

Philipp Knopp

PRAXISFORM POLIZEI- NOTRUF

**Mediatisierte Wissenspraktiken
zwischen Wachsamkeit und Intervention**

[transcript] Kulturen der Gesellschaft

Philipp Knopp
Praxisform Polizeieintruf

Philipp Knopp (Dr. phil.) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Medienforschung an der Technischen Universität Chemnitz. Er beschäftigt sich in seiner Arbeit mit Themen wie Überwachung, Techniksoziologie und sozialen Bewegungen.

Philipp Knopp

Praxisform Polizeinotruf

Mediatisierte Wissenspraktiken zwischen Wachsamkeit und Intervention

[transcript]

Veröffentlicht mit Unterstützung des Österreichischen Wissenschaftsfonds (FWF):
10.55776/PUB1129

FWF Österreichischer
Wissenschaftsfonds

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://dnb.dnbl.de/> abrufbar.



Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz BY 4.0 lizenziert. Für die ausformulierten Lizenzbedingungen besuchen Sie bitte die URL <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. Die Bedingungen der Creative-Commons-Lizenz gelten nur für Originalmaterial. Die Wiederverwendung von Material aus anderen Quellen (gekennzeichnet mit Quellenangabe) wie z.B. Schaubilder, Abbildungen, Fotos und Textauszüge erfordert ggf. weitere Nutzungsgenehmigungen durch den jeweiligen Rechteinhaber.

2026 © Philipp Knopp

transcript Verlag | Hermannstraße 26 | D-33602 Bielefeld

live@transcript-verlag.de

Umschlaggestaltung: Kordula Röckenhaus

Lektorat: Arleen Duit

Druck: Elanders Waiblingen GmbH, Waiblingen

<https://doi.org/10.14361/9783839401873>

Print-ISBN: 978-3-8376-7718-8 | PDF-ISBN: 978-3-8394-0187-3

Buchreihen-ISSN: 2703-0040 | Buchreihen-eISSN: 2703-0059

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier mit chlorfrei gebleichtem Zellstoff.

Inhalt

Teil 1:

Theoretische und methodische Rahmungen	9
1.1. Zwischen gesellschaftlicher Relevanz und wissenschaftlicher Unsichtbarkeit	9
1.2. Ordnungsanlässe: Polizeinotruf als vielschichtiges Forschungsfeld	12
1.3. Notrufbearbeitung als epistemische Praxisform	22
1.4. Forschungsdesign und Methoden	44

Teil 2:

Der Notruf im Aktivierungsparadigma	75
2.1. Zum Wandel von Polizei-Paradigmen	75
2.2. Überblick über den Diskurs	77
2.3. Auf dem Weg zum Aktivierungsparadigma	82
2.4. Grenzen der Aktivierung	102
2.5. Mobilisierung, Kontrolle und die Paradoxien der Aktivierung	109
2.6. Praxisform und Paradigmenwechsel: Polizeinotruf in der Kritik	111
2.7. Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit	125

Teil 3:

Medienkonfiguration	129
3.1. Medienkonfiguration organisieren	129
3.2. Präfigurationen: Standardtechnologie, verstreutes Wissen und asynchroner Wandel	131
3.3. Das Einsatzleitsystem als <i>configurational technology</i>	133
3.4. Der intermediäre Organisationsraum	136
3.5. Der intermediäre Organisationsraum zwischen Exploration und Tuning	143
3.6. Entdecken, Basteln, Adaptieren: Konfigurationen in Organisationsräumen	168

Teil 4:

Vom Notruf zur Einsatzmobilisierung	171
4.1. Rekonfigurationen polizeilicher Wissensobjekte	171
4.2. Überblick über den Notrufprozess	173
4.3. Polizeieinsätze als epistemische Un/Sicherheitsobjekte	174

4.4. Notrufgespräche führen	177
4.5. Einsatzklassifikation und epistemisches Profiling	185
4.6. Verorten und Verräumlichen: Raumkontrolle aus der Leitzentrale	224
4.7. Öffentlichkeiten der Leitzentrale	241
4.8. Interventionen mobilisieren: Zwischen Management und Gabentausch	262
4.9. Anstelle eines Fazits: Polizeiliches Gespür in der Notrufbearbeitung.....	291
Teil 5:	
Zusammenfassung	295
5.1. Der Notruf als Praxisform	295
5.2. Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit	296
5.3. Mobilisierung und Kontrolle polizeilicher Intervention	299
5.4. Medienkonfiguration im intermediären Organisationsraum.....	301
5.5. Blick über den Notruf hinaus: Responsive Un/Sicherheit	303
Literaturverzeichnis	307
Abbildungsverzeichnis	337
Tabellenverzeichnis	339
Abkürzungs- und Transkriptionsverzeichnis	341
Index	343
Anhang I: Datenkorpus Diskursanalyse	347
Anhang II: Archivmaterial	357

Danksagung

Ethnografische Forschung ist ein Unternehmen, an dem viele beteiligt sind, das die vielfältigen Beiträge in seinem Produkt aber nur unzureichend abbildet. Auf diesem Wege sollen wenigstens einige genannt werden, die zum Gelingen beigetragen haben. Die Forschung zu diesem Buch wäre ohne Torwächter, die sich als Türöffner erwiesen, und Kontrolleur:innen, die zu Unterstützer:innen wurden, nie möglich geworden. Für das mir entgegengebrachte Vertrauen möchte ich mich daher bei allen diesen Personen bedanken. Diesem Buch liegt meine Dissertation an der Universität Wien zugrunde, die ich im Dezember 2023 erfolgreich verteidigt habe. Besonderer Dank gilt zuallererst denen, die mir erlaubten, ihnen in ihrer täglichen Arbeit über die Schulter zu schauen, ihre Kontakte ins Spiel brachten und sich mitunter viel Zeit für meine Fragen genommen haben. Mein Dank gilt weiters meiner Betreuerin Michaela Pfadenhauer, die mir im engen Korsett des gegenwärtigen Wissenschaftssystems die nötigen Freiräume eingeräumt hat, auf die die ethnografische Forschung angewiesen ist. Zudem bedanke ich mich bei meinen beiden Gutachter:innen Susanne Krasmann und Stefan Kaufmann für die mir entgegengebrachte Anerkennung und Ermutigung sowie meinen Kolleg:innen vom Forschungsnetzwerk Sicherheit und Polizei Alexander Bosch, Philipp Krüger, Roman Thurn und Stephanie Schmidt sowie Tilo Grenz, ohne deren Einwände, Hilfen und Provokationen viele der hier versammelten Ideen nie geboren worden wären. Zu guter Letzt danke ich denjenigen, die die Krisen und Ungewissheiten, die ein solches Vorhaben mit sich bringt, hautnah mit mir durchlebt haben, sowie meinen Eltern, die meine wissenschaftliche Laufbahn lange Zeit unterstützt haben, ohne immer zu wissen, was am Ende dabei rauskommt. Meine Lektorin Arleen Duit hat dem Text mit wachsamen Augen den letzten Schliff gegeben. Zu den finanziellen Unterstützern dieser Schrift gehört der österreichische Wissenschaftsfonds, dem der Dank dafür gebührt, diese Open-Access-Publikation unterstützt zu haben.

Teil 1:

Theoretische und methodische Rahmungen

1.1. Zwischen gesellschaftlicher Relevanz und wissenschaftlicher Unsichtbarkeit

Die Annahme von Notrufen und die Intervention in Notfällen gehören in unserem heutigen Verständnis zu den Kernaufgaben der Polizei. Der Notruf steht für viele Bürger:innen europäischer Staaten für permanent erreichbare, schnelle Hilfe. In Österreich, wo diese Studie verortet ist, wird der Polizeinotruf mittlerweile mehr als drei Millionen Mal im Jahr gewählt. Damit ist er trotz der neuen Vielfalt sozialer und digitaler Medien noch immer eine der bekanntesten Kontaktmöglichkeiten zur Polizei (Burkert 2020). Im Alltag begegnet uns der Notruf auf Notfalltafeln in öffentlichen Gebäuden und Verkehrsmitteln, seine Nummer prangt auf Polizeifahrzeugen, bringt sich auf Autobahnen alle zwei Kilometer in Erinnerung, wird von der Polizei in Kampagnen aktiv beworben und ist mit jedem Telefon unmittelbar anwählbar. Für die Polizei sind die Notrufleitstellen neuralgische Kommunikationszentren, die in den letzten Jahren zu einem zentralen Innovationsfeld der Digitalisierung geworden sind. Mit den neuen digitalen Technologien nimmt die Bedeutung der Notrufleitstellen also nochmals zu, weil sie Daten und Informationen über Polizeieinsätze sammeln und Hoffnungen auf eine umfassendere organisatorische Steuerung der eigenen Einsatzkräfte wecken.

Diese gesellschaftliche und polizeiliche Bedeutung des Notrufs spiegelt sich allerdings bislang nicht in einer entsprechenden Berücksichtigung in der Forschung wider. In dieser Studie soll daher der Versuch unternommen werden, die Notrufbearbeitung hinsichtlich ihrer Praxis in den Leitzentralen sowie hinsichtlich ihrer Wandlungsprozesse und ihrer Rolle in gegenwärtigen Polizeiparadigmen zu untersuchen. Im deutschsprachigen Raum liegen dazu bislang keine umfassenden Studien vor. Die zumeist im englischsprachigen Raum verortete Forschung über den Polizeinotruf ist durch zwei Spaltungslinien charakterisiert, die es erschweren, die Bezugsprobleme der Notrufbearbeitung im Kontext historischer Wandlungsprozesse angemessen zu erfassen. Es herrschen unterschiedliche Ansichten über die sozialen Funktionen der Notrufbearbeitung vor. Mikrosoziologische Studien nehmen oft an, dass es bei der Not-

rufbearbeitung um zeitkritische Interventionen in evidenten Gefahrensituationen geht. Makrosoziologische Studien weisen auf der Basis von Anrufstatistiken hingegen darauf hin, dass die Einsätze meist alltägliche Ärgernisse behandeln (Hanak 1991). Auch in meiner ethnografischen Arbeit in den Leitzentralen der österreichischen Polizei irritierte es mich zunächst, dass Notrufinterventionen nur selten auf akute Notfälle antworteten. Meist ging es um Ruhestörung, Streit, Falschparken oder andere kleinere Verdächtigungen. Und nicht zuletzt äußerten auch die Polizist:innen, die ich beobachtete, eine gewisse Resignation über die Gründe für Notrufe, die sie in vielen Fällen persönlich eher als Fall für die Sozialarbeit betrachteten, aber dennoch Einsätze auslösten. Es drängte sich eine scheinbar simple, aber nicht einfach zu beantwortende Frage auf: Worum geht es eigentlich beim Polizeinotruf?

Mit dieser Frage gilt es, sich auf die Suche nach den Bezugsproblemen der Notrufbearbeitung zu machen. Um sie zu beantworten, sollen aber nicht nur Einsatzstatistiken durchforstet werden. Diese Herangehensweise erreicht ihre Grenzen, wenn beachtet wird, dass Notrufstatistiken selbst ein Produkt polizeilicher und gesellschaftlicher Praxis sind, das seine Entstehungsbedingungen systematisch verdeckt. Es soll vielmehr darum gehen, wie Tag für Tag Einsätze in den Leitzentralen produziert, verteilt und bewertet werden. In dieser Studie wird die Notrufbearbeitung daher selbst als Wissenspraxis betrachtet. Es soll untersucht werden, wie sich diese Praxis des Wissens gegenwärtig verändert, wie Kommunikations- und Informationstechnologien in die Notrufbearbeitung integriert werden, wie die digitale Medientechnik die Wissenspraxis wiederum prägt und wie aus störenden Ereignissen und Notfällen Polizeieinsätze gemacht werden. Nicht zuletzt ergeben sich damit weitere Fragen danach, wie in Notrufgesprächen Anrufende kategorisiert werden, wie ihre Darstellungen bewertet werden und welche normativen Dynamiken für die gegenwärtige Form der Notrufbearbeitung ausschlaggebend sind.

Dieses Anliegen reiht sich in die kritische Sicherheits- und Polizeiforschung ein. Aber auch jenseits dieser Forschungstraditionen stellt die Notrufbearbeitung einen interessanten soziologischen Forschungsgegenstand dar. Denn der Notruf ist ein relativ anonymes Aufeinandertreffen von Menschen mit organisierten Praktiken. Diese Begegnung wird unter Zeitdruck so geformt, dass die Polizei auf die singulären Aufforderungen zur Intervention antworten kann. Diese Ereignisse treten allein in Österreich mehr als 9.000-mal am Tag auf. Wie ist es dann also möglich, dass auf die Notrufe in einer Art und Weise geantwortet wird, die für die Beteiligten über unterschiedliche Situationen hinweg als Notrufbearbeitung erkennbar und für die weitere Einsatzbearbeitung anschlussfähig bleibt? Anders formuliert: Wie wird die Notrufbearbeitung als Praxisform reproduziert? Im allgemeinen soziologischen Sprachgebrauch ginge es um den Zusammenhang von Struktur und Handeln. Ich argumentiere in den folgenden Kapiteln, dass der Begriff der Praxisform in besonderem Maße geeignet ist, dieses Spannungsverhältnis zu fassen, wenn Formen als dynamisches normatives Bezugsgewebe betrachtet werden. Das Konzept der Praxisform ermöglicht es so, Auseinandersetzungen im öffentlichen Diskurs, organisationale Wandlungsprozesse und die konkrete Vollzugspraxis in Polizeileitzentralen als problembezogenen Verweisungszusammenhang analytisch aufeinander zu beziehen. Dabei stellt sich immer wieder die Frage, worum es beim Polizeinotruf geht und was in seinem Vollzug auf dem Spiel steht.

Zudem soll die Angewiesenheit der Notrufbearbeitung auf Kommunikations- und Informationstechnologien thematisiert werden. Das heißt, in den Worten des Mediensoziologen Andreas Hepp (2020), dass der Notruf tiefgreifend mediatisiert ist. Der österreichische Polizeinotruf bietet sich für eine Analyse der Mediatisierung der Notrufbearbeitung besonders an. Denn im Jahr 2017 startete das Bundesministerium für Inneres das Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS«, das dem Polizeinotruf nach Jahren der Kritik zu neuer Effizienz und Effektivität verhelfen sollte. Einerseits zentralisierte man bis 2021 die 90 Stadt- und Bezirksleitstellen zu neun Landesleitzentralen. Andererseits wurde erstmalig ein gemeinsames Einsatzleit- und Kommunikationssystem (ELKOS) eingeführt. Einsatzleitsysteme sind die zentrale Informations- und Kommunikationstechnologie in Leitstellen bzw. *control rooms*, wie sie im englischsprachigen Raum genannt werden. Mit ihnen werden Notrufe lokalisiert, klassifiziert und an die Einsatzvergabe (Disposition) übermittelt, wo sie der Koordination und Dokumentation des Einsatzgeschehens dienen. Ferner werden die abgeschlossenen Einsätze zur Überprüfung an Vorgesetzte übermittelt und als Daten über die Polizeiarbeit aggregiert. Die Datenbanken der Einsatzleitsysteme gehören in vielen Ländern zu den umfangreichsten, über die Polizeien verfügen (Lum u.a. 2020). Die Einführung des neuen Einsatzleitsystems, die ich im Rahmen meiner Forschung beobachten konnte, stellt aufgrund seiner tiefen Verankerung in der Notrufbearbeitung einen umfassenden Medienwandel dar und bietet eine außergewöhnliche Gelegenheit, zu untersuchen, wie digitale Medientechnik in deren Wissenspraktiken integriert wird.

Die Studie ist in fünf große Teile untergliedert. Um die komplementären blinden Flecken der bisherigen Forschung zu bearbeiten, wird im weiteren Verlauf des ersten Teils das Konzept der epistemischen Praxisform konturiert und ein Forschungsdesign entwickelt, das den Anforderungen des komplexen Konzepts entspricht. Teil 2 ist den massenmedialen Diskursen rund um den Polizeinotruf zwischen 2010 und 2021 gewidmet. Darin wird deutlich, dass der Notruf im sich durchsetzenden Aktivierungsparadigma eine zentrale Stellung einnimmt und dass das Bezugsproblem der Praxisform darin besteht, zivile Wachsamkeit und mobile polizeiliche Interventionskräfte zu mobilisieren und zu kontrollieren. Während Kontrolle als produktive Begrenzung verstanden wird, bedeutet Mobilisierung ein Verfügbarmachen von Aktivitätspotenzialen. Die Bedeutung dieser Vermittlungstätigkeit nimmt im gegenwärtigen Polizeiparadigma zu, das nicht mehr auf statische Polizeiwachzimmer, sondern bewegliche Streifendienste setzt. Zugleich gerät der Notruf selbst ins Visier der Kritik. Im Wechselspiel der Bezugnahmen auf den Notruf als Problemlöser und Gegenstand von Kritik können so die zentralen moralischen Ökonomien der Notrufbearbeitung herausgearbeitet werden, aber auch, wie die Bevölkerung diskursiv zur Wachsamkeit aktiviert wird.

In Teil 3 wird der intermediäre Organisationsraum analysiert, in dem das neue Einsatzleitsystem und die Notrufpraxis miteinander konfiguriert werden. Die Analyse rekonstruiert ein System aufeinander bezogener Settings, die es erlauben, Technikbewertungen und -kritiken von Streifenpolizist:innen, Disponent:innen, Dienstführenden, Polizeioffizier:innen und Ministerialmitarbeiter:innen aufzunehmen. In diesen Prozessen werden die normativen Spannungsverhältnisse zwischen polizeilicher (Selbst-)Kontrolle, situativen Spielräumen, Effizienz und Effektivität ausgehandelt. Mediatisierung wird dabei als Prozess der normativen Ordnungsbildung verstehbar.

Teil 4 beinhaltet die Ergebnisse der ethnografischen Forschung in den Leitzentralen. Die Analyse fokussiert nun auf die epistemischen Rekonfigurationen von Notrufen und darauf, wie aus ihnen Polizeieinsätze geformt werden: von der Ordnung von Gesprächen über die Bewertung von Glaubwürdigkeit im epistemischen Profiling, Einsatzklassifizierung, Lokalisierungs- und Verräumlichungspraktiken sowie Praktiken der Generierung von Öffentlichkeit in der Leitzentrale bis hin zu den Dynamiken der Einsatzmobilisierung. Die Zusammenfassung in Teil 5 verdichtet die drei empirischen Teile mit Blick auf das Bezugsproblem der Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit und Polizeiintervention und gibt einen Ausblick auf das von der Analyse des Notrufs ausgehende Konzept responsiver Un/Sicherheit.

Diese Studie liefert daher gegenstandsnahe Beiträge zur Polizei- und Sicherheitsforschung, aber auch Konzepte, die für die praxeologische Soziologie im Allgemeinen von Interesse sind. Einerseits bettet sie die Praxis der Notrufleitstellen erstmals empirisch in diskursive Auseinandersetzungen um Sicherheitsparadigmen ein. Mit dem Konzept der Wissenspraxis wird dabei auf eine Perspektive zurückgegriffen, die betont, dass es sich bei der Notrufbearbeitung um eine technisch vermittelte Praxis handelt, die neben der Aufrechterhaltung öffentlicher Ordnung durch Gewaltmittel eine systematische Wissens- und Wahrheitsproduktion betreibt. Andererseits entwickle ich das Konzept der Praxisform auf einer empirischen Grundlage normativitätstheoretisch und methodologisch weiter. Da dessen theoretische Perspektive es erlaubt, komplexe Beziehungen von Einzelpraktiken, Praxisformen und Praxisformationen in den Blick zu nehmen, können Konzepte zur Analyse epistemischer Praktiken des Raums (*spacing/despacing* bzw. Zooming) und der Glaubwürdigkeitsbewertung (epistemisches Profiling) erarbeitet werden, die nicht auf den Notruf beschränkt sind, sondern in mediatisierten Gesellschaften Alltagspraktiken darstellen.

1.2. Ordnungsanlässe: Polizeinotruf als vielschichtiges Forschungsfeld

Im deutschsprachigen Raum liegen nur wenige soziologische Studien über den Polizeinotruf vor. In den USA machten einige Forschungstraditionen Notrufe und Leitzentralen hingegen bereits früh zu exemplarischen Forschungsgegenständen. Bereits in den Gründungstagen der Ethnomethodologie zeigte Harvey Sacks (1972) nicht nur ein von Erving Goffman inspiriertes Interesse für den polizeilichen Patrouillendienst. Er entwickelte im Zuge der Untersuchung von Notrufen eines *suicide prevention center* auch die konversationsanalytische Methode (Schegloff 1989), die bis heute verschiedene soziolinguistische Strömungen beeinflusst (Abschnitt 1.2.1.). Leitstellen bzw. Kontrollräume waren aufgrund der in ihnen auftretenden räumlichen Verdichtung von Interaktionen ebenso ausschlaggebend für die *Workplace Studies* und die Interaktionsanalyse (Abschnitt 1.2.2.).

Die qualitative Polizeiforschung hat der Notrufbearbeitung in Leitzentralen bislang deutlich weniger Aufmerksamkeit geschenkt. Dies mag der begrenzten Zugänglichkeit des Forschungsfelds Polizei geschuldet sein, die sich im Fall der Einsatzleitzentralen nochmals zuspitzt. Denn diese gelten als Hochsicherheitsbereiche, die sensible Daten verarbeiten. Hinzu kommt die Unsichtbarkeit dieser Hinterbühne, deren Arbeit nur

bedingt dem gesellschaftlichen Bild der Polizei entspricht. Diese eigentümliche Nichtbeachtung führt dazu, dass noch immer wenige integrierte Studien über die Kultur der Polizeileitstellen vorliegen (Abschnitt 1.2.3.). Allerdings widmete sich die Polizeiforschung eingehend den Daten, die die Notrufbearbeitung tagtäglich produziert, um quantitative Analysen über zeitliche und räumliche Verteilungen von Kriminalität und Polizeiarbeit anzustellen (Abschnitt 1.2.4.). Eine letzte Tradition, die insbesondere den diskursanalytischen Teil dieser Studie inspiriert hat, ist die der *Governmentality Studies* in der kritischen Sicherheits- und Überwachungsforschung (Abschnitt 1.2.5.). Sie schließt an programmatische Arbeiten Michel Foucaults an, für den Sicherheit im Zentrum der neuen Regierungsweisen steht, die er als *gouvernemental* bezeichnete (Foucault 1991, 102). Der Polizeinotruf tritt in den Analysen dieses Machttypus peripher ins Blickfeld, wenn Terrorismusabwehrprogramme und Katastropheninterventionen thematisiert werden. Den *Gouvernementalitätsstudien* geht es aber weniger um den konkreten Vollzug von Praxisformen als um ihr Zusammenwirken in Dispositiven. Dennoch sind diese Studien instruktiv, weil sie den interaktionistischen Fokus der ethnomethodologischen Studien überschreiten und den Notruf in historischen Transformationen situieren.

1.2.1. Konversationsanalysen: Interne Strukturierung von Notrufgesprächen

Notrufgespräche werden in der ethnomethodologischen Forschungstradition seit mehreren Jahrzehnten intensiv in nahezu mikroskopischer Auflösung untersucht. Sie werden als sprachlich verfasste Interaktionssituationen analysiert, in denen die Teilnehmer:innen gemeinsam Wirklichkeit erzeugen und ihre Interaktionen Gesprächszug für Gesprächszug ordnen. Die Methode der Konversationsanalyse zielt auf die emergente Strukturierung von Notrufgesprächen durch Ethnomethoden des alltäglichen Verstehens und zeigt, wie Notsituationen erkennbar (*accountable*) gemacht werden (Garfinkel 1967). Als Datengrundlage dienen ihr transkribierte Notrufgespräche. Die Konversationsanalysen lassen sich in drei Themenbereiche untergliedern: Gesprächsstrukturierungen, Kategorisierungsprozesse sowie Irritationen und Zusammenbrüche.

Die Pionierstudien von Don Zimmerman, Jack und Marilyn Whalen arbeiteten eine charakteristische Gesprächsstruktur heraus, die aus der Abfolge von Eröffnung/Identifizierung, Hilfeersuchen der Anrufer:innen, Befragung durch Notrufbearbeiter:innen, Ankündigung der Intervention und Beendigung des Gesprächs besteht (Zimmerman 1984). Ausgehend von dieser Grundsequenz ging man den Eröffnungsvarianten und Übergängen zwischen Gesprächsphasen im Detail nach und ergänzte sie um die Analyse neuer Episoden wie Gesprächsübergaben zwischen Leitstellenpersonal (Kevoe-Feldman und Pomerantz 2018a; Tuma und Janz 2022) oder Verhandlungen über die zu sprechende Sprache (Raymond 2014).

In der sequenziellen Strukturierung von Notrufen machen die Beteiligten jeweils den institutionellen Kontext von Notrufgesprächen geltend. In der Eröffnungsphase identifizieren sich die Notrufbearbeiter:innen als »*agents of the organization*« (M. Whalen und Zimmerman 1987, 180), und auch die Anrufenden werden oft dazu aufgefordert, sich zu identifizieren. Notrufgespräche sind dabei durch zwei entgegengesetzte Haltungen charakterisiert: durch die im institutionellen Kontext der Interaktion gebotene Sensibilität für verbale und andere akustische Hinweise auf Notfälle (M. Whalen und

Zimmerman 1987, 180) und durch den Verdacht, dass es sich um Scherz- oder Falschanrufe handeln könnte (Ley 2011). ›Echte‹ Anrufer:innen zu identifizieren und valide Informationen zu erhalten, gehört damit zu den Kernaufgaben der Notrufbearbeitung. Die Anrufenden wenden ihrerseits diverse Techniken der Selbstauthentisierung an (Bergmann 1993; K. Tracy und Anderson 1999). An diese Erkenntnisse anschließend untersuche ich die Praktiken des epistemischen Profilings, bei dem Anrufenden Glaubwürdigkeit zugeschrieben wird und so eine epistemische Form der Ungleichheit reproduziert wird (siehe Abschnitt 4.5.).

Ein Streitpunkt der Konversationsanalysen liegt in der Frage, wie konstruktivistisch die Notrufbearbeitung ist und wie stark das potenzielle Notereignis die Gesprächsstruktur präfiguriert. So widerspricht der deutsche Ethnomethodologe Jörg Bergmann (1993, 301) Zimmerman und argumentiert, dass die vorgefundene strukturelle Ähnlichkeit der Notrufe nicht auf eine eigene Gattungsgestalt zurückgehe, sondern sich aus der spezifischen Zeit- und Relevanzstruktur der Konversationen als »Realisierung der Dringlichkeitsorientierung« ergebe (vgl. dazu auch Ellebrecht 2020, 11–71). Für die Beschleunigung der Gespräche sind wiederum Gesprächseröffnungen durch Notrufbearbeiter:innen besonders relevant. Während die Identifizierung des institutionellen Kontexts durch die Ansage der jeweiligen Notrufnummer zu einer Frage der Anrufer:innen führe, könne eine Eröffnung, die zusätzlich nach dem vergangenen Geschehen fragt, bereits Vorfalldarstellungen bewirken und das Gespräch damit unmittelbar auf polizeirelevante Themen fokussieren (Cromdal u.a. 2012). Die aktive Lenkung führe zur Beschleunigung des Gesprächs, weil den Anrufer:innen der Platz für eigene Themensetzungen genommen werde.

So wichtig und praxisrelevant diese Untersuchungen sind, die Annahme einer vorstrukturierenden Dringlichkeit führt analytisch dazu, dass Dringlichkeit jenseits der sequenziellen Analyse aus dem Fokus gerückt, als Kontextfaktor hypostasiert und als Orientierung naturalisiert wird. Die Annahme, es ginge beim Notruf nur um Ereignisse, die eine gewisse Urgenz mit sich bringen, verkennt, dass sein Zuständigkeitsbereich gegenwärtig deutlich weiter gefasst ist. Daher fragt diese Studie, wie die Geschwindigkeitsorientierung diskursiv und technologisch erzeugt, verändert und stabilisiert wird und welche Bedeutungen ihr zukommen. Geschwindigkeit wird damit als normative Dimension der Praxisform historisiert und entnaturalisiert.

Eine zweite Gruppe von ethnomethodologischen Studien geht der Frage nach, wie Kategorisierungen zustande kommen. Polizeirelevanz ist für sie abhängig von der Art und Weise, wie Anrufer:innen über Ereignisse berichten: »[...] *the critical issue in calling the police would appear to be how callers formulate their description of the problem so as to display its police relevance and in doing so provide the warrant for the mobilization of the police for some response.*« (Meehan 1989, 120; vgl. Hanak 1991, 82; M. Whalen und Zimmerman 1990) Anrufer:innen beschreiben Störereignisse proaktiv auf eine Weise, von der sie annehmen, dass sie polizeilich relevant ist, indem sie bestimmte Problemkategorien verwenden (z. B. Gangs), um ihren Forderungen nach Intervention Nachdruck zu verleihen (Larsen 2013). Während Anfragen mit Aufforderungscharakter schnell zu Nachfragen in Bezug auf die weitere Einsatzbearbeitung führen, werden zurückhaltende Darstellungen von Notrufbearbeiter:innen eher durch zweifelnde Nachfragen und Wahrheitsprüfungen beantwortet.

Sharrock und Turner (1978) wiesen früh auf das Problem der Vieldeutigkeit von Anrufendenaussagen hin. Tracy und Tracy (1998, 403) argumentieren hingegen, dass die damit einhergehenden Entscheidungsspielräume für *call takers* eine Ressource für emotionale Bewältigungsstrategien¹ sind. Notrufbearbeiter:innen nehmen, wenn sie mit Anrufer:innen mitfühlen, Klassifizierungen vor, die das Geschehen höher oder niedriger priorisieren. Eine kritische Analyse dieser Klassifizierungsprozesse nehmen Kameo und J. Whalen (2015) vor. Sie zeigen, wie Kategorien zur Beschreibung von Verdächtigen in US-amerikanischen Einsatzformularen Rassismus und Sexismus reifizieren. Im Notrufgespräch forderten die Notrufbearbeiter:innen die Anrufer:innen zur Zustimmung zu solchen Kategorien auf.

Kaum beachtet wurde bis dato die Einsatzmobilisierung. Obwohl sie in Konversationsanalysen seit Kurzem stärker berücksichtigt wird, tritt eine erstaunliche Problematik zutage. Die Disposition wird meist auf eine variierende Wiedererzählung der Dokumentation des Notrufs reduziert (Kameo und J. Whalen 2015, 223f.). Zugleich gibt es kaum Forschung, die sich mit den weiteren Einsatzverläufen nach der Entsendung von Funkstreifenwagen beschäftigt. Jessica Gillooly (2020b; Taylor 2020; Black und Lumsden 2020) weist aber darauf hin, dass sich die Mobilisierung in einem Spannungsfeld zwischen Sparsamkeit und Risikobewertung bewege. Wie die vorliegende Arbeit zeigt, sind in der Einsatzmobilisierung und -koordination aber Bewertungsdynamiken zu beobachten, in denen Sparsamkeit und Risikoabwägung durch positive Dynamiken des Prestigeertrags ergänzt werden (siehe Abschnitt 4.8.2.).

Eine besondere Gattung der ethnomethodologischen Forschung, die deren dritten Forschungsstrang ausmacht, sind Fallstudien über einzelne Notrufgespräche, in denen Kommunikation teils auf dramatische Weise scheitert oder von den routinemäßigen Ablaufstrukturen abweicht und Reparaturarbeiten verlangt. Whalen u.a. (1988) zeichnen nach, wie Teilnehmer:innen sich in einer Gesprächssituation zunehmend gegeneinander ausrichten, indem die Notrufbearbeiterin die Forderung des Anrufers nach Unterstützung ablehnte, während der Anrufer im Gegenzug ihre Informationsanforderungen ignorierte. Sie erzeugten so ein Streitgespräch, das die Beteiligten nicht mehr verlassen konnten. Angela Garcia (2015) arbeitet an einem ähnlich gelagerten Fall heraus, dass dieser fehlschlug, weil die Teilnehmer:innen nicht in der Lage waren, innerhalb der Konversation ein Gesamtbild des Notfalls zu entwerfen. In beiden Fällen war es nicht möglich, eine gemeinsame Wirklichkeit zu konstruieren. Dazu können auch unterschiedliche Situationsrahmungen beitragen (K. Tracy 1997). Während Polizist:innen Notrufe als öffentlichen Dienst rahmen, deuten manche Anrufer:innen diesen als Kund:innen-service. Mithin fordern Anrufer:innen auch Informationen von Polizist:innen, die selbst aber auf Interventionsaufforderungen warten. Auch eine Übererfüllung von erwarteten Geschwindigkeitsanforderungen kann dazu führen, dass Notrufe scheitern (Imbens-Bailey und McCabe 2000).

Für die vorliegende Studie sind die ethnomethodologischen Konversationsanalysen aufgrund ihrer feinkörnigen Analyse von Gesprächssequenzen von Bedeutung. Eine Kri-

1 Die Bewältigungsstrategien im Umgang mit Stresssituationen und emotionalen Belastungen bilden einen eigenen Bereich diskurspsychologischer Forschung, auf den an dieser Stelle nicht weiter eingegangen wird. Vgl. für einen umfangreichen Überblick Neustetter u.a. (2019).

tik liegt darin, dass sie die organisationalen und vor allem historischen Kontexte vernachlässigen. Ihnen entgehen damit die Zusammenhänge und Veränderungen der Notrufgespräche, was zur Naturalisierung normativer Orientierungen führt.

1.2.2. Workplace Studies: Leitzentralen als *centers of coordination*

Die *Workplace Studies* weiten den Beobachtungsbereich der Konversationsanalysen auf die Kontrollräume aus. Sie bleiben der interaktionistischen und naturalistischen Ausrichtung der Ethnomethodologie treu, beziehen aber Körperlichkeit und Technik stärker in die Analyse ein. In Kontrollräumen können videogestützte Beobachtungen von soziotechnischen Handlungsvollzügen einfach durchgeführt werden, weil sie Mensch-Maschine-Interaktionen stark verdichten (Luff u.a. 2018). Die Mitarbeiter:innen manövrieren dabei zwischen Routinen, Regeln und situativen Anforderungen (November und Créton-Cazanave 2016). Leitzentralen gelten den *Workplace Studies* als *centers of coordination* (Suchman 1997, 41), die eine spezifische Kategorie von Arbeitsorten bilden, in denen eine besonders starke »*orientation to problems of space and time, involving the deployment of people and equipment across distances, according to a canonical timetable or the emergent requirements of rapid response to a time-critical situation*« (Suchman 1997, 42) vorherrsche. Mit dieser Definition wird wiederum eine zeitkritische Ausrichtung der Arbeit in Leitzentralen vorweggenommen und darauf fokussiert, wie Leitzentralen ihre Aufgaben (*tasks*) innerhalb dieser Vorgabe erfüllen. Wie sie zustande kommt, bleibt offen.

Anhand der Leitzentralen lässt sich aus der Perspektive der *Workplace Studies* exemplarisch aufzeigen, dass der Erhalt von komplexen Organisationen von der kopräsenten Handlungsabstimmung zwischen Menschen in materiellen Umgebungen abhängig ist – seien es U-Bahn-Netze (Heath und Luff 1992), Einsatzorganisationen oder Smart Cities (Schröder 2021). Daher sind Kontrollräume auch für die Designforschung, Studien zu *Human Computer Interaction* (HCI) und *Computer Supported Cooperative Work* (CSCW), die an die *Workplace Studies* anschließen, paradigmatische Forschungsfelder (Nielsen 1993). Obwohl sie die polizeiliche Notrufbearbeitung nur selten untersucht haben, weisen die *Workplace Studies* auf wichtige Aspekte dieser Praxisform hin. Leitzentralen gelten auch im Folgenden als tiefgreifend mediatisierte Räume, die von diversen Kommunikationsinfrastrukturen abhängen (Knopp 2020a; Knoblauch, Janz und Schröder 2021).

Von besonderem Interesse sind Studien zur Aneignung von Einsatzleitsystemen. In Kanada beobachtete Carrie Sanders (2006) organisationale Bestrebungen, die polizeiliche Notrufbearbeitung durch die Einführung eines technisch standardisierten Wissensmanagements effizienter zu gestalten. Das sei jedoch letztlich ein unmögliches Unterfangen, da Kategorisierungen in der Notrufbearbeitung auf erfahrungsbasiertem implizitem Wissen beruhen, das sich der Standardisierung entziehe. Die Technisierung mache solche Wissenstypen weitgehend unsichtbar und schreibe dem Einsatzleitsystem stattdessen die Rolle eines aktiven Akteurs zu. Sanders beobachtete daher Abweichungen und Widerstände im Technikgebrauch. Jack Whalen (1995b) zeichnete den Wandel von der Einsatzführung mit Stift und Papier über die Computerisierung von Zuständigkeitslisten bis hin zu komplexen Systemen in einer US-amerikanischen Leitzentrale nach. Die Einsatzdisposition verlangte einerseits immer weniger Wissen über den eigenen Zuständigkeitsraum (z.B. Verfügbarkeit von Einheiten, Positionen usw.). Die Auto-

matisierung reduzierte aber andererseits die verfügbaren Informationen über die Einsatzlage. Dadurch konnten die Disponent:innen das System, das ihre Entscheidungen unterstützen sollte, nicht mehr selbst kontrollieren und Fehler revidieren. Das führte zur kollektiven Ablehnung der Technologie.

Aus der Designperspektive stellt sich dann die Frage, wie Wissen sichtbar gemacht werden kann, wo und von wem es gebraucht wird und wer über Informationen verfügen soll. Als relevante Wissenstypen erwiesen sich in einer Fallstudie von Normark und Randall (2005) Ortswissen und Wissen über lokale Gemeinschaften, Wissen über biografische Kontexte und fachliches Wissen einzelner Mitarbeiter:innen. Leitzentralen erfordern eine Koordination dieser Expertisen, die auf strukturierende technische Ressourcen wie Befragungsroutinen, ein flexibles Zuweisungsverfahren für Aufgaben und wechselseitige Aufmerksamkeit für die jeweilige Arbeitssituation angewiesen ist (Artman und Wærn 1999). Diese Studien konzentrieren sich stark auf konkrete Vollzugssituationen, die sie aber gegenüber der historischen Situation, in die Kontrollräume eingebettet sind, abschotten. So berücksichtigen sie trotz oder gerade wegen ihrer situationalistischen Orientierung die Situiertheit der Praxis nicht ausreichend. Es bleibt außen vor, wie das Wissen über Orte und ihre Bewohner:innen und Nutzer:innen sich mit symbolischen Ortsbedeutungen verknüpft, wie also polizeiliche und massenmediale Diskurse die Wissensproduktion beeinflussen.

Erste Schritte zu einer raumsoziologischen Dezentrierung der Kontrollzentralen wurden mit dem Begriff der »Kontextualisierung« (Knoblauch, Janz und Schröder 2021, 168; Tuma und Janz 2022) gemacht. Kontexturen als Bündel von Medien, Infrastrukturen und Raumbezügen werden als materielle Anschlüsse der Kontrollräume an die von ihnen kontrollierten Räume betrachtet. Sie ermöglichen eine räumliche Konstellation, in der die Kontrollzentralen von anderen Räumen sowohl stark abgegrenzt werden als auch mit ihnen verbunden sind. So werde ein selektiver Zugriff und eine Synthetisierung einer Vielzahl von kontrollierten Räumen möglich. Aber auch an dieser Stelle bleiben die symbolische Dimension der Räume und ihre diskursive Formung weitgehend außen vor.

Die *Workplace Studies* sind von Relevanz, weil sie bereits eine praxeologische Perspektive auf (Medien-)Technik und Körperlichkeit einnehmen. Allerdings soll ihre Perspektive in dieser Studie erweitert werden. Es wird ein umfassender medientechnischer Wandlungsprozess untersucht, der über einzelne Leitzentralen hinausgeht. Die Analyse des Polizeinotrufs als Praxisform erlaubt es dabei, die lokale Praxis und die Mediatisierung der Notrufbearbeitung in historische Transformationen einzubetten, sie zu dezentrieren und zu situieren. So sollen der begrenzte Interaktionismus und die weitgehende Machtvergessenheit der ethnomethodologisch inspirierten Studien bearbeitet werden (vgl. zu dieser Kritik Scheffer 2017).

1.2.3. Organisationsethnografien

Die qualitative Polizeiforschung hat einige umfängliche ethnografische Arbeiten zum polizeilichen Alltag vorgelegt. Diese Studien widmen sich meist den *street cops*, die als öffentlich sichtbare Träger:innen des staatlichen Gewaltmonopols das gesellschaftliche Bild der Polizei prägen (Skolnick 1966; Feest und Blankenburg 1972; Schöne 2011; Kün-

kel 2014). In letzter Zeit kamen vermehrt Arbeiten zu technologischen Praktiken im Umfeld der Forschung über neuere Überwachungspraktiken wie dem *predictive policing* hinzu (Egbert und Leese 2020; Brayne 2021). Aber nur wenige Studien streifen die Notrufleit-zentralen.

Im Fokus der existierenden Ethnografien von Kontrollräumen stehen die Übersetzungsprozesse an der Grenze zwischen der Organisation Polizei und ihrer Umwelt. Insbesondere die umfangreichen Arbeiten von Peter K. Manning (1988; 1992), der den technologischen Wandel in der US-amerikanischen Polizei der 1980er- und 1990er-Jahre untersuchte, demonstrieren die Wirkung neuer Einsatzleitsysteme auf die Organisationskultur. Im Gegensatz zu den *Workplace Studies*, die den Gebrauch von Technologien in einem sehr engen Umfeld beobachten, bettet Manning die Aneignung neuer Polizeitechnik in organisationale Kulturen und Strukturen ein. Die Polizei war zur Zeit seiner Studien durch starke Beharrungskräfte geprägt. Die Technik sei zudem Gegenstand organisationaler Konflikte, weil sie Aufgaben und Rollen reorganisiere (Manning 1992, 383; vgl. auch Ericson und Haggerty 1997). Die ersten digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien verursachten aber keinen fundamentalen Wandel dessen, was die Polizei tat, und garantierten auch keine revolutionären Fortschritte, sondern modifizierten lediglich, wie die Polizei ihre Arbeit verrichtete (Manning 1992, 389).

Der Notrufprozess sei als Informationsverarbeitung durch interpretative Arbeit geprägt, die auf professionskulturelle *rules of thumb* und informelle Prioritäten zurückgreife (Manning 1988, 23; 1992, 364). Die Selektionen der Notrufprozesse deutet Manning als Teil einer systematischen Nachrichtenverarbeitung, die sortiert, was relevant ist und was nicht (vgl. auch Gilsinan 1989). In den Notrufgesprächen werden Signale der Anrufer:innen entweder als Rauschen ausgeschlossen oder als bearbeitbare polizeiliche Fälle codiert. Manning weist dabei auf eine Paradoxie hin. Je mehr Informationen von den jeweiligen Quellen der Notrufe (Alarmanlagen, Bevölkerungsmitglieder, Mitglieder von Organisationen) bereitgestellt werden, desto umfangreicher gestaltet sich der Interpretationsaufwand. Die im Notrufprozess weiter übermittelte Nachricht stellt dann bereits eine geordnete und intentionale Auswahl im polizeilichen Zeichensystem dar (Manning 1988, 17). Manning weist dabei auf informelle Entscheidungsspielräume und die Prozesshaftigkeit der Klassifizierungen hin (vgl. auch Gillooly 2020b), die ich als fortgesetzten Rekonfigurationsprozess und Umwertung von Wissensobjekten beschreibe.

In anderen Arbeiten gelten Notrufbearbeiter:innen als *street-level bureaucrats* (Antunes und Scott 1981), die alltagsweltliche Erzählungen und Forderungen in Berichte und formale Kategorien umwandeln und die bürokratische Verfahrensförmigkeit der Notfallintervention gewährleisten (Jacobsen 2001, 36ff.). Notrufbearbeitung ist dann im weitesten Sinne eine Form der logistischen Medienarbeit, bei der Informationen und Menschen koordiniert und in organisationalen Codes schematisch beschrieben werden (Ellcessor 2021). Das Verdienst dieser Studien ist es, die strukturierende Wirkung von Formularen in Kategorisierungs- und Dokumentationspraktiken in den Fokus zu rücken. Denn die digitalen Dokumente verlangen bestimmte Praktiken und organisieren den Ablauf des Notrufprozesses (Kameo und J. Whalen 2015). Die Organisationsethno-

fien verdeutlichen das Potenzial teilnehmender Beobachtung, die im deutschsprachigen Raum für die Polizeileitzentralen bis dato weitgehend fehlen.²

1.2.4. Notrufstatistiken als Indikatoren für Kontrollkulturen

Die bisher behandelten qualitativen Studien geben Aufschluss über Interpretations- und Interaktionsprozesse. Notrufprotokolle und -kennzahlen werden aber auch selbst als Datenbasis für quantitative Analysen, für Audits und Evaluationen genutzt (vgl. z. B. McEwen u. a. 2004; Rechnungshof 2010). Sie geben Aufschluss über Anzeigeverhalten, polizeiliche Reaktionen und Unterschiede zwischen lokalen Kontrollkulturen (Feltes 1984; konzeptionell: Hess 2007).

Evaluationsstudien betrachten den Einfluss der Reaktionszeiten auf die Zufriedenheit mit der Polizei (Percy 1980), Aufklärungsraten (Blanes i Vidal und Kirchmaier 2018), Sicherheitsempfinden (Bromley, Hensley und Blount 1996) oder Anruhfrequenzen (zur Übersicht: Neustetter u. a. 2019). Die praktische Produktion der Daten für die Polizeistatistiken bleibt dabei im Dunkeln. Eine ältere Wiener Untersuchung von Gerhard Hanak (1991) ist hier die Ausnahme. Hanak demonstriert, dass Darstellungskompetenzen und Aushandlungen Teil dieser Daten sind. Die quantitativen Analysen sind von Interesse, weil sie die von Konversationsanalysen und *Workplace Studies* hervorgehobene Dringlichkeits- und Notfallorientierung in einem anderen Licht erscheinen lassen. Boulton u. a. (2017) wiesen im Einklang mit vielen anderen darauf hin, dass (in ihrem Fall in England) bis zu 90 Prozent der Einsätze nicht die traditionellen Polizeiaufgaben der Kriminalitätsbekämpfung und Gefahrenabwehr betreffen. Der Notruf wird vielmehr als Mittel der Konfliktbewältigung und als Servicedienstleistung genutzt (vgl. Bercal 1970; Feltes 1984). Zudem werden viele Notrufe abgelehnt. In einem Evaluationsbericht des österreichischen Rechnungshofs (2010, 224) aus dem Jahr 2010 lag der Anteil der Notrufe, die einen Polizeieinsatz zur Folge hatten, in Wien durchschnittlich bei nur 20 bis 25 Prozent. Gerade weil nur ein geringer Teil des Notrufaufkommens und der daraus resultierenden Einsätze unter die Rubrik ›Notfall‹ gefasst wird, gilt der Wandel der Aufforderungsgründe kritischen soziologischen Studien als Indikator für einen Wandel von Normstrukturen und sozialen Konfliktbearbeitungsstrategien (Hanak 1991). Das Verständnis der Aufgaben der Polizei verändere sich von der Verwaltungsbehörde über die Trägerin des Gewaltmonopols hin zu einer »unspezifische[n] Abhilfeeinrichtung« (Hanak, Stehr und Steirner 1989, 28), die einen kostengünstigen Zugang zum Recht gewährt.

1.2.5. *Governmentality Studies*: Un/Sicherheit regieren

Die Gouvernementalitätsstudien knüpfen methodologisch und programmatisch an Michel Foucaults Arbeiten an, wenn sie sich Phänomenen an den Rändern gesellschaftlicher Ordnung zuwenden, die immer wieder im Fokus von Versicherheitlichung und *policing*

2 Die Polizeiethnografien hinken an dieser Stelle den Arbeiten zu anderen Leitstellen hinterher. Eine materialreiche Studie zur Rettung legte etwa Nils Ellebrecht (2020) vor. In Österreich untersuchte Christopher Schlembach (2012) kombinierte Leitstellen von Rettung und Feuerwehr.

stehen. Es ist daher kaum verwunderlich, dass der Ansatz eine eigene Tradition innerhalb der Kriminologie und der kritischen Sicherheits- und Polizeiforschung bildet, die auf polizeiliche Rationalitäten und den Wandel der Regierungsmentalitäten von strafender Fürsorge zu Eigenverantwortung (O'Malley und Palmer 1996; Rose 2000), auf Zeitpolitiken der Sicherheit (Opitz und Tellmann 2011; Bröckling 2012; Zebrowski 2019) und Subjektivierungsprozesse (Krasmann 2003) aufmerksam macht. Die Gouvernentalitätsstudien untersuchen in der Analyse von Sicherheitstechnologien das Verhältnis von Macht/Wissensordnungen, Objektivierung und Subjektivierung von Menschen, in dem Fremd- und Selbstführung auf historisch spezifische Weise miteinander verzahnt werden.

Sicherheit zählt für die Gouvernentalitätsstudien zu den basalen Regierungstechnologien³ der modernen Gesellschaft. Mit diesem Verständnis gehen sie über den formalen Aufgabenbereich der Polizei hinaus und beziehen etwa sozialstaatliche Ordnungen, Gesundheitsversorgung, internationale Politik oder Versicherungsregime in die Analyse von Sicherheit ein (Ewald 2011). Dabei untersuchen sie den Wandel des gesellschaftlichen Umgangs mit Ungewissheit, Fragilität und Unbestimmtheit. Die kritische Sicherheitsforschung arbeitet gewöhnlich mit einem Begriff von Un/Sicherheit, der alle Prozesse umfasst, die Unterscheidungen von Gegenständen, Menschen oder Ereignissen im Kategorisierungs- und Bewertungsfeld von ›gefährlich‹ bis ›sicher‹ vornehmen, und weist darauf hin, dass beide Kategorien einander implizieren (Bigo 2008). Die Gouvernentalitätsstudien und Dispositivanalysen erweitern also den Phänomenbereich im Gegensatz zu den bisher behandelten mikro- und mesosozialologischen Arbeiten über den Notruf. Wie die Gesellschaft Polizei und Sicherheit regiert, hängt demnach mit dominanten gesellschaftlichen Subjektidealen und den für sie konstitutiven Macht- und Selbsttechnologien zusammen. In der Diskursanalyse werde ich etwa zeigen, dass der öffentliche Notrufrdiskurs in seinen positiven und negativen Wertungen um das gesellschaftliche Ideal der Mobilität und der wachsenden Bürger:innen kreist.

Abseits ihres perspektivischen Innovationsgehalts behandelten die Gouvernentalitätsstudien die Notrufbearbeitung eher peripher. Black und Lumsden (2020) untersuchen in einer der wenigen dispositivanalytisch und ethnografisch geprägten Studien die Risikoarbeit in Leitzentralen. Die Leitstellenmitarbeiter:innen seien eher risikoavers, vorsichtig und wichen von der programmatischen Idee des Risikomanagements ab. Allerdings lassen andere Studien die Frage aufkommen, ob der rationale Risikounternehmer (O'Malley und Palmer 1996) überhaupt noch als Leitbild der Polizeiarbeit und als Subjektivierungsideal für Bürger:innen gelten kann (Ewald 2011). Die neueren Programme zur Terrorprävention und -abwehr verfolgen oft vielmehr eine antikalkulatorische Rationalität der Achtsamkeit und Wachsamkeit, die gegen einen Rückzug in eine Zone der Sicherheit arbeitet und situative Unsicherheitsempfindungen für die Polizeiarbeit verwertet (Reeves 2012; Larsson 2017; Krasmann und Hentschel 2019). Ich werde einerseits zeigen, wie diese Wachsamkeit in Österreich diskursiv mobilisiert, aber auch kontrolliert und begrenzt wird (siehe Abschnitt 2.4.), und andererseits, dass auch

3 Foucault unterscheidet zwischen einzelnen Techniken, wie der Prüfung, der Zählung oder der Gesprächsführung, und globalen Technologien, die dem Dispositivbegriff ähneln und eine Vielzahl von Techniken auf spezifische Weise zusammenführen.

für die Polizei selbst ein »Gespür« für die Situation von besonderer Bedeutung ist (siehe Abschnitt 4.9.).

Das große Verdienst der Gouvernentalitätsstudien in der kritischen Notfallforschung ist es, gezeigt zu haben, dass *emergencies* antizipiert, Menschen, Infrastrukturen und Technologien auf Notfälle vorbereitet, Risiken kalkuliert sowie Gefahren vorhergesagt und in Gegenmaßnahmen übersetzt werden. Die Möglichkeit, dass es zu großen Schadensereignissen kommt, prägt sich dem gesellschaftlichen Leben auf, Un/Sicherheitspraktiken diffundieren in den Alltag und bestimmen Regierungsweisen und Selbstführungen auch außerhalb des je gegenwärtigen Ausnahmezustands (Adey, Anderson und Graham 2015). Gerade ›Echtzeit‹-Reaktionen sind dabei ein wohlpräpariertes Feld der Regierung, des Managements und der reflexiven Wissensproduktion (Wilson 2019).

Die Gouvernentalitätsstudien betonen die ökonomische, kulturelle und politische Einbettung von Sicherheits- und Polizeipraktiken stärker als bisherige Ansätze, zahlen allerdings methodisch den Preis, den ambivalenten Vollzug von Praxisformen der Un/Sicherheit auszublenden. Viele Studien, die Regierungsprogramme des Notfalls untersuchen, benennen den Notruf nicht einmal, obwohl sie Kampagnen zur Steigerung von Polizeialarmierungen untersuchen (vgl. z.B. Reeves 2012). Sie setzen den Notruf als unsichtbare Infrastruktur neuer Regierungsrationalitäten voraus. Somit bleiben die Rekonfigurationen von (Not-)Ereignissen im praktischen Vollzug perspektivisch außen vor. In dieser Hinsicht verhalten sich die Gouvernentalitätsstudien komplementär zur ethnomethodologischen Forschung.

Zudem konzentrieren sich die Forschungen im Bereich Notruf häufig auf Programme zur Bekämpfung oder Verhinderung von katastrophalen Großschadensereignissen. Wenn nur rationalisierte Sicherheitsprogrammatiken untersucht werden, laufen sie Gefahr, die Steigerungslogik der Katastrophe zu übernehmen. Das kann dazu führen, dass Widersprüche, Abweichungen und der weniger aufsehenerregende Alltag der Notrufpraxis zu wenig berücksichtigt werden. In dieser Studie werden die Programme der Notrufbearbeitung daher im Kontext diskursiver und praktischer Auseinandersetzungen beleuchtet (Krasmann und Volkmer 2007, 11). So unterscheidet sich die Perspektive der vorliegenden Arbeit von den Gouvernentalitätsstudien vor allem dadurch, dass sie nicht die Dispositive und Programme in den Mittelpunkt stellt, sondern die Notrufbearbeitung als dynamischen Formzusammenhang erfasst, der lokale Praxisvollzüge, organisationalen Medienwandel und diskursive Auseinandersetzungen verwebt. Trotz aller Affinitäten setze ich daher einen anderen analytischen Fluchtpunkt.

Die bisherige Forschung macht bereits deutlich, dass die Notrufbearbeitung mit Aspekten der Herstellung von Ordnung befasst ist – nicht nur auf einer abstrakten Ebene, weil das die gesellschaftlich zugeschriebene Aufgabe der Polizei ist, sondern einerseits, weil sie Interventionen in Ereignisse organisiert, denen Unordnung und Unsicherheit programmatisch und interaktional zugeschrieben werden, und andererseits, weil die Notrufprozesse selbst strukturierungsbedürftig sind. Notrufe scheinen auf besondere Weise Anlässe zu sein, die die normative Ordnungsbildung zwischen Interaktion und Gesellschaft verschränken. Genau auf diese Vermittlung zielt der Begriff der Praxisform.

1.3. Notrufbearbeitung als epistemische Praxisform

Die verschiedenen Traditionen im Forschungsfeld Polizeinotruf weisen komplementäre Lücken auf. Sind die ethnomethodologischen Studien oftmals blind gegenüber Machtverhältnissen und -techniken, vernachlässigen die Gouvernementalitätsstudien den Vollzug und Alltag der Notrufbearbeitung. Die *Workplace Studies* sind durch einen stark begrenzten »Situationalismus« (R. Schmidt 2012, 232ff.; Knoblauch 2017, 235) gekennzeichnet, der die Praxis der Kontrollräume nicht in ihre spezifischen historischen Situationen einbettet. Zudem setzen sie Zeit als kritische Variable definitorisch voraus. Die naturalistische Ethnomethodologie bedarf daher einer Ergänzung, die ihre Voraussetzungen kritisch entnaturalisiert. Gerade quantitative Studien machen deutlich, dass Notrufe eher selten mit den evidenten Gefahren einhergehen, die für Notfälle charakteristisch sind (Ellebrecht 2020, 14), sondern häufig alltägliche Konflikte und Routinestörungen bearbeiten. Die Annahme, die Notrufbearbeitung sei nur auf die Bearbeitung von zeitkritischen Notfällen ausgerichtet, greift also zu kurz.

Insofern bedarf es einer Konzeption der Notrufbearbeitung, die deren Bezugsprobleme zum empirischen Gegenstand macht. Es soll im Folgenden also die basale Frage gestellt werden, worum es in der Notrufbearbeitung geht und was in ihren Vollzügen auf dem Spiel steht. Lokale Praxen, polizeiliche Programme und historische Kontexte sind dabei nicht als abgegrenzte Sphären, sondern als Teil eines integrierten Zusammenhangs zu betrachten. Die Frage, worum es in der Notrufbearbeitung geht, wirft dann weitere Fragen danach auf, wie und unter welchen kulturellen Bedingungen bestimmte Ereignisse zu Polizeieinsätzen gemacht werden.

In der kritischen Sicherheitsforschung haben sich für solche Vorhaben, wie bereits angemerkt, bislang Dispositivanalysen bewährt. Eine Dispositivanalyse würde aber, zumindest im umfassenden Verständnis Foucaults, weniger die polizeiliche Notrufbearbeitung in den Blick nehmen als das Dispositiv des Risikos, der Vorsicht, der Resilienz oder der Prädiktion. Die Notrufbearbeitung wäre darin nur eine Praktik unter vielen anderen, die denselben Notstand bearbeiten. In dieser Studie steht der Polizeinotruf hingegen selbst im Zentrum. Daher schlage ich vor, die Notrufbearbeitung als Praxisform zu behandeln – genauer als epistemische Praxisform der Un/Sicherheit. Das Konzept der Praxisform hilft dabei, die Notrufbearbeitung multiperspektivisch aufzuschließen und ihre Stabilität, ihre Ambivalenzen und ihre Veränderungen zu verstehen. Der Zusatz »epistemisch« unterstellt der Notrufbearbeitung dabei keine Wissenschaftlichkeit, sondern fokussiert die Analyse auf die systematische Produktion, Zirkulation und Bewertung von Wissen in eingrenzenden soziomateriellen Umgebungen (Knorr-Cetina 2007, 363). Das »Produkt« der Notrufbearbeitung ist also ein formspezifisches und situiertes Wissen über die Welt. Der Zusatz »Un/Sicherheit« präzisiert, dass es sich um Wissen im Bewertungsfeld Gefahr und Sicherheit handelt.

Der Begriff der Praxisform bietet sich als analytische Perspektive an, weil damit ein konzeptionelles Scharnier zwischen lokalen Vollzugspraxen, verbreiteten Wissenspraktiken und ausgedehnten Praxisformationen eingeführt wird. Ferner erlaubt es das Konzept, Zusammenhänge von Praktiken im Wandel zu untersuchen. Praxisformen entstehen, wenn sich »Praktiken in einer ganz bestimmten Weise miteinander verketten« (Hillebrandt 2014, 105). Sie sind also zunächst Aggregationen von Einzelpraktiken. Dieses

abstrakte Definitionsangebot sagt sehr wenig darüber aus, was Praxisformen zusammenhält und wie sie zu untersuchen sind. Das Konzept soll daher im Folgenden normativitätstheoretisch konturiert werden; zugleich wird ein Angebot für eine systematische Praxisformanalyse ausgearbeitet. Damit die Leser:innen sich etwas unter dem abstrakten Begriff der Praxisform vorstellen können, lohnt es sich, zunächst einige Beispiele zu geben. Der eben zitierte Frank Hillebrandt nennt chirurgische Operationen und Musikfestivals. Auch politische Demonstrationen oder Universitätsseminare könnten als Praxisformen gelten. Denn sie setzen sich aus diversen Einzelpraktiken zusammen, die ihre konkrete Bedeutung erst im Zusammenspiel erhalten.

Um vom abstrakten Definitionsangebot zur praxeologischen Formanalyse zu gelangen, bedarf es zunächst eines grundlegenden Verständnisses von Praktiken (Abschnitt 1.3.1.). Danach werden die Verhältnisse der Konzepte Praktiken, Praxisformen und Praxisformationen geklärt (Abschnitt 1.3.2.). Mit dieser theoretischen Grundausstattung wird es möglich, die Notrufbearbeitung in Abschnitt 1.3.3. als epistemische Praxisform der Un/Sicherheit zu bestimmen. Da die Notrufannahme und Einsatzkoordination auf Medientechnik angewiesen sind, umreißt der Abschnitt 1.3.4. eine Perspektive auf Mediatisierung und Medienwandel. Im letzten Abschnitt des Kapitels führe ich die Fäden zu konkreten Forschungsfragen zusammen.

1.3.1. Normativitätstheoretische Perspektiven auf Praktiken

Was macht Praktiken und Praxisformen aus und wie entstehen sie? Im Folgenden argumentiere ich, dass Praktiken und Praxisformen durch normative Verweise auf gemeinsame Bezugsprobleme (*issues*) integriert werden. Diese Verweise kommen in fortlaufenden bewertenden Antworten und Sanktionierungen, das heißt in Zuschreibungen von Angemessenheit zur Bearbeitung eben jener Bezugsprobleme, zum Ausdruck (Rouse 2007). Die integrativen Problemstellungen werden in den konstitutiven *performances* der Praktiken aber ebenso fortlaufend neu ausgehandelt.

Der Rückgriff auf die Familie der Praxistheorien hat den Vorteil, dass er unterschiedliche Einzeltheorien aufgrund ihrer geteilten »Affinitäten und Entsprechungsverhältnisse« (Heim 2013, 71) anschlussfähig macht und so methodologische Perspektivwechsel ermöglicht. Praxistheorien machen seit Marx' Feuerbachthesen (1969, 533) weltverändernde, »menschliche sinnliche Tätigkeit«, eben Praxis, zum Ausgangspunkt der sozialwissenschaftlichen Analyse. Unter dem Sammelbegriff werden so gegensätzliche Werke wie De Certeaus Analysen alltäglicher Kreativität und Foucaults Dispositivanalyse, Bourdieus Feld-Habitus- und Goffmans Rollentheorie oder Garfinkels Ethnomethodologie und Lefebvres Neo-Marxismus subsumiert. Seit den 2000er-Jahren kam es im Rahmen des sogenannten *practice turn* vermehrt zu Versuchen, die unterschiedlichen Traditionen sozialtheoretisch zu integrieren (Schatzki, Knorr-Cetina und Savigny 2001). Diese Theorien bieten vor allem sensibilisierende Konzepte an (Blumer 1954). Praxistheorien sind also Blickrichtungen, die geeignet sind, Theorien mittlerer Reichweite ebenso wie gesellschaftstheoretische Annahmen aus der empirischen Forschung heraus zu generieren.

Neben dem Wechselspiel von Theorie und Empirie verbindet die praxeologischen Forschungsprogramme das Bestreben, hartnäckige soziologische Dualismen aufzulösen. Handlung und Struktur, Individuum und Gesellschaft, Natur und Kultur, Mikro-

und Makroebene gelten als scholastische Differenzkonstruktionen, die vorschnelle Erklärungsmuster und Hierarchisierungen einführen und den Blick eher verstellen als öffnen (Bourdieu 2015a). Den strukturalistischen und subjektivistischen Theorien wird das Primat der Praxis gegenübergestellt. Praktiken als integrierte Tätigkeitsmuster bilden die kleinste Einheit der praxeologischen Theoriebildung. Sowohl der situative Vollzug als auch ausgreifende Paradigmen müssen in Bezug auf Praktiken beschrieben werden.

Einerseits zielt diese Verschiebung auf eine Dezentrierung des Subjekts (Reckwitz 2003; Alkemeyer und Buschmann 2016) und argumentiert gegen den Vorrang des bewussten, subjektiven Entwurfshandelns gegenüber der Kontingenz von Praxis, ihrer Körperlichkeit, den impliziten Fähigkeiten und relationalem Know-how. Andererseits wird die Idee latenter, äußerlicher Strukturen verworfen, da sie Praxis zur bloßen Ausführung vorgängiger Erzeugungsprinzipien degradiert. Eigen ist den Praxistheorien auch die besondere Aufmerksamkeit für die materiellen Elemente sozialer Zusammenhänge. Die praktische Bedeutung von Technik, Artefakten und anderen materiellen Dingen geht nicht zuerst auf deren Symbol- und Zeichencharakter zurück, sondern auf ihre vor-zeichenhafte Wirkung als begrenzte Möglichkeitsräume für spezifische Tätigkeiten. Das gilt auch für Medientechnik (Pentzold 2020).

Für das normativitätstheoretische Konzept der Praxisform gehe ich insbesondere von den grundlegenden Arbeiten der Post- bzw. responsiven Phänomenologie aus, wie sie von Joseph Rouse (1996) und in Deutschland von Bernhard Waldenfels (2007) ausgearbeitet wurde, aber auch von Donna Haraway (2008) vertreten wird. In diesen Theorien, die sich teilweise nicht aufeinander beziehen, gilt das Antworten als Grundzug des Verhaltens, dessen Ausrichtung nicht von einer Regel oder individuellen Intention bestimmt wird, sondern von einer Affektion durch Aufforderungen. Praktiken bilden ihre Muster in tätigen Antworten auf soziomateriell verfasste, situative Aufforderungen in konkreten Umgebungen (Rouse 1996). Aufforderung ist an dieser Stelle als Begriff zu verstehen, der beschreibt, dass Aktivitäten nicht aus sich selbst heraus entstehen, sondern von anderswo herrühren (Waldenfels 2007). Interessanterweise nutzt die hier zur Debatte stehende österreichische *emergency response* den Begriff selbst, um die Anliegen der Anrufenden, die als »Aufforderer« bezeichnet werden, zu benennen. Prinzipiell kann jedes materielle Widerfahrnis ebenso wie sprachliche Äußerungen eine Aufforderung darstellen. Aufforderungen und Antworten machen also die Grundfeste des relationalen soziomateriellen Geschehens aus, das Praxis genannt wird.

Beide gehen zudem nicht nur von Menschen aus. Vielmehr bringt der Vollzug von Praktiken (*performance*) durch materielle und körperliche Modifikationen bedeutsame Unterschiede und Bewegungen hervor, die dadurch gekennzeichnet sind, dass sie ein flüchtiges Geschehen und eine Diskontinuität von vorher und nachher erzeugen. Sie sind also in einem grundlegenden Sinne ereignishaft (Schäfer 2016a).⁴ Aufforderung und Antwort bilden ein Doppelereignis (Waldenfels 2007). Die unhintergehbare »responsive Differenz« (ebd., 242) zwischen dem, worauf geantwortet wird (Aufforderung), und dem, was geantwortet wird, begründet einerseits die Kontingenz lokaler Praxis, die nicht restlos normalisierbar ist und einer Ordnung unterworfen werden kann. Andererseits knüpfen am Antworten nichtsdestotrotz Ordnungsbildungsprozesse an,

4 Vgl. zu dieser Kontingenzzperspektive auf Ereignisse Foucault (1981, 13) und Luhmann (1988, 168f.).

wenn die Aufforderung als Kategorie (als etwas Bestimmtes) gefasst wird. In dem Moment, in dem das, worauf geantwortet wird, in etwas Bestimmtes, auf das geantwortet wird, umgewandelt wird, wird singuläre Praxis als Teil von geordneten Praktiken rekonfiguriert.

Praktiken lassen sich dann als Antwortmuster verstehen, die selbst durch differenzielle Antworten aufrechterhalten und verändert werden. Diese Antworten sind, wie weiter unten ausführlich diskutiert wird, grundlegend normativ (Rouse 1996, 137). Sie bewerten Ereignisse und Tätigkeiten und werden wiederum selbst bewertend beantwortet. Unter Bewertung verstehe ich dabei nicht nur die Einordnung in ein bestehendes übersituatives Wertesystem, sondern positive und negative Sanktionen, die Korrektheit, Relevanz und Zugehörigkeit in situativen Kontexten ausweisen. Durch die neuen Differenzierungen, die diese Antworten einführen können, entstehen und verändern sich normative Ordnungen.

Praxis auf ein Geflecht von Aufforderungen und Antworten und nicht auf Muster subjektiv sinnhaften Handelns zu gründen, hat den Vorteil, die tiefgreifende Mediatisierung und die materiellen Arrangements der Notrufbearbeitung ernst nehmen zu können. So stehen technische Artefakte und materielle Arrangements dem Handeln der Menschen nicht nur als äußere Kontexte gegenüber, sondern als ko-konstitutive Elemente der Praxis. In dem Moment, in dem Menschen beteiligt sind, kann von einem »*nexus of doings and sayings*« (Schatzki 1996, 89) gesprochen werden. Ob ein Sprechen oder Tun zu einer Praktik gehört, ist davon abhängig, ob auf sie als Teil der Praktik geantwortet wird und ob sie sich auf deren Bezugsprobleme beziehen. Die Zugehörigkeit einer Aktivität zu einer Praktik kann daher nicht vorab theoretisch bestimmt werden. Analytisch geht es zudem nur bedingt darum, festzulegen, was genau zu welcher Praktik gehört, da sie überlappen und (in Praxisformen) miteinander verwoben sind. Wichtiger ist, wie Praktiken zusammengehalten werden. Während die Praxistheorien über die Grundelemente (Körper, Dinge, Können) und den relationalen Charakter von Praktiken übereinstimmen, gibt es keine einheitliche Antwort auf die Frage nach der Art und Weise ihrer Integration. Idealtypisch können drei Annahmen über primäre Integrationsmomente unterschieden werden: Routine, Regeln und temporale Normativität (Rouse 2017).

Die Perspektive auf Praktiken als Routinen macht beharrliche Regelmäßigkeit bzw. Wiederholung zum zentralen Integrationsmoment (vgl. z.B. Reckwitz 2003; Schäfer 2016b). Als paradigmatischer Vertreter dieser Strömung gilt Pierre Bourdieu. Regelmäßigkeiten kommen durch inkorporierte und materialisierte Strukturen zustande. Diese Theorien nehmen eine starke Beobachter:innenperspektive ein, die das situative Gelingen der Praxis voraussetzt, wenn bestimmte Bedingungen zusammenkommen (Shove und Pantzar 2016). Wandel wird in der Routineperspektive auf zwei Weisen eingepreist. Einerseits kann ein wiederholendes Ereignis logisch nie mit dem wiederholten Ereignis identisch sein, weil das wiederholte Ereignis bereits Teil seiner Geschichte ist. Routinen umfassen also immer Dynamiken und Abweichungen. Andererseits gibt es radikalen Wandel durch Brüche. Brüche sind bei genauem Hinsehen das analytische Andere dieser Theorien. Wie Praxis dann organisiert wird, liegt zum Teil außerhalb ihrer Erklärungs-

reichweite.⁵ Die emergente Ordnung des Notfalls oder seltene Großschadensereignisse weisen bei aller Vorbereitung aber gerade darauf hin, dass Notrufprozesse auch durch situative und offene Antworten charakterisiert sind. Ebenso haben diese Theorien Schwierigkeiten, Praktiken zu erfassen, die selbst auf Wandel ausgerichtet sind (Bucher und Langley 2016), wie ich es in der vorliegenden Studie mit der Untersuchung der Implementierung und Konfiguration eines neuen Einsatzleitsystems vorhabe. Diese Kritik der Routineansätze soll nicht bedeuten, dass Habitualisierung und Routinisierung keine Rolle spielen; allerdings können sie die Integration von Praktiken nur in bestimmten Phasen ihrer zukunfts offenen Lebensläufe erklären.

Eine zweite Möglichkeit, Stabilität und Wandel zu erklären, ist die Annahme, dass Regeln Praktiken konstituieren und die Zugehörigkeit zu Praktiken determinieren, wie etwa in der Sprechakttheorie von Searle. Praxiselemente würden Teil einer Praktik, weil sie von deren konstitutiven Regeln erzeugt werden, die der Praxis selbst vorausgesetzt sind (kritisch: Rouse 2017). Ein Polizist wäre also ein Polizist, weil sein Handeln aus konstitutiven Regeln hervorgeht und von regulativen Gesetzen und Leitbildern der Polizei kontrolliert wird. Indem die konstitutiven Regeln der Praxis entzogen werden, wird eine bestimmte Normalität hypostasiert und das nicht Normalisierte und nicht Institutionelle bleibt unterbestimmt (Waldenfels 2015, 354f.). Wieder zeichnet sich ab, dass eine Analyse des Außergewöhnlichen hier an ihre Grenzen stößt.

Routine- und Regelansätze stoßen also in der Beschreibung von Wandel und Ausnahmen an ihre Grenzen. Für die Formanalyse hat das eine gewisse Brisanz. Beide Perspektiven würden zu einer Überbetonung von Stabilität führen, die die Potenziale des Formbegriffs reduzieren würde. Um beide Ansätze hinsichtlich ihrer Erklärungsgehalte an einem lebendigen Beispiel zu problematisieren, sei ein kurzer Vorgriff auf die Praxis der Notrufzentrale erlaubt.

In einem Gespräch mit einem Polizisten, der wenige Tage zuvor begonnen hatte, in einer Leitzentrale zu arbeiten, antwortete dieser mir auf die Frage, wie es denn so laufe, dass eigentlich alles ganz einfach sei. Er könne gut entscheiden, wann ein Einsatz auszulösen ist und wann nicht. Probleme bereiteten ihm allerdings die vielen Ausnahmen, die ihm in den Anfangstagen immer wieder vorgehalten wurden. Es kam sogar zu Interventionen von erfahreneren Kolleg:innen in die Telefonate der Anfänger:innen, indem sie ihre Einsatzkategorisierung korrigierten. Damit stellten sie deren Autorität gegenüber den Anrufenden offen in Frage. So fuhr man etwa entgegen den Erwartungen der Einsteiger:innen auch zu Lärmbelästigungen, obwohl diese den tageszeitbedingten »ortsüblichen Gepflogenheiten« (FP, Landesleitzentrale) entsprachen. Regeln, Rechtsprechung und Gesetze werden gegenüber den Neulingen, die zuvor bereits mehrere Jahre als Polizist:innen tätig sind, zwar als gültig und zu befolgen dargestellt; in der Praxis wird, wie diese immer wieder feststellen, aber von ihnen abgewichen und es werden Ausnahmen gemacht, die ihnen noch unbekannt sind. Das verweist auf die berühmte Kritik der Regeldeterminiertheit, die Wittgenstein als Regelregress bezeichnete.

5 Als dieses Andere der routinierten Ordnung gelten Events, die zum Ausgangspunkt für neue Ordnungsbildungen werden (Wagner-Pacifci 2017).

Und wenn statt eines Wegweisers eine geschlossene Kette von Wegweisern stünde, oder Kreidestriche auf dem Boden liefen, – gibt es für sie nur eine Deutung? – Also kann ich sagen, der Wegweiser lässt doch Zweifel offen. Oder vielmehr er lässt manchmal einen Zweifel offen, manchmal nicht. (Wittgenstein 2003, 69)

Eine Regel bedarf zu ihrer Anwendung weiterer Festlegungen, die bestimmen, was sie *in situ* bedeutet, und bleibt auch dann interpretationsoffen. Die aufeinanderfolgenden Regeln können, so dicht sie auch sein mögen, niemals determinieren, wie etwas zu tun ist. Regeln können der Praxis also nicht vorausgehen. Ob die Regel angemessen und gültig ist, was getan wird und ob die Regel befolgt wird, wird erst im praktischen Vollzug bestimmt. Das heißt nicht, dass Regeln keine Rolle spielen. Sie halten Praktiken aber nicht konstitutiv oder kausal zusammen. Sie werden vielmehr mobilisiert und infrage gestellt und fungieren praktisch eher als Verweisooptionen oder »taktische Hinweise« (Foucault 2004, 16). Das Beispiel der Anfänger:innen macht zudem deutlich, dass Routinen Praktiken nicht konstituieren. Routinen und Praxismuster werden aktiv gebildet. Neueinsteiger:innen und Ausnahmen markieren gerade Elemente der Praxis, die (noch) nicht regelmäßig Teil der Praktik sind. Beide gehören der Notrufbearbeitung aber zweifelsohne an, denn ohne sie könnte sich die Praxisform nicht dauerhaft reproduzieren.

Zentral ist in den beschriebenen Situationen die Korrektur selbst. Sie stellt als bewertende Antwort den Bezug zwischen den anwendbaren Regeln und dem situativen Vollzug erst her und rechnet sie der polizeilichen Notrufbearbeitung zu – und zwar gerade dadurch, dass die *performance* der Einsatzklassifizierung durch die Neulinge als »falsch« bewertet und ihre Bewertung gesprächsöffentlich negativ sanktioniert wird. Die Bewertung zieht die Neuen, die Kolleg:innen, die Ausnahmen, die gesetzlichen Regeln, die Rechtsprechung, die Berichte, die Tageszeit, den Vorfallsort und im Gespräch über die Ausnahmen sogar mich als akzeptierten, externen Forschenden als Elemente der Praktik zusammen. Die Bewertung prägt nicht nur die Zukunft der einzelnen Interventionsaufforderung, die nun Gegenstand einer polizeilichen Intervention wird, sondern auch die Zukunft der Notrufbearbeitung selbst. Die Praktiken stehen in diesen Bewertungen immer wieder selbst auf dem Spiel. Diese Emphase auf die negative und positive Sanktionierung als Grundelement von Normativität teilt der im Folgenden verfolgte praxeologische Ansatz mit klassischen soziologischen Sanktionstheorien (Popitz 1961; Hanak, Stehr und Steinert 1989).

Dieser dritte, maßgeblich vom Wissenschaftsphilosophen Joseph Rouse (1996; 2007) inspirierte normativitätstheoretische Ansatz bezieht neben der Wissenschaftssoziologie auch Foucaults (2005) Überlegungen zur Machtanalytik ein. Praktische Normativität gründet dabei auf einem wechselseitigen Antworten auf Aufforderungen anderer innerhalb von spezifischen Verweiszusammenhängen mit gemeinsamen Problemstellungen, die selbst immer wieder auf dem Spiel stehen. Diese Verweiszusammenhänge sind, wie in den folgenden Abschnitten dargelegt wird, Praktiken, Praxisformen und Praxisformationen. Das Besondere an dieser Perspektive ist, dass sie nicht auf etablierte Routinen rekurriert und keiner externen Regeln bedarf. Die Normativität der Praktiken besteht vielmehr in

the mutual accountability of their constitutive performances to issues and stakes whose definitive resolution is always prospective. The normative accountability of a practice is an interactive orientation toward a common future that encompasses present performances within its past. (Rouse 2017, 559)

Die Zurechnung kann als situiertes Antworten auf soziomaterielle Aufforderungen unter Bezugnahme auf gemeinsame Problemkonstellationen verstanden werden. Die normativen Verweise auf Bezugsprobleme etablieren bestimmte Anforderungen bzw. Angemessenheitskriterien. Die zentrale Rolle der Bezugsprobleme (*issues*) unterscheidet diese Konzeption unter anderem von Karin Knorr-Cetinas Wissenskulturbegriff, auch wenn beide Ansätze grundsätzlich kompatibel sind. Während sich epistemische Kulturen um Wissensobjekte herum formieren (Knorr-Cetina 2007, 365), müssen die Wissensobjekte in Rouse Kulturanalyse Bezugsproblemen zugerechnet werden.

On this normative conception of practices, a performance belongs to a practice if it is appropriate to hold it accountable as a correct or incorrect performance of that practice. Such holding to account is itself integral to the practice and can likewise be done correctly or incorrectly. (Rouse 2007, 48)

Die normative Responsibilisierung wird in Antworten vollzogen, die ›korrekte‹ von ›unkorrekten‹ Performanzen unterscheiden. Mit den Bezugsproblemen stehen auch die Angemessenheitskriterien im Vollzug auf dem Spiel. Bewertende Antworten werden zu praktischen Anforderungen und unterliegen neuerlichen bewertenden Antworten. Aus der Verkettung von normativen Sanktionen und Bewertungen bzw. aus Bewertungs-Bewertungen (Röttgers 2014, 40) bilden sich die Muster von Praktiken und normative Ordnungen. Das besondere Verstehen, die spezifische Motiviertheit und Affektstruktur der Praktiken werden in normativen Antworten geformt. Die Akteur:innen werden in der Teilnahme an Praktiken angehalten und befähigt, ›richtig‹ an ihr teilzunehmen (Alkemeyer und Buschmann 2017).

An dieser Stelle sollte betont werden, dass diese Konzeption von Normativität kein Wissen und keine Sinnsetzungen bei den Sanktionsausübenden voraussetzt. So wird die Sphäre des Normativen auf die natürliche Umwelt ausgeweitet. Aufforderungen und Antworten werden nicht nur von Menschen ausgeübt, sondern auch von Dingen und technischen Artefakten, die nicht mehr nur normativ wirken, weil ihnen Regeln inskribiert wurden, sondern auch dann, wenn sie diese Regeln durch Dysfunktionen brechen.⁶

6 Damit löst Rouse die Trennung der Kultur als Bereich des Normativen gegenüber einer vermeintlich nicht normativen Natur auf. Ein Beispiel, das diesmal die Polizei nur am Rande streift: Bergestein kann für Lawinen und Steinschlag sorgen und damit etwa den Straßenbau im Hochgebirge nichtintentional sanktionieren. Der Berg wird dann vermutlich selbst durch Auffangnetze und andere Vorrichtungen in seiner Gestalt und Bewegung in Bezug auf das Autofahren korrigiert oder als ›unangemessen‹ für das Autofahren bewertet und Straßen werden gesperrt. Der Berg ist in diesen wechselseitigen Korrekturen intrinsischer Bestandteil des Autofahrens im Hochgebirge. Die Anpassungen, die er dem Straßenbau abverlangt, mögen dann sogar für den besonderen Genuss einiger Autofahrer:innen sorgen und die Affekt- und Motivationsstruktur des Autofahrens beeinflussen. Der Berg wirkt und antwortet normativ, ohne dass dem ein Wille zugrunde liegt.

Die materiellen Dinge und Lebensumstände erhalten einen eigenen Platz in der normativen Ordnungsbildung, der ihnen nicht erst zukommt, wenn sie menschengemacht oder symbolisch gedeutet werden. Das Normative wird vom Idealismus der externen Norm- und Wertsphären in den Bereich der tätigen Praxis verschoben. Die relevanten Normen sind letztlich das, was in den differenziellen Antworten auf Ereignisse getan wird (Rouse 1996, 138).

Diese weite Konzeption normativer Praxis wurde unter anderem von Theodore Schatzki (2002) weiterverfolgt. Sie bietet den Vorteil, Wandel und Stabilität erklären zu können, ohne Brüche von Regelmäßigkeiten als Anderes der Theorie einführen oder einen Regelregress verfolgen zu müssen. Zugleich ermöglicht sie es, das Spannungsfeld von situativem Vollzug und historischen Formationen zu integrieren. Denn sie macht verständlich, dass sich Aufforderung und Antwort zu Praktiken und zu Praxisformen verstetigen und integrieren, indem ihre Bezugsprobleme performativ so verschränkt werden, dass formspezifische Angemessenheitskriterien entstehen. Wandel erklärt sich dadurch, dass über diese Probleme und darüber, wie ›richtig‹ mit ihnen umgegangen wird, keineswegs Konsens besteht und die besagten Bewertungs-Bewertungen Muster nicht nur bilden und stabilisieren, sondern auch verändern. Was die Notrufbearbeitung ist, was in ihr auf dem Spiel steht und wie auf ihre Bezugsprobleme geantwortet wird, unterliegt fortlaufenden Auseinandersetzungen, Korrekturen und Bestätigungen. Entsprechend ist die Stabilisierung und Veränderung von Praktiken und Praxisformen eingebettet in Machtverhältnisse, die sich in einer historischen Situation entfalten und in Praktiken und Praxisformen auf besondere Weise ausgestaltet werden.

Normativ wird das Antworten also durch die doppelte Beziehung zwischen Ereignissen und Bezugsproblemen im Kontext von spezifischen sozialen, technischen und epistemischen Antwortkapazitäten (Rouse 1996). Praktiken antworten nicht nur auf die je gegenwärtige Vollzugssituation, sondern beziehen sich implizit oder explizit auf Vergangenheiten, gegenwärtige Potenziale und Zukünfte. Sie schließen dabei an unterschiedliche Problemtypen an (siehe Abschnitt 1.3.2.). Von der Performanz einer Praktik, Praxisform und Formation kann also gesprochen werden, wenn sie auf Aufforderungen als etwas Bestimmtes im Zusammenhang mit Bezugsproblemen antwortet und eine zumindest implizite Angemessenheitszuschreibung vollzieht.

In den im Vollzug erzeugten und stabilisierten Relationen zwischen Praktiken entstehen fortlaufend »selbst-andere« (Knorr-Cetina 2002, 48) Objekte, technische Artefakte und Teilnehmer:innen. Gerade die menschlichen Akteur:innen und auch die meisten technischen Artefakte gehen zwar nie ganz in einer Praktik oder Praxisform auf, weil sie an vielfältigen Praktiken teilnehmen, werden aber in ihrem »normativen Verweiszusammenhang« (Wagenknecht 2020, 269) integriert und angepasst. Diese fragilen und unvollständigen Passungen zwischen Ereignissen, Elementen und Praxisformen werden fortlaufend hergestellt, zerfallen und dynamisieren so die Praktiken und Praxisformen.

Damit radikalisiert diese Perspektive die klassischen soziologischen Sanktionstheorien, weil sie, anstatt eine Gruppe oder *community* als dritte Instanz vorauszusetzen, darauf abstellt, dass die spezifisch situierten, aufeinander verweisenden Antworten die Öffentlichkeit bzw. *community* der Praktiken erst herstellen. Vollzugsöffentlichkeit kann dabei zuvorderst als Wahrnehmbarkeit bzw. Sichtbarkeit der Beziehungen zwischen Ereignissen und Bezugsproblemen verstanden werden (R. Schmidt 2013), in der Aktivitätä-

ten assoziativ ermächtigt und kontrolliert werden (Knopp 2021c). Hier kann das Beispiel polizeikritischer sozialer Bewegungen beim Verständnis helfen.

Die *Black Lives Matter*-Bewegung wurde etwa erst durch ihre Kritik an rassistischer Polizeigewalt zur Akteurin der relevanten Gruppenöffentlichkeit US-amerikanischer und später weltweiter Polizeipraktiken, weil sie auf deren Problemstellung, ob öffentliche Ordnung und Sicherheit der Bürger:innen gewährleistet werden können, antwortet, indem sie reformuliert, um was es bei der Polizeiarbeit in Zukunft gehen soll. Sie schafft Öffentlichkeit, indem sie benennt, was vor sich geht und indem sie eine negative Bewertung vornimmt. Die Bewegung verweist mit ihrer Forderung zugleich darauf, dass *Black Lives Matter* keine konstitutive Regel und eben keine Regelmäßigkeit ist und daher nicht im routinierten Erwartungshaushalt von Schwarzen Menschen verankert ist, wie dies etwa für das Normenverständnis von Popitz (1961) notwendig wäre. Anstelle einer Erwartung auf der Grundlage einer Routine wird eine kontrafaktische Forderung an die Zukunft formuliert. Das Beispiel verweist auch darauf, dass die Normativität der Praktiken nicht für eine hegemoniale Ordnung, herrschende Klasse oder geltende Normen- und Werteordnung reserviert ist, sondern aus aufeinander bezogenen, machtdurchdrungenen Auseinandersetzungen besteht, die ohne Widerstand nicht denkbar sind (Hanak, Stehr und Steinert 1989).

Auseinandersetzungen um Bezugsprobleme und Angemessenheit erzeugen ein Spannungsverhältnis von Unabschließbarkeit und Ordnungsversuchen, das Praktiken dynamisiert. »[...] *Practice is in a continual tension between significance and incoherence.*« (Bueger 2012, 102) Wandel ist daher nicht das Andere der Stabilität, sondern eine (performative) Rekonfiguration praktischer Stabilitätsmuster, die durch Neuverknüpfung der Elemente von bereits in Praxisformen etablierten Praktiken und durch das Hinzukommen neuer Praktiken entsteht. Organisierte Wandlungsprozesse können als Korrektur- und Bestätigungsgewebe aufgefasst werden, in denen normative Ordnungen gebildet und verändert werden. Sie bleiben ergebnisoffen, weil sie selbst wiederum Bewertungen und Sanktionen ausgesetzt sind. Der Problembezug von Praktiken des Wandels wird prozesshaft immer wieder durch eine Art Kritik der Kritik aufrechterhalten und *accountable* gegenüber den Praktiken und Praxisformen gehalten.

Gegen eine solche Konzeption mag eingewendet werden, dass sie den Bereich des Normativen zu sehr ausweitet. Denn jede Aktivität könnte als bewertende und sanktionierende Antwort auf vorherige Aufforderungen und zukünftige Ereignisse interpretiert werden. Auch wird Normativität über das menschliche Handeln hinaus auf Tiere und Dinge übertragen. Donna Haraway (2008) hat dies am Beispiel der vom Tier ausgehenden Berührung bekanntermaßen ausführlich dargelegt. Jedes materielle Ereignis, ob natürlich oder technisch, kann potenziell Teil eines normativen Verweiszusammenhangs werden und diesen durch differenzielle Antworten und Aufforderungen mitbestimmen. Der Kritik an der Weite des Konzepts ist entgegenzuhalten, dass es zunächst gerade darum geht, Normativität so zu konzipieren, dass Praktiken als basale Einheiten sozialer Ordnung aus normativ wirksamen *performances* heraus erklärt werden können: »[...] *the entirety of a practice's organization is normative*« (Schatzki 1996, 101). Es geht nicht nur um die Sanktionierung von Straftäter:innen und Delinquent:innen durch Institutionen der Sozial- und Normkontrolle, sondern um die Bewertungen, die in jeden Vollzug von Praktiken eingelassen sind.

So kann die Musterbildung von Praktiken und ihre normativen Kompetenzen – im Sinne von Wissen, Bereitschaft und Befugnis (Pfadenhauer 2010) – neu beschrieben werden. Regeln können auf bewertende Antworten und Mikrosanktionen zurückgeführt werden. Angemessene Problembearbeitungen schreiben sich in der Praxis in die Körper ein und bilden Wahrnehmungs-, Bewertungs- und Handlungsschemata bzw. Antwortfähigkeiten aus, die Bezugsprobleme stabilisieren. So verweist schon Bourdieu (2020), der oft als paradigmatischer Theoretiker des Routinekonzepts gelesen wird, auf die Rolle normativer Praxis in der (Re-)Produktion der Habitus. »Die symbolische Macht setzt die Mitwirkung derer voraus, die sie erleiden, weil sie dazu beitragen, sie als solche zu *errichten*. Nichts jedoch wäre gefährlicher, als bei dieser Feststellung stehenzubleiben.« (ebd., 218 Herv. i. O.) Die Macht setzt auf die »Erziehung und die Dressur des Körpers« (ebd., 219), zu denen »Akte des Erkennens und Anerkennens« (ebd., 220) zählen. Die Einverleibung der Habitus verdankt sich so »der dauerhaften Einwirkung zahlloser Mächte, die uns immer noch durch sie regieren [...]«. (ebd., 219) »[W]ir lernen, worauf es in bestimmten Situationen sozial ankommt« (Popitz 2006, 80), um was es geht und was in ihnen auf dem Spiel steht.

Das praktische Wissen ermöglicht dann nicht nur irgendeine, sondern eine intelligible Teilnahme an Praktiken, weil es einen vorreflexiven Sinn für Chancen und Grenzen produziert, durch den Akteur:innen oftmals ohne langes Zögern auf die ›richtige‹ Weise motiviert und affiziert werden, sich für andere versteh- und anerkenntbar engagieren (R. Schmidt 2012, 43) und nicht zuletzt im ›richtigen‹ Moment die ›richtige‹ Kritik üben oder Aktivitäten anderer belobigen, schlicht durchgehen lassen oder anderweitig an sie anschließen (Alkemeyer, Buschmann und Michaeler 2015). Die erlernten Fähigkeiten werden notwendig, um Tätigkeiten als Bestandteil von bestimmten Praktiken zu identifizieren und entsprechend auf sie zu antworten (Schatzki 2002, 77).

Für die Notrufbearbeitung folgt daraus, dass Bewertungen von Ereignissen und Aktivitäten teilweise auf der Grundlage vorreflexiver Wahrnehmungsmuster und Formen inkorporierten Könnens vorgenommen werden und mit einer spezifischen affektiven und motivationalen Involvierung einhergehen (Reckwitz 2016b). Motiviert- und Affiziertsein ist daher eine leibkörperliche, aber bereits normativ gebildete Antwort auf eine Situation und ihre Potenziale, wie ich in den späteren Kapiteln ausführlich darlegen werde. Weil sie Teil des angemessenen praktischen Vollzugs sind, können Affekte und Motivationen auch Gegenstand von Auseinandersetzungen werden, in denen wiederum explizit gemacht wird, was eine angebrachte Haltung ist. In den alltäglichen Anerkennungs- und Abwertungsspielen werden so gruppenöffentliche symbolische Ordnungen etabliert, weil immer wieder sichtbar wird, wer oder was oben und wer oder was unten in der Rangordnung steht, was von Wert ist und was nicht, wer drinnen und wer draußen, was ›wahr‹ und was ›falsch‹ und, im Kontext der polizeilichen Notrufbearbeitung, was ›sicher‹ und was ›gefährlich‹ ist.

Regeln sind dann zwar keine konstitutiven Elemente von Praxis, insofern Praktiken durchaus ohne Regeln vorstellbar sind, jedoch sind sie offensichtlich von Relevanz. Das gilt insbesondere für die Polizei, für die die Bezugnahme auf bürokratische Vorschriften und Gesetze zum allgemeinen Repertoire der Legitimierung und Legalisierung ihrer souveränen Gewaltanwendung gehört, genauso wie sie unter Bezugnahme auf Gesetze kritisiert und sanktioniert werden kann (Kretschmann und Legnaro 2019). In der

präsentierten normativen Perspektive sind Regeln Produkte der normativen Auseinandersetzungen in und mit Praktiken und mögliche Kettenglieder in ihren Verweiszusammenhängen.

1.3.2. Von Praktiken zu Praxisformen und -formationen

Nachdem mit der normativen Antwort auf Bezugsprobleme das grundlegende Integrations- und Unterscheidungskriterium von Praktiken eingeführt wurde, möchte ich nun das Verhältnis von Praktik, Praxisform und ausgreifenden Praxisformationen präzisieren.⁷ Dabei wird deutlich, dass das normativitätstheoretische Praktikenkonzept auf Praxisformen skalierbar ist. Um das Formkonzept zu schärfen, soll es zunächst mit benachbarten Begriffen und anderen Formkonzepten in der Soziologie kontrastiert werden.

Der Praxisformbegriff ist zunächst anders zu verstehen als soziale Techniken, die etwa bei Foucault (1993; 2004) als Rationalisierung von Wirkrelationen mit subjektivierenden und objektivierenden Effekten innerhalb historisch spezifischer Macht/Wissensordnungen (Dispositive) gefasst werden. Er ähnelt diesem weiten Technikbegriff zunächst. Denn Praxisformen formen Menschen als ihre selbst-anderen Teilnehmenden und Zielscheiben in einem komplexen Verhältnis von Sachtechniken und Körpern. Zudem sind die historische Herangehensweise und die Einbettung in weite Zusammenhänge wegweisend. Allerdings entziehen sich Praxisformen meines Erachtens aufgrund ihrer offenen normativen Dynamik fortlaufend der Rationalisierung, auf die der Technikbegriff zielt. Sie sind zudem nicht nur von einem bestimmten Dispositiv her zu denken, sondern verbünden sich im Wechselspiel von historischen Bedingungen, den je gegenwärtigen Auseinandersetzungen und situierten Vollzügen immer wieder neu und verändern sich, um sie selbst zu bleiben.

Die Form ähnelt begrifflich auch der Institution, die der Technologie hinsichtlich ihrer funktionalen Irrationalität diametral gegenübersteht. Für Institutionen gilt, vereinfacht gesagt, dass sie sind, weil sie sind. Die Ähnlichkeit besteht darin, dass Formen Institutionalisierungen und Habitualisierungen umfassen (Knoblauch 2017, 232–37). Die Institution verfolgt selektiv bestimmte Zwecke und erhebt wie die Form Anforderungen gegenüber Akteur:innen, deren Handlungen sie auf ein bestimmtes Problem hin ausrichtet und hinsichtlich ihrer Kapazitäten steigert (Rehberg 2014, 13–32). Jedoch wird der Aspekt fortlaufender normativer Auseinandersetzung um Bezugsprobleme, auch von kritischen Institutionenbegriffen, die Macht- und Herrschaftsaspekte hervorheben, nur bedingt aufgenommen. So gehen auch Karl-Siegbert Rehberg und der Neo-Institutionalismus von verfestigten Regelsystemen und Routinen aus, die die Institutionenidentität bilden (Hasse und Krücken 2015). Für Praxisformen gilt hingegen genauso wie für Praktiken Zukunftsoffenheit hinsichtlich ihrer Bezugsprobleme: »*The issues and stakes in practices are not themselves protected from reinterpretation and drift any more than are the ongoing patterns of activity which take up those issues for those stakes.*« (Rouse 1996, 141) So rekurriert der Begriff der Praxisform auch weniger auf Eigengesetzlichkeit. Der

7 Genau genommen handelt es sich bei Praxisformationen, genauso wie bei Praxisformen, um Zusammenhänge von Diskursen und performierten Praktiken. Aus Gründen der Lesbarkeit und weil Diskurse als Praxis aufzufassen sind, benutze ich die kürzere Variante.

Formzusammenhang der Notrufbearbeitung kann gerade nicht nur »aus sich selbst heraus verstanden werden« (Rehberg 2014, 37). Praxisformen sind als Ganzheiten nur in ihren heterogenen Zusammenhängen mit anderen Praxisformen zu erfassen (Levine 2017, 112–31). Sie sind äußerst uneigenständig und fragil. Neben der Interaktion der konstitutiven Aktivitäten und Praktiken ist das Verhältnis zu anderen Praxisformen entscheidend.

Der Begriff der Praxisform setzt daher unterhalb der Institutionen und Techniken an. Beide Perspektiven sind zweifelsohne auf den Polizeinotruf anwendbar, allerdings gerieten mit ihnen Momente der Irritation und der alltäglichen Modifikation aus dem Blick. Das vorgeschlagene Formkonzept lenkt den Blick auf die multiplen, divergierenden und zum Teil konfligierenden Bewertungen und auf das, was nicht rationalisiert und nicht reguliert ist. Die Überdeterminierung der Praxisform anzuerkennen, ist insofern ein besonderes begriffliches Potenzial des normativitätstheoretischen Formkonzepts.

Darin unterscheidet es sich von anderen Formbegriffen. Zwar zielen kulturanalytische Formkonzepte meist auf Untersuchungen darüber, *wie* etwas gemacht wird, ihnen hängt aber oft eine alltagsweltliche Konnotation der Starre und des Unveränderlichen an (Knoblauch 2017, 232–37). Robin Wagner-Pacifi (2017) stellt die Formen in ihren Grundlegungen zur Eventanalyse etwa den kontingenten *flows* der Praxis gegenüber. Georg Simmels formale Soziologie schreibt den Formen universelle Verbreitung zu, geht also davon aus, dass sie sich in allen Gesellschaften zumindest ähneln und den Inhalt des Sozialen bestimmen. Derartige Universalitätsannahmen sind gerade von Praxistheorien kritisiert worden.

Dennoch korrespondieren die geläufigen Formbegriffe in einigen Belangen bereits mit den angeführten normativitätstheoretischen Annahmen, wenngleich ihre strukturelle Konnotation durch die Sensibilität für Auseinandersetzungen und Offenheit relativiert wird. Für Simmel gelten Formen als »Wechselwirkungen [...], in denen der Mensch in ein Zusammensein, ein Füreinander-, Miteinander-, Gegeneinander-Handeln, in eine Korrelation der Zustände mit anderen tritt, das heißt Wirkungen auf sie ausübt und Wirkungen von ihnen empfängt« (Simmel 1908, 5). Für Popitz (1961) steht die Geformtheit des Sozialen bereits in engem Zusammenhang mit Normen und Sanktionen. Für beide ist die Form im Grunde durch aufeinander antwortende Aktivitäten, die einander ausrichten, gekennzeichnet. Allerdings sind Formen meines Erachtens nicht von kontingenten Dynamiken zu trennen und tauchen immer in Formationen auf, durch die sie spezifiziert werden. Sie bedürfen also bestimmter Bedingungen, die sie nur teilweise selbst erzeugen und die sie somit historisch situieren.

Was sind also Praxisformen? Praxisformen entstehen, wenn zwischen Praktiken Wechselbeziehungen aufgebaut werden. Die spezifische normative Verkopplung der Praktiken kann dann eine adressierbare und bewertbare Form annehmen – wie die besagte medizinische Operation, politische Demonstration, Streik oder eben polizeiliche Notrufbearbeitung. Praxis erhält eine Form, wenn die zusammenhängenden Praktiken über verschiedene Vollzugssituationen, Wandlungsprozesse und Dispositive hinweg als Einheit im Wandel erkennbar bleiben, weil sie sich auf gemeinsame Problemstellungen beziehen. Das heißt nicht, dass sich die Form nicht verändert, aber sie bleibt hinsichtlich ihrer zentralen Problemstellungen identifizierbar, wodurch sie auf Wandlungsdynamiken auch nur auf bestimmte Weise antworten kann, ohne sich selbst zu teilen oder

aufzuhören, zu existieren. In konkreten Performanzen ist die Praxisform aber äußerst flexibel, insofern diese durchaus unangemessen auf Aufforderungen antworten können und die Angemessenheitskriterien der Form selbst infrage stellen können. Entscheidend ist, dass sie im normativen Verweiszusammenhang bewertbar sind. Ihre dynamische Festigkeit erhält die Form aufgrund der oben eingeführten körperlichen und materiellen Stabilisierungen und weil sie von anderen Praxisformen auf eine wiederkehrende Weise adressiert und erhalten wird.

Wenn einzelne Praktiken in den normativen Zusammenhang der Praxisform integriert werden, modifiziert sich ihre jeweilige Bedeutung, weil sie nun nicht nur an ihren eigenen Bezugsproblemen, sondern auch an den Bezugsproblemen der Praxisform orientiert sind. Im Fall der Notrufbearbeitung werden etwa die Praktiken des Schreibens, Kategorisierens und Telefonierens, die im Alltag der meisten Menschen in westlichen Gegenwartsgesellschaften zu finden sind, in Relation zu den spezifischen Bezugsproblemen des Notrufs neu ausgerichtet. Aus dem Schreiben wird Dokumentieren, aus dem Kategorisieren eine Einsatzklassifikation und aus dem Telefonieren das Führen von Notrufgesprächen. Alle drei beziehen sich nun auf gemeinsame Bezugsprobleme und unterliegen, wie im empirischen Teil der Arbeit detailliert beschrieben wird, besonderen Bewertungen. Ändern sich andererseits die Praktiken, etwa wenn Menschen nicht mehr mit Festnetzapparaten telefonieren und Notrufe fast nur noch mit dem Mobiltelefon absetzen, dann wandelt sich auch die Notrufbearbeitung.

Zudem können Praxisformen zum Gegenstand und zu Ressourcen anderer Praxisformen und Praktiken werden. Hochgebirgswandern, Skifahren oder Nachbarschaftsstreits können sich zum Beispiel unter spezifischen historischen Bedingungen auf die Möglichkeit des Notrufs verlassen, wenn es zu Unfällen kommt oder dem Nachbarn eins ausgewischt werden soll. Die Notrufbearbeitung wird umgekehrt Gegenstand von Gesetzgebung oder Softwareentwicklung, die ihre eigenen Bezugsprobleme haben und gerade deshalb in die Praxisform eingreifen, ohne auf sie reduzierbar zu sein. Entsprechend entstehen Zwischenräume des Übergangs (siehe Teil 3).

Es zeigt sich also, dass Praxisformen in komplexen Problemkonstellationen operieren. In den empirischen Abschnitten werde ich zwischen vier Problemtypen unterscheiden. Neben den formspezifischen Bezugsproblemen der Notrufbearbeitung, die als Kernreferenzen eine relative Dauerhaftigkeit und Spezialisierung auszeichnen, tauchen historisch spezifische paradigmatische Problemstellungen auf (siehe zum Begriff Abschnitt 2.1.), die mit den formspezifischen Bezugsproblemen verwoben werden und eine Vielzahl von Praxisformen integrieren. Darüber hinaus gibt es sachliche und pragmatische »Vollzugsprobleme« (Scheffer 2020a, 222). Sachliche Vollzugsprobleme sind die konkreten Gegenstände, die entstehen, wenn Aufforderungen zu etwas Bestimmtem, praktisch Versteh- und Bearbeitbarem, rekonfiguriert werden. Die pragmatischen Vollzugsprobleme drehen sich um die Wie-Fragen des Alltags und darum, wie bestimmte Angemessenheitskriterien erfüllt werden können: wie man am schnellsten Notrufe bearbeitet, wie man Falschanrufe identifiziert oder den Arbeitsaufwand geringhält. Die beiden Problemtypen des Vollzugs referenzieren dabei beständig die Form- und Paradigmenprobleme. In der fortlaufenden Bearbeitung dieser Vollzugsprobleme (de-)stabilisiert sich daher auch die Praxisform.

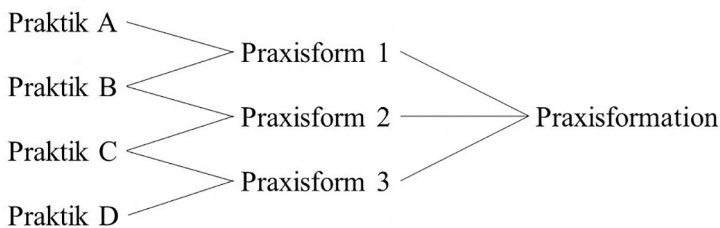
Im Zusammenhang mit den Auseinandersetzungen um die verschiedenen Problemtypen entstehen die Inklusions- und Exklusionsgrenzen der Form, die Niklas Luhmann (1995, 240f.) in seinen Ausführungen zum Formbegriff besonders betont hat. Das heißt, es entsteht ein Bereich intelligibler und unterscheidbarer sachlicher Objekte und Verhaltensweisen, denen sich die Notrufbearbeitung als Praxisform widmet, und ein Bereich, der ihr unverständlich bleibt, den sie ausschließt oder delegiert. Die Ausgrenzung von »irrelevanten« Problemstellungen, »unfähigen« Menschen oder »unnützen« Dingen ist stets auf die integrierten Problemstellungen, befähigten Menschen und nützlichen Dinge bezogen. Sie gelten aber nicht nur als weniger »gut« oder untergeordnet, sondern markieren einen Bereich des Unverstehbaren, des Illegitimen oder Anormalen (Busch 2011).

Praxisformen sind Bestandteile einer Konstellation von Praxisformen, die ich im Anschluss an Foucault (1981), Hillebrand (2014) und Reckwitz (2016a) als Formation bezeichne. Die konkret behandelte polizeiliche Un/Sicherheitsformation besteht aus einer Vielzahl von Diskurs- und Praxisformen, die sich unter historisch spezifischen Bedingungen um Konzepte wie Sicherheit, öffentliche Ordnung oder Gefahr versammeln. Die Formation befindet sich aufgrund von Auseinandersetzungen in und zwischen Praxisformen permanent im Wandel. Praxisformen können Allianzen bilden, wenn sie sich gegenseitig als Ressourcen und Mittel nutzen, oder kollidieren, wenn sich ihre Bezugsprobleme zu einem bestimmten Zeitpunkt als inkompatibel oder aus der jeweiligen Position als kritikwürdig erweisen (Levine 2017, 90).

Die Trias Praktik–Praxisform–Formation folgt also keiner traditionellen Mikro-Makro-Logik. Formationen werden nur durch lokale Performanzen und in Praktiken reproduziert. Die Formation verändert sich, wenn sich die Relationen zwischen ihren konstitutiven Praxisformen und Praktiken verschieben oder sich neue Praktiken etablieren. Anzumerken ist, dass Formationen gerade nicht durch einen höheren Allgemeinheitsgrad gekennzeichnet sind. Vielmehr sind sie hochspezifisch, während viele Einzelpraktiken auf der ganzen Welt verstreut und äußerst variantenreich auftreten (Hirschauer 2016). Ihre spezifische Gestalt erhalten Praktiken aber in form- und formationsspezifischen Zusammenhängen. Man denke nur an die Unterschiede zwischen der Gesprächseröffnung im Alltag gegenüber Freund:innen und in Notruftelefonaten.

Die Verhältnisse von Praktik, Praxisform und Praxisformation stellt die Abbildung 1 noch einmal stark vereinfacht dar.

Abbildung 1: Schema Praktiken, Praxisformen und Praxisformation



Quelle: Eigene Darstellung

Die vorgeschlagene normativitätsanalytische Perspektive widmet sich aus diesen Überlegungen heraus neben dem situierten Vollzug auch den Korrekturen, Bestätigungen und Auseinandersetzungen durch andere Praxisformen in öffentlichen Diskursen. Denn auch sie definieren, was ›gute‹ und ›schlechte‹ Notrufbearbeitung ist und was in ihrem Vollzug auf dem Spiel steht, und müssen darin, wie bereits am Beispiel der *Black Lives Matter*-Bewegung veranschaulicht wurde, nicht mit den Bewertungen der Praktiker:innen übereinstimmen.

1.3.3. Un/Sicherheit als Praxis des Wissens

Bisher habe ich erklärt, dass Praxisformen normativ integrierte Bündel von Praktiken sind, die an spezifischen Bezugsproblemen orientiert sind. In der Einführung zu diesem Kapitel habe ich aber ebenso konkretisiert, dass die Notrufbearbeitung eine epistemische Praxisform der Un/Sicherheit sei. Ich schlage nun vor, Un/Sicherheit unter Rückgriff auf die kulturalanalytische Tradition der Wissenschaftsforschung als Praxis des Wissens zu untersuchen und sich in diesem Zusammenhang für die Sichtweise zu öffnen, dass der vielfach diagnostizierte »aktivistische Negativismus« (Bröckling 2012, 93; Knopp u. a. 2023a) der Un/Sicherheitspraktiken nur einen Aspekt ihrer Wissensproduktion ausmacht. Die Verbindung von kritischer Sicherheitsforschung und Wissenschaftssoziologie ist nicht neu, sondern erfreut sich im internationalen Diskurs seit einigen Jahren wachsender Beliebtheit (Aradau u. a. 2014; Amicelle, Aradau und Jeandesboz 2015; Bueger 2015; Biermann und Kaufmann 2021; Klimburg-Witjes, Poehhacker und Bowker 2021).

Wissenspraktiken sind solche Praktiken, die Rekonfigurationen an ihren Objekten vornehmen, um ein spezifisches Wissen von ihnen zu erzeugen, zu zirkulieren und zu bewerten. Es handelt sich um »a *dynamic and heterogeneous array of practices, objects, and communities or solidarities, which reinforce, appropriate, or extend one another, and thereby constitute knowledge.*« (Rouse 1993, 21) Die Analyse von Wissenspraktiken erfasst nicht nur, was wir wissen, sondern fragt danach, »wie wir wissen« (Knorr-Cetina 2002, 11). Wissen ist also keine Substanz, sondern ein Zusammenhang von aufeinander verweisenden Praktiken und Diskursen, der in Praxisformen normativ organisiert wird. Wie oben bereits angesprochen, ist die normative Relation von Wissensobjekten zu Bezugsproblemen dabei von besonderer Relevanz.

Das Besondere am Wissen der Un/Sicherheitsproduktion beschreiben die Autor:innen der praxeologischen Pariser Schule der kritischen Sicherheitsforschung: »*drawing lines between groups and categorizing what is threat, what is fear, what is danger, what is unease, what is fate and destiny, what is protection, what is security.*« (Balzacq u. a. 2010, o. S.) Un/Sicherheit soll daran anknüpfend als epistemisch verstanden werden, insofern diese Praxis fortlaufend graduelle Unterscheidungen und Relevanz setzende Wertungen vornimmt, die Sicherheit und Gefahr definieren und diesbezügliche Antworten konfigurieren. Epistemische Praxisformen der Un/Sicherheit umfassen also besondere Praktiken des systematischen Unterscheidens, Bewertens und der Modifikation von Menschen und Dingen, die spezifische soziale, ökonomische und symbolische Mobilisierungen ermöglichen, indem sie Wahrheiten über die Welt produzieren.

Das Konzept der epistemischen Praktiken aus der Wissenschaftssoziologie betont mit seinem Impetus auf die Fabrikation von praxisrelevanten Fakten und die soziale Strukturierung von Wissen in hochgradig artifiziellen Umgebungen gerade die (begrenzte) Vielfalt der Objektbezüge (Rheinberger 1994). Wissenschaftliche Objekte⁸ sind idealtypisch Gegenstände von Interesse, nicht von negativistischer Gefahrenerwartung. Das Konzept der Wissenspraktiken ist daher als heuristisches Instrumentarium besonders zur Untersuchung der Notrufbearbeitung geeignet, weil die Gegenstandsbeziehungen und Zukunftskonstruktionen, die in der Wissenschaft vorzufinden sind, komplementär zum Negativismus der Un/Sicherheit verlaufen und es damit nicht nur heuristische Instrumente, sondern auch instruktive Kontraste bietet. Die (positive) Wissenschaft sieht in ihren Gegenständen weniger Risiken und katastrophale Potenziale als vielmehr Chancen auf Erkenntnisse oder Renommee. Wissenspraktiken sind neugierig und öffnen ihre Gegenstände (Knorr-Cetina 2001), während Un/Sicherheitspraktiken ihre Gegenstände zunächst gefährlich machen, um sie selektiv sicher zu machen, was, wenn sie einmal als kritisch oder gefährdet definiert sind, ebenso zu einem unabschließbaren Projekt werden kann (Opitz 2010).

Beide idealtypischen Gegenstandsbeziehungen ähneln sich auch darin, dass sie nie ganz gegenwärtig und daher von Nichtwissen geprägt sind. Sie nehmen selektiv auf Vergangenheit und Potenziale Bezug, die die je gegenwärtige Praxis mitbestimmen und damit auch beeinflussen, was als ›wahr‹ bzw. was als ›sicher‹ gilt. Beide agieren damit an den »Grenzen des Wissens« (Krasmann 2013, o. S.; Wehling 2006a). Wissenschaft und Un/Sicherheit weisen zudem eine »besonders intensive Form der Relationalität« (Engels 2018, 33) auf, die die moralisch-politische Relevanz ihrer Praktiken erzeugt und ihren Formzusammenhängen Gewicht verleiht, um Ressourcen für Zukunftsversprechen oder Gefahrenabwehr zu mobilisieren (Callon 2006; Balzacq u.a. 2010). Wissens- und Un/Sicherheitsproduktion versuchen, ihre Objekte in ihre zeitlichen, räumlichen und epistemischen Ordnungen zu integrieren und sie damit zu formen, was ihnen gleichsam nie ganz gelingen mag.

Den Ausführungen aus den vorangegangenen Abschnitten folgend, sind diese Umformungen normativ, weil sie Ereignisse, Menschen und Dinge in den Verweisungszusammenhang der Praxisform integrieren und dabei hinsichtlich ihrer Passförmigkeit graduell bestätigen, korrigieren oder exkludieren. Dann gelten sie als ›sicher‹, ›verdächtig‹ oder auch ›gefährlich‹. Allerdings unterliegen auch die scheinbar feststehenden Elemente der Praxisform fortwährenden Modifikationen. Die empirische Forschung ist darauf verwiesen, zu untersuchen, wie in den Bewertungsprozessen der Notrufbearbeitung Zuständigkeitsgrenzen situativ geweitet, Instrumente kalibriert (vgl. Pickering 1993; Egbert und Leese 2020), Regeln adaptiert und Teilnehmende mobilisiert werden. Die wechselseitige Modifikation von Form und Ereignis bzw. Aufforderung wird als Rekonfiguration bezeichnet; die Praktiken, die diese herbeiführen, werden »Konfigurationspraktiken« (R. Schmidt 2012, 261) genannt. Rekonfigurationen ereignen sich nicht nur im situierten Vollzug der Notrufprozesse, sondern auch durch Verschiebungen im Verhältnis von Praxisformen, durch strategische Projekte, diskursive Konflikte oder technologische Wandlungsprozesse.

8 Dass die Wissensobjekte der Notrufbearbeitung Einsätze sind, beschreibe ich im Detail in Teil 4.

Es geht in der empirischen Analyse also zunächst weniger darum, genau zu bestimmen, welche sozialen Phänomene die Polizei sanktioniert, als darum, herauszuarbeiten, wie Diskurse und Praktiken Ereignisse in Gesellschaft und Umwelt so formen, dass die polizeiliche Notrufbearbeitung eine angemessene Antwort auf sie darstellt (oder nicht), und wie sie sich auf wechselnde Konstellationen und Aufforderungen einstellt. Die Frage, worum es bei der Notrufbearbeitung geht, lässt sich also analytisch präzisieren: Wie und durch welche normativen Korrekturen werden Ereignisse so geformt, dass sie in den Formzusammenhang der Notrufbearbeitung integriert werden? Welche sind die Bezugsprobleme der Notrufbearbeitung? Wie antwortet die Polizei in einer spezifischen historischen Situation auf Notrufe und welche Rekonfigurationen ereignen sich im Vollzug und in historischen Wandlungsprozessen?

1.3.4. Mediatisierung und Medienkonfiguration

Für Notrufe kann die Bedeutung von Kommunikationstechnologien, das heißt hier Medientechnologien, weit in die Geschichte zurückverfolgt werden. Bereits seit der Antike verwenden Menschen zweckorientierte Artefakte wie Sirenen, Glocken oder Leuchten, um auf Gefahren aufmerksam zu machen und mehr oder minder professionalisierte Hilfe zu holen. Bereits vor der Ausbreitung von Telefonen installierte man Signalboxen und Alarmhebel in Hausfluren, mit denen Bürger:innen lokale Polizeiwachzimmer verständigen konnten (R. W. Stewart 1994). Später kamen Fangschaltungen zur Nummernverfolgung, Alarmanlagen und Videoüberwachungssysteme, Ortungsdienste, Smartphone-Apps und zunehmend automatisierte Prozesse zum Medienensemble des Notrufs hinzu. Im Folgenden sind vor allem Einsatzleitsysteme von Interesse. In diesem Abschnitt möchte ich einerseits argumentieren, dass es sinnvoll ist, diese Technologien analytisch als Medientechnologien bzw. Medientechnik zu konzipieren, um so ihren Vermittlungscharakter hervorzuheben. Andererseits führe ich eine Perspektive auf Mediatisierung ein, die es vermag, die Medienangewiesenheit der Notrufbearbeitung zu erfassen – hinsichtlich ihrer gesellschaftlichen Bedingungen, Konfigurationspraktiken und der Aneignung von Medientechnik im Vollzug von Un/Sicherheitspraktiken.

Zunächst zum Technikbegriff: Technik wurde in der Soziologie oft normativitätstheoretisch definiert. Für technische Ereigniszusammenhänge wird entweder die Bedeutung von programmierten Regeln und/oder jene von stabilisierten Routinen stärker betont (Schulz-Schaeffer 2008). Ob das Gewicht der soziologischen Analyse stärker auf der Technikgenese oder dem -gebrauch liegt, ist dann unter anderem davon abhängig, wo diese Routinen und Regeln verortet werden. Die oben beschriebene praxeologische Perspektive kann diese Auffassungen von Technik aufnehmen. Sie betont aber Auseinandersetzungen und Bewertungsprozesse in der Entstehung von Regeln und Ereignisverkettungen.

Die materialisierte Normativität der (Medien-)Technik lässt sich dabei nur schwer auf eine Beziehung von Nutzer:innen und Entwickler:innen reduzieren. Vielmehr verteilen sich Entstehung und Gebrauch von Technologien und technischen Artefakten auf verschiedenste Praktiken und sind hochgradig kontextabhängig. Ich spreche daher, an den *Social Shaping of Technology*-Ansatz anschließend, wiederum von Konfigurationen bzw. Medienkonfigurationen (siehe Teil 3), die eine Vielzahl von Praktiken sowie technische

und infrastrukturelle Elemente miteinander in Beziehung setzen und konkrete technische Artefakte genauso wie technologische Entwicklungsverläufe hervorbringen (Fleck 1993; MacKenzie und Wajcman 1999). Medientechnik ist also ein Effekt von Praxiszusammenhängen, die sich vorübergehend auf materielle Programme und beschreibbare Regelsysteme festlegen.⁹ Auf der Gebrauchsseite besitzt Technik eine besondere normative Kraft, die von Bruno Latour (1990) als Härting beschrieben wurde. Die Technisierung von Normativität verwandelt Anforderungen in artifizielle Arrangements, in denen kaum anders gehandelt werden kann als entlang der begrenzten materiellen Möglichkeitsräume, an die jede Antwort anknüpfen muss. Das gilt insbesondere für Eingaben in Informationssysteme, was die Leser:innen wohl auch in ihrem Alltag erfahren, wenn sie etwa digitale Formulare im Onlineversandhandel ausfüllen und das Informationssystem sie dazu zwingt, zu zahlen, bevor die Bestellung abgesendet wird. Technik antwortet ferner mit »automatisierten Sanktionierungen« (Schulz-Schaeffer 2000, 296) evaluierend auf die Vollzüge, an denen sie beteiligt ist. Diese normative Aktivität der Technik muss keineswegs von den Entwickler:innen geplant sein, sondern liegt auf einer basalen Ebene darin begründet, dass Technik unter bestimmten Bedingungen dazu auffordert, bestimmte Aktivitäten mit ihr auszuüben und andere zu unterlassen. Insbesondere führen Interfaces Praxis, ohne sie zu determinieren (Light, Burgess und Duguay 2018), und verbinden technische Ablaufprogramme mit anderen Elementen von Praktiken (Dickel 2019).

Medientechnik ist also immer relational in konkreten Formzusammenhängen zu betrachten und hinsichtlich ihrer Wirkungen von bewertenden Antworten abhängig. Sie mag zwar materiell und vor-zeichenhaft wirken, ist aber nicht als vorsozialer Stoff zu verstehen. Technik ist ein permanent unabgeschlossener Prozess der wechselseitigen materiellen wie diskursiven Bewertungen und Umarbeitungen, weil die Praxisformen, in denen sie entwickelt oder gebraucht wird, unabgeschlossen und prozesshaft sind. Der Aspekt der normativen Härting gilt also nur innerhalb spezifischer Formzusammenhänge und unter dem Vorbehalt, dass die Technik dadurch gehärtet wird, dass sie immer wieder überarbeitet und angepasst wird. Technik unterliegt fortlaufenden Rekonfigurationen in allen Praxiszusammenhängen, in die sie involviert ist. Empirisch steht infrage, wie die Konfigurationsarbeit abläuft, fortgesetzt und begrenzt wird, sodass spezifische Relationen von Praxis und Technik entstehen (Fleck 1993; Suchman 2007). In der Mediatisierungsforschung wurde dieser non-lineare Prozess als De/Mediatisierung bezeichnet, um auf seine Fragilität, Offenheit und Umkehrbarkeit hinzuweisen (Grenz, Pfadenhauer und Kirschner 2018). Die Perspektive der Medienkonfiguration hat also den Vorteil, Technik nicht deterministisch fassen zu müssen und der Aneignung gleichsam keine vollständig autonome Kreativität zuzuschreiben, sondern die Frage zu stellen, wie und inwiefern Technik in Praktiken bestimmte Antworten (de-)stabilisiert und wie andere Teilnehmende und Elemente des relationalen Gefüges auf sie antworten.

9 Im Grunde kann die an Rouse anknüpfende Normativitätstheorie Technik auch beschreiben, ohne auf Regeln zurückzugreifen. Der Technikbegriff ist daher angepasst auf die Analyse einer Technik, die identifizierbare Handlungsprogramme aufweist. Sie nicht als Regelmäßigkeit zu untersuchen, ergibt sich daraus, dass dies ein Funktionieren der Technik als Normalfall voraussetzt.

Die Geschichte der Medientechnologien in der Notrufbearbeitung kann insofern als Konfigurationsgeschichte der Praxisform gelesen werden. Auch in unserem Alltag begegnen uns diese fortlaufenden Rekonfigurationen überall. Straßen werden neuen Mobilitätsmustern angepasst, die sie durch ihre Gestaltung anleiten, soziale Medien bekommen neue Features, die Kommunikationsgewohnheiten verändern oder ignoriert werden, Smartphones werden upgedatet und funktionieren nach wenigen Jahren nicht mehr recht, weil der materielle Zusammenhang von Software, Rechenleistung und Speicherkapazität an seine Grenzen stößt. Digitale Technologien weisen nicht nur eine Materialität auf, die aus der binären Codierung von Softwareprogrammen hervorgeht und eine besondere Flexibilität mit sich bringt. Ihre Offenheit resultiert aus der Organisation der Beziehungen von Gebrauch, Design und Entwicklung, die lokale Umstände mit globalen Standardisierungen verknüpft (Fleck, Webster und Williams 1990). Der in Deutschland weitgehend unbeachtete Konfigurationsansatz im Sinne der *Social Shaping of Technology*-Tradition leitet die Untersuchung des medientechnischen Wandels und wird in Teil 3 eingehend erläutert. An dieser Stelle soll es zunächst weiter um den Medienaspekt der Informations- und Kommunikationstechnologien gehen.

Zu den Transformationen des Technischen im Zuge von Digitalisierungsprozessen gehört eine Bedeutungssteigerung des kommunikativen Charakters bzw. der Medialität von Technik: »[New] Media and information technologies are not only artifacts in the material sense but also the means for creating, circulating, and appropriating meaning. [...] In no other class of technology [...] are material form and symbolic configuration so intimately tied and mutually constructed.« (Boczkowski und Lievrouw 2008, 955) Medientechnologien vermitteln Anforderungen, Aufforderungen und Antworten, indem sie Informationen sammeln, speichern, verarbeiten, verbreiten und dabei zugleich Angemessenheiten zuschreiben. Für das Problem der Un/Sicherheit als epistemischer Praxis folgt daraus, dass die Art und Weise, wie ihr Wissen von Gefahren produziert, zirkuliert und bewertet wird, von der soziotechnischen Gestaltung ihrer Medientechnik geprägt wird.

Mediatisierungsprozesse sind historisch situiert und formspezifisch. Sie bedürfen daher einer nicht medienzentrierten Untersuchung derjenigen Praxisformen, in die Medien eingelassen sind (Couldry 2004). Dabei wird keine externe Sphäre der Medien postuliert, die ihre Medienlogik in sozialen Zusammenhängen durchsetzt, was im deutschsprachigen Raum als Medialisierung bezeichnet wird, oder eine Determinierung sozialen Wandels durch Medientechnologien angenommen, sondern empirisch nachvollzogen, wie Veränderungen der Un/Sicherheitspraktiken mit dem Wandel von Medien verflochten sind (vgl. Hepp, Hjarvard und Lundby 2015).

Der Medienbegriff eignet sich dabei besonders für die Analyse der Einsatzleit- und Kommunikationssysteme, weil mit ihm eine mehrfache Vermittlung in den Blick gerät. Einsatzleitsysteme, Funkgeräte oder auch Mobiltelefone vermitteln Aufforderungen und Antworten, indem sie Abwesendes vergegenwärtigen (Krämer 2008). Zum Abwesenden können Informationen, vergangene Ereignisse, Regeln oder andere Menschen und Dinge sowie vor dem Hintergrund prädiktiver Technologien auch mögliche Zukünfte gehören. Die »Techniken der Herstellung von Anwesenheit« (Bonacker 2021, 14) umfassen im Kontext der Notrufbearbeitung Einsatzkarten, Formulare oder Notfallpläne. Informationssysteme verknüpfen damit verschiedene Praktiken, Orte und Zeiten der

Notrufbearbeitung miteinander (logistischer Aspekt),¹⁰ ermöglichen den Zugriff auf Datenbanken mit Informationen über Personen, Orte und Einsätze (Datenaspekt) und legen durch Formulare und Interfaces bestimmte Bearbeitungsweisen von Notrufen nahe oder verlangen sie sogar, indem sie Angemessenheiten und Anforderungen vergegenwärtigen und Abweichungen sanktionieren (Formatierungsaspekt). Diese Mehrfachbedeutung der Medien wird augenscheinlich, wenn der Unterschied betrachtet wird, den es machen kann, wenn ein Notruf durch eine Sirene in einem kleinen Dorf abgesetzt wird, die nur eine Handvoll Bewohner:innen hört, oder ob er per Telefon an eine Polizeileitstelle gerichtet wird, die ihn per Funk an Streifenwagen im ganzen Bundesland weiterleiten kann. Die Antworten auf ein Notereignis werden anders aussehen und die Notrufpraktiken sich dauerhaft anders gestalten. Medien sind also zugleich formangepasste und formgebende Elemente der Notrufbearbeitung, weil sie durch ihren Angebots- und Aufforderungscharakter Antwortfähigkeiten prägen.

Mit einem Fokus auf die Mediatisierung der Notrufbearbeitung werden Medientechniken also einerseits als materielle Programme in den Blick genommen. Dabei geht es zugleich um die Vermittlung von normativen Bezügen und darum, wie Un/Sicherheitspraktiken (de-)stabilisiert werden. Andererseits stellt sich die Frage, wie Medien in den normativen Zusammenhang der Notrufbearbeitung integriert werden und mit welchen Rekonfigurationen dies einhergeht.

1.3.5. Notrufbearbeitung als mediatisierte epistemische Praxisform

In diesem Kapitel habe ich eine theoretische Perspektive konturiert, die im Gegensatz zu den Gouvernementalitätsstudien keine Dispositive und Regierungsprogrammatiken ins Zentrum stellt und sich auch nicht damit begnügt, Interaktionssituationen ethnomethodologisch zu sezieren. Vielmehr zielt die Betrachtung der Notrufbearbeitung als epistemische Praxisform auf eine Analyse der dynamischen Verweiszusammenhänge von Praktiken innerhalb einer Praxisformation. Praxisformen der Un/Sicherheit sind Aggregationen interagierender Praktiken, die in fortlaufenden normativen Antworten Relationen von Ereignissen, Menschen und Dingen zu Bezugsproblemen herstellen und sie dabei in selbst-andere Objekte und Teilnehmende rekonfigurieren. Dadurch produzieren, zirkulieren und evaluieren sie ein spezifisches Wissen bzw. eine Wahrheit, die ihre Objekte als ›sicher/‹gefährlich‹ bewertet. Ihre Analyse nimmt symbolische Ordnungen, inkorporierte Wissensformen, medientechnische Artefakte und materielle Arrangements in den Blick, die spezifische Exklusionsgrenzen bilden und Teilnehmende auf besondere Weise affizieren und motivieren. Ihr normativer Verweiszusammenhang wird über die lokalen Praxisvollzüge hinaus in Verknüpfungen von Praxisformen zu Praxisformationen verfolgt. Die empirische Analyse betrachtet also keine vorpraktische normative Sphäre, sondern den Alltag der Notrufbearbeitung im Medienwandel und die kleinen Antworten und *performances*, die ›das Richtige‹ und ›das Falsche‹ ausweisen, genauso wie öffentliche Auseinandersetzungen und organisationale Konfigurationsarbeiten.

Die Praxisform der polizeilichen Notrufbearbeitung hinsichtlich ihrer Normativität zu beschreiben, heißt dann weniger, ihre Regelstruktur oder ihre Werte inhaltlich

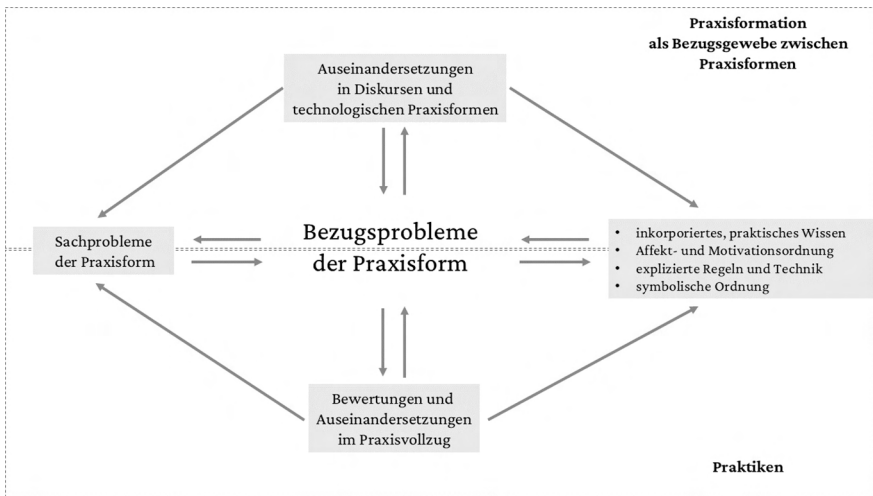
10 Vgl. zur logistischen Funktion von Medien Kittler (2003) sowie Reeves und Packer (2013).

im Detail zu registrieren, sondern vor allem die Frage zu klären, wie sie auf Ereignisse antwortet, wie Aufforderungen so modifiziert werden, dass die Praxisform sie versteht, das heißt, in ihren Bezugskontext integrieren kann, und wie sich die Praxisform zugleich selbst auf diese kontingenten Begegnungen einstellt. Die Analyse ist daher darauf angewiesen, die praktischen Antworten und Verwebungsarbeiten in den Blick zu nehmen, in denen die Praxisform und ihre Problemhorizonte entstehen und (de-)stabilisiert werden. Die formspezifische, dabei durchaus ambivalente und plurale Normativität der Notrufbearbeitung wird beobachtbar, wenn Notrufgespräche geführt werden, polizeiliche Urteile über Aufforderungen von Anrufer:innen gefällt, hinterfragt oder bestätigt werden. Sie schlägt sich in technologischen Prozessen oder architektonischen Konstruktionen materiell nieder und wird besonders sichtbar, wenn Neueinsteiger:innen oder Lai:innen in impliziten oder expliziten Lehrstunden beigebracht wird, was es heißt, ›richtig‹ an der Notrufbearbeitung teilzunehmen, oder wenn Medientechnik integriert wird.

Ein Schlüsselziel ist es, herauszuarbeiten, wie Praktiken in der (Re-)Konfiguration von Wissensobjekten, das heißt von Polizeieinsätzen, interagieren und wie sie dabei gemeinsame Bezugsprobleme erzeugen, bestätigen oder modifizieren. Diese Bezugsprobleme können nicht vorweggenommen werden, sondern sind Ergebnisse der empirischen Forschung, weil sie permanent selbst auf dem Spiel stehen. Im Vollzug von Praxisformen geht es daher nie nur um den Moment oder die individuelle, lokale Interaktionssituation, sondern immer auch um die Zukunft der Form selbst.

Die Abbildung 2 stellt den beschriebenen Formzusammenhang schematisch bereits mit Blick auf die im folgenden Kapitel skizzierte empirische Forschungsstrategie dar.

Abbildung 2: Struktur der Praxisformanalyse



Quelle: Eigene Darstellung

Die Integration der Praxisform ist also kontingent und aktualisierungsbedürftig, wenngleich sie durch inkorporiertes, praktisches Wissen, technische Inskriptionen und Regelmobilisierungen, Affekt- und Motivationsordnung an Festigkeit gewinnt. Diese Dimensionen sind in der empirischen Analyse zu beschreiben. Die Notrufbearbeitung ist zudem nicht nur eine Angelegenheit der ›Praktiker:innen‹ an den Telefonen und Funkkanälen, sondern Gegenstand bewertender Bezugnahmen durch andere Praxisformen. Der Formzusammenhang der Notrufbearbeitung ist verbunden mit gesellschaftlichen Diskursen und unterschiedlichsten Bereichen gesellschaftlicher Praxis. Un/Sicherheit, und was das im Zusammenhang mit der Notrufbearbeitung bedeutet, wird in räumlich und zeitlich ausgreifenden Prozessen definiert, die die lokale Praxis prägen und doch von ihrem beständigen Vollzug abhängen. Dabei machen diskursive und nichtdiskursive Auseinandersetzungen die Form selbst zum Gegenstand.

Die Tabelle 1 stellt die übergeordnete Fragestellung und die konkreten Forschungsfragen der jeweiligen empirischen Arbeitsteile dar und setzt sie vorbereitend auf das nächste Kapitel in Bezug zu den Forschungsmethoden.

Tabelle 1: Forschungsfragen und Methoden

Übergeordnete Fragestellung	Worum geht es bei der Notrufbearbeitung?		
Forschungsfragen (RQ)	RQ1: Welche Bedeutung kommt der polizeilichen Notrufbearbeitung in gegenwärtigen Transformationen der österreichischen Un/Sicherheitsproduktion zu? Wie ist sie mit anderen Praxisformen verknüpft?	RQ2: Mit Blick auf den infrage stehenden Medienwandel: Wie werden Notrufpraktiken und Medientechnik miteinander konfiguriert? Wie ist der Medienwandel im Zusammenhang der Transformationen der österreichischen Un/Sicherheitsproduktion situiert?	RQ3: Wie werden Polizeieinsätze in der Notrufbearbeitung hervorgebracht, zirkuliert und bewertet? Wie werden Ereignisse, medientechnische Artefakte und Teilnehmende der Notrufbearbeitung rekonfiguriert?
Methoden			
Situationsanalyse			
Kritische Diskursanalyse			
Teilstrukturierte Interviews			
Teilnehmende Beobachtung			
Interfaceanalyse			
Studienteil	2	3	4

Diese Vorüberlegungen haben aufgezeigt, wie die abstrakte Fragestellung »Worum geht es bei der Notrufbearbeitung?«, die sich aufgrund der ambivalenten Ergebnisse bisheriger Forschung stellt, analytisch aufgeschlossen werden kann. Zugleich kann mit dem Konzept der Praxisform eine Brücke zwischen mikro- und makroanalytischen Ansätzen geschlagen werden. Die Interaktionsordnung wird Teil verstreuter und verwobener Verweise auf Bezugsprobleme und Angemessenheitszuschreibungen, während die Formen und Formationen auf lokale Performanzen zurückgeführt werden. Die Analysedimensionen und -fragen werden im Folgenden auf drei Untersuchungsfelder mit gesonderten Forschungsfragen angewandt: auf diskursive Auseinandersetzungen um die Notrufbearbeitung, auf die Medienkonfiguration und auf den Vollzug der Notrufbearbeitung in Leitzentralen. Während ich in den ersten beiden Feldern auf eine Untersuchung der Einbettung und der Anforderungen an die Notrufbearbeitung im Kontext der polizeilichen Un/Sicherheitsproduktion in Österreich abziele, geht es in Letzterem um die konkreten Rekonfigurationen von Ereignissen zu Notrufeinsätzen. Dabei nehme ich einen systematischen Perspektivwechsel vor, der im Praxisformkonzept angelegt ist. Geht es zuerst um die Außenbeziehungen der Notrufbearbeitung zu anderen Praxisformen in zwei Schlüsselbereichen polizeilicher Praxis (öffentlicher Mediendiskurs und Organisation), steht danach deren Vollzugswirklichkeit im Vordergrund.

1.4 Forschungsdesign und Methoden

In den theoretischen Basisannahmen habe ich beschrieben, welchen Elementen und Dimensionen der Notrufbearbeitung in der Analyse besondere Aufmerksamkeit zukommt, um zu verstehen, wie die Notrufpraxis ihre spezifische Form erhält, und um zu untersuchen, wie Notrufe in Einsätze verwandelt werden. Daraus ergeben sich bewusst wenige Vorannahmen für das empirische Forschungsdesign. In diesem Abschnitt lege ich dar, welche Bereiche des konkreten Formzusammenhangs der polizeilichen Notrufbearbeitung ich untersucht habe. Dabei handelt es sich notwendigerweise um eine informierte Auswahl relevanter und zugänglicher Schauplätze. Die Forschungsfragen verlangen ein Design, das es vermag, Transformationen der Un/Sicherheitsproduktion, die Konfigurationsprozesse der Medientechnik und den Vollzug der Notrufbearbeitung zu erfassen. Dieses Forschungsdesign umfasst:

- eine Diskursanalyse des massenmedialen Interdiskurses über den Polizeinotruf im Zeitraum von 2010 bis 2021 inklusive referenzierter öffentlicher Dokumente, die es erlaubt, den Wandel der Notrufbearbeitung in ihre Formationsbedingungen einzubetten (Abschnitt 1.4.1.), sowie
- eine Kontrollraum-Ethnografie, bestehend aus teilstrukturierten Interviews mit Mitarbeiter:innen der Leitzentralen und Führungskräften sowie Interviews mit Mitarbeiter:innen von Softwareunternehmen, die Einsatzleit- und Kommunikationssysteme herstellen und implementieren, um den Konfigurationsprozessen von Notrufbearbeitung und Medientechnik nachzugehen, und aus teilnehmenden Beobachtungen der Notrufbearbeitung in österreichischen Polizeileitzentralen, die

einen privilegierten Zugang zum mediatisierten Vollzug der Notrufbearbeitung bieten (Abschnitt 1.4.2.).

Die Datenauswertung (Abschnitt 1.4.3.) unterstützte:

- eine Situationsanalyse nach Adele Clarke,
- eine Kritische Diskursanalyse nach Siegfried und Margarete Jäger,
- Codiervverfahren der konstruktivistischen *Grounded Theory*-Methode nach Kathy Charmaz für Interviews und Feldprotokolle
- sowie eine Interfaceanalyse zentraler Softwareelemente in Anlehnung an Mel Stanfill (2015) (Abschnitt 1.4.4.).

Zur Ausarbeitung des Forschungsdesigns verwendete ich die Situationsanalyse nach Adele Clarke (2005), die die Traditionen der *Grounded Theory*-Methodologie und des Poststrukturalismus verbindet. Dazu tragen einerseits die verschiedenen Mapping-Verfahren bei, mit denen Forschungssituationen erschlossen und analysiert werden können. Die Forschungsskizzen und -karten verbinden theoretische wie empirische Elemente und ermöglichen so eine reflexive Konstruktion des Forschungsdesigns, die gegenstandsadäquat und theoriegesättigt ist (Strübing u.a. 2018). Andererseits verfügt die Situationsanalyse in Anlehnung an John Deweys (1938) Arbeiten zum Forschungsprozess mit der *situation of inquiry* über ein flaches Brückenkonzept, mit dem vielfältige Erhebungs- und Auswertungsmethoden ohne vorherige Hierarchisierungen integriert werden können (Clarke und Keller 2014; Miko-Schefzig 2019). Insbesondere vermag es die Situationsanalyse, Vollzugsöffentlichkeiten und Diskurse systematisch aufeinander zu beziehen. Eine wichtige Verschiebung auf dem Weg zu einem Theorie-Methoden-Paket zur Untersuchung von Praxisformen ist, dass die Form als *situation of inquiry* gilt. Damit wird eine diachrone Achse in die Analyse eingeführt: Die Situationsanalyse wird zur praxeologischen Formanalyse.

Die grundlegende Forschungshaltung der Formanalyse ist an der Kritischen Diskursanalyse und der Ethnografie orientiert. Beide zeichnen sich dadurch aus, dass ihre Verfahren die untersuchten Phänomene entnaturalisieren und auf ihre Existenzbedingungen hin befragen. In der Formanalyse sind das sowohl die internen Verweiszusammenhänge der Praxisform als auch die Außenbeziehungen zwischen Praxisformen. Die Analyse folgt dabei der Maxime ›Betrachte jedes Phänomen, als würde es gerade erst gemacht‹ (Nieswand u.a. 2015, 32). So werden Stabilisierungen und Rekonfigurationen von Praxisformen im Vollzug sichtbar. Zudem ergänzen sich Diskursanalyse und Ethnografie hinsichtlich ihrer methodologischen Perspektiven. Die Analyse von Diskursen eignet sich besonders, um Außenbeziehungen der Notrufbearbeitung in der Formation der Un/Sicherheitsproduktion zu untersuchen. Sie abstrahiert aber von den situierten Vollzügen und dem dafür notwendigen Know-how. An dieser Stelle knüpft die Ethnografie an. Durch die stärkere Nähe zum praktischen Vollzug ist sie eine natürliche Verbündete vieler praxeologischer Theorien. Die Kombination von Ethnografie und Diskursanalyse ähnelt in ihrer Komposition avancierten Dispositivanalysen. Während diese aber historisch spezifische Macht/Wissensordnungen untersuchen, steht hier die Form im Mittelpunkt.

Die Verbindung von Ethnografie und Diskursanalyse erlaubt einen methodischen Perspektivenwechsel, den Davide Nicolini (2009) als *Zoomen* bzw. *switching lenses* bezeichnet hat. Beim Heran- und Herauszoomen wird die Praxisform mit verschiedenen theoretischen Blickwinkeln erschlossen. Heranzoomen fokussiert den lokalen Vollzug der Notrufbearbeitung, Herauszoomen erweitert den Horizont hingegen auf »*the texture of practices which causally connects this particular instance to many others*« (Nicolini 2009, 1407). Einerseits können Praxisformen als relativ stabile Entitäten analysiert werden, also als bestehende Bündel von Praktiken, an die andere Praxisformen anschließen (Teil 2 und 3). Andererseits kann der Blick auf Praxis als Vollzugswirklichkeit in konkreten materiellen Arrangements unter Beteiligung spezifisch befähigter Teilnehmer:innen betrachtet werden, die die Praxisform am Laufen halten (Shove und Pantzar 2016). Mit den Zoomstufen verändern sich in den Ergebniskapiteln dieser Arbeit auch die dominanten Begriffe von Formation, Form und (Wissens-)Praktiken, da andere »Größeneinheiten« im Sinne mehr oder weniger ausgedehnter Verweiszusammenhänge im Zentrum stehen. Die Unterscheidung von Diskursanalyse und ethnografischer Performanzanalyse liegt also weder auf der Ebene sprachlich/nichtsprachlich noch auf der Ebene ideell/materiell, sondern besteht in der jeweils besonderen Perspektivierung der Praxisform als Gegenstand (Reckwitz 2016a, 61ff.).

1.3.6. Kritische Diskursanalyse von Massenmedien

Die Diskursanalyse widmet sich der Frage, wie die Notrufbearbeitung von anderen Praxisformen adressiert, als Ressource eingesetzt und bewertet wird, um Bezugsprobleme und Verweiszusammenhänge zu erschließen. Sie zielt daher auf die Bedeutung der Notrufbearbeitung für andere Praxisformen und auf die Untersuchung der Anforderungen, die diese an die Praxisform stellen. Die Aussagen der Diskurse tragen also selbst zur Verflechtung der Praxisformen bei. Um möglichst viele Relationen der Notrufbearbeitung zu anderen Praxisformen einzufangen, wurde eine Analyse des massenmedialen Interdiskurses unternommen.

In dieser Herangehensweise wird davon ausgegangen, dass die Diskurse Praktiken nicht nur dokumentieren, sondern selbst eine relativ autonome Arena der Auseinandersetzung um die Notrufbearbeitung bilden (M. Jäger und S. Jäger 2007). Diskurse spiegeln oder repräsentieren also keine subjektiven oder kollektiven Deutungen von vorgängigen Ereignissen. Sie sind Aussagesysteme, »die systematisch die Gegenstände bilden, von denen sie sprechen« (Foucault 1981, 74). Aussagen – als relationale Inhaltkerne variierender sprachlicher, bildlicher oder anders verfasster Äußerungen – sind die kleinsten analytischen Einheiten des Diskurses, deren bedeutungskonstitutive »Verknüpfungen im Flächigen« (Rheinberger 2021, 9) die Diskursanalyse untersucht (S. Jäger 2015, 50). Sie fragt dabei, wie es dazu kommt, dass eine bestimmte Aussage getroffen wird, und welche Wirkung sie in ihrer spezifischen historischen Situation entfaltet: »[D]en Status von Aussagen haben nicht die gesprochenen Sätze an sich, sondern gesprochene Sätze, insofern sie anschlussfähig sind in einem sozialen Feld, unter bestimmten Bedingungen gesagt werden konnten und insofern sie durch den Diskurs als einen Aussagenkontext gesagt werden konnten.« (Diaz-Bone 2003, 64) Diese Konzeption von Diskursen verbindet sich mit der oben beschriebenen normativitätstheoretischen Perspektive auf Praxisformen,

geht es doch darum, zu untersuchen, wie Aussagen als Antworten auf unterschiedliche Problemkonstellationen wirken und in welcher Beziehung sie mit anderen Aussagen eines Diskurses stehen, die die jeweilige Aussage wiederum bestätigen, kritisieren oder exkludieren.

Die Kritische Diskursanalyse rekonstruiert Aussagemuster dabei als materielle Phänomene, die ihre eigene Geschichte haben und in Auseinandersetzungen hervorgebracht werden. Materiell sind Diskurse dann in dem Sinne, dass sie Objekte, Subjekte sowie das Auftauchen anderer Aussagen formen (Schrage 2006; S. Jäger 2015, 25–29). Das heißt, Diskurse dokumentieren Ereignisse zwar im Zuge ihrer Diskursivierung, rekonfigurieren sie aber im Medium der Auseinandersetzung. Sie bilden historisch spezifische Sagarbeitsfelder, die eine bestimmte Art und Weise, von den Praktiken, ihren Dingen und Menschen zu sprechen, präfigurieren. Der öffentliche Diskurs ist daher gekennzeichnet durch eine spezifische Art und Weise, von der Notrufbearbeitung zu sprechen, die sich von der Art, wie der Notruf vollzogen wird, unterscheidet. Der massenmediale Diskurs und der Vollzug der Notrufbearbeitung werden daher in dieser Arbeit getrennt voneinander beschrieben, um ihre jeweilige Eigenlogik zu respektieren.

Für ein formanalytisches Unterfangen stellen Diskurse Aussagenetze im Zusammenhang von Praxisformen dar, die sich auf ihre Objekte, Akteur:innen und die »richtige« Art und Weise, sie auszuüben, beziehen. Sie sind Felder der Auseinandersetzung mit und um die Praxisform Notruf. Mit der Kritischen Diskursanalyse nach Jäger und Jäger sollen so gerade die immanenten Paradoxien, Resonanzen und Kollisionen von Praxisformen analytisch zugänglich werden. Die avisierte Praxisformanalyse zielt dabei auf Differenz- und Konfliktlinien und auf die verschiedenen Aussageökonomien, die sich wechselseitig verstärken und begrenzen. Zugleich wird der öffentliche Diskurs zwar als normative Wissensordnung interpretiert, allerdings nicht subjektivierungsanalytisch gewendet. Es soll nicht rekonstruiert werden, inwiefern die Akteur:innen der Notrufbearbeitung bestimmte Deutungen aus Diskursen übernehmen oder nicht. Es kommt bei dieser formanalytisch orientierten Diskursanalyse eher darauf an, aufzudecken, welche Außenbeziehungen die Praxisform¹¹ bilden. Daraus ergibt sich ihre Bedeutung für die Untersuchung der historisch spezifischen Paradigmen der Un/Sicherheit in Österreich.

1.3.6.1. Interdiskurs

Aufgrund der Formzentrierung der Analyse geht es nicht um den gesamten Sicherheitsdiskurs in Österreich, sondern um den thematisch integrierten Diskursstrang zur polizeilichen Notrufbearbeitung im massenmedialen Interdiskurs.¹² Dieser Diskurstyp koppelt, verallgemeinert, entdifferenziert und popularisiert spezialisierte Diskurse. Er eignet sich daher besonders, um die Breite der Auseinandersetzungen um die Notrufbearbeitung zu analysieren (Link 2008). Die Massenmedien beziehen sich immer wieder auf Elemente polizeilicher Spezialdiskurse. Die im Interdiskurs referenzierten

11 Die Bezeichnung Außenbeziehung soll nicht suggerieren, dass es eine rigide Trennung von Innen und Außen der Praxisformen gäbe. Nur abstrahiert die Analyse zunächst vom dichten Gewebe (Dreyfus und Rabinow 1987, 82) der praktischen Umstände, Fähigkeiten und Vollzugsdynamiken und priorisiert das Geflecht zwischen Praxisformen.

12 Die im Folgenden verwendeten Begriffe gehen auf S. Jäger (2015, 80–89) zurück.

programmatischen Schriften und Prüfberichte werden daher ebenso in die Analyse einbezogen. Denn der Interdiskurs ist kein streng abgegrenztes Territorium, sondern wuchert. Daher wird den Bezugnahmen gefolgt (S. Jäger 1999). Im massenmedialen Interdiskurs kommen bevorzugt Institutionen wie Parteien, staatliche oder zivilgesellschaftliche Organisationen und Expert:innen zu Wort. So kann die Analyse im Interdiskurs gerade die Ambivalenzen und öffentlichen Kontroversen um Polizeiprogramme und Strategiepapiere sichtbar machen, die die Frage aufwerfen, was »gute« Notrufbearbeitung leisten soll.

Die empirisch vorfindbaren Elemente, aus denen die Diskursstränge rekonstruiert werden, heißen Diskursfragmente. Die Formulierung Fragment betont, dass sie nie als einzelne Einheit zu betrachten sind, sondern als Bestandteil diskursiver Zusammenhänge. Diskursfragmente sind Texte, wie z.B. ein Zeitungsartikel, ein Bericht oder ein Programm. Sie können verschiedene Themenstränge zusammenführen. Dann spricht man von Diskursstrangverschränkungen, die häufig damit einhergehen, dass unterschiedliche, teilweise konfligierende Evaluationsmuster auftreten. Fragmente, die durch besonders viele Referenzen und eine Verdichtung diskurstypischer Aussagen charakterisiert sind, eignen sich besonders für eine detaillierte Feinanalyse (siehe Abschnitt 1.4.1.2.). Sie tauchen oft im Zusammenhang mit Diskursereignissen auf (Ackermann u.a. 2015, 96ff.). Diese markieren Wende- und Kulminationspunkte im Diskursverlauf. Sie sind daran zu erkennen, dass die Anzahl der Beiträge im Themenstrang zunimmt, der Diskurs sich in Bezug auf das Ereignis verdichtet, neue Themen aufgebracht werden oder abrupte Wechsel im Sprechen über einen Gegenstand auftauchen. Im Diskursstrang Polizeinotruf treten etwa Auditberichte des österreichischen Rechnungshofs oder Schließungswellen von Wachzimmern als Diskursereignisse auf.

Gerade für Interdiskurse gilt die zentrale Beschränkung einer jeden Diskursanalyse: Es ist nie möglich, alle Aussagen von Diskursen oder auch nur von einzelnen Diskurssträngen allumfassend zu analysieren (S. Jäger 1999). Der erste Schritt der Kritischen Diskursanalyse ist also eine Selektion, die das Datenkorpus erschafft (siehe Anhang I). Zuerst ist einzugrenzen, welche konkreten Massenmedien hinzugezogen werden. Die Entscheidung fiel auf Zeitungsartikel aus den Tageszeitungen *Kurier* und *Standard*. Zentral für die Auswahl war ihre überregionale Verbreitung in Österreich, da dies der Reichweite des Projekts »Leitstelle Neu – ELKOS« entspricht. *Kurier* und *Standard* sind mit 6,9 bzw. 6,8 Prozent die reichweitenstärksten überregionalen Zeitungsformate in Österreich, die nicht dem Boulevard zugerechnet werden.¹³ Boulevardmedien wurden aufgrund ihrer starken Kampagnenorientierung und ihrer Bildlastigkeit ausgeschlossen, die insbesondere für die *Kronen Zeitung* charakteristisch sind. Die Kampagnenorientierung des Boulevards wäre potenziell mit einer starken Selektivität verbunden und damit mit einer möglichen Unsichtbarkeit von Konfliktfällen, wenn diese nicht in das Kampagnenschema passen. Die für große Boulevardmedien charakteristische Deutungsmacht ist für die vorliegende Studie zugleich ein weniger schlagendes Auswahlargument, da es nicht um durchgesetzte Deutungsmuster geht, sondern gerade um die Vielfalt normativer Bezugnahmen. Es stehen also weniger die Meinungsführer im Mittelpunkt als dieje-

13 Vgl. die Statistik der Media-Analyse 2019/20: <https://www.media-analyse.at/table/3460> [12.12.2022].

nigen Formate, die plurale Positionen vertreten. Es geht eher um Kontraste als um eine immer zweifelhafte Repräsentation der Mehrheitsmeinung. Der Kurier ist durch variable parteipolitische Einflüsse auf seine Themenagenda gekennzeichnet (Seethaler und Melishek 2010, 150f.). Dadurch ist er geeignet, die Breite des Diskurses abzudecken. Die Berichterstattung des Standards wirkt hingegen besonders stark auf die Agenden anderer Großformate in der österreichischen Medienlandschaft (ebd.) und nimmt eine Sonderrolle als linksliberale Tageszeitung ein, die es erlaubt, polizeikritischere Stimmen aufzunehmen.

Die Fragmente aus den Tageszeitungen wurden mit der Volltextsuche des WISO-Onlinearchivs gefunden. Die Suche beschränkte sich auf den Zeitraum von 01.01.2010 bis 31.03.2021. Im Jahr 2010 fand eine Rechnungshofprüfung des Polizeinotrufs statt, die in Feldgesprächen oft als Ausgangspunkt für die Reorganisation der Notrufbearbeitung bezeichnet wurde. Der Zeitraum endet mit der offiziellen Abnahme des Projekts »Leitstelle Neu – ELKOS« und der Zertifizierung der Leitzentralen als *Customer Contact Center* mit besonderen Aufgaben. Den Analysezeitraum definierte ich also im Dialog mit ersten Ergebnissen der Ethnografie, indem ich den Verweisen, die mir im Feld begegneten, folgte, wie es in rekursiven qualitativen Forschungsdesigns üblich ist (Strauss und Corbin 1996).

Der Diskursstrang zur polizeilichen Notrufbearbeitung in Tageszeitungen besteht aus Beiträgen, die zumindest die Wörter »Notruf« und »Polizei« oder »Leitzentrale« und »Polizei« und/oder das Wort »ELKOS« enthalten. Zudem wurden nur Beiträge zu Österreich hinzugezogen. In einem ersten analytischen Schritt wurden die 1068 Treffer für die Suche »Notruf Polizei« im Kurier (Suchdatum: 11.05.2021) vorselektiert, um die Menge an Datenmaterial für die folgenden detaillierteren Analyseschritte handhabbar zu halten. Es wurden nur solche Beiträge zur ausgiebigen Struktur- und Feinanalyse hinzugezogen, die den Notrufprozess oder den Medienwandel der Notrufbearbeitung selbst zum Gegenstand machten. In die zweite und dritte Analysestufe gelangten somit nach einer ersten Überblickslektüre aus den 1068 Suchtreffern keine Beiträge über andere Einsatzorganisationen, Beiträge, die zwar über die Polizei berichten, aber den Notruf nicht behandeln (n=63), Auflistungen der wichtigsten Notrufnummern (n=192), Gerichts- (n=15) und Polizeimeldungen (n=676),¹⁴ in denen lediglich erwähnt wurde, dass Personen den Notruf gewählt haben, Artikel über den sogenannten 133-Award (n=2), der außer der Nennung der Notrufnummer wenig mit der Notrufbearbeitung zu tun hat, solche Beiträge, die identisch in unterschiedlichen Ausgaben der Zeitung publiziert wurden (n=30),¹⁵ sowie Beiträge, die das Wort Notruf nur bildsprachlich verwendeten (n=14). Letztlich ergab diese Suchanfrage 76 relevante Diskursfragmente, die eingehender untersucht wurden. Die Suche nach dem Begriff »ELKOS« ergab 13 Treffer, von denen, abzüglich drei Dopplungen, zehn aufgenommen wurden. Die Suche nach »Leitzentrale Po-

14 Es handelt sich um polizeiliche Pressemitteilungen über tagesaktuelle Kriminalitätsereignisse oder Verurteilungen, in denen erwähnt wird, dass ein Notruf abgesetzt wurde, aber keine weitere Thematisierung der Notrufbearbeitung stattfindet. Diese Fragmente sind dahin gehend interessant, dass sie Beispiele geben, wann Menschen erfolgreich den Notruf gewählt haben. Sie würden die Analyse aber überlasten.

15 Allerdings wurden die Beiträge in der Strukturanalyse berücksichtigt, um die Verbreitung des jeweiligen Fragments zu erfassen.

lizei« ergab drei Treffer, von denen einer eine nichtpolizeiliche Leitzentrale thematisierte. Daher wurden nur zwei weiterbearbeitet. Die Suche »Notruf Rechnungshof« ohne »Polizei« ergab elf relevante Treffer, davon acht Dopplungen bzw. Referenzen auf andere Notrufe. Das Datenkorpus aus dem Kurier besteht somit aus 91 Fragmenten. Bei der Feinanalyse wurde zudem ein weiteres Fragment gefunden, das deswegen aufgenommen wurde, weil ein zentraler Bericht darauf verwies. Bei der Auswahl erstellte ich ein umfangreiches Memo, das Einsichten aus dem ersten Analyseschritt und den Selektionen dokumentiert. Dazu gehörte unter anderem, dass der Notruf über Massenmedien popularisiert wird, indem die Notrufnummern bekannt gemacht werden und erwähnt wird, wie Notrufe zu erfolgreichen Polizeieinsätzen führen können.

Im Standard wurden dieselben Suchwörter eingesetzt (Suchdatum: 31.08.2021). Die Suche nach »Notruf Polizei« ergab 115 Treffer. Für die Erstellung des Textkorpus wurden Meldungen zu einzelnen Polizeieinsätzen (n=45), Dopplungen (n=16), Berichte über andere Notrufe, insbesondere Verweise auf den sogenannten Frauennotruf (n=22), Auslandsthemen (n=1) und Versicherungsthemen (n=1) entfernt. Insgesamt wurden 30 Fragmente ausgewählt. Die Suche nach »Notruf Rechnungshof« ergab drei Treffer, von denen zwei nicht relevant waren, weil sie andere polizeiliche Aspekte oder die Rettungswache thematisierten. Das Suchwort »ELKOS« ergab zwei Treffer, die beide verwendet wurden. »Leitzentrale Polizei« ergab zwei, auch verwendete Treffer. Das Datenkorpus aus dem Standard enthält also 35 Diskursfragmente. Wiederum wurde ein Memo zur Datenauswahl erstellt. Im Vergleich zum Kurier bestätigte sich die Erwartung, dass mehr kritische Stimmen vertreten sind. Insbesondere kann die Verschränkung mit dem Thema Frauennotruf als eine Kritik an den polizeilichen Kompetenzen im Feld patriarchaler Gewalt interpretiert werden und zugleich als eine im Untersuchungszeitraum auftretende Diversifizierungstendenz der Notrufe (vgl. zur feministischen Kritik: Herbinger und Reidinger 2022). Die deutlich geringere Anzahl an Fragmenten im Standard verweist auf eine stärkere Selektion und lässt neben einer anderen Rahmung von Polizeithemen auch eine weniger starke Präsenz von Sicherheitsthemen in der linksliberalen Tageszeitung vermuten. Auch wurde keine Bewerbung der Notrufnummer durch die Suchmaschine ausgegeben. In das Datenkorpus wurden zudem im Diskurs referenzierte Auditberichte und Strategiepapiere aufgenommen. Diese Dokumente aus den Spezialdiskursen Polizei und Staatsverwaltung sind relevant für die Analyse. Denn sie entfalteten im massenmedialen Diskurs eine besondere evaluative Wirkung. In der Untersuchung des Interdiskurses bleiben sie zugleich nicht isoliert, sondern werden in die mannigfaltigen politischen, wirtschaftlichen und kulturellen Probleme, auf die sie antworten, analytisch eingebettet. In der Analyse wurden berücksichtigt:

- eine für die Kampagne »112 – Echte Helden holen Hilfe« veröffentlichte Version der ersten nationalen Gesamtstrategie »Innen.Sicher« aus dem Jahr 2010
- Rechnungshofberichte zum Polizeinotruf aus den Jahren 2010 und 2013
- die veröffentlichte Fassung der Gesamtstrategie »Gemeinsam.Sicher« aus dem Jahr 2016
- APA-Pressemitteilungen des Bundesinnenministeriums und der involvierten Technologiefirmen zum Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS«, das im Zentrum der Analyse des Medienwandels steht

Letztere werden insbesondere im Zuge der offiziellen Vorstellung des Projekts, bei Interventionen des Innenministeriums in öffentlich ausgetragenen Konflikten, zur Inbetriebnahme von einzelnen Landesleitzentralen und zum offiziellen Abschluss des Projekts aufgegriffen. Sie sind somit Teil der massenmedialen Auseinandersetzung um die Notrufbearbeitung.

Die damit transparent gemachte Aufbereitung des Datenmaterials ist nicht nur als Selektion zu betrachten, sondern als erster Analyseschritt. Sie war notwendig, weil der Notruf im Gegensatz zu spezielleren Themen, wie dem Auftauchen sozialer Bewegungen oder politischer Ereignisse, als Sicherheitsinfrastruktur in vielen Fragmenten benannt wird und im deutschen Sprachraum eine Metapher für Rufe nach Aufmerksamkeit ist. Die Auswahl der Medienformate produziert notwendigerweise blinde Flecken, die reflektiert werden müssen. Die regionale Bundeslandpresse ist im Datenkorpus nur in Form von Regionalausgaben vertreten. Somit können Konflikte auf der lokalen Ebene unsichtbar bleiben. Die politische Positionierung der Medien dürfte zudem vor allem konservative bis linksliberale Positionen umfassen, während linke und linksradikale Positionen nur begrenzt wiedergegeben werden. Der linksliberale Standard deckt diese Positionen nur bedingt ab. Die rechtsextreme FPÖ hat in den Fragmenten und im sicherheitspolitischen Diskurs in Österreich hingegen traditionell eine starke Stimme. Auch zielt die Analyse nicht auf eine vollständige Untersuchung aller polizeilichen Programmtexte zwischen 2010 und 2021.

1.3.6.2. Vorgehen bei der Kritischen Diskurs- und Situationsanalyse

Die Datenauswertung kombinierte die Kritische Diskursanalyse mit den bereits für die Konstruktion des Forschungsdesigns verwendeten Verfahren der Situationsanalyse nach Adele Clarke. Beide Methodenvorschläge sind kompatibel, weil sie unter Rückgriff auf eine poststrukturalistische Methodologie Sagbarkeitsfelder, Kontroversen und Ausschließungsprozesse untersuchen und insbesondere diskursive Konflikte in den Blick nehmen. Clarke (1991) verbindet die Analyse von Diskursen mit dem Begriff der Arena, die Anselm Strauss analog zu Foucault (1981, 183) als »Schlachtfeld« beschreibt. Es handelt sich also um kontroverielle Öffentlichkeiten des Praxisformzusammenhangs. Während die Kritische Diskursanalyse die basalen Begrifflichkeiten und Schrittfolgen der Analyse (Materialaufbereitung, Strukturanalyse, Feinanalyse) lieferte, steuerte die Situationsanalyse mit ihren Mapping-Verfahren¹⁶ Instrumente zur analytischen Visualisierung des Materials bei, die halfen, die Gesamtheit der (möglichen) Aussagerelationen im Blick zu behalten, das Material zu dekomponieren und Relationen zu identifizieren.

Adele Clarke (2005) schlägt fünf Mapping-Techniken vor, von denen ich drei genutzt habe. Beim sogenannten *messy mapping* wurden zentrale Aussagen und ihre symbolischen, technologischen und politischen Elemente auf einer PowerPoint-Folie oder einem Blatt Papier verstreut niedergeschrieben, um Aussagen, Fragmente und sukzessive den gesamten Diskursstrang in seiner Komplexität offenzulegen. Als *ordered map* fungierte

16 Maps des Diskurses oder spezifischer Diskursstränge, das heißt auch Skizzen der Analysesituation, werden von S. Jäger (2015, 109) in der Kritischen Diskursanalyse empfohlen. Die Situationsanalyse bietet also ein bereits angedachtes, methodologisch begründetes Instrumentarium zur Ergänzung der Diskursanalyse.

eine Analysetabelle, in der alle Diskursfragmente gemäß relevanten Kategorien detailliert beschrieben und analysiert wurden. Diese tabellarische Darstellung zwingt zur Kategorisierung und Ordnung des Datenmaterials. Das *relational mapping*, bei dem Aussagen auf ihre relationalen Zusammenhänge hin untersucht werden, verwendete ich insbesondere für die Feinanalyse ausgewählter Diskursfragmente. Die Mapping-Verfahren analysieren die sequenzielle Text- und Diskursstruktur so, dass eine ›flache‹ Situation abgebildet wird. Um die damit einhergehenden Probleme bei der Analyse von historischen Prozessen und Sequenzen abzuschwächen, habe ich mit der *flip map* ein auf basalen Filmtechniken bzw. einer Art Daumenkino basierendes Verfahren zu den traditionellen Techniken hinzugefügt (Knopp 2021a). Für jedes neue Fragment wird dabei auf Basis des vorangehenden Diskursverlaufs eine neue Skizze angefertigt, in die zentrale Aussageelemente des jeweiligen Fragments aufgenommen werden. So können einzelne Aussagen in ihrem sequenziellen Entstehungskontext betrachtet werden. Zugleich hält die *flip map* den Diskurs in seinem diachronen Verlauf fest, um Wandlungsprozesse abzubilden.

Die Maps visualisieren die Möglichkeit einer anderen (An-)Ordnung des Diskurses und helfen so, das vorliegende Datenmaterial zu entnaturalisieren und es kritisch zu befragen. Darin liegt ihr Potenzial zur Ergänzung rein textueller Analyseverfahren. Die Kombination der beiden Methoden erwies sich so als gewinnbringend, weil die historische Einbettung von Aussagen, die von der Kritischen Diskursanalyse gefordert wird, durch die Situationsanalyse methodisch umgesetzt wird. Das rekursive Vorgehen, das sich immer wieder zwischen Material und Maps hin- und herbewegte, erlaubte es, die Daten aufzuschließen und unterschiedliche Perspektiven einzunehmen, um ein- oder festgefahrene Theoretisierungen zu hinterfragen. Die analytische Vorgehensweise der Diskursanalyse bestand nach der bereits ausführlich erläuterten Materialaufbereitung und Bestimmung des Diskursstrangs aus Struktur- und Feinanalyse.

In der Strukturanalyse wurden die einzelnen Fragmente in einer Analysetabelle (*ordered map*) chronologisch geordnet, um die Diskursstrangstruktur zu durchdringen. Dabei listete ich zentrale Informationen über den jeweiligen Beitrag, erstellte kurze Inhaltsangaben und identifizierte Problematisierungen des Notrufs (Unterthemen) und Diskursstrangverschränkungen (siehe Abschnitt 2.2.). Durch die chronologische Darstellung konnten dann auch diskursive Ereignisse identifiziert werden (S. Jäger 2015, 95). Die Tabelle umfasste neben Komponenten aus der Werkzeugkiste der Kritischen Diskursanalyse auch Elemente, die für die Situationsanalyse vorgeschlagen wurden (Clarke, Friese und Washburn 2018, 136): Datum, Titel, Rubrik, Autor:in, Anlass, kurze Inhaltsangabe, Probleme, kondensierte Aussagen, Zeitaussagen, Elemente, die auf andere Diskursformationen verweisen (z.B. Ökonomie, Politik etc.), Nennungen von Akteur:innen, normative Elemente (Regeln, Symbole, Normen etc.), Technologien sowie eine erste Analyse des Fragments in Form eines Memos, das teilweise bereits mehrere Textseiten umfasste. Parallel erstellte ich die chronologische Serie von Maps (*flip map*), die ich später wiederum sichten konnte. Als drittes Element der Strukturanalyse fertigte ich einen Zeitstrahl des Diskurses an, mit dem ich Fragmente im Diskursverlauf lokalisieren konnte.

Aus der Strukturanalyse gingen neben wichtigen Erkenntnissen auch Diskursfragmente für die Feinanalyse hervor. Da dieser Interpretationsschritt sehr umfangreich ist,

wurden Artikel ausgewählt, »die für den betreffenden Diskurs(-strang) (z.B. einer Zeitung) formal und inhaltlich möglichst typisch sind« (M. Jäger und S. Jäger 2007, 185), die sich im Diskursverlauf also als besonders anschlussfähig erwiesen, aber auch solche, die Brüche und Kehrtwendungen markierten. Viele der feinanalysierten Beiträge tauchen im Kontext von Diskursereignissen auf. Folgende Beiträge¹⁷ wurden feinanalysiert:

- Kurier 04.03.2010: Ministerin eröffnete neue »Polizei-Infopoints«
- Kurier 25.05.2010: Notrufzentralen »Bürokratie hinter 133«
- Kurier 30.12.2010: Neue Strategien. Die Polizei setzt künftig auf »echte Helden«
- Kurier 14.10.2013: »Ich bin mit diesen Strukturen selbst nicht mehr zufrieden«
- Kurier 10.01.2013: »Menschen sind durch Vorfälle verunsichert«
- Kurier 28.02.2014: Polizei will rascher zum Einsatzort
- Kurier 20.04.2014: »Wir sind in 3.30 Minuten vor Ort«
- Pressemitteilung des BMI 02.10.2017: Sobotka präsentiert neues Einsatzleit- und Kommunikationssystem »ELKOS«
- Kurier 08.04.2019: Scharfe Kritik an neuem Polizei-Notrufsystem
- Kurier 12.02.2020: 133: Notrufe werden künftig zentral abgewickelt
- Standard 27.03.2020: Die ach so lieben Nachbarn
- Pressemitteilung des BMI 11.02.2021: BMI: Polizei revolutioniert Notrufannahme – Neues Einsatzleit- und Kommunikationssystem ELKOS in allen Bundesländern ausgerollt

Fragmente galten insbesondere dann als Kandidaten für die Feinanalyse, wenn sie zu späteren Zeitpunkten direkt oder indirekt referenziert wurden. Daher zog ich etwa einen kurzen Bericht über die Einführung von »Polizei-Infopoints« in der niederösterreichischen Marktgemeinde Pfaffstätten hinzu. Obwohl das Ereignis zunächst sehr geringen und nur lokalen Nachrichtenwert zu besitzen schien, zeigte der weitere Verlauf des Diskursstrangs, dass die auftretenden Konflikte sowie die Bearbeitungsweisen exemplarisch waren und gesamtösterreichische Entwicklungen vorwegnahmen.

Die Diskursfragmente wurden für die Feinanalyse zunächst detaillierter nach den Listenkategorien der Strukturanalyse untersucht. Dazu schlug ich die jeweilige Zeitschicht in der *flip map* auf und verwendete sie für eine relationale Analyse der Aussagen. Um diese zu strukturieren, wurden Fragen an die Daten gestellt (Clarke 2005), die aus der Kritischen Diskursanalyse entnommen, aber für die Studie angepasst wurden (Tabelle 2).

Die Feinanalysen wurden in Memos festgehalten, die dann wiederum miteinander in Verbindung gesetzt wurden. Die Diskursanalyse behandelte also die Frage, wie verschiedene Praxisformen, politische Entscheidungen, die Reformen der organisationalen Struktur der Polizei und andere Einsatzorganisationen wie Rettung und Bergrettung mit dem Polizeinotruf verknüpft werden. Sie ermöglichte es damit, einen beträchtlichen Teil

17 Die Beiträge aus Zeitungsberichten und diskursanalysierten Dokumenten werden mit dem Namen der Zeitschrift bzw. der Behörde zitiert, um die Zurechnung zu erleichtern. Vollständige Nachweise sind in Anhang I zu finden.

der Außenverhältnisse der Praxisform herauszuarbeiten. In den später folgenden empirischen Teilen stelle ich nicht die Analyse vor, sondern verdichte die Darstellung auf ihre Ergebnisse.

Tabelle 2: Fragen für die Feinanalyse von Diskursfragmenten

Fragen an die Daten	Unterfragen
In welcher historischen Situation treten Diskursfragment und Aussagen auf?	In welchem Zusammenhang steht das Fragment zum Diskurs (hegemonial, disruptiv, abweichend, kritisch etc.)? Welche sind die gesellschaftlichen, politischen, kulturellen und ökonomischen Aussagnetzwerke des Fragments?
Wie werden Technologien und Dinge thematisiert?	In Bezug auf welche Probleme oder Lösungen tauchen Medientechnologien im Diskurs auf?
Welche Zeiten werden aufgerufen?	Wie wird Dringlichkeit oder Wandel aufgerufen? Welche Vergangenheiten, Gegenwarten und Zukünfte tauchen auf?
Wer spricht (nicht)?	Über wen wird von wem (nicht) gesprochen? Über wen wird gesprochen, ohne dass die Person zu Wort kommt?
Welche normativen Verweise werden angestrengt? Welche nicht?	Wie werden die Verweise sprachlich manifest? Auf welche Ereignisse nimmt das Diskursfragment Bezug? Gibt es nicht explizierte Verweise, die wichtig für das Verständnis sind (Färbungen, Symbole o.Ä.)? Auf welche Normen, Regeln, Werte, Verantwortlichkeiten rekurriert die Aussage?
Welche Probleme, Themen oder Forderungen tauchen auf?	Wie werden Probleme aufgeworfen? Welche Probleme bleiben ungehört? Wie werden Lösung und Problem verknüpft?

1.3.7. Kontrollraum-Ethnografie

Die Diskursanalyse eignet sich, um die Beziehungen der Notrufbearbeitung zu umfassenden Wandlungsprozessen der Un/Sicherheitsproduktion in Österreich und anderen Praxisformen methodisch zu erfassen. Dadurch wird der Kontext der lokalen Notrufprozesse nicht statisch gesetzt und vorweggenommen, sondern empirisch über einen dynamischen und umkämpften Diskurs zugänglich. Die Interdiskursanalyse hat aber den Nachteil, dass ihr die inkorporierten Fähigkeiten, Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata, die kleinen Abstimmungen in jedem Notrufprozess sowie die praktische Aneignung und Konfiguration der Medientechnik verschlossen bleiben. Auch die kleinen organisationalen Konflikte, die Wandlungsprozesse hervorbringen, werden nur selten im öffentlichen Diskurs verhandelt.

Um diese Aspekte der Praxisform zu untersuchen, sind ethnografische Methoden geeignet. Sie machen neben impliziten Wissensselementen insbesondere körperliche und materielle Dimensionen der Notrufpraxis zum Gegenstand. Dabei nähern sich Forschende in unmittelbarer und dauerhafter Interaktion mit den Teilnehmenden des Forschungsfeldes der Normativität der Praxis an. Aus diesen Potenzialen der Ethnografie resultiert ihre tradierte Wahlverwandtschaft mit Praxistheorien (vgl. etwa R. Schmidt 2012; Lengersdorf 2015), die nicht erst mit Bourdieus (2015a) kabyllischen Studien beginnt. Bereits Marx und Engels arbeiteten mit Beobachtungsberichten von Fabrikkontrollen und untersuchten die Lebensbedingungen der Arbeiter:innenklasse in ihren Stadtvierteln.

Ethnografie ist dabei keine Methode im engeren Sinne, sondern eine explorative Forschungshaltung und strategische Ausrichtung, die sich durch methodischen Pluralismus und Opportunismus auszeichnet (Nieswand u.a. 2015, 34f.). Ihren besonderen Zugang zur Vollzugswirklichkeit erlangt sie durch die teilnehmende Beobachtung, bei der der eigene Körper und das eigene Wissen zum sensorischen Instrument der Forschung werden. Die Beobachtung in ihren verschiedenen Varianten ist daher der Kern der Ethnografie, die aber immer unterschiedliche Erhebungs- und Auswertungsverfahren trianguliert. Ich kombinierte die teilnehmende Beobachtung mit teilstrukturierten Interviews mit polizeilichen Führungskräften, Softwareunternehmen, Beamten:innen der Leitzentralen, einer Interfaceanalyse als besonderer Form der Analyse digitaler Medientechnik sowie einer Analyse von Polizeidokumenten, die ich während meiner Feldaufenthalte erhalten habe. Diese Erhebungsverfahren ergänzen sich. Teilnehmende Beobachtungen eignen sich insbesondere, um den situierten Vollzug der Notrufbearbeitung und die Perspektiven der Feldteilnehmer:innen zu untersuchen. Leitfadenzentrierte Interviews generieren Erzählungen über die Praxis und damit Relevanzsetzungen und explizite Bewertungen. »Der Lackmустest für die auf diese Weise vermuteten impliziten Wissensschemata besteht darin, dass sie zu dem materialen, beobachteten Anteil der Praktiken ›passen‹ müssen.« (Reckwitz 2016a, 57) Die Interfaceanalyse dekomponiert die Oberflächen der Medientechnik und erlaubt es, die medientechnischen Formatierungen der Notrufprozesse zu dechiffrieren.

In der folgenden Darstellung der Methoden beschreibe ich das empirische Vorgehen nicht als Ensemble hermetischer Techniken, die auf den Gegenstand lediglich angewendet würden. Vielmehr soll die Forschung selbst als epistemische Praxis reflektiert werden. Damit erhalten die Leser:innen nicht nur einen besseren Einblick in das Vorgehen und seine Bedingungen; Wissenschaft erscheint so auch nicht als von der Gesellschaft abgeordnete Beobachtungsinstanz oder Faktenmaschine. Ich lege zwar keine vollständige wissenschaftssoziologische Autoethnografie vor, versuche aber, zentrale Aspekte der Interaktion meiner Forschung mit der österreichischen Notrufbearbeitung wiederzugeben, in der Letztere in normativen Rekonfigurationen als empirischer Gegenstand entsteht. Normativität bedeutet dabei nicht, dass der Gegenstand entlang von Werturteilen präfiguriert wird oder ich auf ein Werturteil aus wäre, sondern, wie oben dargestellt, dass Forschung ihren Gegenstand so formt, dass er im Rahmen der eigenen Bezugsprobleme interessiert, dass fortlaufend Korrekturen und Bestätigungen zwischen Feld und Forscher:in auftreten und dass diese in die Geschichte des Feldes eingebettet sind. Damit ist zugleich ein Verständnis von Forschung angedeutet, demzufolge das ei-

gene Tun unweigerlich Teil der Formzusammenhänge wird, in denen und über die geforscht und geschrieben wird (Rouse 1996).

Obwohl ich für die Feldforschung abgesehen von der Interfaceanalyse weitgehend auf das ethnografische Standardrepertoire zurückgegriffen habe, bringt die Ethnografie von Kontrollräumen im Vergleich zu anderen Forschungsfeldern einige Besonderheiten mit sich, die das Beobachten selbst (Abschnitt 1.4.2.1., 1.4.2.2., 1.4.2.4., 1.4.2.5.), die Position der Forschenden (Abschnitt 1.4.2.3.) und forschungsethische Aspekte betreffen (Abschnitt 1.4.2.6.). Daher möchte ich nun darlegen, wie ich mit den Beobachtungsbedingungen des Kontrollraums bzw. der Leitzentralen umgegangen bin. Dem soll eine kurze Reflexion des gesellschaftlichen und polizeilichen Kontexts und seiner Auswirkungen auf meine Forschung in den österreichischen Leitzentralen vorangestellt werden.

1.3.7.1. In der Dauerkrise: Rahmenbedingungen der teilnehmenden Beobachtung

Der offizielle Zugang zum Forschungsfeld war zunächst geprägt von *Publicity*-Interessen. Meine Studie war eine Möglichkeit, die herausfordernde Arbeit der Leitstellen bekannt zu machen und Sichtbarkeit zu erzeugen. Sie fiel insofern mit polizeilichen Bemühungen zusammen, die Attraktivität der Leitzentralen intern wie extern zu steigern, um in einer seit Jahren angespannten Personalsituation Mitarbeiter:innen zu rekrutieren. Diese Suche nach Sichtbarkeit drückt sich in vielen Publikationen im österreichischen Fachmagazin *Öffentliche Sicherheit* aus, in denen die Leistungen der Leitstellen betont werden. Einige Monate bevor ich in die Leitzentralen kam, entstand eine TV-Dokumentation über den Alltag der Wiener Notrufleitstelle. Die Leitzentrale wird auch auf der internationalen Bühne der Polizeimessen als anspruchsvolle Computerarbeit in einer modernen und professionellen, aber doch menschnahen Umgebung präsentiert (Wächter 2019). Diese Bemühungen haben bereits seit einigen Jahren das Ziel, die Leitzentrale nicht mehr nur als Option für die letzten Dienstjahre zu offerieren, sondern sie für junge Beamt:innen attraktiv zu machen.

Das Forschungsvorhaben wurde also als Mittel gegen die notorische Unsichtbarkeit dieser Infrastruktur im Herzen der Polizei angesehen (vgl. Ellcessor 2021). Zugleich wurde mir deutlich gesagt, dass die Polizist:innen nicht als inkompetent oder gar rassistisch dastehen wollten. Mir schien, dass ich ein Bild der Professionalität zeichnen sollte. Solche Steuerungsversuche sind in Organisations- und Polizeiforschung durchaus üblich (Praunsmändel, Schmidt und Thurn 2022). Anstatt sie zu skandalisieren, möchte ich versuchen, sie vor dem Hintergrund ihrer historischen Bedingungen einzuordnen. Der Zugang zum Forschungsfeld liefert somit erste Erkenntnisse über relevante Aspekte des Gegenstandsbereichs.

Während schnell klar war, dass die Angst vor Rassismuskritik im Zusammenhang mit einer anhaltenden Debatte stand, die in den letzten Jahren von migrantischen sozialen Bewegungen und im Anschluss an die US-amerikanische *Black Lives Matter*-Bewegung zugenommen hat, erschien mir die Angst vor der Zuschreibung von Inkompetenz zunächst rätselhaft und vor allem aus meiner Erfahrung in anderen Polizeiforschungsprojekten eigenartig defensiv. Ich schrieb sie zunächst den Polizist:innen, mit denen ich meine Feldaufenthalte und Interviews besprach, individuell zu. Erst die Diskursanalyse, die ich eineinhalb Jahre später durchführte, legte die normativen Verweiszusammenhänge offen, auf die diese Sorge antwortete. Der Polizeinotruf wurde seit gut einem Jahr-

zehnt immer wieder und von verschiedensten Seiten für seine vermeintliche Rückständigkeit kritisiert. Die Kritik, auf die später im Detail eingegangen wird, zielte auf die Fähigkeiten der Beamt:innen, die Organisation und die veraltete Technik. Dass ich mich gerade mit einem Vorzeigeprojekt zur technologischen Professionalisierung beschäftigen wollte, erleichterte mir daher den Zugang im Vergleich zu ›technologiefernen‹ Themen wohl ebenfalls.

Ein zweiter Aspekt des Feldzugangs verweist auf sich wandelnde Bedingungen der Polizeiforschung. Zu Beginn formulierte ich mein Vorhaben zunächst sehr vage, einerseits weil ich von der Einladung etwas überrascht wurde und eigentlich noch ohne ausformuliertes Forschungsvorhaben dastand, andererseits weil ich das Feld mit allzu detaillierten Informationen nicht zu sehr vorprägen wollte. Ich wurde allerdings nach meinem Methodenrepertoire befragt, ob ich »qualitativ oder quantitativ« arbeite. In dieser für Wissenschaftler:innen sehr einfach zu beantwortenden Frage wurde mir vermittelt, dass meine Gesprächspartner:innen selbst etwas von sozialwissenschaftlicher Forschung verstehen. Sie kommunizierten, dass sie mein Projekt sehr wohl auch nach wissenschaftlichen Maßstäben beurteilen könnten. Die Nachfrage verweist demnach auf die Akademisierung des Polizeimanagements in Österreich (Miko-Schefzig 2019). Die Professionalisierungsbestrebungen der österreichischen Polizei ermöglichten meine Forschung also einerseits, andererseits sollte sie aber auch Nutzen bringen.

Diese Wandlungsprozesse waren aber nicht die einzigen Bedingungen, auf die meine Forschungspraxis vom ersten Tag an antworten musste. Am 18. Mai 2019 trat ein sichtlich betroffener Mann mit glasigen und geröteten Augen vor die Mikrofone einer aufgeregten Menge von Journalist:innen: »Meine sehr geehrten Damen und Herren, das Gerücht lag schon länger in der Luft, dass über das Ausland wahlbeeinflussendes *dirty campaigning* oder geheimdienstlich gesteuerte Aktionen zu befürchten sind. Man hat in der Vergangenheit bereits versucht, *mich* zu Fall zu bringen [...]«. ¹⁸ Im Verlauf der Ansprache sollte der Redner Heinz-Christian Strache (FPÖ) sein Amt als Vizekanzler und Sportminister der Republik Österreich aufgrund des kompromittierenden ›Ibiza-Videos‹, in dem er Korruptionsnetzwerke mit einer vermeintlichen russischen Oligarchennichte bespricht, niederlegen. Zwei Wochen später brach die Regierungskoalition ›Türkis-Blau‹ unter ÖVP-Kanzler Sebastian Kurz zusammen. Eine Übergangsregierung wurde gebildet. Es war der Beginn einer Serie von Korruptionsermittlungen, die am Ende meiner Feldaufenthalte auch den Kanzler Kurz das Amt kosten sollte.

Die fortdauernde Regierungskrise lieferte ausreichend Gesprächsstoff zur Abklärung der Positionen zwischen mir als noch unbekanntem Forschenden und den Polizist:innen und bereitete mir so einen ungewöhnlichen Weg ins Feld. Die Einschätzungen gingen in dieser Zeit oft auseinander. Manche sprachen von einem Hinterhalt gegen die Regierung, andere bescheinigten den Protagonist:innen auf übliche Unschuldsbekundungen zurückzugreifen: »Ja und im Knast sind auch alle unschuldig.« (FP, Landesleitzentrale) Ich positionierte mich gegen Strache. Ich vermute auch, dass von mir nichts anderes erwartet wurde. Allerdings hörte ich mir die anderen Meinungen

18 Transkription aus dem Video: <https://www.derstandard.at/story/2000103393515/straches-ruecktritt-im-wortlaut> [16.12.2022].

an und legte es nicht auf Streit an, um als Neuling akzeptiert zu werden. Derartige Ereignisse drängten mich als Forschenden stark in Situationen, die meine Stellung im Feld gefährden konnten, entweder weil ich nichts beizutragen hätte, weil ich das ›Falsche‹ sagen könnte oder weil mir danach nach dem Mund geredet werden könnte.

Die politischen Ereignisse waren aber nur die Generalprobe für die gesamte Beobachtungszeit, die von abrupten Unterbrechungen von Forschungsphasen, Transformationen des Forschungsfelds und Krisen gekennzeichnet war. Diese Disruptionen löste die Polizei einerseits selbst durch die Reorganisation der Notrufbearbeitung und den damit zusammenhängenden Medienwandel aus. Andererseits prägten die Regierungsumbildungen und die Corona-Pandemie zwischen 2019 und 2022 meine Forschungssituation. Es kam wiederholt zu Phasen, in denen ich mich im Feld neu orientieren oder lange Zeit schlicht abwesend sein musste. Diese vorübergehenden Beobachtungskrisen stellten sich immer dann ein, wenn bestimmte Elemente der Praxisform rapiden Veränderungen ausgesetzt waren.

Die Corona-Pandemie machte aus menschlichen Körpern potenzielle Gefahren. Die österreichischen Leitzentralen waren selbst stark von der Pandemie betroffen. Die Leitzentrale Oberösterreich fiel im November 2020 vorübergehend komplett aus. Die Notrufbearbeitung des Bundeslandes wurde von Freiwilligen aus anderen Bundesländern betrieben, was damals als erster Erfolg des neuen Einsatzleitsystems gehandelt wurde, weil es die Verfahren standardisierte und so die Verlässlichkeit der Leitzentralen durch neue Ausfallsebenen erhöhte. Als Reaktion auf die Pandemie führten die Leitzentralen zudem strikte Trennungen von Dienstgruppen ein, um den Kontakt zwischen den Beamt:innen zu minimieren. Teils wurde sogar mit dem Paradigma der körperlichen Ko-Präsenz von Notrufannahme und Einsatzkoordination gebrochen. Wegen vermeintlicher Verstöße gegen Lockdowns und Quarantänevorschriften traten zudem neue Anruf- und Einsatzgründe auf, die einen signifikanten Anteil der Alarmierungen ausmachten.

Neben den Körpern der eigenen Kolleg:innen wurden auch die Körper der Anrufernden und Betroffenen plötzlich zur Gefahr. Es ist daher kaum verwunderlich, dass ich der Organisation (nicht aber den einzelnen Beamt:innen) nun als potenzielle Gefahr galt, vorübergehend keinen Zutritt mehr erhielt und später zunächst nur geimpft und mit FFP2-Maske vor Ort sein durfte. Ich musste mich also in der damals in der österreichischen Öffentlichkeit sehr umstrittenen Thematik vor Wiederbetreten des Feldes nicht nur verbal, sondern auch durch entsprechende Körperpraktiken positionieren. Die Pandemie führte auch dazu, dass die Rhythmen meiner Feldaufenthalte nicht mehr nur von den Dienstzeiten der für mich verantwortlichen Beamt:innen abhingen, sondern von Infektionszahlen und politischen Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie. Interviewabsprachen mussten den Lockdowns angepasst werden und bedurften vorheriger Aushandlung bzgl. des Umgangs mit Masken, Impfungen und Tests. Die Gespräche führten wir aufgrund von diversen Zugangsbeschränkungen dann eher im Freien oder in Kaffeehäusern.

Auch der Medienwandel, der im Zentrum dieser Arbeit steht, löste Beobachtungskrisen aus. Denn meine Beobachtungsfähigkeiten hingen von den Medienarrangements der jeweiligen Leitstellen ab. Ich musste mich an neue Oberflächen und Bearbeitungs-routinen gewöhnen und neu lernen, was wann und wo passiert. Andererseits berührt der Wandel basale materielle Aspekte der teilnehmenden Beobachtung. So variierte

die Schriftgröße auf dem Interface und in den digitalen Einsatzprotokollen, die die Beamt:innen anfertigen, die Möglichkeit zu sehen, was festgehalten wurde. Sie waren für mich aus der Beobachtungsentfernung von ungefähr einem Meter teils deutlich schwieriger zu lesen. Wenn der Einsatzfunk über Lautsprecher den gesamten Raum beschallte, konnte ich an mehreren Arbeitsplätzen mithören. Benutzen die Beamt:innen in der Einsatzdisposition jedoch Headsets, war das nicht möglich. Ich musste an den Funksprüchen der anderen Beamt:innen erkennen, was in ihren Funkkreisen vor sich ging. Die Veränderung der wechselseitigen Wahrnehmbarkeit durch den Wandel des Medienarrangements (siehe Abschnitt 4.7.2.) war für mich also sinnlich wahrnehmbar und irritierte meine Beobachtungspraxis und Position im Feld. Das erforderte Antworten auf organisationale, gesellschaftliche und sogar Umweltprozesse.¹⁹

Die Corona-Pandemie führte zu einer Verlängerung des Beobachtungszeitraums, wenngleich weniger Beobachtungen durchgeführt werden konnten. Die Irritationen des Beobachtens machten die Intensität des medientechnischen Wandels für mich aber zugleich nachvollziehbarer. Zu betonen ist der Zeitraum der Beobachtungen außerdem, weil die Untersuchung eines umfassenden organisationalen Wandlungsprozesses, der in seiner ersten Phase vor allem als Aufbauprozess verstanden wird, es unweigerlich mit sich bringt, dass die Ergebnisse der Forschung einen bestimmten Stand der Entwicklung bzw. einen Zeitausschnitt im Lebenslauf einer Praxisform erfassen, die sich, während die Forschungsarbeit verfasst, geprüft und publiziert wird, weiterhin verändert. Nach meinen Beobachtungen wurde der Anwendungsbereich des Gehörlosennotrufs etwa zum »stillen Notruf« für Frauen ausgeweitet, die aufgrund ihrer Notlage nicht am Telefon sprechen können. Auf dem Entwicklungsplan der Notruf-App stehen auch maschinelle Übersetzungstools, die den Zugang zum Notruf für fremdsprachige Personen potenziell verbessern, wenngleich noch immer keine Gleichwertigkeit erreicht wird. Das Einsatzleitsystem wurde seitdem durch das Projekt »ELKOS+« mit Polizei-Smartphones und Navigationsapps verknüpft. Dies kann als typische Entwicklung angesehen werden. Denn für digitale Medien sind gerade die Interoperabilität zwischen technischen Medienartefakten, die Skalierbarkeit auf neue Anwendungsgebiete (oft als *function creep* bezeichnet) und die Flexibilität der materiellen Gestaltung und praktischen Verwendungsformen charakteristisch. Entsprechend lag der ethnografische Blick auch nur bedingt auf den konkreten je aktuellen Ausgestaltungen einzelner technischer Elemente, sondern auf den Praktiken, die die Flexibilität und Erweiterung der polizeilichen Medien erzeugen und begrenzen (siehe Teil 3).

1.3.7.2. Beobachten in der Leitzentrale

My impressions of the communications center remain vivid and powerful. It was a smelly, smoky, poorly lit room reeling under the glare of harsh flickering fluorescent lights. Windowless, stuffy, with restricted exit and entry, few amenities. Nervous anxiety and worry was the prevalent tone. Operators answered calls sequentially and quickly sent them on. I shared the daily round with one of the 911 operators.

19 Ich werde einige dieser Prozesse, wie etwa die Corona-Pandemie, nur am Rande behandeln, weil es einerseits um eine allgemeinere Beschreibung geht und weil die Lockdowns andererseits Distanz zum Feld bedeuteten und daher nur Aussagen aus Gesprächen zur Verfügung stehen.

Perched on a chair, my eyes watering from dense cigarette smoke, my nose running, my rear end aching from sitting on a hard seat, and my ear raw from contact with the earpiece I had jammed in one ear, I have rarely endured such an unpleasant fieldwork experience. (Manning 1988, XIII)

Mit diesen Worten beschreibt Peter K. Manning, der zu den weltweit bedeutendsten Polizeiforscher:innen gehört, seine Eindrücke in einer US-amerikanischen Leitstelle in den 1980er-Jahren. Geblendet von Zigarettenrauch und flackernden Neonröhren, beinahe taub vom Headset der Notrufanlage, wird ihm die Leitzentrale zur ethnografischen Hölle. Heute sehen europäische Leitstellen freilich anders aus, was nicht nur am allgemeinen Rauchverbot liegt. Polizeien und andere Einsatzorganisationen haben die Leitzentralen als Ort der Innovation entdeckt, der durch ein nüchtern funktionalistisches, Ruhe und Ordnung ausstrahlendes Design einen innenarchitektonischen Kontrapunkt zur Unordnung der Welt ›da draußen‹ setzt. Die allgegenwärtige Technik zeichnet das Bild einer modernen Polizei, deren Koordinationszentren nicht mehr Gefahr laufen, mit einem Wirtshaus nach der Sperrstunde verwechselt zu werden.

Allerdings bleiben Polizeileitstellen besondere Forschungsumgebungen, an die sich die ethnografische Praxis anpassen muss. Sie sind zunächst sensible, durch materielle Barrieren verschlossene Hochsicherheitsbereiche, die sich in Gebäuden einer Organisation befinden, die gemeinhin als unzugänglich für externe Forschung gilt. Mein Zugang wurde an erfahrene Beamt:innen gebunden, denen die Führungskräfte vertrauten und die sie als besonders kompetent beschrieben. Diese Gatekeeper entscheiden letztlich oft, wohin Forschende gehen und mit wem sie sprechen können. Ich habe diese Betreuung nicht als einengend empfunden. Mir wurden insgesamt mehr Türen geöffnet, als ich erwartet hatte.

Allerdings hängt die teilnehmende Beobachtung in Kontrollräumen nie nur von einer Person ab. Ihre Enge und die im Feld etablierten Praktiken wechselseitiger Beobachtung (Heath und Luff 1992; Norris und Armstrong 1999) bzw. des Raumhörens (siehe Abschnitt 4.7.) machen die Feldteilnahme zu einem Unterfangen, das in besonderem Maße von der *community* abhängt. Wenn man die Notrufprozesse selbst wahrnehmend verfolgen will, ist man nie unsichtbar. Forschende sind den Beamt:innen beim Über-die-Schulter-Schauen sogar in einem Maß nahe, das gewöhnliche Intimitätsgrenzen verletzt. Die Leser:innen mögen sich nur vorstellen, es säße jemand neben ihnen, während sie dieses Buch lesen oder im Büro arbeiten. In den Leitzentralen werden die Effekte dieser Beobachtungskonstellation allerdings dadurch gemindert, dass Beobachtung und Mithören üblich sind. Das körperlich nahe *learning by seeing* wird im Zuge von Einschulungen von den Polizist:innen selbst praktiziert. Die Beamt:innen sind es also gewohnt, dass ihre Arbeit in hohem Maße intern öffentlich ist. Der Erfolg der Beobachtung war daher stark auf Anpassung und Eintauchen in die Leitstellenkultur angewiesen, um ein akzeptierter Kollektivteil zu werden, dem Einblick gewährt wird.

Die Leitzentrale macht die polizeiliche Praxis aber auch auf besondere Weise beobachtbar, weil in ihr die in der Polizeiforschung beinahe mystifizierte Hinterbühne des Aufenthaltsraums und der öffentliche Aktionsraum der Polizist:innen räumlich zusammenfallen. Die Trennung von Innen und Außen wird nicht vorrangig durch Mobilität zwischen abgegrenzten Räumen (z.B. zwischen Streifenwagen und Straße), sondern

durch Wahrnehmungsschranken der eingesetzten Medientechnik etabliert. Aufgrund dieser besonderen Bedingungen spreche ich von einer dezidierten Kontrollraum-Ethnografie, die spezifische Möglichkeiten mit sich bringt, aber auch Umgangsweisen mit forschungspraktischen und ethischen Herausforderungen erfordert.

Eine dieser Herausforderungen ist die Involvierung in die Praxis selbst. Während beobachtende Teilnahme die leiblich-erlebende Erfahrung durch Mitmachen in den Vordergrund stellt, avisieren teilnehmende Beobachtungen wahrnehmbare Praxisvollzüge anderer (Pfadenhauer und Grenz 2015). Die Kontrollraum-Ethnografien der *Workplace Studies* beziehen bewusst die distanzierteste Position im Feld, indem sie fokussierte Videobeobachtungen durchführen. Abgesehen von ethischen Herausforderungen bei der Aufzeichnung hochsensibler Daten von Anrufenden entgehen der Videoaufzeichnung genauso wie der Konversationsanalyse von Gesprächstranskripten viele Wahrnehmungsaspekte, wie das oben angeführte Zitat von Manning und meine Ausführungen zu Beobachtungskrisen bereits illustriert haben (vgl. auch Kevoe-Feldman 2019).

Meine Teilnahme im Feld war die meiste Zeit eine beobachtende, was nicht damit gleichzusetzen ist, dass ich nicht involviert wurde. Ich saß stets neben Polizist:innen, die entweder Notrufe entgegennahmen oder »am Funk«²⁰ Streifenwagen mobilisierten und koordinierten. So konnte ich Notruf- und Funkgesprächen zuhören, körperliche Bewegungen und die Arbeit mit dem Einsatzleitsystem gleichermaßen beobachten. Dieses Dabeisitzen, Zusehen und Zuhören als besondere Form des ethnografischen *shadowing* (Czarniawska 2004) war die zentrale Technik der Beobachtung. Sie fokussierte auf einzelne Episoden der Prozesse und erlaubte es mir, während die Beamt:innen protokollierten, Feldnotizen anzufertigen. Dass ich sofort ein paar Worte auf Papier schrieb, war für die Polizist:innen ein Anzeichen, dass ich tatsächlich forschte und nicht nur herumsaß. Ich bemühte mich, bei jedem Anruf etwas aufzuschreiben, um nicht zu verraten, was für mich besonders interessant war.

Mein Beobachtungsfokus folgte zunächst den Momenten, in denen die Beamt:innen zu Prozessen der Notrufbearbeitung durch das Einsatzleitsystem hinzugezogen wurden. Ich verzichtete nach einer gewissen Zeit auf allzu viele Fragen zum Prozess und dazu, warum etwas gemacht wird, um den Leitstellenalltag nicht allzu sehr zu unterbrechen und um herauszufinden, wann die Beamt:innen sich mir gegenüber zur Rechtfertigung oder Erklärung verpflichtet fühlten. Nach einer Weile begann ich mit Variationen und einer Ausweitung des Beobachtungsfokus auf den gesamten Leitstellenraum. Für solche Variationen eignet sich die Notrufbearbeitung besonders, weil die Prozesse sich beständig in derselben Umgebung wiederholen. Mal stand das Geschehen auf den Monitoren im Fokus, dann die Dokumentation von Einsätzen, die körperlichen Bewegungen der Beamt:innen, die medienvermittelten Gespräche oder die Reaktionen anderer Leitstellenmitarbeiter:innen auf Einsatzbearbeitungen. Das Nachverfolgen von Einsätzen durch den Prozess der Notrufbearbeitung erwies sich nur bedingt als geeignete Methode. Denn einerseits musste das Beobachtungssetting neu etabliert werden. Andererseits zeigte mein Platzwechsel deutlich an, dass ich einem Einsatz Relevanz zusprach. Das schien mir bei Testläufen die Bearbeitung stark zu beeinflussen.

20 Anführungszeichen ohne Nachweise sind allgemeine Feldsemantiken.

Ich nutzte ruhige Zeiten, um den Blick in der Leitzentrale schweifen zu lassen und zu beobachten, was zwischen den Einsätzen geschah. Ich nahm an Small Talk teil, mit dem die Beamt:innen längere Phasen ohne viele Notrufe überbrückten, oder langweilte mich mit ihnen. In diesen Gesprächen entstehen Debatten über Anrufende, technische Veränderungen oder die mediale Berichterstattung. Allerdings ist festzuhalten, dass meine Anwesenheit die Begleitbeamt:innen dazu anhielt, Gespräche mit mir zu führen. Andere Beamt:innen waren mit anderen Dingen beschäftigt, um sich die Langeweile zu vertreiben. Dazu gehörten besonders häufige Kontrollblicke auf den Dienstplan.

Bald wurden mir kleinere Aufgaben wie das Beobachten von Arbeitsplätzen übertragen, wenn die Beamt:innen sich mit anderen besprachen, oder andere um Hilfe in dichten Arbeitsepisoden anzusuchen, wobei mir lange nicht klar war, wen man anfragen durfte.²¹ Manchmal wurde ich in die Bearbeitung der Notrufgespräche einbezogen. Auch verspürte ich bei manchen Einsätzen, wenn es etwa zu Schwierigkeiten kam, selbst den Drang, eine Lösung zu finden und mich einzumischen, und versuchte, den Beamt:innen (meist aufgefordert) zu helfen. Dass ich mich in dynamischen Situationen auch hinsichtlich meiner situativen Motiviertheit, die Beobachtung gegen eine inkompetente Teilnahme einzutauschen, kaum entziehen konnte, war keineswegs ein methodisches Defizit, weil ich meine Beobachtungsposition verlassen habe oder eine vermeintlich reine Feldsituation beeinflusst hätte, sondern ist ein Bestandteil des ethnografischen Forschens, der es erlaubt, die affektive Mobilisierung der Feldteilnehmenden zumindest teilweise wahrzunehmen. In Teilen befördern solche gemeinsamen Erlebnisse auch das Einsinken in das Forschungsfeld.

Dennoch fasse ich meine Teilnahme als beobachtend auf, weil mir, auch wenn ich zunehmend wusste, was vor sich geht, Erfahrungen fehlten, die Polizist:innen miteinander teilen. Dazu gehören die Erfahrung und Möglichkeit der Gewaltanwendung im Außendienst, die tatsächliche Verantwortung für Einsätze sowie die jahrelange Enkulturation in der Polizei. Ich konnte zwar aus dem Feld geworfen werden, aber diese negativen Sanktionschancen erschienen vergleichsweise gering, da von mir nicht erwartet werden konnte, dass ich kompetent handle.

Ich variierte, soweit möglich, die Dauer meiner Feldaufenthalte. Die Nacht wurde mir als Beobachtungszeit vorab untersagt. Tagsüber blieb ich meist drei bis sechs Stunden. Weil in jedem Turnus andere Beamt:innen zusammenarbeiten, erweiterte sich mein Sample beständig. Dadurch lernte ich neue Dienstgruppen kennen. Die meist relativ kurze Beobachtungsdauer hatte den Vorteil, dass ich meine Beobachtungen schnell protokollieren konnte, was aufgrund der Komplexität und Dichte der Notrufepisoden hilfreich war, um Details zu speichern. In Einzelfällen blieb ich eine gesamte Zwölfstundenschicht.

Von Beginn an wollte ich im Sinne einer *multi-sited ethnography* (Marcus 1995) mehrere Leitzentralen und unterschiedliche Schauplätze der Notrufbearbeitung beobachten. Die neu entstehende Vernetzung der Leitzentralen erleichterte es mir, dieses Ziel zu erreichen. So ging ich auf Stippvisite in verschiedene Leitstellen und bereiste die neu ent-

21 Es gibt Arbeitsplätze, die zur Unterstützung der Funker:innen vorgesehen sind, zugleich sollten es aber »junge« Beamt:innen sein, die sich nicht über die Zusatzarbeit beschweren konnten, und sie sollten kompetent sein.

falteten innerorganisationalen Netzwerke der österreichischen Notrufbearbeitung. Das Feld und insbesondere die Zugänge zu Interviewpartner:innen aus Softwareunternehmen, Führungskräften und BMI sowie zu einer Streifenwagenmitfahrt eröffneten sich mir insofern Stück für Stück mit der Etablierung meiner Position als teilnehmender Beobachter. Das mit dem umfangreichen Wandlungsprozess verbundene Interesse an der organisationalen Selbstbeobachtung kam mir genauso zugute wie die Rechtfertigungsverpflichtung der beteiligten Parteien aufgrund von Verzögerungen im Projekt ELKOS. Ich profitierte von dem Bedürfnis nach Austausch und Stellungnahme und diente zugleich als Publikum für Erfolgsberichte.

1.3.7.3. Beobachtet werden: Positionen im Feld

Als Forschender war ich sowohl erkennbarer Außenseiter, weil ich im Gegensatz zu den arbeitenden Beamt:innen keine Uniform trug und weitgehend inkompetent war, als auch Bestandteil der situierten Praktiken. Ein Umgang mit dieser Doppelrolle und der Unübersehbarkeit als beteiligter Nichtteilnehmer bestand darin, Vertrauen zu schaffen. Das wäre mir ohne eine entsprechende Einstufung durch zentrale Akteur:innen des Feldes nicht möglich gewesen. Als Gatekeeper bewerteten sie mich stellvertretend und machten mich für andere akzeptabel. Manchmal übersetzten sie sogar mein Forschungsvorhaben, wenn ich mich in akademischen Begrifflichkeiten verlor.

Wichtig für die Akzeptanz im Feld waren die Gespräche zwischen den Einsatzbearbeitungen. Nicht nur bot ich mich als Gesprächspartner an, dem man anvertrauen konnte, wie es im Polizeidienst wirklich aussieht (Behr 2000c; S. Schmidt 2022). Auch konnte man mir alles erzählen, was sonst schon niemanden mehr interessierte oder nur mehr bewitzelt wurde. Denn die Polizist:innen arbeiten in ihren Dienstgruppen in steter Regelmäßigkeit viele Stunden zusammen, was wohl dazu führt, dass die eine oder andere Geschichte wiederholt wird. Ich unterhielt mich also über Comics, Sport, Urlaub, Hausratsversicherungen, Polizeigeschichte und »Ausländer« oder steuerte eine zurückhaltende Expertise zu Rechtsextremismus in Ostdeutschland bei, trat – vor dem Hintergrund meiner deutschen Staatsangehörigkeit – Deutschenwitze los und akzeptierte irgendwann, dass ich nicht der Soziologie, sondern der Psychologie zugerechnet wurde. Diese kleinen Konzessionen an Fremdzuschreibungen im Feld sind nicht unbedeutend, zeigt man dadurch doch, dass man sich selbst nicht zu ernst nimmt. Dabei sollten zwei Aspekte nicht vernachlässigt werden: Einerseits kam ich als mittelaltriger, weißer Mann mit Dreitagebart und sarkastischen Witzen in eine männlich dominierte Subkultur, die diese Art der Kommunikation belohnt. Andererseits unterschied ich mich hinsichtlich meiner Kleidung mit Jeans, Pullover und Sneaker wohl weniger vom soziokulturellen Milieu der Beamt:innen, als es Stereotype über Akademiker:innen vermuten ließen (vgl. S. Schmidt 2022). Beamt:innen, die mich noch nicht kannten, erschien ich auf den ersten Blick manchmal als neuer Kollege oder als Kollege aus Deutschland, bis ich mich als Forscher vorstellte.

Neben dem Small Talk galt es insbesondere nach Notrufgesprächen, auf explizite Anfragen, wie ich die Situation empfunden habe, »akzeptable« Bewertungen abzugeben und mich gerade nicht zu enthalten. Dabei half, dass ich mit zunehmender Dauer des Feldaufenthalts eine gewisse Resignation angesichts »der Leute« und ihrer Gründe, die Polizei zu rufen, mit den Beamt:innen teilte. Nicht zu verkennen ist zudem die oft mit

Verwunderung kommentierte Tatsache, dass ich nach Lockdowns immer wiederkam und mich insgesamt 200 bis 250 Stunden in den Leitstellen aufhielt. Meine fortgesetzte Anwesenheit bekundete ernsthaftes Interesse. Schritt für Schritt wurde ich so zum gewohnten Außenseiter. Diese Position schrieben mir die Polizist:innen auch explizit durch Sätze wie »Du weißt eh, wie das bei uns ist« zu. Es sollte allerdings betont werden, dass ich sie nie für das gesamte Feld einnahm. Die Teilintegration stand nicht nur stets auf Probe, sie etablierte sich auch nur in der Beziehung zu denjenigen Beamt:innen, mit denen ich viel zu tun hatte. Jedes Mal, wenn ich neben neuen Beamt:innen saß, fiel ich wieder zurück in die Position des verdächtigen Fremden, dem andere zwar vertrauen, dessen Einstellungen aber noch unklar sind. Diese Situationen waren für mich und auch für einige Polizist:innen zum Teil recht unangenehm, insbesondere, wenn der Smalltalk nicht klappte. Es half dann meist bereits, nochmals zusammensitzen, um Barrieren zu überbrücken, da sich darin auch eine Wertschätzung der ersten Beobachtung bekundet und zumindest über Veränderungen zum letzten Mal gesprochen werden kann. Position und Beobachtbarkeit des Feldes waren also im besten Sinne eine fortwährende Herausforderung (Nieswand u. a. 2015).

Die Rolle des potenziellen Kritikers (Bogner und Menz 2002, 58) konnte ich dabei nie ganz abstreifen. Sie regte die Polizist:innen ein ums andere Mal dazu an, sich mir gegenüber ungefragt zu erklären. In Interviews und Gesprächen wurde diese Position durch die Mobilisierung von organisationalen Regeln zur Absicherung des zuvor Gesagten wahrnehmbar. Beamt:innen fügten etwa nach längeren Erzählungen über abgelehnte Notrufe relativ zusammenhangslos hinzu, dass man im Zweifel immer jemanden schicke. Die defensivste Form des Umgangs mit mir als potenziellem Kritiker war die explizite Mitteilung, dass ich über etwas nicht schreiben dürfe. Diese Wünsche der Beamt:innen habe ich dann auch respektiert.

Eine weitere Art der Fremdpositionierung war das Zu- oder Abschreiben akademischer Expertise. Einige Führungskräfte verwiesen auf diese Rolle, indem sie, wie oben bereits erwähnt, ihre im Studium erworbenen Kenntnisse in Anschlag brachten, um mir zu signalisieren, dass sie mich auch verstehen würden, wenn ich Fachbegriffe meiner Disziplin verwendete. Andere zitierten explizit Literatur der Polizei- oder Managementforschung. Diese Hinweise deuteten mir als akademischem Experten ein professionelles Niveau an. Wenn Lehrbuchbeschreibungen geliefert wurden, zeigten mir die Interviewten, dass sie meine Fragen als zu simpel oder als bloße Wissensabfrage beurteilten (ebd.). In einem Interview suchte ein Gesprächspartner etwa demonstrativ mit einer Internetsuchmaschine eine allgemeine betriebswirtschaftliche Antwort auf meine Frage, die eigentlich auf die Praxis der Organisation abzielte.

Eine letzte Position, die ich wahrgenommen habe, war die vorübergehende Irrelevanz meiner Anwesenheit. Sie stellte sich für kurze Momente ein, wenn die Beamt:innen »im Stress« waren und Einsätze ihre ganze Aufmerksamkeit forderten. Dann sprachen sie manchmal eine halbe Stunde lang nicht mit mir, blickten mich nicht an und wirkten von den Einsätzen auf ihren Bildschirmen vollkommen eingenommen (siehe Abschnitt 4.8.2.). Die unterschiedlichen Positionierungen brachten während der Feldaufenthalte verschiedene Aspekte der Praktiken zum Vorschein. Denn ich verkörperte als gewohnter Außenseiter, Experte, potenzieller Kritiker und irrelevanter Nebensitzer unterschiedliche normative Horizonte, auf die Beamt:innen mit mehr oder weniger Vorsicht antwor-

teten. Das sollte aber nicht als Mangel betrachtet werden, da die Positionen immer wieder neue Einblicke in den Leitstellenalltag eröffneten.

1.3.7.4. Medienpraktiken der Ethnografie

Ich beendete meine Feldforschung nach 50 Aufenthalten in unterschiedlichen Leitstellen, die drei bis zwölf Stunden dauerten.²² Die Feldforschung dokumentierte ich selbst und nahm Dokumente des Feldes mit. Diese fungieren in der Ethnografie als Medien, die vergangene Praxis für die spätere Analyse speichern und vergegenwärtigen. Meine Beobachtungen überführte ich auf der Grundlage der im Feld angefertigten Notizen in umfangreiche Protokolle. Dazu nutzte ich einen einfachen Leitfaden, der die Schreibpraxis auf die zentralen theoretisch gewonnenen Elemente und Dimensionen hin orientierte: materielle Arrangements, Artefakte und Medientechnik, körperliche Bewegungen, Mediengebrauch, sinnlich-atmosphärische Bedingungen, normative Aktivitäten wie Bewertungen, affektive Regungen, Verweise auf Regeln, allgemeine und praktische Verständnisse. Der Fokus der Protokolle variierte mit der Aufmerksamkeit bei der Beobachtung. Das heißt, aufgrund der limitierten menschlichen Beobachtungsfähigkeit sind Feldprotokolle selektiv, und erst ihre analytische Gesamtschau zeichnet ein akkurateres Bild der Praxis. Die Protokolle entwickelten sich zudem mit der Zeit weiter (Emerson, Fretz und Shaw 1995). Während zunächst allgemeine Abläufe und Architekturen im Zentrum standen, verdichteten sie sich gegen Ende der Beobachtungen, weil ich mein erworbenes Wissen über die Notrufbearbeitung stärker einfließen lassen konnte. Dieses (immer lückenhafte) Wissen, was als Nächstes passieren sollte, zu erwerben, ist der große Vorteil der dauerhaften Beobachtungen gegenüber fokussierten Beobachtungsformaten. Zur Darstellung von materiellen Arrangements fertigte ich abstrakte Orts- und Interfaceskizzen an, die Arbeitsplatzaufteilungen und Fensteranordnungen auf Computermonitoren abbildeten. Letzteres diente dazu, herauszufinden, welche Elemente des Einsatzleitsystems trotz der individuellen Anpassbarkeit des Interfaces zentrale Positionen auf den Monitoren einnahmen und welche Beamt:innen Zusatztools nutzten.

Zudem erhielt ich Dokumente aus dem Feld. Die analytische Haltung gegenüber den Bild- und Textartefakten des Feldes ist eine andere als bei Diskursfragmenten (Nieswand u.a. 2015, 92–94). Sie werden in der ethnografischen Performanzanalyse vor allem als dokumentarische Artefakte und Elemente in gegenständlich-körperlichen Aktivitätsmustern untersucht. In verschiedenen Leitstellen sammelten die Beamt:innen zudem Erinnerungsstücke – von alten Broschüren über Videos bis hin zu Fotografien aus der ersten Glanzzeit der Kontrollräume in den 1950er- und 1960er-Jahren – und stellten sie mir zur Verfügung.

Auch aus feldstrategischen Gründen ging ich daher selbst ins damals für die Öffentlichkeit noch zugängliche Archiv der Landespolizeidirektion Wien, um historische Dokumente zu sammeln. Diese Dokumente umfassen unter anderem Akten und Dienstanweisungen zur Einführung des Informationsdienstes in Wien 1955. Zusätzlich recher-

22 Ich habe auch mehrmals Industriemessen besucht. Diese Beobachtungen werden in der vorliegenden Arbeit nicht systematisch berücksichtigt, um den Rahmen nicht zu sprengen. Einige Erkenntnisse sind andernorts publiziert (Knopp und Schmidt 2018; Knopp 2020b).

chierte ich im ANNO-Onlinearchiv auch Zeitungsartikel zur Einführung des Telefonnotrufs im Jahr 1935 und zur Einführung des Funkstreifendienstes 1955.

1.3.7.5. Neue Bezugsrahmen: Leitfadengestützte Interviews

Interviews sind, wie zu Beginn dieses Kapitels bereits angemerkt, ergänzende Methoden in der ethnografischen Forschung. Sie erlauben Zugang zur Praxisform über den Umweg der Erzählungen von Feldteilnehmer:innen. Zudem haben sie den Effekt, dass die Praktiker:innen aus dem gewohnten Umfeld herausgelöst werden. Die Interviewten stehen nur den Forschenden gegenüber – und allem, was sie mit ihnen in Verbindung bringen. Interviews erzeugen also zumindest sozial, aber auch physisch und zeitlich dem Alltag entzogene Settings für Interaktionen, in denen sich andere normative Bezugnahmen entfalten können, weil die Sanktionsöffentlichkeit eine andere ist (Froschauer und Lueger 2020, 84). Meine Gesprächsführung orientierte sich am Verfahren des qualitativen, teilstrukturierten Interviews, bei dem Forschende die thematische Struktur des Gesprächs vorgeben (Schlehe 2008). Im Gegensatz zu den unzähligen Feldgesprächen während meiner Beobachtungen gab es also einen vorab geschriebenen Gesprächsplan.

Die Fragen waren möglichst offen formuliert, um die Entfaltung des Themas den Interviewten zu überlassen (Bogner und Menz 2002). Interessante Aspekte, besonders vorsichtige oder aufgeregte Erzählungen vertiefte ich mit Nachfragen. So entfaltete sich die Zeitstruktur der Interviews entlang der Erzähldynamiken, die ich aufnahm, verstärkte, vertiefte oder eben auf mein Thema fokussierte. Der Leitfaden erlaubte es mir als Interaktionsressource, im Gespräch beim Thema meiner Studie zu bleiben, ohne aufwendige Begründungen geben zu müssen, warum etwas nicht interessant ist, oder die Interviewpartner:innen gar zu brüskieren. Denn auch ich folgte ja nur einem vorab festgelegten Plan. Insgesamt war ich aber eher bemüht, die Entfaltung von praktischen Relevanzen zu fördern, als dem Plan zu folgen.

Die Interviews sind daher selbst als Settings zu verstehen, in denen Interviewer:innen und Interviewte in ihren wechselseitigen Antworten und Fragen bestimmte Anschlussoptionen nahelegen und andere ausgrenzen. Das ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen, weil die Aussagen der Interviewten nie nur dokumentieren, was in der Praxis geschieht, sondern immer auch in einem situativ hergestellten Setting auftauchen. Der neue Bezugsrahmen des Interviews ist daher nicht nur defizitär. Er erlaubt es vielmehr, anders über die Praxis zu sprechen, problematische Aspekte aufzuwerfen oder sich gar zu offenbaren, weil die Interviewten außerhalb des Bewährungszwangs der *community* agieren. Dennoch sind die Beamt:innen auch in Interviewsituationen Träger:innen der Praxisform.²³

Neben unzähligen Feldgesprächen führte ich sechs Interviews mit Disponenten und vier Interviews mit Führungskräften aus verschiedenen Leitstellen sowie zwei Interviews mit Mitarbeitenden von Softwareunternehmen. Im Gegensatz zu den Feldgesprächen zeichnete ich die 45- bis 150-minütigen Interviews auf und transkribierte sie für die Analyse. Tendenziell dauerten die Interviews mit Führungskräften länger. Das

23 Vgl. zu dieser normativitätstheoretischen Begründung von Interviews, Gruppendiskussion und anderen interaktiven Erhebungssituationen Fikar u.a. (2023).

lag an den unterschiedlichen Gesprächsleitfäden, mag aber auch mit ihrer Routiniertheit zusammenhängen, über die Notrufbearbeitung zu sprechen. Die Gespräche mit den Disponenten wurden jeweils auf deren Wunsch in die Pausen zwischen ihren Arbeitsturnussen gelegt. Dies gewährleistete nicht nur, dass die Interviewdauer nicht mit ihrer Freizeit kollidierte, sondern auch, dass die Beamt:innen zeitlich nah an der Praxis waren. Bei Führungskräften wurde dies noch dadurch verstärkt, dass die Interviews in deren Büros oder Besprechungsräumen stattfanden.

Die Leitstellenmitarbeiter:innen rekrutierte ich zumeist durch Ansprache in der Leitzentrale. Die Führungskräfte kontaktierte ich nach Rücksprache und auf Vermittlung. Meine Interviews waren im eng umgrenzten Forschungsfeld der Leitzentralen auch selbst Gesprächsthema. Einige Partner stimmten erst zu, als sie sich versichert hatten, dass die Interviews anonym und nicht konfrontativ waren. Es ist anzumerken, dass trotz mehrmaliger Versuche keine Polizistinnen für Interviews gewonnen werden konnten. Ablehnungen wurden mit Verweis auf die Aufzeichnung erteilt. Zwar könne ich in der Leitstelle immer neben ihnen sitzen und wir könnten über alles sprechen, aber vor das Aufnahmegerät wollten angefragte Polizistinnen nicht treten. Die damit einhergehenden Grenzen der Interviews lassen sich zum Teil durch Feldgespräche ausgleichen. Insgesamt begleitete ich aber auch während der Feldaufenthalte öfter Männer als Frauen.

Inhaltlich erschlossen die Interviews einerseits Aspekte der Notrufbearbeitung, die für die teilnehmende Beobachtung nicht zugänglich waren, da diese Feldsektoren die Beobachtung nicht zuließen – entweder weil die interessierenden Aspekte in der Vergangenheit lagen oder weil meine eigenen Ressourcen zur Neige gingen. Während die Interviews mit den Disponenten Aspekte der Praxis gemäß dem schematischen Prozessablauf von der Notrufannahme zur Einsatzkoordination abhandelten und der Medienwandel vor allem durch Fragen zur Rolle der Technik thematisiert wurde, ging es bei den Interviews mit Mitarbeiter:innen von Softwareunternehmen und mit Führungskräften darum, wie Leitsysteme implementiert und weiterentwickelt werden. Beiden Gruppen stellte ich am Ende zudem Fragen nach der idealen Ausübung relevanter Rollen in den Leitstellen (Notrufannahme, Einsatzdisposition, Dienstführung, Ausübung der Offizierstätigkeiten).

1.3.7.6. Forschungsethische Reflexionen

Leitstellen sind Orte, an denen hochsensible Informationen über Menschen in Not und solche, die beschuldigt werden, Straftaten begangen zu haben, prozessiert und gespeichert werden. Die automatisierte Aufzeichnung vieler Arbeitsschritte durch die Polizei birgt weitere Herausforderungen für eine datenschutzsensible und ethische Forschung. Wenn die teilnehmende Beobachtung als Teil der Praxisvollzüge betrachtet wird, muss sie sich auch gegenüber der Frage der Not ethisch positionieren. Ethisch im Feld zu handeln, bedeutete für mich, den Notrufprozessen Vorrang gegenüber meinen Beobachtungen einzuräumen, z.B. indem ich in Phasen intensiver Einsatzbearbeitung keine Fragen stellte und mich, wie oben beschrieben, hinzuziehen ließ, wenn es darauf ankam. Hierin liegt eine Krux der Beobachtung als Außenseiter, da ich Gerechtigkeitskategorien, z.B. im Umgang mit Anrufernden oder bei der selektiven Verfolgung von Notrufen, gegenüber

der Notwendigkeit, Anschluss zu finden, hintanstellte. Entsprechend begrenzt die Normativität der Praxisform, welche Spielräume Forschende für ethisches Handeln haben.

Von den Anrufern und den Personen, über die sie berichten, kann aufgrund der Prämisse, die Notrufgespräche nicht zu stören oder zu verzögern, kein informiertes Einverständnis eingeholt werden. Das gilt zwar beinahe für jede teilnehmende Beobachtung, ist aber vor dem Hintergrund der sensiblen Daten in der Kontrollraum-Ethnografie umso mehr ethisch zu reflektieren. Die Anrufer und die Menschen, über die sie berichten, sowie die in den Darstellungen vorkommenden Opfer, Zeug:innen und Betroffenen sind die vulnerabelsten Gruppen in der vorliegenden Studie. Für sie muss ein vollumfänglicher Identitätsschutz gewährleistet sein. Daher achtete ich bereits beim Anfertigen der Notizen und Feldprotokolle darauf, die Anrufer zu anonymisieren, indem Namen, Adressen, Telefonnummern und andere identifizierende Merkmale nicht aufgeschrieben wurden. Diese Anonymisierung ist dabei keinesfalls als Defizit anzusehen, sondern regt dazu an, zu beschreiben und ggf. anhand von Ethnokategorien des Feldes zu typisieren.

Sensibel und mit besonderen Herausforderungen verbunden sind des Weiteren die Daten der Polizist:innen. Denn sie werden an ihren Arbeitsplätzen organisational überwacht (Ball 2010). Daher versuchte ich so gut wie möglich, alle Anwesenden über meine Rolle aufzuklären, und stand für Fragen über mein Vorhaben stets zur Verfügung. Zentralen Figuren meiner Feldaufenthalte legte ich schriftlich vor, wie ich ihre Daten durch Anonymisierung in Publikationen und durch verschlüsselte Aufbewahrung schützen wollte.

Im Zuge meiner Forschungsaufenthalte lernte ich nach und nach, wie Protokolleinträge der Beamt:innen individuell zurechenbar gemacht werden und welche individuellen Merkmale Interfaces haben. Daher mussten diese Elemente in Protokollauszügen für die Publikation so modifiziert werden, dass nicht auf die Beteiligten geschlossen werden kann. Die Polizei entfernt personenbezogene Einsatzdaten nach längstens 18 Monaten und hält Informationen nur mehr für statistische Zwecke vor, insofern sie nicht für die Strafverfolgung benötigt werden. Dokumentationsdaten sind nach drei Jahren zu löschen (§ 13a SPG). Um den Bezug zu den digitalen Fußabdrücken und dem durch das Einsatzleitsystem erzeugten Datenschatten (Kitchin 2014) der Polizist:innen zu verkleinern, wurden neben den eindeutig personenbezogenen Daten auch inhaltliche Änderungen an Einsatzprotokollen und Interviews vorgenommen, z. B. bei Namen und Beschreibungen von genannten Personen und Einheiten sowie Beschreibungen von Hergängen, Kleidungsmerkmalen oder Orten. Bei diesen Änderungen wurde darauf geachtet, dass der Stil des Protokollierens und der Inhaltskern erhalten bleiben. Admire Mare (2017) bezeichnet diese Technik der anonymisierenden Datenmodifikation als Mischung aus Paraphrase und Löschung von personenbezogenen Daten als *constructed data*.

Ebenso erforderte die individuelle Anpassbarkeit der digitalen Medien eine Anonymisierung von Interfacedarstellungen und -beschreibungen. Daher veröffentliche ich Medieninterfaces nur in rekonstruierter und entindividualisierter Form, die nicht mit dem tatsächlichen Erscheinungsbild identisch ist. Auch hier sind Orte, Zeiten und Einheitenamen fiktiv. Gerade bei den visuellen Daten hat die Anonymisierungstätigkeit analytische Potenziale, insofern die Formulare und Tabellen grafisch zerlegt und Stück für Stück neu zusammengesetzt wurden. Die Anonymisierung wurde somit als Varia-

tion des Bildmaterials fruchtbar gemacht und in die Interfaceanalyse integriert (siehe Abschnitt 1.4.4.).

1.3.8. Analyseverfahren für das ethnografische Datenmaterial

Bereits zu Beginn dieses Methodenkapitels habe ich ausgeführt, dass die allgemeine Vorgehensweise dieser Studie der qualitativen *Grounded Theory*-Methode (GTM) folgt. Nun soll es nur mehr darum gehen, wie die Codierverfahren der GTM und die Maps der Situationsanalyse in der Auswertung der ethnografischen Daten genutzt wurden. Die in dieser Studie angewandte konstruktivistische Spielart der GTM erkennt im Codieren eine methodische Rekonfiguration des empirischen Materials: »*Through coding you define what is happening in the data and begin to grapple what it means. The codes take form together as elements of a nascent theory that explains these data and directs further data-gathering.*« (Charmaz 2006, 46) Die methodische Konstruktion von Theorien mittlerer Reichweite auf der Basis von empirischen Daten erzeugt insofern – im Einverständnis mit der wissenschaftssoziologischen Grundlegung dieser Arbeit – durch das Aufspalten und Zusammenfügen des empirischen Materials selbst-andere Forschungsgegenstände. Die Definition von Codes ist dabei immer standortgebunden. Die Datenanalyse liefere ohne theoretische Reflexion daher Gefahr, sich ihrer Perspektivität nicht bewusst zu werden. Das Codieren bedarf einer Entwicklungsoffenheit, die durch theoretische Sensibilisierung unterstützt wird. Zugleich dient das Codieren im Besonderen und die qualitative Forschung im Allgemeinen nicht nur der Beschreibung von Daten, sondern stellt eine empirisch begründete Theorie- und Konzeptbildung dar (Kelle 1994; Kalthoff, Hirschauer und Lindemann 2008).

Es wird also nicht von einer reinen Emergenz der Theorien aus den Daten ausgegangen (vgl. dazu Glaser 2011). Qualitative Forschung ist ein abduktives Hin und Her von Feldforschung, Datenanalyse, Theoretisieren und empirischer Prüfung (Kelle 2011). Codieren und Skizzieren sind die basalen Techniken, um diese Verbindung herzustellen und Empirie und Theorie zu hybridisieren (Hirschauer 2008). Dabei wird das Datenmaterial neu geordnet und mit den erwähnten Medien der Ethnografie (Protokolle, Dokumente etc.) interagiert (R. Schmidt 2016). Dabei erwies sich die Analysesoftware MAXQDA, mit der ich über weite Strecken arbeitete, teilweise als äußerst interpretationshemmend. Daher wurden für dichtere Betrachtungen stets ausgedruckte Transkripte oder Feldprotokolle verwendet, die mit kleinen Randskizzen, Notationen, Unterstreichungen, Kringeln und vielem mehr schnelle und händische Formen der Materialbearbeitung zuließen.

Die ersten Phasen des *open codings* arbeiten sich explorativ durch das empirische Material und werfen viele analytische Richtungen auf. Sie zerlegen das Material in einzelne Bestandteile und isolieren Elemente von Aussagen und Praktiken aus dem Vollzugszusammenhang der Praxisform. Situationsmaps erhöhen die Komplexität der jeweiligen codierten Segmente. Sie dienen daher auch dazu, den Formzusammenhang in der Analyse zu überblicken. Für wenige besonders interessante Materialausschnitte nutzte ich die bereits für die Diskursanalyse beschriebenen *flip maps*, um Formationsbedingungen und mikrosoziologische Sequenzanalyse miteinander zu verzahnen. Mapping fasse ich daher im Sinne von Skizzieren als allgemeine analytische Praktik auf, die immer wieder

und in verschiedensten Formen zum Einsatz kam, wenn die Daten besonders gehaltvoll oder störrisch waren. Das offene Codieren operiert nah am Datenmaterial. In diesem Analyseschritt entstanden daher auch In-vivo-Codes, die Ethnosemantiken aufnehmen. Dazu gehören polizeiliche Feldbegriffe wie »Geben und Nehmen«, »Drinnen« und »Draußen« oder »Gespür«. Die In-vivo-Codes sind symbolische Markierungen und Verdichtungen der Normativität der untersuchten Praxisform (Charmaz 2006, 55). Sie werden daher als analytische Codes aufgenommen, im Zuge der Interpretation und Theoriebildung aber in neue konzeptionelle Beziehungen gesetzt. Insofern ist die Verwendung von Feldbegriffen einerseits eine Möglichkeit, Gegenstandsnahe und -bezug zu wahren, andererseits werden sie in normative Verweiszusammenhänge eingebettet und dahingehend befragt, was sie in soziologischen Termini ausmacht. So werden die unhinterfragten Hintergrundannahmen des Feldes zugleich rekonstruiert.

In den Phasen des *focused coding* wird mit dem Ziel, »to synthesize and explain larger segments« (Charmaz 2006, 57), selektiver vorgegangen.²⁴ Aus der großen Menge an Codes wurden abstraktere theoretische Konzepte gewonnen, die in der Lage waren, zu erklären, wie die Notrufbearbeitung ihre Form behält und was diese Form überhaupt ausmacht. Codieren umfasste dabei weitere allgemeine epistemische Praktiken des Vergleichens, Anpassens, Zusammenfassens und Umverteils vorheriger Codes. Die Codes wurden so mehrmalig neu gruppiert, um möglichst viele Aspekte der Notrufbearbeitung zu erfassen und Erklärungen zu erarbeiten. Dabei ordneten die oben vorgestellten Dimensionen von Praxisformen die Analyse, an deren Ende eine Liste der zentralen epistemischen Praktiken der Notrufbearbeitung mit ihren einzelnen Bezugsproblemen und Elementen stand.

In der Analyse dieser Praktiken und im Dialog mit der Diskursanalyse wurden dann die integrativen Bezugsprobleme als theoretisch zwischen den Codes vermittelnde Konzepte herausgearbeitet, auf die alle diese Praktiken auf die ein oder andere Weise antworten und die sie zu einer gemeinsamen Praxisform verbinden. Das heißt, die Codierverfahren haben in der Formanalyse dazu beigetragen, aus den lokalen Performanzen zu destillieren, worum es in der Notrufbearbeitung geht. Das bedeutete in der Praxis, dass mit der ersten These, dass die Kontrolle und Mobilisierung von ziviler Wachsamkeit und polizeilicher Intervention das formspezifische Bezugsproblem der Notrufbearbeitung sein könnten, die fokussierten Codes teilweise umbenannt oder neu arrangiert wurden.

Das Codieren war also kein linearer Fortschrittsprozess, sondern von interpretativen Dürreperioden und Heureka-Momenten geprägt, in denen sich mir mit einem Mal die Daten vollkommen neu darstellten. Die in den folgenden Kapiteln verwendeten Konzepte, die ich unter anderem der Wissenschaftssoziologie entnommen habe, gewannen ihre Relevanz erst im Codierprozess. Die Einsatzmobilisierung als Gabentausch zu beschreiben (siehe Abschnitt 4.8.2.), ergab sich etwa in dem Moment, als ich beschloss, die häufigen Verweise auf »Geben und Nehmen« intensiver zu durchdenken. In vorherigen Codierphasen hatte ich sie noch als einen floskelhaften Verweis auf Kollegialität

24 Auch wenn ich zwischen zwei Phasen des Codierens unterscheidet, überschneiden sich diese Techniken in der Praxis. Das sorgt dafür, dass bereits von Beginn an theoretisiert wird und die Analyse beim fokussierten Coding offen für neue Aspekte bleibt.

abgetan. Erst in der Auseinandersetzung mit Theorien und Daten wurde Geben, Nehmen *und Erwidern* zu einem zentralen Konzept, das affektive und motivationale Aspekte der Notrufbearbeitung erklären kann. Zugleich entstand die neue analytische Aufgabe, das Datenmaterial nach Tauschgütern und Gaberitualen nochmals zu durchforsten. Dass die kleinen Momente des Entdeckens gleichsam meine eigene affektive Beziehung gegenüber den Daten abrupt veränderten, sollte für Wissenschaftler:innen lebensweltlich nachvollziehbar sein.

In der GTM ist das Schreiben von Memos neben dem Codieren die zentrale epistemische Praktik, um Interpretationen und Beschreibungen festzuhalten. Sie stellen bereits erste Textfragmente auf dem Weg zu Kapiteln oder Absätzen des Manuskripts dar (Clarke, Friese und Washburn 2018). Allerdings determinieren die Codierungen das Schreiben nicht. Schreiben ist kein bloßes Aufschreiben, sondern eine produktive Tätigkeit (Engert und Krey 2013). Die Schreibearbeit an den Kapiteln war daher oft davon geprägt, grundlegende Konzepte in ihrer Passung zu überdenken und teilweise auch zu revidieren, um sich wieder dem Datenmaterial zuzuwenden. Codieren, Skizzieren, Beobachten, Theoretisieren und Schreiben sind somit ein iterativer Gesamtprozess, dessen Ende sich dann einstellt, wenn die relevanten Praktiken theoretisch durchdrungen und empirisch gesättigt beschrieben werden (Strübing u.a. 2018).

1.3.9. Interfaceanalyse

Die Medienkonfiguration in der polizeilichen Notrufbearbeitung wurde in dieser Studie durch Beobachtung und Interviews erschlossen, zur Auswertung codiert und mithilfe einer Diskurs- und Situationsanalyse in Transformationen der Un/Sicherheitsproduktion in Österreich verankert. Medientechnik interessiert aber auch hinsichtlich ihrer materiellen Gestaltung und Wirkung in den *performances* der Notrufbearbeitung. Um die technische Funktionsweise der Artefakte kennenzulernen, befragte ich Mitarbeiter:innen von Softwareunternehmen, führte ein Videointerview am Einsatzleitsystem und einen konzentrierten *media go-along* (Jørgensen 2016) durch, bei dem mir die Funktionen, Nutzungsweisen und ›Fehler‹ des digitalen Einsatzformulars detailliert erklärt wurden. Diese Informationen flossen in die Interfaceanalyse der zentralen Elemente des Einsatzleitsystems ein. Ich analysierte auf diese Weise das Einsatzformular, das für Eintragungen aus Notrufgesprächen und Einsatzkoordination genutzt wird und als zentrale polizeiliche Objektivierung des Einsatzes in der Notrufbearbeitung zirkuliert (siehe Kapitel 4.4.2.), sowie die Listen der Einsatzdisposition, die die Gesamteinsatzlage darstellen (siehe Kapitel 4.8.1.).

Dazu kombinierte ich die Interfaceanalyse nach Mel Stanfill (2015) mit bildanalytischen Verfahren der Situationsanalyse, die Techniken der Bildperspektivierung und Datenbefragung lieferten. Die Interfaceanalyse erweitert die situationsanalytische Bildinterpretation (Clarke, Friese und Washburn 2018, 269–312), weil sie darauf aufmerksam macht, dass Interfaces menschliche Praxisteilnehmer:innen nicht zu Betrachter:innen, sondern zu Nutzer:innen machen. Sie rufen dazu auf, das vorgefundene ›Bild‹ zu verändern, z.B. durch Informationseingabe, Klicks auf Buttons oder anderweitige medientechnische Aktivitäten wie Ziehen und Schieben mit der Computermaus.

Stanfill fasst Interfaces als normative Elemente von Medienpraktiken auf. Die visuell-textlichen Anordnungen der Softwareoberfläche leiten Praktiken durch Distanzen, Hervorhebungen, Färbungen, Bewegung und Sichtlinien aktiv an. Die Oberflächen bilden zugleich Schnittstellen zu Datenbanken und technischen Ablaufprogrammen, bieten spezifische Funktionen und Features und vermitteln so Elemente der Notrufprozesse. Sie materialisieren dabei normative Auseinandersetzungen. Laut Stanfill gehe es dann darum, die Annahmen und Ideologien zu finden, die in Interfaces eingebaut sind »as the normative or ›correct‹ or path of least resistance« (Stanfill 2015, 1060). An dieser Stelle überschätzt Stanfill meines Erachtens die soziotechnischen Machbarkeiten technologischer Entwicklung und Konfiguration. Ich gehe davon aus, dass Interfaces nicht lediglich Umsetzungen von Idealen, Annahmen oder Ideologien sind und daher auch nicht deren beste Zeugnisse. Die Technik zeigt sich vielmehr auf spezifische Weise widerständig gegenüber Modifikationen (Knorr-Cetina 2001). Diese Annahme stützt sich auf Erkenntnisse aus Interviews mit Mitarbeitenden von Softwareunternehmen, die trotz der Haltung, dass technisch alles möglich sei, zu erkennen gaben, dass manche Veränderungswünsche schwieriger oder gar nicht umzusetzen sind (siehe Teil 3). Trotz dieser Einwände sind die Analysetechniken für die Untersuchung des Einsatzleitsystems geeignet. Die Analyse zielt dann aber nicht auf dahinterliegende Normen, Ideale oder Intentionen, sondern auf die Art und Weise, wie Interfaces Praxis anleiten, sanktionieren und bewerten und so Aktivitätsmuster etablieren und stabilisieren.

Zunächst werden die Interface-Screenshots, die als Ausgangspunkt der Analyse fungieren, so positioniert, wie sie auf den Monitoren der Nutzer:innen aufgeschaltet sind. Das anfängliche Codieren und Memoschreiben wurde direkt an der ausgedruckten Softwareoberfläche vorgenommen, um zu viele Medienbrüche in der Analyse zu vermeiden (Mey und Dietrich 2016). Danach wurden folgende Schritte vollzogen (Clarke, Friese und Washburn 2018, 280ff.):

1. Situierung des Interfaces im Notrufprozess innerhalb der Notrufbearbeitung auf Basis der Feldbeobachtungen, Interviews und Positionen auf dem Bildschirm (locating)
2. impressionsorientierte und überblickende Betrachtung der Oberfläche (big picture)
3. Mapping der Oberflächenelemente (z.B. messy map, tabellarische Darstellung)
4. analytische Befragung der Skizzen (specification)
5. grafische Rekonstruktion von Interfacebereichen und analytisches Befragen des Materials (*reconstructed interface*)

Die ersten beiden Schritte dienen dazu, einen Überblick über das Interface in seiner empirischen Situation zu gewinnen (1 und 2). Hierzu werden alle möglichen Erkenntnisse aus der ethnografischen Forschung herangezogen. Der erste Überblick nutzt den ephemeren Blick, um grobe Strukturen und Blickführungen zu erkennen (Møller und Robards 2019). Die nachfolgenden Schritte stellen kleinteiligere Analysen dar. Die Mapping-Verfahren nehmen die Interfaces zunächst auseinander (3). Für die Feinanalyse wählte ich dann diejenigen Elemente des Interfaces aus, die in den Notrufprozessen am häufigsten Verwendung finden (4). Ein letzter Schritt bestand in der grafischen Rekonstruktion dieser Bildschirmfenster (5). Ich begann damit, die gewählten Inter-

faceausschnitte – namentlich das Einsatzformular und die Listen der Einsatzdisposition – Schicht für Schicht mit PowerPoint neu zusammensetzen. Für die quadratischen und deutlich strukturierten Programmoberflächen war dies einfach möglich, aber zeitaufwendig und daher nur für einzelne Bereiche einer Softwareoberfläche zu empfehlen.

Die neuen rekonstruierenden Schritte erlauben es, über die materielle Wiederherstellung des Zusammenhangs der Elemente eine neue Sichtweise einzunehmen, da bis zum Ende der Rekonstruktion Elemente des Interfaces fehlen. Zuerst wurden nur die großen, flächigen Elemente, dann Buttonstrukturen, feinere Linien, Beschriftungen und erst zum Schluss inhaltliche Eintragungen hinzugefügt. So wurden die Schichtungen der Oberfläche ersichtlich und damit die Art und Weise, wie und durch welche Elemente Blick und Gebrauch geführt werden. Die Rekonstruktion fokussiert zugleich auf Details der Gestaltung einzelner Bestandteile der Oberfläche, etwa auf Schattierungen von Buttons oder grafische Korrespondenzen von Strukturlinien. Die Analyseergebnisse hielt ich in Memos und Notizen fest. Es sollte an dieser Stelle erwähnt werden, dass die Ergebnisdarstellung in dieser Studie nicht die gesamte Rekonstruktion enthält, sondern die Ergebnisse der ethnografischen Triangulation.

Mit Blick auf die allgemeinen Zielstellungen der Dissertation wurden in diesen Analyseschritten die in Tabelle 3 gelisteten analytischen Fragen gestellt. Die Fragen setzen sich aus Empfehlungen von Clarke u. a. (2018, 280ff.), Stanfill (2015) und Light u. a. (2018) zusammen.

Tabelle 3: Schrittfolge Interfaceanalyse

Analyseschritt	Analytische Fragen
Situieren und Lokalisieren	Wie ist das Interface Teil der Praxis? Wie wurde das Interface produziert? Welche Praktiken, Ressourcen und Dinge spielten eine Rolle? Welche Diskurse gibt es rund um das Objekt? Welche materiellen Möglichkeiten und Grenzen zeigen sich im Interface? Auf welchen Infrastrukturen baut es auf?
Überblicksanalyse	Erste Eindrücke: Welche Interpretationen lässt ein Blick aufs Ganze zu? <i>Big picture</i> : Beschreibung des Gesamtinterfaces; welche formalen Ordnungen, Teilungen und Segmente gibt es?
Messy und ordered mapping	Erstellen von Elementkarten tabellarische Übersicht

Analyseschritt	Analytische Fragen
Spezifizierung	<p>Featuring: Was wird in den Vorder- und Hintergrund gerückt (z.B. Buttons, Dropdowns, Mausclickvarianten, mögliche Kategorien, angebotene und nicht angebotene Kategorien, Pop-ups)? Welche Wirkungen sind mit den Bedienelementen verbunden?</p> <p>Farbe: Was ist farbig? Welche Farbe hat welche Wirkung? Wie lenkt die Farbe Aufmerksamkeit? Was strahlt?</p> <p>Bewegung: Was bewegt sich, blinkt oder wechselt seine Erscheinung?</p> <p>Schärfe: Was ist unscharf, was nicht?</p> <p>Vollständigkeit: Ist alles da, was zum Thema gehört? Was fehlt? Was gehört zum Thema? Was ist anderes oder anders da als erwartet?</p> <p>Zielpublikum: Welche Publika adressiert das Interface?</p> <p>Komposition/Platzierung: Welche Gegensätze und Verschärfungen produziert das Interface? Was ist am Rand und was im Zentrum? Gibt es Titel oder andere Hervorhebungen und Unterordnungen?</p> <p>Führungslinien: Welche Struktur- und Ordnungselemente gibt es im Interface?</p> <p>Proportionen: Was ist groß, was ist klein?</p> <p>Referenzen: Welche Referenzen gibt es zu anderen technischen und nicht-technischen Elementen der Praxis (Ergänzen, Verstärken, Korrigieren, Entgegensetzen ...)? Welche symbolischen Referenzen gibt es? Wohin gehen und woher kommen die Referenzen? Gibt es konstante Referenzen oder Widersprüche?</p> <p>Visuelle Kultur: Ist das Interface Teil einer visuellen Kultur?</p> <p>Produktivität: Was macht das Interface in der Praxis? Welche Informationen werden wie dargestellt?</p> <p>Kategorien: Welche Personen-, Ereignis- und Dingkategorien werden ermöglicht und/oder gefordert? Wie werden diese miteinander verbunden?</p> <p>Nutzer:innen: Welche Nutzer:innentypen werden in diesen Prozessen entworfen?</p>
Grafische Rekonstruktion	<p>Analytisches Befragen wie in »Spezifizierung«</p> <p>Aufspannen der Hintergrundfläche</p> <p>Aufsetzen der größeren Interfaceelemente (Fensterleisten)</p> <p>Aufspannen großer flächiger Elemente und sich aufdrängender Elemente</p> <p>Einfügen von Buttons und sonstigen Bedienflächen</p> <p>Einfügen von grafischen, nichtfunktionalen Segmentierungen der Flächen (z.B. Linien)</p> <p>Einfügen von Schriftelementen (z.B. Buttonbezeichnungen etc.)</p>

Teil 2: Der Notruf im Aktivierungsparadigma

2.1. Zum Wandel von Polizeiparadigmen

Das neue Einsatzleit- und Kommunikationssystem ELKOS bietet einen besseren Überblick über verfügbare Einsatzkräfte und die aktuelle polizeiliche Lage. [...] Die Polizei tritt gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern professionell auf, die Organisation wird effizienter und die Wege werden kürzer. (General Schnakl in BMI 11.02.2021)

Dieses Zitat aus einer Pressemitteilung des österreichischen Bundesministeriums für Inneres formuliert die Ziele der Einführung des neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystems ELKOS und der Reorganisation der Polizeileitstellen in Österreich. Das im Jahr 2017 lancierte Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« verspricht Effizienz, Bürger:innennähe, Professionalität, ferner Flexibilität, Prozessoptimierung, Zuverlässigkeit, Sicherheit für Polizist:innen, Integration von Softwaresystemen, Kooperation, effektive Informationsflüsse und technologische Zukunftsoffenheit. Diese Begriffe mögen vor dem Hintergrund ihrer Verbreitung in zeitgenössischen Innovationsdiskursen floskelhaft anmuten. Gerade deswegen zeigen sie aber bereits auf der Ebene der Semantik, dass der Wandel der österreichischen Notrufbearbeitung an weitreichende gesellschaftliche und technologische Transformationen anschließt.

Dieser Teil der Studie ist der Frage gewidmet, wie die Notrufbearbeitung im Kontext dieser Transformationen Bedeutung für andere Praxisformen erlangt, was von ihr diskursiv gefordert wird und wie der medientechnische Wandel als Antwort auf eine komplexe Problemkonstellation Gestalt annimmt. Es wird gezeigt, wie der Medien- und Formwandel an das Aktivierungsparadigma in der österreichischen Un/Sicherheitsproduktion anknüpft und erfolgreich dessen zentrale moralische Ökonomien integriert. Im Zeitraum von 2010 bis 2021 verfestigt sich die Aktivierungsformel in nationalen Strategiepapieren der Polizei und im Interdiskursstrang zum Polizeinotruf als allseitige Forderung. Ich verorte den Wandel des Polizeinotrufs daher nicht allein in einem organisationalen Projekt, sondern in einem umfassenden polizeilichen Paradigmenwechsel.

In der Dateninterpretation erwies sich der Begriff des Paradigmas als probates analytisches Werkzeug, um das Diskursmaterial zu beschreiben und zu ordnen. Ein Paradigma ist eine übergreifende Problematisierungs- und Bearbeitungsweise, die eine Vielzahl von verstreuten diskursiven und nichtdiskursiven Praktiken verknüpft und von den sozialen und soziotechnischen Antworten auf ein exemplarisches Problem und dessen erfolgreicher Bearbeitung ausgeht. Der Wissenschaftshistoriker Thomas Kuhn beschreibt den Wandlungstyp des Paradigmenwechsels in den Wissenschaften als eine »Verschiebung der für die wissenschaftliche Untersuchung verfügbaren Probleme und der Maßstäbe« (1973, 31). Mit dem Paradigma verändert sich, was in einer gegebenen Praxisformation »als zulässiges Problem oder legitime Problemlösung gelten sollte« (ebd.). Dadurch führt das neue Paradigma zu einer neuen Weltsicht und letztlich zu einer »Umgestaltung der Welt« (ebd.). Die Praxisformen teilen im Paradigma eine Orientierung dafür, worum es geht, warum etwas oder jemand wichtig ist und was getan werden muss, um Ziele zu erreichen (Rouse 1987, 31). Das habe ich in der theoretischen Hinführung als paradigmatische Probleme bezeichnet, die sich mit formspezifischen Bezugsproblemen verbinden. Paradigmen umfassen, wie Michel Foucault¹, Joseph Rouse und Eva von Redecker (2018) in ihren praxeologischen Interpretationen des zentralen Werks von Kuhn argumentieren, spezifische Sachtechnologien, normative Auseinandersetzungen und praktische Verfahrensweisen. Dispute und Auseinandersetzungen gibt es daher nicht nur zwischen verschiedenen inkommensurablen Paradigmen, sondern auch innerhalb eines Paradigmas.

Ausschlaggebend für neue Paradigmen sind erste praktische Versuche, Exempel und Musterfälle, die als kleine, aus dem Rahmen fallende Verschiebungen für bisher ungelöste Probleme auftreten und sich ausbreiten (von Redecker 2018, 233). Der wissenschaftliche Paradigmabegriff scheint daher auch für eine Analyse der gesellschaftlichen Un/Sicherheitsproduktion instruktiv zu sein. Dreyfus und Rabinow (1987, 229–34) weisen aber darauf hin, dass die Normalisierung eines gesellschaftlichen Paradigmas im Gegensatz zur Problemassimilierung in den Wissenschaften Anomalien aufrechterhält und mitunter perpetuiert. Eine weitere Differenz ist, dass Kuhn die Stabilisierung von Paradigmen im Übergang zu sogenannten Normalwissenschaften in der Entstehung von Lehrbüchern sieht, die zentrale Dispute und Perspektiven versammeln. Im Notruftdiskurs nehmen die Gesamtstrategien der österreichischen Polizei ähnliche Funktionen ein. Sie versammeln bestehende Projekte und antworten selektiv auf diskursive Anforderungen.

Im folgenden Abschnitt 2.2. gebe ich den Leser:innen zunächst einen Überblick über den Diskursstrang Polizeinotruf. Danach beschreibe ich die charakteristische Problemdiagnose im Untersuchungszeitraum und welche Rolle der Notruf in der darauf antwortenden allseitigen Aktivierungsforderung, die auf Kontaktsteigerung, Wachsamkeit und kontrollierte Mobilität zielt, spielt (Abschnitt 2.3.). Aktivierung bringt gleichsam Grenzbeziehungen, Innen- und Außenkonstruktionen mit sich (Abschnitt 2.4.). Das Kapitel trägt

1 Paradigmen ähneln Foucaults Dispositiven (1994). Sie definieren Probleme und gruppieren sich um deren diskursive und nichtdiskursive Bearbeitung. Giorgio Agamben (2002; vgl. auch Dreyfus und Rabinow 1987) zeichnet nach, dass Foucault Anleihen bei Kuhn nimmt, insofern die Beschreibung der analogen Ausbreitung von exemplarischen Fällen Foucaults Analyse von Panopticon und Panoptismus prägt.

dabei zu zentralen Debatten in der kritischen Polizei- und Sicherheitsforschung sowie zur neueren Vigilanzforschung (Reeves 2012; Brendecke 2020) bei. Dazu werden zwei Ergänzungen vorgenommen. Entgegen der Annahme einer Entgrenzung von Überwachung und Kontrolle (vgl. z.B. Legnaro 1997) zeige ich erstens, dass Wachsamkeit aus Sicht der Polizei nur erfolgreich ist, wenn sie eingehegt, begrenzt, gebunden und gelenkt wird. Meist geschieht das aktuell durch Befremdung und Externalisierung von Kriminalität. Polizeiliche Aktivierung wird zum unabschließbaren Projekt der Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit, für das der Notruf historisch einen exemplarischen Fall darstellt. Zweitens ergänze ich die Fokussierung auf das Präventionsregime der Aktivierung (vgl. Garland 2008; Singelstein und Stolle 2008; Krasmann 2011; für Wien Stummvoll 2004; kritisch: Opitz 2021) um die Analyse einer reaktiven, gegenwarts- und kontingenzorientierten Praxisform und zeige, wie sich deren Zeitbezüge im Diskurs vervielfältigen und erweitern. In Abschnitt 2.5. fasse ich diese Thesen kurz zusammen, um im Anschluss in Abschnitt 2.6. konkreter auf die moralischen Ökonomien einzugehen, die im Notruftalk des Aktivierungsparadigmas aufeinandertreffen. Zum Abschluss dieses Studienteils systematisiere ich die Verhältnisse von Praxisform und Paradigma im Notruftalk (Abschnitt 2.7.).

2.2. Überblick über den Diskurs

Der Analyse möchte ich zunächst einige Bemerkungen zur Zusammensetzung des Diskursstrangs Polizeinotruf voranstellen. Dieser Zwischenschritt gibt einen ersten Überblick über den Verlauf (Abschnitt 2.2.1.) und zentrale Verschränkungen des Diskursstrangs mit anderen thematischen Aussagelinien innerhalb und außerhalb der Un/Sicherheitsformation (Abschnitt 2.2.2.). Damit wird die Vielzahl der polizeilichen und nichtpolizeilichen Praxisformen angedeutet, an die die Notrufbearbeitung angrenzt und zu denen sie unterschiedlich intensive Beziehungen unterhält.

2.2.1. Verlauf und zentrale Diskursereignisse

In der Strukturanalyse des Diskursstrangs konnten richtungsweisende Ereignisse herausgearbeitet werden. Die Tabelle 4 listet diese Ereignisse zwischen Januar 2010 und März 2021 auf.

Im Mai 2010 veröffentlicht der österreichische Rechnungshof die Ergebnisse einer Prüfung der Ressourcenverwendung und Effektivität der polizeilichen Notrufbearbeitung. Der Prüfbericht kritisiert Struktur, Führung, Technik und den Ausbildungsstand der Polizist:innen scharf. Die Empfehlungen des Rechnungshofs formulieren einen effizienzorientierten Gegenentwurf zur bisherigen Praxis, der vom Bundesinnenministerium (BMI) begrüßt und im weiteren Diskursverlauf immer wieder referenziert wird. Am Ende des Jahres 2010 präsentiert die damalige Innenministerin Maria Fekter eine neue Notruftalkampagne, die Teil der ersten bundesweiten Gesamtstrategie für die österreichische Polizei ist. Die erst wenige Monate zuvor publizierten Forderungen des Rechnungshofs werden sogleich Teil der Strategie. Die europäische Notrufnummer 112 wird beworben und leitet eine Medienkampagne für Zivilcourage unter Polizeibeteiligung ihren Na-

men (»112 – Echte Helden holen Hilfe«). Damit reagiert das BMI auch auf Forderungen der EU-Kommission (2011), den Bekanntheitsgrad der gemeinsamen Notrufnummer zu erhöhen.

Tabelle 4: Diskursereignisse zum Polizeinotruf 2010–2021

Jahr	Ereignis
2010	Rechnungshofprüfung des Polizeinotrufs Erste Gesamtstrategie des BMI »Innen.Sicher« und Kampagne »112 – Echte Helden holen Hilfe«
2012	Entstehung der Landespolizeidirektionen (»Sicherheitsbehörden-Neustrukturierungspaket«) im Kontext einer Reform des Sicherheitspolizeigesetzes
2013	Follow-up-Überprüfung des Polizeinotrufs durch den Rechnungshof
2014	Dienststellenstrukturanpassung, vulgo Wachzimmerschließung
2016	Bundesweite Gesamtstrategie »Gemeinsam.Sicher in Österreich«
2017	Start des Projekts »Leitstelle Neu – ELKOS«
2019	Start des ersten ELKOS-Pilotprojekts in der Steiermark scharfe Kritik am Projekt ELKOS durch Polizeigewerkschaft Notrufausfall in Wien ›Fall Gaisch«
2021	Abschluss des Roll-outs von ELKOS inkl. ISO-Zertifizierung als <i>Customer Contact Center</i>

2012 entstehen in allen Bundesländern Landespolizeidirektionen als zentrale Organisationseinheiten, die den lokalen Polizeiinspektionen und Bezirks- und Stadtpolizeikommanden übergeordnet sind. Die Landespolizeidirektionen werden später zum Sitz der Notrufleitzentralen. Im Jahr 2013 überprüft der Rechnungshof den Polizeinotruf erneut und kommt zu ähnlich kritischen Schlüssen wie 2010, erkennt allerdings bereits eine Steigerung von Effizienz und Effektivität durch erste Umstrukturierungsprojekte. Dennoch wird im Mediendiskurs wieder Kritik laut. 2014 lanciert das Innenministerium eine »Dienststellenstrukturanpassung«. Gegen die Schließung von Wachzimmern formiert sich politischer Widerstand. In diesen Konflikten erlangt der Notruf seine Bedeutung als Konfliktlöser.

Die Veröffentlichung der neuen Gesamtstrategie »Gemeinsam.Sicher in Österreich« 2016 und der Start des Projekts »Leitstelle Neu – ELKOS« im Jahr 2017 markieren weitere Wendepunkte. Die neue Gesamtstrategie fokussiert noch stärker auf die Aktivierung der Bevölkerung für die Un/Sicherheitsproduktion als die vorherige Strategie »Innen.Sicher«. Das BMI-Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« wird die Zentralisierung der Notrufbearbeitung auf Landesebene umsetzen und das bundesweit einheitliche Einsatzleit- und Kommunikationssystem namens ELKOS einführen. 2019 startet das erste Pilotprojekt in der Steiermark, das von heftiger Kritik der Polizeigewerkschaften begleitet wird, die die Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit des Notrufs gefährdet sehen. Im Herbst desselben Jahres wird die Zuverlässigkeit des Notrufs erneut durch einen technischen Fehler in der

Anbindung an das Mobilfunknetz, der in Wien einen teilweisen Ausfall der Nummer 133 bewirkt, infrage gestellt. Dieses kritische Jahr, in dem auch meine ethnografische Arbeit begann, beschließt ein österreichweit debattierter Skandal um einen veröffentlichten Notruf einer polizeilichen Führungskraft, der einem Notrufbearbeiter droht, ihm die »Wadeln vire [zu] richten« (Falter 2019), weil er den Polizeioffizier nicht an Stimme und Namen erkannt hatte. Dieses Ereignis scheint für den Diskurs der Notrufbearbeitung nicht von weiterführender Bedeutung zu sein und wird daher im Folgenden nicht im Detail untersucht.

Am offiziellen Tag des europäischen Notrufs des Jahres 2021, dem 11.2., verkündet das Innenministerium den erfolgreichen Roll-out des neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystems ELKOS in ganz Österreich sowie eine erfolgreiche ISO-Zertifizierung der Leitstellen als *Customer Contact Center*.

Diese Ereignisse prägen den Diskurs um die polizeiliche Notrufbearbeitung und deren Mediatisierung. Obwohl ihre Bedeutung für die Durchsetzung des Aktivierungsparadigmas in der Notrufbearbeitung bisher nur schematisch angedeutet wurde, zeigt dieser Überblick bereits, dass die Un/Sicherheitsformation in Österreich eine Dynamisierung erfährt. Diese Dynamik basiert insbesondere auf der Einführung des Sicherheitspolizeigesetzes (SPG) im Jahr 1993, das die Befugnisse der Polizei neu ordnet und in den Bereich der Gefahrenforschung verschiebt. Im Untersuchungszeitraum wird das SPG durch Anpassungen der formalen Organisationsstrukturen und eine Ausweitung von Befugnissen im Jahr 2012 novelliert (Kretschmann 2022). Die Dienststellenschließungen, die immer wieder Kulminationspunkte für Auseinandersetzungen sind, beginnen bereits in den frühen 2000er-Jahren im Zuge umfangreicher struktureller Veränderungen der Polizeiorganisationen, die eine Vereinheitlichung und Zentralisierung der österreichischen Polizei bewirken. Hervorzuheben ist der Zusammenschluss von Gendarmerie, Bundessicherheitswachekorps und Kriminalbeam:innenkorps zur Bundespolizei im Jahr 2005. Auch gab es bereits *Community Policing*-Projekte, die auf die Aktivierung der Bevölkerung zielten. Sie waren aber noch versprengt und unsystematisch (Stangl 2005) und werden erst mit der ersten nationalen Gesamtstrategie »Innen.Sicher« im Jahr 2010 als nationales Programm gefestigt. Nicht zuletzt gab es auch bereits Vorläufer für die Einführung eines neuen Einsatzleitsystems und zentraler Leitstellen. Die Landesleitzentrale Wien, etabliert 1955, arbeitet bereits seit den frühen 1990er-Jahren mit einem Einsatzleitsystem. Die Ausweitung des Wiener Systems im Projekt »Einsatzleitsystem Bundesländer« und das Großprojekt ADONIS, das neben einem bundesweiten Digitalfunk auch ein Einsatzleitsystem einführen sollte, scheiterten, hinterließen jedoch in anderen Bundesländern Abkömmlinge des Wiener Einsatzleitsystems.

All diese Stränge laufen ab 2010 verstärkt zusammen und scheinen sich gegenseitig zu stützen, was die These der Durchsetzung eines neuen Paradigmas stützt. Vor dem Hintergrund der anhaltenden Restrukturierung der Polizei deutet sich bereits an, dass ihre oft diagnostizierte Beharrungskraft im Untersuchungszeitraum abnimmt und einer Phase intensiven und vielschichtigen Wandels weicht (Kreissl 2014).

2.2.2. Die Notrufarena: Überblick über die Verknüpfungen des Diskursstrangs

In der folgenden synchronen Darstellung des Notrufdiskurses in Abbildung 3 wird die Verlaufsform des Diskurses zur Vereinfachung im analytischen Querschnitt eingegeben. Das hat den Vorteil, dass die Komplexität des Aussagefelds sichtbar wird (Clarke und Keller 2014), und gibt den Leser:innen einen ersten Überblick über die heterogenen Bezüge der Praxisform Polizeinotruf. Die von Clarke (2005) vorgeschlagene *arena map* eignet sich dafür besonders.² Allerdings wird dieses analytische Werkzeug hier zur Darstellung verschiedener sich überkreuzender Diskursstränge (Ovale in Abbildung 3) angewendet und nicht wie von Clarke zur Übersicht über Organisationen und andere kollektive Akteur:innen genutzt. So wird methodisch berücksichtigt, dass mit dem Diskursstrang Notruf verknüpfte Diskurse nicht strikt an konkrete Entitäten oder Akteur:innen gekoppelt sind.

Weil die diskursiven Beziehungen des Formzusammenhangs im gegenwärtigen Paradigma der Un/Sicherheitsproduktion später ausführlich besprochen werden, benenne ich an dieser Stelle nur die wichtigsten Diskursstrangverknüpfungen. Die Verknüpfungen sind von unterschiedlicher Stärke. Managerialisierung und Wirtschaftlichkeit, Privatisierung und staatliche Grundversorgung, Urbanisierung und Stadt-Land-Verhältnisse, der Wandel der Beziehungen zwischen Staat und Bevölkerung, Europäisierung und Digitalisierung markieren übergreifende gesellschaftliche Transformationsprozesse in europäischen Gesellschaften, die mit dem Diskursstrang Polizeinotruf verknüpft werden. Der Notrufstrang ist zudem verknüpft mit typischen Problemstellungen der Un/Sicherheitsformation im Analysezeitraum: Terrorismus, Katastrophen, Covid-19, Gewalt gegen Frauen, Überwachung und Versicherheitlichung von Migration. Andere Einsatzorganisationen tauchen als Kommentatoren der Notrufbearbeitung auf. Der Diskursstrang Militär wird erwähnt, weil die Hersteller von Leitstellentechnik auch militärische Software anbieten. Wenngleich entsprechende Logiken in der Herstellung von digitaler und analoger Polizeitechnik relevant sind (Knopp und Schmidt 2018), ist der Strang für den Diskursverlauf von geringer Bedeutung. Die Beschreibung zentraler Ereignisse und Verknüpfungen des Diskursstrangs zeigt insofern, dass der Polizeinotruf einerseits diskursiv durchaus präsent ist, aber vor allem dann thematisiert wird, wenn er nicht funktioniert oder gar zusammenzubrechen droht. Andererseits deutet die Vielzahl der thematischen Bezüge bereits auf mögliche Spannungsverhältnisse hin.

2 Diskursstrang und Arena können, sofern diskursanalytisch vorgegangen wird, als weitgehend synonyme methodologische Begriffe behandelt werden, da sie sowohl in der Diskursanalyse als auch in der Situationsanalyse als thematisch integrierte Räume der Auseinandersetzung zwischen pluralen und sich überkreuzenden sozialen Welten und Diskursen verstanden werden (S. Jäger 2015, 80; Clarke, Friese und Washburn 2018, 72f.). Der Unterschied besteht vornehmlich darin, dass Clarke sich auf die sozialen Welten als komplementäres Konzept beruft, das durch Basisaktivitäten integrierte Akteur:innenkollektive bezeichnet. Die Kritische Diskursanalyse operiert hingegen nicht (vorrangig) mit einer Perspektive auf Akteur:innen, sondern auf Auseinandersetzungen. Diese Einstellung nimmt Clarke dann wiederum in ihren *positional maps* ein.

Abbildung 3: Diskursstrangverschränkungen/Arena Polizeinotruf



Quelle: Eigene Darstellung

2.3. Auf dem Weg zum Aktivierungsparadigma

Die folgenden Abschnitte beschreiben umfassende Veränderungen in der Un/Sicherheitsproduktion in Österreich. Sie markieren die Durchsetzung eines übergreifenden Aktivierungsparadigmas. Die Polizei sieht sich rund um organisationale Strukturreformen immer wieder vehementen Kritiken ausgesetzt (Abschnitt 2.3.1.). Im Diskurs wird ein Riss zwischen Bevölkerung und Polizei ausgemacht (Abschnitt 2.3.2.). Darauf wird mit einer allseitigen Forderung nach Kontaktsteigerung zwischen Polizei und Bevölkerung reagiert. Es werden neue programmatische Antworten auf die diagnostizierte Krise formuliert (Abschnitt 2.3.3.). Im Notrufdiskurs nimmt die Aktivitätsforderung die Gestalt eines Rufs nach Wachsamkeit in einer »Gesellschaft des Hinsehens und aktiven Handelns« (Gemeinsam.Sicher 2016, 3) an. Wachsamkeit oder Vigilanz bezeichnet dabei raumzeitlich verstreute Praktiken, in denen Aufmerksamkeit auf Phänomene gerichtet wird, über die Beobachtende anderen berichten sollen (Brendecke 2020). Den Fokus der Beobachtung setzen oft primär zuständige Akteur:innen oder Sprecher:innen (AG »Responsibilisierung« des SFB 1369 2021). Sie üben Definitionsmacht in bestimmten gesellschaftlichen Bereichen aus, wenn sie in der Lage sind, die Wachsamkeit der Bevölkerung an sich zu binden.

Dem Notruf wird die Aufgabe zuteil, die aktivierte Wachsamkeit der Bevölkerung und den mobilen Streifendienst miteinander zu verknüpfen (Abschnitt 2.3.4.). Das paradigmatische Problem der Aktivierung kann zunächst ohne größeren Aufwand mit den formspezifischen Problemen des Notrufs verbunden werden. Der Notruf wird zur zentralen Ressource des neuen Paradigmas. Es bedarf nur kleiner, aber bedeutsamer diskursiver Rekonfigurationen, insbesondere in Bezug auf seine Zeitlichkeit (Abschnitt 2.3.5.). Ein Exkurs in die Geschichte des Polizeinotrufs in Österreich und in die Geschichte des Aktivierungskonzepts mit seinen Anleihen bei Kybernetik und Kontrollraumkonzepten dient zum Abschluss dieses Kapitels der Kontrastierung der gegenwärtigen Entwicklungen (Abschnitt 2.3.6.). So wird historisch vergleichend gezeigt, dass Mobilisierung und Kontrolle von ziviler Wachsamkeit und Polizeiinterventionen die formspezifischen Bezugsprobleme des Polizeinotrufs bilden.

2.3.1. Zwischen Zentralisierung und lokaler Verankerung

Bevor das Aktivierungsparadigma und die Einbindung des Notrufs beschrieben werden, muss auf den Wandel der Organisationsstruktur in der österreichischen Polizei eingegangen werden, weil dieser einerseits aufgrund seiner Orientierung an Effizienzkriterien Teil der innerpolizeilichen Aktivierung ist und weil daran andererseits diskursive Konflikte anschließen, die den Wandel der Notrufbearbeitung dynamisieren.

Bereits im Zuge der Zusammenlegung von Bundessicherheitswachekorps, Kriminalbeamt:innenkorps und Gendarmerie zur Bundespolizei im Jahr 2005 orientiert sich die österreichische Polizei an einem stärker zentralistischen Polizeimodell. Im Jahr 2012 wird die begonnene Strukturzentralisierung durch die Entstehung der neun Landespolizeidirektionen weitergeführt – die »inhaltlich größte Polizeireform seit Jahren« (Keplinger und Zirnsack 2012, 4). In den Bundesländern werden die eigenständigen und durch Trennung von Exekutiv- (Wachkörper) und Kontrollbefugnissen (Sicherheitsbehörden)

wechselseitig aufeinander angewiesenen Organisationseinheiten zu einer zentralen Behörde zusammengeführt, um Verwaltungsaufwand zu reduzieren. Die Landespolizeidirektionen sind aber auch stärker an das Bundesinnenministerium angebunden. Die Befugniszentren schaffen Durchgriffsmöglichkeiten für das Ministerium und reduzieren die Eigenständigkeit der organisationalen Teileinheiten zugunsten einer zentralen Steuerung (Kreissl 2014). Dadurch werden nach außen erkennbare *checks and balances* abgebaut (Lachmayer 2013, 193).

Die Polizeiinspektionen werden den Landespolizeidirektionen strukturell untergeordnet. Auch die Zentralisierung der Notrufleitstellen ist bereits angedacht. Die Reform begründet die formale Autorität der Leitzentralen. Funkstreifenwagen sind durch die strukturelle Unterordnung ihrer Dienststellen angewiesen, den Anordnungen der Disponent:innen Folge zu leisten, weil diese unabhängig von ihrem Dienstrang im Auftrag des Landespolizeipräsidenten handeln. Die Landespolizeidirektionen bilden damit die baulichen wie machstrukturellen Fundamente der zentralisierten Notrufbearbeitung, die mit dem späteren Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« umgesetzt wird.

Parallel kommt es seit den frühen 2000er-Jahren wiederholt zu Dienststellenschließungen. Insbesondere werden Polizeiposten im ländlichen Raum geschlossen. Die Schließungswellen halten bis in die 2020er-Jahre an. Ein über die Reformprojekte ab dem Jahr 2000 hinweg immer wieder auftretender Rechtfertigungszusammenhang wird in seiner Grundstruktur im folgenden Zeitungsbericht aus dem Kurier (29.01.2014) ersichtlich, der im Zuge von Auseinandersetzungen um Wachzimmerschließungen im Jahr 2014 veröffentlicht wird:

Es soll keine kleinen Polizeiinspektionen mit vier oder fünf Beamten mehr geben. Diese verursachen viel Verwaltungsaufwand. Daher werden 122 Posten geschlossen und etwa 500 freiwerdende Beamte auf die nächstliegenden Posten versetzt. Das ergibt rein rechnerisch 250 Doppelpatrouillen für zusätzliche Streifentätigkeit auf den Straßen.³

Der Abbau von »viel Verwaltungsaufwand« schließt an Forderungen nach wirtschaftlicher Effizienz und polizeilicher Effektivität an. Es wird aber explizit darauf verwiesen, dass die Polizei eben nichts einspare, sondern Kosten innerhalb der Organisation umschichte (Kurier 23.01.2014). »Strukturen« und »Verwaltung« werden insgesamt pejorativ konnotiert. Sie werden mit Unangepasstheit und Rückständigkeit assoziiert. Damit wollen sich polizeiliche Führungskräfte im Diskurs nicht mehr identifizieren: »Die Wachzimmerstruktur stammt aus den 70er-Jahren, und ist nicht mehr zeitgemäß.« (Kurier 14.10.2013) Der Diskurszeitraum ist geprägt von einer erstaunlichen polizeilichen Selbstkritik, die die eigene Organisation öffentlich als ineffizient und veränderungsbedürftig darstellt. Die Umstrukturierung der Polizei ist daher mit einer Neuausrichtung des Polizeidiskurses verbunden, die in ihrer Effizienzorientierung stark an *New Public Management*-Diskurse erinnert (vgl. Briken 2014; detailliert Abschnitt 2.6.1.).

3 Etwaige Rechtschreib-, Grammatik- und Interpunktionsfehler in Zeitungsauszügen werden nicht markiert, sondern als Teil der Daten gelesen.

Die effizienzorientierte Zentralisierung gilt als Freisetzung polizeilicher Kräfte und als Ausweitung von Kontrolltätigkeiten: »Dadurch sollen Beamte von der Verwaltungstätigkeit freigespielt werden« (Kurier 28.02.2014) und sichtbar auf der Straße sein. Die Erhöhung der Streifendienstzeiten ist eine Zielstellung, die im Diskurs kaum hinterfragt wird und sich in vielen Diskursfragmenten und den polizeilichen Strategiepapieren niederschlägt. In den Auseinandersetzungen um die Zentralisierung wird die Unterscheidung von Innen- und Außendienst zur Leitdifferenz. Um sie gruppieren sich beinahe alle polizeibezogenen Kritiken, Selbstkritiken und Rechtfertigungen im Diskursstrang. Dabei wird der sichtbare Außendienst gegenüber dem unsichtbaren Innendienst aufgewertet.⁴ Die Polizei streift sich ihre historische Rolle als Verwaltungsapparat öffentlich ab.

Mit der Zentralisierung organisationaler Strukturen geht einher, dass seit 2010 bundesweite Strategiepapiere für lokale und gemeindeorientierte Polizeiarbeit gemeinsam vom Bundesministerium für Inneres und von polizeilichen Führungskräften verfasst werden. Im Jahr 2016 wird die Bundesstrategie »Gemeinsam.Sicher« im Notruftdiskurs referenziert. Darin umreißt ein Zitat des damaligen Bundesministers für Inneres Wolfgang Sobotka das Ziel dieser Papiere: »Neu ist das Schaffen von Rahmenbedingungen, damit Polizistinnen und Polizisten in Gussing genauso arbeiten können, wie ihre Kollegen in Oberösterreich und Vorarlberg.« (Gemeinsam.Sicher 2016, 11) Die nationale Vereinheitlichung bzw. Nationalisierung der Polizei (im Gegensatz zur historisch föderalen Polizeistruktur) wird auch später für das Projekt ELKOS zum zentralen Ziel.

Die Strategiepapiere überführen lokale Versuche mit dem international verbreiteten *Community Policing*, die bereits seit den 1990er-Jahren laufen, in eine zentrale Strategie. Das *Community Policing* zielt auf eine präventionsorientierte Polizeiarbeit und Un-/Sicherheitsorientierte Aktivierung von Menschen auf der kommunalen Ebene (van Ooyen 2006). Die neuen Programme fordern daher, obwohl sie offenkundig Teil einer Zentralisierung der Organisation sind, eine »Dezentralisierung« (Innen.Sicher 2010, 6) der Polizeiarbeit. Darüber hinaus integrieren sie supranationale Anforderungen. Die Gesamtstrategie 2010 rekurriert etwa auf eine Europäisierung der Notrufbearbeitung, die einheitliche Standards und eine kostenlose Verfügbarkeit des 112-Notrufs für alle EU-Bürger:innen verlangt (Innen.Sicher 2010, 28). Die Gleichzeitigkeit von Lokalisierung und Zentralisierung schafft eine Struktur mit organisationalen Machtzentren, in deren Peripherie sich in ihrer Zahl reduzierte Polizeidienststellen gruppieren, die eigenständige Community-Projekte verfolgen sollen. Die Entwicklung der polizeilichen Organisationsstruktur zeigt, dass die mit dem *Community Policing* verbundene Dezentralisierung die Entwicklungen in Österreich nur teilweise erfasst. Vielmehr tendiert der Umbau der Polizei in die Richtung der von Richard Sennett (2006) beschriebenen flexiblen Organisationen, die permanenten Wandel vorantreiben, die interne Verwaltung eindeutiger regeln und eine Organisationsstruktur schaffen, die nicht mehr nur als vertikale Kontrollhierarchie verstanden werden kann, sondern Zentrum-Peripherie-Relationen etabliert,

4 Zugleich bildet die Differenz Innen-/Außendienst ein Bindeglied zwischen *cop culture* und den gesellschaftlichen Anforderungen an die Polizei (Behr 2006; Vera und Jablonowski 2017). Siehe dazu insbesondere Abschnitt 4.8.2.

die weitgehend von vermittelnden Instanzen befreit werden. Zentrum (BMI und Landespolizeidirektionen) und Peripherie (einzelne Dienststellen) werden dadurch direkter aneinandergesekoppelt. Die Peripherie erlangt zwar eine gewisse Autonomie, bleibt dem Zentrum gegenüber aber rechenschaftspflichtig.

2.3.2. Der Riss als Krisendiagnose: Äußere Gefahren und mangelnde Konnektivität

Die Umstrukturierung der Polizei und vor allem die Schließung von Dienststellen werden im öffentlichen Diskurs bereits seit den 2000er Jahren kritisch begleitet. So werden bald Folgeprobleme thematisiert. Das folgende Zitat aus dem Kurier vom 30.12.2010 beschreibt bildhaft eine Krise, die im Verhältnis von Bürger:innen und Polizei verortet wird:

Den Dorfgendarmen gibt es nicht mehr. Jenen Simon Polt, den der Autor Alfred Komarek in zwar überzeichneter, aber dennoch treffender Form dargestellt hat. Den Gendarmen, der auch am Wirtshautisch dabeigesessen ist. Der bei Alkoholkontrollen etwas nachlässig war – es hätte ja auch ihn selber treffen können –, der aber dafür genau wusste, was im Volk los ist und wo die »bösen Buben« wohnen. Nach der Polizeireform und dem Kahlschlag bei den kleinen Land-Dienststellen fahren nur mehr bewaffnete Streifen durch die Gegend. Die sind jetzt bei Alko-Kontrollen gnadenlos, dafür erzählt ihnen aber auch niemand mehr etwas. Unter der spürbaren Entfremdung zwischen Bürger und Exekutive leiden beide Seiten. Doch eine Wiederbelebung des im Wirtshaus sitzenden Polt wäre auch nicht zielführend. Denn heute werden Eigentumsdelikte zu mehr als 60 Prozent von Straftätern aus dem Osten verursacht. Im Kampf gegen moldawische oder serbische Banden wäre das lokale Wissen Polts nicht mehr hilfreich.

Das Zitat leitet einen Bericht über die neue Gesamtstrategie Innen.Sicher und die Kampagne »112 – Echte Helden holen Hilfe« ein, die den Notruf bewirbt. Zunächst zeichnet der Autor ein nostalgisches Bild der Vergangenheit, in der Gendarmen vollwertige Mitglieder lokaler Gemeinschaften waren, denen sie eher als Sozialarbeiter denn als Agenten des staatlichen Gewaltmonopols dienten (vgl. O'Malley und Palmer 1996). Die imaginierte Gemeinschaftlichkeit beruhte auf Gefälligkeiten und Nachsicht, die es der Polizei erlaubten, die üblichen Verdächtigen zu identifizieren, da man wusste, wer sie waren und wo sie wohnten. Die Delinquenten waren wie der Gendarm »Buben« der Gemeinschaft. Der Dorfgendarm war selbst fehlerbehaftet, musste die Fehler anderer akzeptieren und hin und wieder auf das Strafen verzichten. Die Polizeiarbeit gestaltete sich als Gemeinschaftshandeln in wechselseitiger Abhängigkeit von Polizei und lokaler Bevölkerung. Der Alltag des Dorfgendarmen war der Beschreibung zufolge nicht vorrangig am Recht, sondern an der Inklusion in die Gemeinschaft orientiert. So habe die Polizei den Austausch von Informationen mit den Bürger:innen absichern können.⁵

Die idealisierte Vergangenheit des Gabentauschs zwischen Polizei und Bevölkerung wird durch den »Kahlschlag« der Dienststellenschließung beendet. Der Kahlschlag verwandelt das komplexe Beziehungsgeflecht bildsprachlich in eine einsichtige, aber brach-

5 Diese Inklusions- und Exklusionsordnung in der Dorfgemeinschaft, die sich bis in die staatlichen Organisationen erstreckt und diese zur Selbststabilisierung nutzt, beschreibt Luhmann (1995) in funktional differenzierten Gesellschaften als Korruptionsnetzwerke.

liegende Landschaft. Den vor Ort verankerten Gendarmen lösen umherfahrende, bewaffnete Streifendienste ab. Ihre Bewegung wird als ziellos beschrieben. Sie seien zwar flüchtig im Vorbeifahren präsent, stehen aber kaum in Kontakt mit der Bevölkerung. Ihre Zwecke seien Bewegung und Strafen, nicht die Erfüllung der Bedürfnisse der lokalen Gemeinschaft. Die Bevölkerung beantworte die neue Strenge mit Kooperationsverweigerung. Die Einführung der Ordnung von Recht und Strafe in die dörfliche Gemeinschaft führt in der Krisendiagnose dazu, dass die Polizei aus dem gemeinschaftlichen Reziprozitätsnetzwerk herausfällt.

Es komme zu einer »spürbaren Entfremdung« (Kurier 30.12.2010), die das Beziehungsband zwischen Polizei und Bevölkerung zerreißt. Der Grund dafür sind aber nur zum Teil die Dienststellenschließungen oder die effizienzorientierte Restrukturierung. Hinzu kommen »Straftäter[] aus dem Osten«, auf die die Polizei reagieren müsse. So entsteht eine Spannung zwischen lokalen Integrationsbedürfnissen und der Mobilität der ausländischen Straftäter:innen. Die Polizei wird hin- und hergerissen. Die Orientierung an der Mobilität der Kriminellen entfernt die Polizei von Bürger:innen und Gemeinschaft. Ein Riss trennt die intakte Innenwelt von Polizei und Bevölkerung auf. Die Polizei tritt der Gemeinschaft unvertraut und unbekannt gegenüber. Das verhindere eine effektive, kooperative Verbrechenskontrolle. Die Diagnose des Risses beschreibt eine Anomalie, von der ausgehend sich äußere Probleme in Gestalt der »Straftäter aus dem Osten« in der Innenwelt ausbreiten können (zum Riss: Link 1997, 236). Dass der Riss nicht an einer äußeren Hülle, sondern an den polizeilichen Sozialbeziehungen zu sehen ist, ist charakteristisch für Krisendiagnosen in bürger:innennahen Polizeiparadigmen (Fettes 2014), die postmoderne *paradise lost*-Narrative einer verlorenen Gemeinschaftlichkeit (vgl. Bauman 2001, 3; van Dyk und Haubner 2021) aufnehmen und eine Reintegration der Polizei anstreben.

Die Diagnose begründet die Notwendigkeit eines neuen Paradigmas der Un/Sicherheitsproduktion mit Dienststellenschließungen, Mobilitätswängen und daraus resultierenden Entfremdungsproblemen. Der Riss fordert als sprachliches Wirkmittel eine Antwort in Gestalt der Wiederverbindung oder der endgültigen Trennung. Strategiepapiere wie »Innen.Sicher« und der zitierte Beitrag machen zwar deutlich, dass die verlorene Gemeinschaft in ihrer ursprünglichen Form endgültig verloren ist. Denn die mobilen »serbischen und moldawischen Banden« (Kurier 30.12.2010) erforderten tatsächlich eine neue mobile Polizei, die durchgreift. Die Polizei soll aber zugleich aktiv im Austausch mit der Bevölkerung stehen. Die Kontakte sollen mehr und besser (das heißt weniger repressiv) werden. Die in Medien wie Programmpapieren gleichermaßen vertretene Rissdiagnose suggeriert so eine Strategie der Konnektivität und Kontaktsteigerung. Daraus leiten sich zentrale Methoden des Aktivierungsparadigmas ab.

2.3.3. Polizei und Aktivierung

In seiner Präsentation der neuen Gesamtstrategie »Innen.Sicher« kündigt der Kurier am 30.12.2010 an, dass die Polizei »die Bürger in die Verbrechensbekämpfung einbinden« wolle, um die »Entfremdung« abzubauen. Die Strategie kommt zu ähnlichen Schlüssen wie der Kurierbeitrag im vorangegangenen Abschnitt, beschreibt sie aber formaler. Das Strategiepapier »Innen.Sicher« fordert, Kriminalitätsprävention und

Gewaltbekämpfung als »gesamtgesellschaftliche[n] Auftrag« (Innen.Sicher 2010, 40) zu verstehen. Die Bereitschaft der Bürger:innen für eigen- und fremdverantwortliche Un/Sicherheitsaktivität müsse gesteigert werden. Im Zentrum der Aktivierung steht daher eine Neuverteilung von Verantwortung an zuvor nicht zuständige Akteur:innen, also eine neue Responsibilisierungsstrategie (AG »Responsibilisierung« des SFB 1369 2021). Die Bürger:innen, die nicht nur als Individuen, sondern als *community*- und Gesellschaftsmitglieder vorgestellt werden, sind selbst für ihre eigene und die Sicherheit anderer verantwortlich. In den Strategiepapieren und im öffentlichen Diskurs wird gefordert, sich aktiv in die Un/Sicherheitsproduktion einzubringen und das Handeln präventiv auf mögliche Gefahren auszurichten.

Das neue Paradigma nimmt an, dass das Polizieren nicht auf die Staatstätigkeit reduzierbar ist und über die Tätigkeiten der organisierten Polizei hinausgeht. Polizeiliche Aktivierung soll die Menschen einbinden und integriert die Polizei vice versa in die verstreuten Un/Sicherheitspraktiken der Bevölkerung. Eine implizite Annahme ist also, dass Un/Sicherheitspraktiken bereits existieren, aber noch nicht polizeilich informiert, kontrolliert und integriert werden. Aus dieser Erkenntnis folgt die Notwendigkeit, Kontaktanlässe zu schaffen, z.B. durch Sicherheitsdialoge, Beratungstermine oder eben über den Notruf (siehe Abschnitt 2.3.4.).

Das von den Bürger:innen geforderte und zu fördernde Un/Sicherheits Handeln wird an gesellschaftliche Hochwertdiskurse um Zivilcourage, Freiwilligkeit und Partnerschaft gebunden.⁶ Der positiv bewerteten, aktiven Kooperation steht die Passivität und auf der Polizeiseite die angesprochene Hypermobilität gegenüber. Das Aktivierungsparadigma verschiebt insofern seinen Fokus von den vermeintlichen Täter:innen auf die Bevölkerung und potenziell betroffene Bürger:innen. Diese Diskurse definieren das normative Gefüge der Un/Sicherheitsproduktion neu. Sicherheit ist kein individuelles, wenn auch subjektiv empfundenen, sondern ein gesellschaftliches Problem. Darin besteht ein Unterschied zum lediglich an Eigenverantwortung orientierten neoliberalen Sicherheitsideal und seiner Ethik der kalkulierten Selbstsorge und Vorsicht (O'Malley und Palmer 1996).

In der Strategie »Gemeinsam.Sicher« (2016, 3) wird die Forderung nach couragierter Aktivität noch prägnanter formuliert:

Die Initiative »Gemeinsam.Sicher in Österreich« fördert und koordiniert den Sicherheitsdialog zwischen Menschen, Gemeinden und der Polizei, mit dem Ziel, gemeinsam als »Gesellschaft des Hinsehens und aktiven Handelns« die Sicherheit zu erhöhen.

Sicherheit wird »permanente gesellschaftliche Anstrengung, ein Régime des täglichen Lebens« (Legnaro 1997, 271). Die Aktivierung, Information, Ausbildung und Führung dieser gesellschaftlichen Un/Sicherheitsaktivitäten gilt der Polizei als eine ihrer zentralen Aufgaben. Im aktiven Mitwirken an diesem Unterfangen zeigen sich die Individuen in

6 Die Aufzählung von Paradigmenproblemen macht verständlich, dass das von Lessenich (2008) als neosozial verstandene Aktivierungsparadigma nicht vorrangig von klassischen Akteur:innen des Neoliberalismus (Konservative, Wirtschaftsliberale) repräsentiert wird, sondern von aus dem Aktivismus entstammenden grünen Parteien am radikalsten propagiert wird.

ihrer positiven Antwort auf die neue Verantwortungszuschreibung als bürgerschaftliche Subjekte. »Der Bürger« figuriert als derjenige, für den die Polizei da sein will und dessen Aktivität sie nicht nur fordert, sondern auch fördert. Grundlage dieser Anerkennung als eigenverantwortlicher Anspruchsinhaber ist, dass er sich gemeinwohlorientiert gegenüber gesellschaftlichen Problemlagen verhält (vgl. Lessenich 2008). Durch ihre Aktivität beziehen sie Stellung gegenüber dem neuen Paradigma und der Polizei. So verspricht das Aktivierungsparadigma eine wechselseitige Steigerung von subjektivem Sicherheitsgefühl und objektiver Sicherheitslage.

Die Bildungs-, Kooperations- und Präventionsformen unterscheiden sich, obwohl sie ebenso Kooperation in den Vordergrund stellen, von der Gabengemeinschaft des Dorfgendarmen, da sie professionalisiert und formalisiert werden.⁷ Der Stammtisch des Gendarmen verwandelt sich 2010 in einen Krisentisch und 2016 in eine offizielle Sicherheitspartnerschaft mit wissenschaftlicher Begleitung und *Best Practice*-Beispielen. Aus Dorfbäckereien werden Stakeholder. Die neue Gesellschaft und die Gemeinschaften der Polizei fasst das Strategiepapier also nicht mehr als zufälliges Produkt der alltäglichen Begegnung auf. Bürger:innennähe wird methodisch und planvoll in Projekten mit definierten Zielen hergestellt (vgl. Rose 1996).

Aktivierung ist aber keine Einbahnstraße. Sie geht mit einem effizienzorientierten Umbau der Organisation, mit Forderungen nach eigenverantwortlichem Handeln der Polizeibeamt:innen und mit einer Verpflichtung der Polizei, auf die lokalen und kontingenten Sicherheitsbedürfnisse der Bürger:innen einzugehen, einher. Aktivierung ist also gleichsam eine Form der organisationalen Selbstproblematisierung gegenüber externen Anforderungen. Die »Kultur der Aktivität« (Lessenich 2008, 161; Kocyba 2004) erfasst nicht nur die Bevölkerung, sondern reformiert auch die Organisation der polizeilichen Staatstätigkeit. Die Kontaktdichte soll durch Streifendienst, neue Öffentlichkeitsarbeitsstrategien, Erziehung in Informationsveranstaltungen sowie durch die massenmediale und digitale Bewerbung der Organisation erhöht werden, um das Verhältnis zur Bevölkerung zu rehabilitieren und Kommunikationshemmnisse abzubauen (Innen.Sicher 2010, 30f.).

Eine weitere Differenz zu den bereits erwähnten neoliberalen Idealen rationaler Risikokalkulation ist, dass Unsicherheitsgefühle und subjektives Sicherheitsempfinden als Momentum der Aktivität anerkannt werden (Miko-Schefzig 2019). Das subjektive Sicherheitsempfinden wird im Untersuchungszeitraum neben Personen- und Fahrzeugkontrollen, Streifendienstzeiten und kriminalpolizeilichen Beratungen zur zentralen und mindestens jährlich evaluierten Leistungskennzahl der Polizei (BMI 2020a). Im massenmedialen Diskurs begründen tatsächliche oder vermutete Unsicherheitsgefühle Maßnahmen: »Damit dieses Gefühl der Sicherheit in Wien nicht verloren geht, werden Jahr für Jahr viele neue Polizisten ausgebildet« (Kurier 27.10.2017), Polizeipräsenz verstärkt oder Informationstafeln installiert (siehe den nächsten Abschnitt).

7 Dass im Polizeibereich, aber auch in der Sozialpolitik und Fürsorge, »die Gemeinschaft« ein *revival* feiert, ist dabei keineswegs ein Widerspruch zur Gesellschaftlichkeit des Paradigmas. Die *community* führt eine komplementäre »Verantwortungsebene« (van Dyk 2019, 253) des Gemeinwohls ein, die unterhalb der abstrakten, schwer zu fassenden »Gesellschaft« angesiedelt ist und einen scheinbar unmittelbaren Reflexionsraum des individuellen Handelns schafft.

Die Pointe des Aktivierungsparadigmas liegt gerade im Hinweis auf die gezielte Führung der individuellen und gesellschaftlichen Aktivität. Die subjektiven Sicherheitsbedürfnisse und -aktivitäten werden wiederum polizeilich und medial geformt (Reichertz, Bidlo und Englert 2012). Die Bevölkerung als polizeiliche Ressource wird immer wieder von Neuem auf bestimmte Ereignisse und Verhaltensweisen hin orientiert. Die fragile Allianz von subjektivem Sicherheitsgefühl und Gemeinwohlorientierung unter staatlicher Lenkung zu etablieren und zu verstetigen, wird zur neuen übergreifenden Antwort auf Problemlagen. Responsibilisierung, Vernetzung, Prävention und Flexibilität bilden Scharniere, die verschiedenste Praxisformationen verbinden und eine übergreifende Anforderungsstruktur an spätmoderne Subjekte generieren, deren historisches Ideal Lessenich (2008) als bewegten Menschen bezeichnet.

2.3.4. Notruf, mobile Polizei und lokale Wachsamkeit

Wie wird der Notruf als reaktive polizeiliche Praxisform nun zu einem bedeutenden Bestandteil des Aktivierungsparadigmas, das gewöhnlich eher mit Prävention in Verbindung gebracht wird? Ein diskursives Nicht-Ereignis kann einen ersten Ausblick auf die Beantwortung dieser Frage geben. Von einem Nicht-Ereignis spreche ich hier, weil seine Wirkung in der Gegenwart des Ereignisses nicht absehbar war. Im Diskurs findet man kaum offene Verweise oder umfangreiche Berichterstattung über das Ereignis. Das Geschehen mag auf den ersten Blick sogar unbedeutend erscheinen. Im weiteren Diskursverlauf zeigt sich aber, dass das Nicht-Ereignis eine dichte Analyse von Transformationen der Un/Sicherheitsproduktion und der Rolle des Notrufs erlaubt. Da der Beitrag aus der Industrieviertel-Morgenausgabe des Kurier vom 04.03.2010 sehr kurz ist, kann er hier in Gänze zitiert werden:

Ministerin eröffnete neue »Polizei-Infopoints«

Pfaffstätten – Kein eigener Posten, aber Maßnahmen für mehr Sicherheitsgefühl

2002 wurde der Polizeiposten Pfaffstätten geschlossen. Damit sich die Bevölkerung trotzdem nicht unsicher fühlt, hat VP-Bürgermeister Christoph Kainz nun ein Sicherheitspaket präsentiert. Und sich dafür mit Innenministerin Maria Fekter prominente Unterstützung aus der Bundespolitik gesichert. Enthüllt wurden von Fekter, Kainz, NÖ-Sicherheitsdirektor Franz Prucher und Badens Polizei-Kommandant Rudolf Teuchmann die neuen »Polizei-Infopoints«. Die insgesamt sieben beleuchteten Tafeln informieren über Notruf-Nummern, den genauen Standort und (je nach Saison wechselnde) Sicherheitstipps des kriminalpolizeilichen Beratungsdienstes. Das subjektive Sicherheitsgefühl soll so erhöht werden. Eine Idee, die auch anderswo in Österreich Verwendung finden könnte, meint die Ministerin. Ganz konkret vor Ort für mehr Sicherheit zuständig ist nun die »Gruppe Pfaffstätten« innerhalb der Polizeiinspektion Baden. Das Trio ist zwar nicht nur, aber verstärkt für die Gemeinde Pfaffstätten zuständig und kümmert sich auch um den Streifendienst, der verstärkt werden soll. Ab März wird zudem ein Beamter dieser Gruppe auch jeweils montags von 17 bis 18 Uhr auf dem Gemeindeamt in Sicherheitsfragen informieren. Kritik kommt von der SPÖ Pfaffstätten: »Blechtafeln können einen eigenen Polizeiposten und echte Polizisten

nicht ersetzen«, wird angekreidet. Dass es jetzt aber auch mehr Polizeipräsenz vor Ort geben wird, wird aber natürlich begrüßt. Im vergangenen Herbst hatte man 700 Unterschriften »Für mehr Sicherheit in Pfaffstätten« gesammelt.

Wie bereits in der vorherigen Krisenerzählung wird die Marktgemeinde Pfaffstätten von der Polizei zunächst verlassen. Es wird befürchtet, dass die Schließung des Polizeipostens Unsicherheitsgefühle nach sich zieht. Daher kehrt die Polizei sogleich als Beraterin in Sicherheitsfragen mit Tipps, Hinweistafeln und einer Sprechstunde zurück. Im Fragment tauchen zudem die für den Diskurs typischen divergierenden Sprecher:innenpositionen auf. Die Position für eine statische Polizeipräsenz durch eine Dienststelle besetzt die lokale Oppositionspartei SPÖ mit einer Bürger:inneninitiative. Die konservative ÖVP aus Lokal-, Landes- und Bundespolitik vertritt eine Position, bei der es nicht darauf ankommt, ob ein Polizeiwachzimmer im Ort ist, sondern dass die Polizei mobil ist und auf der Straße sichtbar aktiv ist.

So typisch das Fragment in dieser Hinsicht für die wiederholten Auseinandersetzungen um die Schließung von Wachzimmern ist, so banal erscheinen die Maßnahmen in der Marktgemeinde Pfaffstätten im Süden Wiens mit ihren Weinbergen, Heurigenlokalen und etwas mehr als 3.000 Einwohner:innen (Stand: 2009). Die sozialdemokratische Kritik weist explizit darauf hin: Es handele sich um nicht mehr als »Blechtafeln«. Dass das Prinzip aus Pfaffstätten im Jahr 2014 tatsächlich bundesweit Teil einer weiteren Umordnung der Dienststellenstruktur und ihrer räumlichen Verteilung wird, hätte man 2010 in der sozialdemokratischen Opposition des Ortes offenbar für unwahrscheinlich gehalten. Jedoch zeigt sich bereits, dass sich auch die Opposition dem versprochenen Mehr an polizeilicher Straßenpräsenz nicht entziehen kann. Die Verlagerung vom Dienstzimmer auf die Straße und zur Kontaktaufnahme per Notruf ist als Antwort auf die Kritik persuasiv.

2014 setzt die österreichische Polizei das Konzept der »Polizei-Infopoints« bundesweit als Teil der neuen »Polizeistützpunkte« um. Die Stützpunkte sollen in ländlichen Gemeinden Dienststellen ersetzen, die einer weiteren Schließungswelle zum Opfer fallen (Standard 29.01.2014):

Betroffenen Gemeinden wird ein Sicherheitspaket angeboten. So sollen Polizeibeamte Sprechstunden in Gemeinden abhalten und als mobiles Büro auch Anzeigen entgegennehmen. Außerdem bleibt das Polizeischild erhalten. Dort kommt dann eine Notruftaste hin. Diese wird in Zeiten des Handys vermutlich selten genutzt werden – nach einer Statistik des »Forum Mobilkommunikation« (FMK) sind im vergangenen Jahr 3,262.339 Notrufe aus den Mobilfunknetzen getätigt worden. (Kurier 29.01.2014)

Streifenfahrten, Sprechstunden, Alarmknopf, Mobiltelefone und Leitstelle lösen die Dienststelle vor Ort ab. Der polizeilich besetzte Ort wird in einen Raum mediatisierter Kommunikationen und automobiler Bewegungen transformiert, der Streifendienst durch die Notrufbearbeitung an die kontingent auftretenden Sicherheitsbedürfnisse rückgekoppelt, die Bewegung durch die Leitstellen zentral gesteuert und durch die wachsamsten Bürger:innen lokal verankert. Diese kontrollierte Mobilität soll die Bürger:innen wieder mit der Polizei verbinden. Die Besetzung des Ortes durch Polizei-

schilder verspricht (oder droht), dass die Polizei kommen wird. Jenseits der vorwiegend symbolischen Verweise liegt die materielle Infrastruktur für die Kontaktintensivierung aber buchstäblich bereits in den Händen der Bürger:innen. In dem Fragment wird direkt auf den gesellschaftlichen Medienwandel und die Mobilität der Kommunikation hingewiesen, die nicht nur eine Möglichkeitsbedingung, sondern eine quantifizierbare Legitimitätsquelle sind. Die hohen Notrufzahlen aus dem Rekordjahr 2013 suggerieren, dass es normal geworden ist, die Polizei über das Mobiltelefon zu kontaktieren.

Außerdem werden die Dienststellenschließungen in den 2010er-Jahren an eine Effektivitäts- und Bürokratiekritik angeschlossen: Die kleinen Wachzimmer gelten als »teurer und ineffizienter Telefondienst« (Kurier 22.12.2012), der eigentlich nur die Notrufleitstelle anrufen kann, weil nur dann ein Streifenwagen zur Verfügung steht. Durch die neuerlichen Zusammenlegungen von Dienststellen sollen wiederum Ressourcen für die mobile Präsenz frei werden (Kurier 23.01.2014). Dem bewegten Subjekt steht eine mobil und flexibel agierende staatliche Organisation zur Seite, die ihre Raumordnung rund um den Notruf rekonfiguriert, um ihre eigenen Aktivitätspotenziale zu steigern.

Die Gesellschaft des Hinsehens und aktiven Handelns ist, wie die Ähnlichkeit zur US-amerikanischen Kampagne *See something, say something!* (vgl. Reeves 2012) vermuten lässt, eine Gesellschaft, in der aktive Wachsamkeit gegenüber Gefahren und couragiertes Eingreifen gefordert und gepflegt werden. Der Notruf wird als zentraler Kontaktpunkt zur Polizei beworben.

Unter dem Titel »112 – echte Helden holen Hilfe« soll die Bevölkerung wieder verstärkt in die Verbrechensbekämpfung eingebunden werden. 112 ist der Euro-Notruf, der zu einem internationalen Servicedienst ausgebaut wird (siehe Bericht unten). Die Bürger sollen sich bei Vorfällen nicht selbst in Gefahr bringen, sondern ohne Scheu diesen Notruf wählen. (Kurier 30.12.2010)

Der Notruf soll der oben erwähnten Einbindung der Bevölkerung und der Erweiterung der Antwortfähigkeiten von Polizei und Bürger:innen dienen. In der Notrufrkampagne werden dem aktiven Handeln aber sogleich Grenzen gesetzt. Die Bürger:innen sollen nicht selbst eingreifen, sondern die Polizei »ohne Scheu« anrufen, sich in der Situationsdefinition also auf die unmittelbaren Empfindungen verlassen, das Einschreiten aber dem staatlichen Gewaltmonopol überlassen. Die Wahrnehmung von Gefahren wird so an die Polizei als primär verantwortliche Interventionsinstanz zurückgebunden. Erst im kommunikativen Akt des Notrufs realisiert sich eine gelingende Wachsamkeitsbeziehung.

In der Verknüpfung von lokaler Wachsamkeit und mobiler polizeilicher Intervention artikulieren sich aber meines Erachtens weniger für das Aktivierungsparadigma spezifische Anforderungen an den Notruf als die zentralen Bezugsprobleme der Notrufbearbeitung als Praxisform. Aus dem Zitat geht sogar präzise hervor, dass es einerseits um eine *Mobilisierung* von Wachsamkeit und Intervention geht. Der zivilen Wachsamkeit wird ein Aktionspotenzial offeriert. Zugleich bekommt die Polizei überall dort Augen und Ohren, wo sicherheitsaktive Menschen sind. Andererseits geht es um die *Kontrolle* von Wachsamkeit und Intervention. Der Wachsamkeit wird die Grenze gesetzt, nicht selbst einzuschreiten, sondern durch die Polizei aktiv zu werden. Zugleich sorgt die Lokalisierung

durch die Notrufe für eine Lenkung der Interventionskräfte durch die Gefahrenwahrnehmungen der Bevölkerung. Die Vermittlung von Wachsamkeit und Intervention zielt dann als Machttechnik auf eine Steigerung der Antwortbereitschaft und der Antwortfähigkeiten der Un/Sicherheitsproduktion (Knopp 2023).

Das umfasst auch medientechnische Erweiterungen, die über die Mobilkommunikation hinausgehen. So werden die Beobachtungspotenziale von Überwachungstechnologien beworben und ausgebaut. Sie machen Wachsamkeit unabhängig von den wechselnden Aufmerksamkeiten der bewegten Subjekte. Die Automatisierung der Wachsamkeit ist ebenfalls ein Phänomen, das bereits seit den Anfangstagen der telefonischen Notrufbearbeitung zu beobachten ist und darauf zielt, die Wachsamkeitsbeziehung zu intensivieren. Insofern ist Wachsamkeit nicht notwendigerweise eine Beziehung zwischen Menschen. Spezialisierte Alarmsysteme werden in polizeilichen Präventionskampagnen und eigenständiger Berichterstattung der untersuchten Printmedien beworben. Ihre Sensoren machen auf Ereignisse aufmerksam, die sich der menschlichen Wahrnehmung möglicherweise entziehen, und erweitern damit das Netz der Wachsamkeit. Auf einer basalen Ebene sind Sensoren »*devices that capture and record data which are then transmitted, stored, analysed and linked to other data sets*« (Klimburg-Witjes, Poechhacker und Bowker 2021, 28). Sensoren verknüpfen damit die grundlegenden Operationen der Wachsamkeit, indem sie bestimmte Ereignisse als signifikante Unterschiede registrieren, sie als gefährlich einordnen und an zuständige Instanzen weiterleiten oder selbst intervenieren (Andrejevic 2020). In der Praxis liegen die Alarmanlagen meist falsch und lösen Fehlalarme aus. Sie sorgen dennoch dafür, dass die Polizei einen Einsatz auslöst, sobald sie anschlagen. Ob es sich beim Alarm dann um eine technische Störung oder einen Einbruch handelt, wird erst durch die eintreffenden Polizist:innen oder anderweitig Zuständige festgestellt. Die Auslösung eines Alarms definiert also automatisch ein verdächtiges Ereignis. So reduziert die technische Wachsamkeit die komplexen Aushandlungen in Notrufprozessen, weil sie Ereignisse nur als sicher oder unsicher definieren kann.

Existierende Telekommunikationsmedien werden zudem für Notrufprozesse angepasst. Die österreichische Polizei führt zunächst 2014 eine Polizei-App mit Notruftaste ein und beteiligt sich später an der Open-Source-App DEC112, in die ab 2022 der »stille Notruf« für Frauen in Situationen häuslicher Gewalt integriert wird. Die Apps stellen Know-how und Anleitungen für Notsituationen bereit (Kurier 08.02.2019), die Nutzer:innen über polizeilich relevante Verdächtige informieren und Barrieren für die Alarmierung der Polizei senken sollen. Der appbasierte Notruf für Gehörlose und der integrierte stille Notruf erlauben es, das Leitstellen- und Mediatisierungsprojekt ELKOS als Inklusion von bisher schwer erreichten sozialen Gruppen zu rahmen. Die Polizei und andere Sicherheitsorganisationen verhalten sich also gegenüber gesellschaftlichen Mediatisierungsprozessen keineswegs passiv, sondern greifen diese auf und verändern aktiv die Medienumgebung des Notrufs. Gepaart mit den durch ELKOS neu eingeführten Zugriffsmöglichkeiten auf GPS-Daten wird die Kommunikation zwischen Anrufer:innen und Polizei zunehmend datenvermittelt und automatisiert.

Im Kontext des Aktivierungsparadigmas erscheinen die spezialisierten Polizeimedien und Sensoren als Erweiterung, Ersatz und Stabilisierung von Wachsamkeit. Sie fun-

gieren als lokative Sicherheitstechnologien,⁸ die ausschließlich der Definition von Ereignissen entlang von Un/Sicherheitskategorien und ihrer Verortung dienen. Die an Medientechnik delegierte Wachsamkeit stützt sich dann auf technologische Situationsdefinitionen und automatisierte Datenvermittlung. Die durch die Notrufbearbeitung wahrgenommene gesellschaftliche Realität ist also zugleich eine medientechnisch produzierte Wirklichkeit (vgl. grundlegend van Dijk 2014).

2.3.5. Paradigmatische Wendung: Bürger:innennähe als Zeitbeziehung

Das Sozialverhältnis der Bürger:innennähe wird im österreichischen Aktivierungsparadigma also nicht mehr durch eine möglichst dichte statische Besetzung des Raums mit Polizeiinspektionen und Wachzimmern erreicht. Aus dem Raum der festen Orte wird ein Raum der koordinierten, in Sicherheitsgefühlen und Sensorklassifikationen lokal verankerten polizeilichen Bewegungen. Der Notruf vermittelt zwischen beiden. Nun macht sich eine Verschiebung bemerkbar, die diese Rolle des Notrufs erst denkbar macht. Es handelt sich um eine Umdeutung dessen, was ein Näheverhältnis zur Bevölkerung ausmacht und wie es zu erreichen ist.

Wie diese Wendung die Durchsetzungsfähigkeit des Aktivierungsparadigmas gewährleistet, wird insbesondere im Zuge der Auseinandersetzungen rund um die Dienststellenschließungen im Jahr 2014 deutlich. In den betroffenen Gemeinden und im Nationalrat kommt es zu Protestbekundungen. Die bereits beschriebene Diskursposition für verbreitete lokale Polizeiinspektionen wird von Lokalpolitiker:innen sowie den Oppositionsparteien FPÖ, NEOS, DIE GRÜNEN und der SPÖ-Landesregierung Wiens besetzt, die Position für mobile Streifendienste vom Innenministerium, von Vertreter:innen der ÖVP-SPÖ-Bundesregierung und der Polizeiführung. Die Wiener Landespolizei vertritt allerdings auch Diskurspositionen, die unabhängig vom Innenministerium sind. Ihre Sprecher:innen teilen etwa die Forderung der Wiener SPÖ nach mehr Polizist:innen in der Bundeshauptstadt und verlangen ein langfristiges Reformprojekt (Kurier 14.10.2013; Standard 07.02.2014).

Als Reaktion auf die kommenden Dienststellenschließungen verlangt der damalige Wiener Bürgermeister Michael Häupl unter anderem eine Normierung der Interventionszeiten des Notrufs (Standard 07.02.2014). Diese Forderung nimmt die Polizeiführung auf und setzt ihr argumentativ eine Durchschnittsinterventionszeit von 3:50 Minuten entgegen (Kurier 07.02.2014). Im Rahmen der späteren Einigung mit der Wiener Landesregierung verpflichtet sich die Polizei, bei »dringlichen Notrufen« (Kurier 28.02.2014) die Reaktionszeit in Zukunft auf durchschnittlich 3:30 Minuten zu reduzieren. Im April desselben Jahres wird bereits verkündet, man sei bei höchster Priorität meist in 3:30 Minuten vor Ort. Weitere Ergebnisse der Verhandlungen zwischen Wiener Landesregierung, Polizei und Innenministerium sind Anpassungen der Dienststellenschließungen an die Bevölkerungsentwicklung in den Wiener Außenbezirken, eine Zusage von zusätzlichen 10.500 Außendienststunden pro Jahr und eine Garantie für mehr Polizist:innen (Kurier 20.04.2014).

8 Vgl. zum Begriff der lokativen Medientechnologien Buschauer und Willis (2013).

Der Konflikt bricht also wiederum zwischen der statischen und der mobilen Diskursfraktion aus. Die Einsatzzeit fungiert als messbare, kalkulierbare und modifizierbare Größe, die das Potenzial hat, zugleich polizeiliche Leistungsfähigkeit unter Beweis zu stellen und die konkurrierenden Diskurspositionen anzunähern. Die Einigung formalisiert die Mobilitätskontrolle des Streifendienstes, indem öffentlich eine Geschwindigkeitsnorm gesetzt wird, die sich schnell als erreichbare Durchschnittszahl erweist. Das Paradigma stabilisiert sich über die normative Ordnungsdimension Reaktionszeit und erweist sich damit in den diskursiven Konflikten als stabil. Durch kleinere Adaptionen der Angemessenheitskriterien der Notrufbearbeitung agiert es flexibel und gewinnt mit der SPÖ Wien eine bedeutende institutionelle Akteurin im Un/Sicherheitsdiskurs.

Ein Blick auf die Rechtfertigungsmodi der mobilen Position in der Kontroverse um die Dienststellenschließung kann den Wandel des Verhältnisses zu den Bürger:innen weiter erhellen. In den Auseinandersetzungen entbrennt eine »statistische Materialschlacht« zwischen Opposition und Regierung (Standard 25.02.2014). Beide führen Messwerte über polizeiliche Effizienz und Effektivität (z.B. Aufklärungsquoten, Interventionszeiten) an und setzen Kennzahlenwerte gegeneinander ein. Die relative Häufigkeit von Notrufen rechtfertigt die Schließung der Dienststellen: »Wir wissen, dass 98 Prozent aller Interventionen durch Telefonanrufe erfolgen. Wenn jemand eine Straftat wahrnimmt, läuft er nicht zur Polizeidienststelle, sondern wählt den Notruf 133.« (Innenministerin Mikl-Leitner im Kurier 23.01.2014) Die Kommunikationsgewohnheiten haben sich grundlegend geändert, sodass es keiner flächendeckenden Dienststellen mehr bedarf. Die Reform erscheint als Antwort auf Bürger:innenbedürfnisse. Letztendlich schaffe Geschwindigkeit auch Sicherheit: »Die Sicherheit hängt nicht von der Anzahl der Polizeiinspektionen ab, sondern davon, wie schnell die Polizei da ist, wenn ich sie brauche.« (Ebd.) In dieser Interviewpassage verschwimmen die Grenzen zwischen objektiven, kausalen und zeitlich messbaren Sicherheitsrelationen und individuellem Bedürfnis sprachlich gänzlich. Sie werden zwei Seiten derselben Medaille bzw. derselben Aussage. Auf die Fragen, die das Aktivierungsparadigma stellt, ist eine durch den Notruf intensivierete Beziehung von Intervention und Wachsamkeit eine mögliche Antwort, die die Polizei nicht selbst hervorgebracht habe. Sie nehme letztlich nur die Dynamiken gesellschaftlichen Wandels auf. Polizei und Innenministerium werden nicht als Treiber des Wandels, sondern als Getriebene dargestellt. Das Momentum sei der Reform- und Mediatisierungsdruck, der sich in den Statistiken über die Kommunikationsgewohnheiten der Bürger:innen niederschlägt.

Aus dem statischen Raum wird ein Raum der mediatisierten Kommunikation und Mobilität, die im Notruf verkoppelt und kontrolliert werden. Die Neubesetzung des Raums geht mit seiner Verzeitlichung einher: »Daher ist es heute nicht mehr wichtig, wie lange der Bürger zum nächsten Polizeiwachzimmer braucht – sondern wie lange die Polizei zum Bürger braucht.« (Landespolizeivizepräsident Mahrer im Kurier 28.02.2014) Bürger:innennahes Polizeihandeln drückt sich dadurch aus, dass die Zeitspanne zwischen Sicherheitsbedürfnis und Intervention reduziert wird und die Polizei »rund um die Uhr« verfügbar ist.⁹ Der *real-time cop* ist nicht mehr nur ein Ideal des effizienten Po-

9 Dass im Diskursstrang kaum auf die Rolle der Polizei als Verwaltungsbehörde für umfangreichere Anliegen rekurriert wird, geht nicht nur auf die Fokussierung auf den Notruf zurück, sondern

lizeimanagements (Wilson 2019), er steht für eine intakte Beziehung zur Bevölkerung. Es geht dabei weniger um ein nur auf Selbstführung ausgerichtetes *policing at a distance* (Rose und Miller 1992), sondern darum, durch schnelle Bewegung und mediale Koppelung die soziale Distanz zwischen Wachsamkeit und Intervention zu reduzieren. Die Bürger:innenbeziehung soll durch eine beschleunigte Notrufbearbeitung intensiviert werden.

Die Wende zum Notruf als Technik der Aktivierung kommt zunächst als kleinere Verschiebung und rhetorischer Analogieschluss zum Tragen. Hinter ihr stehen aber Annahmen aus der angewandten Polizeiforschung, die bereits in den 1980er-Jahren auftauchen:

With citizens placing so much weight on response to calls for service, improving response time can improve citizen perceptions of the police. Improved citizen perception of the police can translate to a reduction in the time delay from the discovery of an incident to the reporting of an incident. The reduction of this time delay can lead to improved citizen satisfaction of police service that can lead to increased citizen–police cooperation. Increased citizen–police cooperation can lead to the increased arrest rates police administrators seek. (Russo 2016, o. S.; vgl. Percy 1980)

Beschleunigung verbessert in dieser Rationalisierung der Geschwindigkeitsorientierung die polizeiliche Kriminalitätskontrolle nicht unmittelbar, sondern über den Umweg der Zufriedenheit und der Steigerung des Kooperationswillens, der dann zur Optimierung der Wachsamkeit führen soll. Die viel diskutierten Dienststellenschließungen sind, wenn dieser Logik gefolgt wird, nicht mehr Ausdruck einer sozialen Distanzierung, von Austerität oder einem staatlichen Rückzug, sondern umgekehrt ein Ausdruck der Bürger:innennähe und der Ausweitung und Intensivierung polizeilicher Kontrolle, weil die Polizei die Ressource der zivilen Wachsamkeit einbindet.

Bürger:innennähe wird für den Polizeinotruf als die Dauer zwischen einem lokalen Sicherheitsbedürfnis und der Intervention der Polizei definiert. Mit diesem Verständnis von Bürger:innennähe als Zeitbeziehung wird der Notruf zum »*puzzle-solving-trick*« (Masterman zit. n. von Redecker 2018, 233) im österreichischen Aktivierungsparadigma. Er wird zur Grundlage eines vigilanzbasierten und mobilen Policing, das vormalig konträre Positionen und widersprüchliche Anforderungen integrieren kann. Die Wendung harmonisiert Zentralisierung, polizeiliche Einsatztaktik und Effizienzorientierung mit dem Paradigmaproblem der Bürger:innennähe. »Echtzeit«-Reaktionen werden als wechselseitige Responsivität und Verantwortungsübernahme zwischen Individuum, Organisation und Gesellschaft aufgefasst.

Neue Medientechnologien gelten als Möglichkeitsbedingung der Neuordnung des Raums unter der Ägide der Zeit. Zugleich – und dies ist für die Frage nach den Bedingungen des Projekts »Leitstelle Neu-ELKOS« entscheidend – reformuliert diese Wendung komplexe Sozialbeziehungen als normalisierbare, standardisierte und messbare Dauer

scheint auch einer längeren Entwicklung zu folgen, die die Polizei zunehmend von ihrer Verwaltungsrolle trennt (Pürstl im Kurier 14.10.2013).

und damit als genuin medientechnisches und betriebswirtschaftliches Problem des effizienten Zeitgebrauchs.¹⁰ Damit werden diskursive und praktische Anschlussmöglichkeiten für eine technische Bearbeitung der paradigmatischen Probleme geschaffen.

Bevor der Polizeinotruf zum Problemlöser des Aktivierungsparadigmas werden kann, sieht er sich aber selbst dem Vorwurf einer überbordenden Bürokratie ausgesetzt, der Effizienz- und Entfremdungskritik verbindet. Die zentrale Institution dieser Kritik ist der Rechnungshof. Einerseits gilt ihm neben der Dienststellen- auch die Notrufstruktur als ineffizient. Andererseits ist es dem Rechnungshof, außer in Wien, nicht möglich, überhaupt eine Prüfung der Organisationseffizienz vorzunehmen. Es fehlen Daten und Kenngrößen. Daher wird im Anschluss an internationale Trends eine Verdattung und *countability* der Interventionen gefordert, die über die standardisierte, medientechnologische Erhebung der Einsatzzeiten hergestellt werden soll. Als Bewertungsgrößen fordert der Rechnungshof Wartezeiten, Reaktions- und Interventionszeiten sowie eine kategorienbasierte Dokumentation der Einsätze (Rechnungshof 2010, 209).

Die messbaren Zeiten werden zur Variable der managerialen (Selbst-)Kontrolle der Polizei, die aufzeigen soll, ob Steuermittel effizient verwendet werden und die Anforderungen der Steuerzahler:innen effektiv erfüllt werden. So belehrt der Rechnungshof das Bundesinnenministerium: »Nach Ansicht des RH sollte das BMI dem Thema Einsatzzeiten größere Bedeutung beimessen, da ein schnelles polizeiliches Eingreifen einen wesentlichen Faktor für eine erfolgreiche sicherheitspolizeiliche Arbeit sowie für die Zufriedenheit der Bürger mit der Polizei darstellt.« (Ebd.) Weil das Zeitmaß die Realität in kleinste Einheiten aufzuteilen, zu vergleichen und zu ordnen erlaubt, gilt sie bereits Norbert Elias (1988) und Edward P. Thompson (1967) in ihrer standardisierten Gestalt als wesentliches Strukturierungselement moderner Gesellschaften. Diese Funktion der Reproduktion sozialer Beziehungen und ökonomischer Ordnung soll ihr auch in der Notrufbearbeitung zukommen.

Neben der Vermessung und Normalisierung durch Kennzahlen tritt eine weitere Rekonfiguration der Zeitlichkeit im Diskurs auf. Die Aufforderung zur Wahl des Notrufs bezieht sich nicht nur auf gegenwärtige Notfälle.

Im Großraum Wien, einem der Hotspots der Dämmerungseinbrüche, muss mit verstärkten Verkehrskontrollen gerechnet werden. [...] Und die Tatortarbeit muss sofort aufgenommen werden, denn bei der Verfolgung der Kriminellen zählt jede Minute. Ein entscheidender Bestandteil der polizeilichen Strategie ist die Bevölkerung. Die Exekutive ersucht, schon beim leisesten Verdacht den Notruf 133 zu wählen. (Kurier 12.10.2016; vgl. auch Kurier 24.10.2014)

Der Aufruf zur Wachsamkeit hebt in diesem Fall die kriminalistische Bedeutung von Geschwindigkeit hervor. Für die Diskussion der Zeitlichkeit des Notrufs ist gleichsam bedeutend, dass der Notruf vorverlagert wird. Die Intervention kann auf den »leisesten Verdacht« hin erfolgen. Die diskursive Wachsamkeitsforderung richtet sich auf das

10 In seiner Rekonstruktion der Rolle von Informations- und Kommunikationstechnologien bei Marx arbeitet Christian Fuchs (2021) heraus, dass in modernen kapitalistischen Gesellschaften Medien zum Inbegriff der Zeitkompression werden (vgl. auch Wajcman 2015).

Gefühl für Unsicherheiten und Abweichungen. Die Notrufbearbeitung geht über die Grenzen evidenter Gefahr hinaus und operiert im Modus der Antizipation nächster Zukünfte. Wachsamkeit soll äußere Anzeichen von *möglichen* Verbrechen und Gefahr einbeziehen, die in ihrer angenommenen Entwicklung vorweggenommen werden sollen. Ins Raster der polizeilich gelenkten Wachsamkeit und in die Verantwortung der aktiven Bevölkerung geraten fremde parkende Autos, die Observationen von »Banden« indizieren können (Kurier 24.10.2014), oder Unbekannte, die an die Haustür klopfen (Kurier 21.10.2020). Die Vorverlagerung des Notrufs auf den Bereich der Präemption ist eine Rekonfiguration seiner Zeitlichkeit, die von großer praktischer Bedeutung ist, weil derartige Verdachtsmomente einen signifikanten Anteil der Polizeieinsätze ausmachen. Gefahrenforschung wird zum häufigsten Einsatzgrund.¹¹

Damit vervielfältigen sich die Zeitbezüge der Notrufbearbeitung. Die reagierende Intervention in Notfällen bleibt eine bedeutende Orientierung. Die moralische Aufwertung der Geschwindigkeit, ihre Normalisierung und manageriale Evaluierung sowie die Vorverlagerung der legitimen Alarmierungs- und Interventionsgründe zeigen, dass die Notrufbearbeitung als *temporal manifold* verstanden werden kann (Knopp 2023). Jenseits der evidenten Gefahr des Notfalls tut sich eine Vielzahl von paradigmatischen Problemen auf, für die die Notrufbearbeitung diskursiv als Antwort eingesetzt wird. Dass die partielle Abkehr vom Notereignis aber keineswegs nur eine planvolle Polizeistrategie ist, sondern letztlich seit den Anfangstagen der telefonischen Notrufbearbeitung bestehende Ausweitungsdynamiken aufnimmt, soll der folgende historische Exkurs exemplarisch unterstreichen.

Exkurs zur Geschichte von Notruf und Aktivierung

Am 1. November 1935 wurde um kurz nach 18 Uhr unter der Durchwahl »A-i-22« der erste Notruf von einem Privattelefon an die Wiener Polizei abgesetzt. Da es sich Medienberichten zufolge bei dem gemeldeten Familienstreit um einen »völlig belanglosen Fall« (Das Kleine Blatt 03.11.1935)¹² handelte, rückte das für die Notrufe zuständige »Überfallauto« nicht aus. Auch der zweite Anruf löste wenige Minuten später keinen Einsatz aus, da der berichtete Einbruch bereits so lange her war, dass die Täter:innen den Ort des Geschehens längst verlassen hatten. Erst Tage später berichteten Medien über den ersten erfolgreichen Einsatz des paramilitärisch mit Stahlhelm, Gewehr und Feldmantel ausgerüsteten Überfallkommandos bei einer »großen Wirtshausrauferei« am 10. November 1935 (Wiener Neueste Nachrichten 11.11.1935). In den folgenden Monaten thematisierten Zeitungen häufig, dass der 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche einsatzbereite Notruf von technischen Fehlern bei der Nummernwahl, »missbräuchlichen« und »belanglosen« Anrufen heimgesucht werde. Den Berichten zufolge wurde der Notruf von der Bevölkerung bereits zwei Monate nach der Einführung nicht als Kontaktpunkt für dringende Notfälle, sondern als »Mädchen für alles« (Wiener Bilder 1936) genutzt.

11 Die offene Einsatzkategorie wird gefolgt von Lärmerregungen und Streit als weiteren wichtigen Aufforderungsmotiven (DOK, Einsatzstatistik).

12 Die Archivmaterialien werden mit dem Namen der Zeitschrift bzw. der Dokumentennummer zitiert, um die Zurechnung zu erleichtern. Ein vollständiger Nachweis ist in Anhang II zu finden.

Zu den Einsatzaufforderungen gehörte in der laufenden Etablierung des Austrofaschismus auch das von der »Vaterländischen Front« organisierte »Vernadern« (österreichisch für Denunzieren) von Arbeiter:innen und ehemaligen Funktionär:innen der bereits verbotenen sozialdemokratischen und kommunistischen Parteien. Die im tschechoslowakischen Exil verlegte Arbeiter-Zeitung kritisierte im März 1936: »Der Polizei-Notruf ist also dazu da, Arbeiter, die ihrer [bei den Februaraufständen 1934] gefallenen Brüder gedenken wollen, verhaften zu lassen!« (Arbeiter-Zeitung 11.03.1936)

Zwei Jahre nach der Einführung des Telefonnotrufs fiel die Bilanz der Polizei zwar positiv, aber zwiespalten aus. Einerseits kritisierte man in der Berichterstattung fortwährend »belanglose« Anrufe. Andererseits wurde die Polizei bei »ernsten Angelegenheiten« zu selten gerufen. Das Welt-Blatt (12.11.1937) ortete ein »Polizeipfuschergewerbe« in der Bevölkerung. Die Betroffenen riefen nicht die Polizei, sondern kümmerten sich selbst um die Ermittlungen. Auf die mangelnde Effizienz der Notinterventionen antwortete man mit medientechnischer Aufrüstung. Hochrangige Polizeivertreter empfahlen Notrufhebel, die als Zusatzapparatur an den Wählscheibentelefonen den Wahlvorgang erleichterten, sowie Alarmanlagen in Banken und öffentlichen Behörden. Diese »Sicherheit kostet aber Geld« in Form von Anschaffungsgebühren und einer Jahresabgabe (Welt-Blatt 12.11.1937). In den folgenden Jahren, bereits unter der Herrschaft des Nationalsozialismus, stieg die Zahl der Überfallkommandos auf vier. Erhalten blieben die medial fortlaufend wiederholten Disziplinierungsversuche gegenüber den Anrufer:innen mit samt Warnungen, dass »Mißbrauch ein Verbrechen gegen das Allgemeinwohl bedeutet und schwerstens bestraft wird«. (Neues Wiener Tagblatt 01.02.1939)

Für die Anfangszeit des Telefonnotrufs ist also der Versuch, eigensinnige Sicherheitsaktivitäten der Bevölkerung durch vehemente Kritik einzudämmen und an die Polizei zu binden, charakteristisch. Die Interventionsgewalt soll der Polizei überantwortet werden. Die Aneignung des Gewaltmonopols ist mit seiner juristischen Deklaration offenbar keineswegs abgeschlossen, sondern ein fortlaufender Prozess, dessen Unabgeschlossenheit mit der Einführung des Notrufs sichtbar wird. Zugleich treten rigorose Grenzziehungen auf. Die »richtigen« Probleme für den Notruf zu finden, ist offenbar keineswegs eine einseitige Angelegenheit der Polizei, sondern entsteht im indirekten Dialog mit den zahllosen alltäglichen und verstreuten Situationsdefinitionen der Bevölkerung. Im Aktivierungsparadigma der Gegenwart wird die hohe Meldeaktivität der Bevölkerung offenbar stärker aufgenommen. Anstelle einer Disziplinierung und Abschreckung wird Wachsamkeit eher lenkend kontrolliert. Die Frage des »richtigen« Maßes beschäftigt den Notruf aber, wie im Anschluss an dieses Kapitel detaillierter beschrieben wird, bis in die Gegenwart. Allerdings ist der Bereich der legitimen Alarmierungsgründe weiter gefasst. Die Realität des Notrufs als Bestandteil alltäglicher Konfliktbewältigung wird affirmiert und durch entsprechende Forderungen, ohne Hemmungen die Polizei zu rufen, wenn etwas gefährlich erscheint, aufgewertet.

In den 1930er-Jahren konzentrierte sich der Notrufdiskurs noch sehr stark auf Gewaltereignisse und solche, die die faschistische Gesellschaftsordnung bedrohten. Heute hätte der erste, abgelehnte Notruf vermutlich als Streit eine gefahrenvorbeugende Intervention veranlasst (§ 26 SPG). Der Fokus des Aktivierungsparadigmas liegt nicht mehr allein auf evidenten Gefahren und konkreten Notfällen. Es geht, wie ich oben beschrie-

ben habe, nun auch um die Pflege der Beziehung zur Bevölkerung, um deren Wachsamkeit anzuregen und aufrechtzuerhalten.

Eine einschneidende Veränderung ereignete sich nach dem Zweiten Weltkrieg. Nach der Niederschlagung des Nationalsozialismus in Österreich wird die Polizei zunächst von den Alliierten organisiert. Nach deren Abzug strukturiert die Wiener Polizei die Notrufbearbeitung im Jahr 1955 neu. Dazu gehörte die 1954 begonnene schrittweise Einführung der bis heute geläufigen Notrufnummer 133 sowie eine »Intensivierung und Modernisierung des Rayonsdienstes und damit die Hebung der Schlagkraft des Polizeieinsatzes« (Stellungnahme 07.02.1955, 1)¹³ durch die Einführung von Funkgeräten bei den Streifenpatrouillen. Wien etablierte im Zuge dessen den ersten »Informationsdienst« in Österreich, der Notrufe zentral entgegennahm. Damit war der Aufbau einer Funkinfrastruktur und die Einrichtung einer Funkzentrale verbunden. Vom Einsatz des Telefons, Funks und von Automobilen erhoffte man sich Schnelligkeit, umfangreichere Überwachungsmöglichkeiten und nicht zuletzt die »Amortisation des gesamten Aufwandes« (ebd.) durch die Einsparung von Wachzimmern und Personal. Das Motiv einer mobilen Polizei, die sich vom Wachzimmer löst, taucht also bereits 1955 im Zuge eines Mediatisierungsschubs (Krotz 2007) auf, der die Interventionsseite des Notrufs tiefgreifend veränderte.

Zum Vorbild nahm sich die österreichische Polizei das britische *Scotland Yard*. Insbesondere orientierte man sich mit der Einrichtung eines *information room*¹⁴ (ebd.) an ausländischen Polizeien. Der Informationsdienst vereinte die »Funkzentrale« (die heutige Leitstelle), die Pressestelle sowie den Journaldienst des Polizeipräsidenten, der die Streifenwagen mit der höchsten Entscheidungsstelle der Wiener Polizei verbinden sollte. Die Leitstelle mit ihren Polizei-»Telephonisten« hatte für die Annahme von Notrufen und die Weitergabe der Informationen an die übergeordneten Stellen und Interventionskräfte zu sorgen (Dienstanweisungsentwurf P 124/c/55 1955). Um die Wissenszirkulation und -speicherung zu standardisieren, ließ man die hauseigene Amtsdruckerei Einsatzformulare drucken, die bis in die Gegenwart als Speichermedien bei Ausfällen des Einsatzleitsystems dienen. Die in Blöcken gelieferten Abreißzettel sind bis heute namensgebend und Vorbild für ihre nunmehr digitalen Pendanten.

Am 23. November 1955 um 13:00 Uhr begann der Dienst der Funkzentrale und der Funkstreifenabteilung in Wien (Dienstanweisung P 6289/18/c/55 21.11.1955). Mit der Einführung des Einsatzfunks konnten Notrufbearbeitung und Patrouillendienst nun permanent und ortsunabhängig miteinander kommunizieren. So wurden beide Praxisformen medial aneinandergespleißt. Die Streifenwagen konnten innerhalb ihrer Zuständigkeitsbereiche mobile Überwachungstätigkeiten übernehmen und zugleich auf Mobilisierungen aus der Funkstelle antworten.

13 Stellungnahmen sind in diesem Kontext Antworten auf Amtsvorträge. Das sind Erledigungsvorschläge von Referent:innen in österreichischen Zentralstellen. Stellungnahmen befürworten Amtsvorträge oder können sie abändern lassen.

14 Die Bezeichnung *information room* wurde im Laufe der archivierten Ausarbeitung der ersten Dienstanweisung übersetzt und enkulturalisiert. Aus dem *information room* wurde ein Informationsdienst. *Information rooms* existieren bereits seit dem 19. Jahrhundert. Sie waren Schaltzentralen von militärischen oder politischen Anführer:innen für Krisen (Knoblauch, Janz und Schröder 2021).

In der Berichterstattung erkannte man nunmehr an, dass der Notruf »Mädchen für alles« war (Neues Österreich 23.11.1960). Das zeigte sich bereits bei der ersten Einsatzfahrt eines Funkstreifenwagens. Sie wurde von einer »verkohnten Knackwurst« (Arbeiter-Zeitung 23.11.1960) ausgelöst. Ebenso führte die Polizei schon bald die Vermehrung der Funkstreifen fort. Zur neuerlichen Intensivierung wurde die Stadt bereits im März 1956 in neun anstelle der bisher sechs Streifensektoren aufgeteilt (Dienstsanweisung P 141/c/56 08.02.1956). Die Zahl der Streifenwagen stieg danach kontinuierlich weiter. 1980 waren 65 Einsatzwagen, zehn Sektorwagen mit Sondereinheiten und fünf Diensthundewagen im Einsatz. In der Funkzentrale wurde noch vor den 1980er-Jahren eine computerisierte Fahndungsdatenbank eingerichtet. Der Ausbau der medientechnischen Ausrüstung und die Erweiterung des Fuhrparks waren mit einem kontinuierlichen Anstieg der Einsatzzahlen verbunden. Waren es im Jahr 1956 10.213 Einsätze, wurde die Polizei im Jahr 1979 bereits knapp 131.000-mal alarmiert (Die Presse 26.11.1980).

In der frühen Organisationsform des Informationsdienstes, die sich in der Grundstruktur und Zusammensetzung der Wiener Leitzentrale bis in die Gegenwart fortsetzt, zeigt sich eine historische Nähe zu Aktivierungsdiskursen, die in ihrer oppositionellen Anfangszeit an Theorien der Organisations- und Managementkybernetik anknüpften. Die Managementkybernetik gewann während und nach dem Zweiten Weltkrieg zunehmend an Bedeutung. Neben den staatlichen *war rooms* des Kalten Krieges entstanden utopische Projekte, die durch rekursives Feedback zwischen lokalen Ereignissen und zentralen Steuerungszentralen Alternativen zu Markt- und Planwirtschaft schaffen wollten. Hier sei nur an das mittlerweile legendenumwobene, futuristische Kontrollraumprojekt »Cybersyn« der kurzen chilenischen Allende-Ära erinnert, an dem der Gründervater des kybernetischen Managements Stafford Beer beteiligt war (Medina 2011). Auch Theoretiker:innen der aufkommenden neuen sozialen Bewegungen wie Cornelius Castoriadis (2009) griffen kybernetische Steuerungsideen in ihren Werken auf. Castoriadis verband mit der Kybernetik die Hoffnung, Autonomie und Gesellschaft in Einklang zu bringen. Die Debatten um die neuen sozialen Bewegungen waren auch das intellektuelle Milieu, in dem der Nexus von Aktivierung und Kontrollzentralen erstmals expliziert wird. In der heutigen soziologischen Auseinandersetzung um Aktivierung wurden entsprechende Bezüge bislang nicht berücksichtigt, wenngleich sie in einer ihrer linksliberalen Gründungsschriften offen zutage treten.

Der kommunitaristische Organisationssoziologe Amitai Etzioni legte mit der *Active Society* 1968 einen politischen Entwurf vor, in dem Wissens- und Kontrollräume eine zentrale Stellung zur Ermöglichung und Koordination des Aktivseins einnahmen. In der gut 700-seitigen Schrift beschrieb Etzioni eine neue Gesellschaftsorganisation, die sich durch eine reflexiv-aktive Orientierung auszeichnet: »Aktiv sein heißt bewusst sein, engagiert sein, Macht haben.« (Etzioni 1975, 28) Aktivität hieß für Etzioni, Verantwortung für die Gesellschaft zu übernehmen. Die angestrebte Gesellschaftsform sollte sich an den Bedürfnissen ihrer Mitglieder orientieren. Entgegen den verselbstständigten Dynamiken der als technokratische Dystopie gelesenen Postmoderne (auch dieser Begriff taucht bei Etzioni sehr früh auf) sollte die Aktivgesellschaft eine bewusste gesellschaftliche Selbststeuerung etablieren. Kontrolle wurde dabei nicht als Begrenzung vorgestellt, sondern als transzendentaler Prozess, der imaginativ ist und den Weg zur Realisierung von bewussten Zukunftsvorstellungen bereitet.

Nach diesen wenigen Zeilen mag es kaum verwundern, dass Etzioni umfangreiche Anleihen in der Kybernetik und der Idee der Kontrollzentralen nahm. Er widmete der systemtheoretischen Schule fast ein Viertel seines Buches. Die Kybernetik lieferte ihm die Theorieressourcen, um gesellschaftliche Steuerung als Feedbackprozess zwischen lokalen Aktivitäten und zentralen Informations- und Steuerungseinheiten zu entwerfen. Neben den Steuerungszentralen ist die Zirkulation von Wissen über gesellschaftliche Prozesse eine »Hauptkomponente« und »wesentliche Ursache [...] sich zu organisieren« (Etzioni 1975, 158). Aus machtpolitischen Gründen müssten die Kontroll- und die Wissensinstanzen aber getrennt werden. Die aktive Gesellschaft sollte eine Gesellschaft sein, in der Zentralen und Individuen sich übereinander informieren und so Bedürfnisse und gesellschaftlich integrierte Aktivität reflexiv und flexibel koordinieren.

Auch einige Polizeien reagierten schnell auf den kybernetischen Trend am Anfang vom Ende der fordistischen Ära der Massenrepräsentation und -produktion. Dean Wilson (2019, 72) fand in Audits US-amerikanischer Polizeien parallele Verschiebungen vor, wie sie 1955 in Österreich angedacht waren und sich bis in die Gegenwart fortsetzen:

Management theories, interpellated by such transformations, railed against the top-down hierarchical bureaucracies of the past in favour of fast-moving rapidly transforming lithe and flexible networks that could reassemble to face the challenges of an increasingly aleatory world.

Diese historischen Bezüge zwischen Notrufbearbeitung, Kontrollraum und Aktivgesellschaft bleiben an dieser Stelle zwar notwendig kursorisch. Sie weisen aber auf eine frühe wechselseitige Anziehungskraft hin. Das Problem der Kontrolle und Mobilisierung von Wachsamkeit und Intervention kann bis an die Anfänge des Telefonnotrufs zurückverfolgt werden, wenngleich der legitime Bereich der Notrufgründe sich bis heute ausgeweitet hat. Technische Mobilität und Kommunikation wurden bereits in der Nachkriegszeit zu zentralen Elementen einer Intensivierung der Polizeiaktivität. Die Notrufbearbeitung tauchte also früh als Feld der Reorganisation der Polizei auf. Dabei waren Medientechnologien entscheidende Vermittler und fungierten zunehmend als Speicher von Identitäten und Ortsdaten (Reeves und Packer 2013).

Das Besondere des Aktivierungsparadigmas liegt im Vergleich mit den Anfangsjahren des Telefonnotrufs daher in der Betonung der Bürger:innennähe als Zweck und Ressource, die auch mit einer Ausweitung der legitimen Alarmierungsgründe einhergeht, sowie in der Explikation des Prinzips der Aktivierung, das sich insbesondere in der Art und Weise der Responsibilisierung durch die moralische Verbindung von Eigen- und couragierter Fremdverantwortung zeigt. Die sich seit dem Beginn der telefonischen Notrufbearbeitung entfaltende Mobilisierungs- und Kontrollbeziehung zwischen polizeilicher Intervention und Wachsamkeit scheint hingegen in der Praxisform selbst angelegt. Deutlich wird, dass dies keiner äußeren Medienlogik entspringt und auch keinem vorab gefassten polizeilichen Plan folgt. Die notrufbasierten Strategien greifen gesellschaftliche Dynamiken auf, führen sie und formalisieren polizeiliche Antwortmuster. Die Praxisform weitet das Feld ihrer legitimen Sachprobleme durch Vereinnahmung der vielfältigen polizeilich nichtintendierten, »belanglosen« Einsatzaufforderungen der Bevölkerung aus. Das Aktivierungsparadigma macht aus der jahrzehntelangen Reali-

tät des Notrufs eine explizite normative Ausrichtung, was aber nicht heißt, dass die Wachsamkeit nicht kontrolliert werden würde.

2.4. Grenzen der Aktivierung

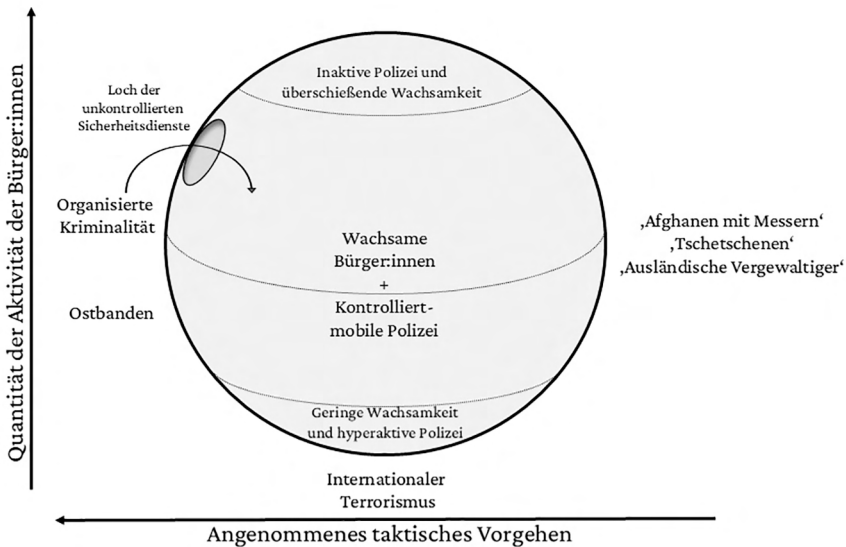
Das Aktivierungsparadigma bringt neben neuen Bearbeitungsweisen auch Folgeprobleme, Paradoxien und Grenzziehungen mit sich. In den folgenden Abschnitten werden die diskursiven Außenkategorien herausgearbeitet, gegen die unter der Ägide der Wachsamkeit mobilisiert wird (Abschnitt 2.4.1.). Es kommt aber auch zu neuen Inklusionen im Gefolge des doppelten Aktivierungsimperativs zwischen Staat und Bevölkerung. Wie zu zeigen sein wird, entsteht mit dem Überschießen der mobilisierten Wachsamkeit eine spezifische Denormalisierungsdynamik der Praxisform Polizeinotruf mit besonderen Ausprägungen im Aktivierungsparadigma (Abschnitt 2.4.2.).

2.4.1. Löcher und Barrieren: Das fragile Sicherheitskollektiv der Notrufbearbeitung

Fast alle drängenden Sicherheitsprobleme haben ihre Ursache im Ausland: transnationale organisierte Kriminalität, mobile Tätergruppen oder der internationale Terrorismus belegen dies. (BMI 2016, 17; 2017, 13)

Dieser Satz verdichtet, was bereits in der zitierten Krisendiagnose am Beginn dieses Kapitels zum Ausdruck kam: die Konstruktion einer Innenwelt des im Grunde friedlichen, gemeinschaftlichen Zusammenlebens, der eine gefährliche bzw. kriminelle Außenwelt gegenübersteht, die in das Innere einzudringen versucht. Teil der Aktivierungsstrategien ist so auch eine Ausrichtung des Wachsamkeitsfokus auf dieses Außen. Die Außengrenze wird zwar formationsspezifisch entlang der Kriminalität bzw. Gefahr gezogen, aber sie verknüpft sich im Diskursstrang nachdrücklich mit der Zurechnung zu imaginierten ethnischen oder nationalen Kollektiven. Insofern davon ausgegangen wird, dass Kriminalitätszuschreibungen noch immer den legitimsten Exklusionsgrund in Gegenwartsgesellschaften darstellen (Luhmann 1995), werden dadurch doppelt externe Beobachtungsobjekte für Wachsamkeitspraktiken konstruiert. Von der diskursiven Herstellung der damit verbundenen (Nicht-)Zugehörigkeiten handelt dieser Abschnitt. Für die Analyse sind sie entscheidend, da damit Kollektive der Notrufbearbeitung definiert und unterschieden werden. Die Abbildung 4 gibt einen ersten Überblick über die Zugehörigkeitsgrenzen des österreichischen Sicherheitskollektivs und Diskursfiguren im Diskursstrang rund um den Polizeinotruf.

Abbildung 4: Die Welt des österreichischen Sicherheitskollektivs



Quelle: Eigene Darstellung in Knopp (2023, 384, eigene Übersetzung)

Der folgende Kurierbeitrag über Einbruchsdiebstähle als polizeiliches Schwerpunktdelikt fordert Wachsamkeit bei bestimmten Verhaltensweisen von Gruppen, die die ethnisierende Spezifikation »aus dem Osten« tragen:

Zu den gefassten oder ermittelten Tatverdächtigen zählten vorwiegend kroatische, rumänische und serbische Staatsangehörige. In der Regel sind die Kriminellen straff in Banden organisiert. Und sie wählen ihre Opfer nicht willkürlich aus: Längere Beobachtungen potenzieller Tatorte sind normal. Auch das Observieren der Bewohner gehört zur Taktik der Täter. (Kurier 12.10.2016)

Die »Banden« aus Osteuropa bilden einen von zwei im Diskurs auftretenden Extremtypen der doppelt externen Figuren. Vor dem Hintergrund der beschriebenen Reorganisation der Polizei hin zur kontrollierten Mobilität bilden sie gleichsam eine Projektionsfläche für Vorstellungen einer »guten« Organisationsweise: mobil, zentral und streng organisiert, vorausschauend, wachsam und vorbereitet. Die Banden sind eine paradoxe Figur, der einerseits positiv konnotierte Eigenschaften gegenwärtiger Aktivierungsgesellschaften zugeschrieben werden und andererseits jene Überschreitungen von Mobilität und Eigeninteresse, die sie zu Objekten der Ab- und Ausgrenzung machen: Sie sind hypermobil, fremd und kriminell.¹⁵ Die gefährlichen Anderen der aktivierungsgesellschaftlichen Notrufbearbeitung sind daher im Gegensatz zu passiven Bevölkerungsteilen keineswegs »outside this nexus of activity« (Rose 2000, 331). Sie

15 Vgl. zur neuen Würdigung mobiler Lebensformen im flexiblen Kapitalismus Sennett (2006).

übererfüllen die Anforderungen an die eigenverantwortliche Realisierung von Lebenschancen vielmehr über das gesellschaftlich und polizeilich akzeptierte Maß hinaus, weil sie ihren Platz verlassen und gegen die Eigentumsordnung verstoßen.

Die »Banden« sind im gesamten Diskurs Referenzpunkt für die Neuausrichtung der Polizei. Als Diskursfigur dynamisieren sie das Aktivierungsparadigma und rechtfertigen sogar die Regulierung privater Sicherheitsdienste:

Für VSÖ-Chef [Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs] Günther Saltuari wäre es notwendig, dass für die Mitarbeiter von Sicherheitsfirmen Zuverlässigkeitsbescheinigungen obligatorisch vorgeschrieben sind. Denn der Kunde müsse die Gewähr haben, dass der Techniker, der die Alarmanlage montiert, nicht im »Nebenberuf« als Spion für eine Einbrecherbande tätig ist. (Kurier 05.01.2014)

Die organisierten Banden haben laut dem Diskursfragment die Privatisierung der Un/Sicherheitsproduktion entdeckt. So können sie sich in die Innenwelt des Sicherheitskollektivs einschleusen und den Schutzmantel gegen Kriminalität unterlaufen.¹⁶ Zum Riss kommt die Diagnose eines Lochs, das der gefährlichen Außenwelt einen Zugang zum Kern des Sicherheitskollektivs öffnet.¹⁷ Insofern die Banden sich unter die privaten Sicherheitsdienste mischen könnten, wird Begrenzung und Kontrolle durch Zertifizierungen gefordert. Löcher und Risse als Problemdiagnosen des Aktivierungsparadigmas fordern zugleich, dass man nicht nur an bestimmten Orten zu bestimmten Zeiten wachsam ist. Die benannten Gruppen sollte man immer im Auge behalten. So sind auch die privaten Sicherheitsdienste Objekte der aktivierungsgesellschaftlichen »Kultur des Verdachts« (Groenemeyer 2010, 13).

Wenn die Banden den einen Pol der doppelt externen Diskursfiguren bilden, ist die (sexualisierte) Gewalt gegen Frauen und die vermeintliche Bewaffnung von Migrant:innen mit Messern der zweite Pol der Gefahrenzuschreibungen an externalisierte Fremde. Ihnen wird im Gegensatz zu den »Ostbanden« (Kurier 05.01.2014) kein planvolles Verhalten zugeschrieben. Sie verhielten sich zwar perfide, aber beinahe wild:

Mustafa A., mutmaßlicher Serienvergewaltiger sitzt in Wien in U-Haft. Die ungarischen Behörden übergaben den gebürtigen Türken am Mittwoch der österreichischen Exekutive. Er soll seit November drei Frauen in Wien vergewaltigt haben. Der Türke suchte sich seine Opfer in der Linie U6 aus, verfolgte sie und fiel in einem günstigen Moment über sie her. Danach raubte er Handy und Bargeld. (Kurier 10.01.2013)

Die Vergewaltigungen werden im Diskursfragment als Aufmacher für einen Bericht über eine Telefonsprechstunde mit dem Landespolizeivizepräsidenten Mahrer über die Sicherheit im Wiener U-Bahnsystem verwendet. Rund um die Vorkommnisse wird ein

16 Der Begriff Sicherheitskollektiv bedeutet nicht, dass die darunter Subsumierten ein Gemeinschaftsgefühl teilen müssen, wie dies für Gemeinschaften gelten mag. Vielmehr verwende ich den Begriff, um Zugehörigkeitsrelationen der Ein- und Ausgrenzung zu beschreiben, die sich rund um Un/Sicherheitspraktiken formieren (Sabel und Karadeniz 2022).

17 Vgl. zum diskursiven Bild des Lochs in Migrationsdiskursen S. Jäger (2015, 57) und für dessen Bedeutung in sicherheitspolitischen Diskursen Ackermann u.a. (2015).

steigendes Unsicherheitsgefühl diagnostiziert, das durch polizeiliche Maßnahmen und Verhaltensratschläge beantwortet wird. Im Beitrag wird der Notruf als Handlungsoption beworben, um sich trotzdem sicher im U-Bahnsystem bewegen zu können. Für das Thema dieses Abschnitts ist insbesondere die Verknüpfung der Tat mit der Herkunft des Täters bedeutsam. Im Fragment wird der Name Mustafa bereits zum Signifikanten, der später durch die mehrfache Nationalitätszuschreibung vereindeutigt wird. Diese Nennungen heben spezifische (Nicht-)Zugehörigkeiten hervor und reduzieren die Bedeutung anderer. Der Täter wird im gesamten Fragment weder als Mann noch als Täter bezeichnet. Im Vordergrund stehen seine vermeintliche Herkunft und perfide, demütigende Gewaltsamkeit. Im Fragment erhält »[d]er Türke« räuberische Züge. Sein Angriff auf das Innere besteht im Angriff auf den Körper der Frauen, der in Abgrenzung zur Nationalität des Täters als nationaler Körper auftritt, der der Innenwelt zugehört (M. Jäger 2004). Diese Tendenz zur Ethnisierung der Gewalt gegen Frauen findet sich im Diskursstrang auch beim linksliberalen Standard, der über einen Täter schreibt, er sei »Österreicher mit nordafrikanischen Wurzeln« (Standard 25.02.2021). Auch über die Gewalt gegen Frauen und den Untersuchungszeitraum hinaus werden in Notrufrdiskurs, Strategiepapieren und Jahresberichten immer wieder ethnisierte Gruppen, etwa Tschechen oder Afghanen, als besonders gewalttätig bzw. bewaffnet hervorgehoben. Später kommen arabische Clans hinzu. Die Diskursfiguren können also wechseln, die Verdopplung von Externalität bleibt jedoch erhalten.

Die Externalisierung des Verbrechens vollzieht umgekehrt eine moralische Reinigung des Inneren, das zugleich zusammengeschlossen und als Kollektiv adressiert und mobilisiert wird. Entscheidend ist daher auch, dass mit der Täter:innenbeschreibung eine Fokussierung der Un/Sicherheitspraktiken der Bevölkerung geleistet wird. Stereotype Körpermerkmale und andere Unterschiede (z.B. ausländische Nummernschilder) werden zu symbolischen Markern von Gefahr und Auffälligkeiten, auf die die Wachsamkeit gelenkt wird. Die Konstruktion der Bevölkerung als von außen gefährdetes Kollektiv ist daher nicht mehr wie in der idealisierten Gemeinschaft des Dorfgendarmen durch Integration und Einschluss der »bösen Buben« gekennzeichnet, sondern durch die exkludierende, kollektive Überwachung ethnisierter und teils rassifizierter Verdächtiger (Bigo 2008). Die doppelten Externalisierungen – zuerst durch die Kriminalität gegen (nationalisierte) Körper und Eigentum, danach durch die Verantwortungszuschreibung an die Fremden – vergewissern den Mitgliedern des Sicherheitskollektivs, dass sie nicht selbst im Fokus der wachsamen Mitbürger:innen stehen. Die Wachsamkeit zielt auf kriminelle Andere (Garland 1996, 461; Mason 2022). Obwohl Wachsamkeit auf doppelt externe Andere gelenkt wird, bleibt diese Markierung nicht unwidersprochen. Vereinzelt treten im Diskursstrang auch Positionen auf, die die Ethnisierung von Kriminalität und die damit verbundene Kriminalisierung von Migrant:innen unterlaufen. Sie fordern etwa einen gleichberechtigten Schutz durch die Polizei (Standard 22.09.2010; siehe Abschnitt 2.6.1.). Auch Aktive des Frauennotrufs widersprechen den oben beschriebenen Kollektivkonstruktionen und kritisieren die medial verdoppelte Zuschreibung von sexualisierter Gewalt an Geflüchtete (Kurier 01.08.2017).

Mit der Forderung nach Aktivität der potenziellen Opfer und Zeug:innen durch das Betätigen des Notrufs ist eine weitere Grenzziehung verbunden. Denn nur diejenigen, die in Gefahrensituationen selbst aktiv werden, können einen Anspruch auf polizeili-

che Hilfe geltend machen. Zugehörigkeit zum Sicherheitskollektiv wird hergestellt, indem die Individuen positiv auf Wachsamkeitsforderungen antworten. Der Notruf wird so zu einem performativen Knotenpunkt der Zugehörigkeit zum österreichischen Sicherheitskollektiv. Nur so gelangt man in die Mitte des Sicherheitskollektivs, in der sich aktive Polizei und Bevölkerung treffen und gemeinsam gegen die externen Gefahren vorgehen.

Es wäre daher falsch zu behaupten, das polizeiliche Aktivierungsparadigma reproduziere nur tradierte Grenzziehungen. Seine Integrationsbestrebungen werden im Bereich der Inklusionspolitik deutlich. Ebenfalls einer Verpflichtung durch die Europäische Union folgend, werden im Untersuchungszeitraum und insbesondere durch das Projekt ELKOS Barrieren des Notrufs gesenkt (BMI 02.12.2020). Die Polizei richtet die App DEC112 für den Gehörlosennotruf ein, wodurch sie nicht mehr mit Fax oder E-Mail alarmiert werden muss. Dadurch reduziert sich die Alarmierungszeit für Gehörlose und kommt einem Äquivalent für den Sprechnotruf näher. Auch wird das Sprachniveau A2 in Englisch als Anforderung an Notrufbeamt:innen gesetzt. Gerade vor dem Hintergrund des Aktivierungsparadigmas können solche Inklusionspolitiken an polizeiliche Zielsetzungen anknüpfen, weil Kommunikationsbarrieren Hemmnisse für die Einbeziehung der Ressource Wachsamkeit sind. Die »vermehrte Inklusion im Innern« (Heintz 2017, 89) verspricht daher, das Gewebe der wachsamten Beobachtung auszuweiten. Inklusion entspricht dann Kontrollinteressen und steigert die polizeilichen Antwortfähigkeiten. Die betroffenen Bevölkerungsgruppen können Teil des Sicherheitskollektivs werden. Die neuen Teilnehmer:innen am vigilanzbasierten Policing können nun als Verantwortungssubjekte adressiert werden. Die Bearbeitung dieser Problemfelder ist freilich auch Resultat der Kritik der jeweiligen zivilgesellschaftlichen Initiativen auf verschiedensten Ebenen. Der Anspruch des Aktivierungsparadigmas, die Polizei in die diffusen und unsichtbaren Un/Sicherheitspraktiken einer diversen Bevölkerung zu integrieren, indem diese zur Kooperation aktiviert wird, kommt offenbar nicht umhin, entsprechende Positionen diskursiv und praktisch bis zu einem gewissen Grad einzubinden.

2.4.2. Gebremste und normalisierte Wachsamkeit

Es gehört zu den Vorzügen der Aktivierungsgesellschaftsthese von Stephan Lessenich (2009, 129–33), dass sie die Dialektik von Mobilisierung und Kontrolle analytisch aufgreift. Aktivierung ist im österreichischen Diskurs um den Polizeinotruf ein Spiel zwischen Dynamisierung und Einhegung. Das Einbremsen von Wachsamkeit übernehmen im Diskurs auch Akteur:innen, die entsprechende Dynamiken gewöhnlich anregen. Praktiken der Normalisierung von Wachsamkeit treten insbesondere im Zusammenhang mit Krisenepisoden auf (vgl. Link 2013). Im Untersuchungszeitraum sind das im Notruftalk die Krise des europäischen Migrationsregimes 2015 und die Corona-Pandemie 2020 bis 2022.

Für die diskursive Begrenzung überschießender Wachsamkeit ist die Rolle von Statistiken besonders markant, wie in diesem Zeitungsbericht im Kurier vom 18.02.2017:

»In den vergangenen 15 Jahren ist die Bevölkerung der Stadt um zwölf Prozent gestiegen, die Kriminalität aber zeigt ein Minus von 16 Prozent.« Allerdings, so der Polizeigeneral weiter, steigen Körperverletzungen und Cyberkriminalität an.

Der Ausschnitt entstammt einem Bericht über eine Gesprächsrunde mit dem damaligen Wiener Wohnbaustadtrat Michael Ludwig und dem Wiener Polizeivizepräsidenten Karl Mahrer. Der Beitrag beginnt mit der angeführten Beschreibung der »positive[n] Kriminalstatistik« (ebd.). Die Kriminalität sinke, auch wenn es in manchen Bereichen steigende und zu überwachende Tendenzen gebe. In den Jahren nach den Migrationsbewegungen des Sommers 2015 herrscht also eine normal positive Entwicklung der Kriminalitätslage vor. Mit der polizeilichen Statistik wird versucht, die subjektive Kriminalitätswahrnehmung, die dem Bericht zufolge von zunehmenden Unsicherheitsgefühlen gekennzeichnet ist, einzuhegen. Der Wachsamkeit wird damit ein Maßstab zur Reflexion ihrer Sensibilität gegeben.

Statistiken treten im Diskurs immer wieder auf, wenn Trends oder Leistungen dargestellt werden. Am Ende des Fragments bemühen sich Politik und Polizei, Normalität und Handlungsfähigkeit zu demonstrieren:

Bei der Antwortrunde zogen Stadtrat Ludwig und General Mahrer alle Register. Die beiden erklärten unisono, sich das angedachte Alkoholverbot auf Wiens Bahnhöfen »genau anzusehen«. Die Drogenproblematik in Wien sei »jetzt im Griff«, und die Stadt habe keine »No-Go-Areas, wie etwa Paris«. Mahrer strich den Unterschied zwischen Einbrecherbanden und Asylwerbern heraus: »Flüchtlinge brechen nicht ein. Das sind organisierte Gruppen aus dem Osten.« Der Vorschlag eines Herren, alle Hundehalter in Wien Streife gehen zu lassen, wurde abgelehnt: »Wir brauchen in der Stadt keine Hilfssheriffs.« (Kurier 18.02.2017)

Die Zuschreibung von Kriminalität wird von den Geflüchteten auf die »Gruppen aus dem Osten« gelenkt. Anomalien der Unsicherheit (»No-Go-Areas«) werden verneint, indem man sich von anderen europäischen Hauptstädten abgrenzt. Entscheidend ist auch der letzte Satz, in dem davon abgeraten wird, Bürger:innenwehren zu gründen. Gerade im Umfeld der Krise des europäischen Migrationsregimes werden diese zu einem gewichtigen Problem. In Bürger:innenwehren übersteigert sich die aktive Wachsamkeit zu einem eigenmächtigen Vigilantismus (Johnston 1996). Während es zuvor vorrangig um die Erhöhung des Aktivitätsniveaus ging, geht es nun um die Begrenzung von Wachsamkeitspraktiken. Die pejorative Figur des »Hilfssheriffs« verstärkt die Ablehnung des Vigilantismus. Den Akteur:innen werden die nötigen Fähigkeiten abgesprochen und die Forderung wird als Anmaßung zurückgewiesen. Die Popularität der Projektion von Kriminalität auf Geflüchtete und die überschießende Sicherheitsaktivität gefährden an dieser Stelle die für die gelingende Wachsamkeitsbeziehung konstitutive Kompetenzverteilung von Beobachtung, Bericht und Intervention – und damit auch die Definitionsmacht der Polizei. Die übersteigerte Wachsamkeit stellt daher die obere Grenze der Zugehörigkeit zum Sicherheitskollektiv dar (siehe Abbildung 4).

Der Notruf, der in dem Fragment ebenfalls als Mittel der Wahl bei akuten Angstgefühlen oder Verdächtigungen empfohlen wird, erweist sich nun nicht mehr nur als Waf-

fe gegen die Kriminalität der anderen, sondern, wie auch schon der historische Exkurs zeigte, als Mittel zur Begrenzung des »Polizeipfuschertums« bzw. des eigenmächtigen Vigilantismus, insofern er eine Handlungsalternative schafft und die Sicherheitsaktivität an das staatliche Gewaltmonopol bindet. Die Kontrolle der eskalierenden Wachsamkeit wird so selbst zum Bezugsproblem der polizeilichen Notrufbearbeitung.

Auch in den Sicherheitsprogrammen werden Maßnahmen beschrieben, diese Form der Hypervigilanz zu kontrollieren. In lokalen und präventiv ausgerichteten Gesprächsrunden will die Polizei »gemeinsam mit den Initiatoren der Patrouillen andere Aufgaben [finden], die sie im Bereich der Sicherheit wahrnehmen können« (Gemeinsam.Sicher 2016, 10). Bürger:innenwehren werden zugleich entpolitisiert, ihr Engagement als im Grunde positive, aber diffuse Aktivitätsressource angesehen, die durch polizeiliche Führung korrigiert und begrenzt werden soll, ohne sie ganz abzuwehren. Die Deklaration von Normalität geht in den entsprechenden Diskursfragmenten einher mit der Begrenzung der unerwünschten Hypervigilanz, die selbst in den illegalen Devianzbereich abzurutschen droht.

Noch deutlicher wird Hypervigilanz in der Corona-Pandemie kritisiert. Im Diskurs wird wiederum eine Entgrenzung beobachtet. Erstens werden qualitativ immer mehr alltägliche Verrichtungen bei der Polizei als Verstöße gegen Lockdown- und Quarantänenvorschriften gemeldet. Zweitens steigen die Notruf- und Einsatzzahlen in diesem Bereich quantitativ stark an (während sie in anderen rasant abnehmen). Drittens drohen sich die Medien der Wachsamkeit zu verändern:

Soziale Medien sind schon lange ein öffentlicher Pranger. Nun richtet er sich immer öfter gegen jeden, der auf der Straße ist. Auch über das Bürgertelefon und den Notruf 133 kommen Meldungen wie diese herein, berichtet die Polizei. Die sogenannten »Dummköpfe« sind Obdachlose, die keinen Ort haben, um sich zu isolieren. Und sie als solche zu bezeichnen sei, antwortet die Wiener Polizei auf die Vernaderung, »das Despektierlichste, das wir in den letzten Tagen lesen mussten«.

[...] Dass die Exekutive aber nicht bei jedem vom Balkon aus beobachteten Verdachtsfall einschreitet, sondern entschieden gegen selbst ernannte Bewacher auftritt, kann eine gefährliche Entwicklung aufhalten. [...]

Und ja, viele von uns haben Angst – vor dem Virus, vor dem Alleinsein und davor, wie lange alles so bleiben wird, wie es ist. Aber die Vorstellung eines Spitzelstaates, in dem Bürgerinnen und Bürger sich gegenseitig beobachten und anschwärzen, in dem man bei jeder Tätigkeit besorgt sein muss, dass die Nachbarin einen anzeigt oder der Nachbar ein Foto ins Internet stellt, sollte uns ebenfalls Angst machen – mehr noch als ein Polizist, der uns bittet, von der Parkbank aufzustehen, und auch mehr als eine Regierung, die uns per Gesetz dazu zwingt, daheimzubleiben. (Standard 27.03.2020b)

Autorin und Polizei kritisieren im Standard-Kommentar eine außer Kontrolle geratene Überwachung aller durch alle. Die sich selbst als polizeikritisch positionierende Autorin stärkt der Polizei den Rücken, dass die »falsche« Wachsamkeit »selbst ernannter Bewacher« nicht berücksichtigt werden sollte, um ein Abrutschen in einen »Spitzelstaat« zu verhindern. Die Problemdiagnose beinhaltet weiterhin eine Ächtung der sozialen Medien als »öffentlicher Pranger«, dem wiederum der Notruf als Mittel der Wahl gegenübergestellt wird. Die übersteigerte Wachsamkeit der Bevölkerung wird sogar als Vernade-

rung, das heißt Denunziation, abgewertet. Das Fragment verortet übersteigerte Wachsamkeit damit in einem Bereich, der nicht mehr liberal und demokratisch, sondern totalitär anmutet. Es markiert eine absolute Normalitätsgrenze, die mit moralisierenden Zitaten der primärzuständigen und definitionsmächtigen Polizei verstärkt wird.

Die eskalierende Wachsamkeit nimmt für die Beobachter:innen eine bedrohliche Dynamik an, die zu neuen Diskursallianzen zwischen Polizeikritik und Polizei führt. Die autoritative Definitionsmacht der Polizei schützt in der Argumentation vor autoritären Tendenzen. Diejenigen, die scheinbar nur aus Neid, Langeweile oder »übertriebener« Angst die Polizei rufen, also eigen- statt gemeinnützige Motive verfolgten, werden moralisch verurteilt. Zur Einhegung dienen wiederum Statistiken über die polizeilichen Leistungen genauso wie scharfe moralische Kritik.

2.5. Mobilisierung, Kontrolle und die Paradoxien der Aktivierung

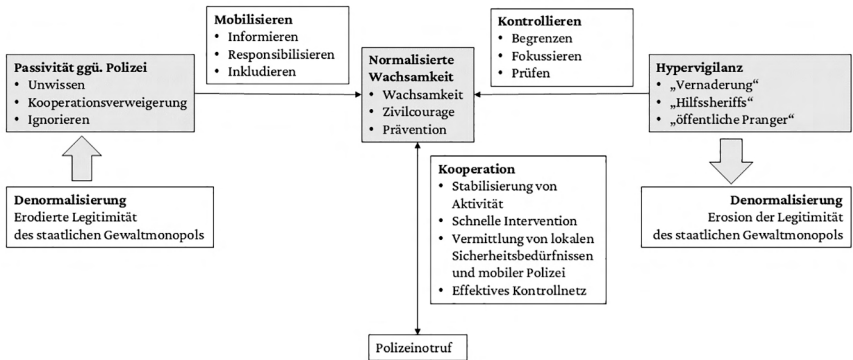
Mit der Aktivierung geht eine Verschiebung der Kompetenz- und Verantwortungsgefüge von Wachsamkeit einher. Allerdings wird die Wachsamkeit der Bevölkerung aktiv gelenkt, geschult und, wenn sie zu übersteuern droht, begrenzt. In Medien- und Informationskampagnen wird die Bevölkerung mobilisiert, es wird versucht, sie an die Polizei zu binden, übersteigerte Wachsamkeit und Entgrenzungsdynamiken abzuwenden. Was verdächtige Verhaltensweisen sind und damit auch, wann die Polizei via Notruf hinzugezogen werden soll, unterliegt so einer diskursiven Formung. Die Konjunkturen von Verdachtskategorien werden durch medial zirkulierende Informationen über verdächtige Vorgehensweisen reguliert und häufig mit ethnisierenden Verdachtskategorien gepaart. Die Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit wird zur permanenten Aufgabe, die den Polizeinotruf seit seinen Anfangstagen als Bezugsproblem begleitet und im Aktivierungsparadigma neue Ausmaße annimmt. So ist das Besondere des Aktivierungsparadigmas im Bereich der Notrufbearbeitung weniger in der wechselseitigen Mobilisierung von Bevölkerung und Polizei zu verorten, sondern in der Art und Weise, wie Responsibilisierung primär legitimiert und motiviert wird: als Verquickung von Eigen- und Fremdverantwortung in der bürgerschaftlichen Courage, die zugleich ihre eigenen Grenzen akzeptiert und in der Bürger:innennähe zugleich Zweck und Ressource darstellt.

Das in Abbildung 5 illustrierte Spiel von Mobilisierung und Begrenzung bearbeitet dabei ein grundsätzliches Spannungsfeld der modernen Polizei, das darin besteht, das Bild einer Entsprechung ihres staatlich formalisierten Universalitätsanspruchs (Krasmann und Martschukat 2015) und der Praxis des Polizierens aufrechtzuerhalten. Der universalistische Anspruch polizeilicher Un/Sicherheitsproduktion ist darauf ausgerichtet, auf jede wahrgenommene Ordnungsstörung zu antworten und alle bekannten Gesetzesverstöße und Gefahren für Leben, Gesundheit, Freiheit oder Eigentum zu ahnden. Der Notruf erweitert den polizeilichen Blick dabei um das Hörensagen. Die praktischen Möglichkeiten des Polizierens erklären sich hingegen historisch aus den je verfügbaren Antwortfähigkeiten: Technologien, kulturellen Befähigungen sowie den mobilisierbaren symbolischen und materiellen Ressourcen. Historisch hat die Polizei verschiedene Wege gefunden, damit umzugehen, dass Universalitätsanspruch und ihre eigene Praxis nicht deckungsgleich sind. In den 1970er-Jahren wurde Kriminalität etwa

zur Normalität erklärt (Phillipson 1975) und damit ein bestimmtes Maß an Devianz als natürliche Gegebenheit akzeptiert. Bekanntermaßen zeichnet sich die Polizei ebenfalls durch eine eigene Selektivität in der Verfolgung und Intensität von Eingriffen aus.

Im Aktivierungsparadigma gewinnen die Ordnungsvorstellungen der Bevölkerung gegenüber Rechtsnormen als leitende Prinzipien der Un/Sicherheitsproduktion aber an Bedeutung (Kreissl 2008). Die notrufvermittelten Alarmierungen werden zu einer wichtigen und messbaren Rechtfertigung polizeilicher Selektivität und zur Ressource, können aber im Fall umfassender Entgrenzung auch in ihr Gegenteil umschlagen, wenn Un/Sicherheitspraktiken in Denormalisierungskrisen eskalieren: »The type of vigilant surveillance practiced today is thus not simply trying to unveil something ›suspicious‹, but is even more about continuously framing a given set of societal norms, and about postulating the rules within a certain cherished way of life.« (Larsson 2017, 100) Polizeiliche Paradigmen bearbeiten daher nicht nur rezente gesellschaftliche Entwicklungen, sondern balancieren die normativen Verhältnisse, an die ihre eigene Legitimität gekoppelt ist. Die Kontrolle der Mobilisierung soll die Gesellschaft gleichsam vor ihrem Übersteuern in einen rasenden Stillstand (Virilio 1986) und vor Brüchen in der Kompetenzverteilung zwischen Polizei und Bevölkerung bewahren.

Abbildung 5: Mobilisierung und Kontrolle im Spannungsfeld von Passivität und Hyperaktivität



Quelle: Eigene Darstellung in Knopp (2023, 376, eigene Übersetzung)

Die Diskursstrategien zum Umgang mit den unvorhersehbaren Dynamiken der Wachsamkeit erweisen sich als Gratwanderung, die ein fragiles Gleichgewicht zwischen bürgerschaftlicher Wachsamkeit und Ignoranz zu etablieren versucht, das weder die polizeilich definierten Rahmen durchbricht noch die Polizei obsolet erscheinen lässt, weil sich die Bevölkerung selbst um ihre kriminalitätsbezogenen Angelegenheiten kümmert. Die diskursiven Auseinandersetzungen um Wachsamkeit sind daher auch fortlaufende Versuche der Polizei, Definitionsmacht und das letzte Wort in einer dezentralen Un/Sicherheitsproduktion zu wahren. Die Anerkennung der polizeilichen Position in diesem Gefüge scheint daher selbst zur gesellschaftlichen und öffentlichen Ordnung, die bewahrt werden soll, gezählt zu werden.

2.6. Praxisform und Paradigmenwechsel: Polizeinotruf in der Kritik

Bis hierher habe ich gezeigt, wie der Notruf im Aktivierungsparadigma zu einem wichtigen Puzzleteil wird, das verschiedene, teils gegenläufige Entwicklungslinien in Einklang bringt. Nach einem Blick in die Geschichte des Aktivierungsparadigmas ist dies auch nicht verwunderlich. Die im Notruf angelegte Vermittlung von lokalen Bedürfnissen und zentralen Kontrollinstanzen macht ihn zum Pars pro Toto des Aktivierungsparadigmas. Allerdings verschiebt sich sein Fokus merklich weg von der schnellstmöglichen Intervention in evidenten Notfällen hin zu einer Kontaktstelle, an der eine große Bandbreite von Unsicherheitsempfindungen bearbeitet wird. Das nächste Kapitel widmet sich daher den neuen diskursiven Anforderungen, die an den Polizeinotruf selbst gestellt werden.

Damit nähere ich mich dem Notruf als konkretem Gegenstand weiter an, indem ich beschreibe, welche moralischen Ökonomien bei der Neuausrichtung des Polizeinotrufs im Aktivierungsparadigma Geltung erlangen. An dieser Stelle geht es zunächst um diskursive Moralökonomien. In Teil 4 werde ich zeigen, wie sie in Notrufprozessen praktisch relevant werden. Der Begriff der moralischen Ökonomien geht auf die Arbeiten des marxistischen Historikers Edward P. Thompson zurück.¹⁸ Thompson (1971, 79) beschreibt mit dem Konzept konsistente Gefüge von sozialen Normen, Empfindungen und Verpflichtungen, die in der Gesellschaft gegenüber unterschiedlichen Gruppen erhoben werden. Betont man im Begriffsdoppel das Moralische, geht es um Auffassungen, die unterhalb der Ebene des Politischen über die Legitimität bestimmter Praktiken befinden, jedoch ebenso Annahmen über das Gemeinwohl und politische Auseinandersetzungen umfassen. Betont man das Ökonomische stärker als das Moralische, dann geraten Fragen nach Austausch- und Reziprozitätsbeziehungen in den Blick. In beiden Fällen werden moralische Ökonomien durch Bewertungen angetrieben.

Während Thompson seinen Fokus auf den Klassenkonflikt legte, löste die Popularisierung des Konzepts ihn von diesem Gegenstand. So leitete der Begriff Forschungen zur Aneignung von Fernsehgeräten in Haushalten in der kulturalistischen Mediatisierungsforschung (Silverstone, Hirsch und Morley 1992) oder über Geldsendungen von Migrant:innen an in Herkunftsländern verbliebene Familienangehörige (Pool 2022) an. Der französische Anthropologe Didier Fassin (2009) hat das Konzept aufgrund der Ausweitung seines Gegenstandsbereichs erneuert. Er fasst unter moralischen Ökonomien die historisch situierte Produktion und Verteilung von moralischen Empfindungen, Werten, Normen und Verpflichtungen. Es handelt sich an diese Terminologie anschließend also um die Produktion und Zirkulation von Orientierungen und Rechtfertigungen, die Praktiken und Praxisformen positiv und negativ bewerten und die damit Anerkennung verteilen, aber auch Anforderungen formulieren.

Fassins Definition betont, dass es nicht eine moralische Ökonomie einer Gesellschaft oder Gruppe gibt, sondern eine Vielzahl widerstreitender, alliierter und komplementärer Moralhaushalte. In diskursiven Auseinandersetzungen werden moralische Ökono-

18 Es sei hier nur beiläufig erwähnt, dass Marx und Thompson eine Theorie der Praxis im Sinn hatten. Der Ansatz ist mit den Grundgedanken anderer Praxistheorien kompatibel, wie Karin Knorr-Cetina (1988, 22f.) betont.

mien erzeugt, indem Dingen, Tätigkeiten und Menschen Wertigkeit und Angemessenheit zugeschrieben werden. Insofern Aktivierung, wie bereits ausgeführt, eine wechselseitige Responsibilisierung von staatlichen Instanzen und Bürger:innen darstellt, ermöglicht es der Begriff, gerade die sich diskursiv artikulierenden Ansprüche an die staatlich betriebene Notrufbearbeitung zu erfassen. So sensibilisiert das Konzept für normative Bezugnahmen anderer Praxisformen und -formationen gegenüber der Notrufbearbeitung (z. B. aus der Lokalverwaltung, der Politik, von anderen Einsatzorganisationen) und ermöglicht es, sie zu systematisieren. Eine solche Perspektive vermeidet zugleich eine Funktionalisierung der Praxisformen, indem eben nicht davon ausgegangen wird, sie würden eine feststehende Aufgabe oder Sachleistung erfüllen. Vielmehr wird betont, dass sie sich erst durch eine Vielzahl von Bewertungen und unter Kritik in die jeweiligen Formationen einfügen.

Beim Lesen der folgenden Abschnitte mag deutlich werden, dass die herausgearbeiteten moralischen Ökonomien von verschiedenen Diskursstrangverknüpfungen gespeist werden und an die beschriebenen Dynamiken der polizeilichen Aktivierung anknüpfen. Die moralischen Ökonomien sind also nicht formspezifisch, sondern gesellschaftlich weit verbreitet. Allerdings bilden sie in Praxisformen besondere Konstellationen und verschränken sich mit deren Bezugsproblemen. Genauer gesagt definieren sie, was in einer historischen Situation als angemessene Bearbeitung des formspezifischen Bezugsproblems gilt, und verknüpfen so Form und Paradigma. Dieses Kapitel bietet nicht nur eine stärkere Fokussierung auf den Notruf, sondern auch eine Typologie normativer Fluchtlinien, die das Aktivierungsparadigma in seine Problemdiagnosen und Regulierungsversuche integriert (Abschnitt 2.6.1.). Daran anknüpfend werden diskursive Leitstellenbilder vorgestellt (Abschnitt 2.6.2.), die die moralischen Ökonomien auf je spezifische Weise gewichten und Vorstellungen darüber verbreiten, was in der Notrufbearbeitung getan wird und wie sie aussehen sollte.

2.6.1. Moralische Ökonomien im Polizeinotruf

Welche zentralen moralischen Ökonomien konnten im Diskursstrang zum Polizeinotruf herauspräpariert werden?¹⁹ Die moralischen Ökonomien in Bezug auf die Notrufbearbeitung unterscheiden sich hinsichtlich der in Tabelle 5 dargelegten und im Folgenden erläuterten Dimensionen. Die vier Typen moralischer Ökonomien sind zu einem gewissen Grad von den Spuren der diskursiven Konflikte bereinigt, in denen sie auftreten und in denen sie modifiziert werden, aufeinander zugehen oder ihre Differenzen perpetuieren. Sowohl die Vergleichsdimensionen als auch die konkreten Ausprägungen wurden in der Interpretation des Materials herausgearbeitet. Die Vergleichsdimensionen sind daher auf den Gegenstand der vorliegenden Arbeit zugeschnitten und integrieren Fragestellungen der Mediatisierung und Zeitlichkeit. Sie umfassen

19 Methodisch bedeutete dies, dass die in der Kritischen Diskursanalyse herausgearbeiteten Aussagen miteinander verglichen und konzeptionell geclustert wurden. Durch den Vergleich der Aussagenbündel, die moralische Ökonomien bilden, konnten so auch wechselseitig neue Fragen an die Aussagen gestellt werden und eine empirisch emergierende Typisierung erfolgen.

- den dominanten Normativitätstypus in der Bewertung von Ereignissen,
- das typische Bewertungsmaß, mit dem ›gute‹ von ›schlechten‹ Performanzen unterschieden werden,
- die normativen Pole, die konkrete Ausprägungen der graduellen Unterscheidung von ›richtig‹ – ›falsch‹ bzw. ›gut‹ – ›schlecht‹ benennen,
- den zentralen Modus der Expression von Empfindungen,
- die Zeitlichkeit, die für die jeweilige normative Ausrichtung entscheidend ist,
- die wichtigsten Anforderungen, die an Medientechnologien gerichtet werden, wenn diese als legitime Elemente der Praxisform gelten sollen,
- wissenschaftliche Theorien und Lehren, die mit den moralischen Ökonomien verbunden sind
- und Sprecher:innen im Diskurs.

Aus der Analyse des Diskurses ergibt sich die Annahme, dass das Aktivierungsparadigma das Verhältnis der moralischen Ökonomien für eine bestimmte Zeit stabilisiert, indem es die widerstreitenden Diskurspositionen auf gemeinsame Problemstellungen ausrichtet (siehe Abschnitt 2.3.5.). Dadurch kann es eine Phase des Wandels legitimieren. Dies kann auch durch die Ausgrenzung bestimmter Positionen erreicht werden. Allgemeiner: Ein Paradigma kann sich stabilisieren bzw. hegemonial werden, wenn und weil es heterogene moralische Ökonomien und die aus ihnen hervorgehenden Aussagen und Forderungen wirkungsvoll miteinander verknüpft und inkommensurable Aussagen erfolgreich marginalisiert. Tabelle 5 stellt die vier auftretenden moralischen Ökonomien als Managerialismus, Grundversorgung, Katastrophe sowie Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik kontrastierend dar.

Tabelle 5: Moralische Ökonomien der Notrufbearbeitung im massenmedialen Diskurs

	Managerialismus	Grundversorgung	Katastrophe	Diskriminierungskritik
Normativitätstypus	Normalverteilung	Anrecht der Bevölkerung	singuläre Erfordernisse	Anrechte Marginalisierter
Bewertungsmaß	Normal- und Pareto-Verteilungen	Bevölkerung	Einzelfall, geringe Orientierung an übersituativen Regelmäßigkeiten	Grad des langfristigen Schutzes für Betroffene
Normative Pole	Knappheit – Verschwendung	Verfügbarkeit – Mangel	Effektivität – Wirkungslosigkeit	Stigmatisierung – Ende der Gewalt
Modus der Empfindung	Kalkulation	Versorgung	Negativismus	Sorge
Zeitliche Orientierung	Durchschnittszeit, kontinuierliche Echtzeit	Kontinuität	Plötzlichkeit, momentane Echtzeit	subjektive Langzeiteffekte

	Managerialismus	Grundversorgung	Katastrophe	Diskriminierungskritik
Kriterien für Medientechnologien	numerische Übersichtsdaten, Berechenbarkeit, Effizienz	Verfügbarkeit, Geschwindigkeit	Stabilität, absolute Geschwindigkeit	Kontaktmöglichkeit und Integration
Theoretische Rechtfertigung	New Public Management, Performance Management	Keynesianismus	Preparedness, Resilienz, Situational Awareness usw.	Kritische Kriminologie, Antirassismus
Wichtige Träger:innen	Rechnungshof, Polizeiführung	SPÖ	Rettung, Sicherheitsbehörden, Militär	Grüne, NGOs, Frauenschutzverbände

Der *Managerialismus* beschreibt eine Form der Koordination und Kontrolle, die auf effiziente Nutzung von Ressourcen zur Erreichung einer akzeptablen Qualität oder Quantität der Organisationsleistung ausgerichtet ist. Im Notrufdiskurs verlangt diese moralische Ökonomie einerseits, dass die Notrufbearbeitung selbst auf der Basis statistischer Daten betriebswirtschaftlich nach Effizienzkriterien bewertet wird, und andererseits, dass sie dazu genutzt wird, die Polizei insgesamt nach ebenjenen Kriterien und mit den in der Notrufbearbeitung erzeugten Daten zu steuern. Zwar gibt es im Polizeisektor wie in anderen gesellschaftlichen Bereichen bereits seit vielen Jahren neoliberale Tendenzen zu einer Professionalisierung und Relevanzsteigerung betriebswirtschaftlicher Steuerung (Kreissl 2014; Miko-Schefzig 2019). Der Notruf ist zu Beginn der Untersuchungsperiode aus managerialer Perspektive technisch wie organisatorisch aber noch nicht dafür gerüstet, wie der Rechnungshofbericht von 2010 deutlich kritisiert:

Die Notrufdokumentationen boten – mit Ausnahme von Wien, wo ein anderes System im Einsatz stand – nur unzureichende Auswertungs- bzw. Analysemöglichkeiten; die Wartezeiten der Anrufer wurden nicht aufgezeichnet. Mangels zentraler Vorgaben dokumentierten die Leitstellen die Einsätze auf verschiedenste Art und Weise. Der Ablauf der Einsätze war zwar im Einzelnen inhaltlich nachvollziehbar, es waren aber keine vergleichbaren Aussagen oder statistischen Informationen zu gewinnen. (Rechnungshof 2010, 207)

Der Rechnungshof trifft auf eine Praxisform, die im Jahr 2010 und bis zur Einführung des Einsatzleitsystems ELKOS in Österreich durch unvergleichbare Datenidiosynkrasien, fehlende standardisierte Einsatzkategorien, Unübersichtlichkeit und Unberechenbarkeit ihrer Leistungen und Kosten gekennzeichnet war. Die daran anknüpfende Forderung nach automatischer Aufzeichnung von Notrufgesprächen und Einsatzverläufen, Zeitmessungen, standardisierten und mit Prioritäten verbundenen Einsatzkategorien folgen an dieser Stelle nicht vorrangig einsatztaktischen Erwägungen, sie sollen den Notruf berechenbar und quantitativ bewertbar machen. Dabei geht es also auch um

eine externe Kontrolle der Polizei, die aber Einsätze nicht inhaltlich überprüft, sondern sie nach ökonomischen Effizienzkriterien beurteilt.

Die Aufgabe des Staates (und seiner Organisationen) ist es, als »sparsamer Manager« (van Dyk und Haubner 2021, 21) mit den ihm anvertrauten Ressourcen umzugehen. Die Welt stellt sich dem Managerialismus als Ansammlung knapper Mittel dar. Heim und Drobot (2019) weisen darauf hin, dass diese Knappheit durch Messungen, soziale Regulierungen und Verteilungen erst hergestellt wird und keine natürliche Tatsache darstellt. Knappheit wird erst in die Notrufbearbeitung eingeführt, gleichwohl es den absoluten Mangel, z. B. an Funkstreifenwagen zur Bearbeitung von Einsätzen während intensiver Phasen mit hohem Einsatzaufkommen, stets gab.

Das Regime der Knappheit soll den Mangel beheben, indem permanent mit den Einsatzkräften gehaushaltet wird (Rechnungshof 2010, 230ff.). Temporäre Überlastungen sollen durch ein statistisch informiertes Management von Anrufaufkommen und Verwendungszeiten ausgeglichen und abgeschwächt werden. Das »*policing by numbers*« (Fassin 2013, 75) zielt also darauf, die »Verfügbarkeit der Dinge im selben Maße [zu steigern], wie sie die Erfahrung ihrer Knappheit allgegenwärtig mach[en]« (Heim und Drobot 2019, 73). Das Mangelereignis wird bekämpft, indem die Knappheit (im Fall des Notrufs an verfügbaren Funkstreifenwagen) ausgeweitet wird.²⁰ Wenn man Heim und Drobot folgt, dann ist die Knappheit gerade als Gegenteil des Notfalls mit seiner plötzlichen und gefahrenbezogenen Dringlichkeit zu verstehen, der für gewöhnlich als dominantes Zeitprinzip des Notrufs gilt. Die für den Notfall charakteristische »Erfahrung der Dringlichkeit [...] wird somit zu einer quasi-naturalen Referenzinstanz« (Schrage zit. n. Heim und Drobot 2019, 74), die nicht mehr auf das Eintreten des Notfalls begrenzt ist.

Für die moralische Ökonomie des Managerialismus steht die vollkommene Erfüllung der momentanen Anforderungen einzelner Notereignisse daher nicht im Vordergrund. Sie orientiert ihre Kosten-Leistungskalkulation an Normalverteilungen und Durchschnittswerten. Akzeptable Kennzahlenwerte sollen jederzeit erreicht werden und effiziente polizeiliche Reaktionen jenseits von situativer Verschwendung und Mangel sicherstellen. Die Festlegung der formalen Zeitparameter und Leistungskenngrößen für die Notrufbearbeitung in Wien im Jahr 2014 führt dies vor Augen (siehe Abschnitt 2.3.5.). Es geht nicht darum, immer jeden Einsatz mit voller Geschwindigkeit zu bearbeiten; vielmehr werden Kategorien und Prioritäten mit Anforderungen an die durchschnittliche Bearbeitungszeit bestimmt. Der einzelne Notfall verliert in der Leistungsstatistik relativ an Bedeutung, da er nur mehr einen Datenpunkt unter jährlich zwei bis drei Millionen Einsätzen darstellt. Das permanente Haushalten grenzt den Managerialismus von den anderen moralischen Ökonomien ab. Das Vorbereitetsein auf jeden möglichen Ernstfall, die flächendeckende Versorgung oder das Eingehen auf marginalisierte Bevölkerungsgruppen sind potenziell ineffizient. Die betriebswirtschaftliche Ausrichtung geht daher auch Risiken ein und nimmt sie hin, wenn Ressourcen unter Sparsamkeitsmaßstäben verteilt werden. Eine wissenschaftliche Fundierung erfolgt durch Debatten des *New Public Management* oder *Police Performance Management*, die im Untersuchungs-

20 Vgl. dazu auch Foucaults (2004) Arbeiten zum Sicherheitsdispositiv als Normalisierung des Ereignisses.

zeitraum im polizeilichen Spezialdiskurs verstärkt geführt werden (Promberger u.a. 2017).

Medientechnologien und insbesondere das Einsatzleitsystem der Notrufbearbeitung dienen als Infrastruktur eines effizienzorientierten, zentralen Managements. Denn sie produzieren zählbare Daten über Notrufbearbeitung, Streifendienste und die Sicherheitslage im Land. Der Managerialismus richtet sich insofern auf den Streifen- und den Leitstellendienst. Die Medientechnologien sollen eine neue Beobachtungsordnung etablieren, die die Kontrollräume der Notrufbearbeitung zur Managementzentrale macht (Rechnungshof 2010; Wilson 2019). Die manageriale Kritik setzt im Bereich des Notrufs vor allem an den Mitteln an, die sie über Zeitrechnungen evaluierbar macht. Auch wenn die »objektive« Rationalität der Zahlen und statistischen Methodik den Anschein einer amorali-schen Logik erweckt, argumentiert das *New Public Management* doch hochgradig moralisch und rekurriert auf ein ausgeprägtes Gerechtigkeitsempfinden. In ihr taucht »der Bürger« als »Steuerzahler« auf, der wolle, dass mit seinen Steuern effizient und leistungsorientiert umgegangen wird. Darauf beziehen sich etwa polizeiliche Führungskräfte explizit, wenn es um die Zentralisierung der Polizei geht. Das Ziel der Rechnungshofprüfungen ist die effiziente Verwendung von Steuermitteln.

Die zweite moralische Ökonomie erkennt der Bevölkerung im Diskurs bestimmte Anrechte auf eine »polizeiliche Grundversorgung« (Landespolizeipräsident Pürstl in Kurier 14.10.2013) zu, die der berechenbaren Effizienz explizit entgegengesetzt wird. So antwortet der Wiener Polizeipräsident Pürstl in einem Interview mit dem Kurier (ebd.), das im Zuge der Auseinandersetzungen um die Schließung von Dienstzimmern im Jahr 2014 veröffentlicht wird, auf die Frage, ob sich der Reformbedarf »durch das Gegenrechnen von Anzeigen und Beamten« ergebe: »Mit Zahlen kann man das alleine nicht ausdrücken.« Bestimmte Anforderungen an den Notruf sind also in der managerialen Betrachtungsweise nicht begründ- und darstellbar. Die Polizei müsse immer und überall ausreichend verfügbar sein.

Dabei kommt es weniger darauf an, ob gesellschaftliche Gruppen bestimmte polizeiliche Ordnungs- und Sicherheitsdienstleistungen konkret einfordern; das heißt, ob es in einem Gebiet tatsächlich zu vielen Notrufen kommt. Die Polizei und der Polizeinotruf werden als basale staatliche Infrastruktur angesehen, zu der alle Individuen, die in die Bevölkerung inkludiert sind bzw. als Bürger:innen zählen, Zugang haben müssen. Zugang zur Polizei wird als eine Form gesellschaftlicher Teilhabe verstanden. Die Grundversorgung kann sich aber auch mit der betriebswirtschaftlichen Steuerung verschränken, wenn das effiziente Management einer äußeren Rechtfertigung bedarf. Dann wird Effizienz als Grundlage einer stabilen staatlichen Dienstleistung verstanden.

Unter den oben dargestellten Umständen einer Bewegung weg von der Besetzung des Raums durch fixierte Polizeiposten hin zu einer kontrollierten Mobilität der Polizeistreifenwagen wird der Notruf als infrastrukturelles Bindeglied einer grundbedürfnisorientierten Verteilung der Polizei im Raum auch in Bezug auf diese moralische Ökonomie neu gedacht. Die unbedingte Verfügbarkeit und Erreichbarkeit »rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr« (Frequentis 11.02.2021) herzustellen, ist ein zentrales Anforderungskriterium der Bürger:innennähe (Feltes 2014), das auch medientechnologisch durch das Projekt ELKOS zu erfüllen ist und auf das sich die Projektkommunikation fortlaufend bezieht. Die Grundversorgungsposition beziehen immer wieder Vertreter:innen der SPÖ

und der FPÖ sowie Lokalpolitiker:innen in ländlichen Gemeinden. Sie fordern aber nicht nur den Notruf, sondern auch Wachzimmer, mehr Polizist:innen und/oder mehr Polizeipräsenz. Eine Grundlage dieser Position sind sicherheitspolitisch eher konservative, aber keynesianische Ansätze des Versorgungsstaats (Moss 2018). Im Anrechtsprinzip der Grundversorgung erlangen auch Einzelfälle Geltungsmacht. Der Verfügbarkeitsforderung steht der Mangel zwar ebenso als zu vermeidender Umstand gegenüber wie der Managementposition. Aber der Mangel soll nicht durch ein Knappheitsregime, sondern durch erhöhten Ressourceneinsatz bekämpft werden. Potenziell muss den Bürger:innen jederzeit und kontinuierlich geholfen werden können.

Die Katastrophe komplettiert das engere normative Spannungsfeld, in dem sich der Notrufdiskurs im Aktivierungsparadigma bewegt, und bezeichnet eine moralische Ökonomie, die spezifisch für den Sicherheitssektor ist, sich aber in viele gesellschaftliche Bereiche ausbreitet (O'Malley 2011). Um Missverständnisse zu vermeiden, soll kurz darauf hingewiesen werden, dass nicht jeder größere Notfall eine Katastrophe darstellt. Erstens sind Notfälle Situationen, in denen eine Katastrophe verhindert werden kann (Ellebrecht 2020). Zweitens ist die Polizei mit dem Notruf auf Interventionen bei Notereignissen spezialisiert. Sie sind für die Polizei normal und alltäglich. Die Katastrophe hingegen ist außerordentlich und entsteht im Verständnis der Un/Sicherheitsdiskurse trotz aller Vorbereitungen auf ihr Eintreffen plötzlich und unvorhersehbar mit großen Schäden (Opitz und Tellmann 2011). Sie besitzt daher auch ein moralisches Gewicht, das es ermöglicht, aus ihrer bloßen Möglichkeit Forderungen zu generieren und Ressourcen zu mobilisieren (Doyle und Ericson 2016).

Im Diskurszeitraum wird die Katastrophe vor allem im Zusammenhang mit Notrufausfällen in Wien 2019, die zu Debatten über Blackouts und die technische Zuverlässigkeit des Notrufs führen, sowie im Zuge des Wiener Terroranschlags durch einen Islamisten im Jahr 2020 thematisiert. Zu Beginn der 2010er-Jahre ist es die Berufsrettung, die den Polizeinotruf ob seiner Langsamkeit, Unprofessionalität und technologischen Unterentwicklung wiederholt diskursöffentlich kritisiert bzw. als Vergleichsmaßstab herangezogen wird:

»Wir versuchen in wissenschaftlichen Studien herauszufinden, wie wir bei der Abwicklung der oft lebensrettenden Einsätze im Sekundenbereich Verbesserungen erzielen können. Wir haben dafür ein hoch technisiertes Einsatzleitsystem und zertifiziertes Leitstellenpersonal. Bei der Polizei notiert hingegen ein Beamter den Notruf und meldet ihn mit erheblichem Zeit- und Informationsverlust weiter«, so Christof Constantin Chwojka von »144 Notruf NÖ«. (Kurier 07.03.2012)

Das Zitat des Geschäftsführers der Berufsrettung des Roten Kreuzes greift zentrale Dimensionen der Katastrophe auf: die hohen Schäden, den zeitkritischen Charakter der Katastrophenabwehr und die Konsequenzialität von Fehlern wie etwa Informationsverluste. Sie können Interventionen behindern oder verhindern und so aus normalen Notfällen Katastrophen machen, wenn der Auslöser nicht eingedämmt wird und das Ereignis eine dynamische Gefahrensteigerung hervorbringt (Zebrowski 2019). Ausfälle der technischen Notrufinfrastruktur werden insbesondere mit dieser verhinderten Intervention in sich ausweitende Gefahren in Verbindung gebracht:

Eine Situation, die sich keiner vorstellen möchte: Jemand ist verletzt, es brennt oder man hatte einen Unfall. Die erste Reaktion ist der Griff zum Hörer, man wählt den Notruf und hofft auf rasche Hilfe. Doch dann passiert – wie diesen Montag in ganz Österreich – der Super-Gau: Am anderen Ende ertönt nur ein Besetzt-Zeichen. (Kurier 15.10.2019)

Die Katastrophe bildet einen spezifischen Anforderungshorizont für Medientechnologien, der manageriale Verwendungsweisen und basale Versorgung ergänzt. Die Steigerung des Notfalls zur Katastrophe wird durch robuste und ausfallsichere Medientechnik und Infrastrukturen verhindert, die die Konnektivität des Notrufs absichern sollen. Diese Eigenschaften werden der Notruftechnik im Untersuchungszeitraum vor allem in Pressemitteilungen des BMI zugeschrieben oder von Polizeigewerkschaften, Rettung, Technologieherstellern und Oppositionspolitiker:innen eingefordert (vgl. z. B. BMI 27.03.2019; Kurier 15.10.2019; BMI 11.02.2021).

Die Katastrophe ist stets Teil einer Serie weiterer Katastrophen, die vor ihr eingetreten sind oder auf sie folgen könnten (Adey, Anderson und Graham 2015). Das zeigt sich im Zuge des Wiener Terroranschlags, aus dem Lehren gezogen werden sollen. Zwar wird der Einsatz weitgehend als gelungen bewertet. Es kommt aber der Verdacht auf, eine Datenschutz-SMS, die dem späteren Täter automatisch zugesendet wurde, weil er wenige Tage zuvor wegen eines Kellereintruchs den Notruf kontaktiert hatte, könnte ein Auslöser des Anschlags am 02.11.2020 gewesen sein, bei dem vier Menschen getötet wurden. Im folgenden Zeitungsausschnitt wird die moralische Legitimationskraft der Katastrophe deutlich:

Die entsprechende Nachricht traf um 16:46 Uhr ein, der Angriff mit dem Sturmgewehr begann gegen 20 Uhr. Ob es einen unmittelbaren Zusammenhang gibt, ist aber bisher noch nicht restlos aufgeklärt. Derartige SMS sind im Zuge des Datenschutzes seit Jahren vorgeschrieben, schließlich soll jeder Bürger erfahren, wenn die Polizei ihn lokalisiert hat. Doch damit könnte bald Schluss sein. Denn in einer Novelle zum Telekommunikationsgesetz, die gerade in Begutachtung ist, findet sich quasi im Kleingedruckten das Aus für diese Datenschutz-Maßnahme. (Kurier 13.01.2021)

Im mit »Terror hebt den Datenschutz aus« überschriebenen Beitrag wird die Möglichkeit weiterer Anschläge gegen den Datenschutz in Stellung gebracht. Die Kraft der Katastrophe als Orientierungspunkt der Praxisform weist über konkrete Ereignisse hinaus. Sie wird zum Bezugshorizont umfänglicher Selbstbetrachtung und Investitionen:

Der mögliche *worst case* rechtfertigt finanzielle, politische und praktische Investitionen, denn die Schwere dieser Ereignistypen beinhaltet kein hinnehmbares »Restrisiko«, das die Präventionsbemühungen und die aufgebrauchten Ressourcen begrenzt. Stattdessen öffnet die Orientierung an der Katastrophe einen »Modus der Unabschließbarkeit«, der die Mediatisierung der Polizei und den Nischenmarkt »kritischer« Medientechnologien integriert. (Knopp 2020b, 262; Bröckling 2012)

Beispielhaft für die Katastrophenausrichtung sind das Errichten von Kommandoräumen in Leitzentralen oder Flughäfen zur Eskalation der Einsatzbearbeitung (Kurier

10.12.2017), die mehrfach-redundante Ausstattung mit Servern oder eine prinzipiell an Negativentwicklungen orientierte Haltung. Wissenschaftliche Fundierungen kommen aus der angewandten Sicherheitsforschung, die in polizeiliche Einsatztaktiken und ministeriale Strategiepapiere einfließen. So hat die Katastrophe seit dem Zweiten Weltkrieg zu einer umfassenden Theoriebildung über ihre Ausbreitungsformen und Maßnahmen ihrer Eindämmung und Bekämpfung geführt. Zu den Bekannteren gehören Resilienzkonzepte (vgl. Dunn Cavely, Kaufmann und Soby Kristensen 2015), *Preparedness* (vgl. Collier und Lakoff 2008) und die neuere *Situational Awareness* (vgl. Krasmann und Hentschel 2019). Diese Rationalisierungen der Katastrophenlogik bauen dennoch auf eine handlungsmotivierende negative Empfindung.

Die letzte moralische Ökonomie ist die Diskriminierungskritik. Sie zeigt die im Diskurs sonst unhinterfragt bleibenden Kompetenzgrenzen der Aktivierung im Bereich des Notrufs auf. Namentlich handelt es sich um Kritik im Kontext der anhaltend hohen Zahl von Femiziden in Österreich und um Rassismuskritik an der polizeilichen Einsatzbearbeitung.

Um adäquate Präventionsarbeit leisten zu können, beanstandet der Grüne, sei es von Bedeutung zu wissen, wieso auf dem Land wegen häuslicher Bedrohung offensichtlich noch immer seltener die Polizei gerufen wird als in Wien. Eine Antwort darauf kann Rosa Logar von der Wiener Interventionstelle gegen Gewalt in der Familie geben. In ländlichen Gegenden hätten die Opfer wohl mehr Skrupel, um Hilfe zu rufen, weil »das sozial mehr auffällt. In jeder Siedlung bekommen die Nachbarn mit, vor welcher Tür ein Polizeiauto mit Blaulicht vorfährt.« Auch Logars Verein tritt für eine bessere Erforschung der Daten rund um Notrufe, Anzeigen, strafrechtliche Schutzzuweisungen ein, um die Dunkelziffer bei häuslichen Übergriffen zu minimieren. (Standard 16.06.2015)

Extreme Gewalt gegen Frauen stellt in Österreich im Untersuchungszeitraum ein kontinuierliches Sicherheitsproblem dar, das sich während der Corona-Pandemie ab 2020 weiter zuspitzt. Insbesondere in ländlichen Gebieten wird eine hohe Dunkelziffer vermutet. Die polizeiliche und öffentliche Wahrnehmungsfähigkeit in Bezug auf diese Delikt-kategorie ist dem Bericht zufolge mangelhaft und abhängig von Alarmierungen aus dem privaten Bereich und Umfeld, die unterschiedlichen Beziehungszwängen unterliegen. Die im Zitat geäußerte kritische Erklärung für die sekundäre Unterkriminalisierung (Vegh Weis 2017, 21) in diesem Bereich, also die große Zahl nicht verfolgter gefährlicher und gemeinwohlschädigender Handlungen, trifft das Aktivierungsparadigma und den Notruf im Kern. Denn das schnelle Eingreifen mit Folgetonhorn und Blaulicht trägt laut der Kritik im Fall der häuslichen Gewalt zur Inaktivität der Betroffenen bei. Die Polizei wird mithin sogar als Teil der Stigmatisierung der Opfer angesehen. Auch die Gemeinschaft, auf die sich die bürger:innennahe Polizei positiv bezieht, tritt als Stigmatisierungsquelle in Erscheinung.

Der aktivierungsgesellschaftliche Notruf gerät an seine Grenzen, weil seine Erfolgsformel, dass schnellere Reaktionen auf Notrufe mehr Bürger:innennahe und verbesserte Wachsamkeit bedeuten, die Realität patriarchaler häuslicher Gewalt nicht beschreibt. Die geäußerte Kritik ist insofern bemerkenswert. Sie hat ihre Wurzeln in der Frauenbewegung, die parallele Un/Sicherheitsinstitutionen etabliert. Dazu gehören auch eigene

Nothilfeorganisationen. Die Kritik sorgt dennoch auch im Polizeinotruf für signifikante Veränderungen. Schulungen zum telefonischen Umgang mit häuslicher Gewalt für Disponent:innen und Informationskampagnen zum ›richtigen‹ Verhalten gehören zu den Anpassungen genauso wie die Entwicklung des »stillen Notrufs«. Im Zentrum der anhaltenden Kritik am Polizieren von Femiziden steht das Recht auf Schutz und das Wohlbefinden der betroffenen Frauen. Die moralische Ökonomie zielt unter anderem auf Entstigmatisierung im Sinne einer effektiven gesellschaftlichen Prävention und Reaktion. Darin muss der Polizeinotruf nicht notwendigerweise involviert sein, wenngleich er als Mittel trotzdem erwähnt wird und sich den Entstehungsbedingungen häuslicher Gewalt teilweise anpasst.

Die vorherrschenden Zeitorientierungen sind die subjektiven Langzeiteffekte von Gefahrensituationen und Polizeieinsätzen, wobei Letztere wie geschildert im Verdacht stehen, die Viktimisierungserfahrung der Betroffenen zu erweitern. Wissenschaftliche Rechtfertigung erhält diese Position durch die kritische Kriminologie und deren Forschung zu häuslicher Gewalt.²¹ Die Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik unterhält die größte Nähe zur moralischen Ökonomie der Grundversorgung, da sie Bereiche markiert, in denen ein effektiver Schutz der Bevölkerung nicht gewährleistet wird. Sie ist aber nicht subsumierbar, sondern ergänzt die Grundversorgung. Sie weist auf die Lücken einer universalisierenden Sichtweise auf ›den Bürger‹ und ›die Bevölkerung‹ und die Besonderheiten der unterschiedlichen Lagen Betroffener hin.

Darin ähnelt sie auch den rassismuskritischen Aussagen im Diskurs, die die ungleiche Verfügbarkeit des Notrufs für nichtösterreichische Personen kritisieren oder Courage gegen rassistische Diskriminierung durch das Wählen des Notrufs fordern (Kurier 24.04.2015):

Ein konkreter entsetzlicher Fall ist die Geschichte eines Polen, der im Jahr 2006 während des Donauinselfestes versucht hat, einen Streit zwischen einer polnischen und einer österreichischen Gruppe zu schlichten und dann selbst von der Polizei als Streitender beschuldigt wurde. Beim Versuch, den Notruf zu wählen, wurde ihm das Handy aus der Hand geschlagen, er wurde getreten und erlitt eine Nierenprellung. (NGO Zara im Standard 22.09.2010)

Der Notruf steht dabei also selbst in der Kritik. Die Polizei erkenne Migrant:innen nicht im gleichen Maße wie vermeintliche Österreicher:innen als aktive couragierte Bürger:innen an. Die Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik weist auf die Selektivität der Notrufversorgung, wie die übermäßige Verdächtigung von Migrant:innen, hin. Für ihre Kritik stehen somit als ungerecht bewertete Ungleichheiten in der polizeilichen Notrufbearbeitung im Vordergrund.

Diese kurzen Ausführungen zeigen also eine vierte moralische Ökonomie, die im Diskurs weniger häufig vertreten ist, aber auch zu Anpassungen des Notrufs führt,

21 Vgl. zur kritischen wissenschaftlichen Diskussion in Österreich, die hier nicht ausführlich gewürdigt werden kann, das Sonderheft der Zeitschrift Juridikum (Gencer, Hense-Litschnig und Purth-Eisendle 2022). Zu beachten ist, dass die Forschung und vor allem die Forderungen aus der Wissenschaft keineswegs einheitlich sind. Idealtypisch stehen sich eine pejorativ als *carceral feminism* bezeichnete strafrechtsorientierte und eine eher abolitionistische Position gegenüber.

wenn die Sprecher:innen Institutionen wie das BMI (im Fall des Frauennotrufs) oder die EU-Kommission und den Rechnungshof (im Fall der Verfügbarkeit für nicht deutschsprachige Personen) auf ihre Position ziehen können. Auf die langwierigen Prozesse, die dahinterstehen, gehe ich hier nicht ein. Entscheidend ist aber, dass die Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik auf Machtverhältnisse und Lücken des Aktivierungsparadigmas aufmerksam macht. Genauso wie die permanente Arbeit an der Wachsamkeit der Bevölkerung scheint die Fragilität der Vorstellung einer mobilen Polizei auf, weil die Menschen in Österreich nur selektiv in das aktivierungsgesellschaftliche Sicherheitskollektiv integriert werden. Die Differenz von Beteiligungsdiskurs und praktischen Ausschlüssen wird zum Ausgangspunkt der Kritik. Sie bleibt insofern ein Teil des Paradigmas, auch wenn sie mit der Infragestellung der polizeilichen Intervention über seine Grenzen hinausweist.

Die moralischen Ökonomien werden im Diskursstrang in unterschiedlichen Mischverhältnissen und Gewichtungen reproduziert und gestalten die widersprüchlichen Anforderungen an den Notruf im Aktivierungsparadigma. Sie können sich dem formspezifischen Problembezug dabei nicht entziehen, reformulieren ihn aber jeweils auf besondere Weise. Will der Managerialismus die quantitative Evaluation der Notrufbearbeitung und der Streifendienste ausweiten, um die Zeitnutzung zu intensivieren, zielt die Katastrophenlogik auf eine Intensivierung und Ausweitung des Ereignisbezugs. Der unwahrscheinliche *worst case* prägt Diskurse, Reformen und neue Medientechnik, aber schlägt sich auch in Antiterrortrainings und anderen Simulationen von Großschadenslagen nieder. Die moralische Ökonomie der Grundversorgung intensiviert hingegen die Beziehung zur Bevölkerung, der ein Anrecht auf Notruf und Polizei eingeräumt wird, während die Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik die Vorstellung, der Polizeinotruf löse Probleme der Betroffenen von Gewalt, teilweise verwirft. Aber auch in dieser moralischen Ökonomie geht es um die Ausweitung der Verfügbarkeit des Notrufs auf neue Gruppen, deren Aufmerksamkeit für Unsicherheiten berücksichtigt werden soll. Die Verbindung von Wachsamkeit und Intervention wird also weitgehend stabilisiert. Aber die Grundversorgung und Katastropheninfrastrukturen sollen effizient bewirtschaftet werden, die Effizienz darf nicht auf Kosten der Katastrophenreaktion und der Grundversorgung gehen, die Katastrophenorientierung darf nicht die Anrechte der Bürger:innen missachten und ihre Sonder- und Vorbereitungsmaßnahmen auf die Dauer nicht zu viele Ressourcen in Anspruch nehmen. Ausweitung und Intensivierung betreffen jeweils unterschiedliche Dimensionen dieser komplexen Situation.

2.6.2. Von der müden Landpolizei zur flexiblen Kontrollzentrale

In Verbindung mit den moralischen Ökonomien entstehen im massenmedialen Diskurs Bilder und Vorstellungen darüber, was in den Leitstellen vor sich geht und wie deren Praxis ausgestaltet werden soll. Als diskursive Repräsentationen und als Bezugselemente der Praktiken verknüpfen sie Diskurs und Performanz der Notrufbearbeitung mit übergreifenden Wandlungsprozessen und Kritiken. Die Leitstellenbilder schreiben der Notrufbearbeitung spezifische Kompetenzen und Inkompetenzen zu oder fordern diese ein. In diesem Abschnitt soll am empirischen Material präzise herausgearbeitet werden, dass, erstens, die Vorstellung von Leitzentralen als Koordinationszentren, wie

sie etwa die *Workplace Studies* zur Grundlage ihrer Forschung machen, nur *eine* historisch spezifische Organisationsweise der Notrufbearbeitung ist. Zweitens soll noch einmal konkret gezeigt werden, dass sich die Bilder der Leitstellen stets in Abgrenzung von unerwünschten oder nicht mehr erwünschten Zuständen der Praxisform ausbilden. Die Forderung nach Wandel bedarf Abgrenzungsfolien, die als irrational dargestellt werden können, an denen sich Kritiken und damit Veränderungspotenziale artikulieren können. Drittens wird der Analysefokus noch einmal schärfer auf die Leitstellen eingestellt. Dies bereitet die Analyse der organisationalen Konfigurationsbewegungen im medientechnologischen Wandel vor.

Die vier im Folgenden beschriebenen Bilder der Notrufbearbeitung und ihrer Leitstellen – müde Landpolizei, lahrende Bürokratie, Kontrollzentralen und Callcenter – werden in der Reihenfolge dargestellt, wie sie der Diskursstrang zeitlich verortet. Die lahrende Bürokratie und die müde Landpolizei am Telefon sollen der Vergangenheit angehören. Die flexible Kontrollzentrale ist das Leitbild des Wandels in den 2010er-Jahren. Das Callcenter bzw. *Customer Contact Center* taucht gegen Ende der Implementierungsphase des Projekts ELKOS im Diskurs auf. Obwohl eine tendenzielle Abfolge festgestellt werden kann, sind positive wie negative Bezugnahmen auf diese Bilder jederzeit möglich.

Der Dorfgendarm ist auch für den Notruf im Bild der *müden Landpolizei am Telefon* eine nostalgische Erinnerung und Abgrenzungsfolie. Die Bezirksleitstellen in ländlichen Regionen, in denen die Beamt:innen ihr Zuständigkeitsgebiet aus dem Streifendienst kennen wie die sprichwörtliche eigene Westentasche, geraten schon 2010 unter starken Rechtfertigungsdruck. Ihre Einsatzzahlen sind teilweise sehr gering. In einzelnen Regionen sind es weniger als zehn Anrufe am Tag (Rechnungshof 2010, 238). Die Bezirksleitstellen werden von Beamt:innen besetzt, die selbst im Außendienst tätig sind und oft ihre zweite Zwölfstundenschicht am Notruf verbringen. Der Notruf ist eine Tätigkeit, die den Beamt:innen Ruhe verspricht und es ihnen erlaubt, mit ihren eigenen Kräften zu haushalten. Die Notruftätigkeit selbst wird vom Rechnungshof 2010 und im Interdiskurs, der den Bericht aufnimmt, als wenig spezialisiert beschrieben. Die Polizist:innen kennen aber viele der Anrufer:innen und verfügen über detailliertes, informelles Ortswissen.

Die technologische Ausstattung und die Dokumentationspraktiken der Bezirksleitstellen werden als idiosynkratisch und nicht dem Zweck einer effizienten und effektiven Steuerung der polizeilichen Ressourcenverwendung angemessen erachtet. Die Forderung nach einer Zentralisierung der Notrufbearbeitung entsteht in Abgrenzung zu dieser Organisationsweise: »Für die Bundesländer urgiert der Rechnungshof die Einführung von Einsatzzentralen, die geringe Zahl der Notrufe, die in den Bezirksleitstellen eingehen, rechtfertige nicht den damit verbundenen personellen und technischen Aufwand.« (Standard 11.05.2010) Die Bezirksleitstellen gelten im Untersuchungszeitraum als zu teuer und hindern die Polizist:innen daran, Präsenz auf der Straße zu zeigen (Rechnungshof 2010, 239). Die zentrale Kritik an der müden Landleitstelle ist ihre mangelnde Geschwindigkeit und Kompetenz im Sinne einer zugeschriebenen geringen Motivation, Befähigung und begrenzten Berechtigung zum Zugriff auf Wissen und Einsatzmittel durch die weitgehende Isolation der Bezirksleitstellen voneinander.

In der Forschung über den Polizeinotruf wurden Leitstellenbeamt:innen unter anderem als *street level bureaucrats* beschrieben: »It is the job of police phone operators to translate [...] demands into official, bureaucratically recognized inputs.« (Antunes und Scott 1981, 165; vgl. auch Jacobsen 2001) Sie verfügen über weite Entscheidungsspielräume im Umgang mit Ressourcen. Ihre größte Sorge sei es – dem klassischen Ansatz von Weatherley und Lipsky (1977) zufolge – diese Ressourcen innerhalb von Organisationen auf bürokratischen Wegen für ihre konkreten Fälle freizumachen. In den untersuchten Printmedien ähnelt das Bild der Notrufbearbeitung als *lahmende Bürokratie* aber eher jener leblosen Verwaltungsmaschine, die für Max Weber den Inbegriff der reglementierten, allseitig entfremdeten Sozialtechnologie ausmachte. Während der Rechnungshof im Grunde eine stärkere Formalisierung und Rationalisierung der Notrufbearbeitung – als Kernmerkmale der Bürokratie – einfordert, wird die Ineffizienz des Notrufs im massenmedialen Diskurs gerade durch ein Übermaß an Bürokratie begründet: »Wer den Notruf wählt, landet oft auf der langen Bank.« (Kurier 25.05.2010) Eine im Dunkeln bleibende Bürokratie verlängert die Reaktionszeiten und verhindert damit effektive Interventionen. Die lahme Bürokratie ist also ein pejoratives Bild formalistischer Behördentätigkeit, die dringende Bedürfnisse der Bürger:innen in behäbige organisationale Prozesse verwandelt. Interne Regeln sind der Bürokratie wichtiger als die Anliegen der Bürger:innen. Die Notrufbearbeitung gerät mit der Bürokratiezuschreibung entsprechend ins Visier der Kritik eines Paradigmas, das Entfremdung und mangelnde Eigenverantwortung als Negativhorizonte versteht.

Die Bürokratie ist zwar ebenso lokal isoliert, und Leitstellen sind nicht miteinander verbunden wie bei der müden Landpolizei, sie entfremdet sich aber zudem von den Gemeinschaftsnetzwerken der Bürger:innen. Im Gegensatz zum müden Landpolizisten finden sich im Diskurs keine nostalgischen Rückblicke auf Bürokratie. Die Bürger:innen erscheinen der Kritik an der Bürokratie als Verwaltungsobjekte, die Mitarbeiter:innen als entmündigte Regelbefolger:innen. Die bei Weatherley und Lipsky vorzufindende Kompetenz der kleinen Bürokrat:innen im Jonglieren mit Befugnissen und Ressourcen wird ihnen im Diskurs nicht mehr zugesprochen. Die Ineffizienz wird auch auf mangelhafte Technik zurückgeführt: »In einigen Fällen mussten die Beamten, nachdem sie den Notruf entgegengenommen hatten, erst den Schreibtisch wechseln, um Kollegen via Funk alarmieren zu können.« (Kurier 25.05.2010) Die »falsche« Führung der Bürokratie dringt bis in die kleinsten Verfahren der Notrufbearbeitung ein, die nicht nur unternormologisiert und nicht modern ist. Die Technik wird auch falsch eingesetzt.

In Abgrenzung von der müden Landpolizei und der lahmen Bürokratie nimmt das Bild der *flexiblen Kontrollzentrale* Gestalt an. Die Kontrollzentrale wird im Notrufrisdiskurs zwischen 2010 und 2021 nicht zuerst als einsatztaktische Innovation eingeführt, sondern als manageriale Empfehlung zur Effizienzsteigerung, Beschleunigung und Freisetzung von Polizist:innen aus den vermeintlich bürokratischen Leitstellenstrukturen. Die Kontrollzentrale ist, wie bereits angemerkt, auch in der Forschung ein vielfach genutztes, analytisch gewendetes, aber in normativen Auseinandersetzungen erzeugtes Bild. Die in der Forschung beschriebene flexible, das heißt situationsadäquate, Koordination von Einsatzteams und *tasks* an der Schnittstelle von Organisation und unvorhersehbarer Umwelt bei permanenter Vermittlung lokaler Notwendigkeiten, momentaner Gesamtsituation und organisationaler Regeln innerhalb enger zeitlicher Fristen und

intensiver Rhythmen (zur Übersicht: Knoblauch und Heath 1999; grundlegend: Suchman 1997) findet sich als Forderung in den Empfehlungen der Rechnungshofberichte. Der Rechnungshof fügt eine Verdattung und standardisierte kategoriale Priorisierung von Einsätzen hinzu, die es den flexiblen Kontrollzentralen erlauben sollen, die Übersicht über die Organisation ›in Echtzeit‹ zu wahren. Die Beamt:innen sollen speziell ausgebildete Disponent:innen sein, die über Führungskompetenz, durch erhöhte Bezahlung gesteigerte Motivation und an die Umwelt der Migrationsgesellschaften angepasste Sprachkenntnisse verfügen. Sie werden zu Spezialist:innen der Leitstellenarbeit, aber dem Streifendienst entzogen. Die ineffiziente Büroaufteilung der Bürokratie und Landpolizei weicht von Expert:innen konzipierten Raumdesigns. Medientechnologien sollen schnelle und stabile Prozesse gewährleisten und die Notrufbearbeitung in die neue konnektivistische Welt einführen (Knoblauch, Janz und Schröder 2021). Die Kontrollzentrale wird zum Kernelement der beschriebenen Entwicklung hin zu einer flexiblen Organisation.

Die flexiblen Kontrollzentralen ereilt im Notrufdiskurs das Schicksal vieler Zukunftsvorstellungen. Ihre imaginative Geltungskraft beginnt bereits in dem Moment nachzulassen, in dem sie materielle Realität werden. Parallel zum Projekt ELKOS strebt das Bundesinnenministerium eine Zertifizierung der Leitstellen als *Customer Contact Center* (Austrian Standards plus GmbH 2017) an, deren Erfolg mit Abschluss der Implementierungsphase des Einsatzleitsystems ELKOS und der Einrichtung der regionalen Leitzentralen verkündet wird (BMI 12.02.2021): »Österreich ist somit innerhalb der Europäischen Union (EU) das erste und derzeit einzige Land mit ISO-zertifizierten Leitzentralen, in denen die Polizei mit einem bundesweit einheitlichen IT-System (ELKOS) mit Kundinnen und Kunden interagieren bzw. Notrufe entgegennehmen sowie Polizeieinsätze bundesweit koordinieren kann.« Was zunächst als prestigeorientierte Distinktionspolitik im EU-Raum erscheint, knüpft an ein seit 2013 verbreitetes Leitbild der Polizei als »Sicherheitsdienstleister Nummer eins in Österreich« (Sicherheitsbericht 2013, 13) an, das sich neben dem *Community Policing* entwickelt, im Notrufdiskursstrang aber erst am Ende des Projekts ELKOS auftaucht. Das *Callcenter* tritt zunächst an die Seite der Beschreibung der Leitzentralen als flexible Kontrollräume. Allerdings weisen einige Aspekte des Leitstellenbilds eines kundenorientierten Callcenters bereits über das Aktivierungsparadigma hinaus.

Das Callcenter ist mit anderen Vorstellungen als der Kontrollraum verbunden: »Visually, large numbers of operators are depicted sitting at workstations, facing a computer screen, fingers on keyboard, headset on their ears and talking into a mouthpiece.« (Glucksmann 2004, 796) Es geht nicht mehr um die gekonnte situationsadäquate Koordination von knappen Ressourcen, sondern viel stärker um Standardisierung und Kund:innenerwartungen, die Polizist:innen erfüllen sollen. Die folgende veröffentlichte Aufgabenbeschreibung bringt das auf den Punkt:

Der bestmögliche Erfolg der Organisationseinheit LLZ [Landesleitzentrale] ist definiert als eine rund um die Uhr erreichbare Landesleitzentrale, die eine kompetente und serviceorientierte Hilfe/Lösung in einer angemessenen Zeit anbietet, von der sich die Anruferinnen und Anrufer eine höfliche und wertschätzende Erledigung durch die LLZ-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erwarten dürfen. (Schurz 2021, 36f.)

Die Rede von Katastrophen und Notfällen tritt in den Hintergrund. Von den Exekutiv-beamt:innen des staatlichen Gewaltmonopols wird eine Orientierung an Erwartungen der Bürger:innen als Kund:innen verlangt. Damit wird das Verhältnis beider potenziell neu geordnet. Die Kund:innenbeziehung ist weniger durch wechselseitige Verpflichtungen zwischen Bürger:innen-Subjekt und Staat definiert als durch die Tauschbeziehung von Bezahlung und Ware. Wie im Kontrollraum soll auch die Leistung des Callcenters durch Servicelevels messbar sein, die eine tagesaktuelle Bewertung des Notrufs anhand von Indikatoren für Kund:innenzufriedenheit erlauben. Die Streifenpolizist:innen, die ihre zweite Schicht in der Leitzentrale verbrachten und dann zu spezialisierten Disponent:innen wurden, heißen nun »Agents« (ebd.). Zwar sind auch die Agents hoch spezialisiert, allerdings liegt ihr Fokus auf der Erfüllung von Kund:innenerwartungen. Es mag daher nicht verwundern, dass gerade dieses Leitstellenbild bei den Polizist:innen in den Leitzentralen auf ironische und teils vehemente Ablehnung stößt.

2.7. Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit

Die Diskursanalyse hat die bisher wenig berücksichtigte Rolle des Notrufs im Aktivierungsparadigma der Polizei herausgearbeitet. Parallelen zur »Restrukturierung der Polizeien« (Briken und Künkel 2014, 210) im Sinne von Zentralisierung, Wirtschaftlichkeit und Bürger:innenorientierung würden sich auch in anderen gesellschaftlichen Bereichen nachzeichnen lassen. Besonders für den Notruf ist, dass er lokale und kontingente Sicherheitsbedürfnisse polizeilich wahrnehmbar macht und sie mit der Intervention durch mobile Streifendienste verknüpft. Die Umstellung von einer statischen auf eine bewegungsorientierte Polizei steigert seine Bedeutung. Er soll durch schnelle Hilfe Bürger:innennähe vermitteln, verstreute Un/Sicherheitspraktiken integrieren, die interne Ressourcenallokation optimieren und zugleich die diagnostizierten Entfremdungsprobleme von Zentralisierungstendenzen bearbeiten. Die Angemessenheitskriterien des Notrufs werden also im Lichte der moralischen Ökonomien und Paradigmenprobleme der Aktivierung reformuliert.

Auf einer abstrakten Ebene kann der Notruf zur Ressource des Aktivierungsparadigmas werden, indem seine Praktiken der Kontrolle und Mobilisierung von Wachsamkeit und polizeilichen Interventionen die neuen Herausforderungen integrieren. Anders formuliert verknüpft das Paradigma den Notruf neu mit anderen polizeilichen Praxisformen und reorganisiert ihn, ohne dass er dadurch seine wiedererkennbare Form verliert. Geschwindigkeit wird als – wiederum aktivierende – Bürger:innennähe aufgefasst und stellt zugleich ein zentrales Leistungskriterium der nach betriebswirtschaftlichen Kriterien bewerteten Notrufbearbeitung dar. Der evidente Notfall rückt dabei teilweise aus dem Fokus. Er wird normalisiert und um Einsatzgründe aus dem Bereich der Gefahrenereiforschung ergänzt, die quantitativ den Haupttätigkeitsbereich des Notrufs ausmachen.

Der Notruf ist zugleich selbst Gegenstand von Kritiken an mangelnder Effizienz und Entfremdung. Der Wandel wird durch Auseinandersetzungen zwischen vier moralischen Ökonomien dynamisiert – dem Management, der Grundversorgungs- und Katastrophenausrichtung sowie der Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik.

Die historische Utopie des flexiblen Kontrollraums steigt zum praktischen Leitbild einer neuen zentralen und mediatisierten Steuerung polizeilicher Praxis auf und lässt vorherige Organisationsformen der Notrufbearbeitung unverständlich und rückständig erscheinen. Einerseits werden Praxisformen also dem Paradigma unterworfen und müssen ihre Methodik, Selbstbeschreibung, Regeln und sogar ihre Zeitlichkeit an diese anpassen. Andererseits bilden sie Stützpunkte für dessen Durchsetzung.

Beobachtbar ist zudem eine Professionalisierung der Aktivierung von Wachsamkeit, die sich in den Informationskampagnen, Bürgersprechstunden und einer Verlagerung ihrer moralischen Legierung durch die Zivilcourage ausdrückt. Als Folge der Verlagerung auf die Wachsamkeit der Bevölkerung, die der polizeilichen Notrufbearbeitung als Praxisform eigen ist, wird die initiale Bewertung von Unsicherheit und Gefahr dem Ordnungsempfinden der Bürger:innen überantwortet (Larsson 2017, 102). Man könnte von einer Demokratisierung der Definition von Un/Sicherheit sprechen. Allerdings findet eine fortlaufende polizeiliche Qualifizierung des »gefährlichen Anderen« als Objekt der Wachsamkeit statt. Der Diskurs benennt durch die Externalisierung von Verbrechen Ziele der Beobachtung und verdeutlicht dem Sicherheitskollektiv der Praxisform zugleich, dass es selbst nicht im Überwachungsfokus steht.

Die Wachsamkeit wird aber nicht nur angeregt und fokussiert, sondern auch begrenzt, um sie mit polizeilichen Lageeinschätzungen zu synthetisieren und zu synchronisieren. Überschießender Hypervigilanz werden Grenzen gesetzt. Der Notruf ist dabei nicht nur Mittel der Mobilisierung, sondern auch der Einhegung von Vigilanz, die vehementer Kritik ausgesetzt ist, wenn sie sich fernab der Polizei artikuliert. So geht es beim Notruf eben um ein Wechselspiel von Mobilisierung und Kontrolle, dessen Fluchtpunkt weniger eine unbegrenzte Ausweitung als eine Intensivierung ist.

Machtanalytisch ausgedrückt verschränken sich bei gelingender Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit und Intervention die gouvernemental geführten und geschulten Wahrnehmungen und Aktivitäten der Bevölkerung mit der souveränen Interventionsmacht des Staates, die sich im Notrufprozess das Recht, das letzte Wort zu haben (Reemtsma 2003), vorbehält. Normativ geht damit ein wechselseitiges Verantwortungsverhältnis einher, das sich in singulären Aufforderungen an die Polizei als Interventionsinstanz ereignet. Im Aktivierungsparadigma verbindet sich dieses Bezugsproblem mit Fragen der Effizienz, der Zivilcourage und der Bürger:innennähe. Die einzelnen Notrufprozesse werden so zum »performativen Knotenpunkt« (Waldenfels 2015, 49), an dem sich der Notruf als Praxisform und das Aktivierungsparadigma verbinden und realisieren. Dazu werden die Antwortbereitschaft und die Antwortfähigkeiten auch durch medientechnische Erweiterungen gesteigert.

Auf die Frage, wie es dazu kommt, dass der organisationale und medientechnologische Wandel der Notrufbearbeitung gerade in dieser Zeit auftaucht, kann also geantwortet werden, dass er sich in eine Vielzahl von Wandlungsprozessen und moralischen Ökonomien einpasst. Er nimmt vielschichtige Kritiken auf, indem er verspricht, eine verbesserte Notrufbearbeitung Sorge für zählbare Kontaktsteigerung mit der Bevölkerung, Aktivität und Effizienz. Die Mediatisierung des Notrufs wird als äußerliche Bedingung und Lösungsstrategie für die Bearbeitung der Paradigmenprobleme angesehen. Dass Medientechnik als probate Bearbeitungsstrategie gelten kann, geht aber zugleich auf die diskursiven Rekonfigurationen zurück, die soziale Problematiken in betriebswirtschaftlich

und informationstechnisch bearbeitbare Fragestellungen übersetzen. Die neuen Medientechnologien können die zentralen Bezugs- und Paradigmenprobleme nur auf der Basis dieser kalkulatorischen Reformulierung bearbeiten.

Teil 3:

Medienkonfiguration

3.1. Medienkonfiguration organisieren

Der Notruf gewinnt im Aktivierungsparadigma einerseits an Relevanz für die Beobachtung und Kontrolle polizeilicher Bewegung. Andererseits verschieben die widerstreitenden moralischen Ökonomien die Anforderungen an die Notrufbearbeitung. Mit den Einsatzleitzentralen entstehen im nun detaillierter untersuchten Polizeiprojekt »Leitstelle Neu – ELKOS« zentralisierte Kontrollräume, die die Integration ziviler Wachsamkeit intensivieren und die polizeiliche Ressourcenverwendung permanent beobachtbar und bewertbar machen sollen. Dreh- und Angelpunkt dieses Unterfangens ist ein neues bundesweites Einsatzleit- und Kommunikationssystem.

In diesem Studienteil soll daher die medien- und techniksoziologische Frage nach der Integration einer standardisierten Medientechnologie in die lokale Praxis der Notrufbearbeitung gestellt werden. Damit knüpfe ich an eine rezente Perspektivenverschiebung innerhalb der Mediatisierungsforschung an, die zunehmend Design, Herstellung und Konfiguration von Medientechnologien untersucht (Lievrouw 2014; Couldry und Hepp 2016; Lupton 2018). Mit dieser Wendung hin zur Praxis des Medienwandels geraten Organisationen (Hepp 2016; Grenz 2017) und lokale Kontexte stärker in den Blick (Fredriksson und Pallas 2017). Ähnlich wie in der kultursoziologischen Technikforschung werden diese in der Einführung und Adaption von Medien als relativ autonome, in sich differenzierte »Stätten der Aushandlung von Sinn« (Hörning und Dollhausen 1997, 35) verstanden.

Die organisationalen Implementierungsprozesse etablieren epistemische, normative und technische Verweiszusammenhänge, in denen Medientechnik nicht nur angeeignet, sondern symbolisch und technisch adaptiert wird. Der erwähnte Begriff der Integration ist daher auch hinsichtlich seiner normativen Konnotationen zu verstehen. Es entstehen »spezifische Gefüge differenzierter, normierter und positionalisierter Beziehungen« (Popitz 2006, 102),¹ die lokale Kulturen von Praxisformen mit standardisier-

1 Popitz ging es nicht um die Integration von Medien in Praxisformen, sondern um die Integration von neuen Menschen wie Kindern in Familien oder Fremden.

ten technologischen Artefakten verbinden und beide dabei verändern. Diesen rekursiven Prozess der wechselseitigen Anpassung und Modifikation bezeichne ich als Medienkonfiguration.

Der Rückgriff auf den Begriff der *configurational technology* (Fleck 1993) hat sich in der Analyse als sinnvolles sensibilisierendes Konzept erwiesen, das betont, dass es vielfältige Stätten der Ausrichtung und Anpassung von verstreuten, impliziten und expliziten Wissensbeständen und Fähigkeiten, lokalen Angemessenheitskriterien und standardisierten Elementen von Medientechnik gibt. Das Gefüge, das sich um die Verkopplung von Praxis und Technik bildet, bezeichne ich als intermediären Organisationsraum. Damit soll die Mediatisierungsforschung um ein Konzept ergänzt werden, mit dem erfasst werden kann, wie Medienwandel organisiert wird.

In der Analyse zeigt sich, dass der Konfigurationsprozess in der österreichischen Polizei, der sich stark an verbreiteten Formen des Managements von Softwareimplementierung orientiert, mit den Stabilitäts- und Reliabilitätsanforderungen an die Notrufbearbeitung teilweise bricht. So führen seine zirkulären Bewertungsprozesse zugleich zu einer intensiveren Auseinandersetzung um Angemessenheitskriterien, weil formspezifische Bezugs- und technisch bearbeitete Vollzugsprobleme abgestimmt und ausgehandelt werden. Dieser Studienteil beschreibt dabei, wie Kontroversen um Medientechnik nicht nur evoziert, sondern verwertet werden. Die folgenden Kapitel enthalten also weniger eine vollständige Auflistung von Deutungsvarianten der Technik, wie sie bereits in anderen Studien über Informations- und Kommunikationssysteme der Polizei zu finden sind (vgl. klassisch Chan 2001; Manning 2001), sondern beschreiben Mediatisierung vielmehr als Prozess der Bildung und Umbildung der normativen Ordnung von Praxisformen.

Das erste Kapitel führt Ausgangsbedingungen des Wandels an (Abschnitt 3.2.). Auf dieser Basis kann argumentiert werden, dass es empirisch sinnvoll ist, das neue Einsatzleitsystem bzw. die rekursiven Prozesse des Medienwandels mit dem Konzept der *configurational technology* zu fassen (Abschnitt 3.2.). Nachdem die praktischen und konzeptionellen Voraussetzungen beschrieben wurden, gehe ich in Abschnitt 3.3. auf intermediäre Organisationsräume als Integrationsgefüge der Aushandlung, Veränderung und Verfestigung von Bewertungen und medientechnischer Materialität ein. Dabei arbeite ich drei vom unmittelbaren Vollzug der Notrufprozesse abgegrenzte Stätten der Genese und Stabilisierung von Medienbewertungen heraus.² Die intermediären Settings werden durch vermittelnde Instanzen zusammengehalten, die erhobenes Wissen und Bewertungen filtern, autorisieren und zirkulieren (Abschnitt 3.4.).

Die Ausführungen in Abschnitt 3.5. konzentrieren sich auf die Vermittlungsprozesse zwischen Konfigurationspraktiken. Die Arbeitssettings (Scheffer 2013), in denen die Datenbanken, Softwareoberflächen, Organisationsvorschriften oder Programmabläufe programmiert bzw. geschrieben werden, bleiben weitgehend im Hintergrund. Allerdings wechsele ich mit zwei *Zoom-ins* (Abschnitte 3.5.2. und 3.5.4.) die Granularitätsstufe der Analyse, um einerseits aufzuzeigen, wie Forderungen zur Adaption der Medientechnik, sogenannte Tickets, entstehen, und um andererseits die Aneignung des Einsatzleit-

2 Diese Prozesse werden von Bruno Latour (2006) Assoziation, Mobilisierung und *Interessement* genannt. Karl E. Weick (1995) bezeichnet sie als konsensuelle Validierung.

systems in den ersten Tagen seines Betriebs zu beschreiben. Diese beiden Settings sind besonders nah am konkreten Vollzug der Praxisform. Der Abschnitt 3.6. fasst zentrale Ergebnisse über das Entdecken, Basteln und Adaptieren im Konfigurationsprozess zusammen.

3.2. Präfigurationen: Standardtechnologie, verstreutes Wissen und asynchroner Wandel

Während die paradigmatischen Probleme, auf die die Einführung des neuen Einsatzleitsystems ELKOS antwortet, bereits ausführlich erörtert wurden, gehe ich nun auf pragmatische Probleme ein, auf die der medientechnische Wandel trifft. Als Präfigurationen des Konfigurationsprozesses umfassen sie: verstreutes Wissen, regional unterschiedliche polizeiliche Infrastrukturen sowie unbestimmte Standardtechnologien.

Wie bereits angemerkt, besteht eine zentrale Forderung an die Polizei darin, die Zählbarkeit und Bewertbarkeit von Abläufen und Ressourcenverwendung zu verbessern. Das mangelnde Wissen über die lokalen Kulturen der Notrufbearbeitung prägt auch die Ausgangssituation für den Wandlungsprozess. Einerseits gibt es Ungewissheiten über die zunächst ja nur entworfene Zukunft der Leitzentralen, wie sie bei jedem geplanten Veränderungsprozess auftreten. Andererseits ist das Wissen über bisherige Abläufe und Zuständigkeiten, über die Medientechnik und über die Erwartungen an die Notrufbearbeitung verstreut, Abläufe sind zum Teil nicht formalisiert und haben sich über Jahrzehnte in nicht miteinander verbundenen Organisationseinheiten unterschiedlich entwickelt. So besteht eine Aufgabe des Projekts in der Erhebung bestehender Abläufe und informeller Routinen und der Formulierung von Regeln, Prozessdiagrammen und Dienstvorschriften für die zentralisierte Notrufbearbeitung:

Auch die ganzen Zuständigkeiten definieren, Ausrückordnungen definieren, wer fährt zu welchem Notfallort hin, Sondereinsatzpläne einzupflegen, Sonderalarmierungen einzupflegen, [...], wenn es notwendig ist vom Diensthund [...] bis zum Brandermittler bis zum Tatortbeamten. (INT, Führungskraft)

In vielen Bundesländern kommt hinzu, dass bereits seit Langem etablierte Prozesse der Bezirksleitstellen in die Landesleitzentralen übernommen werden müssen. Die Notrufbearbeitung stellt sich als komplexer Zusammenhang von organisationalen und außerorganisationalen Zuständigkeiten dar. Das Überführen bisheriger Verantwortlichkeiten ist allerdings keine bloße Kopie, sondern setzt Wissensbestände, Fähigkeiten, medientechnische Möglichkeiten und nicht zuletzt formalisierte Regeln neu zusammen. So begleitet den Mediatisierungsprozess ein kontinuierliches Nichtwissen. Die Implementierung stößt auf viele »unbekannte Variablen, die einfach vorab nicht abzudecken waren.« (INT, Führungskraft) Zwar existieren nach ersten Erhebungen und Formulierungsarbeiten eine abstrakte Ausschreibung des BMI, Prozessdiagramme und Angebote der Softwareunternehmen, die das Projekt umreißen. Die konkreten Anforderungen der Praxis der zentralisierten Notrufbearbeitung bleiben aber bis zur tatsächlichen Einführung teilweise ungewiss.

Verstreutes Wissen charakterisiert auch das Verhältnis der unterschiedlichen Beteiligten am Medienwandel. Während das technische Wissen bei den Softwareunternehmen und Spezialsektionen der Polizei und des Innenministeriums verortet ist, verfügen die Beamt:innen über Wissen und Fähigkeiten in Bezug auf die regionalen Praxen, ihre spezifischen Relevanzen und Angemessenheitskriterien. Die Vorstellungen, wie bestimmte Prozesse und insbesondere die Bedienung der Medien ablaufen sollen, gehen zum Teil weit auseinander. Defizite im Wissen über bestimmte organisationale Abläufe und un abgeschlossene Medienartefakte werden aber begrenzt in Kauf genommen. Die Medientechnik wird eingeführt, ohne dass genau bekannt ist, ob alle Prozesse funktionieren und wie die Polizist:innen mit den Herausforderungen der zentralisierten Notrufbearbeitung umgehen werden. Erste Implementierungen und das Pilotprojekt starten mit wenig Vorwissen und geringen Spezifizierungen, um Erfahrungen im Echtbetrieb zu machen und sukzessive Praktiken und Technik zu gestalten. Damit folgt die Polizei zugleich der Aufwertung der Anwender:innen von Medientechnologien und ihrer praktischen Kompetenzen, die für digitale Konfigurationstechnologien charakteristisch ist (J. Stewart und Hyysalo 2008). Ihnen werden im Prozess Möglichkeiten zur Beanstandung eingeräumt.

Die für Wandlungsprozesse konstitutive Ungewissheit und das verstreute Wissen verbinden sich mit asynchronen Entwicklungsverläufen in den unterschiedlichen Landespolizeien. Die Wiener Polizei nutzt bereits seit mehreren Jahrzehnten ein Einsatzleitsystem. In Graz und Vorarlberg sind ebenso bereits Einsatzleitsysteme in Gebrauch, die als Artefakte von vorherigen gescheiterten Pilotprojekten zeugen, in denen eine bundesweite Leitstellensoftware etabliert werden sollte.³ Die anderen Landespolizeien arbeiteten insbesondere im ländlichen Bereich oft mit Exceltabellen und anderen »EDV-Applikation[en]« (INT, Führungskraft).

Unterschiedliche Voraussetzungen gibt es auch beim Polizeifunk – der zentralen Kommunikationsinfrastruktur zwischen Leitzentralen und Einsatzkräften. In der Kernlaufzeit des ELKOS-Projekts sind einige Bundesländer noch nicht mit einer flächendeckenden Digitalfunkinfrastruktur ausgestattet, die neben der Sprach- auch eine begrenzte Datenübertragung ermöglicht, was für die Einführung eines Einsatzleitsystems ausschlaggebend ist. In den Bundesländern mit Analogfunkinfrastrukturen werden zur Überbrückung Einsatzdaten via Smartphone übertragen. Die Implementierung des Einsatzleitsystems und der Aufbau von Leitzentralen treffen also auf sehr unterschiedliche Ausgangsbedingungen.

Die Umstellung auf zentrale Kontrollräume und Einsatzleitsysteme ist hinsichtlich der neu zu erwerbenden Fähigkeiten mit großen Anstrengungen verbunden. Während in manchen Leitstellen bereits Einsatzleit- und systematische Dokumentationssysteme mit ähnlichen Ablaufstrukturen genutzt wurden, verfügen die im ländlichen Bereich für

3 Vorarlberg implementierte 2007 ein Einsatzleitsystem aus einem bereits 1999 lancierten Projekt. In diesem erhielt zunächst auch die Bundespolizeidirektion Graz ein Einsatzleitsystem, das 2008 wieder außer Betrieb genommen wurde (Rechnungshof 2010). Die Landesleitzentrale Steiermark nahm 2016 das Wiener Einsatzleitsystem in Betrieb. Damals versuchte die Polizei, dieses System in einem 2012 genehmigten ersten Projektanlauf namens »Leitstelle Neu« auf ganz Österreich auszuweiten (Rechnungshof 2013), was jedoch scheiterte.

die Leitzentralen rekrutierten Polizist:innen nicht immer über das basale Gebrauchswissen für den Medientyp Einsatzleitsystem. Insofern müssen sie selbst erst in die neue soziotechnische Konstellation reintegriert werden. Praktische Fähigkeiten und damit auch Fähigkeiten, um zu bewerten, was am neuen Einsatzleitsystem ›gut‹ und was ›schlecht‹ ist, sind also sehr ungleich verteilt. In Wien gibt es hingegen eine Gewöhnung an bestehende Abläufe der zentralisierten Notrufbearbeitung. In weiten Teilen setzt sich die Grundstruktur des Wiener Einsatzleitsystems und die Organisation der dortigen Notrufbearbeitung dann auch als Vorbild für die anderen Leitzentralen durch.

Die lokale Implementierung des Einsatzleit- und Kommunikationssystems changiert also zwischen eher geringen Adaptionen der lokalen Praxis und radikalen Veränderungen, bei denen Organisationsstrukturen, Zuständigkeiten, Wissens- und Regelbestände fast vollständig erneuert werden. In Wien kann eher von geringfügigem Wandel gesprochen werden, bei dem die grundlegende Organisationsweise der Notrufbearbeitung beibehalten wird. In den Flächenbundesländern findet hingegen ein radikalerer Wandel statt, »[that] begins when experimentation is not anymore aimed only at making a well-bounded new technology work in the framework of a given, pre-existing activity« (Engeström 2004, 15). Denn kaum ein formales oder routinemäßiges Element der Notrufzentralen kann in seinem jeweiligen Kontext erprobte Geltung beanspruchen.

Eine weitere Bedingung der Konfigurierbarkeit bzw. der Notwendigkeit, die Medientechnik zu adaptieren, sind die Einsatzleit- und Kommunikationssysteme selbst, die über offene Schnittstellen zu Infrastrukturen und anderer Medientechnik verfügen. Sie sind über viele Gebrauchskontexte hinweg standardisierte und erweiterte Produkte vergangener Medienentwicklung, die der Lokalisierung und Spezifikation für konkrete Anwendungskontexte bedürfen. Für das projektorientierte Geschäftsmodell von Softwareunternehmen ist die Arbeit mit Modulen und Schnittstellen entscheidend, um lokale Implementierung und globale Produktstrategien zu verknüpfen. Das gilt auch für diejenigen technischen Produkte, die das Einsatzleit- und Kommunikationssystem bilden.

Das System geht aus einer spezifischen Art und Weise der Entwicklung und materiellen Gestaltung hervor. Die Schnittstellen zwischen einzelnen Modulen und Einzeltechnologien werden so gestaltet, dass unterschiedliche Integrationen möglich werden, aber keine Abhängigkeiten entstehen. Die standardisierten Module werden in Zusammenstellungen angeboten, die, kombiniert mit kleineren und produktstrategischen Neuentwicklungen, lokale Einzelstücke bilden. Für die Konfigurierbarkeit von Medientechnologien ist Standardisierung daher Voraussetzung wie Notwendigkeit, insofern Schnittstellen als *bridging devices* (Fleck 1995, 47) unterschiedliche soziotechnische Rekombinationen und Interoperabilität erlauben. Ungewissheiten, verstreutes Wissen, asynchrone Wandlungsprozesse und technische Modularität verbinden sich zu den wichtigsten soziotechnischen Präfigurationen des Wandels der österreichischen Notrufbearbeitung.

3.3. Das Einsatzleitsystem als *configurational technology*

Wie kann die soziotechnische Praxis der Mediatisierung auf der Ebene der Organisation begrifflich gefasst werden? Für den konkreten Gegenstand der Einsatzleitsysteme fanden bisher ethnomethodologische Dokumenttheorien (Kameo und J. Whalen 2015),

semiotische Informationsverarbeitungskonzepte (Manning 1988) und das Konzept des Expert:innensystems (J. Whalen 1995b) Anwendung. Die Wirkung der komplexen Technologien in Notrufzentralen wurde zudem mit dem Konzept der *distributed cognition* beschrieben (Artman und Wærn 1999). Am vorliegenden Fall deuten bereits die ersten empirischen Befunde in die Richtung einer anderen Perspektive. Der Prozess kann als *Medienkonfiguration* beschrieben werden.

In diesem Abschnitt möchte ich argumentieren, dass das Konzept der *configurational technology* (Fleck 1993) geeignet ist, die iterative Anpassung der Medientechnik und der lokalen Praxen zu untersuchen (Williams 1997). Es wurde im *Social Shaping of Technology*-Ansatz entwickelt, der davon ausgeht, dass Technik und Gesellschaft füreinander ko-konstitutiv sind, ihre Beziehung historisch situiert und von Machtverhältnissen durchdrungen ist (Wajcman 2002, 354). Das Konfigurationskonzept widmet sich dem

gradual and continuous shaping of technology that takes place in multiple arenas and modes in the life of technology, con-figuring things together into assemblies and capabilities for action and actors becoming included in its story [...]. (Hyysalo, Pollock und Williams 2019, 12)

Die Entwicklung von standardisierten Technologien gilt daher als »*series of configurational movements*« (ebd., 13). Lokale Kontexte, in denen Technik implementiert und verwendet wird, werden als Stätten der fortlaufenden Technologieentwicklung verstanden. Medienkonfiguration kann als Hervorbringung von Neuem durch die Neuverknüpfung und Stabilisierung von Elementen verstanden werden (Suchman 2012). Aus der eingenommenen normativitätstheoretischen Perspektive gründet dieser Prozess auf bewertenden Antworten und Sanktionierungen von Mensch und Technik, in dem die normativen Ordnungen der Praxisform auf dem Spiel stehen und gebildet werden.

Das Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« initiiert und etabliert einen komplexen Anpassungsprozess der standardisierten Kommunikationstechnik an die spezifischen Erfordernisse der österreichischen Notrufbearbeitung. Die Anforderungen an die Software sind, wie bereits erwähnt, selbst nicht von Anfang an bekannt oder endgültig festgeschrieben. Mit den ersten Inbetriebnahmen sei man »damals ja wirklich durchaus ins kalte Wasser gesprungen. Man muss sagen, es waren oft die Temperaturen noch so tief, dass das kalte Wasser noch eine ganz leichte Eisschicht gehabt hat.« (INT, Führungskraft) Das Projekt ELKOS nimmt daher teils einen explorativen Charakter an, der durch rekursive Wissensgenerierung und die meist reversible Einführung neuer Medienelemente voranschreitet. Erst in der Praxis werden letzte Wissenslücken bekannt und es beginnt ein neuerlicher Kreislauf der Auseinandersetzung mit Anpassungen, in denen neue Bewertungen und Wissen über die Notrufpraktiken erzeugt und zirkuliert werden.

Die Anpassungsarbeit ist also nicht mit dem Tag der Inbetriebnahme beendet und zieht sich über das nominelle Projektende im Frühjahr 2021 hinaus. Abstrakter formuliert: Die Medienkonfiguration in Praxisformen ist ein unabgeschlossener Prozess (Grenz, Pfadenhauer und Kirschner 2018), der nur in zeitlich begrenzte Projekte aufgespalten wird. Die Einführung des Einsatzleitsystems wird von einer Vielzahl von Beanstandungen, Wünschen nach neuen Features, infrastrukturellen Veränderungs-

dynamiken und nicht zuletzt Gesetzesänderungen begleitet.⁴ Dadurch erscheint das Einsatzleitsystem technisch flexibel und verweigert sich einer Sichtweise, die es als unabhängige Größe auffasst und Aushandlungen und Auseinandersetzungen entzieht. Die Konfigurationsprozesse bewegen sich in einem permanenten Wechselspiel zwischen Versuchen der Fixierung und Öffnung für neue Gebrauchsweisen und technologische Funktionen (Williams und Edge 1996).

Praxisformanalytisch betrachtet sind Softwareentwicklung und -anpassung selbst Praxisformen, die die technischen und symbolischen Elemente der Notrufbearbeitung zu ihrem Gegenstand machen und verändern. Die Praktiken des Medienwandels unterscheiden sich daher hinsichtlich ihrer grundlegenden Dimensionen nicht von anderen Praktiken. Auch sie sind soziomateriell, performativ konstituierte und normative Antwortmuster, die sich in Auseinandersetzungen an spezifischen Bezugsproblemen ausrichten.

Für das hier vertretene Verständnis von Mediatisierung ist des Weiteren von Bedeutung, dass neben der Medientechnik auch Regeln und die notwendigen Kompetenzen der Teilnehmer:innen prozesshaft gefasst werden (J. Stewart und Hyysalo 2008). Sie gehen also nicht aus einer festgesetzten Projekt- oder Medienlogik, z.B. hin zu einer schnelleren Notrufbearbeitung, hervor. Die Konfigurationsperspektive sensibilisiert damit für die Kontingenzen des Wandlungsprozesses (Doolin und McLeod 2012). Im Verständnis der Verantwortlichen im Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« wie auch der Technologieunternehmen wird die Implementation des Einsatzleit- und Kommunikationssystems als Quelle von Innovation aufgefasst, die auf Bewertungen aus der Medienpraxis angewiesen ist. Die Aktivierung der Nutzer:innen und das Kuratieren ihrer Beiträge schaffen daher essenzielle Ressourcen für die weitere Entwicklung (Johnson u.a. 2014).

Medientechnik soll also als prozessualer Zusammenhang verstanden werden (Grenz, Pfadenhauer und Kirschner 2018, 100), der immer wieder an neue Umstände angepasst wird, diese aber auch selbst prägt. So wird ihr keine vollkommene interpretative Flexibilität (Pinch und Bijker 1984) unterstellt. Vielmehr bietet die Technik Angebote, Begrenzungen und Anstöße für ihre Involvierung und Transformationen (Wajcman 2015, 32). Sie führt die Praxis, ohne sie zu determinieren. Für Konfigurationstechnologien ist dabei charakteristisch, dass ihre unterschiedlichen Elemente ein gewisses Maß an Stabilisierung durch Standards und andere Objektivationen aufweisen, ihre Einbindung in Praktiken jedoch hochgradig von der jeweiligen Umgebung und Prozessverläufen abhängt. Dafür sind die Auseinandersetzungen um Problemstellungen und Angemessenheiten, die im doppelten Sinne *mit* den Medientechnologien rekonfiguriert werden, zentral (Orlikowski und Scott 2008).

4 So wird das Telekommunikationsgesetz 2021 geändert, wodurch EU-Recht konsolidiert wird und neue Anforderungen an die barrierefreie Zugänglichkeit des Notrufs entstehen, etwa textbasierte Notrufe.

3.4. Der intermediäre Organisationsraum

Wandel wird gegenwärtig vorwiegend projektförmig organisiert (Sennett 2006). Diese dezidiert temporäre Form des Organisierens (Besio 2021) kennzeichnet auch die Selbstbeschreibung des *change managements* im Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS«. Allerdings weist die Medienkonfiguration aufgrund ihrer fortgesetzten Unabgeschlossenheit über einzelne Projekte hinaus. So verbindet sich die Einführung des Einsatzleitsystems mit einem Projekt zur Zertifizierung von Leitzentralen, integriert ein Projekt zur Erneuerung des Gehörlosennotrufs, an die wiederum ein Projekt zur Verknüpfung des Einsatzleitsystems mit Smartphones (»ELKOS+«) oder der »stille Notruf« gegen häusliche Gewalt anschließen. Der nun zu beschreibende intermediäre Organisationsraum ist daher praktisch wie konzeptionell zwischen Aufbau- und Ablauforganisation angesiedelt, weil er Wandel durch ein System von fortlaufenden *feedbacks* verstetigt, indem Bewertungen von Fähigkeiten und Technik auf eine größere Zahl von Akteur:innen ausgeweitet und intensiviert werden.

Der intermediäre Organisationsraum beschreibt daher eine sich entfaltende Integrationsstruktur, die über den Kontext einzelner Innovationsprojekte hinaus dafür sorgt, dass die Notrufbearbeitung an die Dynamiken der medientechnologischen Transformationen angebunden wird. In ihm werden die Bedingungen für fortgesetzte Konfigurationen von Medien und Praxis in der »lernenden Organisation« (INT, Führungskraft) Polizei gleichermaßen selbst produziert. Seine Bewertungsketten verbinden die Notrufbearbeitung mit verschiedenen anderen Praxisformen, die organisationale Regeln, Technik und übergreifende technologische Veränderungen modifizieren, und sind Durchführungskontext paralleler und aufeinanderfolgender Projekte. Aufgrund dieser heterogenen Vermittlungen wird dieses Gefüge von Praxisformen als intermediär bezeichnet.

Es entsteht ein Relationsraum, der sich über unterschiedliche Praxisformen und Organisationen erstreckt. Als Intermediäre gelten im *Social Shaping of Technology*-Ansatz gemeinhin solche Akteur:innen, die zwischen den Entwickler:innen bzw. Produzent:innen und den Endnutzer:innen bzw. Konsument:innen von Medien angesiedelt sind (vgl. Negus 2002). Ihnen wird im Gegensatz zu Latours (1996) Begriff, der Intermediäre als neutrale Zwischenglieder fasst, eine wichtige Funktion im Technikdesign zugesprochen (bei Latour wären sie also Mittler). Ich wende den Begriff hier eher auf bestimmte Settings und deren Vermittlungstätigkeiten an als auf Akteur:innen.⁵

Die intermediären Settings sind getrennte, aber zusammenhängende Öffentlichkeiten, die jeweils bestimmte Teilnehmendentypen zusammenbringen, Aushandlungen über Medientechnik und Praktiken ermöglichen und prägen. Einige dieser Settings und Konfigurationsmedien, wie Tickets oder Dateiordner für den Informationsaustausch, wurden als Reaktion auf einen ersten Versuch, eine lineare und hierarchische Implementation umzusetzen, eingeführt, bei der wenige Berührungspunkte zwischen der Praxis in den Leitstellen und der Technikadaption bestanden. Der gesamte Prozess der Implementierung ist allerdings weiterhin davon gekennzeichnet, dass viele

5 Vgl. für eine umfangreiche Typologie intermediärer Aktivitäten Howell (2006).

Konfigurationen durch übergeordnete Stellen bestimmt werden. Zunächst werden festgeschriebene Leistungsbeschreibungen abgearbeitet. Über die Zeit wird allerdings das Wissen der Disponent:innen immer relevanter für Adaptionen des Einsatzleitsystems. Sie werden als Endnutzer:innen zwar immer noch selektiv, aber stärker hinzugezogen.

Das heißt nicht, dass hierarchische Organisationsstrukturen aufgelöst werden oder die initialen Projektziele ihre Bedeutung verlieren. Vielmehr ergänzen intermediäre Settings diese. Im Projekt ELKOS werden technische und organisationale Entscheidungskompetenzen im Projektteam des Innenministeriums gebündelt. Erlässe des Ministeriums regeln die Gestaltungsspielräume der Landespolizeiorganisationen. Das Wissen der ›Praktiker:innen‹ wird als notwendige Ressource anerkannt, um dem Nichtwissen der Softwareproduzent:innen und polizeilichen Projektmitarbeiter:innen in gehobenen Positionen zu begegnen. Zugleich zielt diese Einbindung auf Überzeugung durch aktives Engagement und Beteiligung. Die intermediären Settings sind insofern weniger eine feste Voraussetzung des Medienwandels als Produkte des Organisierens digitaler Mediatisierung.

Die folgende, am Datenmaterial ausgearbeitete Typologie betont die Bedeutung dieser »*bounded social settings*« (Bucher und Langley 2016, 597) als »*meaningful possibilities*« (Rouse 1996, 132) für die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Praxisformen. Dabei wird vor allem deutlich, dass Konfiguration neben materiellen Anpassungen auch einen Wandel der symbolischen Dimension der Medientechnik und der jeweiligen Kompetenzen umfasst. Kompetenz ist gerade im Kontext von Informationstechnologien als grundlegend normativ zu verstehen, weil dazu neben Befähigungen auch Berechtigungen und Verpflichtungen zählen.

Bucher und Langley (2016) betonen soziale, zeitliche, materielle und thematische Grenzziehungen als Bedingungen für die Entstehung von Reflexions- und Experimentierräumen in Organisationen. Diese Dimensionen haben sich in der Datenanalyse zur Unterscheidung der intermediären Settings des polizeilichen Medienwandels bewährt. Sie ermöglichen, wie zu zeigen sein wird, eine Ausdifferenzierung von Bewertungsfähigkeiten (Besio 2021) und erzeugen Reflexivität, indem sie Teilöffentlichkeiten etablieren, die distinkte Bezugnahmen auf Medien und Praxis erlauben.

- Die soziale Begrenzung bezeichnet die Zusammensetzung der Teilnehmer:innenschaft und stellt die Frage, wer nicht anwesend ist. Die Settings rekonfigurieren die Beteiligten in den eingerichteten praktischen Relationen: Aus Notrufdisponent:innen werden *users*, einige Techniker:innen werden zu Trainer:innen, leitende Beamt:innen zu Projektteamleiter:innen, Mitarbeiter:innen von Softwareunternehmen vorübergehend zu Ausbilder:innen. Diesen Akteur:innen wird jeweils eine spezifische Bewertungskompetenz innerhalb der Settings zuteil.
- Die zeitlichen Grenzen umfassen Zeitrahmen und Rhythmen für die jeweiligen Aktivitäten der intermediären Settings. Sie entziehen die Teilnehmenden den Dringlichkeiten des organisationalen Alltags und etablieren vorübergehend eine eigene Zeitlichkeit.
- Das materielle Setting beschreibt die Orte, an denen intermediäre Aktivitäten vollzogen werden, mit ihren Qualitäten und Beschaffenheiten. Dazu gehört die mediale Verbindung zur bzw. Abkopplung vom Vollzug der Praxisform.

- Die letzte Dimension ist die thematische Eingrenzung. Sie umfasst Markierungen, worum es bei der Zusammenkunft gehen soll. Diese bestimmen konkrete sachliche Problemstellungen. Die thematische Ausrichtung kann sich im Zuge der Praxis allerdings verändern.

Auf der Grundlage von Interviews und Dokumenten konnten drei Typen von intermediären Settings identifiziert werden. Tabelle 6 stellt die Typologie im Überblick dar. Dabei ist zu beachten, dass die Typisierung schärfere Unterscheidungen vornimmt als die Praxis. Sie kann die spätere Darstellung des Anpassungsprozesses aber ordnen. Ein erster Typ sind Abstimmungssettings, in denen die Beteiligten Wissen austauschen und koordinieren. Der zweite Typ der Lehrsettings ist an der expliziten Vermittlung von Fähigkeiten orientiert. In Testsettings als drittem Typ wird die Medientechnik (und manchmal Teilnehmende) geprüft. Neben den genannten Dimensionen listet die Tabelle auch typische Intermediationspraktiken auf und gibt Beispiele.

Tabelle 6: Intermediäre Settings

	Abstimmungssetting	Lehrsetting	Testsetting
Soziale Konstellation	Vertreter:innen verschiedener Zuständigkeits- oder Praxisbereiche (Zuständigkeitsdifferenz)	Lehrende und Lernende (Wissenshierarchie)	Prüfende und Geprüfte (Bewertungskompetenz)
Materielle Grenzen	wechselnd (Konferenzräume, Videokonferenzen, Projektbüro), Zugriff auf Software nicht nötig	gesonderter Übungsraum, mediale Abkoppelung von Praxis, Zugriff auf Software nötig	unbestimmt, aber außerhalb des Leitstellenalltags, Zugriff auf Testobjekt nötig
Zeitliche Begrenzung	regelmäßig oder anlassbezogen per Einladung, determinierte Zeiträume	regelmäßig oder anlassbezogen per Einladung, determinierte Zeiträume	am Übergang von Episoden, z.B. vor Inbetriebnahme, Frist, Dauer unbestimmt
Thematische Grenzen	Abstimmungsbedarf, Setzung durch Einladung und Auswahl der Teilnehmer:innen	Wissensvermittlung, Setzung durch Einladung und symbolische Markierung	Prüfbedarf, markiert durch Aufforderung, zu testen
Typische Praktiken	präsentieren, verhandeln, koordinieren	präsentieren, anleiten, erproben	erproben, evaluieren
Beispiele	Userforum, Jour fixe, Meeting von Projektteams	Nutzer:innenschulung, Schulung von Trainer:innen	Test von Softwarefunktionen, Inbetriebnahmetest, Selektion von Tickets

Gemein ist den intermediären Settings, wie ich insbesondere in den Ausführungen zu Testsettings zeigen werde, dass sie – entgegen der Tendenz zur Opazität und Unsichtbarkeit von Medien (Krämer 2008) – Aufmerksamkeit auf Technik, praktische Fähigkeiten und materialisierte Regeln lenken. Obwohl erst im nächsten Kapitel näher darauf eingegangen wird, ist bereits an dieser Stelle zu betonen, dass sie wechselseitig aufeinander angewiesen sind, um Gebrauch und Adaption der Technik miteinander in Beziehung zu setzen.

3.4.1. Abstimmungssettings

Die Abstimmungssettings im Projekt ELKOS umfassen regelmäßige Userforen, Meetings zwischen Projektteams der Polizeien, des Innenministeriums und Vertreter:innen der Softwarehersteller, Absprachen mit Betriebsräten oder sogenannte Konfigurationsgespräche, in denen der Ablauf von Inbetriebnahmen einzelner Leitzentralen und letzte technische Anpassungen koordiniert werden. Abstimmung ist in einem weiten Sinne zu verstehen. Sie bedarf unterschiedlicher Möglichkeiten für den zukünftigen Verlauf des Medienwandels, zwischen denen ausgewählt wird, die aber im Abstimmungsprozess selbst nochmals modifiziert werden können. Es können Verfahrensvorschläge, Entwürfe für Veränderungen oder Kritiken abgestimmt werden. Zugleich werden in Abstimmungssettings beteiligte Akteur:innen und Zuständigkeitsbereiche koordiniert. Es geht also auch um den Austausch von Wissen und Bewertungen. Zudem werden Forderungen nach Adaptionen in Userforen konsolidiert und validiert (vgl. Weick 1995). Abstimmungen erreichen daher eine temporäre Schließung von Konfigurationsprozessen, wenn sie sich auf eine Regelung oder eine Adaption festlegen (Jarzabkowski und Seidl 2008).

Die Abstimmungssettings versammeln einen eingeschränkten Teilnehmer:innenkreis, der sich aus unterschiedlichen Zuständigkeitsbereichen rekrutiert, die es zu akkordieren gilt. Insofern versammeln sie oft Repräsentant:innen verschiedener Praxisformen, wie etwa das polizeiliche Projektmanagement und Softwareingenieur:innen. Im Fall des Userforums, das die zentrale Abstimmungsplattform des Projekts ist, sind es Mitglieder der zentralen Projektteams des BMI und der Projektteams aus den Bundesländern, die sich aus Führungskräften der Leitzentralen und beigeordneten Mitarbeiter:innen (*power users* oder Trainer:innen) zusammensetzen. Die Konfigurationsgespräche vor der Inbetriebnahme setzen sich aus Techniker:innen, polizeilichen Trainer:innen für das Einsatzleitsystem, Projektmitarbeiter:innen aus BMI, Softwareunternehmen und Leitstellenmanagement zusammen. Die Auswahl der Teilnehmenden inkludiert nicht alle Betroffenen, sondern beruht auf einer Zuschreibung von Bewertungskompetenz.

In zeitlicher Hinsicht sind Abstimmungssettings zunächst durch Anfang und Ende begrenzt. So banal das erscheinen mag, löst dies die Beteiligten doch aus dem organisationalen Alltag heraus und schafft einen Zeitraum für eigenständige Problemverhandlungen. Ihnen geht Planung voraus und oft eine abzuarbeitende Agenda. Sie können entweder regelmäßig stattfinden, wie das für die Userforen oder Abstimmungen zwischen zentralem Projektteam und Softwareunternehmen der Fall ist, oder wie die Konfigurationsgespräche auf konkrete Ereignisse hin organisiert werden.

Die Abkopplung vom Alltag der Leitzentralen wird auch durch materielle Kommunikationsgrenzen vollzogen. Die Userforen wechseln etwa ihren Ort und verlangen so, dass Teilnehmer:innen gesondert anreisen. Andere Meetings finden in den Arbeitsräumen einer der beteiligten Parteien statt. Insofern ist die materielle Begrenzung gradueller Natur und an die thematische Setzung gebunden.

Diese erfolgt durch Einladungen ausgewählter Teilnehmer:innengruppen, die die einzelnen Settings mit spezifischen Problemstellungen verbinden. Die Abstimmungsräume sind thematisch mehr oder weniger eng eingegrenzt. Das Userforum des Projekts ist besonders weit gefasst. Es bietet neben Aushandlungen über das Einsatzleitsystem Platz für organisatorische und infrastrukturelle Belange sowie Fragen der Personalentwicklung. Andere Abstimmungsräume sind thematisch enger gefasst. Regelmäßige Treffen mit Vertreter:innen von Softwareunternehmen konzentrieren sich etwa auf die Fehlerdiagnose, die Optimierung des Feedbackprozesses, die technische Konfiguration und betriebliche Anpassungen.

3.4.2. Lehrsettings

Lehrsettings sind der expliziten Vermittlung von Fähigkeiten und Wissen an die Organisationsmitglieder und Endnutzer:innen gewidmet. Im Zentrum der Lehrtätigkeit steht der ›richtige‹ Gebrauch der Medientechnik, also eine Auswahl von Bedienmöglichkeiten, die für die jeweiligen Leitstellen als geeignet bewertet wurden. Wenn an dieser Stelle auch die Schulung des Mediengebrauchs im Fokus steht, bildet diese nicht den einzigen Bereich, in dem Lehrsettings relevant werden. So führt das Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« für Polizist:innen, die in die Notrufbearbeitung wechseln, ein bundesweites formales Ausbildungssystem ein, das aus Modulen für die unterschiedlichen Statuspositionen (z.B. Disponent:innen, Dienstführung) zusammengesetzt ist. Praxeologisch kann das Lehren in intermediären Settings als organisationale »Strukturübung« (Elven und Schwarz 2016, 80) betrachtet werden. Die Beamt:innen sollen durch Anleitung, Probieren und Wiederholung den Aufbau und die Funktionsweise des Einsatzleitsystems im praktischen Umgang erlernen.

In der sozialen Dimension sind die Lehrsettings durch Wissenshierarchien gekennzeichnet, die z.B. zwischen Softwareingenieur:innen und Trainer:innen in der Erstschtulung oder Trainer:innen und gewöhnlichen Leitstellenmitarbeiter:innen bestehen. Die Hierarchien sind themenspezifisch und überlagern bestehende Statuspositionen vorübergehend. Die Settings, die für die Vermittlung von Wissen und Fähigkeiten prädestiniert sind, können auch durch Schulungshandbücher und andere Wissensrepräsentationen hergestellt werden.

In der zeitlichen Dimension sind auch Lehrsettings von der Dringlichkeit des Vollzugs entlastet. Indem Schulungen den Mediengebrauch aus dem zeitlichen Zusammenhang der Notrufpraxis herauslösen, machen sie Bedienaktivitäten einzeln aus- und vorführbar. Die ersten Schulungen werden vor der Inbetriebnahme des Einsatzleitsystems oder vor dem ersten Einsatz neuer Polizist:innen abgehalten. Damit sind sie im Kontext von Implementierungsprojekten durch eine besondere Gleichzeitigkeit von alten und neuen Medien bzw. alten und neuen Fähigkeiten und Bewertungsschemata geprägt. Die Hinwendung zur Medientechnik und den eigenen Fähigkeiten wird in den Schulungen

unterstützt durch den Rhythmus des Anleitens und Lernens. Die Schulungen sind in den Verlauf des Projekts eingebettet und werden den fortlaufenden Softwareadaptionen und Änderungen an Vorschriften entsprechend angepasst (INT, Disponent). Neben den spezifischen Lehrgängen behandeln routinemäßige Schulungen aktuelle Entwicklungen, zu denen auch rechtliche Änderungen gehören.

Beide finden in designierten oder kurzfristig umfunktionierten Schulungsräumen statt. Neben der räumlichen Trennung von den Leitzentralen ist die infrastrukturelle Abkopplung von der alltäglichen Praxis relevant. Die Lehrsettings arbeiten mit einem gesonderten Schulungssystem. Dieses System enthält nicht alle Daten und kann, da es nicht mit dem Digitalfunk und der Telefonanlage verbunden ist, nicht mit Streifenwagen kommunizieren. Die räumlich-medialen Grenzziehungen erlauben ein simulatives Handeln. Sie entlasten die Teilnehmer:innen vom Konsequenzenreichtum der Praxis und schaffen die Möglichkeit, mit Vorgehensweisen zu experimentieren, Schaltflächen und Funktionen im Probemodus zu bedienen und die Bedienung für Diskussionen zu unterbrechen.

Die thematischen Grenzen der Schulung werden zunächst durch Vorankündigungen und materielle Träger angezeigt. Auf einer basalen Ebene beginnt die thematische Begrenzung bereits am Eingang des Schulungsraums, wo ein Schild diesen als solchen ausweist. Besondere Beachtung sollte zuletzt der Umstand erfahren, dass die Teilnehmer:innen zur kritischen Auseinandersetzung angehalten sind.

3.4.3. Testsettings

Einen weiteren Typ intermediärer Settings bezeichne ich als Testsettings. Tests sind in der Softwareentwicklung und -nutzung weit verbreitet. Sie sind »Kulminationspunkte« (Trischler 2021, 81) des Überprüfens und Bewertens. Dabei müssen sich die Testobjekte an den spezifischen Kriterien der Testprozeduren und Testenden bewähren. Im Gegensatz zu den Lehrsettings ist für Testsettings charakteristisch, dass die (Bewertungs-)Fähigkeiten der Tester:innen autoritativ sind, während die Aufmerksamkeit den möglichen Unzulänglichkeiten der getesteten Medientechnik gilt. Das Besondere der Testsettings ist also, dass der Erfolg der Überprüfung den Misserfolg des Testgegenstands bedeuten kann und die Selektivität durch Bewertung explizit ist. Insofern bewirken Tests eine Explikation und intensive Hinwendung zu Angemessenheitskriterien von Praxisformen.

Daher sind sie nicht nur negative Selektionsmechanismen, sondern genauso wie Abstimmung und Lehre produktive Konfigurationspraktiken. Denn wird der Test erfolgreich durchlaufen, erlangen die Geprüften oder das Geprüfte einen neuen symbolischen Status, z.B. als brauchbare Softwarefunktion oder als geeignete Leitstellendisponentin. Zudem können neue Gestaltungsoptionen gefunden werden. In die Kategorie der Testsettings fallen auch Workshops, deren primäre Aufgabe es ist, technische Ursachen für bekannte Fehler zu finden.

Die Testsettings werden sozial dahin gehend begrenzt, dass nur bestimmten Teilnehmenden entsprechende Kompetenz zugeschrieben wird. So testen im Projekt ELKOS zunächst die Projektteams und Softwareunternehmen neue Adaptionen. Die Beteiligung kann zudem angeordnet werden. Die ersten praxisnahen Tester:innen sind dann

die regionalen Trainer:innen, die technische Neuerungen für die Leitzentralen selektieren (INT, Disponent). In diesen Settings ist die Anwesenheit mehrerer Personen nicht immer notwendig. Sie bedürfen lediglich eines Testobjekts und einer bewertenden Instanz.

In der zeitlichen Dimension zeichnen sie sich dadurch aus, dass sie oft mit dem Abschluss von Projektepisoden verbunden sind, wie etwa mit der Fertigstellung einer technischen Funktion, der Abnahme der Gesamtsoftware im Abgleich zu den Kriterien der Leistungsbeschreibung des Projekts oder der Einrichtung einzelner Leitstellen. Es handelt sich, um einen Übergang zur nächsten Episode der Medienkonfiguration. Vor jeder Pilot- und Produktivphase wurden Abnahmetests durchgeführt, um die Systemperformance zu testen. Fällt das Testobjekt durch, werden Reparaturen und Korrekturen nötig. Indem Tests aus dem Alltag herausgelöst und im simulativen Modus vollzogen werden, schaffen sie auch relativ kontrollierbare Rahmenbedingungen. Sie entlasten, wie die anderen Settings, von den Kontingenzen des praktischen Vollzugs der Notrufbearbeitung und ihren zeitlichen Zwängen.

Die Orte und materiellen Umgebungen sind vielgestaltig. Zentral ist, dass auf das Testobjekt – z.B. ein technisches Artefakt oder die Tickets aus den Leitstellen – zugegriffen werden kann. Dazu sind Berechtigungen, etwa zur Nutzung verschiedener Varianten des Einsatzleitsystems, notwendig. Erste Tests werden in Softwareunternehmen durchgeführt. Das BMI-Projektteam testet in den eigenen Räumlichkeiten. Und vor der Inbetriebnahme erfolgen umfangreiche Überprüfungen der Passung von Hard- und Software in den Leitstellen selbst. Dabei verändern sich die materiellen Relationen der Technik fortlaufend. Allerdings sind Testsettings üblicherweise materiell vom Leitstellenalltag getrennt, was z.B. durch die Verwendung einer eigenen Testversion des Einsatzleitsystems erreicht wird.

Die Testsettings werden durch Aufforderungen, sich den Medien entsprechend zuzuwenden, und durch Festlegung des Testobjekts veranlasst. Dafür gibt es einen Newsletter, der die Mitarbeiter:innen auffordert, neue Funktionen zu testen und in den täglichen Ablauf zu integrieren. Den Newsletter erhalten zunächst die Trainer:innen. Sie überprüfen, ob alle Funktionen tatsächlich freigeschaltet wurden, und sind gleichermaßen selbst zur selektiven Weitergabe nach positivem Urteil berechtigt. Wenn die neuen Features funktionieren, werden die anderen Mitarbeiter:innen informiert und selbst zur Bewertung aufgefordert. Der Newsletter reguliert zudem das quantitative Aufkommen von Beanstandungen, indem er auf bekannte Probleme aufmerksam macht und deren prospektive Lösung ankündigt.

Bis hierher kann zusammengefasst werden, dass die intermediären Settings den Konfigurationsprozess in abgegrenzte Bereiche aufteilen, die spezifische Bewertungspraktiken und Aushandlungen nahelegen. Sie fragmentieren durch ihre Grenzziehungen die Komplexität der Medienkonfiguration und halten die Beteiligten so zur Hinwendung zu bestimmten Aspekten von Technik und Notrufpraktiken an. Sie weisen ihren Teilnehmer:innen je gesonderte Positionen zu und benennen eigenständige Sachprobleme. Die selektive und gestaltende Vermittlung zwischen den Abstimmungs-, Test- und Lehrsettings wird im folgenden Abschnitt nachvollzogen.

3.5. Der intermediäre Organisationsraum zwischen Exploration und Tuning

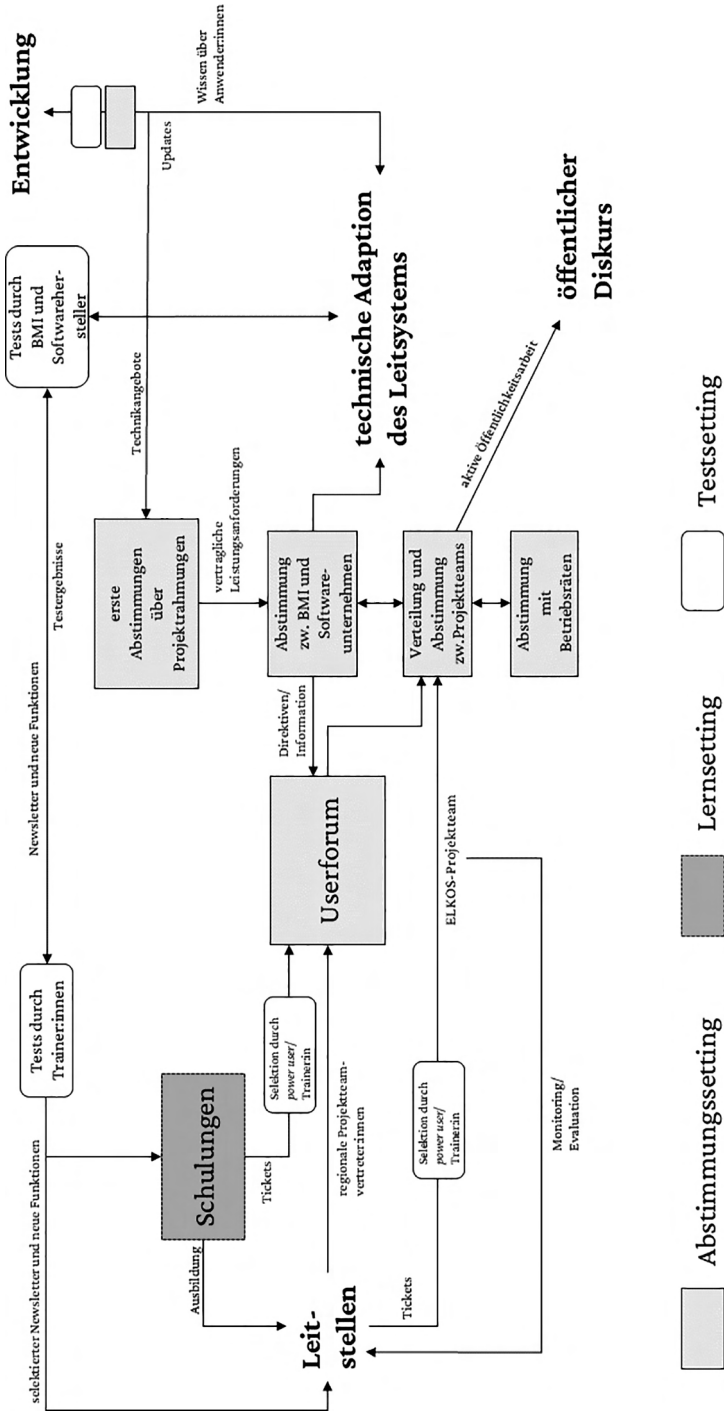
Wie werden unter den oben beschriebenen Voraussetzungen konstitutiven Nichtwissens, adaptierbarer und adaptionsbedürftiger Standardtechnologie und technologischer Ungleichzeitigkeit (siehe Abschnitt 3.2.) Bewertungen und Medientechnik im intermediären Organisationsraum zirkuliert und konfiguriert? Um diese Frage zu beantworten, beschreibe ich nun das Zusammenwirken der unterschiedlichen intermediären Settings und zeige, wie Nutzer:innenbewertungen und Medientechnik im Durchgang durch die Settings modifiziert werden und wie bestimmte Bewertungen wichtige Akteur:innen mobilisieren oder im Prozess gewissermaßen stecken bleiben.

Dabei arbeite ich mit zwei analytischen Granularitäts- bzw. Zoomstufen. Einerseits folgt die Beschreibung der Vermittlung bzw. den Interrelationen von Mediengestaltung, organisationaler Regelsetzung, Softwaregestaltung und Vollzugspraxis der Notrufbearbeitung. Der intermediäre Organisationsraum wird als ein integrativer Verweisungszusammenhang verstehbar, der durch eine spezifische Normativität gekennzeichnet ist. Andererseits wird mit zwei Zoom-ins die situierte Herstellung von Passungsverhältnissen zwischen Medientechnik und lokaler Praxis in den Blick genommen (Abschnitt 3.5.2.1. und 3.5.4.). Sie basieren methodisch auf teilnehmenden Beobachtungen. Im Fokus stehen dann Interaktionsdynamiken, während die Beschreibung der Vermittlungen ›distanzierter‹ auf die Zirkulation blickt, ohne konkrete Praxisvollzüge zu beschreiben.

Die Beschreibung beginnt mit den ersten Rahmungen des Konfigurationsprozesses, in denen verpflichtende Anforderungen formuliert werden (Abschnitt 3.5.1.). Der Abschnitt 3.5.2. widmet sich insbesondere der Erhebung von Bewertungen der ›Praktiker:innen‹ als bedeutende Ressource der Medienkonfiguration. Danach wird die Lokalisierung der Medientechnik beschrieben (Abschnitt 3.5.3.). Nun sind es die technischen Elemente, die umfangreich geprüft, getestet und rekonfiguriert werden. Der Abschnitt 3.5.4. fokussiert mit der initialen Inbetriebnahme des Einsatzleit- und Kommunikationssystems auf ein vorbereitetes kritisches Ereignis der Medienkonfiguration, das eine lokale Krise der Notrufbearbeitung herbeiführt. Zugleich versammelt und synchronisiert das Ereignis die Praktiken der kollektiven Aneignung. So werden auftretende Brüche überbrückt und Übergänge in die neue Zusammensetzung der Notrufpraxis angeleitet, sodass aus der lokalen und temporären Krise keine allgemeine Reproduktionskrise wird. Die zwei letzten Komponenten des Intermediationsraums sind die Außenbeziehungen zu technologischen Innovationsprozessen und die aktive Öffentlichkeitsarbeit des Projekts (Abschnitt 3.5.5.).

Die Abbildung 6 gibt einen ersten Überblick über die Zirkulation von Bewertungen und Medientechnik im intermediären Organisationsraum und hilft den Leser:innen, die im Folgenden beschriebenen Episoden dieses rekursiven Prozesses nachzuvollziehen. Die Darstellung ist auf die Medienkonfiguration des Einsatzleitsystems zentriert und blendet andere Bereiche des Wandels der Leitstellen aus.

Abbildung 6: Übersicht über den intermediären Organisationsraum



Quelle: Leicht veränderte, eigene Darstellung in Knopp (2025, 111)

3.5.1. Erste Rahmungen

In der ersten Phase der Implementierung werden Rahmungen für die weitere Zusammenarbeit von Softwareunternehmen, Innenministerium und Polizeien gefertigt. Diese umfassen die Ausschreibung mit allgemeinen Systemanforderungen, Leistungsangebote, Vertragsverhandlungen und die Präsentation der Software gegenüber dem BMI. Sie bilden ein formales Regelwerk, auf das sich die Teilnehmenden im späteren Prozess berufen können, bestimmen Fristen, verfügbare und einforderbare Features. Die ersten Regelungen in Ausschreibungen sind sehr abstrakt. Damit antworten sie auf die Dauer des Vergabeverfahrens als pragmatisches Problem. Ausschreibungen sind, wenn konkrete Projekte beginnen, bereits historische Dokumente, die unter anderen gesellschaftlichen und technologischen Bedingungen verfasst wurden. Sie werden zu einem bestimmten Zeitpunkt fixiert, altern und veralten durch die langen Zeiträume zwischen dem Verfassen, der Vergabe und der Umsetzung von Softwareprojekten.

Die Hersteller versuchen mit ihren Angeboten, die Offenheit der Ausschreibung zu begrenzen, indem bestimmte technologische Möglichkeiten fixiert werden, die selbst wiederum in einem spezifischen Entwicklungszeitraum und -horizont der Technologie eingebettet sind. Die Aushandlungen über die Möglichkeitsräume der Konfigurationsprozesse regeln also die Fragen, was Gegenstand der Medienkonfiguration im konkreten Projekt ist und was von wem geliefert werden muss. Das zukünftige technische Artefakt wird zunächst als Prozess reguliert und als Komplex von technischen Funktionen, Kostenpunkten, Bewertungskriterien und rechtlichen Vorschriften diskursiv vorproduziert. Für die Vergabe der Aufträge sind finanzielle Aspekte ausschlaggebend. Im Fall des Einsatzleit- und Kommunikationssystems ELKOS gewichtete das Innenministerium die Kriterien zu 70 Prozent auf der Kostenseite und zu 30 Prozent auf der technischen Qualität der Angebote der Softwareunternehmen.⁶

Die ersten Abstimmungen zwischen den neuen Partner:innen überführen Ausschreibung und Angebot in eine vertragliche Leistungsbeschreibung, die organisationales Wissen über technische Schnittstellen, Ablaufstrukturen und rechtliche Bedingungen der Notrufbearbeitung als Anforderungen formuliert. Diese Leistungsvorgaben haben im Projekt Priorität, weil sie erfüllt werden müssen und im Kostenrahmen enthalten sind. Umfangreichere Änderungen, wie etwa die Einbindung einer App für Gehörlose anstelle einer Kombination aus Kurzmitteilung und Notruffax, stellen kostenpflichtige und neu verhandelte Extraleistungen dar. Erste Adaptionen erfolgen dann zunächst ohne Einbezug der späteren Endnutzer:innen. Die rekursiven Zyklen der Konfiguration werden erst im Laufe des Projekts um die Leitstellen und die dort tätigen Nutzer:innen erweitert.

6 Vgl. dazu die entsprechende europäische Ausschreibungsbekanntmachung: <https://www.auftrag.at/Download/GetTenderPdf.aspx?id=615f7d9d-dc27-40c7-ab7a-f624dae44d87&AspxAutoDetectCookieSupport=1> [08.06.2022].

3.5.2. Medienbewertungen evozieren und stabilisieren

Zum Zeitpunkt der Schulungen von Trainer:innen, die als erste Nutzer:innen mit dem Einsatzleitsystem in Berührung kommen und später selbst als »Multiplikatoren« lehren sollen, wurden die ersten Adaptionen der Standardsoftware auf der Grundlage eines ersten Inputs des BMI-Projektteams vorgenommen. Die Begegnung von Software und Praktiker:innen öffnet die rekursiven Adaptionen der Medientechnik aber erneut. Führungskräfte und Disponent:innen haben durchaus unterschiedliche Vorstellungen darüber, was im Notrufprozess von Relevanz ist. Die ersten Schulungen verdeutlichen diese positionalen Bewertungsdifferenzen. Entwickeln, Konfigurieren, Beobachten und Kontrollieren und die tatsächliche Notrufbearbeitung beziehen sich zwar auf dieselben medientechnischen Artefakte, definieren aber unterschiedliche Anforderungen.⁷ So entstehen in den Schulungen und später im praktischen Einsatz der Software fortlaufend Kritiken an den bereits geleisteten Adaptionen. Dieser Abschnitt vollzieht nach, wie diese kritischen Bewertungen entstehen und im intermediären Organisationsraum (de-)stabilisiert werden.

Die Schulung der Trainer:innen ist ein erstes intermediäres Setting, in dem die Bedienoberfläche des Einsatzleitsystems und technisch fixierte Prozessregeln auf dem Prüfstand praktischer Bewertungen stehen. Das Lehrsetting wird damit zum Testsetting, in dem die Softwarehersteller:innen und Projektteams selbst etwas über Abläufe der lokalen Praxis lernen. Dies betrifft die Aufteilung der Fenster im Interface, die Anordnung von Listen oder die Benennung von Polizeieinheiten. Eine besonders tiefgreifende Anpassung, die auf Nutzer:innenkritiken aus den ersten Schulungen basiert, modifiziert die Einheitenliste des Einsatzleitsystems, die den Disponent:innen in der Einsatzkoordination einen Überblick über das Geschehen gibt (siehe Abschnitt 4.8.1.). Ursprünglich arbeitete man mit langen Identifikationsnummern. In der Praxis werden Einheiten aber nicht mit Nummernfolgen angesprochen, sondern mit Rufnamen, wie z.B. Langenzersdorf4 oder Ludwig3. Die Einheiten-ID erwies sich als schwer lesbar, kaum aussprechbar und nicht zu merken. Die Rufnamen sind hingegen Namen, die zur Ansprache von Einheiten genutzt werden, schnell ausgesprochen und für kurze Zeit im Gedächtnis bleiben müssen, wenn z.B. Funkprüche der Einheiten dokumentiert werden. Streifendienstbeamte:innen verinnerlichen den Rufnamen, den sie üblicherweise haben, fühlen sich bei Nennung des Namens im Funk angesprochen und hören dann genauer zu (FP, Landesleitzentrale). Der Rufname artikuliert einen Zuständigkeitsbereich, knüpft an weitere Wissens Elemente und kulturelle Kommunikationsgewohnheiten an. Er enthält also multiple Sinnbezüge, die über das Technische hinausgehen. Die Einheiten-ID erfüllte zwar den Zweck der eindeutigen Zuordenbarkeit, ignorierte aber die kommunikativen Funktionen der »sprechenden Rufnamen«.

Mit dem intermediären Organisationsraum werden zudem verschiedene Möglichkeiten geschaffen, um Veränderungswünsche und technische Fehler zu melden, die im Alltag entstehen. In den ersten Wochen des Betriebs werden Mängellisten in den Leitstellen ausgelegt, in die die Beamte:innen Probleme im Gebrauch eintragen sollen. Diese

7 Dabei handelt es sich nicht um eine Besonderheit des Projekts ELKOS. Ähnliche Divergenzen wurden auch in anderen Polizeien beobachtet (J. Whalen 1995b; Chan 2001).

füllen sich besonders in den ersten Tagen schnell mit »kleineren Problemen« (FP, Landesleitzentrale) bei der Bearbeitung von Alarmen, fehlenden Ortsdaten oder wegen nicht funktionierender Buttons. Um die Bewertungen der Beamt:innen zu verwerten, werden sie mehrstufig formatiert. Eine erste Formatierung nehmen die Listen zur Sammlung von Beanstandungen selbst vor. Sie verlangen zur Meldung von Störungen etwa neben der Angabe des Arbeitsplatzes, Datum und Uhrzeit sowie das betroffene Feature oder Gerät zu dokumentieren. Dass Fehler im Mediensystem verortet und verzeitlicht werden, erlaubt eine Gegenprüfung mit den von der Software laufend erstellten Funktionsberichten (Logfiles), um die kausalen Programmereignisse zu identifizieren, die die Dysfunktion ausgelöst haben. Nutzer:innen, Liste und Logfiles machen die Störung für die Überprüfung und Adaption der Software als Ursache-Wirkung-Beziehung bearbeitbar.

Trainer:innen bzw. *power users* und Projektteams kuratieren die zahlreichen Veränderungsvorschläge im Anschluss, prüfen und systematisieren die Wünsche der Nutzer:innen und übermitteln sie an weitere intermediäre Settings wie das Userforum und die Medienadaption. Beanstandungen werden auf Dopplungen mit einer zentralen Sammlung von Bearbeitungsständen von Eingaben abgeglichen und selektiert. Diese Filter begrenzen die Tickets auf solche, die als Datenfehler durch Supportabteilungen zu lösen sind, und solche, die als Optimierungen gelten. Die Vermittler:innen zwischen den Settings unterscheiden also, ob ein Fehler vorliegt und welcher Art er ist, und kanalisieren diese auf einer ersten Stufe (vgl. Johnson u.a. 2014). Sie formatieren die Bewertungen durch Screenshots und kurze Beschreibungen auf spezifische Art und Weise, um die Forderung nach Veränderung zu stützen. Ausgeschlossen werden meist solche Tickets, die als vorwiegend ästhetische Kritik gelten. Der Fokus liegt auf der Funktionalität des Programms. Das folgende Zitat gibt die Bewertungslogik wieder:

Nur weil einer sagt, der gelbe Smiley gefällt mir nicht, ich will einen orangenen, nicht böse sein, das ist halt nichts, worauf man [beim BMI-Projektteam] eingeht, aber wenn es um die Funktionalität im Programm geht und da hat wirklich einer eine Idee, das ist natürlich schon klasse. Man kommt da selber auf Dinge drauf beim Arbeiten in der Leitstelle, [...], dass eben gewisse Funktionen schneller gehen könnten, einfacher gehen könnten, mit weniger Mausclicks zum Erfolg finden. (INT, Disponent)

›Gute‹ Kritiken sind in diesem Beispiel solche, die auf die Beschleunigung der Prozesse zielen. Sie betreffen die Effizienz der Notrufbearbeitung, sollen die Bedienung der Software vereinfachen oder die Oberfläche anschaulicher (nicht schöner) machen.

Die Bewertung initialer Nutzer:innenbewertungen kann die Beanstandungen zurückweisen, etwa wenn sie nicht als substantiell gelten oder als »Userfehler« interpretiert werden. Die Selektionskategorie des Userfehlers weist die Kritik an Fehlfunktionen oder mangelnder Usability zurück und schreibt sie den Nutzer:innen anstelle der Medientechnik zu. Neben der Softwareoberfläche betreffen die Veränderungsforderungen auch organisationale Regelungen wie etwa Kontrollroutinen.

Ausgehend von der Frage, worauf Störungen der Notrufbearbeitung zurückzuführen sind und wer oder was daher die Angemessenheitskriterien der Praxisform erfüllt oder nicht erfüllt, entstehen vor allem in der Pilotphase in der Landespolizeidirektion Steiermark Konflikte, die in der massenmedialen Öffentlichkeit ausgetragen werden.

Neben besonders vielen Änderungsforderungen geraten das Projekt und die Beteiligten selbst in die Kritik, die Gewerkschaftsvertreter:innen öffentlich machen (siehe Abschnitt 3.5.5.). Diese Kritik reklamiert eine mangelnde technische Verlässlichkeit der Software, die dazu führe, dass Notrufe langsamer bearbeitet würden. Sie hebt hervor, dass die explorativen Konfigurationspraktiken und die fortlaufende Anpassung in Konflikt mit der Katastrophenorientierung der polizeilichen Notrufbearbeitung stehen. In der moralischen Ökonomie der Katastrophe bemisst sich die Angemessenheit von Medientechnik an ihrer Fähigkeit, eine schnelle und stabile Vermittlung von Wachsamkeit und Intervention zu gewährleisten. Insofern verweisen diese Kritiken auf moralische Ökonomien und formspezifische Bezugsprobleme, um Geltung zu erlangen. Der folgende Abschnitt vollzieht am Beispiel einer Schulung im Detail nach, wie solche Bewertungen entstehen und stabilisiert werden.

3.5.2.1. Wie (k)ein Ticket entsteht: Lehrsettings und Medienkritik

Schulungen weisen in der Praxis, wie bereits angemerkt, über die primäre Ausrichtung auf Lehren und Lernen hinaus und umfassen kritische Auseinandersetzungen mit der Medientechnik. Sie stellen somit Settings der Aktivierung von Nutzer:innen dar und sind Bewährungsproben für die Technik, in denen kollektive medienbezogene Bewertungen entstehen und besonders gut beobachtet werden können. Im Implementierungsprozess gibt es Erst- und Nachschulungen sowie spezifische themenfokussierte Schulungen.

Die Ablaufstruktur der Schulungen wird von den Trainer:innen durch die Präsentation von Bedienaktivitäten vorgegeben. Zu Beginn explizieren sie das Thema und den Zweck der Zusammenkunft. Die Schulungen finden mit einer speziell dafür vorgesehenen Version des Einsatzleitsystems statt. Es geht vor allem darum, die wichtigsten Elemente kennenzulernen und »ein Gefühl zu bekommen« (FP, Schulung). Die Trainer:innen weisen ebenso darauf hin, dass die besprochenen Funktionselemente eine Auswahl unter anderen darstellen und die Schulungen sich auf diejenigen Features beschränken, die für den Arbeitsablauf zentral sind. Ebenso wird auf bestehende technische Schwierigkeiten aufmerksam gemacht. Der Schulung gehen also Relevanzsetzungen der mit besonderen Kompetenzen ausgestatteten Trainer:innen, die einen Ausschnitt des Einsatzleitsystems als nützlich bewerten, voraus.

Die Reihung der behandelten Themen folgt dann weitgehend dem Ablauf des Notrufprozesses. Zuerst werden die Annahme und Dokumentation von Anrufen besprochen, um dann die Einsatzdisposition und die Abschlussprüfung zu behandeln. Für die jeweiligen Episoden stellen die Trainer:innen zunächst häufig wiederkehrende Aktivitäten, wie etwa die Übernahme von Telefonnummern in die Einsatzformulare oder die Disposition von Einsatzkräften, vor, um im Anschluss speziellere Anwendungskontexte zu erklären. An die Demonstration von Funktionen schließt jeweils eine Übungs- und Probierphase an. Die Übungsphasen sind so lang, dass kein Zeitdruck entsteht, die einzelnen Bedienaktivitäten mehrfach wiederholt werden können und Zeit für Gespräche zur Verfügung steht. Die Schrittfolge des Lehrens trennt den Notrufprozess so in einzelne Episoden auf, denen sich die Lernenden zuwenden.

Die Trainer:innen demonstrieren die Bedienaktivitäten direkt am Übungssystem, das für alle sichtbar an eine Wand projiziert wird. Sie stellen damit die Bewertbarkeit

der Medientechnik her. Zudem wird das Vorgehen verbalisiert. Es wird kommentiert, welche Tasten gedrückt werden, um bestimmte Ergebnisse zu erreichen. Die Lernenden können die Bewegungen auf dem Interface verfolgen. Zugleich geben die Trainer:innen Warnungen, wann eine bestimmte Bedienweise nicht durchgeführt werden sollte, etwa weil sie lange Rechenzeiten auslöst.

Wenn es mehrere Varianten zur Bearbeitung oder zur Eingabe und Speicherung von Informationen gibt, werden diese der Reihe nach vorgestellt und auf Gebrauchskontexte verwiesen, in denen sie als sinnvoll gelten. Wenn etwa ein Anrufer nicht sagen kann, wo er ist, und sich an die Straße nur durch eine eingehende Befragung herangetastet werden kann, wird die Nutzung der interaktiven Einsatzkarte empfohlen, mit der eine geografische Adresssuche durchgeführt werden kann, um für die Einsatzinformationen auch die Hausnummer festzulegen. Entscheidend ist die Herstellung der Beobachtbarkeit von konkreten Aktivitäten durch die Trainer:innen.

Der ›richtige‹ Gebrauch wird im Sinne eines *teaching by doing* (Schindler 2011) körperlich-technisch dargestellt. Die medientechnische Verlängerung des Körpers durch Computermaus und die Bewegungen des Zeigers führen den Teilnehmer:innen vor Augen, wo geklickt werden soll und wo bestimmte Informationen zu finden sind (vgl. Knoblauch 2007). So zeigt die Technik den Teilnehmer:innen, welche Möglichkeiten sie bietet und wo ihre Grenzen liegen. Die Bedienoberfläche deutet durch Beschriftungen von Buttons und Eingabefeldern selbst an, wo welcher Typ von Aktionen gesetzt werden kann. Außerdem werden technische Probleme wahrnehmbar und entsprechend kommentiert.

Die Unsichtbarkeit der Handbewegungen der Trainer:innen und die Unsichtbarkeit der technischen Abläufe machen gleichsam Erläuterungen notwendig. Das Vorzeigen reicht noch nicht aus, um die Medientechnik transparent zu machen. Die Trainer:innen beschreiben, was sie im selben Moment auf der projizierten Karte oder in Formularen vorzeigen. Zoomen mit dem Mousrad oder Bewegungen der Karte mit einem gesonderten Mausmodus, den man auswählen muss, werden so nachvollziehbar gemacht. Die verbale Beschreibung expliziert, was in der körperlich-technischen Darstellung implizit bliebe. Die Erklärungen ergänzen, was nicht getan werden sollte, welche Konsequenzen bestimmte Aktionen haben würden. Die Trainer:innen ordnen die Bedienaktivitäten und Programmfunktionen für ihre Kolleg:innen als ›falsch‹/›richtig‹ und vor allem als ›umständlich‹/›praktikabel‹ ein. Man soll beispielsweise bei der Adresssuche nicht mehrmals die Eingabetaste drücken, weil das Programm sonst verlangsam wird. Die Schulungen verbreiten zudem abgestimmte Workarounds, die Inkompatibilitäten zwischen lokalen Besonderheiten und Medientechnik überbrücken, aber im Design nicht unmittelbar ersichtlich sind. Die hinsichtlich der Statuspositionen gemischten Teilnehmer:innenkonstellationen der Schulungen sorgen dafür, dass solche Workarounds auch den dienstführenden Schichtleiter:innen, die in der Praxis die Einsatzprotokolle überprüfen, bekannt sind.

Das Gezeigte wird zudem im Verlauf des Implementierungsprojekts kontextualisiert. Die spezifische Doppelposition der Trainer:innen als Lehrende und Nutzer:innen mit erweiterter Technikexpertise erlaubt es ihnen, in den Schulungen Einblicke zu geben, welche Adaptionen noch geplant sind und welche Forderungen nicht umgesetzt werden. Sie geben Erfahrungsberichte aus anderen Bundesländern weiter und begründen, wie es zu bestimmten Entscheidungen gekommen ist. Die Trainer:innen machen

deutlich, an welcher Stelle welche Kompromisse getroffen wurden, um die heterogenen Interessengruppen, die vom Einsatzleitsystem polizeiintern betroffen sind, zur Unterstützung zu mobilisieren. Die Explikation der Geschichte von Funktionsgestaltungen verdeutlicht den Teilnehmer:innen, dass die Medientechnik ein Produkt organisationaler und technischer Praxis ist, und entnaturalisiert ihre Materialität. Sie erscheint gemacht und daher veränderbar. So verknüpft die Präsentation Bedienelemente narrativ-demonstrativ in Aktion-Wirkung-Ketten und gibt die pragmatischen Probleme und Anwendungskontexte an, auf die die Funktionen antworten. Die Schulung weist über ihre eigene Gegenwart hinaus auf die Vergangenheit und Zukunft der Praxisform, in die die Lernenden involviert waren bzw. sein werden. Diese Einbettung schafft gezielt Vergleichshorizonte der Medienbewertung.

Auf die Präsentationsphasen folgen Probierphasen. Die Probierphasen ermöglichen ein dem Alltag der Leitzentrale enthobenes *Learning by Doing*. Die Teilnehmer:innen der Schulung ahmen die vorgezeigten Tätigkeiten nach und experimentieren mit Funktionen anhand eigener Beispieleinsätze. Einige Beamt:innen erkunden unter diesen entlastenden Bedingungen, unter denen Medienhandeln keine Konsequenzen für den Alltag der Organisation zeitigt, die Oberfläche und Systemfunktionen: »Man schaut nach, ok, das und das ist es, klickt vielleicht einmal dort noch hin und dahin.« (INT, Disponent) Unterhalb des schematischen Erkennens von Abläufen werden so verkörperte Praxissequenzen, wie etwa das Anlegen von Einsätzen, im *trial and error*-Verfahren eingeübt.

Die Probierphasen sind zudem Episoden des Austauschs über die Software und ihr Verhältnis zu den Angemessenheitskriterien der Praxisform. *Learning by Talking* bildet zunächst einen weiteren Typ des praktischen Lehrens und Lernens, bei dem diejenigen, denen gerade noch etwas gelehrt wurde, nun selbst anderen beibringen, wie etwas zu machen ist. Dabei werden aber auch kollektive Bewertungen und Bedeutungen der Medientechnik produziert. Gerade dieser Moment der Explikation der Angemessenheitskriterien von unten wird als wertvolles Gebrauchswissen und gemeinsames Erarbeiten in den explorativen und adaptiven Konfigurationsprozessen anerkannt.

Daher soll nun in den Blick genommen werden, wie sich die kritische Auseinandersetzung mit der Medientechnik während Schulungen entfaltet. Gegenstand der beispielhaften Kontroverse sind die Protokollierung im Einsatzformular und die anschließende Prüfung. Im Laufe des Implementierungsprozesses kommt es tatsächlich zu Änderungen der Features, die die Kontrolltiefe zugunsten einer schnellen Bearbeitung reduzieren. Die Forderung der Leitstellenmitarbeiter:innen nach weniger Formulararbeit geht mit der Einschätzung einher, immer unter Zeitdruck zu stehen. Das Thema taucht während der Schulungen an verschiedenen Stellen auf. Die Diskussion verdichtet sich in einer beobachteten Übungsphase (FP, Schulung), in der die Beamt:innen problematisieren, dass sie unnötige Handgriffe machen müssen, die dann nicht im Protokoll sichtbar werden. Das verbindet sich mit Kritiken an der initialen praxisfernen Entwicklung von Features.

Die Übung gerät für den Moment in den Hintergrund. Stattdessen entsteht plötzlich eine Testsituation, in der die Technik selbst zum Gegenstand der Bewertung wird. Weil man nicht herausfinden kann, ob die Funktion bereits im Änderungsprozess ist, wird vorgeschlagen, ein Ticket zu schreiben. Mit den Tickets werden Beschwerden und Veränderungsforderungen an das Projektteam gegeben. Der kritische Moment macht aber

noch nicht halt. Die Beamt:innen befürchten, dass die Änderung nicht so umgesetzt werden könnte, wie erhofft. So kehren sie wieder zum ursprünglichen Gegenstand der Forderungen zurück: »Wir machen hier Arbeit, nur damit die Felder befüllt werden.« (FP, Schulung) Dabei ginge es um anderes: »Wir brauchen Dinge, die den Ablauf beschleunigen!« (FP, Schulung) Der fortgesetzte Austausch über Mängel veranlasst die Beamt:innen dazu, einen Versuch zu starten, Aufklärung über den Bearbeitungsstand dieses erkannten Problems einzuholen und die Beanstandung weiterzugeben. Dieses Vorhaben scheitert. Damit geraten die Beamt:innen plötzlich in eine Sackgasse. Das Ticket wird vertagt.

Wie kommt es dazu, dass die Beamt:innen sich kollektiv entscheiden, ein Ticket zu schreiben? Die Übungsphase gibt den Beamt:innen die Möglichkeit, das Thema der Protokollierung erneut aufzugreifen. Zunächst wird kritisiert, dass die Bedienung umständlich sei und die damit verbundenen Aktivitäten nicht automatisch dokumentiert werden. Die technische Aufforderung zur eingehenden Kontrolle der Einsätze gerät in Konflikt mit dem Imperativ, das Einsatzaufkommen schnell abzuarbeiten. Die Dokumentations- und Prüffregeln erscheinen selbstzweckhaft. Es scheint insbesondere keinen Zweifel an der ›richtigen‹ Bearbeitung von kleineren Einsätzen zu geben. Die Einordnung durch Notrufbeamt:innen, Funkdisponent:innen und Streifenwagenbesatzungen soll bestimmen, was zu kontrollieren ist. Darin liegt ein grundlegendes Paradoxon der polizeilichen Selbstkontrolle im Kontext der Notrufbearbeitung begründet. Die Kontrollierenden können in den meisten Fällen nur anhand der Dokumentationen der Kontrollierten beurteilen, ob ›richtig‹ gehandelt wurde. Zugleich liegt in dieser Abstraktion eine Bedingung der Möglichkeit der Koordination mobiler polizeilicher Interventionskräfte, wie ich in Abschnitt 4.6. zeigen werde.

In der Schulung bestätigen die Beamt:innen einander ihr Urteil und verorten es im normativen Bezugsgewebe der Arbeitseffizienz und eines wechselseitigen Vertrauensereises. Es geht aber nicht nur um Zeitersparnis, sondern um eine aus ihrer Sicht sinnentleerte Arbeit, die von der Technik vorgegeben wird (»Wir machen hier Arbeit, nur damit die Felder befüllt werden.«). Bürokratiekritik tritt neben die Forderung nach Entlastung. Damit adressieren die Schulungsteilnehmer:innen eine verbreitete Hoffnung von Beschäftigten unterschiedlichster Branchen in Bezug auf digitale Technologien (Raffetseder, Schaupp und Staab 2017), die sich aus ihrer Sicht aber nicht erfüllt. Vielmehr wird der Umfang der Dokumentation im Vergleich zu den vorherigen Protokollierungsanwendungen erhöht.

Die Notrufbearbeitung wird von den Praktiker:innen als Arbeit aufgefasst. Über die lokale Interaktion der Beschäftigten hinaus, in der es vor allem um die Reduktion des Arbeitsaufwands geht, vergegenwärtigt das Gespräch den allgemeinen Projekthorizont der Zeitersparnis. Damit zeigen sich die Beamt:innen auch gegenseitig, dass die Forderung eine pragmatische Problembearbeitung im Rahmen des Aktivierungsparadigmas und des Projektziels darstellt. Durch diese Anschlussmöglichkeiten erscheint die Forderung erfolversprechend. Insofern tun die Teilnehmer:innen der Schulung, was sie sollen: die Anwendbarkeit des Einsatzleitsystems erlernen und ausprobieren, aber auch beurteilen und Beschleunigungspotenziale eruieren.

Die Beamt:innen weiten die kritische Beurteilung allerdings auf die Organisation des Medienwandels aus. Ihre Anliegen blieben unverstanden, weil die Distanz zwischen jenen, die das System entwerfen und seine Regeln formulieren, und denen, die es nut-

zen, zu groß sei. Von der umständlichen Protokollführung ausgehend wird damit der Bereich der relevanten organisationalen Positionen um neue Betroffene erweitert. Für die Beamt:innen steht auch die Bearbeitung der Tickets für eine Bürokratie, die für die polizeiliche Praxis nicht nachvollziehbar ist, und damit für eine Softwareentwicklung, die Partizipation verspricht, das Wissen der Anwender:innen aber doch nicht ausreichend berücksichtigt. Sie empfinden die aus ihrer Perspektive nicht praxisnahen Programmregeln als soziale Degradation, bei der ihr praktisches Können und Wissen über die Arbeit keinen angemessenen Platz einnimmt. Die geteilte Wahrnehmung der sozialen Platzanweisung als »kleines Rädchen« (Behr 2000a, 77) fungiert an dieser Stelle als Moment, das der Kritik Rückhalt gibt, insofern das Technische auf das Soziale zurückgeführt wird, das alle betrifft. Es wird ein Anspruch auf Mitbestimmung formuliert.

Die Forderung nach Aufwandsreduktion wird also durch drei im Grunde politische Praktiken stabilisiert. Erstens werden Allianzen mit neuen, zuvor nicht betroffenen Gruppen geschmiedet. Diese Allianzen werden durch eine Erweiterung des Gegenstands der Kritik vom Technischen auf das Soziale möglich. Es geht nicht nur um Protokollierung und Prüfung, sondern insgesamt um die Partizipation der kompetenten Nutzer:innen. Diese Erweiterungen bleiben in der Diskussion unwidersprochen. Um die Beanstandung hat sich so bereits ein übergeordnetes Problem und ein Kollektiv von Unterstützer:innen gebildet. Zweitens haben die Polizist:innen wechselseitig ihre Bewertungen validiert, sich ihrer Anrechte vergewissert und deren Verletzung diagnostiziert. Mit der Bürokratie- und Entfremdungskritik sowie der Beschleunigungsintention verbinden die Beamt:innen, drittens, ihre Forderung mit unumstrittenen Bewertungsmaßstäben im Aktivierungsparadigma.

Der Entschluss, ein Ticket einzureichen, entsteht also in zusammenhängenden Stabilisierungsprozessen: der Erweiterung des Problembereichs, der wechselseitigen Bestätigung von Kritikkompetenz und Anspruchsverletzungen, der Mobilisierung von paradigmatischen und pragmatischen Problemen sowie der Bildung von Allianzen. Die Beamt:innen bewerten die Technik im Zusammenhang von Partizipation/Hierarchie, Praxis/Bürokratie, Entlastung/Aufwand und Autonomie/Kontrolle. Im Mittelpunkt stehen die sinnhafte Tätigkeit der Beamt:innen und die Möglichkeiten, Prozesse und Technik mitzugestalten.

Deutlich wurde zugleich, dass das intermediäre Setting der Schulung durch eine symbolisch egalitäre, entdringliche und räumlich abgegrenzte Rahmung metapragmatische Auseinandersetzungen anzustoßen vermag. Obwohl die Beurteilungen und deren Weitergabe in der Projektorganisation durchaus erwünscht sind, werden sie mehrfach in weiteren Abstimmungen gebrochen. So entsteht die von den Beamt:innen kritisierte Kluft von Gebrauch und technischer Adaption. Der intermediäre Organisationsraum zeichnet sich grundlegend dadurch aus, dass es eher um die Erhebung von Wissen als um die Delegation von Entscheidungen geht. Dennoch antwortet die Projektleitung auf die Kritik und führt diverse Anerkennungsformate ein. Newsletter sollen über aktuelle Veränderungen der Software berichten, darüber, woher die Initiative dafür stammt, und Ablehnungen von eingereichten Tickets begründen. Mit der fortschreitenden Adaption der Software verändert sich der intermediäre Organisationsraum also selbst.

3.5.2.2. Erweiterte Geltungsbereiche lokaler Bewertungen

Die aus diesen Situationen hervorgehenden Tickets werden entweder unmittelbar an das Projektteam des BMI weitergegeben oder in das nächste Userforum eingebracht. Diese Instanzen stimmen den Geltungsbereich der Änderungswünsche ab. Dabei steht infrage, inwiefern die Änderungen bundesweit unterstützt werden, kleinere Änderungen auf Landesebene erfordern, andere Problembearbeitungen gefunden werden oder keine Anpassungen stattfinden. Die regionalen Vertreter:innen im Userforum (regionale Projektleiter:innen und beigeordnete Mitarbeiter:innen) müssen andere und vor allem das Projektteam des Innenministeriums überzeugen, dass ihre Forderung alle betrifft und für alle von Vorteil ist. Die konkrete Selektion der Veränderungsforderungen muss dabei nicht unmittelbar beim Aufeinandertreffen der Projektteams erfolgen, sondern kann Recherchen und Prüfungen nach sich ziehen.

Die gemeinsamen Aushandlungen im Userforum folgen einer zentrifugalen Ausrichtung des intermediären Organisationsraums, der die Medienkonfiguration bundesweit akkordiert und das Projektteam des Innenministeriums als wichtigsten obligatorischen Passagepunkt (Callon 2006) einsetzt, auf den, erstens, alle Aushandlungsprozesse zulaufen, der, zweitens, als einzige Instanz regelmäßigen Kontakt zu allen relevanten Teilnehmer:innen unterhält und, drittens, in der Lage ist, bestimmte Abstimmungssettings zu überspringen. Viertens werden im Projektteam bundesweite Regeln abgestimmt und verschriftlicht. Das Projektteam monopolisiert insofern eine Stellung, in der keine Änderungen bundesweiter Regeln und keine medientechnischen Adaptionen erreicht werden können, ohne es einzubeziehen. Zugleich ist es aber auf die Zusammenarbeit mit anderen angewiesen, weil es weder über umfangreiche Praxis- noch Technikexpertise verfügt.

Die Zusammenkünfte der regionalen und bundesweiten Projektteams dienen daher zugleich der Wissenszirkulation über zentrale Entscheidungen und Verfahrensweisen der einzelnen Leitstellen. Sie besitzen einen informativen Charakter. Die regionalen Projektteams tragen nicht nur Bewertungen und Betriebswissen aus den Leitstellen ins Zentrum des intermediären Organisationsraums, sondern sorgen umgekehrt auch für die Vermittlung von neuen Features und Vorschriften zurück an die Leitzentralen und betroffenen Arbeitsbereiche der regionalen Bundespolizeien. Indem die Userforen also Vertreter:innen der unterschiedlichen Leitstellen versammeln, verknüpfen sie die lokalen Praxen.

Zwei Beispiele können diese Ausweitung des Geltungsbereichs von Bewertungen vor Augen führen. Das erste betrifft das Klassifikationssystem der Notrufbearbeitung. Die Taxonomie führt eine neue Ordnungslogik der Einsatzkategorien ein, reduziert die Anzahl der Kategorien (siehe dazu detailliert Abschnitt 4.5.4.1.) und ist immer wieder Gegenstand von Aushandlungen darüber, welche Delikte konkret benannt und welche in Überkategorien subsumiert werden. Ebenso legt das Klassifikationssystem bestimmte Abläufe fest. Im Verlauf der Implementierung werden immer wieder regionale Eigenheiten der Einsatzbearbeitung gefunden, auf die teils mit eigenen Kategorien geantwortet wird. Weil sich Einheiten in einigen ländlichen Regionen nicht für Aktenbearbeitungen aus dem Streifendienst abmelden, wird für diese Tätigkeit etwa nachträglich eine gesonderte Einsatzkategorie eingeführt. Außerdem lösen spezifische Ereignisse sowie rechtliche Veränderungen Kategorisierungsprobleme aus. Im Zuge der Corona-Pandemie wur-

den in Österreich Einreisebeschränkungen erlassen. In grenznahen Gebieten trat mit Verstößen gegen diese temporär ein neuer Einsatzgrund auf. Im Userforum wurde daraufhin Bedarf nach einer neuen Kategorie von einem Bundesland angemeldet. Die Kategorienänderung wurde in anderen Bundesländern überprüft. Sie unterstützten den Vorschlag allerdings nicht, weil entsprechende Einsätze kaum auftraten und der Einsatzgrund unter andere Kategorien subsumiert werden konnte. Die Taxonomie blieb in diesem Fall unverändert.

Ein weiteres Beispiel betrifft die Sichtbarkeit von aktiven Streifenwagen für Dienstvorgesetzte außerhalb der Leitzentralen. Durch die Zentralisierung der Notrufbearbeitung verloren die leitenden Beamt:innen in den Bezirken den Zugriff auf Informationen, mit denen sie kontrollieren konnten, ob Einheiten aktiv für den Streifendienst angemeldet waren oder nicht. Die Zentralisierung erzeugte eine Unsichtbarkeit der Streifendienste in ihren eigenen Suborganisationseinheiten. Dahin gehende Beanstandungen führten, nachdem diese Problematik mit anderen Bundesländern abgestimmt und gegen anfängliche Widerstände durchgesetzt wurde, dazu, dass die Disponent:innen der Leitzentralen diese Kontrollaufgabe übernahmen und die von den Bezirken gemeldeten mit den im Einsatzleitsystem angemeldeten Streifendiensten jeweils zu Schichtbeginn abglich, um eine Art Anwesenheitsliste zu führen.

Die Adaptionenforderungen setzen sich im Userforum als bundesweitem Abstimmungssetting durch, wenn ihre Vertreter:innen den betroffenen Problembereich erfolgreich erweitern können. Im Konfigurationsprozess muss ein erfolgreicher Veränderungsvorschlag also in der Lage sein, sich mit verschiedensten lokalen Kontrollraumpraxen und unterschiedlichen Positionen zu verbinden. Geltung erlangt die Beanstandung dann dadurch, dass andere sie als ›richtige‹ und zutreffende Bewertung bewerten und dem vorgebrachten Vorschlag zur Veränderung von Vorschriften oder Technik zustimmen, ihn abwandeln oder andere Bearbeitungsweisen entwerfen. Wie an den Dynamiken bei der Entstehung eines Tickets im vorangegangenen Abschnitt gezeigt wurde, wird diese Erweiterung der sozialen Unterstützung auch durch Modifikationen des Problembereichs und durch aktives *lobbying* erreicht. Es geht also nicht nur um technische und funktionale Aspekte. Die Userforen sind auch soziale Abstimmungsräume, in denen kollegiale Allianzen entstehen, in denen Bewertungen über die Medientechnik und andere Aspekte der Organisation des Notrufs zirkulieren.

Die Rekursivität der Medienkonfiguration besteht insofern aus Bewertungen, die Medientechnik, Regeln und Fähigkeiten der Notrufbearbeitung zum Gegenstand machen und im Durchgang durch den intermediären Organisationsraum selbst zum Gegenstand von anschließenden Bewertungen werden. Dabei werden sie stabilisiert, wenn sie sich erfolgreich in den Verweiszusammenhang von Praxisform und paradigmatischen Problemen einfügen. In den beschriebenen Prozessen der Bewertungs-Bewertung bilden sich dadurch im Zuge von Mediatisierungsprozessen kollektive und räumlich übergreifende normative Ordnungen, die Praxisformen, ihre Problemkonstellationen und Angemessenheitskriterien rekonfigurieren.

3.5.2.3. Regeln und Machbarkeiten

Das Projektteam nimmt Veränderungsvorschläge aus dem Userforum in weitere Abstimmungssettings zwischen Teilprojekten und Absprachen mit den Softwareunternehmen mit. Veränderungsvorschläge werden bestimmten Themenbereichen, wie Infrastruktur, organisationale Regelungen, Einsatzleit- und Kommunikationssystem, zugeordnet und einsatztaktisch und hinsichtlich der infrastrukturellen Möglichkeiten beurteilt. Neben anlassbezogenen Abstimmungen über Regeln und Medientechnik etabliert das Projekt wiederkehrende Treffen zwischen Softwareunternehmen und dem Projektteam für das Einsatzleitsystem. In diesen intermediären Settings werden insbesondere Fragen der technischen und ökonomischen Machbarkeit von Adaptionen thematisiert. Das mit organisationalen Regulierungen befasste Teilprojekt bringt auch eigene Anforderungen ein, die sich aus gesetzlichen Vorgaben oder eigenen einsatztaktischen Erwägungen ergeben. Für diese Problemstellungen erarbeitet das ELKOS-Projektteam gemeinsam mit Vertreter:innen der Softwareunternehmen technische Vorschläge für das Einsatzleitsystem. Die Entscheidung, welche Vorschläge umgesetzt werden, trifft wiederum das Projektteam für organisationale Regelungen. Die Umsetzung erfolgt auf der Grundlage weiterer Abstimmungen mit den Softwareunternehmen.

Die in alltäglicher Praxis und Schulungen entstehenden Tickets entziehen sich entgegen dieser Zuständigkeitsordnung in vielen Fällen einer eindeutigen Zuordnung zum Bereich der Regelformulierung oder der technischen Gestaltung. Diese Überschneidungen verweisen auf das komplexe Zusammenspiel zwischen Regeln und technischen Möglichkeiten in der Konfiguration tiefgreifend mediatisierter Wissenspraktiken. Die normative Materialität der Medientechnik entsteht also keineswegs in einem einfachen Umsetzen von Forderungen oder vorgefertigten Regeln in vermeintlich flexibel gestaltbare digitale Artefakte, sondern in sozialen Auseinandersetzungen mit den begrenzten soziotechnischen Möglichkeitsräumen. Die Regelsetzung erscheint im intermediären Organisationsraum der österreichischen Notrufbearbeitung zunächst dominant, weil die zuständigen Akteur:innen andere beauftragen und letztlich entscheiden, welches der Technikangebote umgesetzt werden soll. Die Gestaltung wird als Umsetzung dieser Aufträge verstanden. Regeln und Medientechnik werden aber in wechselseitiger Abhängigkeit miteinander konfiguriert. Die Stabilisierung von Regeln in Kommunikationstechnik erfordert insofern zunächst eine ›Aufweichung‹ der Formulierung von Regeln. Anstatt eine fertige Regel festzulegen, werden Probleme und Kriterien bereitgestellt, die in Entwürfe übersetzt werden, die wiederum den Möglichkeitsraum für organisationale Regeln definieren. Kurzum: Die konkreten Regeln der Notrufbearbeitung sind abhängig von ihrer technischen Umsetzbarkeit.

Diese Abstimmung gestaltet sich als doppelte bewertende Antwort auf das medientechnische Angebot und die jeweiligen pragmatischen Problemstellungen. Dennoch verschmelzen Regelsetzung und technische Gestaltung nicht. Die durch Probleme, Entwürfe und das Projektteam wiederverbundenen, fragmentierten Abstimmungssettings erlauben alternative Perspektiven. An dieser Stelle wird also besonders deutlich, dass Medienkonfiguration neben der technischen Gestaltung auch soziale und normative Integrationsleistungen vollbringt.

3.5.3. Lokalisierende Modifikationen

Insbesondere während der Inbetriebnahme der Leitzentralen und vor der Einführung neuer Softwarefeatures durchläuft die Technik diverse Tests. Zunächst werden diese vom Projektteam, ggf. gemeinsam mit Mitarbeiter:innen der Softwareunternehmen, durchgeführt. Beide führen auch Workshops zur Diagnose von Fehlern durch. Ein Newsletter fordert danach die Landestrainer:innen bzw. *power users* zu weiteren Tests auf und vermittelt so zwischen Softwareadaption und Leitstellenpraxis. Die Tests der Trainer:innen erproben nicht nur Funktionalität und Usability, sondern bewerten auch, ob bestimmte Funktionen für die jeweilige Leitzentrale passend sind bzw. wie die lokale Praxis der Notrufbearbeitung angepasst werden müsste (INT, Disponent). Über E-Mails, einen Share-Point für registrierte Nutzer:innen oder Telefonate sowie wiederum über das Userforum werden die Ergebnisse der Tests erneut zurückgebunden an die Adaption der Medien. Diese Prozesse bezeichne ich mit dem Begriff der Lokalisierung, wie er auch in der Softwareentwicklung für die Anpassung von globalen Standardtechnologien an geografisch begrenzte Kontexte genutzt wird.

Vor der Inbetriebnahme ganzer Leitstellen werden sogenannte Konfigurationsgespräche geführt, die die weitere Spezifizierung abstimmen. Sie bringen in unterschiedlichen Konstellationen erneut zentrale und verstreute Akteur:innen des medientechnologischen Wandels zusammen. Dabei werden Fragen danach debattiert, welche Informationen, Einsätze und Polizeieinheiten für wen bzw. welche standardisierten Rollen sichtbar sein sollen. Entsprechend werden Systemrollen definiert und Filter gesetzt. Mit den Vorgesetzten der betroffenen Abteilungen wird abgestimmt, wie Ausfallbereiche dargestellt werden. Das heißt, welche Einheiten jeweils als Nächstes zu Einsätzen fahren, wenn die primär Zuständige nicht verfügbar ist. Hierfür gibt es mehrere Ebenen, die gewährleisten sollen, dass immer auf Kräfte zurückgegriffen werden kann.

Das Projektteam gibt diese Informationen weiter an die Softwareunternehmen, die die Oberfläche bundeslandspezifisch gestalten. Nach weiteren Vorbereitungsgesprächen mit Landestrainer:innen und letzten Überprüfungen der Datenbank werden die vordefinierten Arbeitsplätze und deren Kommunikationsmöglichkeiten eingestellt. Das umfasst auch Hardwarekonfigurationen vor Ort. So wird technisch festgelegt, wer am Funk teilnehmen kann und wer telefonieren kann. Danach testen die Unternehmen und die Polizei das bereitgestellte System im Realsetting. Drei bis vier Tage vor der Inbetriebnahme versammelt sich das gesamte Projektteam in der Leitstelle, um Arbeitsplatzeinstellungen zu finalisieren und Gespräche mit Mitarbeiter:innen zu führen. Danach wird die Inbetriebnahme gestartet.

Die Lokalisierung besteht also aus einer Reihe von Abstimmungen und Tests. Die Konfigurationsgespräche, für die die alltagsweltliche Konfigurationssemantik als Abstimmen von Software und Hardware aufgegriffen wird, verbinden in unterschiedlichen Konstellationen den je aktuellen Stand der Medientechnik mit der lokalen Praxis der einzelnen Leitzentralen. Die technischen Ablaufprogramme werden spezifiziert und Rollen, das heißt Nutzungsmöglichkeiten, Anrechte und Verpflichtungen der Nutzer:in-

nengruppen, definiert. Dem Einsatzleitsystem wird durch die Ergänzung mit formalen, lokalen Regeln und Daten (wie z. B. Zuständigkeiten) ein Inhalt gegeben.⁸

Diese Episoden der soziomateriellen Abstimmung bzw. des *tuning* (Pickering 1993) deuten auf die fortgesetzte, aber begrenzte Offenheit der Medientechnik hin. Die Techniktests verdichten sich nochmals unmittelbar vor der Inbetriebnahme: »Fakt war dann, dass wir da zusammengetreten sind in der Früh, haben sozusagen den ersten Tag geplant, [...] haben geschaut, dass die Usability passt, dass alles da ist, dass alles passt, dass die Systeme trocken funktionieren [...].« (INT, Führungskraft) Noch immer handelt es sich um »Trocken«-Tests und Abstimmungen, die von der tatsächlichen Notrufpraxis abgekoppelt sind. In diesem Zusammenhang kommt es nun auch zum Aufeinandertreffen von Mitarbeiter:innen der Softwareunternehmen, Techniker:innen der Unternehmen und Polizeien, den verschiedenen Projektteams des BMI, den regional Verantwortlichen und den Notrufbearbeiter:innen, dem der nächste Abschnitt gewidmet ist.

Bis hierhin bleibt zu konstatieren, dass die Medientechnik schrittweise durch die Anbindung an Funk- und Telefoninfrastrukturen, durch die Bestimmung von Nutzer:innenrollen und das Anreichern der Datenbanken mit Geoinformationen und Zuständigkeiten für die lokale Praxis operabel gemacht wird. Die Ein- und Anpassung von Medien und lokaler Praxis erscheinen damit als zunehmende Lokalisierung von mediatisierten Beobachtungs- und Aktivitätsordnungen, die die spezifischen Handlungs- und Wahrnehmungsmöglichkeiten der unterschiedlichen Teilnehmer:innen des Notrufprozesses herstellen.

3.5.4. Inbetriebnahme als kritisches Konfigurationsereignis

Trotz aller Vermittlungsarbeiten außerhalb des Polizeialltags bleibt die Medienkonfiguration auf die Einbindung der technischen Artefakte in den Vollzug der Notrufbearbeitung mit ihren besonderen praktischen Bedingungen angewiesen. Bei der Inbetriebnahme wird ein Umbruch herbeigeführt, der im doppelten Sinne ein lokales kritisches Ereignis darstellt. Einerseits zeigt die Analyse in diesem Abschnitt, dass dabei »Mikrofrissuren« (Folkers und Lim 2014, 51) auftreten, also vorübergehende und lokal begrenzte Leerstellen im Vollzug der Notrufbearbeitung. Der Medientechnik kommt in diesem Zusammenhang vorübergehend eine »desorientierende Rolle« (Hörning und Dollhausen 1997, 30) zu. In Anlehnung an Pierre Bourdieus (2007, 159–93) Begriff des »kritischen Ereignisses« mache ich daher auf die Spannungen aufmerksam, die in der neuen soziotechnischen Konstellation zwischen den Fähigkeiten bzw. inkorporierten Handlungs-, Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata der Polizist:innen und der neuen Technik entstehen.

Andererseits können die Überbrückungs- und Übergangspraktiken, die einen dauerhaften Zusammenbruch der Wissenspraktiken verhindern, als Form der normativen Krisenbewältigung gelesen werden, die den Normalvollzug der Notrufbearbeitung wiederherstellt. Im Rahmen des kritischen Ereignisses synchronisieren sich die Praxisfor-

8 Das Befüllen der Datenbank erfordert Abstimmungen mit anderen Organisationen. Dies betrifft Verwaltungsbehörden und andere Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, deren Daten wenn möglich übernommen werden.

men der Medienkonfiguration durch die Kopräsenz und das gemeinsame Arbeiten an der Einführung in einem eng umgrenzten Zeitraum, um einen Bruch mit dem Alltag herbeizuführen, der auch zu einer Verdichtung normativer Stellungnahmen führt. In der Planung dieses Ereignisses besteht ein erster Unterschied zu Bourdieus kritischen Ereignissen. In dem Umstand, dass das kritische Konfigurationsereignis einen Moment im Zuge eines bereits laufenden Wandlungsprozesses und nicht das Aufbrechen von objektiven Strukturbedingungen meint, ein zweiter. Dennoch sind die kritischen Konfigurationsereignisse durch die Möglichkeit des Scheiterns und durch eine entsprechende Offenheit der Zukunftsbezüge aus der Perspektive der Teilnehmenden gekennzeichnet.

3.5.4.1. Leerstellen und Abbrüche

Um das kritische Konfigurationsereignis zu beschreiben, zeigen die folgenden Auszüge aus Feldprotokollen die Momente der Inkompatibilität am Beginn des Gebrauchs des Einsatzleitsystems im Alltag der Notrufbearbeitung und verdeutlichen die Problematik und Intensität des Moments. Sie beschreiben Schichtwechsel im Rahmen der Einführung des Einsatzleit- und Kommunikationssystems.

Zunächst erkundigen sich die neuen Notrufbeamt:innen und Disponent:innen bei ihren Vorgänger:innen über die Arbeit mit dem neuen System. Diese geben knappe und die Belastung der ersten Stunden betonende Antworten und verschwinden recht schnell in Richtung der Ruheräume. Die nun eingesetzten Beamt:innen haben sich, wie mir später erzählt wird, umfangreich auf die neue Technik vorbereitet, das Handbuch studiert und auch ein paar Extrastunden am Übungsplatz eingelegt (FP, Landesleitzentrale).

Nachdem die Polizist:innen das Programm gestartet haben, dauert es eine Weile, bis sich Tabellen, Eingabeformular und Karte öffnen. Bevor sie an die Arbeit gehen, stellen sie noch ihre präferierte Fensteranordnung ein. Nun wollen die Disponent:innen zu Beginn der dreistündigen Schicht prüfen, welche Streifenwagen zur Verfügung stehen, und Berichte von Einsätzen anfordern, die bereits längere Zeit laufen, um diese dann nach Möglichkeit abzuschließen. Diese Routine ist heute aber problematisch. Zunächst kann ein Beamter nicht funken. Er drückt die Funktaste und spricht ins Mikrofon, aber er scheint nicht bei den Streifenkräften anzukommen. Niemand antwortet ihm auf seine Durchsagen und Anfragen. Nach einigen erfolglosen Versuchen holt er sich Hilfe bei den Trainer:innen. Ihm wird die technische Ursache des Problems erklärt. Er muss einige Einstellungen verändern, was unter Anleitung durch wenige Klicks gelingt.

Nun sitzt er vor den vier Bildschirmen und in den ersten Minuten bearbeitet er keinen der alten und keinen der neuen Einsätze, sondern lässt seinen Blick nur über die Bildschirme gleiten, blickt zwischen und auf den Monitoren hin und her und fährt mit der Maus die geöffneten Fenster des Einsatzleitsystems ab, ohne aber Aktionen in der Einsatzbearbeitung zu setzen. (FP, Landesleitzentrale)

An einem anderen Arbeitsplatz ähneln sich die Erfahrungen im ersten Umgang mit dem System unter realen Bedingungen. Auch hier werden die Bildschirme zunächst nur betrachtet und die Situation kommentiert: »Puh, das ist mir zu viel.« Wieder wird nach kurzen Versuchen, einen Anfang zu finden, Hilfe geholt. In beiden Fällen ist der Praxisvollzug durch ein temporäres Abreißen des basalen Ablaufs der Einsatzkoordination

gekennzeichnet. Der Notrufprozess droht ohne äußere Hilfe zu scheitern. Bereits das Funken und die initiale Ordnungsroutine, die als »Aufräumen« bezeichnet wird, sind von Abbrüchen von Handlungsabläufen gekennzeichnet. Die Szene verdeutlicht daher zunächst, wie stark die Einsatzkoordination an die vorherige Medientechnik gebunden war. Die beiden Polizist:innen können sich am neuen Interface nicht orientieren. Es bedeutet ihnen nicht, was zu tun wäre, obwohl sie den gesamten Bildschirm nach Anknüpfungspunkten und Führungen absuchen. Die technische Umstellung und die damit verbundene Rekonfiguration von körperlichen Wahrnehmungsfähigkeiten und Medien brechen mit den Gewohnheiten des Mediengebrauchs, die zuvor die Grundlage virtuoser Teilnahme an den Praktiken bildeten. Nun können die Anschlüsse zwischen einzelnen Bedienaktivitäten nicht mehr hergestellt werden. Die Wiederverknüpfung sichern Trainer:innen. Die beschriebene Orientierungslosigkeit der Polizist:innen scheint vor dem Hintergrund, dass beide den Notrufprozess sehr wohl kennen und umfangreich mit dem Einsatzleitsystem trainiert haben, nicht durch mangelnde Kenntnisse verursacht zu sein. Wie kommt es also dazu, dass die trainierten und erfahrenen Disponent:innen in diesem Moment nicht mehr adäquat an den Wissenspraktiken teilnehmen können?

Eine erste Antwort liefern die Polizist:innen selbst: »[...] wenn man dann davorsitzt und das alles sieht, dann fängt man schon an zu schwitzen. Man fängt an und dann fehlt was und es geht nichts, wie man das dachte. Das wird schnell Stress und wir brauchen länger.« (FP, Landesleitzentrale) Wie bereits der erste zitierte Auszug deutlich machte, stellt sich eine »Erfahrung der Unbewältigbarkeit bzw. eines Sinnzusammenbruchs« (Antony, Sebald und Adloff 2016, 8) ein, die als Fehlen qualifiziert wird. Die temporäre »Leerstelle« (Folkers und Lim 2014, 51) entsteht nicht durch eine Schließung von Handlungsmöglichkeiten, sondern durch die Polyvalenz der neuartigen Situation: »Es geht nichts«, weil zu viel möglich ist (»das alles«), alles Mögliche an eine Handlung anschließen könnte und nicht abzuschätzen ist, welche Wirkungen sie zeitigt. Diese Erfahrung ist mit dem Verfehlen einer als angemessen empfundenen Arbeitsgeschwindigkeit verbunden, die im Routinevollzug ohne Probleme erfüllt werden kann. Die Beamt:innen betreten also einen Bereich, in dem normale Antworten auf gewohnte medientechnische Angebote und Aufforderungen nicht mehr ausreichend sind.

Über die Inkompatibilität von praktischen Fähigkeiten und Medien hinaus werden im Zuge der Inbetriebnahme auch technische und infrastrukturelle Komponenten erstmalig unter praktischen Vollzugsbedingungen miteinander verschaltet. Trotz der vorherigen Adaption und der Softwaretests kommt es im Zuge der Inbetriebnahme zu vorübergehenden Funktionsstörungen. Etwa funktioniert der Digitalfunk an Arbeitsplätzen zeitweise nicht, die neuen Headsets schalten sich ab oder das Einsatzleitsystem schlägt keine Streifenwagen zur Disposition vor. Das Neben- und Ineinander der unterschiedlichen Arten von Vollzugsstörungen sorgt für Schwierigkeiten in der Fehlerdiagnose. Fehlerursachen Teilnehmer:innen und Elementen zuzuschreiben, wird zu einer zusätzlichen Schwierigkeit in der Krisenbewältigung. Denn weder Fähigkeiten noch Technik werden als stabil angesehen. Gewissheiten werden brüchig.

Zudem irritiert der rapide Einstieg in das neue Einsatzleit- und Kommunikationssystem die ein- und angepassten sinnlichen Wahrnehmungstätigkeiten der Polizist:innen, die sich durch das Zusammenspiel von Medien und Körper in der lokalen Praxis

ausgebildet haben. Hierbei geht es um Mikropraktiken wie die Lautstärkeregelung für die Funkkommunikation, die über die Software des Kommunikationssystems geregelt werden muss. Die erwünschte Nutzung von Headsets ist mit einer neuen Bedieneinheit der Funkeinrichtung verbunden. Die Lautstärke kann nunmehr nur über die Software des Kommunikationssystems geändert werden. Das verhindert aber, dass die Lautstärke parallel zum Funken bewegungseffizient geregelt und angepasst werden kann. Dieses Arrangement kollidiert mit dem pragmatischen Problem, dass die Disponent:innen den Funk nicht immer in derselben Lautstärke hören können, weil manche Streifenpolizist:innen mit dem Funkgerät vor dem Mund und andere von weiter weg sprechen. Dem wird wiederum technisch durch einen in die Headsets eingebauten Lautstärkedämpfer begegnet. Wer den Empfehlungen der Techniker:innen und Trainer:innen zunächst nicht folgen will, versucht sich zu helfen, indem die hohle Hand über den Funklautsprecher gehalten wird, um das Dröhnen bei lauten Funksprüchen etwas zu dämpfen. Die routinierten Wahrnehmungstätigkeiten treffen also auf technische Arrangements, die diese nicht mehr stützen. Die Beamt:innen bewerten ihre Praxis, wie oben bereits angemerkt, als zu langsam oder instabil. Die Inbetriebnahme wird kommunikativ als krisenhaft bewertet. Der Vollzug genügt den empraktischen Angemessenheitskriterien der Notrufbearbeitung nicht.

Aus gesellschaftstheoretischer Perspektive auf allgemeine Krisen, aber durchaus für die Analyse des Medienwandels in einzelnen Praxisformen sensibilisierend, formuliert Antonio Gramsci treffend, dass es sich bei der Krise »um einen Prozeß [sic!] mit vielfältigen Erscheinungsformen [handelt], in dem Ursachen und Wirkungen sich verkomplizieren und überkreuzen« (Gramsci 1996, 1716). Für unseren Fall ist besonders interessant, dass Gramsci die Krise auf die gesteigerte Komplexität von praktischen Ursache-Wirkung-Beziehungen zurückführt. Die Überwältigung der Teilnehmer:innen und die damit einhergehende Verunsicherung über den Gebrauch und die Handlungsfolgen entstehen insofern aus der Irritation und Verkomplizierung von Anschlussrelationen, die über die im Normalvollzug tolerablen Abweichungen hinausgehen und auf außergewöhnliche Hilfen zur Re-Stabilisierung angewiesen sind. Das kritische Ereignis wird zu einem normativen Moment der Neuverwebung dieser Praxiselemente, in denen neue Wege des ›richtigen‹ Gebrauchs gebahnt werden. Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft werden auf besondere Weise verdichtet, indem die inkorporierte Vergangenheit durch die materialisierte und durch Trainer:innen angeleitete Zukunft abgelöst werden soll und sich diesen dennoch beharrlich verweigert.

Im Gegensatz dazu ist der Normalvollzug von Praktiken durch eine Kontinuität von Vergangenheit und Zukunft gekennzeichnet. Abweichungen sind kontrollierbar (Schatzki 2016). In der Krisensituation ist die normativ-sinnhafte Verkettung von Aktivitäten mit ihren Folgen allerdings (noch) nicht etabliert. Dies wird auch in der folgenden Passage deutlich:

Ein Einsatz hat sich so verändert, dass die zu Beginn vom Notrufbearbeiter vergebene Einsatzkategorie, die den Notruf sachlich einordnet und eine numerisch ausgedrückte Priorität verleiht, nicht mehr zutrifft. Das Anpassen dieser Stichworte ist eine übliche Praxis. Der Disponent findet aber zunächst in der Eingabemaske für die Einsatzprotokolle keinen Weg, das Einsatzschlagwort zu ändern. Ich sage ihm, er solle auf den

Modus wechseln und dann könne er es ändern. Der Beamte vertraut aber weder mir noch sich selbst und den neben ihm stehenden Beamt:innen, die ihm dasselbe raten: »Nein, das traue ich mich jetzt nicht.« (FP, Landesleitzentrale)

Die Rekategorisierung im Einsatzprotokoll ist in der kritischen Situation ebenfalls gekennzeichnet durch die Komplexität der präzedenzlosen Anschlussmöglichkeiten. Die unabsehbaren Konsequenzen überwältigen das Handeln und können zur Unterlassung führen. Die Realbedingungen des praktischen Vollzugs sind aber damit verbunden, dass auch Inaktivität folgenreich ist. Trotz Ungewissheit muss gehandelt werden. Die Verankerung in der Praxis sorgt daher für eine »Hitze des Gefechts, das heißt [...] Bedingungen, unter denen Distanzgewinnen, Zurücklehnen, Abwarten, Gelassenheit ausgeschlossen sind« (Bourdieu 2015b, 150). Deswegen ist intelligible Teilnahme an Praktiken nur durch eine Vielzahl unmittelbar beherrschter Mikroaktivitäten möglich. Der Notruf spitzt diese grundlegende Dringlichkeit sozialer Praxis durch seine spezifische Zeitknappheit nochmals zu.

Mit der Erwartung ernster bis katastrophischer Konsequenzen verbietet sich den Beamt:innen zu Beginn der Inbetriebnahme die Bearbeitung als normale Vollzugsunterbrechung nach dem experimentellen Prinzip von *trial and error*, insofern die Folgen des eigenen Handelns nicht antizipierbar und kontrollierbar sind. So reißt die Leerstelle erst durch den spezifischen Zeitdruck und die besondere Konsequenzialität auf, die in den Lehrsettings noch begrenzt wurde. Diese Involviertheit in die normativen Zugzwänge der Praxisform macht den Unterschied, der das kritische Konfigurationsereignis als solches hervorbringt. In dieser Situation schaffen kommunikative und kollektive Aneignungspraktiken und vor allem das Hinzuziehen von Expert:innen die Grundlagen für die Bewältigung der Situation.

3.5.4.2. Brücken und Übergänge

In den angeführten Feldprotokollen wurde deutlich, dass zwar Dissoziationen zwischen Elementen der Praxisform auftreten, in denen relationale Gebrauchsfertigkeiten den Vollzug der Wissenspraktiken nicht mehr stabilisieren. Die Auszüge wiesen aber eine weitere Gemeinsamkeit auf. Die Abbrüche und Problematiken werden durch die Mobilisierung quasiexterner bzw. nicht alltäglicher normativer Praktiken zur Bestimmung des ›richtigen‹ Vollzugs beantwortet, indem zum Beispiel Trainer:innen oder Techniker:innen herbeigerufen werden. Lokale Krisenereignisse werden stellvertretend durch Expert:innen bewältigt (Antony, Sebald und Adloff 2016, 11 in Anlehnung an Oevermann) und normative Praktiken treten in besonderer Dichte auf. Die Expert:innen zeigen vor, bewerten, adaptieren und sanktionieren Handlungen. Damit reduzieren sie die Offenheit der Krisensituation. Diese normativen Praktiken markieren die Krisenhaftigkeit im selben Moment, in dem sie Übergänge zu neuen Performanzmustern schaffen.

Wie bereits angedeutet, wird der Übergang über die Leerstellen der Inbetriebnahme nicht dem Zufall überlassen. Lokale Störungen werden vielmehr erwartet und Vorbereitungen getroffen, um auf sie zu reagieren und sie abzuschwächen. Die Vorwegnahme von kleineren Ausfällen korrespondiert mit den Grundverständnissen der Notrufbear-

beitung, die auf kritische bis katastrophische Ereignisse gefasst ist.⁹ Zu den Vorbereitungen zählen auch die intermediären Settings, in denen Polizist:innen geschult werden und die Technik optimiert, auf die lokalen Arbeitsabläufe eingestellt und getestet wird. Während der Inbetriebnahme können zudem drei Antworttypen auf die Krise identifiziert werden. Erstens kommen provisorische Ausfallsmedien zum Einsatz, die die Anbindung an die Außenwelt ermöglichen sollen, wenn die primäre Technik nicht funktioniert. Zweitens werden Übergänge durch anleitende Dokumente und das Hinzuziehen von Spezialist:innen (Trainer:innen, Techniker:innen etc.) hergestellt. Drittens beobachten und kommentieren die Polizist:innen ihr Handeln gegenseitig und sorgen so für die Kollektivierung von Umgangsweisen mit der Medientechnik.

Die Ausfallsmedien gehören zum etablierten Improvisationsrepertoire der Leitstellen, mit dem sie auf alltägliche Störungen reagieren. Sie sind oft Relikte aus vorangegangenen lokalen Krisen. Die Ausfallsmedien überbrücken vor allem technisch-infrastrukturelle Unterbrechungen, die die Antwortfähigkeit der Leitzentralen gefährden. So wurden etwa Mobiltelefone angeschafft, um die Erreichbarkeit des Notrufs bei Infrastrukturausfällen zumindest rudimentär zu gewährleisten. Polizist:innen bezeichnen die Einbindung dieser Medien als Gang in die »Steinzeit« (INT, Disponent), da sie aus älteren Kommunikationstechnologien bestehen, die beispielsweise nicht über die Speicher-, Datenbank- und Überwachungsmöglichkeiten der neueren Arrangements verfügen. Im Gegensatz zu den komplexen Einsatzleit- und Kommunikationssystemen weisen sie weniger Schnittstellen auf, stellen weniger Informationen und Funktionen zur Verfügung.

Zu diesen Provisorien zählen auch Einsatzprotokolle aus Papier, die ein historisches Artefakt aus vordigitalen Zeiten sind. Sie ähneln mit ihren Eingabefeldern für Einsatzzeiten, Einsatzgründe, Protokolleinträge über Sachverhalte und alarmierte Interventionskräfte ihren digitalen Pendanten. Allerdings werden die Eintragungen nicht automatisch in Datenbanken gespeichert, sondern müssen nachträglich händisch in diese eingegeben werden. Das Papierprotokoll verdeutlicht den basalen Kompromiss der Provisorien. Die höhere soziotechnische Stabilität geht mit einer reduzierten Funktionalität einher. Auch Notizzettel, deren Anlegen für gewöhnlich als doppelte Schreibarbeit und damit als ineffizienter Zwischenschritt in der Einsatzdisposition gilt, finden in der fragilen Situation nach der Einführung der neuen Technik als stabilisierende Interimslösungen Verwendung: »Der Zettel ist samt bereitgelegtem Stift schreibbereit zwischen Oberkörper und Tastatur positioniert [...]« (FP, Landesleitzentrale) und füllt die Leerstelle zwischen inkorporiertem Wissen und den Eintragungen in das Einsatzleitsystem. Für die Kommunikation mit Einsatzkräften über Funk werden im Verlauf der Inbetriebnahme verschiedene weitere Ausfallsmedien genutzt. Wenn der Zugang zum digitalen Funk unterbrochen ist, verwenden die Beamt:innen Handfunkgeräte oder in die Arbeitstische eingelassene telefonähnliche Funkapparate statt der neuen Software, um mit den Streifenwagen in Kontakt zu bleiben.

Während die Ausfallsmedien vor allem darauf ausgerichtet sind, vollständige Zusammenbrüche zu verhindern, dabei aber lediglich provisorische Stabilisierungen liefern, bis die eigentlichen technischen Vorrichtungen wieder funktionsfähig sind, werden durch Spezialist:innen und Anleitungen Übergänge und normative Neuverknüpfung

9 Siehe dazu die Studien von Weick und Sutcliffe (Sutcliffe 2011; vgl. auch Schlembach 2012).

gen hergestellt. Anleitungen zeigen, wie die neue Medientechnik genutzt werden soll. Sie stellen standardisierte Schrittfolgen zur Verfügung, die nicht auf situative Handlungskontexte rekurren. Dass eine bestimmte Anleitung oder Prozessabfolge Anwendung finden kann, muss im Vollzug selbst festgestellt werden. Für die Inbetriebnahme werden etwa Anleitungen für die zentralen Features des neuen Funksystems mit Screenshots ausgelegt. Die Screenshots lassen Vergleiche der Anleitung mit der Softwareoberfläche zu und verbinden damit visuell die Sequenzen des Gebrauchs mit den Anleitungsschritten. Besonders häufig verwendeten die Beamt:innen in den Tagen der Inbetriebnahme eine Anleitung, die tabellarisch die Einsatzklassifikationen auflistete. Die Tabelle markierte eine klare spaltenweise Abgrenzung zwischen bekannten und neuen Bezeichnungen für Einsätze. Zudem unterstellte sie ihre Entsprechung. Die visuelle Übersetzungsleistung der Tabelle wurde mir auf Nachfrage demonstriert, indem mit dem Finger eine unsichtbare Linie von den alten Bezeichnungen von Vorfällen zu den neuen Einsatzkategorien in der gleichen Zeile gezogen wurde. Mitunter schreiben die Beamt:innen zunächst alte Bezeichnungen auf, schauen dann im Protokollieren auf die Tabelle auf dem Tisch und passen die Kategorie an die neuen Stichworte an; »damit gehe es schon« (FP, Landesleitzentrale).

Die Stabilisierungsfunktion der Tabelle besteht darin, Geltungsbereiche taxonomischen Wissens zugleich zu begrenzen und zu verbinden, indem sie als kohärent und ohne weitere Fähigkeiten konvertierbar dargestellt werden. Sie greift auf altes Wissen zurück, um das neue Klassifikationssystem einzuführen. Die neue Taxonomie erscheint als Fortführung und modifizierte Wiederholung der alten Kategorien aus dem gewohnten Arbeitsalltag zugleich korrespondierend und lernbar. Die Tabelle visualisiert durch ihre Art der Anordnung der Begriffe eine Kontinuität, die den Bruch zwischen beiden Benennungsweisen überbrückt.

Die unterschiedliche gestalteten Anleitungen definieren die Probleme, auf die sie antwortet, aber nicht im situativen Vollzug. Das unterscheidet sie von den Expert- und Spezialist:innen, die während der Inbetriebnahme die Aneignung der Medientechnik instruieren. Zu ihnen gehören Trainer:innen, Techniker:innen sowie Projektmitarbeiter:innen der Leitzentralen, des Ministeriums und der Softwareunternehmen. Ihre Versammlung in den Leitzentralen während der Inbetriebnahme des Einsatzleit- und Kommunikationssystems integriert das Projekt nicht nur symbolisch. Es handelt sich zumindest zum Teil um Träger:innen besonderen Wissens über die neue Technik, die anders und umfangreicher als die Nutzer:innen mit ihr befasst sind. Entscheidend ist, dass sie während der Inbetriebnahme eine quasiexterne Position einnehmen. Diese aus der Vollzugspraxis leicht distanzierte Involvierung ermöglicht diagnostische, bewertende und instruktive Praktiken (Alkemeyer, Buschmann und Michaeler 2015). Die Distanz, die auch dadurch angezeigt wird, dass sie keine Polizeiuniformen tragen (weswegen ich in diesen Tagen oft für einen Softwareingenieur gehalten wurde), ermöglicht den Einsatz der spezialisierten Wissensbestände, etwa in Bezug auf Echtzeitreparaturen oder umfänglichere Problemdiagnosen.

Es ist insofern nicht nur ein Wissensvorsprung, der diese Akteur:innen zu Instruktionen befähigt. Auch Beamt:innen, die selbst keine umfangreichen Erfahrungen mit dem neuen Einsatzleitsystem gemacht haben, können diese Position einnehmen, sogar wenn sie weniger geschult sind als andere. Die Anleitung und die Position der Trainer:in-

nen beruhen in diesem Kontext darauf, dass es möglich ist, »sich wie ein nüchterner Beobachter außerhalb des Spiels zu stellen« (Bourdieu 2015b, 150) und durch die eigene Instruktionspraxis wiederholt mit ähnlichen Störungen konfrontiert zu sein.

Bei auftretenden Brüchen stellen sie Zusammenhänge abgerissener Vollzugssequenzen wieder her, indem sie die ersten oder nächsten Schritte aufzeigen. Dem geht aber im Gegensatz zu den Anleitungen eine Problemdiagnose voraus. Zur Diagnose werden Vollzugsstörungen an andere oder gesonderte Arbeitsplätze delegiert; Problembewältigungsfähigkeiten werden so wiederum durch Abgrenzung gesteigert. So können Fehlerquellen überprüft und verschiedene Ursachen eruiert werden. Das gilt z.B. für kleinere Modifikationen an der Software. Für die Techniker:innen, die im laufenden Betrieb Feinabstimmungen vornehmen, gibt es während der Inbetriebnahmen einen Rückzugsraum. Taucht ein technisches Problem auf, das von den Beamt:innen nicht gelöst werden kann, werden sie zur Hilfe geholt.

Die Diagnose beginnt dann mit der Betrachtung und visuellen Speicherung der Softwareoberfläche. Letztere ermöglicht es, die spezialisierte Prüfung aus dem Vollzug auszulagern. Dabei werden das momentane Interface des Einsatzleitsystems und die technisch generierten Protokoll Daten von den Spezialist:innen in die Diagnose einbezogen, um die Oberflächenerscheinungen mit Logfiles des Systems zu vergleichen. Diese Diagnostik knüpft zwar an empirische Bewertungen von Anomalien durch die engagierten Teilnehmer:innen an, unterscheidet sich aber von diesen sowohl in der Problembewertung genauso wie in der Art und Weise der Problembewältigung. Die Techniker:innen rekurren auf ihre vergangenen Beteiligungen an ähnlichen Inbetriebnahmen und bringen so ferne Kontexte in die lokale Krisenbearbeitung ein. Das ermöglicht es ihnen, Fehlfunktionen wiederzuerkennen. Dennoch bedürfen die Problemlösungen der Synchronisierung von Diagnose und Bearbeitung mit dem Vollzug der Praxis. Die in diesen Situationen vorgenommene diagnostische Zuschreibung von »Fehlern« an Technik oder Nutzer:innen verantwortet spezifische Elemente der Wissenspraktiken und zeigt so an, wer oder was wie angepasst werden muss.

Indem »richtige« Performanzen angewiesen werden, gehen die Spezialist:innen über die situative Reparatur hinaus. Die Trainer:innen leiten etwa dazu an, die Listeneinstellungen des Einsatzleitsystems anzupassen, die Headsets ordnungsgemäß zu benutzen oder Fenster auf den Bildschirmen zu individualisieren. Diese scheinbar nebensächlichen Instruktionen stellen Beziehungen zwischen lokaler Praxis und Medientechnik her, indem sie technische Möglichkeiten aufzeigen und zugleich selektiv hervorheben, welche Gebrauchsweisen für den lokalen Alltag angemessen sind. Die quasiexternen Expert:innen arbeiten in der Diagnose und an Übergängen zu neuen Praxismustern, indem sie Vollzugssequenzen und kleinere Anpassungen der Medientechnik initiieren und so die Verweiszusammenhänge der Wissenspraktiken neu verweben. Sie definieren damit im Moment der Unterbestimmtheit der Praktiken neue anerkannte Vollzugsweisen. Diese normative Formung kann allerdings abgewiesen werden und bleibt Gegenstand von Aushandlungen.

Die kommunikative Aneignung (Hörning und Dollhausen 1997; Hepp 2005) unter den polizeilichen Nutzer:innen ist eine Form der kollektiven Neuausrichtung durch gegenseitiges Beobachten und Kommentieren. Während der Inbetriebnahme sichert der beständige Austausch der Polizist:innen die Gebrauchspraktiken gegen Unbestimmtheit

und Ungewissheit ab und ermöglicht so zunehmend einen entdeckenden Umgang mit den technischen Medien. Die Polizist:innen sitzen in den ersten Tagen der Inbetriebnahme oft zu zweit an den Arbeitsplätzen, wobei die einen den Arbeitsplatz bedienen, die anderen beobachten und ggf. Hilfe leisten oder einfach die eigene Meinung zum Besten geben. Während der Schichtübergaben bewerten die Beam:innen Fehler der Technik oder die eigenen Fähigkeiten im Umgang mit ihr.

Wenn Hürden auftreten, suchen die Polizist:innen alternative Wege, wie die folgende Szene veranschaulicht. Nach der Einführung des Einsatzleitsystems ergibt sich das pragmatische Problem, dass Einsatzinformationen über den Digitalfunk manchmal unvollständig bei den Streifenkräften ankommen, wenn sie zu lang sind. Um Abhilfe zu schaffen, eruierten einige Leitstellenmitarbeiter:innen in einer Phase mit wenigen Anrufen mögliche Umgangsweisen (FP, Landesleitzentrale). Zunächst wird ein Funkgerät beschafft, um zu zeigen, dass man über den Digitalfunk kurze Textnachrichten verschicken kann. Dazu muss das Gerät zunächst dem richtigen Funkkreis zugeordnet werden. Dann wird via Dropdown-Menü im Einsatzleitsystem die Option gewählt, mit der eine Textnachricht im Digitalfunk versendet werden kann. So öffnet sich ein Fenster mit der Option, an das Funkgerät mit der entsprechenden Kennung und das Funkgerät des zugehörigen Fahrzeugs eine Nachricht zu schicken oder nur eines von beidem zu tun.

Die Beam:innen testen diese Lösung, indem sie einen beliebigen Text eingeben und ihn zur Probe an das Funkgerät senden. Dabei können deutlich mehr Zeichen genutzt werden als bei der automatischen Nachricht, die bei der Disposition versandt wird. Die neue Lösung verbreitet sich, indem auch die anderen Disponent:innen der Dienstgruppe diese Variante ausprobieren und den neu gefundenen Weg am eigenen Arbeitsplatz nachvollziehen. Zugleich weiten sie die Lösung aus und erproben ihre Potenziale, indem etwa geprüft wird, ob Inhalte des Einsatzprotokolls kopiert und eingefügt werden können.

Das Interesse verlagert sich nun auf die Frage, ob auch der Text aus den Einsatzprotokollen einfach in eine Nachricht kopiert werden kann. Auch das wird ausprobiert. Die Polizist:innen markieren Einträge aus einem Protokoll und kopieren sie. Es funktioniert und die Beam:innen zeigen sich zufrieden. Nun werden noch mehr Zeilen aus dem Protokoll mit Erfolg versendet und mir nochmal das Problem erklärt: »Bei der automatischen Nachricht fängt das System links oben an und schreibt die Adresse in die Nachricht und dann sind die Zeichen schnell verbraucht, wenn die Adresse so lang ist.« (FP, Landesleitzentrale)

Das Experimentieren mit den Medien vollzieht basale Praktiken der kreativen Medienaneignung, zu der die Beam:innen in der ruhigen Gesamteinsatzlage Zeit haben. Sie spüren in der kollektiven Suche nach einem Umgang mit dem Problem die Begrenzungen auf, die den verschiedenen Typen von Textnachrichten im Einsatzleitsystem auferlegt sind, loten die unterschiedlichen Varianten aus und testen sie¹⁰, wie die Nachrichten beim Streifendienst ankommen würden. Nachdem für das erste Problem eine Ur-

10 Funkgeräte liegen als Ausfallsmedien in der Einsatzleitzentrale immer bereit, falls andere Elemente der Funkinfrastruktur ausfallen.

sache gefunden wurde, wird erprobt, ob sich weitere Einsatzsituationen finden lassen. Die Textnachricht könnte auf ein weiteres pragmatisches Problem ausgeweitet werden, die Weitergabe von nachträglichen Protokolleinträgen an die Streifenwagen. Sogleich ahmen andere diese Möglichkeit nach und beginnen damit, die neue Vollzugsweise zu testen.

3.5.5. Diskursintervention und Generalisierung

Bisher wurde gezeigt, wie im intermediären Organisationsraum unterschiedlich positionierte Akteur:innen, Einsatzleit- und Kommunikationssystem und Infrastrukturen in rekursiven Prozessen miteinander verknüpft werden, sodass ein normativer Ordnungsbildungsprozess in Gang gesetzt wird. Nun soll der Blick auf die Verknüpfungen des intermediären Organisationsraums mit dem öffentlichen Diskurs und technologischen Innovationsprozessen gerichtet werden. Da diese Vermittlungen einerseits bereits in der Diskursanalyse dargestellt wurden und andererseits bereits an den Grenzen des interessierenden intermediären Organisationsraums liegen, kann diese Beschreibung relativ kurz ausfallen.

Zunächst behandle ich die Anknüpfung an öffentliche Diskurse. Die Öffentlichkeitsarbeit des Projekts »Leitstelle Neu – ELKOS« schließt explizit an moralische Ökonomien an und macht das Projekt im Aktivierungsparadigma in der Un/Sicherheitsformation intelligibel und rational. ELKOS wird mit den paradigmatischen Problemen und mit den Bezugsproblemen der Notrufbearbeitung verknüpft.

Eine erste Verkopplung wird hergestellt, indem die Pressemitteilungen des Projekts auf zentrale diskursive Ereignisse rekurren und diese Ereignisse als Ursache des Projekts benennen. So wird etwa ein kausaler Zusammenhang mit der Rechnungshofprüfung im Jahr 2010 hergestellt. Der Rechnungshof verleiht dem organisationalen Projekt externe Legitimität. Die Entscheidung für das riskante und umfangreiche Projekt wird aus der Organisation an eine intern nicht verantwortbare Beratungs- und Auditinstanz verschoben (vgl. Sennett 2006). Die reduzierte Verantwortbarkeit dieser Institution resultiert vor allem daraus, dass sie nur Empfehlungen abgibt, darüber hinaus aber nicht an deren Umsetzung mitwirkt, während ihre Beurteilungen zugleich als autoritativ für das Ministerium und die Polizei dargestellt werden.

Zudem reproduziert die Öffentlichkeitsarbeit des Projekts Semantiken, die an die betriebswirtschaftliche Prüfung des Rechnungshofs und paradigmatische Lehrsätze anschließen. Pressemitteilungen enthalten teils mehr betriebswirtschaftliche als polizeiliche Termini: »Das Innenministerium folgte damit einer Empfehlung des Rechnungshofs, in allen Bundesländern einheitliche Leitzentralen einzurichten. Ein großer Mehrwert der Zentralisierung des Notrufs liege in der Steigerung der Effizienz«, betonte auch Reinhard Schnakl [...].« (BMI 11.02.2021) Begriffe wie »Mehrwert« und »Effizienz« oder Formeln wie »Sicherheit und Hilfe für die Bevölkerung«, indem man »noch schneller beim Bürger« (BMI 02.10.2017) und »rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr« verfügbar sei (BMI 11.02.2021), erzeugen die Problemstellungen, auf die das Projekt antwortet, selbst diskursiv mit.

Dies wird auch in öffentlich ausgetragenen Konflikten deutlich. So werfen Personalvertreter:innen dem BMI und den Softwarehersteller:innen vor, eine nicht ausgereif-

te und letztlich langsame und daher für die Bevölkerung und Polizist:innen unsichere Kommunikationstechnik einzuführen. Kritiken an Verzögerungen im Projekt und mangelnder Funktionalität rekurrieren auf die Kritikalität des Einsatzleitsystems innerhalb desselben normativen Verweiszusammenhangs wie ihr diskursiver Konterpart. Sie geraten also weniger über die Gültigkeit der paradigmatischen und Formprobleme in Konflikt, sondern über die Bedingungen der Notrufbearbeitung und über die Frage, ob diese eine angemessene Problembearbeitung ermöglichen. Im Kurier vom 09.04.2019 kritisiert ein Gewerkschafter: »Letztendlich schlägt sich das schlechte Material auf eine mangelnde Qualität nieder, an der die Bediensteten keinerlei Schuld tragen. Nebenbei muss damit aber auch die Bevölkerung gerade bei der Abarbeitung von Notrufen lange Wartezeiten in Kauf nehmen.« Im Zentrum stehen wiederum die Geschwindigkeit der Arbeit sowie die Versorgungssicherheit. Der öffentliche Diskurs ist also eine Arena der Medienkonfiguration, in der organisationale Auseinandersetzungen um die neue Technik geführt werden. Die Gewerkschaft drückt nicht nur eine Kritik am Zustand der Medientechnik aus, sondern erklärt letztlich auch die entdeckende und adaptive Logik der Medienkonfiguration als inkompatibel mit grundlegenden Orientierungen der Notrufbearbeitung.

Neben dem Diskurs knüpft die Medienkonfiguration auch aktiv an technologische Innovationsprozesse an, indem das Projekt Möglichkeiten bietet, neue Features zu entwickeln, zu modifizieren oder zu testen. Durch die Aktualisierung von Softwareversionen findet einerseits eine Synchronisierung zwischen Konfigurationsbewegungen in unterschiedlichen organisationalen Kontexten statt und andererseits eine Konsolidierung von Adaptionen hin zu technologischen Entwicklungsprozessen. So greifen Softwareunternehmen in Implementierungsprojekten auf bereits bestehende Varianten aus anderen lokalen Kontexten und geplante Entwicklungsschritte zurück. Andererseits werden entsprechende Innovationsmöglichkeiten und Änderungswünsche mit der Produktentwicklung abgestimmt und das projektbasierte Wissen im Unternehmen als direktes Feedback zwischen verschiedenen Abteilungen weiterverbreitet, um interne Veränderungsprozesse anzustoßen. Die Modifikationen können auf den Änderungsbedarfen der Nutzerorganisation, die im Fall von ELKOS durch das Projektteam an die Unternehmen herangetragen werden, beruhen, aber auch die Konfigurierbarkeit oder Wartbarkeit der Technik selbst betreffen.

Die lokalen Bewertungen werden – im Durchgang durch die verschiedenen intermediären Räume – zur Ressource der Weiterentwicklung der Technik, die eigene Relevanzmuster ausbildet. So können Entwicklungsbedarfe ad hoc im Kontext von Vertragsprojekten auftreten und unmittelbar grundlegende Anpassungen des Produkts oder einzelner Module erfordern, Konfigurationsprozesse als Produktweiterentwicklungen geplant sein oder Feature-Veränderungen und *improvements* ihre Relevanz durch die Häufigkeit der internen oder externen Verbesserungsforderungen anzeigen. Über diese Feedbacks werden lokale Konfigurationsprozesse mit der Weiterentwicklung des globalen technologischen Produkts synchronisiert. Die Konfiguration wird zum Motor der Technologieentwicklung und trägt gleichsam zu einer translokalen Integration der Praxisform bei.

3.6. Entdecken, Basteln, Adaptieren: Konfigurationen in Organisationsräumen

In diesem Teil der Studie habe ich gezeigt, wie im Konfigurationsprozess des Einsatzleitsystems Softwareartefakte und Bewertungen zwischen den lokalen Kontexten der Notrufbearbeitung und der Gestaltung von Medientechnik erzeugt und zirkuliert werden. Dafür habe ich mit den intermediären Settings und dem intermediären Organisationsraum, der diese Settings miteinander verbindet, ein Begriffspaar vorgeschlagen, das es ermöglicht, die Mediatisierung von Praxisformen als fortlaufende und verstetigte Arbeit an praktischen Fähigkeiten und Medientechnik zu untersuchen. Die Notrufbearbeitung schließt dabei an andere Praxisformen an, die ihre Vollzugsprobleme als Sachprobleme bearbeiten. Im Projekt ELKOS entsteht nicht nur Medientechnik, die für die Anforderungen der österreichischen Notrufbearbeitung adaptiert wird, sondern ein Geflecht von Bewertungen, das die Notrufbearbeitung mit der Softwareentwicklung und -anpassung, der polizeilichen Öffentlichkeitsarbeit sowie der Ausarbeitung von Vorschriften und Polizeitaktiken verbindet. Die Analyse folgte also auch in diesem Abschnitt vorrangig den Außenbeziehungen der Notrufbearbeitung und vertiefte den Blick nur dort, wo die Vollzugsnähe der Medienkonfiguration am größten war.

Dabei habe ich die Bedeutung der intermediären Settings hervorgehoben. Sie schaffen Umgebungen, die gerade durch ihre sozialen, zeitlichen, materiellen und thematischen Begrenzungen eine reflexive Zuwendung erlauben. Sie positionieren die Praktiker:innen so, dass die Medientechnik und ihre eigenen Fähigkeiten nicht in die Praktiken als deren implizite Voraussetzungen einsinken und ›unsichtbar‹ werden, sondern als quasi-äußerliche Objekte gelten, die bewertet und verändert werden können. Mit anderen Worten: Es entsteht eine andere Selbst- und Objektbezüglichkeit, die die Fähigkeiten und Medien als mögliche Varianten und nicht als gegeben erscheinen lässt. Das Einsatzleitsystem wurde in den Settings als Mittel der Regulierung, manageriales Kontrollinstrument, Werkzeug, Beschleuniger, bürokratische Bremse, Schulungs- oder Testobjekt und Krisenauslöser bewertet oder diente der Erhebung von Anforderungen für die Technologieentwicklung in Softwareunternehmen.

Technische Komponenten können im Test der Praktiker:innen ›durchfallen‹. Im Durchgang durch den intermediären Organisationsraum werden Bewertungen mit Regeln, Ressourcen, anderen lokalen Kontexten und technischen Möglichkeiten akkordiert oder stoßen auf Ablehnung. Die Dynamiken in den konkreten Settings können sich von ihren primären Themen entfernen. Der weitere Prozess der Medienkonfiguration koppelt kritische Bewertungen und Veränderungsforderungen zurück an Technologieentwicklung und Softwareadaptation. Lokale Medienpraxis und globale Entwicklung von Standardtechnologien greifen ineinander.

In den Konfigurationsprozessen aktivieren intermediäre Settings das Wissen der polizeilichen Nutzer:innen. Das Aktivierungsparadigma entfaltet sich also auch in der Medienkonfiguration, die die Nutzer:innen als aufmerksame Produzent:innen integriert (Johnson u. a. 2014). Weil die Konfigurationsarbeit nicht nur von organisationalen Bedingungen beeinflusst wird, ist die organisierte Flexibilität der digitalen Medientechnik, wie wir sie in den letzten Jahrzehnten erleben und in der Forschung verstärkt thematisieren, also vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Transformationen der Aktivierungsgesellschaft zu fassen. Die spezifische Entwicklungsoffenheit der digitalen

Medientechnologien ist daher nicht nur ein materieller Effekt der Binärcodierung von Informationen (Digitisierung), sondern der sozialen Organisierung von Medienwandel. Damit wird angedeutet, dass es zwar eine (begrenzte) ontologische Offenheit von Medientechnologien gibt (Pfadenhauer und Grenz 2017), das ›Öffnen‹ und ›Schließen‹ aber ein praktischer Prozess ist, der auf unterschiedliche Weise verfolgt wird.

All dies geschieht unter Bezugnahme auf die bereits im diskursanalytischen Teil der Arbeit vorgestellten moralischen Ökonomien und Angemessenheitskriterien, die die neuen paradigmatischen und die formspezifischen Bezugsprobleme der Notrufbearbeitung mit sich bringen. Die Medienkonfiguration wird im intermediären Organisationsraum als Netzwerk aus Öffentlichkeiten der Auseinandersetzung mit Technik vollzogen, das verschiedenste Fragen bearbeitet: Wie kann mit dem hohen Anruf- und Einsatzaufkommen umgegangen werden? Welche sind die prioritären Einsätze? Wie kann Bedienzeit gespart werden? Wie kann der Prozess effizient gestaltet werden? Wie kann Technik Einsatztaktiken stabilisieren? Welche Vorschriften sind zu erlassen? Wo braucht es Spielräume? Wie kann die technische Systemperformance gewährleistet werden? Was kostet das? Und was ist technisch überhaupt machbar?

Der Konfigurationsprozess scheint sich dann weniger mit dem Entwurf paradigmatischer Lösungen zu beschäftigen, als Folge- und Vollzugsprobleme zu bearbeiten, die von den Akteur:innen nicht als politisch oder normativ wahrgenommen werden. In den Bewertungen der Medientechnik steht die Frage nach dem Bezugsproblem der Notrufbearbeitung aber immer wieder auf dem Spiel. Das Spannungsfeld von Aufwand durch Einsatzaufkommen, Geschwindigkeit, Stabilität und Intensität polizeilicher Selbstkontrolle durchzieht auch die Medienkonfiguration. Die Settings spalten diese Probleme so auf, dass sie sich als technische und pragmatische Probleme stellen und Vorschriften und technische Ablaufprogramme formuliert werden können. Im intermediären Organisationsraum vollziehen sich dabei Prozesse der Verallgemeinerung und der Zuschreibung lokaler Begrenztheit von Problemen (vgl. Fleck 1995). Seine Vermittlungsleistung besteht darin, Bewertungs-Bewertungen in technologische oder regulatorische Probleme zu verwandeln und so zu übersetzen, dass die Notrufbearbeitung zum Gegenstand anderer Praxisformen werden kann, deren Bezugsprobleme ganz anders gelagert sind als ihre eigenen.

Der intermediäre Organisationsraum der österreichischen Notrufbearbeitung sollte dabei nicht als horizontale Konsensorganisation missverstanden werden. Vielmehr überkreuzen sich hierarchische und horizontal-assoziative Elemente, die die polizeilichen Nutzer:innen zur Beteiligung an der Medienkonfiguration aktivieren, ohne ihnen die letztinstanzliche Entscheidung zu überlassen. Die intermediäre Organisation vermittelt nicht zwischen Gleichrangigen, ihre Richtung wird vor allem durch obligatorische Passagepunkte bestimmt, die die Bewertungen und Medientechnik autorisieren und blockieren können. Sie bleiben aber auf andere angewiesen, die sie von ihrem Vorgehen überzeugen müssen. Darin wirkt der beschriebene intermediäre Organisationsraum kaum polizeispezifisch, was den aufmerksamen Leser:innen sicherlich aufgefallen ist.

Im Gegensatz zu Projekten bilden intermediäre Organisationsräume auf Dauer gestellte Zusammenhänge, die die Aneignung und Gestaltung der emergenten Medientechnik ordnen, dabei aber selbst beständig rekonfiguriert werden. Am Beispiel des re-

kursiven Konfigurationsprozesses der österreichischen Notrufbearbeitung habe ich gezeigt, wie die Organisation sich im Verhältnis zur Medientechnik umgestaltete und mit Projektteams und *power users* neue Positionen und Subeinheiten in einem emergenten Organisationsraum geschaffen hat, der zwischen Entwicklung und Nutzung des Einsatzleit- und Kommunikationssystems genauso vermittelt wie zwischen Vergangenheit und Zukunft der Praxisform Notrufbearbeitung. Entscheidend ist das Zusammenspiel von Abgrenzen und Verbinden von Settings und medienbezogenen Praktiken, das unterschiedliche Bewertungen der Medientechnik und der in sie inskribierten Regeln zur Sprache kommen lässt. Die Verknüpfungen der Settings sind gleichsam selbst als Bewertungs-Bewertungen selektive und adaptive Prozesse.

Die Einbindung des Einsatzleit- und Kommunikationssystems in den Alltag der Leitzentralen hat sich also als normativer Ordnungsbildungsprozess erwiesen, der auch kritische Ereignisse umfasst, für die gewohnte und normalisierte Antwortfähigkeiten der Teilnehmenden nicht mehr ausreichen. Es wird auf eine Krisenbewältigung durch Expert:innen zurückgegriffen, um Leerstellen zu überbrücken. Sie schaffen Übergänge, indem sie technische Möglichkeiten aufzeigen und zugleich den Bereich legitimer Gebrauchspraktiken bestimmen. So wird das krisenhafte Ereignis zu einem normativen Moment der Formung von Praxis.

Teil 4:

Vom Notruf zur Einsatzmobilisierung

4.1. Rekonfigurationen polizeilicher Wissensobjekte

Bislang wurde die Notrufbearbeitung in umfassende Transformationen der österreichischen Un/Sicherheitsproduktion eingebettet und die Konfiguration ihrer Medientechnik beschrieben. In einem Paradigmenwechsel gewannen die Aktivierung der Bevölkerung, mobile Straßenpräsenz und Ressourceneffizienz an Bedeutung. Der organisationale Medienwandel war durch Konfigurationspraktiken gekennzeichnet, die durch Trennung und Transfer medientechnische Artefakte und Bewertungen produzieren, zirkulieren und (de-)stabilisieren. Die fortlaufenden Rekonfigurationen betrafen neben der Kommunikationstechnik auch die Kompetenzen der Leitstellenmitarbeiter:innen. Im Implementierungsprojekt entstand ein intermediärer Organisationsraum, der die wechselseitigen Adaptionen und Auseinandersetzungen um die Gestaltung der Medientechnik miteinander in Bezug setzt.

Es hat sich bereits herausgestellt, dass die Mobilisierung und Kontrolle von ziviler Wachsamkeit und polizeilicher Intervention das zentrale Bezugsproblem der polizeilichen Notrufbearbeitung darstellen, das über historische Wandlungsprozesse hinweg relativ stabil bleibt. Die moralischen Ökonomien des sparsamen Managements, der Grundversorgung, der Katastrophe und der Diskriminierungs- und Stigmatisierungskritik, die die diskursiven Auseinandersetzungen um den Notruf dynamisierten, bezogen sich auf die eine oder andere Weise auf diese Problemstellung und verschoben die Angemessenheitskriterien des Polizeinotrufs. Die Notrufzeit wurde normalisiert und der evidente Notfall rückte teilweise aus dem Fokus.

Der Notruf wurde bislang vorwiegend hinsichtlich seiner Außenbeziehungen untersucht und in die gesellschaftliche Formation der Un/Sicherheitsproduktion eingebettet. Nun begeben wir uns in das »Herz der Polizei« (Behr 2000a, 224, FN 29), um uns den situierten Prozessen zuzuwenden, in denen aus den Aufforderungen der Anrufer:innen Polizeieinsätze gemacht werden. Damit wird auf die Frage eingegangen, welche Rekonfigurationen auf dem Weg eines Notrufs von der Anrufannahme über die Einsatzdisposition bis hin zu seiner Dokumentation auftreten. Die praxisformanalytische Herangehens-

weise an die Ethnografie erlaubt es dabei nicht nur, einzelne Prozesse mikroanalytisch zu sezieren, wie es die Ethnomethodologie detailliert getan hat, sondern auch Spannungsverhältnisse von lokalen Vollzügen und übergreifenden Stabilisierungen aufzuzeigen. In den bewertenden Antworten und normativen Korrekturen werden singuläre Ereignisse so bearbeitet, dass sie in den Verweiszusammenhang der Praxisform Notruf integriert werden. Auf diesem Weg reproduziert sich die Form und die Ereignisse erhalten umgekehrt ihre formspezifische Bedeutung.

Klassifizieren, Lokalisieren und Verräumlichen, Vermitteln, Dokumentieren und das Mobilisieren von Polizeieinheiten sind dabei Praktikenkomplexe, die Sach- und Vollzugsprobleme der Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit und Interventionen bearbeiten. Die folgenden Abschnitte behandeln diese Wissenspraktiken der Reihe nach und weisen auf wechselseitige Bezüge und Verweise auf die moralischen Ökonomien hin, die bereits im zweiten Teil vorgestellt wurden. Für jede Praktik werden jeweils entscheidende Fähigkeiten und die Rolle von Medientechnik dargestellt. Die Wissenspraktiken beziehen je unterschiedliche Module der Technik in ihren Vollzug ein. Sie kommt in ihnen nie als Ganze zur Geltung, wenngleich sie nur als Ganze funktioniert. Die unterschiedlichen Interfaces und Features, die konkret in Gebrauch sind, werden durch eine technische Architektur integriert, die die Medientechnik zum Kreuzungspunkt der Praxisform macht. Zudem sind ihre Elemente selbst Produkte von Wandlungs- und Aneignungsprozessen. Daher beschreibe ich in den jeweiligen Abschnitten auch, wie sie durch den rezenten Wandel modifiziert wurden und welche praktischen Folgen das hat.

Um die Prozesse in der Leitzentrale für die Leser:innen anschaulich zu machen, wird im folgenden Abschnitt 4.2. zunächst ein Überblick über den Notrufprozess gegeben. Abschnitt 4.3. legt dar, dass im Kontext der Notrufbearbeitung unter einem Polizeieinsatz ein Wissensobjekt bzw. epistemisches Un/Sicherheitsobjekt zu verstehen ist. Nach diesen Vorbemerkungen gehe ich auf die konkreten Praktiken ein. Die Tabelle 7 gibt einen Überblick über den Fortgang dieses Studienteils und listet die jeweiligen Praktiken und ihre Bezugsprobleme auf.

All diese im Grunde in vielen Praxisformen vorfindbaren Praktiken erlangen ihre spezifische Bedeutung erst durch die Verknüpfung in der Notrufbearbeitung. Sie sorgen für fortlaufende Neubewertungen und damit Rekonfigurationen von Einsätzen. Da zentrale Argumente im Durchgang durch die Analyse immer wieder zusammengefasst werden, verzichte ich auf ein abschließendes Fazit und verdichte die Ergebnisse am Ende auf das polizeiliche »Gespür« (Abschnitt 4.9.), das bereits zuvor immer wieder anklingen wird.

Tabelle 7: Übersicht Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung

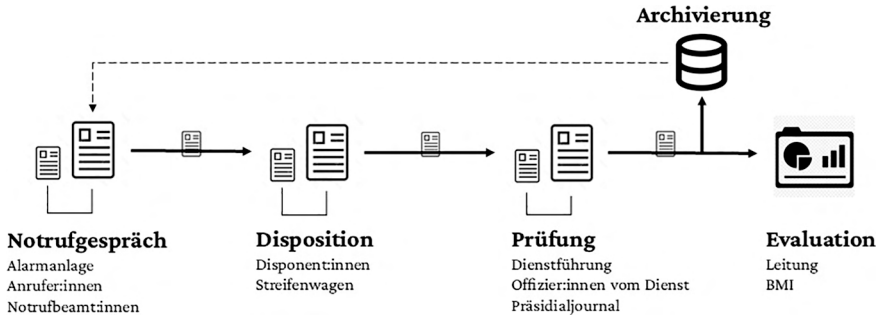
Abschnitt	Wissenspraktiken	Bezugsprobleme der Praktiken	Bezugsprobleme der Praxisform
4.4.	Ereignisdarstellung und Gesprächsführung	Notrufgespräche ordnen, um Wissen der Anrufenden zu nutzen	Mobilisierung und Kontrolle von ziviler Wachsamkeit und mobiler polizeilicher Intervention
4.5.	epistemisches Profiling	Glaubwürdigkeit gegenüber Wissensquellen differenziell zuschreiben oder entziehen	
	Individuation von Einsätzen	Einzelfallbearbeitung sicherstellen	
	Grenzklassifikation	Selektion von »irrelevanten« und »unechten« Anrufen	
	Einsatzklassifikation	sachliche Einordnung und Priorisierung	
4.6.	Verorten und Ver-räumlichen	versicherunglichende Ortsbewertung und Raumkontrolle	
4.7.	Hörpraktiken und Einsatzdokumentation	Öffentlichkeit für Wissensobjekte herstellen und wechselseitige Kontrolle	
4.8.	Einsatzmobilisierung	Einheiten des Streifendienstes für Wissensobjekte gewinnen	

4.2. Überblick über den Notrufprozess

Um den Überblick über die folgenden Analysen zu wahren, veranschaulicht die Abbildung 7 den Prozess der Notrufbearbeitung. Die Vermittlung zwischen Notrufgespräch, Disposition, Prüfung der Einsätze und Evaluation wird durch digitale Formulare, Listen, Karten, Datenbanken und Interfaces des Einsatzleit- und Kommunikationssystems gewährleistet und organisiert.

Dieser Prozess kann schematisch wie folgt beschrieben werden. Zuerst wird auf Basis der Notrufgespräche oder technischen Alarme ein Einsatz von Notrufbeamt:innen erstellt oder der Anruf als nicht polizeirelevant abgewiesen. Die Polizist:innen protokollieren die Gespräche im Einsatzformular in wenigen Worten. Sie bestimmen einen Einsatzort. Meist am Ende der Notrufgespräche klassifizieren sie den Einsatz gemäß einer formalen Einsatztaxonomie. Je nach Bedarf werden andere Einsatzorganisationen wie Rettungsdienste, die Feuerwehr oder Verwaltungsbehörden verständigt. Danach wird das Einsatzformular mit den Gesprächsinformationen an die wenige Meter entfernte Disposition bzw. den »Funk« gesendet.

Abbildung 7: Übersicht Notrufprozess



Quelle: Eigene Darstellung

Die Disponent:innen verständigen Einheiten und protokollieren deren Berichte im selben Formular. Sie betreuen und koordinieren den Einsatz bis zu seinem Abschluss, wenn alle notwendigen Maßnahmen beendet sind und ein zuständiger Streifenwagen einen Abschlussbericht gegeben hat. Nachdem die Disponent:innen den Einsatz beendet haben, überträgt das Einsatzleitsystem das Protokoll automatisch in die Prüfliste der Dienstführung bzw. Schichtleitung. Wenn dem Einsatz eine hohe Priorität zugewiesen wurde, wird das Protokoll parallel an einen Offizier vom Dienst und einen Vertreter des Polizeipräsidenten (Präsidentialjournal) gesendet. Wenn diese den Einsatz als »korrekt« bearbeitet bewerten, wird er in einer Datenbank gespeichert und für etwaige Überprüfungen in der Einsatzdatenbank archiviert (z.B. bei Beschwerden, Ermittlungen, Gerichtsverfahren). Die Datenbank ist wiederum mit dem Einsatzleitsystem operativ verknüpft. So kann bei zukünftigen Einsätzen wieder auf den Datensatz zugegriffen werden (etwa als »Anruferhistorie«). Die folgenden Beschreibungen und Analysen beschränken sich weitgehend auf die Notrufannahme und die Disposition, die die Kernepisoden der Prozesse bilden. Die Prüfung durch die Dienstführung wird nicht in derselben Tiefe behandelt.¹ Die Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung liegen im Verhältnis zu diesen Prozessepisoden teilweise quer. Das Lokalisieren und Verräumlichen (siehe Abschnitt 4.6.) zieht sich etwa durch den gesamten Prozess.

4.3. Polizeieinsätze als epistemische Un/Sicherheitsobjekte

Bevor wir uns den Prozessen der Notrufbearbeitung widmen, ist es notwendig, zu erläutern, was theoretisch unter einem Polizeieinsatz verstanden wird. Ein adäquates Verständnis bedarf einer gewissen Sensibilität für die Besonderheiten der Wissenspraktiken in Kontroll- und Leitzentralen. So mag es sinnvoll sein, Einsätze als polizeiliche Aktionen in und mit der organisationalen Umwelt oder als bürokratischen Fall aufzufassen, wie es die Polizeiforschung üblicherweise tut (vgl. Jacobsen 2001). Diese Konzeption pri-

1 Neben der Kontrolle haben die Dienstführenden als Schichtleitung u.a. die Aufgabe, Dienstpläne, Tagesberichte oder Berichte für Großeinsätze zu erstellen.

vilegiert aber den Streifendienst, der jene Interventionen vornimmt, oder präfiguriert die Untersuchung als Organisationssoziologie von Verwaltungspraxis.

In der Sprach- und Medienpraxis der Notrufbearbeitung werden Einsätze hingegen nicht nur als Aktionen aufgefasst. Sie werden erstellt, gezeigt, abgeschickt, beobachtet, geschrieben, abgeschlossen und geprüft. Selbst im Streifendienst fährt man zum Einsatz, der zunächst nur vorgibt, was das sachliche Problem und das örtliche Ziel der Intervention ist. Der Einsatz wird in der Leitzentrale gefertigt, in einem digitalen Formular festgehalten und dient den Praktiken im Notrufprozess als Referenz (Knopp 2020a). In den Semantiken und Praktiken verschränken sich also Konnotationen des Einsatzes als Gegenstand und Sachproblem mit solchen der polizeilichen Aktivität.

Daher lassen sich Polizeieinsätze als Wissensobjekte (Rheinberger 1994) – als Gegenstand räumlich und zeitlich verstreuter praktischer Bezugnahmen (vgl. Scheffer 2013) – verstehen. Damit verschiebt sich der analytische Blick auf die eröffnende Herstellung, Bewegung, Modifikation, Stabilisierung und Bewertung, die den Einsatz als dynamisches relationales Gebilde rekonfigurieren. Polizeieinsätze sind die Beziehungen all dieser Performanzen, die ihnen ihre spezifische Form geben. Das heißt, die dabei auftretenden normativen Korrekturen vollziehen und setzen Angemessenheitskriterien im Verhältnis zu übergreifenden Bezugsproblemen der Praxisform Notrufbearbeitung unter Beteiligung von Medien, materiellen Settings und menschlichen Teilnehmer:innen mit ihren inkorporierten Fähigkeiten und Kompetenzen. Sie verfertigen fortlaufend neue episodische »Objektzustände« (Knorr-Cetina 2002, 57) bis zur Schließung des Wissensobjekts.

Die Wissensobjekte der Notrufbearbeitung sind formspezifisch als Un/Sicherheitsobjekte zu betrachten.² Diese Spezifizierung markiert, dass sich die polizeilichen Antworten auf Aufforderungen auf die graduelle Unterscheidung sicher/gefährlich beziehen, wenn sie Einsätze hervorbringen. Neben der Wissensproduktion umfassen polizeiliche Un/Sicherheitsobjekte einen Interventionsaspekt. Wissen wird erzeugt, um gesellschaftliche Ordnung durch unmittelbares Einschreiten in Stör- und Notereignisse zu (re-)produzieren. Diesen Aspekt der Konfiguration und Rekonfiguration von Ordnung hat die Polizei durchaus mit der Wissenschaft gemein. Denn auch die Wissenschaft interveniert in die materielle Objektwelt und rekonfiguriert damit soziomaterielle Ordnung (Knorr-Cetina 2002; Barad 2003; Latour 2007). Analog rekonfiguriert die Notrufbearbeitung polizeiliche und gesellschaftliche Ordnung und produziert eine Wahrheit über sie, die in Form von Sicherheitsberichten und Kriminalstatistiken andere gesellschaftliche Bereiche informiert.

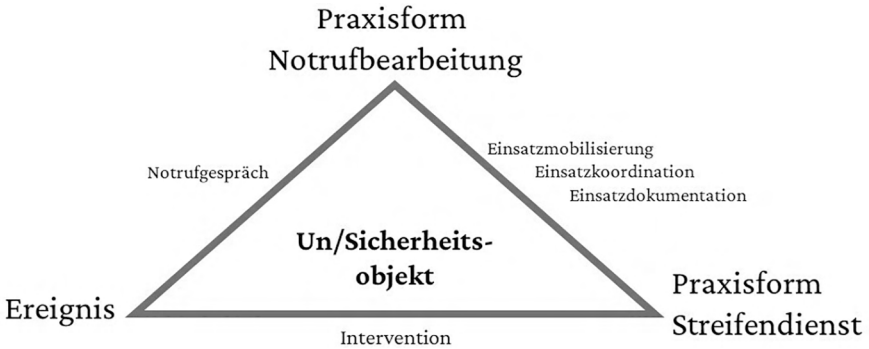
Die Teilnehmer:innen an der Notrufbearbeitung werden auf unterschiedliche Weise mit den Wissensobjekten verbunden und treten als deren Elemente auf, etwa als Zeug:innen oder Verantwortliche für die Erstellung des Einsatzes. Die Un/Sicherheitsobjekte sind zudem von den ihnen zugrunde liegenden Ereignissen in der Welt nicht gänzlich abzulösen, obwohl die Aufforderungen der Anrufenden und die polizeilichen Wissenspraktiken sie in ihren Bewertungsketten modifizieren. Die Prozesse der Objektivierung bzw. Objektformung fangen die Flüchtigkeit der Ereignisse ein, lösen sie von ihrem kon-

2 Wissensobjekt und Un/Sicherheitsobjekt werden im Folgenden synonym verwendet.

kreten Kontext ab und machen sie an verstreuten Orten polizeilich verfügbar und bearbeitbar. Die Wissensobjekte verbinden also drei Seiten (Abbildung 8).

Die Un/Sicherheitsobjekte nehmen als Beziehungsgefüge zwischen Ereignissen und den Praxisformen Notrufbearbeitung und Streifendienst Gestalt an. Die Notrufbearbeitung antwortet differenziell auf Aufforderungen durch Notrufgespräche, die Ereignisse für die Polizei relevant machen oder nicht, und erzeugt und zirkuliert dabei Wissensobjekte als besondere Sachprobleme. Notereignisse müssen von Anrufenden so präsentiert werden, dass sie für die Praxisform erkennbar und intelligibel sind. Das bedeutet, dass sie in polizeiliche Wissensobjekte überführt und bewertet werden können. Polizeiliche Rekonfigurationen von Un/Sicherheitsobjekten sind daher in ihren relationalen Modifikationen nicht ohne Machtausübung zu verstehen, in der die Objekte geformt werden. Die Intervention erfordert, dass die Notrufbearbeitung Kräfte aus dem Streifendienst mobilisieren kann. Der Streifendienst ist aber eine eigene Praxisform, die nicht nur Einsätze der Leitzentrale ausführt, sondern auch patrouilliert und Kontrollen aufgrund von Verdachtsmomenten durchführt. Wenn Streifendiensteinheiten Notrufinterventionen durchführen, wechseln sie zwischen Praxisformen. In Deutschland wird das etwa durch die semantische Trennung von Einsatz- und Streifendienst erkenntlich. Die praktischen Auseinandersetzungen mit den Wissensobjekten bilden also fortlaufend fragile Passungsverhältnisse zwischen Form, Intervention und Ereignis. Einerseits geht es in der Analyse daher darum, wie Ereignisse zu mobilisierungsfähigen Un/Sicherheitsobjekten gemacht werden, andererseits um die Anpassungen von transsituativen Elementen der Praxisform.

Abbildung 8: Abstrakte Darstellung eines polizeilichen Un/Sicherheitsobjekts



Quelle: Eigene Darstellung

4.4. Notrufgespräche führen

In den ersten Tagen meiner Feldforschung erklärten mir Polizist:innen besonders oft, wie sie Notrufgespräche tätigen und worauf es dabei ankommt. In manchen Situationen hatte ich das Gefühl, dass mir die akkurate Führung des Gesprächs geradezu demonstriert wurde. Das gilt insbesondere für die Regel »Wir leiten das Gespräch« (FP, Landesleitzentrale). Das bedeutet, dass die Polizist:innen Notrufgespräche gemäß den polizeilichen Informationsrelevanzen ordnen und sequenzieren. Diese in Einführungsschulungen auch an neue Notrufbeamt:innen weitergegebene Regel geht davon aus, dass Polizist:innen Aufforderungen zur Intervention nicht nur passiv entgegennehmen, sondern so gestalten können, dass sie auf das Bezugsproblem ausgerichtet werden, Informationen zu sammeln, um über die Einsatzrelevanz eines berichteten Ereignisses zu entscheiden oder die Bearbeitung abzulehnen (siehe dazu im Detail Abschnitt 4.5.).

Diese Ordnungsleistung wurde in Konversationsanalysen detailliert untersucht. An dieser Stelle soll es daher vor allem um die Herstellung von Einsätzen als Wissensobjekten gehen und darum, wie diese durch Bezüge zu den historisch spezifischen Aktivierungsdiskursen geprägt werden. Die differenziellen Antworten der Beamt:innen formen das Gespräch zudem als besonderen Konversationstyp in der Vermittlung von Wachsamkeit und Polizeiintervention. Zuerst gehe ich auf explizite Regeln zur Gesprächsführung und das digitale Einsatzformular ein (Abschnitt 4.4.1. und 4.4.2.). An einem Beispiel zeige ich dann, wie Gespräche gelenkt und deren plurale Bezüge hergestellt werden (Abschnitt 4.4.3.). Am Ende des Kapitels schlussfolgere ich, dass Aktivierung in Notruftkonversationen fortgesetzt wird (Abschnitt 4.4.4.).

4.4.1. Aktive Führung und Offenheit für Darstellungen

Verfahrensvorschriften, Leitfäden und Dienstanweisungen bilden transsituative Angemessenheitskriterien ab und bieten der Vollzugspraxis taktische Hinweise und Rechtfertigungen an. Sie werden in Schulungen gelehrt und als Arbeitsdokumente übermittelt. Im Gegensatz zu der Gestalt des Einsatzleitsystems oder der organisationalen Einsatztaxonomie wirken sie aber nicht gegenständlich in Notrufprozessen und bedürfen anderer Instanzen, die sie durchsetzen und auslegen. Allgemeine Vorschriften und Erwartungen zu eruieren, war in der Feldforschung keine einfache Aufgabe. Nicht, dass sie mir vorenthalten worden wären, aber als ich die Leitstellenbeamt:innen danach fragte, interpretierten sie dies stets als festgeschriebene Fragebögen, deren Sinnhaftigkeit sie bezweifelten.

Man kann da auch keine Vorgaben machen oder keinen Leitfaden, weil ja jeder Mensch anders ist draußen. Und man weiß nicht, wie ist der, liegt da was vor, übertreibt der, ist der nur übernervös oder/Da kann man keinen Leitfaden erfassen, es gibt Zigtausende Szenarios. (INT, Disponent)

Die Innenperspektive der Praktiker:innen hebt die Komplexität der Gespräche hervor, die nicht durch fixierte Leitfäden normalisierbar sei. Die Annahme, strikte Verfahrensregulierungen wären unmöglich, mag in einer von ihren Mitgliedern als besonders bü-

rokratisch angesehenen Organisation verwundern. Allerdings wies die Polizeiforschung bereits früh auf die Spielräume in der Bewertung lokaler Interaktionen (Feest und Blankenburg 1972) und die mit der Aufgabe der Herstellung gesellschaftlicher Ordnung einhergehende Vagheit des polizeilichen Zuständigkeitsbereichs hin (Neocleous 2021), die sich in Österreich in der übergeordneten Aufgabenstellung, »öffentliche Ruhe, Ordnung und Sicherheit« zu gewährleisten, ausdrückt. Die sachliche Offenheit der Aufforderungen an die Polizei verbindet sich im Notrufgespräch mit der Vielfalt der Darstellungsweisen.

So existieren anstelle detaillierter Direktiven eher allgemeine Hinweise zur »guten« Führung von Gesprächen. Sie werden im Zusammenhang mit der Zertifizierung der Leitstellen als Customer Contact Center nach der Norm ISO 18295–1 formalisiert. Dabei rückt das Kund:innenerlebnis in den Fokus der allgemeinen Anforderungen. Die performative Anerkennung der wachsamem Bürger:innen wird stärker betont und mit der moralischen Ökonomie einer bürger:innenorientierten Grundversorgung und Hilfe verbunden. Weiters wird auf Gesetze und Dienstanweisungen verwiesen.³

Im Allgemeinen gilt in der Notrufbearbeitung, dass die Kommunikation präzise und bestimmt, leicht verständlich (langsames und deutliches Sprechen) und auf die Erlangung von Informationen zur Einsatzerzeugung ausgerichtet sein soll. Der Sprachwechsel ins Englische muss jederzeit möglich sein. Hierfür steht ein gesondertes Glossar aus fertigen Satzbausteinen zur Verfügung. Ist keine präzise Kommunikation möglich, dann sollen die Beamt:innen zur Gefahrenerforschung Streifenwagen entsenden (siehe Abschnitt 4.5.2.). In jeder Kontaktsituation soll die Kommunikation das bürger:innenfreundliche Leitbild der Polizei repräsentieren. Im Zentrum des Kund:innenerlebnisses steht die Wartezeit, die entsprechend kurzgehalten werden soll. Daher wird verlangt, dass die Notrufe effizient gestaltet werden (Schnakl in BMI 11.02.2021). Längere Anfahrtszeiten der Streifenwagen werden den Anrufenden angekündigt.

Die Sachverhalte sollen mit gezielten W-Fragen erhoben werden. Diese öffnende Gesprächsführung lässt den Darstellungen der Anrufenden Raum zur Entfaltung von Ereignisberichten, durch die Neues für die Polizei erfahrbar wird. Geschlossene Ja/Nein-Fragen beschleunigen die Gespräche hingegen. Sie geben spezifische Antwortmöglichkeiten vor und führen eher dazu, dass Kategorienanforderungen erfüllt werden (Weißmann 2023, 256). Sie bergen damit das Risiko, dass Polizeikategorien und Verdachtsmomente die Darstellungen der Anrufenden überlagern und die Polizei auf ihre eigenen Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata antwortet (Gilsinan 1989). Im Gegensatz dazu ist Anpassungsfähigkeit das zentrale Credo für die Führung der Gespräche. Flexibilität wird auch hinsichtlich der Stimmlage und der Formulierungen betont (INT, Führungskraft). Die Beamt:innen sollen die Emotionen der Anrufenden zudem möglichst ohne eigene Affizierung leiten (z. B. beruhigen). In diesem allgemeinen Verständnis wird das Notrufgespräch im Spannungsfeld von Offenheit, Geschwindigkeit und Problemori-

3 Relevant sind § 5 des Sicherheitspolizeigesetzes, der die Einrichtung der Landesleitzentralen anweist, und § 58e SPC, der die Verarbeitung von Daten regelt.

entierung verortet.⁴ Polizeiliche Kommunikation soll explizit als aktivierende Interaktion gestaltet werden. Diese allgemeinen Erwartungen an den Notruf verknüpfen die polizeilichen Wissenspraktiken damit mit dem paradigmatischen Problem der Aktivierung der wachsamten Bürger:innen.

4.4.2. Das Einsatzformular als Technologie des Ermessens

Während Leitfäden und Regeln die Anforderungen, die sie formulieren, nicht selbst durchsetzen, ist Medientechnik dadurch gekennzeichnet, dass sie normative Sanktionen automatisiert und Angemessenheitskriterien durch ihre materielle Gestaltung härtet.⁵ Das Einsatzformular des Leitsystems (Abbildung 9) ist daher nicht nur der zentrale mediale Träger von Wissensobjekten, sondern als eine Art materielle Führung der (Gesprächs-)Führungen zu betrachten. In der Notrufannahme gibt es vor, welche Informationen die *call takers* angeben müssen, um einen Einsatz zu erstellen, und bietet weitere Eingabeformulare für Befragungen an, etwa für Fahndungen und über Verletzungen.

Das digitale Formular umfasst verschiedene Eingabefelder und Funktionsbuttons, die dazu dienen, anderen seinen Inhalt zu zeigen oder Maßnahmenvorschläge, Daten zu Anrufernden oder Ortsinformationen einzusehen. Die abgebildete Struktur ist im gesamten Notrufprozess identisch. In Notrufannahme, Einsatzdisposition und Prüfung wird das polizeiliche Wissensobjekt immer in dieser Form dargestellt, wenngleich es durch die fortgesetzte Eintragung, Verteilung und Prüfung inhaltlich ergänzt und verändert wird und je nach Rolle der Anwender:innen unterschiedliche Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen.

Das Formular ist zunächst eher unscheinbar. Schriftgröße und -art sind einheitlich. Dadurch, dass auch alle visuellen Formen gleichförmig sind, wirkt es starr, aber ordentlich. Das Design verwendet fast keine Farben, was farbige Eintragungen besonders hervorhebt. Die auffälligsten Elemente sind die großen weißen Felder, die dazu auffordern, sie mit Texten zu befüllen. Das größte Feld kann aber nur durch Eintragungen in das kleinere Textfeld »Sachverhalt« befüllt werden. Visuell ist damit die Lesefunktion dominant. Rezipient:innen werden sofort auf die große weiße Fläche aufmerksam, die bei laufenden und abgeschlossenen Einsätzen mit Protokolleinträgen befüllt ist. Neue Einträge werden unten an das laufende Protokoll angefügt. Das Einsatzleitsystem nimmt auch selbst Eintragungen von Anruferndendaten, Einsatzorten und Maßnahmenvorschlägen vor und setzt Relevanzen durch farbige Markierungen, z. B. von Waffenbezeichnungen wie »Messer« oder »Schusswaffe«. Zudem dokumentiert das Protokoll auch die technischen Aktivitäten des Informationssystems.

4 Während Routinegespräche hinsichtlich der Gesprächsführung nicht im Detail geregelt werden, erhalten die Beamt:innen im Rahmen der Ausbildung zu Disponent:innen eine Erstsprecher:innenschulung zur Notrufannahme in Ausnahmesituationen.

5 Einige der Argumente in diesem Abschnitt wurden mit einem Fokus auf Digitalisierung und De/Professionalisierung in Knopp und Pfadenhauer (2025) publiziert.

Abbildung 9: Visuelle Rekonstruktion des Einsatzformulars mit Bezeichnung thematischer Bereiche

Das Bild zeigt eine visuell rekonstruierte Darstellung eines Einsatzformulars. Die Oberfläche ist in mehrere funktionale Bereiche unterteilt, die durch rote Rahmen hervorgehoben sind. Oben befinden sich Felder für die 'Adresse des Einsatzorts' und die 'Einsatzklassifikation' (mit einem 'POLIZEI' Logo). Darunter folgen Bereiche für die 'Eintragung von Protokolleinträgen zum Sachverhalt' und 'Informationen zu Straßenkreuzungen'. Ein zentraler Bereich ist für 'Interne Kommunikation' und 'Informationen für Streifenwagen' vorgesehen. Ein großer Textfeldbereich enthält eine 'Liste der nicht-veränderbaren Protokolleinträge (suchbar und filterbar)'. Darunter sind 'Informationen über Zuständigkeit nach Landespolizeidirektion, Dienststelle und Einheit' zu sehen. Ein Bereich für 'Informationen über Anrufende' ist ebenfalls vorhanden. Ein großer Bereich am unteren Rand ist für 'Beteiligte Mitarbeiter:innen, Einheiten, Informationen über Bearbeitungsstatus und -zeit' vorgesehen. Ein separates Feld am unteren Rand dient dem 'Einsatzabschluss für Disponent:innen und Vorgesetzte'. Rechts neben dem Formular sind vier vertikale Spalten mit verschiedenen Steuerelementen (Buttons, Dropdowns, Radio-Buttons) zu sehen, die durch rote Rahmen hervorgehoben sind und mit den Beschriftungen 'Speichern und Anlegen des Einsatzes im ELS', 'Vorschlag für Einsatzkräfte', 'Weiterführende Informationen und Ergänzungen' und 'Hinweise an andere' beschriftet sind.

Quelle: Die Abbildung ist das Ergebnis einer rekonstruktiven Analyse und gibt eine veränderte und abstrahierte Gestalt wieder, die nicht dem tatsächlichen Design des Einsatzleitsystems des österreichischen BMI exakt entspricht. Für die Analyse nicht relevante Elemente wurden zur Vereinfachung ausgelassen. Die Datenbasis der Rekonstruktion bilden Interviews, ein *media go-along* und Beobachtungen. Veröffentlichte Bilder des Einsatzleitsystems finden sich bei Löff (2021), LPD Oberösterreich (2020) und LPD Tirol (2023).

Das Ausfüllen würden in westlichen Gesellschaften sozialisierte Bediener:innen links oben beginnen. Dieses mundane Wissen ist eine außerpolizeiliche Voraussetzung für das unmittelbare Verständnis des Dokuments. Zugleich befindet sich oben (und nicht erst am Ende des Formulars) der Button zum Speichern und Abschicken des Einsatzes an die Disposition. Das lässt die Interpretation zu, dass es bei dem Formular nicht vorrangig darum geht, es möglichst vollständig zu befüllen. Oben sind auch die Felder für zwingend notwendige Informationen angesiedelt: Einsatzort und Klassifizierung. Die Anordnung der Elemente steht so in einem Entsprechungsverhältnis zu Informationsrelevanzen. Das Einsatzleitsystem bewirkt einen Verortungs- und Klassifizierungszwang als formspezifische Ausprägung organisationalen Unterschei-

dungszwangs (vgl. Luhmann 1976). Ohne diese Eingaben kann kein Einsatz ausgelöst werden.

Darunter befinden sich die Textfelder, die die Beamt:innen nicht ausfüllen müssen. Ebenso nimmt die Strukturierungstiefe des Formulars ab. Während Ort und Einsatzzeitpunkt Einzelabfragen mit vorgegebenen Eingabemöglichkeiten sind (Adressen und taxonomische Kategorien), werden andere Elemente des Wissensobjekts, wie Personen- oder Ablaufbeschreibungen, in offenen Feldern eingetragen. Diese relativ schwache Strukturierung steht in scharfem Kontrast zur »rigide[n] Formalstruktur« (Ellebrecht 2020, 91) der Befragung in den Notrufleitstellen anderer Organisationstypen und mancher Polizeien.⁶ So verwenden etwa Rettungsorganisationen oft digitale Fragebögen mit festgelegten Fragereihenfolgen und -abhängigkeiten. In den *Workplace Studies* wurde in diesem Zusammenhang von *technologies of order production* (J. Whalen 1995a; Suchman 1997) gesprochen. Zwar ordnet auch das Einsatzformular die Befragung. Umfangreichere technische Programmierungen der Gespräche werden seitens der Leitstellenmitarbeiter:innen und Führungskräfte jedoch abgelehnt und wurden in Österreich im Zeitraum meiner Forschung nicht eingeführt, obwohl eine Standardisierung der Notrufbearbeitung angestrebt wurde. Eine Begründung gibt eine Führungskraft im Interview:

Insbesondere im vielschichtigen Feld der Polizeiarbeit, das lässt sich nicht so stark strukturieren wie im medizinischen Bereich. Da muss der Polizist mit seinem gesamten Spektrum an Wissen am Notruf sitzen, um das rauszufühlen auch gewissermaßen. Es lässt sich nicht alles abfragen. Das sind Emotionen, das sind Gefahrenmomente, das sind Erfahrungen, die man hat oder nicht hat. Natürlich kann man sagen, ja mir ist lieber weniger Erfahrung und immer den gleichen Qualitätslevel, ok. [...] Weil vorlesen, Fragen vorlesen und Antworten entgegennehmen, sag ich jetzt einmal ganz bewusst, das kann man gleich mal, aber wenn es dann aus der Norm fällt, und das ist bei der Polizei sehr oft der Fall [...]. (INT, Führungskraft)

Die Führungskraft betont wie der Polizist im vorangegangenen Abschnitt die Komplexität der Aufforderungen an die Polizei, die Schwierigkeit, die Gespräche zu führen und zu normalisieren, und hebt die situationsspezifische Anpassungsfähigkeit der polizeilichen Antworten und Bewertungen hervor. Es gehe um das Ungesagte, das nur durch den Einsatz von praktischen Erfahrungen »herausgeföhlt« werden könne. Diese Argumentation äußert ein Verständnis der Praxisform, das die professionellen Kompetenzen der Polizist:innen gegenüber technischen Regulationen aufwertet. In den Worten von Harvey Sacks (1972, 288): »[T]he police would like their special skills in observation to constitute grounds of a recognition of their professional status, and their professional status to then operate as a preliminary warrant of their observations [...].«

Die Anpassungsnotwendigkeit im Umgang mit Vieldeutigkeit markiert aus Sicht der Polizist:innen die Grenzen zu anderen Einsatzorganisationen und ein Spezifikum der Polizei. Standardisierung scheitert am Prüfstein der Abweichung. Auf erwartbar unplanbare Gesprächsdynamiken wird nicht durch stärkere Formalstrukturen reagiert,

6 Einige Formulare des Einsatzleitsystems, wie etwa das Fahndungsformular, sind stärker gegliedert. Sie werden aber selten im Verlauf von Notrufgesprächen verwendet.

sondern durch deren Reduktion. Die österreichische Polizei setzt auf Routine und gegenseitige Kontrolle (INT, Führungskraft). Die Offenheit des Interfaces erscheint als Anerkennung von erfahrungsbasierten Bewertungsschemata und als Kompetenzverteidigung (Antony und Pfadenhauer 2019) gegenüber einem formalisierenden Zugriff. Es handelt sich dabei auch um eine soziotechnische Antwort auf Prozesse der Privatisierung und »Laisierung« (Feldes 1995, 127), die in anderen Polizeikulturen, wie etwa der US-amerikanischen, bereits deutlich stärker ausgeprägt sind (Ellcessor 2021) sowie um eine explizite Reaktion auf den Kompetenzvergleich mit der Berufsrettung (siehe Abschnitt 2.6.1.), der das Zitat der interviewten Führungskraft einleitet.

Die Annahme, dass kein Anruf dem anderen gleiche und man sich individuell »einstellen« (FP, Landesleitzentrale) müsse, schreibt dem praktischen Vollzug umfangreiches Ermessen über die Handhabung von Notrufgesprächen zu. Die unspezifische gesellschaftliche Aufgabenstellung der Polizei materialisiert sich in der Gestaltung der Medientechnik. Den Beamt:innen werden weite praktische Spielräume überlassen, die variierende Antworten ermöglichen. Zudem sind die Protokolleinträge nur einseitig für die Polizist:innen sichtbar, was eine gewisse Intransparenz der Bewertung und Dokumentation der Gespräche gegenüber den Anrufenden ermöglicht. Das Einsatzleitsystem erscheint in der Notrufannahme nicht nur als Technologie der Ordnung, sondern zugleich als Technologie des Ermessens (*technology of discretion*), die die Gesprächsorganisation in weiten Teilen interaktiven Dynamiken und kulturellen Mustern überlässt und umfangreichere Strukturierungen eher anbietet als aufprägt. Es handelt sich also um ein professionelles Dokument, das die Führung der Anrufenden den Situationsbewertungen der Polizist:innen überantwortet.

4.4.3. Vielfältige Bezüge

Wie Notrufgespräche in situ geführt und geordnet werden, soll nun an einem Beispiel gezeigt werden. Es handelt sich um einen Routineeinsatz wegen eines Einbruchsdiebstahls. Weil die Diebe sich bereits entfernt haben, wird der Einsatz nicht vom Streifen dienst, sondern direkt von der Kriminalpolizei bearbeitet. Das Gespräch eignet sich besonders, um das Wechselspiel von Darstellung und Führung zu analysieren, weil sich die jeweiligen Praktiken und die Teilnehmer:innenpositionen sehr eindeutig verteilen.

Wenn ein Anruf in den Leitzentralen auf Annahme wartet, werden die Notrufbeamt:innen durch einen Piepton im Kopfhörer und eine Displayanzeige mit einer Rufnummer auf den Anruf aufmerksam gemacht (siehe im Detail Abschnitt 4.5.1.). Im nun besprochenen Fall wird eine Mobiltelefonnummer auf rotem Grund angezeigt. Es wird ein bis zwei Klingelzeichen lang abgewartet, falls Anrufende wieder auflegen. Dann nehmen die Beamt:innen per Knopfdruck am Headset oder per Klick auf einen Button der digitalen Telefonwählanlage ab: »Der Notrufbeamte beginnt das Gespräch wie gewohnt mit ›Polizeinotruf‹. Ein Anrufer [...] meldet sich und berichtet zu Beginn, er wolle einen Einbruch melden. Der Notrufbeamte unterbricht nach wenigen Sekunden und fragt: ›Und wo?‹« (FP, Landesleitzentrale) Der Beamte beginnt nun damit, den Anrufer aktiv zu befragen, und ergänzt parallel die genannten Ortsinformationen im Einsatzformular. Nachdem der Anrufer die Straße und Hausnummer genannt hat, fragt der Beamte forsch weiter: »Aufgang? Stock? Tür?« Der Anrufer gibt im Gegensatz zu vorherigen nar-

rativen Gesprächsanteilen nach kurzem Stocken nurmehr einsilbig die geforderten Informationen zur Adresse. Der Notrufbeamte führt ihn mit seinen Fragen durch das Gespräch. Der Anrufer antwortet ebenso direkt und beinahe stichpunktartig auf die weiteren Fragen, was gestohlen wurde, wie der Gegenstand gestohlen wurde und wie der Tatort aussieht. Auch diese Berichte unterbricht der Beamte: »Ist der Täter noch da?« »Nein.« Der Polizist beendet den Anruf ohne weitere Umschweife mit »Okay, wir schicken jemanden.« und dreht sich zu mir: »Jetzt muss ich die Tatortgruppe anrufen.« Am Ende wird die Einsatzkategorie vergeben und ein Diebstahl, bei dem die Täter:innen nicht mehr anzutreffen seien, in der Einsatzinformation beschrieben.

Bereits die unpersönliche Eröffnung »Polizeinotruf« definiert das Gespräch als Kommunikation mit der Polizei, die im allgemeinen Verständnis dazu dient, ein Störereignis zu melden (Zimmerman 1984). Die Nennung des organisationalen Kontexts verortet das Gespräch im konkreten polizeilichen Formzusammenhang und unterscheidet es von anderen Gesprächstypen. Die knappe Direktheit fordert von den Anrufenden schnelle und polizeirelevante Darstellungen (Riou u. a. 2018) und damit implizit eine Anpassung an die Gesprächsform der polizeilichen Notrufbearbeitung. Der Polizist verlangt von seinem Gegenüber auch keine Namensnennung. Das gewöhnliche Notrufgespräch ist in Österreich eine Konversation zwischen Polizist:innen und relativ anonymen Anrufer:innen, die nur über ihre Telefonnummer identifiziert werden.

Der Anrufer antwortet darauf zunächst adäquat. Denn er kommt ohne Umschweife auf ein polizeirelevantes Thema zu sprechen, indem er einen Kriminalitätsfall meldet. Bereits nach wenigen Sekunden, in denen er weitere Informationen zum Diebstahl beiträgt, wird er vom Polizisten unterbrochen, der mit der Frage »Und wo?« beginnt, das Gespräch nach den Relevanzen der polizeilichen Einsatzbearbeitung zu formen, die ihm das digitale Einsatzformular auf seinem Bildschirm abverlangt. Zugleich zeigt er mit dieser Nachfrage an, dass er den Einbruch als polizeirelevant bewertet (Kent und Antaki 2020).

Im Gegensatz zu alltäglichen Konversationen, in denen Unterbrechungen oft dazu dienen, eigene inhaltliche Beiträge zu platzieren (Zimmerman und West 1975), verkürzen die Notrufbearbeiter:innen durch diese normativen Sanktionen die Gesprächszüge der Anrufer:innen, um die Gesprächsform durchzusetzen und neue polizeirelevante Themen zu setzen. Die Unterbrechungen stören den Erzählfluss im beschriebenen Beispielanruf später auch, um Angaben zu hinterfragen und Themen zu vertiefen. Die Nachfragen irritieren die Anrufenden sukzessive hinsichtlich der Darstellungsweise und drängen sie Schritt für Schritt aus der Position der Erzählenden in die der Informant:innen. Die Unterbrechungen führen und kontrollieren das Gespräch in diesem Fall effektiv und setzen die Notrufform mit ihren spezifischen Gesprächsrechten und -pflichten durch. Die Konversation wechselt in einen Modus von kurzer Frage und kurzer Antwort mit einem *pacing*, das auf Beschleunigung zielt. Dabei wechselt die Gesprächsführung zwischen offenen Fragen, wenn Ereignisdimensionen erkundet werden, und geschlossenen Fragen, wenn, wie im Fall der Anwesenheit von Täter:innen, binäre Informationen genügen. So entscheidet die Frage, ob Täter:innen noch vor Ort sind, über die Art der folgenden Intervention. Sind keine Täter:innen anwesend, ist der Einsatz »abgelaufen« und die kriminalpolizeiliche Spurensicherung kann beginnen.

Beim Führen des Notrufgesprächs geht es nicht um eine umfassende Erkenntnis über die Lage vor Ort. Vielmehr werden Gespräche mit Blick auf die unmittelbaren praktischen Schritte im Notrufprozess, in Bezug auf polizeiliche Taxonomien und die Prüfung der Anrufenden geordnet (siehe Abschnitt 4.5.). Das heißt, dass die Praktiken des Notrufgesprächs nicht lediglich aus seinem Verlauf zu erklären sind, sondern unter anderem auf Anforderungen der polizeilichen Folgepraktiken antworten, die den Anrufer:innen unbekannt sind. Betrachtet man an dieser Stelle nur den formalen Notrufprozess, so können bereits vielfältige temporale Bezüge rekonstruiert werden:

- die geführte Darstellung eines vergangenen oder andauernden Geschehens, das den Notruf angestoßen hat,
- der gegenwärtige Verlauf des Gesprächs, in dem dessen kommunikative Ordnung und schnelle Erledigung auf dem Spiel steht,
- die proaktive Antwort auf und Vorbereitung von weiteren Schritten, die durch Protokollierung vermittelt werden,
- die polizeiliche Auffassung, dass die Gespräche Zeitressourcen konsumieren und zukünftige Anrufer:innen potenziell Wartezeiten in Kauf nehmen müssen oder von besonderer Relevanz sein könnten,
- wobei auch das Erreichen von Leistungskennzahlen in der Evaluation eine Rolle spielt, und
- die möglichen Sanktionen der stets mithörenden Kolleg:innen in der Leitzentrale (siehe Abschnitt 4.7.2.).

Die Gesprächsführung ist also bestrebt, buchstäblich die (Praxis-)Form zu wahren. Das anlassunabhängige Tempomachen nimmt Facetten eines Rituals an (vgl. Goffman 2022, 19), das die zentralen Orientierungen der Praxisform reproduziert und die Gespräche auf das Bezugsproblem der Vermittlung von Wachsamkeit und Intervention hin intensiviert. Die von einigen Forschenden vertretene Auffassung, dass sich Dringlichkeit aus der Art der Sachprobleme ergibt, verkennt, wie an dieser Stelle augenscheinlich wird, dass die Anforderungen der Notrufbearbeitung als Praxisform relativ unabhängig von der Gefährlichkeit und Dringlichkeit der konkreten Aufforderung zur Intervention reproduziert werden.

4.4.4. Gesprächsführung und Darstellung

Die Notrufgespräche können in erster Annäherung als Interaktion von Darstellungs- und Führungspraktiken verstanden werden. Wenn sie gelingt, erzeugt das Gespräch nicht nur ein polizeiliches Wissensobjekt, sondern reproduziert eine Gesprächsordnung mit formspezifischen Problembezügen, Geschwindigkeitsanforderungen, Sequenzen und Arbeitsteilungen zwischen den aktiven Bürger:innen und der Polizei. Für die Führung der Gespräche sind die Vertreter:innen der Polizei strukturell prädestiniert, weil sie die Anschlüsse an die Intervention des Streifendienstes herstellen. Die Führung bedarf allerdings der Durchsetzung in jeder einzelnen Gesprächssituation und ist abhängig von den Darstellungen der wachsam Anrufer:innen. Denn die Fertigung von Wissensobjekten ist auf Aufforderungen angewiesen, die Ereignisse präsentieren,

die für die Polizei selbst nicht wahrnehmbar sind. Die Erfolgchancen der Darstellung basieren darauf, dass die Polizist:innen verpflichtet sind, auf Anzeichen von Gefahr zu reagieren (§ 19 SPG).

Wachsamkeit und Polizeiintervention sind im Notrufgespräch also auf charakteristische Weise voneinander abhängig. Die Polizei verfügt über eine exklusive Antwort auf Ereignisse, die ihr nur über die Darstellungen der Anrufenden zugänglich werden. Diese Antwort verlangt aber, dass das Situationswissen der Anrufenden mit den medientechnischen Formatvorgaben und den Interventionskompetenzen der Polizei konfiguriert wird. So entstehen beantwortbare Sachprobleme. Dieser Normalisierung im Verweiszusammenhang der Notrufbearbeitung können sich die Gespräche entziehen, weswegen die Führung des Gesprächs selbst eine begrenzte Flexibilität aufweist. Wie später zu zeigen sein wird, können die Gespräche, wenn sie den Normalisierungsanforderungen der Polizei widersprechen, aber auch unverständlich werden (siehe Abschnitt 4.5.1.).

Daher können die polizeilichen, genauso wie alle anderen Wissensobjekte, nur als Produkte interagierender und aufeinander angewiesener Praktiken verstanden werden. Die Diagnose einer strukturell bevorzugten Verteilung von Interaktionspositionen zwischen Anrufenden und Polizist:innen soll daher nicht bedeuten, dass die Lenkung des Gesprächs keine darstellenden Elemente umfasst – dazu gehören Wutäußerungen oder Mitleidsbekundungen (K. Tracy und Tracy 1998) – oder dass Anrufer:innen die Führung im Gespräch nicht übernehmen können. Vielmehr sei darauf hingewiesen, dass das Zusammenspiel von Darstellung und Führung eingebettet ist in Aktivierungskampagnen, moralische Ökonomien sowie prozedurale Erfordernisse und strukturell dadurch gekennzeichnet ist, dass die Polizei rechtlich interventionsbefugt und -verpflichtet ist.

Das Notrufgespräch wird, als vermittelndes Scharnier zwischen Wachsamkeit und Intervention, zum Kontrollpunkt für aktive Bürger:innen und zum performativen Knotenpunkt der Reproduktion der Praxisform selbst. Ist das Notrufgespräch erfolgreich, steigern sich Wachsamkeit und Intervention durch Darstellung und Führung wechselseitig und erreichen gemeinsame Kontrollziele. Das aktivierende Führen zeitigt dabei kommunikative Doppelwirkungen, weil die Anrufenden durch ihre Art und Weise, zu berichten, selbst kategorisier- und bewertbar werden. Die Antworten auf die polizeiliche Führung produzieren ihre Sprecher:innen mit. Daran knüpfen Praktiken der polizeilichen Personenkategorisierung und Glaubwürdigkeitsbeurteilung an, die im folgenden Kapitel behandelt werden.

4.5. Einsatzklassifikation und epistemisches Profiling

Die Ausführungen zur Darstellung und Führung haben bereits auf einen weiteren Dreh- und Angelpunkt in der Verfertigung von Polizeieinsätzen aufmerksam gemacht: Sowohl die Darstellung von Ereignissen als auch die Führung der Gespräche verbinden sich mit Personenkategorisierung und Einsatzklassifikation. Die Relevanz der Klassifizierung materialisiert sich in der Gestaltung des Einsatzformulars. Die Einsatzklassifikation ist neben der Lokalisierung eines der Elemente von Un/Sicherheitsobjekten, deren Angabe medientechnisch erzwungen wird. Sie bestimmt in erster Instanz, für wie

gefährlich und wie dringlich die Polizei einen Einsatz hält, und ordnet ihn einer Klasse von polizeirelevanten Sachproblemen zu.

Zwischen Kategorisierung und Klassifizierung ist begrifflich zu unterscheiden (Hirschauer 2021). Kategorisierungen unterscheiden Menschen und Ereignisse, indem sie über Ähnlichkeit bzw. Zugehörigkeit befinden, diese Unterscheidungen verbalisieren und über singuläre differenzielle Antworten hinaus verstetigen. Kategoriale Zugehörigkeit geht einher mit der impliziten oder expliziten Zuschreibung von Eigenschaften. Darüber hinaus sind Klassifizierungen durch Formalisierung und Definitionen charakterisierte systematische Kategorisierungen, die nicht mehr nur aus der Unterscheidungspraxis emergieren und tradiert werden, sondern gezielt erstellt werden. Sie bilden also ein Untertyp des Kategorisierens, der durch explizite Taxonomien gekennzeichnet ist. Kategorien und Klassifikationen sind Ordnungen differenzieller Antworten, in denen Angemessenheitskriterien und Bezugsprobleme situativ performiert werden. Sie verwandeln das, worauf geantwortet wird, in etwas Bestimmtes, auf das geantwortet wird.

In diesem Abschnitt unterscheide ich Personenkategorisierungen und Einsatzklassifikationen. Erstere sind insbesondere für das epistemische Profiling relevant, das Anrufende hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit als Informations- und Wissensquelle bewertet und als epistemische Akteur:innen formspezifisch rekonfiguriert. Zweitere umfassen die Umformung von Darstellungen mit Blick auf Einsatztaxonomien. Gegenüber anderen polizeilichen Praktiken ist es eine Besonderheit des Kategorisierens im Notruf, dass die Beamt:innen selten Kontakt zu denjenigen haben, die gewöhnlich als polizeiliches »Gegenüber« gelten – also zu Täter:innen, Verdächtigen und anderen Kriminalisierten. Die Klientel der Notrufbearbeitung setzt sich vorrangig aus Betroffenen und Zeug:innen von Verbrechen und Ordnungsstörungen zusammen. Eine zweite Besonderheit liegt in der tiefgreifenden Mediatisierung der Wissenspraktiken begründet. Während die sogenannten *street cops* Menschen anhand sichtbarer Merkmale moralisch einordnen und bewerten (Sacks 1972), ist offenkundig, dass das visuelle Erscheinungsbild im Notrufgespräch derzeit nachrangig ist. Die Notrufbeamt:innen schreiben sich hingegen die Fähigkeit zu, Unterschiede zwischen Anrufenden zu hören. Die limitierten Wahrnehmungsmöglichkeiten der Telekommunikation prägen daher, wie ich zeigen werde, die Kategorisierung und fördern die Hinwendung zu technisch generierten Anzeichen für Personenkategorien und Identitäten. Eine dritte Besonderheit, diesmal gegenüber Alltagskategorien, liegt in der Organisation der Bewertung durch »prozedurale Vorkehrungen, organisatorische Maßnahmen und professionelle Voreinstellungen, mit denen lebensweltliche Zugehörigkeiten zugunsten sachlicher Unterscheidungen ausgeschaltet werden sollen« (Hirschauer 2014, 328; vgl. Psathas 1999). Die Notrufbearbeitung erzeugt Gesprächskontexte, die durch medientechnische Artefakte, Regeln, Leitfäden, durch Erzählungen von Kolleg:innen, spezifische Trainings und formelle Taxonomien entsingularisiert und auf Ähnlichkeit und Vergleichbarkeit hin geformt werden.

Es geht der Notrufbearbeitung also zunächst nicht darum, Personen als Kriminelle zu erkennen, sondern darum, zu bestimmen, ob die Anrufenden glaubwürdig sind (Abschnitt 4.5.1.), ob der Notruf zuständig ist (Abschnitt 4.5.2.) und wie dringlich und gefährlich die Einsätze sind (Abschnitt 4.5.3. und 4.5.4.). Das Zwischenfazit des Kapitels

fasst die Erkenntnisse in der These zusammen, dass das Notrufgespräch Wachsamkeit kontrolliert (Abschnitt 4.5.5.).

4.5.1. Epistemisches Profiling und Personenkategorisierung

Aufforderungen zur Intervention bilden, wie bereits erwähnt, die Grundlage der Fabrikation von Einsätzen. Gegenstand der folgenden Ausführungen ist die Kategorisierung und Bewertung von Anrufer:innen als Bot:innen und Informant:innen. In den nächsten Abschnitten erarbeite ich dafür das Konzept des epistemischen Profilings.⁷ Aus der profilbildenden Verbindung von Menschen mit polizeikulturellen Personenkategorien und Identitätszuschreibungen entstehen spezifische Machtpotenziale (Abschnitt 4.5.2.), die es den so kategorisierten erlauben, als epistemische Akteur:in im Sinne der Notrufbearbeitung valides Wissen weiterzugeben. Die Differenzierung von Anrufer:innen beruht, wie ich zeigen werde, auf spezifischen Wahrnehmungsfähigkeiten und Sensibilitäten für kategoriale Zugehörigkeitsmarker, die Polizist:innen in Leitzentralen ausbilden.

Epistemisches Profiling unterscheidet und bewertet Dinge und Menschen hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit und schreibt ihnen differenziell die Fähigkeit und Bereitschaft zu, Ereignisse »korrekt« zu bewerten und zu beschreiben bzw. »die Wahrheit zu sagen«. Erst dann können sie als authentifizierte Quelle von Wissen, das heißt als relevante Informant:innen und epistemische Akteur:innen, in Praxisformen wirken. Das epistemische Profiling ist daher entscheidend dafür, wer oder was an der Notrufbearbeitung intelligibel teilnehmen und Interventionen auslösen kann. Die dafür angesetzten Bewertungskriterien müssen keineswegs explizit sein, wenngleich die normativen Diskurse von Praxisformen ein gewisses Regime der Zuerkennung von Glaubwürdigkeit und Anerkennung als epistemische:r Akteur:in leitstellenöffentlich zugänglich machen (Schützeichel 2010). Die Maßstäbe sind, so übergreifend sie im Polizeialltag auftauchen mögen, relativ unabhängig von rechtlichen und formalen Bewertungsregeln.

In der Kognitionspsychologie wurde die Bewertung anderer hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit als Informationsquelle als epistemische Wachsamkeit bezeichnet (Sperber u.a. 2010). Sie gilt als evolutionäre und entwicklungspsychologische Reaktion auf das Risiko, von anderen falsch informiert zu werden. Soziale Institutionen der Informationskontrolle werden aus diesen psychologischen Mechanismen abgeleitet und bilden entsprechende Prozeduren des Sammelns, Verifizierens, Bearbeitens und Verbreitens von Informationen aus, die sie zu privilegierten Mittlern der Informationsbewertung machen. Diese Perspektive gibt wertvolle Hinweise über die psychologischen Hintergründe und institutionellen Mechanismen der Glaubwürdigkeitsbewertung. Mit dem Begriff des epistemischen Profilings soll stärker auf die Medien, die Sozialität und die Ungleichheitseffekte dieser Praktiken aufmerksam gemacht werden.

Das epistemische Profiling kann Marginalisierungen reproduzieren, wenn die formspezifischen »Vertrauensaxonomien« (Knorr-Cetina 2002, 184–91) und Antwortfähigkeiten dauerhaft bestimmte soziale Gruppen benachteiligen oder gar ausschließen. Epistemische Degradierung reduziert die Teilnahmebefähigung an Praxisformen (vgl.

7 Der Philosoph Oliver Traldi (2021) nennt *epistemic profiling* im Zusammenhang mit rassistischem Profiling, arbeitet es aber weder empirisch noch konzeptionell aus.

Garfinkel 1956). Menschen werden dann ggf. selbst vorrangig zu Wissensobjekten, die als problematisch, verbesserungsbedürftig oder ausgrenzbar gelten (vgl. Foucault 1994). Auf diesen Aspekt der Entwertung und Exklusion von Wissensquellen weist die feministische Philosophin Miranda Fricker (2007) in ihrer Arbeit zur epistemischen Ungerechtigkeit hin. Bemerkenswerterweise entlehnt sie ihre theoretischen Fallbeispiele Interaktionen zwischen Polizei und marginalisierten Gruppen. Fricker unterscheidet zwei Typen epistemischer Ungerechtigkeit, die testimoniale und die hermeneutische: »An example of the first might be that the police do not believe you because you are black; an example of the second might be that you suffer sexual harassment in a culture that still lacks that critical concept.« (Fricker 2007, 1) Testimoniale Ungerechtigkeit beruht also darauf, dass bestimmten Personenkategorien nicht dieselbe Glaubwürdigkeit zukommt wie anderen. Hermeneutische Ungerechtigkeit setzt an den Begriffen und Konzepten an, mit denen Ungerechtigkeiten als solche verstehbar werden. Es handelt sich also um die epistemischen Potenziale einer Gesellschaft, an denen sich Glaubwürdigkeit bemisst.

Im Folgenden konzentriere ich mich vor allem auf testimoniale Ungleichheit. Im Gegensatz zu Frickers Konzept der epistemischen Ungerechtigkeit setze ich epistemisches Profiling nicht als ethisches, wenngleich durchaus als kritisches Konzept ein, das die tradierten und eingefleischten *hierarchies of credibility* (Becker 1967, 241ff.) in der Notrufbearbeitung sichtbar macht, aber nicht explizit eine ›bessere‹ wertorientierte Praxis einfordert. Mir geht es vielmehr darum, die praktische Normativität und die Personenkategorien des epistemischen Profilings herauszuarbeiten und damit auch zu identifizieren, wie Darstellungen von Vorfällen glaubwürdig oder unglaubwürdig werden.

Mit dem Begriff der Ungerechtigkeit verbindet Fricker den Entzug von Glaubwürdigkeit (*credibility*) aufgrund von vorverurteilenden Identitätszuweisungen. Stereotype spielen auch in der Notrufbearbeitung eine bedeutende Rolle, geht es doch darum, mit Unbekannten zu kommunizieren, denen die Beamt:innen eher als Personentyp denn als Individuum begegnen. Ich möchte aber auch solche epistemischen Differenzierungen beleuchten, die nicht als ›ungerecht‹ gelten, was auch immer der Maßstab dafür sein möge. In den Blick geraten so neben intersektionalen Marginalisierungen auch Differenzierungen zwischen Lai:innen und Professionellen, Personen und Institutionen, Beobachter:innen und sekundären Berichterstatter:innen.

In den folgenden Unterabschnitten gehe ich zunächst auf die Mediatisierung der Personenkategorisierung ein (Abschnitt 4.5.1.1.) und zeige, wie das polizeiliche Einsatzleitsystem dazu beiträgt, transsituative Identitäten von Anrufenden zu produzieren, denen unterschiedliche Grade der Glaubwürdigkeit zugesprochen werden. Danach wird auf Varianten der Selbstpositionierung der Anrufer:innen (Abschnitt 4.5.1.2.) und auf die Bedeutung von perzeptiven Positionierungen eingegangen (Abschnitt 4.5.1.3.). Beide Selbstkategorisierungen sind für die Notrufbeamt:innen Hinweise darauf, ob die Aussagen der Anrufer:innen authentische Wahrnehmungen beschreiben. Im epistemischen Profiling werden Anrufende zudem anhand ihrer Darstellungsweise hinsichtlich ihrer sozialen Klassenzugehörigkeit eingeordnet (Abschnitt 4.5.1.4.) und in Bezug zu formspezifischen Normalitätszuschreibungen gesetzt (Abschnitt 4.5.1.5.). Insbesondere die »Psychose« erweist sich dabei als Personenkategorie in einem Exklusionsbereich praktisch nicht intelligibler Äußerungen, auf den die Notrufbearbeitung nicht antwortet.

4.5.1.1. Mediatisierte Kategorisierung von Anrufenden

Das Notrufgespräch steht im Zentrum der Kategorisierung von Anrufer:innen. Der sprachliche Austausch ist aber nicht der einzige Modus der Kategorisierung. Von besonderer Relevanz sind zudem mediale Repräsentationen. Die Telekommunikation begrenzt zwar die wechselseitigen Wahrnehmungsmöglichkeiten von Anrufer:innen und Notrufbeamt:innen im Vergleich zu Face-to-Face-Interaktionen. Die Medientechnik erweitert die Interaktion aber zugleich durch automatisiert erhobene und eingebundene Daten über die Anrufenden, wie z.B. Ortungsdaten oder Informationen über vergangene Einsätze.

Bereits in der Eröffnung der Notrufprozesse fungiert Medientechnik als Warnsystem.⁸ Das Einsatzleitsystem signalisiert das Warten der Anrufenden. Mobiltelefone, die beim Anruf ihre Telefonnummern nicht mitsenden (Inkognito-Anrufe), werden bei der Zuweisung an einen Notrufannahmepunkt identifizierbar gemacht. Die Telefonnummer oder das Fehlen einer SIM-Karte wird den Beamt:innen in einem Pop-up-Fenster angezeigt und mit einer Farbcodierung unterlegt. Die Farbcodierung unterscheidet die Anrufe je nachdem, ob sie auf einer Direktleitung, z.B. von Leitstellen anderer Notruforganisationen oder von Apparaten der Polizei, anrufen oder ob es sich um externe Telefonnummern von Festnetz- oder Mobilfunktelefonen handelt. Einen eigenen Farbcode und einen speziellen Rufnummertyp haben gebührenpflichtige Telefonwählgeräte von Alarmanlagen. Andere Alarmsysteme werden über eine spezialisierte Software an einem gesonderten Notrufplatz angenommen. Festnetztelefonnummern verknüpft das Einsatzleitsystem mit digitalen Telefonbüchern und gibt, wenn ein Eintrag vorhanden ist, Namen und Adressen aus. Polizeiinspektionen und andere Organisationen wie Unternehmen werden als solche in der Anzeige ausgewiesen. Ausländische Nummern werden durch die jeweilige Vorwahl erkennbar. Anrufe von Telefonzellen werden durch ein Piktogramm auf dem Display als solche sichtbar. Die Medientechnik kategorisiert die Anrufenden also bereits, bevor die Gespräche beginnen, als Menschen, technische Objekte und Organisationsmitglieder und macht diese Unterscheidungen sichtbar. Anders als bei alltäglichen Telefongesprächen geht es dabei weniger um das Erkennen konkreter Personen als vielmehr um das Erkennen von Typen von Anrufenden.

Die Telefonnummern werden von Polizist:innen als unwillkürliche Zurschaustellung der Herkunft und Handlungsmotivationen gelesen. Sie verbinden sich mit Erwartungen an die Glaubwürdigkeit von Anrufenden. Polizeiinternen Telefonnummern unterstellen die Beamt:innen Glaubwürdigkeit hinsichtlich der Inhalte und Kompetenz hinsichtlich der Darstellung, weswegen die Gespräche als Kommunikation unter Kolleg:innen geführt werden (z.B. Du-Ansprache, weniger Themenvorgabe), wie Don Zimmerman (1984) bereits früh herausgearbeitet hat. Andere Telefonnummernanzeigen wecken hingegen Misstrauen. Erkannte *counter-surveillance moves* (G. T. Marx 2003), wie Anrufe aus anonymen Telefonzellen, gelten als Anzeichen, dass die Anrufenden etwas verbergen (FP, Landesleitzentrale). Die Authentizität der Anrufenden zeigt sich in diesem Verständnis darin, ob sie bereit sind, Informationen über sich selbst als Kreditinvestition preis-

8 Erving Goffman (2022) verwendete den Begriff Warnsystem für Gegenstände wie Türglocken oder Klingeln, die Situationsteilnehmer:innen die Anwesenheit anderer Personen mitteilen und den Übergang von der Hinter- zur Vorderbühne einläuten.

zugeben. Die Nummernanzeige verrät, inwiefern Kollaborationsbereitschaft unterstellt werden kann. So ist diese mediale Selbstdarstellung zwar manipulierbar, aber in der Manipulation geben die Anrufenden sogar mehr über sich selbst preis. Obwohl der Unglaubwürdigkeitsverdacht im Gespräch bestätigt werden muss, evoziert die Nummernanzeige Skepsis, indem sie eine bestimmte Art der Unterscheidung von Personen und Dingen vornimmt und Anschlusskategorisierungen zulässt.

Einsatzleit- und Kommunikationssysteme erweitern die Gesprächssituation um zusätzliche medientechnische Instrumente, mit denen die Glaubwürdigkeit der Anrufenden bestimmt werden kann. So wird der Ortung von Mobiltelefonen zugesprochen, die »wahre« (wenn auch ungenaue) geografische Position der Anrufenden preiszugeben. Wenn der berichtete Vorfallsort und der Anrufort nicht übereinstimmen, aber eine Beobachtung als Wahrnehmungsmodalität angegeben wird, dann bezweifeln Beamt:innen die Glaubwürdigkeit der Anrufenden, hinterfragen entsprechende Informationen aktiv und lehnen den Anruf mitunter als Falschdarstellung ab (INT, Disponent).

Das epistemische Profiling bezieht über das Einsatzleitsystem auch vergangene Begegnungen von Notruf und Anrufenden in die Bewertung von Glaubwürdigkeit ein. So merken sich Notrufbeamt:innen Teile von Telefonnummern (etwa die letzten drei Zahlen), wenn mit ihnen besonders viele Anrufe verbunden sind, die sie als unglaubwürdig beurteilen und deren Anrufer:innen sie als »Psychose« oder »Alterspsychose« einordnen (siehe Abschnitt 4.5.1.5.). Dadurch identifizieren sie einige Personen bereits vor Beginn des Gesprächs. Sie hören den Anrufenden dann oft nur für wenige Worte zu, um ihre Annahme zu bestätigen, und beenden das Telefonat schnell wieder. Die Anzeige der Nummer präfiguriert die Personenkategorisierung.

Neben diesen Memorisierungspraktiken, die wohl die meisten Menschen in ihrem Alltag anwenden, um Anrufer:innen zu identifizieren, werden Informationen über eine Rufnummernhistorie hinzugezogen, die die Einsatzdatenbanken nach vergangenen Anrufen mit derselben Nummer durchsucht.

[...] wenn eine Telefonnummer aufscheint, wo schon mehrere Anrufe dergleichen waren von derselben Nummer mit Hinweisen, dass lediglich vielleicht eine Altersdemenz oder dergleichen vorliegt, macht das die Sache natürlich sehr einfach. Letztendlich dann natürlich, wenn Grund gegeben ist, [schickt man] trotzdem ein Fahrzeug, aber man bemerkt schon, dass diverse Einsätze mit der und der Art schon waren. (INT, Disponent)

Das Einsatzleitsystem fusioniert im epistemischen Profiling die menschlichen Darsteller:innen von (Not-)Ereignissen mit ihren Telefonapparaten und schafft so eine soziotechnisch hybride, mediatisierte Identität, die über einzelne Notrufe hinausgeht und Interaktionssituationen miteinander verbindet. Die Medien der Darstellung und die Darstellenden werden kaum voneinander getrennt. Das Einsatzleitsystem stabilisiert die situative epistemische Bewertung, indem die Polizist:innen sie mit denjenigen anderer vergleichen und sich der Gültigkeit ihrer Personenkategorisierung vergewissern können. So entstehen transsituative Identitäten durch aufeinander verweisende, wiederkehrende und sich wechselseitig stützende Glaubwürdigkeitsbewertungen. An diesen kollektiven Beurteilungen sind Notrufbeamt:innen, Disponent:innen, Strei-

fenwagen und in der Prüfung der Einsatzbearbeitung auch Dienstführende beteiligt. Erhöhte Aufmerksamkeit für Falschdarstellungen ist gerade dann geboten, wenn die Warnsysteme ein zu anonymes oder allzu »amtsbekanntes« Gegenüber ankündigen (FP, Landesleitzentrale).

4.5.1.2. Selbstpositionierung und Glaubwürdigkeit

In den Notrufgesprächen sind Selbstpositionierungen der Anrufenden wichtige Momente der Darstellung von Glaubwürdigkeit (K. Tracy und Anderson 1999; M. Whalen und Zimmerman 1990, 479ff.). Üblicherweise treffen Anrufende einerseits Aussagen darüber, wie sie mit anderen involvierten Personen oder Organisationen in Beziehung stehen und wie sie Ereignisse wahrgenommen haben (siehe Abschnitt 4.5.1.3.). Andererseits positionieren sie sich implizit oder explizit in Bezug auf diskursive Responsibilisierungen. Dabei können die folgenden vier Typen von Konstellationsdarstellungen unterschieden werden (vgl. ähnlich Kevoe-Feldman 2019; Neustetter u.a. 2019).

Die erste Konstellationsdarstellung positioniert die Sprecher:innen als unmittelbar Betroffene. Dazu zählen neben den Opfern bzw. nachteilig Betroffenen auch potenzielle Täter:innen, die sich selbst stellen. Während Erstere von der Intervention der Polizei profitieren, rufen Letztere die Polizei trotz nachteiliger Konsequenzen. Die Betroffenheit ist auch bei Anrufenden groß, die eine persönliche Beziehung zu Opfer oder Täter:in angeben, sei es der Ehemann oder die gut bekannte Nachbarin. Sie äußern eine Relevanz des Vorfalls durch die Angabe der Art der persönlichen Beziehung, die sie zum Anruf verantwortet.

Dies unterscheidet sie von den aktiven Beobachter:innen, die als couragierte »Wohltäter« (Bergmann 1993, 313) scheinbar ohne eigenen Nachteil oder Vorteil die Polizei für andere alarmieren. Die Betroffenen können Nachbar:innen oder zufällig auf der Straße angetroffene hilflose Personen sein. Die Wachsamkeit dieses Typs von Anrufenden entspricht der Responsibilisierungsintention der Aktivierungsdiskurse und ist weniger an den persönlichen Beziehungen orientiert. Die Alarmierung der Polizei ist nicht nur ein Ansuchen um Hilfe, wenn die eigene Hilfeleistungskompetenz überfordert ist. Diese Anrufenden erfüllen »mit ihrer Meldung eine Bürgerpflicht« (ebd.). Eine entsprechende Positionierung kommt beispielsweise zum Ausdruck, wenn Anrufende angeben, notleidende Personen in riskanten Situationen beobachtet zu haben, die auf Ansprache nicht reagieren (FP, Landesleitzentrale). Dann wird gezeigt, dass die Ereignisdefinition auf unmittelbaren Wahrnehmungen beruht und sogar geprüft wurde. Die Anonymität der Begegnung drückt sich in unpersönlichen Bezeichnungen (z. B. »ein Mann«, »eine Frau«) aus und positioniert die Anrufenden damit implizit als couragierte Helfende. Diese Anforderungen können noch verstärkt werden, indem die Polizei als letzte Hilfsmöglichkeit ausgewiesen wird, die sich bietet. Denn so wird ausgedrückt, dass mit der Polizei als Abhilfe sparsam umgegangen wird.

Es kann aber auch ohne Hilfsbeziehung schlicht um das Berichten von Delinquenzen und Anomalien gehen, wenn z. B. vermeintliche Drogendealer:innen oder gravierendere Rechtsverstöße, evidente oder befürchtete Gefahren gemeldet werden. Es entstehen so auch Einsätze, bei denen die Anrufer:innen auf konkrete, diskursiv verbreitete Täter:innenkategorien zurückgreifen, um Verdächtigungen zu begründen, wie z. B. Lieferwagen mit osteuropäischen Kennzeichen (FP, Landesleitzentrale). Der osteuropäische Lie-

ferwagen ist nicht nur irgendeine Beschreibung eines verdächtigen Fahrzeugs, sondern antwortet auf Aktivierungskampagnen gegen Einbruchsdiebstähle und beteiligt sich damit praktisch an der Bekämpfung der Diskursfigur der »Ostbanden« (siehe Abschnitt 2.4.). Die folgenden Interventionen nehmen die Aktivität der Anrufenden auf, sorgen aber zugleich dafür, dass engagierte Bürger:innen in ihrem eigenwilligen Aktionsraum kontrolliert werden, um dem Vigilantismus derjenigen Anrufenden, die Verdächtige verfolgen, dauerhaft beobachten oder gar angreifen, vorzubeugen.

Vertreter:innen des letzten Anruferentyps weisen sich als beruflich mit besonderer Verantwortung betraute Rollenträger:innen aus. Oft nennen sie schon bei der initialen Vorstellung die Organisationen oder Unternehmen, für die sie arbeiten, was durch die Rufnummernanzeige des Einsatzleitsystems verifiziert werden kann. Sie geben damit zu verstehen, dass sie die Polizei nicht aus persönlichen Motiven kontaktieren, sondern weil dies Teil ihrer beruflichen Tätigkeit ist. Auch die Rettungsleitzentrale oder die Feuerwehr sind persönlich uninteressierte Überbringer:innen für polizeiliche Einsatzauforderungen, die zudem implizit auf ihre eigene Notrufexpertise rekurrieren.

Die Rollenträger:innen mobilisieren institutionelle Glaubwürdigkeit für ihre Darstellungen. Sie wird durch eine reziproke Abhängigkeit von der Kooperation der Polizei mit anderen Organisationen gestützt, die mit einem Vertrauensgrundsatz bewehrt ist. Dieses »generalisierte Vertrauen in die Institution [...] ersetzt dann jene unzähligen einzelnen und schwierigen Vertrauenserweise, die nötig wären, um den Lebensbedarf in einer kooperativen Gesellschaft sicherzustellen, durch einen Globalakt« (Luhmann 1989, 55), der in der Benennung organisationaler Zugehörigkeit vollzogen wird. Die wechselseitigen positiven Antworten auf Responsibilisierungen und Aufforderungen stabilisieren fortlaufend die Beziehungen in und zwischen den organisierten Praxisformen. Es geht im Grunde weniger um die tatsächliche Glaubwürdigkeit von Äußerungen als um die negativen Konsequenzen misstrauischer Reaktionen.

Das veranschaulichen Anrufe aus Polizeiinspektionen, bei denen durch das Einsatzleitsystem ausgewiesene Polizist:innen Vorfälle melden, die von den Mitarbeiter:innen der Leitstellen als inhaltlich unglaubwürdig bewertet werden. In diesen Fällen stabilisiert die Anzeige der internen Nummer die Selbstvorstellung der Anrufenden, indem sie die Zugehörigkeit zur Polizei verifiziert.⁹ Obwohl Polizist:innen am Notruf die Meldungen für unplausibel halten können, weil z.B. Hergänge oder Schadensbeschreibungen nicht schlüssig sind, werden die Einsätze dennoch ausgelöst – auch wenn ihnen mit Sarkasmus und Ironie begegnet werden mag (FP, Landesleitzentrale). Die relative Unglaubwürdigkeit des konkreten Berichts oder der Umstand, dass die Polizeidienststellen selbst meist nur durch Hörensagen Kenntnis von Gefahrenereignissen erhalten, wird durch den Ausweis der Polizeiinspektion als Botin, deren Mobilisierung fortgeführt werden muss, unwirksam gemacht. Die Glaubwürdigkeit entsteht durch die Kategorisierung des Anrufenden als Organisationsmitglied. Die Notrufbeamten:innen können zwar den individuellen Polizist:innen misstrauen, an deren Ereignisbewertung schließen sie aber dennoch positiv an. Die Antwortverpflichtung wiegt schwerer als das Misstrauen

9 Eine ausbleibende Verifizierung kann auch dazu führen, dass Anrufenden, die sich als Polizist:innen ausweisen, zunächst weniger vertraut wird.

in den konkreten Bericht (siehe Abschnitt 4.8.2.). Die Anrufer:innenkategorie rechtfertigt, dass interventionsrelevante Unterscheidungen unklar und Informationen ausbleiben können.

4.5.1.3. Klassifikationsrelevanz von Wahrnehmungsmodalitäten

Anrufer:innen geben in Notrufgesprächen neben sozialen Beziehungen auch an, wie sie Vorfälle wahrgenommen haben. Die Unterscheidungen, ob Vorfälle gesehen oder gehört wurden, ob mit Betroffenen gesprochen wurde oder nicht, wirken sich auf die Zuschreibung von Glaubwürdigkeit aus und werden, wenn sie nicht in den initialen Berichten zutage treten oder unklar sind, von den Notrufbeamt:innen aktiv erfragt. In einem beobachteten Telefonat meldete eine ältere Frau, dass sie nebenan Schreie höre (FP, Landesleitzentrale). Darauf antwortete der Notrufbeamte mit der Feststellung, dass sie nur höre, wie sich die Nachbar:innen streiten. Der angegebene Wahrnehmungsmodus veranlasste den Beamten, die Glaubwürdigkeit der Einordnung des Ereignisses zu hinterfragen. Die Anruferin reagierte mit einer vertiefenden Beschreibung des Gehörten. Für die Polizist:innen geht es in solchen Situationen aber nicht vorwiegend darum, was genau gehört wurde. Die Darstellung bleibt durch die Gewissheit, dass man Schläge nicht höre, teilweise unglaubwürdig. Dem Hören der Anrufenden wird, stärker als dem eigenen professionellen Hören, ein Wahrnehmungsdefizit zugeschrieben. Die Personenkategorie »ältere Dame« gilt zudem als schwierige Zeugin, da sie ausschweifend erzähle und den Berichten genau zugehört werden müsse, um herauszufinden, was polizeirelevant ist. Die epistemische Unsicherheit des Hörens bietet dann Anschlussmöglichkeiten für moralische Urteile über mögliche Motive der Anrufenden. In diesem Fall vermengt sich die Einordnung der Wahrnehmungsmodalität damit, dass der Person kein valides Motiv zugeschrieben wird. Der Beamte nahm an, sie habe die Polizei nicht als couragierte Helferin gerufen, sondern aus eigennützigen Gründen. Der Wahrnehmungsmodus und das unterstellte Motiv der Anrufer:innen gewinnen Bedeutung als Marker für Glaubwürdigkeit (Weißmann 2023, 256) und sorgen für eine situative Herabstufung ihres Status als Informant:innen, wenn eigennützige oder anderweitig moralisch weniger wertvolle Motive vermutet werden. Die Verpflichtung zur Intervention, wenn Gefahren bekanntgegeben werden, ist allerdings eine rechtliche Grenze für die Wirkmächtigkeit der moralischen Bewertung von Anrufenden im Notrufprozess.

Wie die Anrufenden zur Einordnung des Vorfalls gekommen sind, geben die Beamt:innen mitunter in der Einsatzbeschreibung wieder. So können Angaben etwa als Vermutung markiert werden, z. B. mit dem Verb »glauben« oder dem Zusatz »angeblich«. Damit bleiben Vorfalleinordnungen, Wahrnehmungsmodalitäten und Zweifel an der Glaubwürdigkeit der Aussagen sichtbar. Die Klassifizierungsdominanz liegt aber bei den Polizist:innen. Denn aus dem Hören einer gefährlichen Situation kann wie im angeführten Fall eine eigennützige Vermutung werden. Dies drückt sich mithin in der Klassifizierung der Einsätze aus, wenn diese vorerst ein »Anschauen« ohne höchste Priorität fordert.

Deutlich wird in den angeführten Beispielen, dass die Anrufenden in ihren Darstellungen implizit oder explizit auf Aktivierungsdiskurse und die darin eingebundenen Verdachtskategorien verweisen. Auch die polizeilichen Bewertungen beinhalten moralische Urteile. Positive Glaubwürdigkeitsbewertungen werden wahrscheinlicher, wenn

die Anrufenden sich als uninteressierte Verantwortungsträger:innen ausweisen und dies durch ihre Telefonnummer verifizieren. Die perzeptiven Positionierungen stützen oder schmälern die Authentizität von Aussagen durch Hinweise auf Wahrnehmungsverhältnisse. Das Notrufgespräch fungiert dann als dreifache Schnittstelle zwischen Wachsamkeit, polizeilichen Wissenspraktiken und Aktivierungsdiskursen. Die Darstellungen der Anrufenden sind stets, ohne dass dies intendiert wäre, Selbstdarstellungen, die sie zu kategorisierbaren Elementen von Un/Sicherheitsobjekten machen. Die folgenden Ausführungen präzisieren die Praktiken der Personenkategorisierung im epistemischen Profiling.

4.5.1.4. Differenz hören, Ungleichheit produzieren

Es klang bereits an, dass bestimmte gesellschaftliche Differenzierungspraktiken, wie ethnisierte Verdachtskategorien, in den Darstellungen von Anrufenden auftauchen. Die Aufforderer:innen verorten sich aber auch selbst in kategorialen Zugehörigkeitsrastern. Teilweise werden sozialstrukturelle Milieu- und Klassenzugehörigkeiten explizit eingebracht, wenn die Anrufenden etwa Eigentumsverhältnisse oder ihre Bildungstitel bei der Vorstellung benennen. Im Gegensatz zur expliziten Benennung von symbolischen Markern der Klassen- und Milieuzugehörigkeit sind die Anzeichen, auf die die Praktiken der Personenkategorisierung im Zuge des epistemischen Profilings zugreifen, aber oft subtiler.

Man sagt immer, die Polizei, Polizeibedienstete und in dem Fall auch Notrufbearbeiter und Einheitendisposition müssen vor allem ein Spiegelbild der Gesellschaft sein. Gesunder Hausverstand, gepaart auch mit einer gewissen Sensibilität am Notruf, weil ich das ja nur auditiv wahrnehme. (INT, Führungskraft)

Polizist:innen müssten in Sekundenschnelle an der Sprechweise erkennen, mit welchem »Milieu« sie es zu tun haben:

Es macht einen Unterschied, wie sich auch der sprachliche, der verbale Umgang mit dem tiefsten Niveau abspielt, sei es, dass das unter Umständen ein, ja, wirklich die unterste Schicht der Gesellschaft betrifft oder betrifft das unter Umständen einen Universitätsprofessor, einen Wissenschaftler, der in einer sehr etablierten Region [...] zu Hause ist. Ich muss das Gespür haben nach ein paar Sekunden äh, wie gehe ich mit dem Gesprächspartner um, da wieder wichtig: Gesprächsführung, Psychologie. (INT, Führungskraft)

Die interviewte Führungskraft antwortet in dieser Passage auf die Frage, was Hausverstand in der Notrufbearbeitung bedeutet. Sie beschreibt den Hausverstand als Ähnlichkeit von Polizei und Gesellschaft und greift dabei auf einen typischen Ausdruck in Spezialdiskursen der Polizei zurück. Hausverstand ist in diesem Verständnis die Spiegelung gesellschaftlicher Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata und der Rückgriff auf alltägliche Erfahrungen der Problembewältigung, die nur aus unmittelbarer Anschauung und Beteiligung an der polizeilichen Praxis erlangt werden können. »Sensibilität« und »Gespür« weisen auf die Unmittelbarkeit des leiblichen Erlebens hin. Sie können aus

Sicht der Proponent:innen des Hausverstands nicht in expliziten Lehrstunden geschult werden. Die Bezugnahme auf das Gespür, auf das in seiner ganzen Komplexität noch einmal am Ende dieses Studienteils eingegangen wird, erlaubt es den Notrufbeamt:innen, als verständige Gesprächsteilnehmer:innen zwischen Gesellschaft und Polizei zu vermitteln. Das ist in diesem Fall allerdings nicht als besondere Fähigkeit zu verstehen – es handelt sich beim Hausverstand ja gerade um ein Scharnier zwischen mundanen Praktiken der Personenkategorisierung und Notrufbearbeitung –, sondern als Berechtigung, sich auf die so generierten Wahrnehmungen und Bewertungen zu stützen (Biermann und Kaufmann 2021).

Im Bereich der Notrufannahme sei gerade eine auditive Sensibilität für die gesellschaftliche Stellung der Anrufenden von besonderer praktischer Relevanz.¹⁰ Es handelt sich dabei um ein kategorisierendes Hören, das soziale und kulturelle »Milieus« wiedererkennt. Die Unterscheidungspraktiken beziehen sich auf die Sprechweise, die es den Beamt:innen erlaube, Positionen innerhalb einer sozialen Hierarchie vom »tiefsten Niveau« der »unterste[n] Schicht« bis zu den gebildetsten Schichten zu erkennen.¹¹ »*This means that persons make inferences about persons' identities by means of assumptions concerning how norms are related to activities and to the categories to which they are bound.*« (Psathas 1999, 145) Mit sozialen Gruppen müsse laut der Führungskraft auf der Basis dieser gehörten Zugehörigkeiten unterschiedlich umgegangen werden. Das Klassen-, Gender- und Ethnie-Hören schreibt also zunächst nicht unmittelbar Glaubwürdigkeit zu, aber es prägt die Art und Weise, wie Notrufgespräche geführt werden. Der Verlass auf das Gehör steht dabei in deutlichem Kontrast zum Vertrauen in die Hörfähigkeiten der Anrufenden. Das ›richtige‹ Gehör als Sensorium für Unterschiede schreiben die Professionellen nur sich selbst zu.

Die geforderte sprachliche Anpassung sollte meines Erachtens zugleich als eine für die Anrufer:innen wahrnehmbare Einordnung in eine soziale Hierarchie verstanden werden. Die Gesprächsführung fremdpositioniert die Aufforderer:innen als Angehörige der gehörten »Milieus«. Wenn Hören als kategorisierende Tätigkeit betrachtet wird, folgt daraus auch, dass es sich nicht um eine vorsoziale Wahrnehmung handelt, sondern um ein erlerntes und kulturell geformtes Identifizieren, dem Annahmen darüber zugrunde liegen, wie Gruppen sprechen, klingen und wie man ›richtig‹ spricht (Spitzmüller 2013). Hören fungiert als sozialisiertes und mit bestimmten Bewertungskriterien verknüpftes sensorisches Körperinstrument (Knorr-Cetina 2002, 138ff.), dessen besonderes epistemisches Potenzial für Notrufgespräche auch darin besteht, sprachliche Kommunikation als Sprechen aus einer bestimmten gesellschaftlichen Position wahrzunehmen.

Solche implizit oder explizit eingeübten, auditiven Kategorisierungspraktiken hat der Soziolinguist John Baugh (2003) als *linguistic profiling* bezeichnet. Während er vor allem auf die »*racial identification based on speech*« (Baugh 2003, 156) aufmerksam macht,

10 Fricker (2007, 67–85) recurriert bereits auf das Hören in Glaubwürdigkeitsbewertungen, interessiert sich aber weniger für die inkorporierten Wahrnehmungsfähigkeiten als für Hören als Grundlage der Diskursfähigkeit.

11 Der Rekurs auf einen Wissenschaftler ist zugleich auf die Interviewinteraktion gerichtet. Die interviewte Person greift wohl auf das Beispiel zurück, um sich gegenüber mir als Interviewer zu positionieren.

verdeutlicht der Interviewausschnitt, dass die Praxis, Menschen anhand ihrer Sprechweisen sozialen »Milieus« zuzuordnen, auch Aspekte eines *class profiling*¹² umfasst und als anerkannte, teils als notwendige Fähigkeit angesehen wird, um mit den medialen Begrenzungen der Telekommunikation umzugehen. Das geübte Hören orientiert die Gesprächspraktiken und erlaubt eine »standesgemäße« Anpassung an das jeweilige Gegenüber, ohne es persönlich zu kennen (Bourdieu 2008, 737). Es umfasst ein »Gespür« für die eigene Position im Verhältnis zur Position der anderen.

4.5.1.5. Normalisierung und Intelligibilität

Die *hierarchy of credibility* der Notrufbearbeitung ist aber nicht einfach identisch mit gesellschaftlichen Rangordnungen. Stattdessen werden sie durch spezifische Normalisierungsprozesse überformt, in denen die Erzeugung von Ungleichheit in Beziehung zu den Bezugsproblemen der Wachsamkeitskontrolle gesetzt wird. Darin überkreuzen sich die Normalisierungserfordernisse der Notrufgespräche (vgl. Garfinkel 1967), die aus Ereignisbeschreibungen polizeiliche Wissensobjekte formen sollen, und die Bewertung der Darstellungskompetenzen von Anrufer:innen in einem Normalspektrum der »richtigen« Wachsamkeit. Die Normalitätsgrenzen überlagern sich dabei mit alltagsweltlichen Kategorisierungen, gehen aber aus der formspezifischen Normativität der Notrufbearbeitung selbst hervor.

Epistemisches Profiling wird daher durch soziokulturelle und soziotechnische Antwortfähigkeiten geprägt. Die Normalisierungsprozesse erzeugen ihr Anderes bzw. ihre Anderen mit und machen Kategorisierungen durch Sanktionierung, Zurechtweisung und Korrektur bis hin zum Ausschluss erkennbar (vgl. Rouse 1996). Die Personen, denen Alterität und Abweichung zugeschrieben werden, können solche Prozesse aber anfechten und sich widerständig verhalten, indem sie diese wiederum kritisieren oder korrigieren. Um dem nachzugehen, greife ich auf die bisherigen Erkenntnisse zur mediatisierten Identitätszuschreibung an Anrufer:innen zurück und schlage eine Brücke zum folgenden Abschnitt über Exklusionsgrenzen (siehe Abschnitt 4.5.2.).

Die Zuschreibung von Abweichung, an die epistemische Unglaubwürdigkeitsbewertungen geknüpft werden, ist angewiesen auf Bezüge zu Normalität (und umgekehrt). Was für normal gehalten wird, bleibt im praktischen Vollzug oft implizit bzw. artikuliert sich in einem reibungslosen Ablauf des Gesprächs. Fassbarer werden implizite Normalitätserwartungen vor allem negativ durch Mikrosanktionen. Um eine positive Normalitätsbeschreibung zu erlangen, fragte ich Beamt:innen in Interviews daher, wie sich perfekte Anrufer:innen verhalten sollten. Sie sollen

(lachend) perfekt Deutsch reden. (lachend Ende) Nein, das Wichtigste ist, dass er ruhig und sachlich ist, was natürlich ein Wunschdenken ist. Das wär natürlich perfekt, dass er entsprechend ruhig ist, mir sagen kann: Wer ist er, wo ist er und was ist passiert? Das wär der Idealzustand und das eben in einer Art und Weise, die ich versteh und niederschreiben kann. Das wär der Idealzustand, den hat man/Ja man hat ihn relativ oft noch [...]. (INT, Disponent)

12 Vgl. zum visuellen *class profiling* die Arbeiten von Jenny Künkel (2014).

Andere Interview- und Gesprächspartner:innen formulierten diese Anforderungen beinahe wortgleich und benannten die gemeinsame Sprache ebenfalls als erste oder eine der ersten Kriterien. Am Anfang steht also die sprachliche Verstehbarkeit der Äußerungen, die durch Sprachkenntnisse von Polizist:innen und die Verfügbarkeit entsprechender Hilfsmittel begrenzt wird. Verstehbarkeit wird in den Interviews hinsichtlich einer deutlichen Aussprache konturiert. Hinzu kommt, dass die Anrufer:innen den polizeilichen Befragungen folgen sollen. Sie sollen angepasste oder anpassbare Gesprächspartner:innen sein. Damit ist auch verbunden, dass sie Bewertungen und Befragungen nicht kritisieren und anfechten, sondern die polizeiliche Führung anerkennen sollen (INT; Disponent). Solche ›normalen‹ oder, besser, normalisierbaren Bot:innen treten hinter der epistemischen Beziehung von Ereignis und formspezifischen Wissensbedürfnissen zurück.¹³ In den ›normalen‹ Bereich gehören aber auch diejenigen Anrufer:innen, deren Berichte nicht sachlich sind, die aber authentische Emotionen zeigen, die Anzeichen für die Bewertung des Einsatzes bieten.

Ausgehend von diesen basalen Anforderungen nannten mir die Polizist:innen diverse Abweichungen, die verdeutlichen, dass Notrufgespräche fragile Interaktionen sind. So fährt der zitierte Beamte fort: »Je später die Stunde, je höher der Alkoholkonsum ist, umso schwerer zu verstehen sind die Leute.« (INT, Disponent) Zudem stehen Kinder stets im Verdacht, schwere Straftaten bei Notrufen vorzutäuschen. Es handelt sich dabei um eine Personenkategorie, die an ihrer Stimme und nicht selten durch die Nutzung einer Telefonzelle erkannt und bezüglich ihrer Glaubwürdigkeit besonders geprüft wird. Die Nachfragen, die implizit die Glaubwürdigkeit der Anrufenden prüfen, unterscheiden sich kaum von informationsorientierten Fragen, zielen dann aber auf die Verunsicherung der Interaktionspartner:innen und auf Darstellungswidersprüche. Auch werden unauthentische Emotionsdarstellungen als Indizien angeführt, um Scherzanrufe zu erkennen, wenn zum Beispiel »Kinder, die von Bombenattentaten sprechen und nebenbei lachen sie im Hintergrund [oder] jemand im Hintergrund sagt, was der andere sagen soll« (FP, Landesleitzentrale). Zur Glaubwürdigkeit fehlt ihnen die Zuschreibung wahrhaftiger und ernsthafter Intentionen.

Eine weitere Kategorie der abweichenden Anrufenden sind diejenigen, die als »mühsam« (FP, Landesleitzentrale) bezeichnet werden können. Sie werden dadurch charakterisiert, dass sie eine ungerechtfertigte Anspruchshaltung gegenüber der Polizei formulieren und diese mit allen Mitteln durchsetzen wollen. Zu ihnen gehören die übersteigert Aktivierte, die der Polizei als unnötig erachtete Einsätze abverlangen, aber auch diejenigen, die sich der polizeilichen Führung und Befragung widersetzen (INT, Disponent). Sie fügen sich nicht wie die Normalisierbaren in die Relevanzrahmen der Polizist:innen ein, sondern setzen ihnen eigene Bewertungen und Lenkungsversuche entgegen. Eine Subgruppe, die den Eigeninteressierten und übersteigert Aktivierte gegenübersteht, sind diejenigen, die sich in eskalierenden Nachbarschafts- oder Familienkonflikten befinden, in denen sie die Polizei als Konfliktmittel einsetzen. Manchmal werden sie von Beamt:innen als sozial Benachteiligte beschrieben, die sich in ihren alltäglichen Konflikten nicht anders zu helfen wüssten. Während meiner Feldaufenthalte urteilten Beamt:innen wiederholt resigniert, dass diese Einsätze eigentlich keine Angelegenheit für

13 Vgl. zur Transparenz des Boten Krämer (2008).

die Polizei seien, sondern für die soziale Arbeit (FP, Landesleitzentrale). Sie seien aber im Kontext der Sicherheitspolizeigesetzgebung verpflichtet, einen Streifenwagen zu schicken.

Eine weitere Kategorie der Abweichung, die hier zunächst nur angeschnitten wird und in Abschnitt 4.7.1. noch einmal eingehender behandelt wird, bezeichnen viele Beamt:innen als »Ausländer«. Es existieren aber auch pejorative ethnisierende Bezeichnungen. »Ausländer« weichen von der Anforderung ab, »normales« Deutsch zu sprechen. Die Notrufbeamt:innen reagieren auf fremdsprachige Anrufende einerseits mit Verständigungsversuchen, andererseits beobachtete ich auch vehemente Ablehnungen, wenn die Beamt:innen Anrufende nicht verstanden haben. Die folgende Unterhaltung verdeutlicht die Problematik:

»Wenn jemand sagt ›Auto runtergefallen‹, was denkst du da?« Die Lösung war, dass das Auto kein Benzin mehr hatte, worauf aber bei dem Notruf niemand gekommen sei. Deswegen sei man dorthin mit Eile gefahren, es könnte ja von der Brücke gestürzt sein oder so etwas. Es gebe in solchen Angelegenheiten Interpretationsschwierigkeiten bei Aufforderern, die keine Muttersprachler sind. Mittlerweile wisse man, dass »Auto schlagen« Unfall bedeute. Es sei schwierig, Ausländer zu verstehen. (FP, Landesleitzentrale)

Für die Notrufbeamt:innen erscheint es wichtig, sprachlich genau zu verstehen, was passiert ist, um die Dringlichkeit von Einsätzen abzuschätzen. Die Verständigungsschwierigkeiten schaffen situationsbezogene Ungewissheiten, die sich mit einer Unsicherheit verbinden, wie man mit dieser Personenkategorie umgehen soll. Die Kommunikation mit »Ausländern« zeigt den Beamt:innen, wie fragil und voraussetzungsreich der Notruf ist. So ist die Kategorie für sich fremd anhörende und sprachlich schwer zu verstehende Menschen nicht grundsätzlich mit Abwertungen verbunden,¹⁴ sondern zunächst mit einem Mangel an Antwortfähigkeiten (Knopp 2020a). Daran knüpfen bei manchen Beamt:innen Ungewissheiten in Bezug auf die kategorische Zuschreibung an. Ich wurde im Anschluss an dieses Gespräch etwa gefragt: »Kann man politisch korrekt noch Ausländer sagen?« (FP, Landesleitzentrale)

Trotz Englischleitfadens und vorgeschriebenen Prozeduren (Versuch, englischsprachige Kommunikation zu etablieren, oder Suche nach fähigen Sprecher:innen in der Leitzentrale) führen mangelnde Möglichkeiten, sich in den Gesprächssituationen im Rahmen der zeitlichen Anforderungen zu verständigen, dazu, dass nicht ermittelt werden kann, welches Problem in einer Situation vorliegt oder wo ein potenzieller Einsatzort sich befindet. So war ein Vorfall, bei dem trotz umfangreicher Bemühungen und trotz des Verdachts einer schwerwiegenden Gefährdung eine fremdsprachige Person keine Intervention auslösen konnte, eine der ersten Geschichten, die mir am Anfang meiner Feldaufenthalte erzählt wurden. Das epistemische Profiling gerät dann an seine

14 Rafael Behr (2017, 261) argumentiert, dass die Ausländerkategorie in der Polizei »fremd aussehende Menschen« bezeichnet. Die Anormalitätszuschreibung muss gleichsam als eine Bedingung der Abwertung gelten, und in der reduzierten Zugänglichkeit zum Notruf für fremdsprachige Menschen kann eine grundlegende Exklusionsproblematik verortet werden.

sprachlichen Verstehensgrenzen. Diese Art der epistemischen Exklusion ist in die Anforderung, sich der Amtssprache Deutsch oder des Englischen zu bedienen, und in die medientechnischen Möglichkeiten der Notrufbearbeitung selbst eingeschrieben.¹⁵ Die Beamt:innen erkennen die Informant:innen zwar als glaubwürdig an, allerdings ist die soziotechnische Konstellation so beschaffen, dass eine erfolgreiche Wissensvermittlung nicht möglich ist. Epistemische Ungleichheit entsteht dann aus der Begrenzung der Antwortfähigkeiten der Praxisform.

Über die beschriebenen Abweichungen von Normalisierungsanforderungen hinaus bilden »Psychosen« eine umfassende Kategorie der Alterität, in der die einzelnen Abweichungen kulminieren. Wie kommt es dazu, dass Anrufer:innen im Notrufgespräch als »Psychose« kategorisiert und ihnen die epistemische Kompetenz – das heißt die Fähigkeit, ihre Not intelligibel zu machen und eine polizeiliche Intervention zu bewirken – entzogen wird? Die erste Differenzmarkierung erfolgt bereits mit der Anzeige der Telefonnummer. Polizist:innen merken sich die Endungen von Nummern, die bereits wiederholt angerufen haben, um die Personen wiederzuerkennen. Über sie identifizieren die Beamt:innen »Vielanrufer« (INT, Disponent). Mit diesem Verdacht hören sich die Polizist:innen an, was berichtet wird. Durch Nachfragen zum Grund des Anrufs oder zu anderen Details werden Erzählungen so geführt, dass eine bewertbare Aufforderung zur Intervention formuliert wird. Aus den Erzählungen greifen die Beamt:innen dann bestimmte Aspekte auf, z. B. ein mögliches Delikt. Gelingt die Lenkung der Darstellungen nicht, versuchen sie, durch weitere Nachfragen das Gespräch auf diese Themen zu fokussieren. Die Spezifikationsnachfragen testen die Anrufenden aber zugleich, indem Irritationen eingeführt werden oder Verdachtsmomenten nach der behördlichen Herkunft berichteter Ungerechtigkeiten nachgegangen wird. Spätestens an dieser Stelle zielt die Befragung weniger auf den Vorfall als auf die Kategorisierung der Person.

Die Personen weichen dabei aus Sicht der Beamt:innen zunächst von den Normalitätserwartungen für Notrufgespräche ab, indem sie nicht mit einer »klare[n] Sachverhaltsdarstellung« (INT, Disponent) antworten und den Ordnungsversuchen der Polizist:innen kaum folgen. Diese Sprechweise wird der Personenkategorie »Psychose« zugeordnet: »Dann sprechen sie entweder irgendeine Sprache oder sie sprechen irgendwas Belangloses rein oder sie beschimpfen dich« (INT, Disponent). Das Gegenüber beurteilen die Beamt:innen nach

Gefühl, weil einfach von der Stimmlage her, und ja Psychosen erkennst du meistens halt doch, auch wenn sie dann irgendwie wieder zu reden anfangen. Weißt, wenn der erzählt »Ja, mir wurde etwas gestohlen« [...] Und wenn man dann ein bissl nachfragt, dann erzählen sie ganz wirre Sachen, ganz schnell meistens [...]. (INT, Disponent)

Die »Psychose« äußert sich als »System falscher Sätze« (Foucault zit. n. B. Brückner, Iwer und Thoma 2017, 82), das sich der Gesprächsführung entziehe und nicht als problemorientiertes Sprechen normalisierbar sei. Im Gespräch wechselt das Erkenntnisinter-

15 Übersetzungssoftwares wurden bis zum Ende meines Beobachtungszeitraums nicht installiert. Übersetzungsfunktionen stehen allerdings auf der *roadmap* der Notruf-App DEC112, die von der Polizei beworben wird. Ein Umsetzungsdatum wurde mir nicht genannt.

esse der Befragung dann vom Finden einsatzrelevanter Informationen dahin, die erste Kategorisierungsintuition, die bereits auf die Telefonnummernanzeige zurückgeht, zu bestätigen. Die Überprüfung der Personenkategorie dient der Vergewisserung und damit der Erfüllung der epistemischen Bringschulden – das heißt hier Sorgfalt bei der Bewertung von Glaubwürdigkeit – und den negativen Konsequenzen, die eine Falschkategorisierung für den Bewertenden mit sich bringen könnte, wie z.B. Beschwerden oder gar Gerichtsprozesse. Ähnlich wie bei den angenommenen Scherzanrufen von Kindern erzeugen die Fragen eine Situation, in der die angenommene Wahrheit über die Person und ihre Glaubwürdigkeit als Wissens- und Informationsquelle als Selbstenthüllung zum Vorschein kommen soll. Im Vordergrund steht eine Erkenntnis über die anrufende Person, die nicht mehr Botin ist, sondern selbst als Problem und Objekt des Erkenntnisinteresses bearbeitet wird.

Der Einordnung als psychisch krank können die so beurteilten Personen offensiv widersprechen. Aber ihr Widerstand gegen die behördlichen Fremdkategorisierungen wird als endgültige Bestätigung angesehen, die »alles sagt« (FP, Landesleitzentrale). Die für psychisch krank gehaltenen Personen haben die Fähigkeit, eine für sie akzeptable Selbstkategorisierung durchzusetzen, und damit auch die Fähigkeit, polizeirelevante Vorfälle zu definieren, verloren. Um ihre Aussagen baut sich ein Geflecht von epistemischen Abwehrantworten auf, die darauf zielen, sie als »unwahres« Sprechen zu disqualifizieren. Ihre Not läuft bei der Polizei ins Leere. Die Beamt:innen befürchten so auch keine negativen Konsequenzen bei einer Ablehnung der Aufforderung und können das Notrufgespräch mit der Begründung, sie haben »nichts für die Polizei«, einseitig beenden.

Wenn bereits ein behördlicher Zugriff und damit eine institutionelle Bewertung der Person besteht, bestärken diese die Einordnung der Polizist:innen. Das Vertrauen in Kategorisierungen anderer Institutionen (siehe Abschnitt 4.5.1.2.) findet sich also in der Glaubwürdigkeitszuschreibung gegenüber »Psychosen« wieder. Die Notrufbearbeitung schließt so an andere Praxisformen an, um die eigenen Bewertungen zu stabilisieren. Die aufeinander verweisenden epistemischen Urteile verfestigen damit zugleich die Wirkung der Kategorien zu einer verallgemeinerten Identitätszuweisung. Die »Alterspsychose« ist beispielsweise eine besondere Unterkategorie der »Psychose«, die etwa Demenzkranke bezeichnet, die melden, dass sie von Pfleger:innen, das heißt Vertreter:innen anderer Institutionen, bestohlen oder geschlagen werden. Als explizierte Faustregel gilt aber, dass gerade Anrufen aus Pflegeheimen misstraut wird, wenn sie nicht vom Pflegepersonal abgesetzt werden. Das Vertrauen in andere Institutionen gilt auch für Ablehnungen der Meldungen von Menschen, die am Notruf behördliche Zugriffe auf ihr Leben anzeigen wollen, wie z.B. Zwangsverwaltungsmaßnahmen (FP, Landesleitzentrale). Für diese legalen, aber als ungerecht empfundenen Praktiken gibt es aufseiten der Polizei auch keine Eingriffsverpflichtung. In Frickers Terminologie mangelt es der Notrufbearbeitung an einem Konzept, um auf diese empfundenen Ungerechtigkeiten als solche zu antworten. Testimoniale Abwertung und hermeneutische Ungleichheit hängen an dieser Stelle eng zusammen, weil es den Anrufenden nicht möglich ist, ihre Probleme so zu artikulieren, dass sie von der Polizei bearbeitet werden können. Die adressierte Hilfsinstanz weist sie ab.

Die Kategorie »Psychose« wird nicht nur im begrenzten Rahmen einzelner Notrufgespräche als Kategorie des Anormalen und Unglaubwürdigen reproduziert, sondern auch im Zwischenraum der Leitzentrale in Diskussionen und kleinen Sanktionen von Kolleg:innen verfestigt. Studien aus Deutschland ergaben, dass Polizist:innen bis zu 18,2 Prozent ihrer Kontaktpersonen als psychisch krank beurteilen (Lorey und Fegert 2021).¹⁶ Eine »falsche« epistemische Bewertung ist in den Leitzentralen sozial durchaus riskant. Nicht nur kann ein abgewiesener Einsatz zu Beschwerden von Anrufenden führen. Wenn Beamt:innen »Psychosen« nicht erkennen, kann Kritik die Folge sein. Ein Beamter berichtete mir, dass er eine anrufende Person nicht gemäß den Erwartungen in der Leitstelle eingeordnet hatte:

und das war dann eine [Psychose] und das war einfach unnötig gewesen, dass dann wer vorbeigefahren ist. [...] Da haben sie mir gesagt: (mit ärgerlich verstellter Stimme) »Was schickst du mir da?« (mit ärgerlich verstellter Stimme Ende) (INT, Disponent)

An dieser Stelle ist der Umstand entscheidend, dass »falsche« Glaubwürdigkeitszuschreibungen von anderen Beamt:innen kritisiert werden. So wird die Glaubwürdigkeitsgrenze beständig aufrechterhalten und das Misstrauen in Bezug auf »Psychosen« kultiviert. Durch das »Herausfiltern« der »Psychosen« werden Einsatzmobilisierungen und die Ressource Streifendiensteinheiten gespart bzw. aus Sicht der Beamt:innen geschont (INT, Disponent). Der epistemische Ausschluss verweist damit auf die Moralität der Effizienz und die polizeiinterne Kohäsion von Notrufbearbeitung und Streifendienst (siehe Abschnitt 4.8.2.).

Mit der Aufmerksamkeit für die Personenkategorie »Psychose« geht einher, dass einige der häufig anrufenden Personen den Beamt:innen namentlich bekannt werden. Über die Zeit wird die abstrakte Kategorie des Anderen auf diese Weise personalisiert. Meist werden Gespräche mit den Bekannten bereits im Zuge der ersten Worte einseitig von den Beamt:innen abgebrochen. In diesem Versuch des Ignorierens wird eine Doppeldeutigkeit der »Psychose«-Kategorie sichtbar. Sie sind im Rahmen der Notrufbearbeitung nicht in der Lage, Einsätze auszulösen und damit an der Praxisform als vollwertige Teilnehmer:innen zu partizipieren, werden aber für gewöhnlich auch nicht wegen Missbrauch des Notrufs zur Verantwortung gezogen.¹⁷ Abseits der rigorosen Ablehnung erklärten mir die Polizist:innen aber auch, dass sie die Telefonate im Nachtdienst länger aufrechterhalten, um die Personen zu beruhigen.

Die Bedeutung der »Psychose« für das Selbstverständnis der Notrufbearbeitung zeigt sich zudem dadurch, dass sie immer wieder Thema von informellen Gesprächen und Abstimmungen wird. Während meiner Feldaufenthalte wurde die polizeiliche

16 Hinzu kommt, dass als psychisch krank eingeschätzte Personen einen signifikanten Anteil der Opfer polizeilicher Todesschüsse ausmachen (Feltes und Alex 2020). Insbesondere in den USA entwickelte sich so auch eine Debatte darüber, inwiefern die Polizei für Einsätze mit Menschen in psychischen Ausnahmesituationen zuständig sein sollte oder ob andere behördliche Strukturen aufgebaut werden müssten. In Deutschland wird die hohe Zahl tödlicher Polizeieinsätze aber auch zur Legitimation neuer Einsatzmittel herangezogen, wie etwa von Elektroschockgeräten (Jasch 2022).

17 Der Missbrauch von Notzeichen ist gemäß §1 MNzG (BGBl. Nr. 422/1974) strafbar und wird mit bis zu sechs Monaten Freiheitsstrafe geahndet.

Nichtzuständigkeit für die Probleme der »Psychosen« immer wieder thematisiert, wenngleich durchaus Mitgefühl für manche Personen besteht. Die Gespräche drehen sich außerdem darum, wie am besten auf die »Psychosen« eingegangen werden kann, um sie von weiteren Anrufen abzuhalten: »Auf den Rat des einen, dass man sagen solle: ›Rufen Sie Rat auf Draht an!‹, antwortet ein älterer Beamter: ›Je mehr ich sage, desto mehr ruft sie an.« (FP, Landesleitzentrale) In diesen Gesprächen wird eine begrenzte Antwortfähigkeit eingestanden, die sich ebenso in naturalistischen Alltagstheorien über die Ursachen für zeitliche Häufungen von Anrufen der Personen in psychischen Ausnahmezuständen ausdrückt. Beamt:innen erklären diese etwa anhand von Vollmondphasen. Sie tauschen sich darüber aus, welche der bekannten Personen gerade häufig den Notruf wählt und an welcher Telefonnummer oder welchen Darstellungsmerkmalen man sie erkennt. In den Einsatzformularen halten die Disponent:innen fest, ob Personen als psychisch krank zu gelten haben, wenn doch ein Einsatz ausgelöst wurde. Damit entstehen transsituative Notrufidentitäten als »Psychose«.

In der Leitzentrale bildet die »Psychose« also nicht nur eine beliebige Kategorie unter vielen. In ihr kristallisieren sich zentrale Problemstellungen. An ihr werden die Grenzen von Normalität und Alterität verhandelt, um die sich ein spezifisches Wissen bildet, das gerade darin mündet, die Inkompatibilität der unverantwortbaren und unbeantwortbaren Personen festzustellen. In der Kategorie der »Psychose« überlagern sich die Intelligibilitätsgrenzen der Notrufbearbeitung. Zuschreibungen unverständlicher oder eigentümlicher Sprache, fehlende Klarheit bis hin zur Fiktion, ambivalente Emotionen zwischen Wut und Mitleid, Probleme der individuellen Verantwortung für Falschanrufe und die Vielzahl von Anrufen gerinnen in einer einzigen Kategorie, die das nicht normalisierbare Andere der Notrufbearbeitung verkörpert und die Gesamtheit der Voraussetzungen kompetenter Teilnahme an der Praxisform negativ bestimmt.

Die »Psychose« ist deshalb eine so verfestigte Kategorie, weil sie in Opposition zu den Institutionen (und ihren Praxisformen) gerät, denen die Notrufbearbeitung Glaubwürdigkeit zuschreibt, ohne das Zustandekommen der Bewertung in situ zu hinterfragen. Dazu zählen auch die eigenen historischen epistemischen Urteile über Personen, die in Datenbankeinträgen ablesbar sind. Das heißt nicht, dass die Problematik des fortlaufenden Zusammenspiels von institutionellen Abweisungen und Kontrolle den Beamt:innen nicht bewusst wäre. Aber durch die Übernahme von Einordnungen anderer entsteht eine über verschiedene Praxisformen und Interaktionssituationen hinweg stabilisierte Identität, die auf Dauer aus dem Kreis der Glaubwürdigen ausgeschlossen wird. Diese zur Totalität neigende Identifizierung mit einer Personenkategorie kann so Marginalisierung durch die Dominanz von aufeinander verweisenden Fremdkategorisierungen hervorbringen, gegen die die Betroffenen kaum mehr eine Handhabe besitzen (Goffman 1973).

Die stabilen Identitäten sind also durch einen Überhang kategorialer Objektivierung bestimmt, die gerade die Versuche, Selbstkategorisierungen durchzusetzen, zur Bestätigung von Urteilen heranzieht (Smith 1979). Sogar die einzelnen Polizist:innen können von dieser stabilen Fremdkategorisierung nur gegen einen gewissen normativen Druck abweichen, weil sie selbst einer ›unangemessenen‹ epistemischen Bewertung, die die kontinuierliche Kontrolle ›falscher‹ Wachsamkeit untergräbt, bezichtigt werden könnten. Für die Zuschreibung ›Glaubwürdigkeit in Notrufgesprächen gilt, was Foucault

für den Diskurs annahm: »Es ist immer möglich, daß man im Raum eines wilden Außen die Wahrheit sagt; aber im Wahren ist man nur, wenn man den Regeln einer diskursiven ›Polizei‹ gehorcht, die man in jedem seiner Diskurse reaktivieren muß.« (Foucault zit. n. Dreyfus und Rabinow 1987, 71)

Das Nicht-Verstehen der »Psychosen« unterscheidet sich genauso wie das sprachliche Nicht-Verstehen der »Ausländer« von lokalen Interaktionszusammenbrüchen und zufälligen Missverständnissen. Denn in diesen Fällen trägt die Notrufbearbeitung in der technischen und sozialen Zusammensetzung während meiner Feldaufenthalte zu einer epistemischen Schließung bei, die persistent ist. Wie Bohnsack und Schütze (1973, 271) früh für den polizeilichen Verdacht feststellten, richten sich auch die Personenkategorisierungen in der Notrufbearbeitung immer wieder auf diejenigen, denen Handlungs- oder Wissenskompetenzen über verschiedene Institutionen hinweg abgeschrieben werden, was eine historisch situierte »Unterprivilegierung« hervorbringt.

Es ging mir in diesem Abschnitt daher nicht darum, eine ›falsche‹ Kategorisierung der einzelnen Polizist:innen zu kritisieren oder zu fordern, dass es die Polizei sei, die sich um die beschriebenen Nöte kümmern solle oder könne. Eine Organisation, die damit beauftragt ist, gesellschaftliche Ordnung zu bewahren, mag dazu sogar ungeeignet sein. Die Polizist:innen mögen mit ihren Diagnosen auch innerhalb der *hierarchy of credibility* der Notrufbearbeitung ›richtig‹ liegen. Vielmehr handelte es sich um einen Versuch, sich an den Grenzen der Normativität der Praxisform zu bewegen, um die praktische Herstellung von Normalität und Alterität aufzuzeigen, an die Glaubwürdigkeit gebunden ist.

4.5.2. Unscharfe Grenzen, dehnbare Klassifikationen

Es lassen sich also bestimmte Exklusionsmuster ausmachen, die inhaltliche Zuständigkeitskriterien ergänzen: einerseits die kategoriale Zuschreibung von Unglaubwürdigkeit, andererseits das sprachliche Nicht-Verstehen. Von Ungleichheit kann in beiden Fällen deswegen gesprochen werden, weil sie dauerhafte Unterschiede im Zugang zur Notrufbearbeitung erzeugen, die sich mit gesellschaftlichen Marginalisierungslinien verbinden.

Ich gehe nun einen Schritt weiter und untersuche Interaktionssituationen an den Zuständigkeitsgrenzen der Polizei, in denen Glaubwürdigkeit ihre Wirkung entfaltet. Es ist zunächst ein Grundgedanke der soziologischen Polizeiforschung, dass polizeiliches Einschreiten nicht durch organisationale Regeln und Gesetze vollständig determiniert ist, wenngleich die Polizei nur auf der Grundlage und im Rahmen von Gesetzen agieren soll (in Österreich: Legalitätsprinzip, § 18 B-VG). Für den Notruf sind neben der Strafverfolgung vor allem die Gefahrenabwehr und -erforschung ausschlaggebend (INT, Führungskraft), die im Sicherheitspolizeigesetz festgeschrieben sind. Das 1993 in Kraft getretene Gesetzeskompendium definiert Aufgaben, Organisation und Befugnisse der polizeilichen Sicherheitsverwaltung. Es enthält auch zentrale Gesetzesvorschriften für Ermessensspielräume. Das SPG verpflichtet die Polizei, in Situationen zu intervenieren bzw. Gefahrenforschung zu betreiben, wenn die Annahme einer gegenwärtigen oder unmittelbar bevorstehenden Gefahr besteht (§ 19 SPG). Zugleich gelten das Opportunitätsprinzip, das es erlaubt, Interventionen aufgrund bestimmter Umstände zu verzö-

gern und zu priorisieren (§ 23 und § 28 SPG), und zusätzlich das Verhältnismäßigkeitsprinzip (§ 29 SPG).

In der Notrufpraxis entsteht dadurch ein rechtlicher Ermessensspielraum. Das rechtliche Ermessen wird durch ein sogenanntes soziologisches Ermessen ergänzt (Feest und Blankenburg 1972), das kulturellen Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata sowie situativen Machtdynamiken unterliegt. Es ist daher davon auszugehen, dass die Polizei im Notruf mit einem historisch spezifischen und interaktionsbedingten Maß an Selektivität, das nicht allein durch rechtliche Zuständigkeitsbestimmungen definiert ist (vgl. Brusten 1971), auf Aufforderungen zur Intervention antwortet. Einerseits legen die gesetzlichen Regelungen die Polizei nicht auf eine bestimmte Antwort auf Aufforderungen fest, andererseits stabilisieren sie mit der Annahme unmittelbar bevorstehender Gefahren die Erweiterung des relevanten Zeitrahmens der Notrufbearbeitung.

Diejenigen Wissenspraktiken, die den relevanten Phänomen- und Zuständigkeitsbereich des Notrufs abstecken, beschreiben die Polizist:innen in den Leitzentralen als »Filtern«. Filtern ist das Ausschließen von Notrufen aufgrund von sachlichen Gründen. Es kann mit Fourcade und Healy (2013) als *boundary classification* bezeichnet werden. Diese Grenzklassifikationen entscheiden, auf welche Aufforderungen die Polizei mit Interventionen antwortet. Sie schreiben entlang polizeilicher Gefahrenkriterien Relevanz zu (Gillooly 2020a). Die Exklusionsgrenzen sind dehnbar und überlagern sich, wie ich nun zeigen werde, trotz ihrer primär inhaltlichen Legitimation mit dem epistemischen Profiling. Dabei gelingt es den Anrufenden in unterschiedlichem Maße, negative und positive Potenziale des infrage stehenden Einsatzes glaubhaft zu machen. In einem ersten argumentativen Schritt zeige ich, dass die Variabilität der Grenzklassifikation auf allgemeinen Merkmalen von Un/Sicherheitsobjekten aufbaut (Abschnitt 4.5.2.1.). Anrufer:innen können Spielräume und Gefahrenhorizonte aufzeigen, um ihre Aufforderungen durchzusetzen (Abschnitt 4.5.2.2.). Dabei gehe ich auf Varianten der Dehnung von Zuständigkeitsgrenzen ein, die durch Drohungen und Verheißungen positive und negative Zukünfte vergegenwärtigen.

4.5.2.1. Potenzialität und Negativismus an den Grenzen

Die inhaltlichen Zuständigkeitsgrenzen der Notrufbearbeitung sind für Polizist:innen einfach zu benennen. Ereignisse, die ins Privatrecht oder in die Zuständigkeitsbereiche anderer Einsatzorganisationen fallen, Anzeigenaufnahmen, die durch Kriminalbedienstete oder auf Polizeiinspektionen erledigt werden können, und bloße Informationssuche sind »nichts für den Notruf«. Der gegenständliche Exklusionsbereich der polizeilichen Notrufbearbeitung ist also weit gefasst.

Die Ablehnung der Bearbeitung wird in Interviews unter anderem damit begründet, dass mit Einsatzkräften als knappen Ressourcen gespart und Mangel vermieden werden müsse:

[...] wenn ein Funkwagen belegt wird mit einem Einsatz, wo nicht unbedingt ein Funkwagen hinfahren muss, und dann fehlt mir der aber für einen Defeinsatz oder für irgendwas, einen Brand oder so irgendwas, dann ist das natürlich schlecht. (INT, Disponent)

In dem Szenario, das der Beamte im Interview schildert, kann die Gesamteinsatzlage stets durch plötzliche Notfälle eskalieren, für die Streifenwagen als zentrale Ressourcen verfügbar gehalten werden müssen. Ebenso wird das Filtern als Bearbeitung eines generellen Überlastungsproblems im Streifendienst und als kollegialer Dienst angesehen, »[...] weil sonst hätten die Kollegen im Außendienst noch mehr zu tun« (INT, Disponent). Diese Orientierungen sprächen für eine rigide Begrenzung der polizeilichen Interventionen und strenge Grenzklassifikationen. Die Notrufannahme trifft aber immer wieder auf Fälle, in denen nicht deutlich erkennbar wird, wie sich das dargestellte Ereignis entwickelt.

Vor allem wenn es um, ich sag mal, so Streitigkeiten im familiären Umfeld geht, wo aktuell kein Tatbestand wie Körperverletzung, Bedrohung oder dergleichen gegeben ist, aber wenn dieser Sachverhalt dann doch nicht so klar ist, dann ist es immer besser, bevor dann im schlimmsten Fall irgendetwas Gewaltmäßiges passiert [...] oder einfach allein zur Absicherung, dass man eben jemanden hinschickt. (INT, Disponent)

Zunächst beschreibt der Beamte den Vorfall als »aktuell« nicht relevant. Diese Gegenwart wird aber später im Satz zur Vergangenheit eines schlimmsten Verlaufs. Die Ereignisse sind in der Notrufbearbeitung dynamisch. Das Wissensobjekt erschließt sich nicht vollkommen in der Gegenwart, sondern umfasst Horizonte, deren Realisierung prospektiv für möglich gehalten wird. Die Grenzklassifikation wird dann nicht vorrangig durch feste Zuständigkeitsbereiche vorgeschrieben, sondern vielmehr durch Verweise auf mögliche Zukünfte bestimmt, auf die durch Vorsichtsmaßnahmen antizipierend geantwortet wird (Black und Lumsden 2020). Die Notrufbearbeitung reagiert damit nicht nur auf die Gegenwart des Un/Sicherheitsobjekts, sondern auf Potenzialitäten und Eventualitäten (vgl. Krasmann 2013; Legnaro und Kretschmann 2015). Diese vorsichtige Haltung verlagert den Notruf in den Bereich der Gefahrenerforschung vor. Analog zu den epistemischen Objekten der Wissenschaft sind Un/Sicherheitsobjekte stets unabgeschlossen: »*They are processes and projections rather than definitive things. Observation and inquiry reveal them by increasing rather than reducing their complexity.*« (Knorr-Cetina 2001, 190)

Dieses konstitutive Nichtwissen dehnt im Zweifelsfall auch den Bereich der Interventionsverpflichtung auf neue Horizonte aus, wie mir zwei Polizist:innen am Fall von Einsätzen wegen Lärmerregungen erklärten:

Die Rechtsprechung sei eindeutig. Kinder stellen bis zu einem gewissen Alter keine Lärmbelästigung dar. Beide Beamt:innen erklären mir aber, dass sie, auch wenn es eigentlich keinen juristischen Grund gebe, manchmal »im Ermessen« Streifenwagen schicken, wenn »die [Anrufenden] schon auf 180 sind«, weil »dann kann sich das zu einem Streit entwickeln«, wenn es eskaliert. Das könne sich bis zur Körperverletzung steigern. (FP, Landesleitzentrale)

Die rechtliche Irrelevanz wird durch eine mögliche Eskalation aufgewogen, die aus der Einordnung der direkt betroffenen Anrufer:innen resultiert. Die aufgebrauchten Anrufer werden zur potenziellen Gefahr, die den Einsatz nun primär rechtfertigt. Das praktische Prinzip der Vorsicht verweist auf die Relativität der in Notrufgesprächen zu

einem gegebenen Zeitpunkt artikulierten Informationen, die sich nicht mit der Dynamik der Ereignisse zur Deckung bringen lassen. Es bleibt eine konstitutive Ungewissheit über zukünftige Entwicklungen, auf die Anrufende in ihren Darstellungen aufmerksam machen können. Die Einsatzbewertung verlässt den Bereich des Faktischen und operiert mit Wetten gegen Zukünfte, die nie im vollen Ausmaß bekannt sind.

Die Polizist:innen problematisieren die Unabgeschlossenheit der Ereignisse in den Gesprächsauszügen zunächst negativistisch.¹⁸ Sie verweisen auf schlimmste mögliche Verläufe. Diese liegen einerseits in der Handlungsunfähigkeit durch Mangelsituationen und andererseits darin, mögliche Gewalttaten geschehen zu lassen. Das Prinzip der Vorsicht erzeugt daher keine eindeutigen Bewertungskriterien, sondern Ambivalenz. Denn Gesamteinsatzlage und Einsatz gelten jeweils als dynamische und (negativ) zukunfts-offene Bewertungsobjekte. Beide Bezugshorizonte verbinden sich mit der moralischen Ökonomie der Katastrophe (siehe Abschnitt 2.6.1.). Grenzklassifikationen sind für die Polizist:innen daher äußerst riskant. Wenn Bearbeitungen abgelehnt werden, die später zu Gefahren führen, drohen individuelle Sanktionen und Prüfungen. Wenn »unnötige« Einsätze angelegt werden, droht die Kritik der Kolleg:innen (siehe Abschnitt 4.5.1.5).

Eine Gewissheit über die Gefährlichkeit von Un/Sicherheitsobjekten gibt es nur, wenn Polizist:innen das Ereignis vor Ort in Augenschein nehmen. Diese pragmatische Schließung der Wissensproduktion unterscheidet die Praxis der Notrufbearbeitung, der es immer um den »Einsatzabschluss« geht, von programmatischen Un/Sicherheitsdiskursen, deren Modi der Unabgeschlossenheit (Bröckling 2012) im Polizeialltag an praktische Grenzen stoßen (so verschiebbar diese auch sein mögen), gerade weil permanent mit der Möglichkeit einer plötzlichen Eskalation gerechnet wird. Die mögliche Eskalation eines Ereignisses gerät in ein Spannungsverhältnis mit der möglichen Eskalation der Gesamtlage oder der Eskalation anderer Ereignisse. Diese Paradoxie verweist auf ein Nichtwissen, das auf der grundlegenden Unverfügbarkeit der Welt für die Wissenspraktiken der polizeilichen Notrufbearbeitung beruht (vgl. Wehling 2006b; Rosa 2020). Die Ambivalenzen der möglichen Zukünfte von Wissensobjekt und Gesamteinsatzlage öffnen die Zuständigkeitsgrenzen für Rekonfigurationen und interaktive Aushandlungen.

4.5.2.2. Epistemische Ungleichheit und Grenzklassifikationen

Die negativistische Orientierung an schlimmstmöglichen Verläufen als polizeikulturelles Bewertungsmuster erweist sich als unterbestimmter Maßstab, um sachliche Exklusionsgrenzen präzise zu ziehen. Die Katastrophe am Horizont rechtfertigt gegensätzliche Praxen der Grenzklassifikation, was wohl auch ihren praktischen Erfolg als normativen Bezugspunkt in vielfältigen Situationen ausmacht. Jedenfalls öffnet die vorsichtige Haltung die Notrufgespräche für Verhandlungen über die Polizeirelevanz von Ereignissen. Vier Kontrastfälle erlauben es im Folgenden, Extrempole der Dehnung im Spiel von

18 Ullrich Bröckling (2012) bezeichnet Dispositive als negativistisch, deren Praktiken und Diskurse sich an schlimmsten möglichen Verläufen ausrichten. Diese Haltung wurde auch in der polizeilichen Wissensproduktion in Bezug auf Protestereignisse (Knopp u.a. 2023a) und in Narrativen über den Polizeialltag (Knopp und Schmidt 2018) festgestellt.

Darstellung, Führung und Kategorisierung zu identifizieren. Sie ähneln sich dahingehend, dass sie weniger Zukünfte des Ereignisses selbst aufzeigen, wie dies in den Interviewpassagen des vorangegangenen Abschnitts der Fall war, als den Fortbestand der Praxisform und/oder individuelle Konsequenzen in den Gesprächen vergegenwärtigen. Ich unterscheide das Einpassen in Personenkategorien, die Drohung, die nicht intendierte Überpassung, die kategoriale Unglaubwürdigkeit bewirkt, und das Erkaufen polizeilicher Dienstleistungen als Varianten, Interventionen an der Grenze der Zuständigkeitsbereiche auszulösen bzw. dabei zu scheitern.

Als *Einpassen* bezeichne ich Darstellungsweisen, mit denen Menschen sich selbst in Personenkategorien einordnen, die in den normativen und moralischen Ordnungen einer gegebenen Kultur als besonders hilfsbedürftig bzw. -berechtigt gelten. Das kann z. B. die performative Selbstverortung als »ältere Dame« sein, die ihren Nachbar:innen helfen möchte. Diese Personenkategorie wird zunächst anhand der Stimme und Erzählweise identifiziert. Teil des Einpassens ist aber auch die Selbstdarstellung als couragierte Helfer:innen. Dass der Anruf der Hilfe für andere gilt, ist dann bereits Teil der Eingangserzählung und kann durch eine starke Anspruchserklärung, die einen Bedarf feststellt (vgl. Larsen 2013), verstärkt werden: »Die Nachbar:innen *brauchen* die Polizei« (FP, Landesleitzentrale). Gerade die Kategorisierung als Hilfsbedürftige und zugleich Helfende bildet eine moralische Grundlage dafür, polizeiliche Grenzklassifikationen und Verweise an andere Organisationen in situ zu hinterfragen und neue Umstände anzuführen. Aus der Perspektive vieler Notrufbearbeiter:innen ist »die Polizei da, um zu helfen« (FP, Landesleitzentrale).

In Aufforderungen zu Interventionen außerhalb des genuine Zuständigkeits- und Relevanzbereichs können geschickte und flexible Darstellungen von Hilfsbedürftigkeit erfolgreich sein, wenn sie diese lohnende Sozialbeziehung versprechen. Vor dem Hintergrund der impliziten oder expliziten Selbstkategorisierung als Helfende können Anrufer:innen die Beamt:innen erfolgreich dazu bewegen, ihre Ermessensspielräume dazu zu nutzen, ihnen zu helfen, anderen zu helfen. Sie gehen in eine Vorleistung, die die Beamt:innen in einer Hilfeleistungskette weiterführen sollen. Sie stellen mitunter Kombinationen der Kategorien Helfer:innen, Anspruchsinhaber:innen und dankbare Bürger:innen dar, die die Ermessensentscheidungen mit individualisierter Anerkennung würdigen. Werden die Hilfeleistungen an Vertreter:innen einer als besonders unterstützungsbedürftig anerkannten Personenkategorie gebunden, muss der Aufforderungsinhalt nicht notwendig in den Zuständigkeitsbereich der Polizei fallen, wenn die Mehrfachzugehörigkeit zum relevanten Sicherheitskollektiv glaubwürdig dargestellt wird.

Die Grenzklassifikation ist dann einerseits gegenüber der Interaktionssituation und andererseits gegenüber den moralischen Ökonomien der Aktivierung verpflichtet. Die Beamt:innen agieren in einem normativen Spannungsverhältnis. Einerseits gilt es, das Hilfsversprechen gegenüber den couragierten Bürger:innen zur Aufrechterhaltung einer positiven Polizei-Bürger:innen-Beziehung zu erfüllen. Andererseits gilt weiterhin die Vorsicht gegenüber Überlastung und Eskalation. Um diese ambivalenten Anforderungen zu bearbeiten, setzen die Beamt:innen das Einsatzleitsystem zur Abschätzung der gegenwärtigen Gesamtlage ein:

Die Beamtin verändert nun [nachdem ihre Grenzklassifikation hinterfragt wurde] ihre Haltung. Sie greift zur Maus und aktualisiert die Gesamtliste der Einsätze, die in der Mitte der Bildschirme angesiedelt ist. Dann sucht sie nach dem zukünftig zuständigen Funkarbeitsplatz. Sie kann sehen, dass nicht viel los ist und die Streifenwagen des Funkkreises nicht annähernd ausgelastet sind. (FP, Landesleitzentrale)

So wird der Bewertungskontext auf der Hinterbühne des Notrufgesprächs erweitert. Die einzelne Aufforderung wird vor dem Anlegen des Einsatzes in neue Beziehungen gesetzt, die die Bedingungen für die Wirksamkeit der Selbstdarstellungen der Anrufenden bilden. Auch die geschickten Einpassungen bewegen sich damit weiterhin im dynamischen Gefüge von Wachsamkeit und Intervention.

Die Dehnung von Grenzklassifikationen kann zudem durch Verweise auf negative Horizonte erreicht werden. Im vorangegangenen Abschnitt wurde bereits darauf eingegangen, dass Darstellungen negative Ereignisverläufe eröffnen können. Angedrohte Konsequenzen können aber auch die individuellen Polizist:innen betreffen – etwa in Gestalt von dienstlichen Sanktionen. Das epistemische Profiling beurteilt dann, inwiefern die Drohungen ernst zu nehmen sind. Zur Veranschaulichung sei ein Beispiel aus dem Streifendienst angeführt. Der Kriminologe Johannes Feest (2020, 15–37) beschreibt in seinen Analysen über das polizeiliche Ermessen eine Straßenszene aus dem Jahr 1969, in der junge Männer zwei Polizisten im Zuge einer Kontrolle mit einer Beschwerde drohen. Die Polizisten lassen sich von ihrer Kontrolle aber nicht abbringen. Sie schätzen die Beschwerde nicht als bedrohlich ein, weil sie wissen, dass »die Glaubwürdigkeit derartiger ›Grattler‹ auch von den Dienstvorgesetzten nicht viel anders eingeschätzt worden wäre als von den Zugriffsbeamten selbst.«¹⁹ (Feest 2020, 28) Der Umgang mit gehobenen sozialen Schichten hätte sich Feest zufolge anders gestaltet, da bei Geschäftsmännern und Akademikern von erfolgreichen Beschwerden ausgegangen werden müsse. Das Beispiel zeigt, dass wirksame Drohungen auf Zuschreibungen epistemischer und symbolischer Durchsetzungsfähigkeit beruhen, die an Personenkategorien gebunden sind. Das gilt auch für die Dehnung des polizeilichen Zuständigkeitsbereichs in Notrufgesprächen.

Wenn die Verschiebung der Grenzklassifikation durch Drohungen (oder auch Verheißungen), wie in Feests Straßenszene, scheitert, weil die auffordernde Person mit einer wenig glaubwürdigen Personenkategorie mit geringen Durchsetzungschancen für Sanktionen identifiziert wird, dann bezeichne ich das als *Überpassung*. Im Gegensatz zur selbsttätigen Identifikation einer Person mit einer Gruppe handelt es sich dabei um eine Fremdkategorisierung, bei der Versuche der Beeinflussung sachlicher Grenzklassifikationen aufgrund der Zuordnung zu einer für unglaubwürdig gehaltenen Personenkategorie unwirksam werden. Mithin gelingt es trotz Drohungen gegen Beamt:innen nicht, die Grenzklassifikation auszuweiten.

So erzählte mir ein Beamter von einem Notruf, den er als ein misslungenes »Pantscherl« (INT, Disponent; österreichisch für One-Night-Stand) eingeordnet und die Aufforderung zur Intervention abgelehnt hatte. Die Anruferin habe mit Einwänden und neuen Argumenten widersprochen. Er sei aber bei seiner Ablehnung geblieben, weil er

19 Grattler ist in der bayerischen Mundart eine abwertende Bezeichnung für ökonomisch schwache Schichten, die ursprünglich für fahrende Tiroler Obstbauern genutzt wurde.

keine polizeiliche Relevanz und auch keine Eingriffsbefugnis gesehen habe. Die Anruferin verstärkte in der Erzählung ihre Forderung nach einer polizeilichen Regelung des Konflikts und forderte nach einigem Hin und Her die Herausgabe der Dienstnummer. Der Beamte reagierte laut der Erzählung gelassen. Die Nummer gebe er gern heraus, aber er würde keinen Streifenwagen entsenden.

Die Einordnung als missglücktes »Pantscherl« bildet den Ausgangspunkt für die Bewertung der Darstellungen. Die Drohungen laufen dann ins Leere, wenn moralische, rechtliche und praktische Urteile eine Ablehnung legitimieren. Der Beamte sieht offenbar keine Gefahr von Sanktionen. Die inhaltlichen Rechtfertigungen der Nichtzuständigkeit verbindet der Polizist in seiner Erzählung mit einer Einordnung als »private Blödelei« (INT, Disponent), für die die öffentliche Polizei nicht zuständig sei. Die Situation erscheint ihm vielmehr selbst verschuldet und wird moralisch abgelehnt. Die »Blödelei« steht im Gegensatz zur Vorstellung, dass es beim Notruf um ernste Vorfälle ginge. Die »private« Angelegenheit qualifiziert die Meldende zur Eigenverantwortung und verpflichtet sie zur eigenständigen Problembearbeitung. Als praktische Rechtfertigung fungiert zuletzt, dass die entsandten Polizist:innen in der Situation keine Befugnisse für eine Intervention hätten, die den Konflikt lösen könnte.

Um die Grenzklassifikation zu dehnen, insistieren Anrufende oft auf der Relevanz ihres Anliegens. In der Erzählung droht die Anrufende mit Sanktionen und wechselt von der Darstellung von Hilfsbedürftigkeit zur Machtdemonstration, scheitert damit allerdings. Der Polizist signalisierte im Gespräch mit mir durch wiederholte Satzfortführungen ins Leere (»und, und, und«; »das und das«), dass das, was die Frau sagte, für ihn nicht von Belang war, bzw. dass sie es mit vielen Worten dramatisierte, die aber für sein Verständnis des Sachverhalts keine Rolle spielten. Mit der Drohung verlassen die Betroffenen die Rolle des »guten Opfers« (Herbinger und Reidinger 2022, 81). Insbesondere für weiblich gelesene Personen liegt die Gefahr der Drohung darin, nicht wie eine »richtige hilfsbedürftige Frau« zu wirken. Sie erfüllen die Kategorie gerechtfertigte weibliche Verletzlichkeit nicht, was durch ihre Drohung noch bestätigt wird. Allerdings kann die moralische Verurteilung noch nicht gänzlich erklären, warum Drohungen nicht ernstgenommen werden. Aggressiv auftretende Anrufende können durchaus Drohmacht entfalten, wie der nächste Kontrastfall noch zeigen wird. Um die Ablehnung zu erklären, müssen meines Erachtens zwei weitere Aspekte einbezogen werden.

Erstens stellt der Beamte die Anruferin so dar, als übertreibe sie ihre eigene Situation fortwährend, sei aufbrausend und rege sich übermäßig auf, ohne dass es eine sachliche Grundlage gebe. Die so implizit zugeschriebene »Hysterie« verwandelt sie in eine Akteurin, der man nicht glauben muss, weil sie in die Nähe des psychischen Ausnahmezustands rückt. Dabei deuten die genannten Fortführungen ins Leere ebenso darauf hin, dass der Beamte davon ausgeht, dass ich schon wisse, wie solche Gespräche aussehen. Weil der Polizist mir als Beobachter unterstellt, vergleichbare Gesprächssituationen zu kennen und zu erkennen, suggeriert er, dass er eine ähnliche Bewertung auch von anderen Polizisten (und im Zweifelsfall auch von Vorgesetzten) erwartet. Die Ablehnung stützt sich auf erwartbar geteilte Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster innerhalb der Praxisform und der männlich dominierten Polizeikultur. In diesem Fall werden also Bewertungen anderer angenommen, um die unsichere Grenzklassifikation zu treffen. So kann es an der Schnittstelle zwischen uneindeutiger Zuständigkeit und epistemischem

Profiling in einer männlich dominierten Kultur zu dem kommen, was die Kriminologie als sekundäre Viktimisierung bezeichnet. Es soll an dieser Stelle aber nicht darum gehen, inwiefern Anspruch auf eine polizeiliche Intervention bestanden hätte. Vielmehr zeigt dieser Fall, wie polizeiliche Relevanz in ihren Grenzbereichen an die Fremdkategorisierung geknüpft wird.

Zweitens sind Beamt:innen selbst mehr oder weniger empfänglich für Drohungen. Dabei geht es weniger um eine individuelle Biografie, sondern um ihre Position im Verhältnis zur Praxisform und Organisation. Beamt:innen, für die es in der Polizei kaum Aufstiegs- und Abstiegschancen gibt, wähen sich, wie bereits von Feest beschrieben, in Sicherheit und können im Zusammenhang mit Beschwerdedrohungen abweisender reagieren (vgl. Behr 2000b). Ältere Beamt:innen erschienen mir auch in der Notrufaufnahme weniger empfänglich für Drohungen mit Sanktionen. Oder anders formuliert: Beschwerdedrohungen eröffnen für Teilnehmende, die sich aus dem normativen Formzusammenhang lösen oder an einer bestimmten Position in seiner symbolischen Hierarchie fest platziert sind, kaum negative Zukunftsaussichten.

Der folgende Fall beschreibt im Kontrast zu den gescheiterten Beschwerdedrohungen in Feests Straßenszene und dem diskutierten Notrufgespräch eine erfolgreiche Drohung. Während die Polizistin im oben beschriebenen Fall des Einpassens überredet wird, einen Einsatz anzulegen, indem die Anruferin eine hierarchische (Hilfs-)Beziehung als lohnende Beziehungsform anbietet, in der der Polizei die Entscheidungsbefugnis zugeschrieben wird, verschiebt sich diese Konstellation im nächsten Beispiel situativ durch eine erfolgreiche Sanktionsdrohung: »Dann fragt die Anruferin nach ihrer Dienstnummer. Die Beamtin reagiert: »Meine Dienstnummer?« Sie sagt die Nummer auswendig und in gleichmäßigem, unaufgeregtem Tonfall an. Dann hört die Beamtin der Anruferin kurz zu« (FP, Landesleitzentrale) und startet die Befragung nach Vorfall und Ort von Neuem, um einen Einsatz zu erstellen.

Die Drohung richtet sich an dieser Stelle gegen eine Polizistin, deren Position in der Polizei nicht derart festgestellt ist, dass Beschwerden ihr nicht schaden könnten. Sie fügt sich dem Willen der Anrufenden. Diese führt nicht die Rolle der Bürgerin auf, die in einem kooperativen Verhältnis zur Polizei steht, sondern fordert als Anspruchsinhaberin eine Intervention und kann, indem sie die Position der helfenden Bürgerin verlässt, die polizeiliche Grenzklassifikation dehnen (vgl. für ähnliche Fälle K. Tracy 1997; Larsen 2013).

Die Abfrage der Dienstnummer markiert diesmal einen Wendepunkt. Mit der damit verbundenen Drohung demonstriert die Anrufende, über welche Sanktionsmittel sie verfügt und dass sie bereit ist, sie einzusetzen (vgl. Paris und Sofsky 2015, 23). Die Drohung vergegenwärtigt die individuelle Verantwortbarkeit der Polizist:innen und damit einhergehende negative Konsequenzen. Sie verknüpft den Fortgang des Gesprächs mit der Zukunft der Beamt:innen und entfaltet damit ein negatives Potenzial des Wissensobjekts. Dadurch wird auch in diesem Fall die Position der adressierten Polizist:innen als Bedingung der Drohmacht relevant.

Die resultierende Ausweitung des relevanten Spektrums an gesellschaftlichen Phänomenen intensiviert die polizeiliche Involvierung in den gesellschaftlichen Alltag, ohne dass die Polizist:innen oder die Organisation Polizei das unbedingt wollen müssten. Die Dehnung des Interventionsbereichs geht stattdessen auch auf Forderungen und Durch-

setzungsmöglichkeiten der Anrufenden zurück. Die Bestimmung der Polizeirelevanz erfolgt dann nicht nur zuerst, sondern vorrangig durch die Anrufer:innen. Die Befragung versucht nur mehr, die von den Anrufer:innen durchgesetzten Grenzklassifikationen mit polizeilichen Gefahrenkategorien zu versöhnen.

Die Sanktionsandrohung ordnet damit das Gespräch, seine Arbeitsteilung und Machtbeziehungen neu. Sie verwandelt Nichtzuständigkeit in riskantes Ermessen. Die Polizist:innen geraten situativ in eine inferiore Position. Ihre Grenzklassifikationen sind an der Vermeidung der negativen individuellen Konsequenzen orientiert. So gelingt es der glaubwürdig dargestellten Drohung, Führung und Kategorisierung indirekt zu bestimmen. Dies geschieht gleichsam unter bestimmbareren soziotechnischen Bedingungen. Denn ›Fehler‹ und Beschwerden werden in Leitzentralen gerade durch Aufzeichnungen und Identifikationsnummern individuell zurechenbar. Die Vorsicht bei der Bewertung von Darstellungen und damit die Dehnbarkeit der Grenzklassifikationen wird durch die medientechnisch hergestellte Bindung der Beamt:innen an die Wissensobjekte bedingt.

Bei der Grenzklassifikation geht es also nicht nur um das gegenwärtig Faktische, sondern um prozessuale Prognosen und Zukünfte. Die drei Fälle der persuasiven und direktiven (Nicht-)Passförmigkeit weisen darauf hin, dass die Anrufer:innen einerseits stets implizit dazu aufgerufen sind, sich kategorialen Erwartungen gegenüber konform zu verhalten, während diese Kategorien ihnen andererseits auch bestimmte Sanktionsfähigkeiten zuweisen, die Drohungen glaubwürdig erscheinen lassen. Das Einpassen in stereotype Kategorien entfaltet damit eine Wirkung auf polizeiliche Bewertungen, die subjektiv weder manipulativ noch taktisch intendiert sein muss.

Bisher wurde vor allem auf Notrufgespräche zwischen Menschen eingegangen. Wie im diskursanalytischen Teil dieser Arbeit beschrieben, existieren aber bereits seit den 1930er-Jahren Alarmanlagen, die Wachsamkeit und Alarmierung der Polizei auch ohne anwesende Beobachter:innen auf Dauer stellen. Nun soll kurz der epistemische Status der Alarme als letzte Form der Dehnung von Grenzklassifikationen untersucht werden. Alarmanlagen werden in der Leitzentrale angemeldet und mit den nötigen Ortsinformationen in Datenbanken gespeichert. Die Daten werden, wenn eine Alarmanlage aktiviert und in der Leitzentrale bearbeitet wird, automatisch in die Einsatzformulare übertragen. Sie werden dann gemäß ihrem Typ klassifiziert und erhalten hohe Einsatzprioritäten, die eine schnelle, »einsatzmäßige« Zufahrt und eine spezifische Anzahl von Streifenwagen verlangen. Die Alarme reduzieren die Kontingenzen der Wachsamkeit und des Notrufgesprächs und sorgen für eine standardisierte Antwort der Polizei. Die Frage der Grenz- und Einsatzklassifikation entfällt.

In der Praxis gibt es allerdings häufig Fehlalarme, weswegen ich die Alarme in diesem Abschnitt über Dehnungen von Grenzklassifikationen behandle. Auch die Fehlalarme gehen auf die binäre Codierung der Alarmsensoren zurück, die äußere Störung durch Alarmierung bearbeiten. Insofern die Technik also keine stabilen Prozessergebnisse hervorbringt und Alarme in der Erfahrung der Polizist:innen ein unglaubliches epistemisches Profil aufweisen, stellt sich die Frage, wieso polizeiliche Reaktionen dennoch verlässlich ausgelöst und sogar als besonders dringliche Einsätze behandelt werden.

Dafür bedarf die Technik weiterer Investitionen, die die Ungenauigkeit der Alarmsensoren aufwiegen. Diese erfolgen auf ökonomischen und vertraglichen Wegen. Für die

Polizei erweisen sich diese Einsätze als tatsächlicher Kund:innendienst, in dem sie die Definition von Gefahr und Sicherheit an die Alarmanlagen delegiert, dafür aber eine Bearbeitungsgebühr für Fehlalarme erhebt. Die Passförmigkeit und Glaubwürdigkeit der wachsamen Dinge wird also durch eine direkte ökonomische Vertragsbeziehung hergestellt.

Anhand der vier Kontrastfälle wurde dargestellt, wie normative Korrekturen, Bestätigungen und Aushandlungen Un/Sicherheitsobjekte öffnen und schließen, indem sie deren Potenziale selektiv vergegenwärtigen. Die Verheißungen und Drohungen, die in Notrufgesprächen artikuliert werden, verbinden sich mit epistemischen Urteilen über Anrufende und rekonfigurieren Zuständigkeitsgrenzen der Polizei. Die Ausweitung des Gegenstandsbereichs des Notrufs resultiert daher keineswegs allein aus polizeilichen Strategien. Sie ergeben sich auch aus der Vielzahl der individuellen Aufforderungen aus der Bevölkerung, die in den Notrufgesprächen ihre Bewertungen teilweise auch gegen polizeilichen Widerstand durchsetzt.

Bis hierhin kann für das Konzept des epistemischen Profilings festgehalten werden, dass es sich um Zuschreibungen von Glaubwürdigkeit, Ernsthaftigkeit und Wissenskompetenz an Menschen und Dinge handelt, die dann zu epistemischen Ungleichheiten gerinnen, wenn sie sich mit gesellschaftlich oder polizeilich verbreiteten Personenkategorien und Marginalisierungen verbinden. In Erweiterung des Konzepts der epistemischen Ungerechtigkeit kann konstatiert werden, dass diese Ungleichheiten gerade dann zu dauerhaften Exklusionen werden, wenn die soziotechnisch konfigurierte Antwortfähigkeit der Praxisform in Bezug auf bestimmte Personengruppen nicht ausgeprägt ist. Aber es gibt auch Möglichkeiten epistemischer Ermächtigung, wenn etwa Drohungsdarstellungen gelingen.

4.5.3. Individuation und kollektive Darstellungen

Die Umwandlung eines Not- oder Störereignisses in einen Polizeieinsatz umfasst neben dem Kategorisieren der Anrufenden auch ein Individuieren des Vorfalls, bei dem Einsätze voneinander unterschieden werden und zu einzelnen Wissensobjekten werden. Diese Voraussetzung des Kategorisierens wird in soziologischen Studien häufig vernachlässigt. So spielt es etwa in den derzeitigen Theoriebestrebungen zur Humandifferenzierung (Hirschauer 2021) kaum eine Rolle, wie Menschen vereinzelt werden, um sie dann Kategorien zuzuordnen. Die Frage stellt sich im Alltag eher bei Ereignissen als bei Personen: Handelt es sich um einzelne Fälle oder Bestandteile eines übergeordneten Ereignisses? In der Notrufbearbeitung ist diese scheinbar banale Unterscheidung von besonderer Relevanz.

An dieser Stelle kann wiederum auf das Werk von Michel Foucault zurückgegriffen werden. Es zeichnet sich durch eine explizite Aufmerksamkeit für Individuierungen aus. Moderne Individuen entstehen Foucault zufolge in Disziplinarpraktiken »als beschreibbarer und analysierbarer Gegenstand, der [...] in seinen eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten festgehalten wird« (Foucault 1994, 245). Sie werden dabei zugleich Objekt und Produkt von Erkenntnis und Kontrolle. In der Notrufbearbeitung geht es weniger um die Feststellung von menschlicher Individualität als darum, die notrufbasierten Erkenntnisse in einem Wissensobjekt zusammenzuführen bzw. sie voneinander zu trennen. Eine

der basalen Wirkungen der Objektivierung des Notrufgesprächs im Einsatzformular ist die Entstehung eines Einsatzes, der von anderen unterschieden und mit ihnen verglichen werden kann.

Leitsysteme automatisieren diesen Abgleich. Wenn Einsatzorte übereinstimmen oder Telefonnummern identisch sind, wird eine Warnmeldung ausgegeben, die die Beamt:innen zur Überprüfung möglicher Dopplungen auffordert. Wenn die Überprüfung ergibt, dass es sich um unterschiedliche Ereignisse handelt, kann der neue Einsatz zur Disposition verschickt werden. Dabei wird ihm automatisiert eine Identifikationsnummer zugewiesen. Erst dadurch wird der Notruf zu einem Einsatz, der eine Handlungsaufforderung für die weiteren Prozessschritte beinhaltet und später selbst zum Gegenstand nachgelagerter Überprüfungen in Kontroll- und Evaluationsverfahren wird.

Die praktische Bedeutung der Individuierung wird deutlich, wenn der Blick auf »Mehrfachmeldungen« gerichtet wird, die unter einen einzigen Einsatz subsumiert werden. Aufeinanderfolgende Anrufe, die sich inhaltlich ergänzen, können die Gefährlichkeit und Dringlichkeit von Interventionen erhöhen. So kann bei entsprechenden Meldungen aus einer Gefahrenerforschung sukzessive eine gewaltsame Auseinandersetzung oder gar eine bewaffnete Drohung werden, für die eine umfangreichere Mobilisierung von Einsatzkräften veranlasst wird. Die vielen eingegangenen Anrufe kündigen dann »was Ernstes« (FP, Landesleitzentrale) an. Während hier eine Neubewertung durch das anonyme Kollektiv der Anrufenden erfolgt, die die Dynamik der Situation wiedergeben, zeigt das herausragende Ereignis des islamistischen Terroranschlags am 02.11.2020 in Wien, dass auch die Glaubwürdigkeit von Anrufer:innen durch Mehrfachmeldungen steigen kann. Einer der damaligen Notrufbearbeiter erinnerte sich für einen Zeitungsbericht:

Schüsse werden tagtäglich am Notruf gemeldet – es handelt sich meistens um Knallkörper oder generelle Falschmeldungen. Deshalb sind wir ganz am Anfang auch von einer regulären Gefahrenerforschung ausgegangen. Als sich aber dann sekundlich die Meldungen über Schüsse wiederholten, war uns schnell klar, dass wir uns in Richtung Ausnahmezustand bewegen [...]. (APA und Vienna.at 2020)

Erst die nacheinander eingehenden Anrufe untermauern die ersten Meldungen, widerlegen die Vermutung, dass es sich um einen Irrtum handelt, und führen zur Höchstbewertung des Einsatzes als Sonderlage, für deren Bewältigung ein Ad-hoc-Krisenstab eingerichtet wird. Andersherum können auch mehrere Delikte an unterschiedlichen Orten denselben mobilen Tatverdächtigen zugeordnet werden und dadurch größere Einsatzlagen erzeugen, die erst durch die Integration einer Serie von Ereignissen entstehen. Ein Polizist kommentierte im Interview einen exemplarischen Fall, bei dem die Schwierigkeit darin bestehe,

dass der erste Anruf von einem schweren Verkehrsunfall ausgegangen ist. [...] An einem anderen Ort hat [der Verdächtige] dann eine Person mit einer Waffe schwer verletzt. Das hat zuerst nicht nach einer Geschichte ausgesehen. Das ist einfach nicht so unmittelbar hintereinander gewesen und man hat den Zusammenhang nicht erkannt, war

nicht zu erkennen, weil das eine war ein Verkehrsunfall, das andere war ein schwerer Angriff mit einer Waffe. (INT, Disponent)

Der Polizist beschreibt den Beginn einer komplexen Einsatzlage, die sich gerade dadurch auszeichnet, dass Ort, Zeit und Delikt zunächst für die Leitstellenbeamt:innen keinen wahrnehmbaren Zusammenhang aufweisen. Die distinkt behandelten Einsätze werden erst nach und nach in Beziehung gesetzt und zu einem neuen Wissensobjekt synthetisiert. Dabei wird auch deutlich, dass das individuierende Element in der Zuschreibung von Verantwortung besteht. Orte, Zeiten und Delikte sind zwar Annäherungen an die Einheit eines Wissensobjekts, allerdings nicht das differenzierende und integrierende Merkmal. Die Anrufer:innen agieren in diesen Fällen als anonymes Darstellungsemble, das seine Glaubwürdigkeit wechselseitig und ohne in bewussten Kontakt zu treten bestätigt und kollektiv Un/Sicherheitsobjekte herstellt.

4.5.4. Einsatzklassifikation

Ein letzter Typ von Kategorisierungspraktiken wird durch ein formales Klassifikationssystem von »Einsatztypen«, die unter anderem als »Stich- bzw. Schlagwörter« fungieren, strukturiert (Abschnitt 4.5.4.1.). Formale Taxonomien sind in Praxisformen geteilte Unterscheidungssysteme, die spezifische Bereiche des Sozialen oder der Natur explizit in »Gruppen zusammenfassen, die durch klare Grenzen voneinander geschieden sind« (Durkheim und Mauss 1993, 172). Sie sind also der Gegenpart der Individuation. Taxonomien verallgemeinern in einer bestimmten historischen Situation Wahrnehmungsmuster in sozialen Gruppen oder Praktiken (Bourdieu 1995, 19) und ordnen die Vielfalt der empirischen Welt in relativ stabilen, kommunizierbaren Beziehungen von Gleichheit und Differenz. Sie richten Praktiken aus, indem sie wiederkehrende Verweise zwischen kategorisierten Objekten und Folgetätigkeiten bilden und mit Verbindlichkeit ausstatten (Hirschauer 2021). Dabei ist konzeptionell noch nicht festgelegt, ob Klassifikationssysteme die Welt hierarchisch oder horizontal aufteilen.

In der österreichischen Notrufbearbeitung entsteht mit der Zentralisierung und Standardisierung der Leitzentralen ein bundesweites Klassifikationssystem. Bevor ich auf die Praxis der Einsatzklassifikation eingehe, beschreibe ich daher zunächst die Konsequenzen, die sich aus dem Wandel des zentralen Klassifikationssystems ergeben. Nach dem taxonomischen Wandel werden Ereignisdarstellungen nicht mehr nur benannt, sondern in eine Rangfolge mit vorgegebenen und expliziten Prioritäten gebracht (Abschnitt 4.5.4.2.). Die formalen Einsatzklassifikationen werden zudem durch Einsatzinformationen präzisiert, in die Personenkategorisierungen wiederum Eingang finden (Abschnitt 4.5.4.3.).

4.5.4.1. Gleichzeitigkeit ordinaler und nominaler Einsatztaxonomien

Ein kursorischer Blick in die Historie der österreichischen Notrufbearbeitung zeigt, dass der Wandel der polizeilichen Klassifikationssysteme eng mit einem langanhaltenden medientechnologischen Wandel verknüpft ist. Die analogen Klassifizierungsprozesse mit »Einsatzblock«-Zetteln und Stift kamen bis in die frühen 1990er-Jahre ohne formalisierte Kategoriensysteme aus (Hanak 1991). Man arbeitete zwar mit Deliktbe-

zeichnungen, die im Alltag des polizeilichen Streifendienstes geläufig waren und von den Beamt:innen geteilt wurden, wie z.B. »KV« für Körperverletzung oder »VU« für Verkehrsunfall, aber lange Zeit ohne einheitliche formale Vorgaben.

Mit der Einführung des ersten Einsatzleitsystems in Wien (später auch in Graz und teils in Vorarlberg) begann man, diese organischen und gewohnheitsmäßigen Alltagstaxonomien (Bowker und Star 1999) zu formalisieren und technisch mit Maßnahmen- und Einsatzmittelvorschlägen zu verknüpfen. Im Wandel der Medientechnologie von Papierformularen und eigens programmierten Excellisten hin zu teilautomatisierten Einsatzleitsystemen trennte man auch Notrufannahme und Einsatzdisposition voneinander. Diese neue Arbeitsteilung steigerte die Relevanz der Klassifikationssysteme als Teil der Wissenszirkulation zwischen beiden Prozessepisoden, denn die Aufforderungen sollten in der Einsatzdisposition genauso verstanden werden wie in der Notrufannahme (INT, Führungskraft).²⁰ Außerdem bedurfte die technische Prozesssteuerung eindeutiger Eingaben (siehe Abschnitt 4.7.1.1.).

Als Vorbild für das österreichweite Klassifikationssystem diente ebenfalls die bestehende Wiener Taxonomie. Die Anzahl der Kategorien sollte aber reduziert werden, während zugleich Gesetze, Anlässe und Kompetenzen der Polizei vollständig abzubilden waren. Das Klassifikationssystem formalisiert damit die Zuständigkeitsgrenzen des Notrufs, bietet aber mit der Einsatzklasse für die Gefahrenerforschung und -abwehr – das heißt Vorfälle, die mit Bezug auf das Sicherheitspolizeigesetz bearbeitet werden – eine ausreichend unscharfe Kategorie an, die die in Abschnitt 4.5.2. beschriebene Dehnbarkeit sicherstellt.

Die Standardisierung der Benennung ist aber nicht die einzige signifikante Veränderung. Am Übergang zum bundesweiten Klassifikationssystem werden die nominalen Kategorien der Alltagstaxonomien zu dominant ordinalen Unterscheidungsprinzipien mit vom BMI erarbeiteten Prioritäten transformiert. Diese »ordinalization of nominality« (Fourcade 2016, 181) knüpft an die Ausbreitung ordinaler Taxonomien in anderen Gesellschaftsbereichen an, die in engem Zusammenhang mit managerialen Praktiken stehen. Auch der österreichische Rechnungshof (2010) empfahl die Einführung expliziter Prioritäten.

Eine Ordinalisierung lässt sich insbesondere für die Taxonomien der Flächenbundesländer diagnostizieren, findet aber auch im Fall der Leitstellen statt, die bereits ein Klassifikationssystem besaßen. Die alten Kategoriennamen benannten vor allem Delikte und explizierten nur in wenigen Fällen Prioritäten (etwa durch den Zusatz »S« für schnelle Bearbeitung). In Gesprächen beschrieben Polizist:innen diese Klassifikationssysteme als genauer. Die alte, deliktspezifische Benennung festigte eine besondere Nähe zur polizeilichen Alltagssprache, in der ebenso vom »Dieb«, »Raub« oder Verkehrsunfällen mit Personenschaden (»VUP«) die Rede ist. Diese Kategorien, wie auch »KV« für Körperverletzung, finden in Unterhaltungen unmittelbar Verwendung.

Für den dominant nominalen Taxonomietyp ist also der Repräsentationszusammenhang von Zeichen und wahrgenommenem Gegenstand entscheidend für die Bedeutung

20 Dass diese Annahme über die Standardisierung von Klassifikationen aufgrund der jeweiligen Position und der normativen Relationen der Notrufannahme und der Einsatzdisposition empirisch nur bedingt tragfähig ist, zeige ich in Abschnitt 4.8.

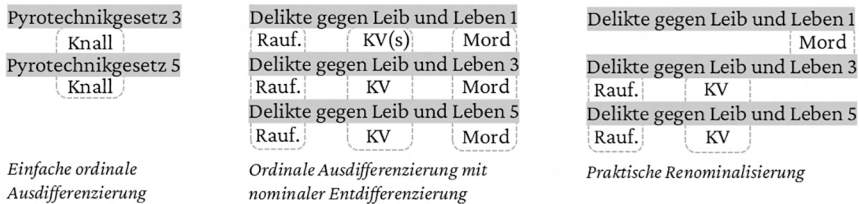
der Kategorien (Foucault 2017). Es ging vornehmlich darum, die Essenz von Einsätzen (Was liegt vor? Was ist zu tun?) zu vermitteln (vgl. Fourcade 2016). Diese deskriptive Komponente drückt sich auch in der Beschreibung der Kategorien als »Stichwörter« aus. Formale Prioritäten spielten, wie mir die Beamt:innen versicherten, in der Praxis eine untergeordnete Rolle und standen auch auf der Bedienoberfläche der technischen Medien nicht im Mittelpunkt. Denn die alte Alltagstaxonomie korrespondierte mit inkorporierten Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata sowie tradierten Sprechweisen, die keiner numerischen Explikation von Dringlichkeit bedurften.

Die neu eingeführte einheitliche Taxonomie subsumiert nun zunächst viele Delikt-kategorien unter weitere Klassen von Einsätzen. Kategorien wie Diebstahl und Raub werden etwa unter die Klasse »Eigentum« zusammengefasst und entlang von Prioritäten aufgeteilt, die durch die Zahlenzusätze 1, 3 und 5 unmittelbar im neuen Kategoriennamen aufscheinen, z. B. »Eigentum1« (Strohdorfer 2022). 1 steht für einen akuten Einsatz, etwa einen Einbruch mit anwesenden Täter:innen. Es muss schnell mit Blaulicht und Folgetonhorn zugefahren werden. Die niedrigeren Prioritäten drücken im ursprünglichen Vorhaben der Taxonomieentwickler:innen aus, dass die Einsätze weniger dringend sind. Anrufende können etwa nur von Einbruchsspuren ohne Anwesenheit von Täter:innen berichten, was zur niedrigsten Priorisierung führen würde.

Diese temporale Ordnung kommt in der Praxis aber nicht immer ohne nominale Unterscheidungen aus. Mit der Einführung der ordinalen Taxonomie geht zunächst einher, dass die Beamt:innen an den neuen Einsatzklassen nicht, wie sie es von den alten Kategoriensystemen gewohnt sind, erkennen, um was es sich genau handelt bzw. was zu tun ist. Sie müssen den jeweiligen Einsatz erst öffnen, um im Sachverhalt nachzulesen, um welches Delikt es sich genau handelt. Bei mehreren Einsätzen werden im Zweifelsfall alle geöffnet, um die Beschreibungen zu vergleichen, weil der konkrete Inhalt aus der expliziten Priorisierung nur begrenzt hervorgeht. Denn aufgrund des hohen Abstraktionsgrads könne es sein, dass es »dreimal zum Beispiel das gleiche Schlagwort ist.« (INT, Disponent) Die für die Praxis der Einsatzbewertung bedeutungsvolleren Delikttypen werden aus Sicht der geübten Anwender:innen durch die ordinale Taxonomie teilweise verdeckt. Für die Beamt:innen erschließen sich aus den nominalen Kategorien umfängliche Bedeutungen, Hierarchien und Handlungsanweisungen, die eine schnelle Antwort ermöglichen. Das neue Klassifikationssystem lässt diese beinahe naturwüchsige Eindeutigkeit vermissen.

Die Veränderungen bewirken aber nicht nur Abstraktionen. Zwar werden viele Delikte in Überklassen zusammengefasst, andere aber zugleich durch Prioritäten untergliedert und konkretisiert. Das Klassifikationssystem kommt zwar weiterhin nicht ohne nominale Unterscheidung aus, im Zentrum stehen nun aber Prioritäten. So verschiebt sich das Prinzip der Differenzierung hin zum Ordinalen. Die Abbildung 10 stellt die Bewegungen beim Austausch der Taxonomie im Vergleich eines alten und des bundesweiten Klassifikationssystems am Beispiel der Kategorie (Verstöße gegen das) Pyrotechnikgesetz und der Kategorie Delikte gegen Leib und Leben im Verhältnis zu den vorherigen Bezeichnungen »Knall« (Verwendung von Knallkörpern), »Rauf.« (Raufhandel im Sinne einer Schlägerei), »KV« (Körperverletzung) und »Mord« (Mord) dar.

Abbildung 10: Ordinalisierung und Renominalisierung



Quelle: Eigene Darstellung

Es können drei Veränderungslinien ausgemacht werden. Die *einfache ordinale Ausdifferenzierung* beschreibt Modifikationen, die ausschließlich neue Rangfolgen einführen. Die Deliktategorie Knall wird in zwei Prioritätsstufen aufgeteilt, wobei 3 die »Eskalation« bzw. der schwerwiegendere oder dringlichere Verstoß gegen das Pyrotechnikgesetz ist und zuerst zu bearbeiten wäre. Die *ordinale Ausdifferenzierung mit nominaler Entdifferenzierung* beschreibt hingegen, dass nominale Unterscheidungen zugunsten ordinaler Hierarchisierung aufgelöst werden. Die Delikttypen Mord, Körperverletzung und Raufhandel werden gleichgesetzt, indem sie unter die Überkategorie der Delikte gegen Leib und Leben subsumiert werden. Die Prioritäten 1, 3 und 5 untergliedern diese dann allerdings als Bearbeitungsreihenfolge.

In der Klassifikationspraxis kommt es in Aushandlungen und Abstimmungen zwischen den Leitstellenmitarbeiter:innen jedoch zu einer partiellen *praktischen Renominalisierung*, bei der etwa Morde immer die höchste Priorität erhalten, während Körperverletzungen typischerweise weniger hoch eingeordnet werden, es sei denn es werden potenziell tödliche Waffen verwendet. Die neuerliche Überlagerung findet sich zudem in den Erklärungen, die in den Kategorienauswahllisten des Einsatzleitsystems zur Verfügung gestellt werden. Es entsteht also in der Aneignung der formalen Taxonomie eine Gleichzeitigkeit nominaler und ordinaler Differenzierungsprinzipien.

Außerdem wird die vorgegebene Taxonomie in der Praxis kreativ angeeignet. Zur Zeit meiner Beobachtungen wurden die neuen Kategorien zur formalen Klassifikation, Deliktbezeichnungen in den Einsatzbeschreibungen zur näheren Bezeichnung der Einsätze genutzt. Die Klasse Eigentumsdelikte kann etwa durch die Beschreibung »Dieb« präzisiert werden. Renominalisierung bedeutet dann, dass die alte nominale Zuordnung unterhalb der ordinalen Ordnung weitergeführt wird. Diese Patchwork-Taxonomie erweist sich als verzweigter als das alte und das neue Klassifikationssystem.

4.5.4.2. Einsatzklassifikation als Wertung von Rekonfigurationen

In der Notrufpraxis nimmt die Einsatzklassifikation eine vermittelnde Rolle zwischen Darstellung und Gesprächsführung ein. Wie bereits im ersten Gesprächsprotokoll in Abschnitt 4.4. ersichtlich wurde, bestimmen Klassifikationen mit, welche Themen und Aspekte eines Ereignisses relevant gemacht werden. Darüber hinaus haben sie in der Objektivierung des Gesprächs eine weitere praktische Funktion. Die Einsatzklassifikation benennt und wertet die im Gespräch vorgenommenen Rekonfigurationen.

Um diesen Aspekt zu veranschaulichen, wird ein exemplarisches Notrufgespräch herangezogen, an dem die bereits erwähnten Kategorisierungs- und Klassifizierungspraktiken in ihrem Zusammenspiel herausgearbeitet werden können. Bei dem Notruf wird zunächst davon berichtet, dass eine Alarmanlage in einem Nachbarhaus angegangen sei, aber keine weiteren Informationen über Tathergang oder das Erscheinungsbild der Täter:innen gegeben. »Der Polizist erfragt die Adresse des Nachbarn, das heißt den Einsatzort, und ob es sich um ein Einfamilienhaus handle« (FP, Landesleitzentrale). Die Adresse gibt der Beamte in die entsprechende Zeile im Einsatzformular ein und fragt weiter, ob die Täter:innen beschrieben werden können. Es gibt aber weiterhin keine genauere Täter:innenbeschreibung. Allerdings kann als Verdachtsmoment vermerkt werden, dass der Bewegungsmelder angegangen sei. Nachdem der Polizist die Informationen eingegeben hat, versichert er, man werde sich um die Angelegenheit kümmern.

An diesem Notruf ist auffällig, dass der Vorfall im Gespräch nicht durch eine kategoriale Einordnung des Geschehens benannt wird. Zwar werden Begründungen gegeben, aber auch auf Wahrnehmungslücken aufmerksam gemacht und nur eine schwache Forderung nach polizeilicher Intervention formuliert, die die Bewertung, was zu tun ist, weitgehend dem Notrufbearbeiter überlässt. Der Polizist antwortet auf die initiale Darstellung trotz ihrer Vagheit sofort mit einer bestätigenden Nachfrage nach dem Ort. Die zweite Nachfrage nach der Art des Hauses ist mehrdeutig. Sie versucht die unausgesprochene Kategorie Einbruchsdiebstahl zu bestätigen, die seit einigen Jahren ein polizeiliches Schwerpunktdelikt darstellt. Zugleich positioniert die anrufende Person sich selbst als nicht unmittelbar betroffen und damit als relativ neutralen Beobachter mit unklarer persönlicher Beziehung zu möglichen Geschädigten. Daher kann der Notruf hinsichtlich der Selbstpositionierung als Beispiel für zivile Wachsamkeit gelten, insofern er die diskursive Mobilisierung zur Bekämpfung von Einbruchsdiebstählen implizit referenziert (siehe Abschnitt 2.3.). Die mögliche Anwesenheit vermeintlicher Täter:innen macht das dargestellte Ereignis zu einem dringlichen Einsatz, für den die Täter:innen möglichst zu beschreiben sind, was der Anrufer aber nicht zu tun vermag.

Obwohl keine Einsatzkategorien zur Sprache kommen, organisieren sie das Gespräch. Der Polizist antwortet in seiner Befragung auf Anzeichen für Delikte mit Kategorisierungsofferten. Das heißt, dass bestimmte Nachfragen die Zugehörigkeit zu einer Deliktkategorie eruieren – in diesem Fall Einbruchsdiebstahl. Diese Nachfragen können direkt eine Selbstzuordnung zu einer Vorfallskategorie anbieten (Meehan 1989), wie z. B. die Fragen »Brennt es?« oder »Streiten Sie?« (FP, Landesleitzentrale),²¹ oder wie im vorliegenden Gespräch indirekt auf eine Kategorie bzw. die Spezifizierung des Einsatzes hinarbeiten. Das Befragen verbindet die Interaktionssituation dann als formspezifische Gesprächsführung mit dem Klassifikationssystem. Diese praktische Reflexivität (Alkemeyer und Buschmann 2016), die Taxonomie und Interaktionssituation verknüpft und Praktiken orientiert, stellt die Verstehbarkeit des Wissensobjekts her, das im System der Klassifikation mit anderen vergleichbar gemacht wird. In dem Notrufgespräch wird daher ebenso deutlich, dass das Klassifizieren die Darstellungen

21 Streit ist zugleich eine rechtliche Kategorie. Die Polizei hat auf die Beilegung von Streitigkeiten hinzuwirken und dahin gehenden Gefahren vorzubeugen (§ 26 SPG).

korrigiert, verstärkt, spezifiziert oder bestimmte Darstellungsaspekte vernachlässigt. Das heißt, es nimmt eine kategorienorientierte Rekonfiguration des Gesprächs vor. Die Gesprächsführung interagiert mit den Zügen und vorübergehenden Resultaten der Kategorisierungspraktiken.

Einsatzklassifikation wird daher von geübten Notrufbearbeiter:innen bei erfolgreich verlaufender Gesprächsordnung als simples »dem Kind einen Namen geben« (INT, Disponent) empfunden. Weil die Formatierung des Un/Sicherheitsobjekts bereits im Gespräch auf Klassifikationsmöglichkeiten antwortet, nimmt der Akt des Zuweisens zu einer taxonomischen Klasse zunächst eine deskriptive Funktion ein, die die Verbindung von Praxisform und Ereignis fixiert. Klassifizieren ist dann eine Art und Weise, den Fluss des Wissens zu unterbrechen, Unterschiede einzuklammern, zu ignorieren und sie als Hinweis auf ein vorherbestimmtes Problem zu deklarieren (Knorr-Cetina 2001, 193). Diesen Vergangenheitsbezug sieht Karin Knorr-Cetina als entscheidendes Moment der nominalen Klassifikation an. Die Benennung stabilisiert bereits getätigte Rekonfigurationen.

In ordinalen Taxonomien wird die Benennung durch eine explizite Wertung ergänzt, die die etablierten Objektrelationen nicht nur beschreibt und festschreibt, sondern Einsätze im Vergleich mit einem theoretischen Taxonomieraum hierarchisiert. Dieser Raum ist deswegen theoretisch, weil es weniger darum geht, welche Einsätze tatsächlich aktuell auftreten, als darum, welche anderen Einsätze möglich sind. In der ordinalen Klassifizierung führt die als banal empfundene Benennung das Wissensobjekt in eine Rangfolge ein, die es nicht nur als besonderen Fall von etwas Allgemeinerem bezeichnet, sondern auch in eine Ordnung von Wertigkeiten einführt (Heintz 2016), die Relationen neu verknüpft und selbst Rekonfigurationseffekte zeitigt.

Zudem präfigurieren die Einsatzklassifikationen die Aktionsrahmen der Folgepraktiken in der Einsatzdisposition. Da sie mit Ausrückeordnungen verknüpft sind, verbindet das Klassifizieren Notrufgespräche mit einem präferierten Prozessverlauf. Das bedeutet, dass eine bestimmte Art und Anzahl von Streifenwagen eingesetzt werden soll und die Disponent:innen bei Unterschreitung der vergebenen Mindestzahl für die Folgen selbst verantwortlich sind. Gerade bei größeren Einsätzen sind die Ausrückeordnungen mit bestimmten Informationspflichten versehen, z. B., dass die Dienstführung und der Offizier vom Dienst, die Rettung oder andere Behörden informiert werden müssen. Die Niedrigklassifizierung von Vorfällen reduziert den verpflichtenden Kräfteaufwand und die Anfahrtschwindigkeit. Würde ein Einsatz, bei dem ein Schuss gehört wurde (siehe Abschnitt 4.5.3.), von vornherein kategorial als möglicher Terroranschlag behandelt, müssten auch entsprechende Mobilisierungen stattfinden. Die Einsatzklassifikation sorgt daher für eine partielle Schließung des Wissensobjekts. Das heißt, es werden bestimmte Mobilisierungen von Interventionskräften wahrscheinlich gemacht und andere Verfahrenswege tendenziell ausgeklammert.

4.5.4.3. Einsatzbeschreibungen: Spezifizierung und Personenkategorisierung

Personen- und Einsatzklassifikationen stehen in engem Zusammenhang mit den Beschreibungen, die in der Notrufannahme und Einsatzdisposition verfasst werden. So erlangen Protokolleinträge wie »Alarmanlage« oder »Dieb« nur im Zusammenhang mit der Klassifikation eines Eigentumsdelikts mit höchster Priorität die Bedeutung, dass eine

Alarmanlage aufgrund eines vermuteten Einbruchsdiebstahls aktiviert wurde und nicht nur schrillt und als Lärmbelästigung empfunden wird oder ein:e Dieb:in noch vor Ort ist. Allgemeiner formuliert konkretisiert die Dokumentation des Notrufgesprächs die Einsatzklassifikation. Dies umfasst neben Beschreibungen in Einzelfällen auch konkrete Forderungen nach Maßnahmen, wie z.B. Streifenfahrten zur Überprüfung des Ereignisses vor Ort. Wenn eine im Verhältnis zur Darstellung der Anrufer:innen niedrige Priorisierung eines Einsatzes erfolgt, dann kann diese im Sachverhaltstext begründet werden.

Um die Authentizität von Darstellungen zu beschreiben, werden die bereits beschriebenen Personenkategorien genutzt (»verwirrt«, »Kinder« oder »Psychosen«). Es kann aber auch auf Sanktionsdrohungen durch Anrufende verwiesen werden (FP, Landesleitzentrale). Die Notrufbeamt:innen geben ihren Leser:innen in der Einsatzdisposition damit selektive Einblicke in den Entstehungszusammenhang des jeweiligen Wissensobjekts, verschriftlichen ihre Einschätzungen über die Anrufenden und begründen ihre Klassifikation. So wird etwa transparent gemacht, wenn Einsätze zur Gefahrenrecherche aus Vorsicht ausgelöst wurden, weil Anrufer:innen nicht ausreichend verständlich waren. Gerade wenn ein Ereignis nicht im engeren Sinne polizeilich relevant ist, verweisen die Notrufbeamt:innen auf diejenigen Umstände, die es relevant machen. Dazu gehören Gegenstände. Insbesondere wenn Anrufer:innen bei Körperverletzungsdelikten Waffen wie etwa Messer sehen, muss einerseits die höchste Priorität zugewiesen werden und andererseits die Art der Waffe dokumentiert werden (INT, Disponent). Die Waffen müssen dabei nicht zum Einsatz kommen. Ihre bloße Anwesenheit in der Nähe von verdächtig gemachten Personen ist oft ausreichend, um eine gesteigerte Gefahr anzunehmen.

Abseits der gefährlichen Gegenstände verweisen die Dokumentationen auf den zeitlichen Rahmen und die Dynamik des Geschehens. Durch Angaben, dass Täter:innen vor Ort sind oder etwas gerade passiert, werden so Geschwindigkeitsforderungen an die Mobilisierung von Interventionskräften kommuniziert, die Einsatzklassifikationen stützen oder präzisieren, wie in diesem zur Anonymisierung veränderten Protokolleintrag: »aktuell dieb. mit beigem Rucksack/Täterin weibl/Fieht Richtg Parkplatz« (FP, Landesleitzentrale). Die Beschreibung verdeutlicht durch das Wort »aktuell« die Chance, dass die Täterin noch in der Nähe ist, und verdringlicht den Einsatz damit. Zudem werden das Delikt »dieb« und eine Personenbeschreibung eingeführt, die die Geschlechterzuordnung betont, ein Kleidungsmerkmal sowie einen möglichen Fluchtweg weitergibt. Die Personenbeschreibung kann auch Beziehungskonstellationen dokumentieren. Einerseits werden Verursacher:innen benannt, andererseits werden Personen so beschrieben, dass Gründe für das Zustandekommen von Vorfällen annehmbar werden. Die Dokumentationen können aber auch komplexere soziale Konstellationen wiedergeben, die über Täter:innen-Opfer-Konstellationen hinausgehen. Dazu gehören die Anwesenheit von Kindern und anderen mittelbar Beteiligten sowie deren emotionale Zustände (FP; Landesleitzentrale).

In diesen Beschreibungen sind Geschlechterkategorien omnipräsent. Ethnisierende oder auf die Herkunft von Personen bezogene Kategorisierungen traten während meiner Beobachtungen nur bei vermuteten »Ausländern« auf. Sie unterliegen einem komplexen *un/doing* von Personenkategorien (Hirschauer 2014). So können die Kategorisierungen von Anrufer:innen übernommen werden. Wenn Notrufbeamte die Kategorie »Tsche-

tschenen« im Zusammenhang mit gewaltsamen Auseinandersetzungen von Anrufenden übernehmen, referenzieren sie etwa zugleich eine in der Polizei und im Sicherheitsdiskurs im Zeitraum meiner Beobachtungen besonders relevante ethnischierende Personenkategorie, die mit Islamismus und schweren bewaffneten Gewalttaten verbunden wird (FP, Landesleitzentrale).²² Diese Kategorisierung verweist daher auf negative Potenziale eines Einsatzes, die durch Hinweise auf die Dynamik des Geschehens noch gesteigert werden können. Diese Erwartungen an Einsätze prägen die Disposition. Für Auseinandersetzungen mit hohem Gewaltpotenzial werden Sondereinheiten beordert. Die Personenkategorie »Tschetschenen« ist dabei mit Gefährlichkeitszuschreibungen verbunden, die sonst nur durch explizite Attribute (z.B. Waffen) erreicht werden.

Während diese Ethnisierung Gefahr zuschreibt, werden vermutete Täter:innen auch einfach hinsichtlich ihres Äußeren als »Südländer:innen«, »Schwarzafrikaner:innen« oder schlicht als »Ausländer:innen« beschrieben. In diesem Kontext werden Personen insbesondere mit Fremdheit und nichtweißem Aussehen assoziiert (Ervedosa 2020). Die Notrufbearbeitung unterhält zu solchen Personenkategorien in der Dokumentation eine funktionelle Beziehung. Sie stellen in der Einsatzkommunikation (wie jede Kategorisierung) Kurzschlüsse zwischen habitualisierten Wahrnehmungsmustern und Ereigniserzählungen her, ohne dass ausführliche Beschreibungen nötig werden.

Ein Beispiel für die funktionalisierten Fremdheitskategorien bietet etwa der Begriff »türkische Hochzeit«. Diese Kategorie wird genutzt, weil: »Dann weiß jeder, was gemeint ist.« (FP, Landesleitzentrale) Das Stereotyp verbindet situative Beschreibungen und kollektive Erwartungen. Lärmerregungen werden durch die Referenz auf die »türkische Hochzeit« plausibilisiert, die zugleich aufruft, nach welchen äußeren Merkmalen gesucht werden soll. Reflexive Hinwendungen zu den Stereotypen werden im Leitstellenalltag mithin mit Verweis auf die Einsparung von Erläuterungen durch die effiziente Orientierung an kulturellen Wahrnehmungsschemata abgewiesen. Einmal als Abkürzung etablierte Stereotypisierungen werden so pragmatisch gerechtfertigt und verfestigt.

Von diesen durchaus externalisierenden, aber vorwiegend verständigungsorientierten Personenkategorien sind solche zu unterscheiden, in denen die Abwertung im Vordergrund steht. Die Kategorie »Ausländer« generiert noch keine genuine Abwertung. Allerdings besitzt die vermutete Herkunft der Anrufenden oder Täter:innen oft auch keine einsatztaktische Relevanz, insofern die Kategorienzugehörigkeit nur durch ein Negativkriterium (keine Österreicher:innen) beschieden ist, aber keine Erkennungsmerkmale für die Identifizierung von Individuen umfasst. Die abwertenden Beschreibungen brechen hingegen mitunter deutlich mit der bürokratischen Formalität, die dem polizeilichen Schreiben oft beigemessen wird. Vielmehr sind manche Dokumentationstexte hochgradig moralisierend, indem die Verletzung von Werten drastisch markiert und dem Fremden zugewiesen wird.

Die Vorfallsbeschreibung tritt dann hinter die Reproduktion einer verallgemeinerten Kategorie des generalisierten Anderen zurück (vgl. zu diesem Narrativ u.a. Heim

22 Im Jahr 2020 wird eine Taskforce vom Bundesinnenministerium ausgerufen, die sich unter anderem »gegen kriminelle Tschetschenen«, »Parallelkultur« und »ehrkulturelle Gewalt« richtet (BMI 2020b, o. S.).

2017; Abschnitt 2.4.1.). Insofern diese Art der Kategorisierung kaum Verdachtsrelevanz für sich beanspruchen kann, spreche ich in Anlehnung an Astrid Jacobsen (2015) von weltproduzierenden Kategorien, die dazu beitragen, »Ausländern« oder anderen Externalisierten moralische Grundorientierungen abzusprechen und die Polizei als deren Verteidigerin zu positionieren. Die Zuschreibung sucht Anschluss an einen polizeilichen und sicherheitspolitischen Diskurs, der weniger »spezifische Einsatzsituationen gestaltet und konkrete Handlungsabläufe plant als vielmehr de[n] grundsätzliche[n] Sinn polizeilichen Handelns durch die Strukturierung der (Polizei-)Welt generiert« (Jacobsen 2015, 48). Moralische Bedrohung, Gefahr und Andersartigkeit stützen sich gegenseitig und teilen die Welt in Schutzgüter und externalisierte Gefahren auf. Dabei kommt es auch nicht darauf an, ob die entsprechenden Kategorisierungen von Anrufenden übernommen oder selbst getätigt werden, ihr Effekt bleibt derselbe.

Außerdem kommt es zur Nichtbenutzung kulturell geläufiger Personenkategorien. Das heißt einerseits, dass die Dokumentation, die in ihrem inhaltlichen Umfang sehr unterschiedlich ausfällt, nicht immer alle möglichen Kategorisierungsraster aufgreift und so ein situatives *undoing* bestimmter Personenkategorisierungen betreibt (Hirschauer 2014). Andererseits werden mögliche Kategorisierungen nicht verwendet, etwa wenn Österreicher:innen nicht als Österreicher:innen bezeichnet werden.

Während meiner Beobachtungen gab es auch Notrufprozesse, in denen Polizeibeamt:innen Personenkategorien negierten, die Anrufer:innen verwendeten. Nahegelegte Kategorien werden dann in der Einsatzbearbeitung nicht weitergeführt. Ein beobachteter Notruf forderte etwa die Entfernung eines »Ausländers« aus einer Werkstatt (FP, Landesleitzentrale). Die daran anschließende Dokumentation löschte die ethnisierende Kategorisierung. Aus dem »Ausländer« wird so eine »Person«. Übliche Kategorien der Notrufbearbeitung werden an dieser Stelle nicht aufgegriffen. Stattdessen kann auf sachliche Beschreibungen von Kommunikationsproblemen zurückgegriffen werden, indem etwa beschrieben wird, dass es wechselseitige Verständigungsbarrieren gibt und ggf. wie diese für die Intervention relevant werden oder bearbeitet werden könnten (FP, Landesleitzentrale). Das Ausschlagen von Kategorisierungsoptionen bewegt sich in »eine[m] schmalen Zwischenbereich, [bewirkt] ein Stillstellen der Unterscheidung, das noch in ihrem Horizont bleibt, an den Rändern aber bereits im ›not doing ethnicity at all‹ verschwindet (so wie ein Schweigen im Nicht-Sprechen), also in das Tun von etwas ganz anderem übergeht« (Hirschauer 2014, 183).

Die Dokumentation steht, wie dargelegt, in einem engen Verhältnis zur Einsatzklassifikation, die sie konkretisiert und durch selektive Referenzen auf die Notrufgespräche ergänzt. Zudem involviert sie Personenkategorien, um Einsatzklassifikationen oder die Dehnung von Grenzklassifikationen zu rechtfertigen. Ethnisierende Stereotype und Fremdkategorien schließen an polizeiliche und gesamtgesellschaftliche Diskurse und Semantiken an, die als indexikale Abkürzungen funktionalisiert werden oder vor allem eine Welt beschreiben, in der die Polizei gegen das gefährliche Fremde kämpft. Es gibt aber auch in der Notrufbearbeitung keine Zwangsläufigkeit, Menschen ethnisierend einzuordnen. Auch wenn diese beharrlich verwendet werden, gibt es immer wieder Abweichungen und Korrekturen, die die Stabilität geläufiger Stereotype infrage stellen, oder auch Medientechnik, die diese Kategorien nicht einfordert. So beinhaltet das Fahndungsformular des Einsatzleitsystems keine Hautfarben- oder Nationalitätsabfra-

gen oder *race*-Kategorien, während andere Einsatzleitsysteme solche Kategorien anbieten (Kameo und J. Whalen 2015).

4.5.5. Zusammenspiel der Kategorisierungen

In diesem Kapitel habe ich das komplexe Zusammenspiel von Darstellung, Gesprächsführung, epistemischem Profiling, Grenz- und Einsatzklassifikationen beschrieben und auf dessen Fortführung in der Protokollierung von Gesprächen hingewiesen. Zunächst kann festgestellt werden, dass diese Wissenspraktiken Abwesendes vergegenwärtigen. Das können Wachsamkeitsdiskurse, moralische Ökonomien der Notrufbearbeitung, vergangene Begegnungen zwischen Anrufenden und Polizei, zukünftige Objekthorizonte, die Gesamteinsatzlage oder taxonomische Systeme sein. Das Einsatzleitsystem vermittelt diese Relationen im Notrufgespräch. Die Medientechnik erweitert und synthetisiert Interaktionen nicht nur (Knorr-Cetina 2009; Knoblauch, Janz und Schröder 2021), sondern definiert als Technologie des Ermessens situative Antwortspielräume und generiert materielle Zeichen, die als symbolische Markierungen für transsituative Personenkategorien und Identitäten angeeignet werden. Diese Identifizierungsfunktion dient nicht nur der Beschleunigung in Notfällen, sondern hilft, die Anderen der Notrufbearbeitung zu erkennen, deren als unglaubwürdig eingeordnete Darstellungen ausgeschlossen werden. Die Kategorisierung etabliert und stabilisiert damit die Kontinuität einer besonderen Weise der Vermittlung von Wachsamkeit und Intervention mit ihren historisch spezifischen Grenzen, Relevanzen und Antwortfähigkeiten.

Der aktive Exklusionsbereich des Notrufs unterliegt nicht nur der Abwehr, sondern intensiver Beobachtung und Versuchen der normativen Korrektur. Um die Unglaubwürdigen haben sich in alltäglichen Diskursen Theorien gebildet, die der Unverstehbarkeit dieser Sprecher:innen Sinn geben und Rechtfertigungen für den Umgang mit ihnen liefern. Zur epistemischen Ungleichheit verdichten sich solche Abwertungen der Informant:innen gerade als Gegenpart zu den institutionellen Praxisformen, auf deren Urteil die Notrufbearbeitung besonders vertraut. So entstehen dauerhafte Exklusionen, die zu Ausgrenzung und zu Beschädigungen des Selbst beitragen können (Goffman 1973; Fricker 2007).

Die Notrufgespräche werden dabei zu performativen Knoten- und Kontrollpunkten, an denen jeweils unterschieden wird, welche Beobachtungen von welchen Kategorien von Personen als ›glaubhaft‹ und ›relevant‹ gelten und, in erster Instanz, mit welcher polizeilichen Intervention sie verbunden werden sollen. Damit wird in der Vielzahl der einzelnen Notrufgespräche das aktivierte Sicherheitskollektiv geprüft und die Wachsamkeit der Anrufenden ver- oder entwertet. Die Kontrolle der Darstellungen ist grundlegend normativ. Im Notrufgespräch wird die Beziehung von Wachsamkeit und Intervention tagtäglich verhandelt; ›richtige‹ und ›falsche‹ Aufforderungen werden voneinander unterschieden. Neben der negativen Selektion ist das Notrufgespräch aber vor allem produktiv. Es schafft polizeilich verstehbare und beantwortbare Wissensobjekte und es fügt medientechnisch erzeugte Markierungen und Äußerungen zu mehr oder weniger kohärenten und glaubhaften Einsatzgründen zusammen. Kategorisieren verbindet daher heterogene Elemente zu einem Wissensobjekt und verleiht diesen wiederum neue Bedeutungen.

Die Kategorisierung orientiert sich dabei nicht nur am Wesen der Sache, sondern erschließt die Aufforderung im Kontext moralischer Ökonomien, polizeilicher Personenkategorien und Hierarchien von Wahrnehmungsmodalitäten, der Art und Weise zu sprechen und der Position der Polizist:innen, der soziotechnischen Fähigkeiten, zu verstehen und zu antworten, der potenziellen Kritiken der Kolleg:innen, der Gesamteinsatzbelastung und der Rechtfertigungsmöglichkeiten durch Regeln und Dienstanweisungen. Die mediatisierten Kategorisierungs- und Bewertungspraktiken verteilen die Definitionsmacht zur Herstellung von polizeilichen Wissensobjekten also keineswegs allein auf die Polizist:innen.

Der Anteil der wachsamen Bürger:innen ist in der Notrufbearbeitung programmatisch eingeplant. Die Vorverlagerung des Notrufs in den Bereich alltäglicher Routinestörungen entsteht gerade dadurch, dass die Polizei auf die Meldungen aus der Bevölkerung angewiesen ist, Konzessionen an deren aktive Teilnahme macht und die Anrufenden Horizonte aufzeigen können, auf die trotz der Abwesenheit gegenwärtiger Gefahren mit Interventionen geantwortet wird. Diese Ausweitung des Interventionsbereichs entfaltet sich vor allem im Normalfeld der Anrufenden, das in der Lage ist, Ereignisse glaubhaft als polizeirelevant darzustellen oder effektiv Sanktionen anzudrohen. Im Notrufgespräch antworten die Polizist:innen also in einem heterogenen Verweiszusammenhang mit variierenden Horizonten.

Das Zusammenspiel der Wissenspraktiken rekonfiguriert neben den (Not-)Ereignissen die involvierten menschlichen Teilnehmer:innen. Menschen werden Darsteller:innen ihrer eigenen Glaubwürdigkeit als Bot:innen für Gefahren- und Störereignisse, die Personen- und Normalitätskategorien aufführen, von deren Existenz sie nicht einmal wissen müssen. Ereignisse werden über den Zwischenschritt der auffordernden Anrufer:innendarstellungen hin vereinzelt und in einem Kategorienraster in Rangfolgen von Wissensobjekten geordnet. Diese Prozesse lassen neben ihren Teilnehmer:innen auch die symbolischen Elemente der Notrufbearbeitung nicht unberührt. Zuständigkeitsbereiche werden erweitert, Vorschriften beachtet, zur Legitimation herangezogen oder Ausnahmen gemacht. Aufbauend auf dieser Analyse der Kategorisierungspraktiken können nun die Rekonfigurationen von Orten und Räumen in den Blick genommen werden.

4.6. Verorten und Verräumlichen: Raumkontrolle aus der Leitzentrale

Einsatzorte sind neben den Klassifizierungen das zweite zentrale Element der Wissensobjekte in der Notrufbearbeitung. Entsprechend umfangreich sind die Bemühungen, Verortungsprobleme in Notrufgesprächen zu bändigen und Einsatzräume in der Disposition zu organisieren. Ebenso sind Verortung und Kategorisierung eng miteinander verbunden. Dieses Kapitel greift die Ergebnisse zu Kategorisierungen daher auf, um darzulegen, wie sie im Zusammenspiel mit den Wissenspraktiken der Verortung und Verräumlichung wirken. Zur Hinführung möchte ich aber zunächst einige Vorbemerkungen zu Mediatisierung und Raum anführen. Warum sind Orte und Räume so bedeutend für mediatisierte Praxisformen?

Für Menschen gehörte es historisch lange zu den unhinterfragten Gewissheiten, einen bestimmten Ort zu haben und zu wissen, wo diejenigen sind, mit denen man interagiert. Orte waren sowohl topografisch als auch symbolisch aus der unmittelbaren Lebenspraxis bekannt. Es dominierte also eine Verortung in Kopräsenz. Erweitert sich allerdings der Bezugsraum von Praktiken durch mediale Vermittlung, wird Verortung zum Problem. Im Übergang von vormodernen zu modernen Gesellschaftsformen beobachtete etwa Georg Simmel neue räumliche Komplexitäten. Damals nahm ihm zufolge die Mobilität zu und die räumlichen Vernetzungen vermehrten sich. Ob diese Veränderungen tatsächlich in dieser Deutlichkeit stattfanden, sei hier dahingestellt. Entscheidend ist, dass die Frage, wo im Raum man sich befindet, mit der Zunahme von Bewegung und medientechnischen Innovationen neue Relevanz erlangt. Mit der Bewegung entsteht das Problem der »räumliche[n] Fixierung der Individuen« (Simmel 1908, 637). In der Moderne wird Mobilität durch Verortung verankert, gebahnt und kontrolliert, um adressierbare Menschen und Institutionen zu schaffen. Ein Beispiel dafür ist die Entstehung formaler Adressregister.

Mit der Ausbreitung der Telefonie helfen auch in der Notrufbearbeitung nach den Notrufzellen (R. W. Stewart 1994) zunächst Telefonbücher bei der mediatisierten Lokalisierung von Anrufern (M. Whalen und Zimmerman 1987). Später werden eigene Geodatenbanken und Adresssysteme aufgebaut, die Räume formspezifisch codieren (Rose-Redwood 2012). Mit der Ausbreitung der Mobilkommunikation veränderten sich die Anforderungen an die Verortung nochmals rasant. Die Frage »Wo bist du?« gehört nunmehr nicht nur zum angestammten Repertoire der alltäglichen Telekommunikation, sondern ist in Höflichkeitsform auch die erste Nachfrage in Notrufgesprächen und wird durch verschiedenste Infrastrukturen, wie GPS oder Funkzellen, technisch bearbeitet. Auf die Mobilität der Kommunikation folgt so wiederum eine neue Relevanz des Verortens und Verräumlichens in der Vermittlung zwischen Wachsamkeit und Intervention (vgl. dazu auf Gesellschaftsebene Schroer 2006, 70–73; Löw und Knoblauch 2021, 44).

Mobilfunkanrufe, die heute den Großteil der Kontaktaufnahmen mit Notrufleitstellen ausmachen, haben also nicht nur die räumliche Konnektivität des Polizeinotrufs erhöht, sondern auch dazu geführt, dass der Ort der Anrufer:innen zu einer kritischen Größe wurde, die immer wieder aufs Neue erhoben und formatiert werden muss. Daher sind Praktiken der Orts- und Raumkonfiguration²³ wesentlich für die Notrufbearbeitung. Das »Verorten« beschreibe ich im Folgenden als tiefgreifend mediatisiertes Erzeugen von bedeutsamen Einsatzorten, in dem Aussagen von Anrufer:innen über die Lokalität von Ereignissen sowie inkorporiertes, narratives und materialisiertes Wissen mit formalen Raumregistern und transsituativen polizeilichen Raum- und Zuständigkeitsordnungen verbunden werden. Verorten schafft damit einen Referenzpunkt im Raum, der mit bestimmten Charakteristika verknüpft wird.

Darüber hinaus findet, wie mit Bezug auf Simmel bereits angedeutet wurde, eine Verräumlichung bzw. ein *spacing* statt (Giddens zit. n. Schroer 2006, 114; Löw und Sturm 2016). Es beschreibt das Organisieren von »lokalisierbare[n] relationalen Anordnungen

23 Im Gegensatz zum ähnlich klingenden Konzept der Refiguration von Räumen, das Knoblauch und Löw (2021) vorschlagen, geht es mir weniger um gesellschaftsweite Wandlungsprozesse, die sich räumlich artikulieren, als um konkrete soziomaterielle Rekonfigurationen in Notrufprozessen.

menschlicher und dinglicher Akteure, ihre Zusammenwirkungen, gegenseitigen Transformationen sowie [die] damit verbundenen Macht-Wissen-Verhältnisse« (Kajatzke und Schroer 2015, 10). Im Unterschied zum Verorten etabliert das Verräumlichen Beziehungen zwischen soziogeografischen Referenzpunkten. Wie Räume beschaffen sind, ob sie besser als Container, umgrenzte Herrschaftsterritorien, fluide Bewegungsräume oder hybride Gebilde verstanden werden, erschließt sich erst in der Analyse der konkreten Raumkonfigurationen.

Ich thematisiere daher zunächst die Neuordnung von Räumen im Medienwandel der Notrufbearbeitung (Abschnitt 4.6.1.). Als deren Folgeproblem entsteht die Frage, wie Notrufbearbeitung und Streifendienst effektiv miteinander kommunizieren. Daher beschreibe ich den Einsatzfunk als zentrale Medientechnik der Polizei sowie dessen raumbezogene Implikationen (Abschnitt 4.6.2.). Durch die ortsübergreifende Kommunikation erlangt der Einsatzfunk zudem seine polizeikulturelle Bedeutung als normative Öffentlichkeit. Danach widme ich mich der Konfiguration von Orten und Räumen am Beispiel konkreter Notrufprozesse (Abschnitt 4.6.3.) Dabei wird deutlich, dass Dynamiken des Verortens und Verräumlichens auf der mundanen Wissenspraktik des Zoomens fußen. Sie erlaubt nicht nur das Entfalten von Räumen (*spacing*), sondern auch die Reduzierung von Räumen zu Ortsreferenzen (*despacing*). Abschnitt 4.6.4. fasst das Kapitel zusammen.

4.6.1. Verdatung des Raums

Die Diskursanalyse im zweiten Teil der Studie hat auf eine anhaltende Zentralisierungsbewegung in der österreichischen Polizei hingewiesen. Das Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« führt diese Tendenz fort, indem die Zahl der Leitstellen reduziert wird. Damit ordnet die Polizei das Verhältnis von Zuständigkeits- und Kommunikationsräumen der Notrufbearbeitung neu. Sie werden zunächst ausgeweitet, da nun alle Notrufeinsätze in den Bundesländern in Leitzentralen koordiniert werden. Die neuen Leitzentralen sind außer in Wien für gemischte – ländliche und städtische – Gebiete zuständig, die je eigene Charakteristika besitzen. Die polizeiliche Territorialordnung untergliedert die Bundesländer in geografisch zusammenhängende Funkgruppen als Kommunikationsräume der Einsatzmobilisierung und -koordination.²⁴ Die Funkgruppen verbinden die Zuständigkeitsbereiche der Stadt- und Bezirkspolizeikommanden, Polizeiinspektionen und denjenigen der einzelnen Streifenwagen (sogenannten Rayonen) in medientechnisch infrastrukturierten Öffentlichkeiten.

Die Zusammenführung in gemeinsamen Kommunikationsräumen löst die Ordnung der Zuständigkeitsbereiche zwar nicht auf, allerdings wird die Durchlässigkeit ihrer Grenzen gesteigert. Die einzelnen Einsätze können transversale Räume entfalten, die anlassbezogenen Zuständigkeitsbereiche überlagern und durchkreuzen. Transversale Räume entstehen, wenn ein Ereignis durch die ihm zugeschriebene Relevanz (z.B. Dringlichkeit, Mobilität von Täter:innen, Schwere) oder situative Gelegenheiten (z.B. zufällige Nähe einer Einheit) über das primär betroffene Gebiet (z.B. ein Rayon, ein

24 Hinzu kommen gesonderte Funkkreise für Spezialaufgaben wie die Koordination der Verkehrspolizei.

Bundesland) ausgedehnt wird: »Man bringt am Ende des Tages die schnellstens mögliche oder die nächstgelegene Streife zum Einsatzort« (INT, Führungskraft). Diese Erweiterung der Bezugsräume von Bezirken und Bundesländern auf das Bundesgebiet und die Orientierung an Anfahrtsgeschwindigkeiten bedürfen der Koordination über feste Zuständigkeitsbereiche hinaus (vgl. Tuma und Janz 2022). Ihre Verknüpfung durch gemeinsame technische Infrastrukturen erleichtert querliegende Mobilisierungen und macht sie in den Leitzentralen in gemeinsamen Einsatzformularen bearbeitbar und dokumentierbar.

Die paradigmatische Bewegungsorientierung materialisiert sich auch in der medialen Repräsentation. Insbesondere wird der geografische Raum durch Verdatung neu verfügbar gemacht. Wo zuvor lokale Praxis und Interaktion mit der Bevölkerung die Raumerfahrung der Disponent:innen dominierten, weitet die Verdatung die urbane Logik formaler Ortsindividualisierung, die von Simmel (1908) beschrieben wurde, in ländliche Gebiete aus. Das österreichische Staatsgebiet wird in einen Datenbankraum konvertiert und für das Einsatzleitsystem les- und berechenbar gemacht. Es entsteht, auch als Antwort auf Forderungen des österreichischen Rechnungshofs, ein »*calculable space of security*« (Rose-Redwood 2012, 295), der hinsichtlich der historisch situierten Anforderungen der Notrufbearbeitung auf besondere Weise geformt wird.

Die Ortsdatenbank der Leitzentralen ist dabei Gegenstand kontinuierlicher Anpassung, Pflege und Erweiterung, die spezialisierte Abteilungen übernehmen. Sie verknüpfen Adress-, Orts- und Zuständigkeitsregister, die von anderen Organisationen und Behörden importiert werden, mit selbst erstellten Daten (z. B. *points of interest*, Supermärkte). Die neue Relevanz dieser Tätigkeit spiegelt sich in der technischen Funktionsweise des Einsatzleitsystems. Alle potenziellen Einsatzorte müssen in seiner Datenbank bereits vorhanden sein, sonst können die Einsätze nicht formal bzw. nur als Georeferenzen verortet werden. Zudem werden polizeilich besonders relevante Orte, wie Alkohol- oder sogenannte Waffenverbotszonen und kritische Infrastrukturen, mit verpflichtenden Maßnahmen und gesonderten Informationen verknüpft, auf die das Leitsystem in der Einsatzkoordination hinweist. Wiederum werden konkrete Prozesse durch transsituative Daten erweitert.

Eine besondere Repräsentationsweise des Raums, die mit dem neuen Einsatzleitsystem eingeführt wird, ist der Einsatzmittelvorschlag, der gemäß der Klassifikation und der Entfernung zwischen Vorfallsort und Einheitenstandort Streifenwagen zur Entsendung empfiehlt. Der Vorschlagsalgorithmus bietet Streifenwagen nach Zuständigkeit an, weist aber auch diejenigen Einheiten aus, die am nächsten am Einsatzort lokalisiert wurden. Via Straßenrouting wird die Anfahrtszeit berechnet. Dass die nächste Einheit in Echtzeit²⁵ gefunden werden kann, gilt den Führungskräften der Polizei als eine der größten Stärken des neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystems. Dadurch wird der Raum nicht nur als Wegstrecke, sondern als Wegzeit – als Raum von Bewegungen – berechnet und wahrnehmbar gemacht.

Das Einsatzleitsystem schließt die Notrufbearbeitung zudem an Repräsentationsweisen von geografischen Räumen an, die in anderen Praxisformen geläufig sind. Ne-

25 Das heißt mit einer Verzögerung von einigen Sekunden, die aufgrund der Ortungsfrequenz entsteht.

ben dem behördlichen Adresssystem können Einsatzorte über Nummern von Bäumen am Straßenrand, Autobahnkilometer und Abfahrtsnummern oder GPS-Koordinaten bestimmt werden. Datenbankbearbeiter:innen erfassen auch Gebiete gesondert, in denen keine formalen Adressen existieren (z.B. Berge), und einfach zu merkende Orte, die Orientierung bieten (z.B. Supermärkte in ländlichen Regionen). Der Medienwandel unterwirft den Raum also keiner dominanten Repräsentationsweise und ebnet ihn ein, sondern übersetzt heterogene Raumrepräsentationen, um sie für die Notrufbearbeitung verfügbar zu machen, seien es die Praxisformen des Autobahnfahrens, des Wanderns oder des Einkaufens.

Die Raumordnungen werden insofern nicht aufgelöst oder homogenisiert. Vielmehr werden die verschiedenen territorialen Teilungen neu verknüpft und die Wahrscheinlichkeit einsatzbezogener transversaler Räume erhöht. Es entsteht ein medientechnisch integrierter Raum der Bewegung. Dies wird ermöglicht durch die intensive Verdatung, die mit einer Aufwertung der technischen Raumrepräsentation gegenüber erfahrungsbasiertem Orts- und Raumwissen aus der Praxis im Streifendienst einhergeht (vgl. Normark und Randall 2005). Denn gerade in ländlichen Gebieten entfernt die Ausweitung der Bezugsräume die Notrufannahme und Disposition von den Einsatzorten. Die Disponent:innen sind häufiger nur noch in der Leitzentrale tätig. Dadurch können sie keine oder weniger Erfahrungen aus der Praxis vor Ort zur Verortung einbringen. Der Medienwandel modifiziert damit die Trägerschaften von Orts- und Raumwissen.

4.6.2. Folgeprobleme im Einsatzfunk

Die erweiterten Kommunikationsräume inkludieren nun auch mehr Polizeieinheiten. Der Großteil der Kommunikation wird via Funk abgewickelt. Das bringt neue Probleme für die Koordination zwischen Leitzentrale und Streifendienst mit sich:

- Der Funkverkehr pro Kanal nimmt quantitativ zu und wird qualitativ diverser.
- Daraus folgt, dass die Zahl der potenziellen Zuhörer:innen von Funksprüchen steigt.
- Nun hören sich unterschiedliche Dienststellen mit ihren jeweiligen Gepflogenheiten gegenseitig. Daher fällt es Sprecher:innen schwerer, die Antworten der relativ anonymen Funkgruppenöffentlichkeit einzuschätzen.

Für einzelne Streifenkräfte und Disponent:innen nimmt die Beteiligung an Einsatzkommunikationen also zu, auch wenn die Zahl der eigenen Einsätze gleichbleiben mag. Fremde Streifendienste gehören zumindest zum Publikum von Berichten. Die Gleichzeitigkeit von mehr Einsätzen birgt das Problem einer möglichen Überlastung von Funkkanälen, weil es nur eine Kommunikationsebene im Funk gibt, an der alle Einheiten gleichrangig teilhaben. Das bedeutet, dass man nur sprechen kann, wenn nicht gerade schon jemand anderes funkt. Die Medientechnik regelt, dass alle nacheinander sprechen. Nur die Leitzentrale kann über andere »drüberfunken«.

Dem begegnet die österreichische Polizei mit einer Ausdifferenzierung der Medien. Insbesondere soll die Nutzung sogenannter Statustasten den gesprochenen Funkverkehr verringern. Diese Art der Statusmeldung basiert technologisch auf der Digitalisierung des Einsatzfunks. Dadurch können neben Sprache auch kleine Datenpakete über-

tragen werden, mit denen Polizeieinheiten mitteilen, wann sie Einsätze entgegennehmen, wann sie vor Ort sind und wann sie Einsätze beenden. Außerdem können vorgefertigte oder selbst geschriebene Textnachrichten versandt werden.²⁶ Daneben gibt es pragmatische Umgehungen des Funks. Längere Berichte werden über Telefon abgegeben, um den Funkverkehr nicht zu blockieren. Die Notwendigkeit, möglichst wenig über Funk zu kommunizieren, wurde mir in Gesprächen immer wieder mit Referenzen auf Katastrophen erklärt. Ein blockierter Funk könne immer bedeuten, dass eine wichtige Meldung nicht durchkommt, was mit unabsehbaren Folgen verknüpft wird.

Zudem wird durch die Erweiterung der Kommunikationsräume weniger wahrscheinlich, dass die Funkteilnehmer:innen in einem Kennverhältnis mit ihrem Publikum stehen. Aus normativitätsanalytischer Perspektive ist daher bedeutend, dass einerseits mehr Einheiten auf Hilfsersuchen antworten können (siehe Abschnitt 4.8.2.) und dass andererseits die interne Kontrolle der Berichte der Streifenwagen mit der sozialen und räumlichen Ausweitung der Gruppenöffentlichkeit gesteigert wird. Voraussetzung dafür ist die *many to many*-Kommunikationsstruktur des Einsatzfunks und dass sich alle in die Funkgruppen einwählen können, die über ein polizeiliches Digitalfunkgerät verfügen. Das erleichtert die flexible Teilnahme und den Wechsel zwischen Funkgruppen bei transversalen Mobilisierungen. Neben den Beamt:innen, die sich jeweils im Dienst befinden, hören aber auch Polizist:innen in der Pause, Wachhabende und Dienstvorgesetzte mit. Daher wird den Beamt:innen schon früh in ihrer Polizeikarriere mitgegeben, was man besser nicht über Funk mitteilt. Kleinere Pausen, schwierige Themen, lange oder informelle Ergänzungen zu Einsätzen sind nicht für die Gesamtöffentlichkeit des Funks bestimmt.²⁷

Einsätze können auch im Zwiegespräch über Telefon besprochen werden. Während eines Feldaufenthalts beschreibt ein Disponent bei der Mobilisierung einer Sondereinheit eine Person am Telefon etwa als (im Grunde ungefährlichen) »vollfetten« Betrunkenen, »vermutlich eine Psychose« (FP, Landesleitzentrale). Dass diese Absprache am Telefon getroffen wird, heißt nicht, dass man die Wörter »Psychose« oder »vollfett« im Einsatzfunk nicht sagen dürfte. Das Telefon erlaubt aber, umfänglichere Bewertungen hinter der sprichwörtlichen vorgehaltenen Hand weiterzugeben. So kann anders und länger über Einsätze gesprochen werden (S. Schmidt 2020, o. S.). Die Kommunikation am Telefon wertet die Gefährlichkeit des Einsatzes nicht für die gesamte Funkgruppenöffentlichkeit ab, sondern ordnet sie nur für diejenige Einheit ein, die sich in dem Moment auf den Einsatz vorbereitet. Die erweiterten Kommunikationsräume erfordern daher ein neues »Gespür« für die »richtige« Medienwahl.

Der Funk ist nicht immer das »richtige« Medium, bleibt aber trotz aller Umgehungen zentral. Dass die Streifendiensteinheiten sich permanent wechselseitig hören, ist,

26 Diese kleinen medialen Problembearbeitungen mögen antiquiert wirken, tatsächlich existiert die Infrastruktur dafür in Österreich und Deutschland erst seit einigen Jahren flächendeckend und war zum Zeitpunkt meiner Beobachtungen in Österreich noch nicht überall ausgebaut. Weil keine Datensendung möglich war, vollzogen einige Bundesländer einen Technologiesprung vom Funkgerät auf das Smartphone, an das die »Einsatzblöcke« verschickt wurden.

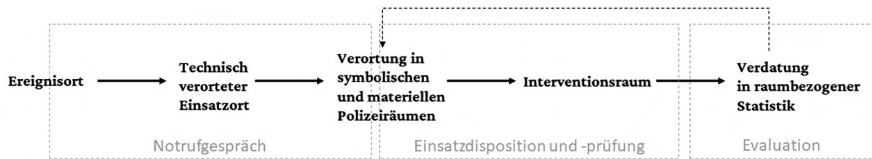
27 Mir wurde zwar erklärt, dass sowohl Funk- als auch Telefonkommunikation aufgezeichnet werde. Allerdings scheint die Telefonüberwachung weniger relevant als das Kontrollpotenzial des Funks.

wie noch detaillierter zu zeigen sein wird, ein hochbedeutsames Moment der Verkopplung von Notrufbearbeitung und Streifendienst. Denn es werden nicht nur aufgabenbezogene Informationen ausgetauscht. Der Funkverkehr erzeugt und verbreitet in situ Bewertungen von Einsätzen (Knopp u.a. 2023b). Weil die Kommunikation im Einsatzfunk keineswegs steril und bürokratisch ist, reproduzieren sich die beteiligten Praxisformen auch hinsichtlich der Fragen, wie bestimmte Aufgaben zu erledigen sind, wie man über sie mit anderen redet, wie man zu bestimmten Alltagssituationen gruppenöffentlich Stellung beziehen darf, wann man einen derben Witz machen kann und welche Grenzen der »schwarze Humor« hat. In einem permanenten *teaching by doing* (Schindler 2011) zeigen die Disponent:innen dabei, wann Berichte oder Informationen der Streifeneinheiten ungenügend sind. Letzten Endes erlernen die Polizist:innen im Funkalltag also, wie man als »richtiger« Polizist vor anderen in einer relativ anonymen professionellen Öffentlichkeit spricht. Auf diese Aspekte gehe ich in den Abschnitten 4.7.1. und 4.8.2. detaillierter ein. Bis dahin sind die Leser:innen mit diesen Anmerkungen zum Einsatzfunk gut gerüstet, um den Ausführungen zu epistemischen Raumpraktiken folgen zu können.

4.6.3. Verorten, Verräumlichen und Enträumlichen

Nachdem die medientechnischen Grundlagen der Raumrepräsentation und Funkkommunikation eingeführt sind, behandle ich nun die Rekonfigurationen von Orten und Räumen im Vollzug der Notrufbearbeitung. Gleichzeitig gehe ich über die Notrufgespräche hinaus und thematisiere erstmals Prozesse der Einsatzvergabe und Koordination. Auf die Ausführungen zur Kategorisierung wird ebenso zurückgegriffen, da unter anderem die These vertreten wird, dass sie nur in Interaktion mit den anderen Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung ihre spezifische Form erhält und umgekehrt. Im Fokus stehen nun die Praktiken der geografischen und symbolischen Verortung, Verräumlichung und Enträumlichung. Um einen ersten Überblick zu gewähren, stellt die Abbildung 11 die Etappen, die ein Einsatzort in Notrufprozessen durchläuft, schematisch dar.

Abbildung 11: Orts- und raumbezogene Rekonfigurationen in der Notrufbearbeitung



Quelle: Eigene Darstellung

Zuerst gehe ich auf die Umwandlung von Ereignisorten in Einsatzorte im Zuge von Notrufgesprächen ein (Abschnitt 4.6.3.1.), um dann nachzuzeichnen, wie die Einsatzorte symbolische Bedeutung erlangen und wie dies die Bewertung der Wissensobjekte prägt (Abschnitt 4.6.3.2.). Danach wird am Beispiel eines komplexen Einsatzverlaufs ein erster Blick auf die Herstellung eines Interventionsraums geworfen (Abschnitt 4.6.3.3.).²⁸ Die in Notrufprozessen erhobenen und verknüpften Daten sind über einzelne Prozesse hinweg relevant für die polizeiliche Selbstbeobachtung sowie für die betriebswirtschaftliche und politische Ressourcenallokation (Abschnitt 4.6.3.4.).

4.6.3.1. Verortungsprobleme

In der Notrufbearbeitung kommt dem Verorten von Einsätzen seit jeher große Aufmerksamkeit zu (Chaiken und Larson 1972; R. W. Stewart 1994). Die im Medienwandel erweiterten Raumbezüge erzeugen aber neue pragmatische Verortungsprobleme. Zumeist ist das Finden eines Einsatzorts unproblematisch, weil es den Anrufenden gelingt, die geografische Stelle eines Vorfalls als formale Adresse zu benennen. Die folgende Beschreibung eines Notrufgesprächs zeigt hingegen, welche komplexen Koordinationsleistungen die Verortung erfordern kann.

Der Anrufer hat den Stadtteil, in dem er sich aufhält, bereits genannt, bevor die Notrufbeamtin nochmals nach dem konkreten Vorfallsort fragt: »Wo sind Sie?« (FP, Landesleitzentrale) Der Anrufer entgegnet, wieso er an den Ort gekommen ist. Dann gibt er einen Straßennamen durch. Die Beamtin wiederholt den Straßennamen, den sie verstanden hat. Der Anrufer bejaht, dass er sich dort befinde. Die Beamtin sucht die Straße in der Ortsliste, findet sie aber nicht. Daraufhin fragt sie mich mit einem Seitenblick, ob ich ihr helfen kann, was ich verneine. Der Mann hat den Straßennamen, den die Beamtin gesagt hat, scheinbar auch nicht verstanden. Sie sagt dem Anrufer, dass sie ihn nicht versteht. Der Mann muss nach weiteren Orientierungen suchen. Er gibt ihr einen neuen Straßennamen. Die Beamtin versteht den Anrufer wieder nicht und entgegnet in etwas genervtem, aber doch freundlichem Ton, dass der Anrufer mangelhaftes Deutsch spreche und fordert ihn auf: »Bitte buchstabieren Sie!« Der Mann buchstabiert nun und mit einem Fehler versteht die Beamtin die Buchstaben.

Wie wird die soziotechnische Lokalisierung des Vorfalls in diesem Fall vollzogen? Am Anfang des Gesprächs nennt der Anrufer zunächst einen lebensweltlich sinnhaften Ort, der polizeilich nicht zuordenbar ist. Er orientiert sich dann, um eine kompatible formale Adresse zu finden. Die Orientierungsangebote des Ereignisorts spielen insofern eine nicht zu unterschätzende Rolle für die Findung des Einsatzorts (INT, Disponent). Die Beamtin versteht den Straßennamen aber nicht²⁹ und greift zu einer technischen Ortungshilfe, um die richtige Schreibweise der Adresse herauszufinden. Weil auch das scheitert, wird das Gespräch problematisch. Die Beamtin involviert mich aktiv als Verstehenshilfe.

28 Damit ist an dieser Stelle nicht der unmittelbare Einsatzort gemeint, sondern die bewegliche Anordnung von Polizeieinheiten, Verdächtigen, Einsatzorten usw.

29 An dieser Stelle sei erwähnt, dass unverständliche Ereignisorte nicht nur aufgrund von Sprachdifferenzen auftauchen. Vielmehr können Eigennamen oder Schreibweisen auch dann Verständigungsprobleme auslösen, wenn beide Gesprächsteilnehmer:innen dieselbe Erstsprache sprechen.

Eine formale Adresse wird letztlich durch Buchstabieren gefunden. Die Ortsfindung verbindet insofern verschiedene Übersetzungsleistungen zwischen Lebenswelt und Adressregister, Aussprache und Schriftbild und mobilisiert weitere Teilnehmer:innen und Medien, um den Einsatzort zu bestimmen.

Während der Einsatzort im beschriebenen Fall vornehmlich verbal bestimmt wird, werden die Ortungsmedien mit dem neuen Einsatzleitsystem erweitert, indem die Standortdaten von Funkzellen, in die Mobiltelefone eingewählt sind, automatisiert extrahiert und den Polizist:innen angezeigt werden. Die automatische Anzeige gibt nur in seltenen Fällen den genauen Einsatzort an. Sie definiert vielmehr einen Kartenbereich, in dem dann Straßennamen, Lokale oder Adressen gesucht werden, die den Beschreibungen der Anrufer:innen entsprechen könnten (FP, Landesleitzentrale). Einsatzleitsystem, Polizist:innen und Anrufer:innen fügen die Orte in den Notrufgesprächen im Zweifelsfall weiterhin Stück für Stück zusammen. So wird auch die neu eingeführte Rufnummernhistorie herangezogen, wenn aus dem Gespräch kein verstehbarer Ort hervorgeht. Ist das nicht erfolgreich, können über die Dienstführungen erweiterte Ortungstechnologien hinzugezogen werden, z.B. über Anfragen bei Mobilfunkunternehmen. Auch werden die spezialisierten Verkehrsleitstellen eingebunden, um Vorfälle auf Autobahnen zu verorten.

Neben technischen Medien mobilisieren die Lokalisierungspraktiken weiterhin Expertisen und lebensweltliche Erfahrungen der Polizist:innen. Wieso Kolleg:innen und andere Organisationseinheiten eingebunden werden, schildert ein Leitstellenmitarbeiter:

Die Streifenwagen aus den [...] Polizeiinspektionen wüssten, wenn eine Anzeigerin anrufe und sage »Das ist der Bursche, den habt ihr schon so oft mitgenommen, den kennt ihr doch.« wer gemeint ist und kennen sich vor Ort aus, während die Beamt:innen der Leitzentrale mitunter viel Zeit für die »Verortung« bräuchten. (FP, Landesleitzentrale)

Es kann also zusammengefasst werden, dass diese Wissenspraktiken Aussagen, inkorporiertes Erfahrungswissen, Datenbanken und grafische Medien zu formalisierbaren Orten verbinden und verdichten. Die technischen Lokalisierungshilfen bearbeiten dabei pragmatische Probleme, die in ihrer spezifischen Gestalt erst durch die Anforderungen der Informationssysteme und die Nutzung von Kommunikationsinfrastrukturen selbst entstehen. Verorten umfasst dann zunächst all diejenigen Praktiken, die zwischen verschiedenen Raumrepräsentationen übersetzen und Einsätzen eine konkrete geografische Position zuweisen.

4.6.3.2. Von Adressen zu symbolischen Orten

Insbesondere das letzte angeführte Zitat des vorangegangenen Abschnitts weist bereits darauf hin, dass Orten in der Notrufbearbeitung Bedeutungen zugeschrieben werden, die über geografische Positionen hinausgehen. Die Lokalisierungspraktiken verbinden sie mit polizeilichem Raumwissen, das narrativ verbreitet und/oder technisch verfügbar gehalten wird (vgl. Egbert und Leese 2020; Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021). Sie kontextualisieren die Vorfallsorte so auch in einem symbolischen Raum (Bourdieu

1998a). Für den Alltag der Polizeileitstellen ist dabei vor allem relevant, ob sie als gefährlich gelten.³⁰

In den Angaben der Anrufer:innen bleiben die Orte meist Referenzen, denen keine über den Einsatz und die persönliche Beziehung zum Ort (z.B. als Arbeitsort oder eigenes Zuhause) hinausgehende Bedeutung zugeschrieben wird. Mitunter werden aber weiterführende Beobachtungen über Regelmäßigkeiten am Ort mitgeteilt. Wenn aber berichtet wird, dass wiederholt Drogen verkauft werden oder Kinder immer wieder laut spielen (FP, Landesleitzentrale), laden die Anrufer:innen Orte aktiv mit Bedeutungen auf, denen sie Polizeirelevanz zuschreiben und die ihre Aufforderung rechtfertigen, weil sie ausdrücken, dass die geforderte Intervention einer etablierten lokalen Ordnungsstörung gilt.

Die medientechnische Erweiterung durch Datenbankinformationen trägt ebenfalls dazu bei, Orten Eigenschaften zuzuschreiben. Eine Leitstellenmitarbeiterin erklärte mir bei einem Feldbesuch, »man könne [über die Rufnummernhistorie, die sie zur Ortung heranzieht,] auch sehen, ob es bereits Vorfälle an Orten oder in Bezug auf Nummern gab, und gegebenenfalls die anfahrenden Beamt:innen darüber informieren« (FP, Landesleitzentrale). In Datenbanken werden so Historien akkumuliert, die prägen, wie den Menschen an diesen Orten begegnet wird. Adressen, an denen in vorherigen Einsätzen Maßnahmen im Zusammenhang mit »Gewalt im privaten Bereich« (häusliche Gewalt) getroffen wurden, werden als »GIP-Adresse« vorübergehend gespeichert. Diese individuelle Ortshistorie wird in späteren Notrufen in den Einsatzprotokollen sichtbar. Die datenbankgestützten Relationen zwischen Einsätzen bilden ein georeferenziertes Praxisgedächtnis der Notrufbearbeitung, wodurch transsituative Ortsidentitäten entstehen.³¹

Neben den Gesprächen und Datenbanken erzeugen auch Erzählungen in der Leitzentrale Ortsbedeutungen (Jacobsen 2001). Die Beschreibungen der Anrufenden und die technisch bereitgestellten Informationen werden so durch kollektiv beobachtete oder erzählte Regelmäßigkeiten ergänzt. Das lässt sich beispielhaft am folgenden Interviewauszug zeigen. Im Kontext einer Nachfrage nach der Möglichkeit, mehr Streifenwagen zu mobilisieren, als das Einsatzleitsystem automatisch vorschlägt, kommt ein Beamter auf »Massenschlägereien« zu sprechen und erklärt: »Da gibts eben so Hotspots in den verschiedenen Städten, wo man weiß, wenn es dort kracht, dass die Afghanen mit den Tschetschenen an dem Platz raufen« (INT, Disponent), dann müssten deutlich mehr Kräfte mobilisiert werden. Der Hotspot wird neben dem Delikt des Raufhandels (handgreiflicher Streit oder Schlägerei) mit ethnisierten Gruppen verknüpft (»Afghanen« und »Tschetschenen«), die mit einer außerordentlichen Gewaltanwendung und dem Gebrauch von Messern und anderen Waffen assoziiert werden (FP, Landesleitzentrale). Als Einsatzorte werden diese Hotspots von polizeilichen Diskursen überdeterminiert, die ihnen eine Gefahr zuweisen, die sich nicht nur aus den unmittelbar gegebenen Darstellungen der Anrufenden erschließen lässt (Miko-Schefzig 2019).

30 Damit ist an dieser Stelle nicht die Denomination von sogenannten Gefahrengeländen durch Verfügungen gemeint (vgl. Belina und Wehrheim 2011), sondern die Zuschreibung einer besonderen Gefährlichkeit.

31 Vgl. zum Praxisgedächtnis Schatzki (2006) und zur Rolle von Informationssystemen d'Adderio (2003).

Wie ethnisierende Personenkategorien und Gefahrenzuschreibungen mit Orten verbunden werden und Deliktsbedeutungen modifizieren, kann der folgende Kontrastfall verdeutlichen: »[...] meistens ist es Wischiwaschi bei den Diskotheken, weil irgendwelche Teenager herumschubsen: (mit verstellter Stimme) ›Ah, wir raufen.‹ (mit verstellter Stimme Ende)« (INT, Disponent) Ein anderer Beamter erzählte mir hingegen während eines Feldaufenthalts von einer »rein serbische[n] Disko« (FP, Landesleitzentrale). Dort herrsche das Gesetz, dass man nie die Polizei ruft. Es gebe trotzdem oft Einsätze. Die erste Diskothek wird charakterisiert durch ungefährliche Akteur:innen, denen keine ethnisierte Kategorie zugewiesen wird (»Teenager«), und beinahe harmlose Begehungspraktiken (»herumschubsen«). Der anderen Diskothek, dem Platz und den weiteren Hotspots wird eine deutlich höhere Eskalationsgefahr zugeschrieben, die mit ethnisierenden Personenkategorien verbunden wird. Die Gefährlichkeit dieser Orte wird durch erwartete Konfliktaustragungsregeln und Bewaffnungsannahmen begründet.

Orte erlangen ihre Bedeutung auch durch Praktiken, die eine unerwünschte Öffentlichkeit erzeugen. An touristischen Plätzen plant man in der Einsatzdisposition gerade am Wochenende Kräfte ein, die den Einsatz gegen Schaulustige abschirmen (INT, Disponent). Als problematisch werden aber auch Orte gedeutet, die als allgemein polizeikritisch gelten, wie beispielsweise linke Kulturprojekte (vgl. S. Schmidt 2022). Ihnen wird mitunter, genauso wie der »rein serbische[n] Disko«, Polizeifeindlichkeit unterstellt. Es seien Orte, an denen Polizist:innen »mit voller Kraft reingehen und viele Festnahmen machen müssen« (FP, Landesleitzentrale), auch wenn die Einsatzgründe den Beamt:innen abseits des örtlichen Kontexts nicht als konflikträchtig erscheinen.

Für die Frage, wie die Disponent:innen den potenziellen Verlauf von Einsätzen antizipieren, und damit auch, ob sie mehr oder weniger Einheiten mobilisieren, ist die polizeiliche Bedeutung der »Gegend« und ihrer Leute also von zentraler Relevanz. Ortserwartungen bestimmen die Klassifikation und Mobilisierung für Vorfälle mit, ohne dass die individuellen Polizist:innen eigene Erfahrungen vor Ort gemacht haben müssten. Manche Orte gelten als gefährlicher als andere. So steigt auch das Risiko eines *overpolicing* von Notereignissen in diesen Gegenden.³² Es handelt sich dabei oft um migrantisierte Orte (Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021). Aus den Unterscheidungen entlang ihrer vermuteten Gefährlichkeit entstehen symbolische Un/Sicherheitsräume. In gefährlichen Gegenden Streifendienst zu tun, verspricht aber auch eine höhere Anerkennung innerhalb der Polizei im Vergleich zu den als ungefährlich erachteten Gebieten (siehe Abschnitt 4.8.2.). Das gilt teilweise auch für Disponent:innen. Diejenigen Funker:innen, die für Gebiete mit gesteigerter Gefahrenerwartung und hohem Einsatzaufkommen regelmäßig zuständig sind, bringen dies in Alltagsgesprächen immer wieder in Anschlag, um ihre Arbeit scherzhaft als anspruchsvoller als die der Kolleg:innen an den »ruhigen« Kanälen darzustellen.

32 *Overpolicing* ist auch eine diskursive Praxis, in der die Polizeiperspektive die symbolische Raumordnung prägt und den Raum primär nach Un/Sicherheitskategorien ordnet (vgl. z.B. Belina und Wehrheim 2011; Ullrich und Tullney 2012).

4.6.3.3. Verräumlichung und Enträumlichung

Nachdem Ereignisse geografisch und symbolisch verortet wurden, entsenden die Disponent:innen mittels Funkspruch und Übermittlung der Einsatzdaten Einheiten zur Intervention. Sie verbinden den Vorfallsort mit der geografischen Position der Streifenwagen und entfalten so den Interventionsraum des Wissensobjekts. Dabei wird der Einsatzort in das Gefüge von Zuständigkeitsräumen und Einheitenpositionen und damit in polizeiliche Verfügbarkeitsrelationen eingeführt. Praxisrelevant wird diese räumliche Relation also als territoriale (primäre Zuständigkeit) und zeitliche Beziehung (Geschwindigkeit). Die formalen Raumteilungen werden so situationsspezifisch rekonfiguriert. Bei größeren Einsätzen sind diese Beziehungen besonders komplex. Dann greifen die Disponent:innen stärker in die Koordination ein – etwa beim im Folgenden nachvollzogenen Einsatz, den mehrere Anrufer:innen melden. Die analytische Beschreibung fokussiert bewusst auf die raum- und ortsbezogenen Praktiken und blendet anderes aus.

Der Einsatz erreicht die Disposition als verortetes und kategorisiertes Wissensobjekt mit einer kurzen Dokumentation des Notrufgesprächs. Die Einsatzklassifikation verlangt einen schnellen Einsatz und Sondereinheiten. Sie erlaubt zudem umfangreiche transversale Mobilisierungen über die Grenzen des primären Zuständigkeitsbereichs hinaus. Es wurde eine größere Gruppe von Täter:innen gesehen. Dem Opfer sei der Rucksack weggenommen worden. Die Täter:innen seien möglicherweise kurdischer Herkunft. Später wird hinzugefügt, dass sie mit einer Limousine der Marke Mercedes geflohen seien (FP, Landesleitzentrale). Der Notrufbearbeiter tippt das Protokoll noch fertig, während der Disponent parallel bereits auf die ersten Informationen reagiert und Einsatzkräfte entsendet. Später kommt die ergänzende Meldung, dass das Fahrzeug schwarz gewesen sei. Diese Details öffnen den Einsatzort als Relationsraum und beschreiben Positionen von Täter:innen, deren Anzahl, Fluchtmittel und Ethnienzuschreibung sowie Orte und Opfer, um die Fahndung vorzubereiten. Mit der Ethnisierung sind Erwartungen an das äußere Erscheinungsbild der Täter:innen verbunden.

In der Leitzentrale sorgt der Vorfall für einige Aufregung. Dienstvorgesetzte müssen informiert und eine umfangreiche Mobilisierung durchgeführt werden. Weitere Disponent:innen werden schnell auf den Einsatz aufmerksam. In den Raum wird gerufen, dass es zuletzt einen ähnlichen Einsatz gegeben habe. Die Beamt:innen machen sich in der Datenbank auf die Suche danach. Unterdessen entsendet der Funker weitere Interventionskräfte Richtung Einsatzort. Notrufbeamt:innen konkretisieren fortlaufend die Verhältnisse am Vorfallsort. Sie beschreiben auf der Basis neuer Anrufe Handlungen der Betroffenen, in welche Richtung die vermeintlichen Täter:innen geflohen seien und andere Informationen.

Die Protokolleinträge entfalten einen komplexen Raum von Positionen und Bewegungen der relevanten Akteur:innen. Dabei werden auch Widersprüche und Auslassungen hingenommen. Während zunächst davon ausgegangen wurde, dass es sich um eine größere Gruppe handele, machen die Beamt:innen den Verdacht nun an einem Auto und dem vermuteten Erscheinungsbild der Insassen fest. Der Funker kommuniziert den Streifenwagen wiederholt, dass es sich bei den Täter:innen vermutlich um Kurd:innen handle und dass das Fluchtauto eine schwarze Mercedes-Limousine sei. Damit setzt er die zentralen Verdachtskategorien für die anlaufende Fahndung.

Die ersten Streifenwagen kommen an. Sie teilen ihr Eintreffen durch das Bedienen der Statustasten und im Funk mit. Es findet sich ein sogenannter Kommandant vor Ort, der die Koordination am Vorfallsort übernimmt und nun Berichte an den Funker weitergibt. Er bündelt die Kommunikation über den gerade geöffneten Raum und macht ihn dadurch zur *blackbox* (Callon 2006) bzw. zu einem geschlossenen Ortscontainer, der aus der Sicht der Leitstelle von einem kommunikativen Anschlusspunkt dominiert wird. Der Kommandant vor Ort wird zum zentralen Kontrollpunkt für die Wissensvermittlung über den Vorfallsort. Die Einsatzkoordination in der Leitzentrale abstrahiert nun von dessen komplexen internen Raumrelationen, um den Interventionsraum für die Fahndung zu erweitern.

Neu zugewiesene Streifenwagen werden in verschiedenen Richtungen auf die Suche nach dem Auto entsandt, die restlichen Kräfte fahren zum Vorfallsort. Weil die vermeintlichen Täter:innen mobil sind und ein Nachbarbundesland erreicht werden könnte, wird dessen Polizei über die Vorgänge in Kenntnis gesetzt. Dann informiert der Disponent die Streifenwagen über den vorherigen Einsatz, von dem er zuvor über die Datenbanksuche seiner Kolleg:innen erfahren hat, und gibt ein mögliches Kennzeichen der Mercedes-Limousine weiter. Kurz darauf trifft ein Streifenwagen auf ein verdächtiges Fahrzeug, allerdings ohne das gesuchte Kennzeichen, und meldet die Sichtung über Funk. Dies löst Reaktionen der anderen Streifenwagen aus, die ihn der Reihe nach unterstützen wollen. Der Disponent unterbricht die selbstläufige Mobilisierung und reduziert die Anzahl der zufahrenden Einheiten, um noch Einheiten zum Tatort entsenden zu können.

Danach werden die Fahndungsbewegungen durch Anweisungen geordnet. Das neue Einsatzleitsystem unterstützt die Orientierung und Aufteilung des Raums durch eine digitale Karte. Sie stellt polizeirelevante Zusatzinformationen dar und lokalisiert die Einsatzmittel durch ein typenspezifisches Symbol. Dies erlaubt eine Übersicht über die Bewegungen der Streifenwagen, die den Interventionsraum beständig verändern.³³ Im weiteren Verlauf organisiert der Funker die Fahndungsbewegungen, indem er den Kartenausschnitt mit der Maus verschiebt und fokussiert, bis ein durch dichte Bebauung charakterisiertes Gebiet im Mittelpunkt liegt. Er funkt, dass ein Streifenwagen das Gebiet abfahren soll, und weist anderen weitere Straßenzüge zu.

Schieben, Ziehen und Zoomen sowie die im neuen Einsatzleitsystem regelmäßig erneuerten Einheitenpositionen passen die standardisierte Raumrepräsentation der Karte an die gegenwärtig zu koordinierenden Bewegungen der Streifenwagen an. Diese mundanen Wissenspraktiken skalieren einen Beobachtungs- und Interventionsraum, der das Einsatzgebiet visuell begrenzt und die Koordination fokussiert. Die Karte nimmt

33 Zudem gibt es ein Feature, das Alarmfahndungen erleichtern soll. Die Disponent:innen können damit auf der Karte Umkreise um den Vorfallsort legen. Die Fahndungskreise erleichtern es, zu kontrollierende Straßen oder planmäßige Fahndungspunkte zu finden und zu besetzen. Diese Raumschablonen wenden die Leitzentralen vor allem im ländlichen Raum an, wo es einfach ist, Kontrollpunkte festzulegen, weil die Räume geografisch und infrastrukturell so beschaffen sind, dass viele Orte nur durch wenige Verkehrswege zugänglich sind. Für die Einsatzkoordination in der Stadt wird diese Funktion hingegen aufgrund der Straßendichte und der Möglichkeit schnellerer Wechsel zwischen Raumsegmenten von den Polizist:innen als weniger zuträglich bewertet und während meiner Feldaufenthalte nicht eingesetzt.

so die Auflösung des Raums an, der kontrolliert werden soll. Wie im Fall der Kommandanten vor Ort changieren auch die Nanopraktiken des Kartengebrauchs zwischen der Abstraktion von Räumen (Herauszoomen) und dem Entfalten seiner Relationen (Heranzoomen) – dazu später mehr.

Der laufende Einsatz hat bislang nicht zur Ergreifung der Täter:innen geführt. Die Anhaltungen zeitigen nicht die gewünschten Fahndungsergebnisse. Das Bestreifen des Umfelds stellt ein Streifenwagen nun infrage. Er weist darauf hin, dass die Täter:innen noch in der Nähe sein könnten. Nicht weit vom Vorfallsort feiere eine Menschenmenge. Die Strategie wird aber nicht umgeworfen. Vielmehr entsendet der Funker Einheiten zur Rücksprache mit Anrufer:innen. Es gibt weitere Zeug:innen an anderen Orten und Informationen über die Geschädigten, denen wie den Täter:innen eine ethnische Kategorie zugewiesen wird. Zwischenzeitlich wird bekannt, dass es sich bei den Täter:innen doch nicht um »Kurden«, sondern um »Türken oder Afghanen« (FP, Landesleitzentrale) gehandelt habe.

Nachdem die erste intensive Phase vorüber ist, kümmert sich der Disponent um kleinere Einsätze, die parallel angefallen sind. Von einer Personenkontrolle wird rückgefragt, ob sie mit den Vorfällen zusammenhängen könnte, weil die Betroffenen als ausländisch kategorisiert werden. Nachdem die Fahndung bereits lange läuft, gibt es vom Kommandanten vor Ort einen detaillierten Zwischenbericht, der mit diversen Anzeichen für bestehende Ungewissheiten protokolliert wird. Weder Täter:innen noch Tathergang sind vollständig aufgeklärt. Der Bericht legt zudem dar, welche Verdachtsmomente weiterverfolgt werden. Der Großeinsatz wird aber sukzessive zurückgefahren. Das Wissensobjekt nähert sich seiner pragmatischen Beendigung in der Leitzentrale. Die meisten Einsatzkräfte werden abgemeldet. Der Disponent meldet den Ausgang der Fahndung an seine Dienstführung. Als sich die Schichtleitung bereits wendet, fügt er hinzu, dass der Vorfall »im Migrantenumfeld« (FP, Landesleitzentrale) zu verorten sei.

Nach diesem Gespräch werden kaum mehr Funksprüche dokumentiert. Bis der Kommandant vor Ort Meldung erstattet und der Disponent den Einsatz endgültig beendet, wird noch einige Zeit vergehen. Im Zuge des Einsatzes werden die Täter:innenkategorien beständig revidiert. Sie tragen aber trotz ihrer Unschärfe signifikant zur Entfaltung des Einsatzraums durch Fahrzeugkontrollen bei, weil sie auf dieselben Wahrnehmungsschemata des äußerlichen Anscheins von Fremdheit rekurrieren. Sie verbinden Orte, zwischen denen außer der Zuweisung der Kontrollierten zu ethnisierten Gruppen und den damit einhergehenden Bildern wenig belastbare Zusammenhänge bestehen. Der Einsatzraum reproduziert also nicht einfach vorhandene Arrangements. Seine Praxis knüpft neue Beziehungen zwischen Orten rund um das jeweilige Wissensobjekt.

Die detaillierte Beschreibung der Raumpraktiken zeigt daher, wie die Disposition den Einsatzort in einem Netz von dokumentierten Aussagen aus dem Notrufgespräch, vermuteten Kategorien und Bewegungen von Täter:innen und Betroffenen sowie von polizeilichen Bewegungen zunächst als Raum öffnet. Der Einsatzort wird an bestimmte Aussagen anschließend entgrenzt und erweitert, während anderes Raumwissen, wie der Einwurf, die Flüchtigen hätten sich unter die feiernde Menge mischen können, nicht wirkmächtig wird. Die Organisation des Interventionsraums folgt in diesem Fall selektiv einem Pfad. Die Annahme mobiler Täter:innen löst die Fixierung auf einen phy-

sischen Ort auf und eröffnet das polizeiliche Bestreifen des Raums, das Orte und die an ihnen befindlichen Menschen und Dinge durch typisierte Verdachtsmomente verbindet. Der transversale Einsatzraum durchkreuzt dabei territoriale Zuständigkeitsgebiete und die zeitlichen und räumlichen Grenzen zu anderen Einsätzen. Er ist nicht mehr nur an eine geografische Stelle gebunden, sondern durchdringt andere Ordnungselemente des Raums. Die Bewegungen der Streifenwagen werden von den Disponent:innen platziert, gelenkt und protokolliert. Dieses *spacing* wird aber nur zu einem bestimmten Preis möglich.

Parallel zur Verräumlichung kommt es zur Enträumlichung (*despacing*), die von bestimmten Relationen abstrahiert und komplexe Räume zu Ortscontainern reduziert. Sie werden mit einzelnen kommunikativen Anschlusspunkten versehen, die es erlauben, sie als *blackboxes* zu behandeln. Die Kommandant:innen vor Ort können als eine organisationale Rolle der Enträumlichung und Vereindeutigung aufgefasst werden, da die räumlichen Relationen des Vorfallsorts für die Einsatzkoordination aus der Leitzentrale nach deren Einsetzung von nachgeordnetem Interesse sind und die Komplexität des Raums durch eine Input-Output-Kommunikation ersetzt wird.

Neben der Erweiterung des Interventionsraums wird dieser zerlegt, untergliedert und begrenzt. Die Einsatzkarte macht als Repräsentationsmedium je nach Auflösung detaillierte oder abstraktere, nahe oder ferne Ortsbeziehungen sichtbar und unsichtbar. Der Fokus auf Einsatzgebiete schneidet parallel zur Öffnung des Raums andere als irrelevant bewertete Raumrelationen ab und betont in der medialen Darstellung zugleich bestimmte Aspekte.

Die beschriebenen Praktiken des *spacing* und *despacing* sind nicht auf Großeinsätze beschränkt; vielmehr wird bei jedem Einsatz von der Komplexität des Raums, in dem die Streifenwagenbesetzungen agieren, abstrahiert, um bei einer niedrigeren Auflösung mehr Einheiten gleichzeitig koordinieren zu können. Großeinsätze werden lediglich als zusammenhängende Räume bearbeitet, die verschiedene Orte in einem Wissensobjekt verbinden. Die Abstraktion vom Raum sollte nicht mit der »Abstraktion vom Sozialen« (Belina und Wehrheim 2011) oder einem kategorischen Bedeutungsverlust des Räumlichen verwechselt werden. Vielmehr handelt es sich um ein basales technisches wie praktisches Verfahren von epistemischen Raumpraktiken, die ihre Auflösungsstufen oder Zooms immer wieder an spezifische Wissensobjekte anpassen, um Bewegungen und Tätigkeiten zu verknüpfen und zu kontrollieren.³⁴ Im Fall der Notrufbearbeitung sind das die Bewegungen, die Interventionsräume erzeugen.

Dass es dabei nicht nur um die Kontrolle der eigenen Bewegungen, sondern auch um die Begrenzung der Raumzugänge für andere geht, zeigt die Praktik der Absperrung, mit der Einsatzorte materiell arrangiert werden (Neal, Opitz und Zebrowski 2019). Dabei besetzt die Polizei Positionen, um andere aus dem Interventionsraum zu exkludieren und eine funktionale Umgebung für ihr Agieren, die Produktion polizeilicher Erkenntnis und Kontrollmöglichkeiten herzustellen (Dießelmann 2015). Auch dafür werden Karten genutzt. Sie helfen dabei, aus der abstrakten Beobachter:innenperspektive Absperrungspunkte zu identifizieren (INT, Disponent). Insbesondere für öffentliche Gebäude werden

34 In dieser allgemeinen Bewegung ähneln sie dem analytischen Zoomen, wenngleich damit nicht nur Räume und Orte analysiert werden.

Pläne genutzt, mit denen die temporäre Unterbindung von zivilen Bewegungen organisiert wird (FP, Landesleitzentrale). Die Fahndung hält also die unverdächtigen Bewegungen aufrecht, während verdächtige Bewegungen kontrolliert werden. Die Absperrung unterbricht hingegen alle gesellschaftlichen Bewegungen und ordnet sie polizeilichen Territorialansprüchen unter. In beiden Fällen wird der Raum durch die Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung rekonfiguriert.

4.6.3.4. Effiziente Räume

Die im Zuge von Einsätzen aggregierten georeferenzierten Daten werden, wie in managerialen Diskursen eingefordert (siehe Abschnitt 2.6.1.), zur Prüfung der polizeilichen Ressourcenallokation herangezogen. Die Statistik der Notrufeinsätze soll die Polizeiführung bis auf die Ebene der Stationierung von Dienststellen informieren:

Dieses System hat man in diesen Belangen stets dahin gehend unterstützt, weil auf einen Schlag durch Zahlen, Daten, Fakten zuverlässig, valide gesagt werden kann, so schaut die Welt aus und dahin geht die Reise. [...] Dort ist der Aufwand, und wir sind auch zu dem Entschluss gekommen, ELKOS wird neben anderen Möglichkeiten eines widerspiegeln: Wo ist die tatsächliche Polizeiarbeit zu Hause? (INT, Führungskraft)

Für das Management verschiebt sich die einzelfallorientierte Frage an Anrufer:innen ›Wo sind Sie?‹ hin zur kalkulierenden Selbstbefragung ›Wo ist die Polizeiarbeit?‹. Es wird eine statistische Repräsentation der Anrufe und der polizeilichen Bewegungen angestrebt. Der Ort wird zum georeferenzierten Datenpunkt. Das Einsatzleitsystem produziert eine tagesaktuelle Datenbank über polizeiliche Aktivität und Bewegungen, die in Management-Dashboards in Echtzeit gemäß bestimmten Kennzahlen (z.B. Wartezeit, Einsatzaufkommen) beobachtet werden können. Das Einsatzleitsystem fungiert so als Infrastruktur der ortsbezogenen Quantifizierung und fundiert die an Effizienzkriterien orientierten Bewertungen polizeilicher Organisationseinheiten.

Man müsse in Zukunft bedenken, »dass vielleicht eine Polizeiinspektion im hintersten Winkel eines Tals wahrscheinlich nicht mehr ihre Berechtigung hat, weil das ja alles mit Steuergeldern verbunden ist, und der Steuerzahler hat ein Anrecht, dass geschieht gewirtschaftet wird.« (INT, Führungskraft) Die Verdatung der polizeilichen Aktivität stützt die von betriebswirtschaftlichen Kritiken ausgehenden Wandlungsdynamiken und begründet weitere Anpassungen. Durch die statistische Berechnung und Bewertung wird das Einsatzleitsystem zu einem politischen Verteilungswerkzeug. Die Medientechnik materialisiert nicht nur diskursive Auseinandersetzungen und organisationale Aushandlungen, sondern liefert die quantifizierbaren Daten, auf die sich sicherheitspolitische und organisationale Bewertungen in Auseinandersetzungen wiederum berufen. Die von subjektiven und politischen Einflüssen vermeintlich bereinigte »mechanische Objektivität« (Porter zit.n. Krüger 2022, 60) informationstechnischer Verfahren wird eingesetzt, um politische Entscheidungen zu beeinflussen (Fassin 2013, 75; vgl. Frers, Krasmann und Wehrheim 2013). Die Bemühungen der Polizei, Wachsamkeit zu aktivieren, zu kontrollieren, und damit ihr eigener Anteil an der Produktion von Einsatzanforderungen werden methodisch ausgeblendet. Dienststellen müssten dieser

Logik folgend ihre Einsatzzahlen erhöhen, um bestehen zu bleiben. Mehr Wachsamkeit und mehr polizeiliche Aktivität würden tendenziell belohnt werden.

Mit Thomas Kuhn (1973, 131) können diese paradigmatischen Veränderungen hin zu ortsbasierten statistischen Analysen als »Wandel des Sehens« verstanden werden. Es eröffnet sich eine neue Perspektive auf die Welt, die neue Fragen aufwirft, z.B. nach der Optimierung von Bewegungs- und Wartezeiten. Mit dem neuen Einsatzleitsystem breitet sich somit eine neue Art der raum-zeitbezogenen Selbstbeobachtung aus, die ihre Sensorik technologisch schärft und professionalisiert. Diese Welt besteht nicht mehr nur aus Gesprächen und Dokumenten, sondern aus verdateten Orten und Räumen, in denen Notrufe und Interventionen berechenbare und effiziente Sicherheitsräume schaffen sollen.

4.6.4. Orts- und raumbezogene Rekonfigurationen

Räume und Orte, so kann man die These dieses Kapitels zusammenfassen, sind Produkte von Wissenspraktiken, die neben geografischen Beziehungen symbolische Bedeutungen und Bewertungen hervorbringen. Zunächst habe ich gezeigt, wie die Zentralisierung der Leitstellen die Raumaufteilung der Polizei verändert hat. Mit der neuen Bewegungsorientierung und informationstechnischen Mediatisierung wird der Einsatzort eine kritische Größe mit bestimmten Formatanforderungen. Die Medientechnik fordert nun eine abstrahierte, formale Verortung, die die »Auffindbarkeit« (Simmel 1908, 638) von Ereignissen und Einheiten sicherstellt. In den Bewegungsräumen werden die Orte aber nicht gänzlich ihrer symbolischen »Einzigartigkeit« (ebd.) beraubt. Es existieren weiterhin »Hotspots«, die man in der Polizei kennt, ohne dass man dort je einen Einsatz gehabt haben muss. Allerdings verteilt der Medienwandel orts- und raumbezogenes Wissen neu. Karten und Einsatzmittelvorschlag überbrücken die räumlich-soziale Distanzierung der Disponent:innen von den Räumen, die aus der Leitzentrale kontrolliert werden.

Beim Verorten geht es zunächst darum, eine geografische Position aus dem lebensweltlichen Raum der Anrufenden zu extrahieren und zu formalisieren. Dieser Ort tritt sogleich als hybrides Gewebe aus polizeilichen Datenbankeinträgen, informellen Wissensbeständen und Verfügbarkeitsrelationen hervor. In der Disposition und Koordination wird der Einsatzort dann selbst als Raum aufgespannt und als dynamisches Gefüge aus Positionen und Bewegungen entfaltet. Das verbindende Element bildet das polizeiliche Wissensobjekt, seine Einsatzklassifizierung und Personenkategorisierungen. Bei Großeinsätzen und geringen Verfügbarkeiten entstehen transversale Interventionsräume, die die bestehenden Zuständigkeitsterritorien überschreiten. Dabei richtet das erwartete äußere Erscheinungsbild von vermeintlichen Täter:innen und Tatgegenständen die polizeilichen Bewegungen aus. Auf den oberflächlichen Blick dieser Suchbewegungen wurde seit den Anfängen der empirischen Polizeiforschung vielfach hingewiesen (Sacks 1972). Er übergeht situative Uneindeutigkeiten, subsumiert und produziert übliche Verdächtige. Der Einsatzraum wird also in verteilten Wissenspraktiken zwischen verdächtigen und polizeilich eingesetzten Körpern und Dingen aufgespannt und rekonfiguriert die Raum- und Bewegungsordnungen rund um das Un/Sicherheitsobjekt.

Die objektbezogene Verräumlichung (*spacing*) wird ergänzt durch Praktiken der Ent-räumlichung (*despacing*), die die Komplexität räumlicher Relationen reduzieren und sie zu lokalisierten *blackboxes* schließen. Die Wissenspraktiken wechseln im Notrufprozess also mehrfach die Beobachtungsweisen. Die Resultate der ortsreferenzierten Wissensproduktion wirken wiederum durch Datenbankinformationen und Erzählungen auf die polizeiliche Bedeutung der Orte und Räume zurück. Mit der Verdattung wird die interne, qualitative Räumlichkeit der Einsätze wiederum geschlossen und sie erscheinen als abstrahierte Georeferenzen in Statistiken, die in diskursiven Auseinandersetzungen zukünftige Kräfteplanungen und symbolische Bedeutungen beeinflussen. Die Notrufbearbeitung korrigiert und überformt ihre Räume sukzessive. Die Verdattung erzeugt zugleich eine Beziehung zwischen den gegenwärtigen Einsätzen und der Zukunft der Praxisform, wenn diese auf der Basis ihrer Selbstvermessung angepasst wird.

Die Kontrolle von Bewegungen und Einsatzbearbeitungen involviert dabei mundane Praktiken des Zoomens, die verteilte, lokalisierte Elemente des Wissensobjekts zusammenfügen, zerlegen oder fokussieren und andere mögliche Verbindungen abschneiden. Aus der Fähigkeit zu zoomen resultiert die spezifische Raummacht der Notrufbearbeitung. Im Anschluss an Bruno Latours (2007, 302–28) methodologische Kritik des Zoomens, die darin besteht, dass diese Wissenspraktik zu wenig sieht, könnte gesagt werden, dass das Ein- und Ausblenden gerade die Kontrolle von Bewegungen in einem Maß ermöglicht, das weder der flächige Überblick noch der vertiefende Einblick allein erreicht. Es geht gerade darum, nicht alles sehen zu müssen. In den Ausführungen wurde deutlich, dass diese Art der Raumkontrolle eng mit den Möglichkeiten zur Kontrolle der Einsatzkräfte verbunden ist. Diese kann kaum als detaillierte Überwachung betrachtet werden, weil die Koordination der komplexen und sich mitunter in parallelen Einsätzen aufspannenden Räume eine gewisse Blindheit gegenüber dem Geschehen vor Ort zur Möglichkeitsbedingung hat.

4.7. Öffentlichkeiten der Leitzentrale

Bis hierher war von Raum vor allem im Sinne der Kommunikations- und Interventionsräume außerhalb der Leitzentralen die Rede. Von gebauten Arrangements und Körperlichkeit als wichtigen Infrastrukturen der normativen Öffentlichkeiten von Praxisformen war noch kaum zu lesen. Auch blieb noch unklar, wie die Notrufbearbeitung zwischen Notrufannahme und Einsatzdisposition vermittelt. Diesen Aspekten widmet sich dieses Kapitel. Die Analyseperspektive auf Vollzugsöffentlichkeiten hebt im Gegensatz zur Analyse der Öffentlichkeiten, die in den Bezugnahmen zwischen Praxisformen in Diskursen und in intermediären Organisationsräumen entstehen, die körperliche Wahrnehmung stärker hervor, wie dies bereits für das Hören im Notrufgespräch demonstriert wurde. Praxisvollzüge müssen hör-, sicht- oder taktil spürbar sein, damit andere auf sie antworten können (R. Schmidt 2012, 237–52). Zudem geht es nun stärker um die wechselseitige Bewertung unter den Mitarbeiter:innen der Leitstellen. Wie bereits im Theorieteil angemerkt, entsteht eine so konzipierte Öffentlichkeit im Wechselspiel von Kontrolle und Ermächtigung (siehe Abschnitt 1.3.1.). Dass Medien Öffentlichkeit ko-konstituieren, bedarf vor dem Hintergrund langjähriger Debatten

in Sozialwissenschaften und Philosophie kaum einer umfassenden Erklärung.³⁵ Die Frage ist daher vielmehr, wie digitale Medien die Öffentlichkeiten konkreter Praktiken prägen und wie ihre Wirkungen mit dem Offline-Arrangement der Leitzentrale zusammenhängen.

Polizeieinsätze zirkulieren, wie ich im Folgenden nachzeichne, einerseits in der Medienöffentlichkeit des Einsatzleitsystems, die umfassender organisationaler Kontrolle unterliegt. Ebenso erzeugen die Notrufprozesse eine Öffentlichkeit jenseits der technischen Medien im gebauten Arrangement der Leitzentrale, deren Kontrolle eher informeller Natur ist. In den miteinander vernetzten Öffentlichkeiten (boyd 2010) begegnen die einzelnen *performances* spezifischen Wahrnehmungsmöglichkeiten, die durch die inkorporierten Fähigkeiten der polizeilichen Teilnehmer:innen, durch bauliche Begebenheiten und die Medien der Notrufbearbeitung geprägt werden. Die im Folgenden vorgenommene Trennung von Formularöffentlichkeit (Abschnitt 4.7.1.) und gehörter Öffentlichkeit (Abschnitt 4.7.2.) unterscheidet die Prozessvermittlung entlang der zentralen Wahrnehmungsmodalitäten (Sehen und Hören). Diese Differenzierung ist aber vor allem heuristischer Natur, insofern beide aktiv miteinander verknüpft werden (Abschnitt 4.7.3.).

4.7.1. Temporäre Schreibkollektive

Die Notrufannahme ist, wie in Kapitel 4.4. und 4.5. beschrieben, durch eine verteilte Fertigung von Wissensobjekten gekennzeichnet, an der unter anderem Anrufende, Medientechnik und Notrufbeamt:innen beteiligt sind. In der Zirkulation des Einsatzformulars in der Leitzentrale kommen weitere Teilnehmer:innen zur Konfigurationsarbeit am Wissensobjekt hinzu. Das polizeiliche Dokumentieren nehme ich daher nicht als individuelles »Schreiben« einzelner Autor:innen in den Blick, sondern als mediatisierte und verteilte Praxis. Es entstehen heterogene »Schreibkollektive« (Rheinberger 2012, 452), die objektbezogen zusammenarbeiten. Wenn die Dokumentation der Einsatzkoordination als kollektives Unterfangen betrachtet wird, stellt sich die Frage, wie sich die Kollektive um Wissensobjekte versammeln und wie sie sich in die Objekte einschreiben bzw. welche Spuren sie hinterlassen.

Das »Schreiben« ist als Praktik zur Sicherstellung bürokratischer Verfahrensförmigkeit in der Polizei allgegenwärtig (Bidlo 2018). Die Dokumentation in der Notrufbearbeitung ist aber durch Formspezifika gekennzeichnet, die sich zunächst im Rahmen der besonderen Zeitlichkeit der Praxisform ergeben. Angesichts der bloßen Anzahl von Einsätzen handelt es sich um eine regelrechte Massenproduktion von Protokollen. Die Beamt:innen sehen sich Zeitdruck ausgesetzt und wechseln ständig zwischen den einzelnen Protokollen hin und her (siehe Abschnitt 3.5.2.). Das hat Folgen für den Inhalt der Dokumentationspraktiken. Eine lange Beschreibung müsse in der Disposition auch verlesen werden. Sie verbraucht nicht nur mehr Zeit beim Schreiben und Lesen, es könnte

35 Erwähnt seien neben den allseits bekannten Großentwürfen zum medialen Strukturwandel der Öffentlichkeit von Jürgen Habermas auch John Thompsons Studien zu Medien als Kontrollöffentlichkeit (1995) und die machtanalytischen Reformulierungen der Panopticon-These von Michel Foucault.

auch zu folgenschweren Auslassungen kommen, wenn der Text, der am Notruf verfasst wird, zu lang für den Funk ist (INT, Disponent). In der Notrufbearbeitung hat sich als Antwort auf diese pragmatischen Probleme eine Schreibweise herausgebildet, die Protokolleinträge besonders kurz, fragmentarisch und indexikal hält. Selten bilden die Beamt:innen ganze Sätze, teilweise geben sie nur einzelne Wörter oder Abkürzungen ein (J. Whalen 1995b) und verweisen fast nie explizit auf Gesetze.

Die Art und Weise des Dokumentierens hat Folgen für die besagten Schreibkollektive zwischen Streifendienst und Disposition. Sie bestehen nur so lange, wie der jeweilige Einsatz dauert, und sind relativ anonym. Sie bringen beständig immer gleiche Teilnehmer:innen in wechselnden Konstellationen zusammen. Es handelt sich um eine beinahe schwarmartige Kollektivität, die andauert, bis das Wissensobjekt geschlossen wird, um dann wieder auseinanderzustreben und sich um ein neues Objekt zu gruppieren. Solche Kollektivformen wurden auch in wissenschaftlichen, politischen und literarischen Schreibkontexten beobachtet (vgl. Knorr-Cetina 1984; Scheffer 2020b; Ehrmann und Traupmann 2021). Die Notrufbearbeitung erscheint aber hinsichtlich der Dauer des gemeinsamen Schreibens noch einmal begrenzter und weist eine höhere Frequenz auf.³⁶

Die Kollektivität des Schreibens erfordert einen Stil, der es allen Teilnehmer:innen ermöglicht, an die Aktivitäten anderer anzuschließen. Es entstehen gemeinsame Semantiken, die die alltägliche Kommunikation zwischen organisationalen Untereinheiten und zum Teil auch zwischen Organisationen ermöglichen (Kevoe-Feldman und Pomerantz 2018b). Die Schreibstile gehen aber erst aus normativen Sanktionen und Bewertungen hervor. So bilden sich in Dienstgruppen als primären Bezugsgemeinschaften des Schreibens und Lesens von Einsatzprotokollen typische Abkürzungen, die andere Dienstgruppen nicht notwendigerweise verstehen.

Beim Abkürzen geht es nicht nur darum, weniger zu schreiben, die Wortfragmente sind auch sinnhafte Abkürzungen, die spezifische Bedeutungshorizonte indizieren. Daher gibt es zwar eine Abkürzungskreativität, bei der einzelne Beamt:innen neue Kurzwörter erfinden, aber auch eine gewisse Begrenzung aufgrund der Notwendigkeit, dass die Disponent:innen, Schichtleiter:innen und Offizier:innen vom Dienst die Verweise verstehen müssen. Nachfragen, Aufforderungen zur Explikation des Abkürzungsinhalts und Äußerungen von Unverständnis korrigieren daher allzu erfinderische Schreibpraxen. Diese Mikrosanktionen sorgen dafür, dass der gemeinsame Stil erhalten bleibt und die indexikalische Verstehbarkeit abgesichert wird. Sie unterbinden ein idiosynkratisches Wuchern von Formulierungen und bringen die Schreibpraxis in eine verbindliche und verbindende Form, indem sie begrenzen, welche Abkürzungen, Kodifizierungen und Typisierungen Teil des Dokumentationsrepertoires werden.

Gerade weil die Dokumentation unterschiedliche Teilnehmer:innengruppen in immer neuen Konstellationen kurzzeitig zusammenbringt, etabliert sich also ein gemeinsamer Schreibstil durch fortgesetzte Korrekturen. In den folgenden Abschnitten vertie-

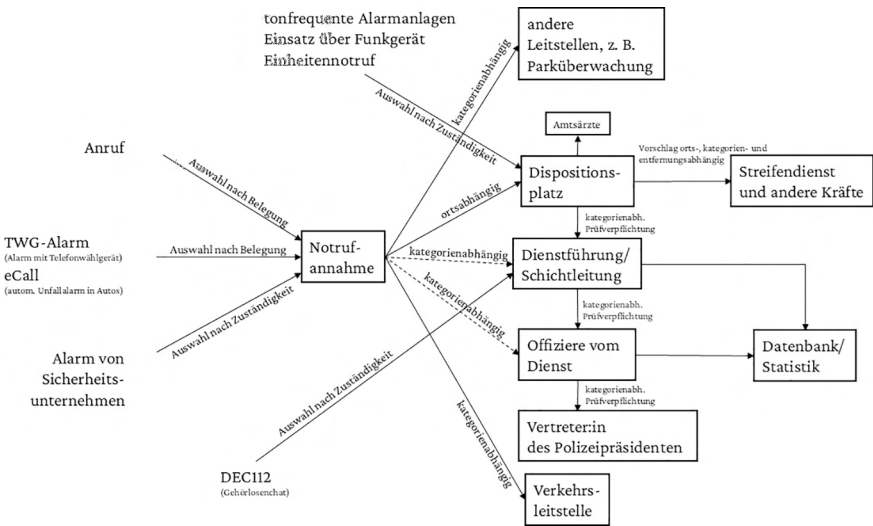
36 Ich behandle an dieser Stelle nicht, wie entsprechende Objekte in anderen Praxisformen, z.B. im Zuge von Gerichtsverfahren, weiterbearbeitet werden, sondern die Dokumentation der Leitzentrale.

fe ich diesen Blick auf das Schreiben der Notrufbearbeitung. Dabei stehen die medialen und vollzugspraktischen Aspekte im Vordergrund.

4.7.1.1. Formularöffentlichkeit und technische Vermittlungen

Damit die medientechnische Strukturierung der kollektiven Schreibtätigkeit verständlich wird, beschreibe ich nun, wie Wissensobjekte durch das Einsatzleit- und Kommunikationssystem verteilt werden. Der Einsatzdatensatz fungiert als medialer Träger: »[a] device that is simultaneously a resource for participants in organizing their own activities, and a regime created elsewhere, to which their activities are accountable« (Suchman 2011, 28). Er macht Wissensobjekte für die Notrufbearbeiter:innen, Disponent:innen, Dienstführenden und Offizier:innen verfügbar und bewertbar und wechselt je nachdem, ob er in Lese- oder Schreibpraktiken involviert ist, seine Bedeutung als Formular, das das Dokumentieren anleitet, oder Protokoll, das gelesen und kontrolliert werden kann. So wird eine besondere Formularöffentlichkeit generiert. Das Einsatzleitsystem organisiert die Formularöffentlichkeit entlang vordefinierter technischer Vermittlungsregeln. Betrachtet man deren Struktur, wird der Aufforderungscharakter des Leitsystems deutlich (Abbildung 12). Denn die Protokolle sind nicht nur »informativ«, sondern rufen die direkt Adressierten zur Teilnahme an ihrer Bearbeitung auf.

Abbildung 12: Technische Vermittlungen von Wissensobjekten



Quelle: Eigene Darstellung

Die Pfeile in der Abbildung geben die Richtung und Kriterien der Übertragung des Einsatzdokuments wieder. Die Vermittlung zwischen Notrufannahme und Einsatzdisposition ist beispielsweise abhängig von Einsatzkategorien und -orten. Die in der Notrufannahme erzwungene Ortsinformation definiert, welche Funkgruppe zuständig ist. Die Einsatzklasse legt fest, ob kommunale Überwachungsorgane, Interventionseinheiten oder die Verkehrspolizei die weitere Bearbeitung übernimmt. So werden Autobahneinsätze etwa automatisch an die Verkehrsleitzentrale gesendet.³⁷ Die taxonomischen Kategorien steuern also die Zirkulation der Wissensobjekte zwischen Prozessepisoden (Negro, Koçak und Hsu 2010, 10).

Der Einsatz taucht nach der Übertragung an die Disposition in der Einsatzliste der jeweiligen Funkgruppe als rot gefärbter neuer Eintrag auf. Via Digitalfunk wird er als Datensatz an die Streifenwagen gesandt, die Einsatzkategorie, -ort und eine Kurzbeschreibung lesen können. Die Streifenwagenbesatzungen berichten über die Vorfälle, Zeugenaussagen, ihre Maßnahmen und den Bearbeitungsstatus ihrer Einsätze. Im Gegenzug für die Statusmeldungen übermittelt das Leitsystem nach Ende der Bearbeitung die Alarmierungs- und Eintreffzeiten für die Berichte in den Polizeiinspektionen. Es verknüpft damit die verschiedenen Einsatzberichte.

Der offene Zugang zum Protokoll ermöglicht eine synchrone und verteilte Arbeit am Wissensobjekt, wobei die Bearbeitung in Routineprozessen nacheinander erfolgt. Insbesondere können Dienstführung und Offizier:innen vom Dienst die Bearbeitung ›live‹ im Einsatzleitsystem beobachten, kontrollieren und ggf. korrigieren. Die Beamt:innen können andere auch zur Kollaboration oder Prüfung einladen. Nachdem die Disponent:innen Einsätze abgeschlossen haben, werden sie wiederum automatisch zur Kontrolle an die Dienstführung gesendet. Die Offizier:innen vom Dienst als obere fachliche Prüfinstanz der Leitzentrale kontrollieren nur höchstpriorisierte Einsätze. Nach den Abschlüssen werden die Daten archiviert und sind weiterhin für Prüfungen, etwa im Falle von Beschwerden, zugänglich.

Da die Protokolle potenziell für alle Mitarbeitenden der Leitzentrale sichtbar sind, ist diese Öffentlichkeit ähnlich wie die des Funks schwer zu begrenzen. Sie wird durch eine Vielzahl von dokumentierenden, lesenden und korrigierenden Konfigurationspraktiken erzeugt, die das Schreiben zu einer kollektiven Angelegenheit machen. Die Beteiligung an der Formularöffentlichkeit ist hierarchisch. Im Mittelpunkt der Beobachtung stehen die Tätigkeiten der Disponent:innen und Einsatzkräfte. Die Kontrollpraktiken verteilen sich auf höhere Dienstränge. Wenn Dokumentation nicht nur als individuelle, sondern

37 In Wien ist die Verkehrsleitzentrale eine eigenständige Leitstelle, in anderen Bundesländern ist sie in die Landesleitzentrale integriert. Zwischen beiden Leitstellen existieren Differenzen hinsichtlich der Klassifikationen von Vorfällen. Die Spezialisierung der Verkehrsleitstellen geht mit einem umfänglichen Wissen über Verkehrsräume wie z.B. Autobahnkreuze einher. Intern werden nach eigenen Relevanzen Statistiken geführt, die die allgemeine Taxonomie nicht abbildet. Die Differenzen werden in der Leitstelle der kommunalen Überwachungsorgane noch deutlicher, die an der Schnittstelle zwischen Behörden mit unterschiedlichen Leit- und Kategoriensystemen arbeiten. Die Polizeikategorie für Parkvergehen wird etwa am Übergang zur Landesbehörde entlang verschiedenster Ausprägungen differenziert. Die Leitstellen sind auch hinsichtlich ihres Prestiges hierarchisiert, wobei die Landesleitzentrale der »echten Polizei« über den anderen steht.

als kollektive Praxis betrachtet wird, geraten auch mündliche Berichte sowie die Überprüfung des Geschriebenen in den Blick und damit auch die Beiträge von Anrufernden und Alarmanlagen, die oben bereits behandelt wurden, sowie diejenigen von Dienstführungen, Streifenwagen und Einsatzleitsystem. Kollektives Schreiben ist ohne Medien, die Wissensobjekte transportieren und die Art des Schreibens prägen, gleichermaßen selbst nicht zu verstehen.

4.7.1.2. Mediatisierte Wahrheitsfähigkeit

Die im digitalen Einsatzformular gespeicherten Informationen erlangen wie bei jedem Schriftstück eine gewisse Dauerhaftigkeit. Die Dokumentation registriert und speichert Informationen und erlaubt es, Wissen zu zirkulieren. Diese Objektivationsleistung überschreitet die raum-zeitliche Begrenztheit der temporären Schreibkollektive. Die medialen Formatierungs-, Speicher- und Verteilsysteme sind dabei entscheidend für die spezifische Wahrheitsfähigkeit der Dokumentationspraktiken (Foucault 1994, 243–50). Manuskripte in anderen epistemischen Praxisformen sind häufig versioniert und werden nachträglich korrigiert und normalisiert, wodurch vorherige Aussagen und Spuren der Bearbeitung unsichtbar gemacht werden (Scheffer 2020b). Das Einsatzformular hält die Einträge hingegen bis zu seiner Löschung unwiderruflich fest. Die beispielsweise in wissenschaftlichen Objektivierungsverfahren übliche Trennung von Arbeitsprotokollen, Versuchsskizzen und Reinschrift entfällt (vgl. Knorr-Cetina 1984).³⁸ Es gibt in der Leitstelle nur eine Version, die durch Ergänzung modifiziert wird. Falschinformationen, Irrtümer und auch spätere Lesezugriffe bleiben sichtbar. Das Dokument ist daher dezidiert unsauber und perpetuiert die Gegenwärtigkeit des dargelegten Wissens. Die technische Unmöglichkeit, Einträge nachträglich zu verändern oder zu löschen, zielt auf einen spezifischen Wahrheitseffekt: Das Dokument soll gerichtsfest sein. Neben der betriebswirtschaftlichen Evaluation der Einsatzzeiten dienen automatisierte Zeitstempel für Protokolleinträge ebenso wie die automatisierte Benennung individueller Autor:innen und die Verknüpfung mit Aufnahmen aus Funk und Notrufgespräch also dazu, die Protokolle zu Wissensobjekten mit diesem besonderen Wahrheitswert zu machen.

Das Dokument gewährleistet daher eine spezifische Art von Anschlüssen und zukünftigen Prüfungen, in denen das polizeiliche Vorgehen retrospektiv legitim erscheinen soll. Der Zeitpunkt des polizeilichen Wissens kann so zu einem zentralen Beurteilungskriterium dafür werden, ob die Beteiligten ›richtig‹ handelten. Gerade weil sie auch falsche Tatsachenannahmen dokumentieren, wird den Protokollen eine besonders glaubwürdige Auskunft über die Realität der Handlungsbedingungen der Polizei zugeschrieben. Die medientechnische Gestaltung des Einsatzformulars ist also darauf ausgerichtet, die epistemische Autorität der Polizei abzusichern. Die Gerichtsfestigkeit ist damit ein spezifisches Bewertungsregime und schreibt zugleich Verantwortung zu. Wurde bereits dokumentiert, dass eine Täterin bewaffnet ist, dann trägt der Disponent

38 Nur wenige Beamt:innen nutzen für die Dokumentationen handgeschriebene Zwischentexte auf Zetteln, was als ineffiziente Doppelarbeit verpönt ist. So gibt es meist nur eine Version des Protokolls. Wenn Notizen angefertigt werden, handelt es sich um einzelne Informationen zu Telefonnummern oder Kennzeichennummern.

die Verantwortung, Einsatzkräfte über diesen Umstand zu informieren und Schutzmaßnahmen einzuleiten. Wird diese Information erst später bekannt, kann er nicht verantwortet werden.

Die Disponent:innen beharren in der alltäglichen Funkkommunikation deshalb auf der eigenständigen Nutzung von Statustasten der Funkgeräte durch Streifenkräfte, um genau festzuhalten, wann die Einsatzkräfte Anfahrten beginnen und wann sie eintreffen (INT, Disponent). Wie bereits im vorangegangenen Kapitel über Raumpraktiken dargelegt, sorgt die Distanz zwischen berichtenden Streifenwagen und dokumentierenden Mitarbeiter:innen der Leitzentralen aber dafür, dass die Disponent:innen in der Leitzentrale nur bereits polizeilich typisierte Berichte erhalten. Es werden polizeiliche Darstellungen dokumentiert, nicht das, was vor Ort geschieht. Für die Disponent:innen ist es daher kaum möglich, zu prüfen, ob die Maßnahmen der Streifenwagen regelkonform und sorgfältig durchgeführt wurden. Umgekehrt können die Streifenwagen nicht sehen, wie die Disponent:innen den Einsatz beschreiben, das heißt, welche Elemente ihres Berichts wie ins Protokoll eingehen. Diese zweite mediale Wahrnehmungsschranke wird teilweise durch Notrufgesprächs- und Funkaufzeichnungen überbrückt, die im Fall eingehender Prüfungen die Passung von Funksprüchen und Protokollberichten darlegen. Hierfür existieren allerdings Löschfristen, wodurch die polizeilichen Berichte ab einem gewissen Zeitpunkt als einzige Objektivationen der Einsätze übrig bleiben.

Die Probleme der Individualisierung und Temporalisierung von Verantwortung und der medialen Begrenzung wechselseitiger Kontrolle werden durch eine omnipräsente Deklaration von Autor:innen und Sprecher:innen beantwortet. Sie stellt ein weiteres Charakteristikum des kollektiven Schreibstils dar. Das Einsatzleitsystem weist im Protokoll direkt neben den Dokumentationsbeiträgen die Autor:innenschaft der Disponent:innen nach. Die von den Beamt:innen in der Leitzentrale dokumentierten Berichte der Streifenwagen werden im Protokoll mit deren Rufnamen eingeleitet, um die Verantwortlichen für die jeweilige Aussage anzugeben. Ein fiktives Beispiel mag das verdeutlichen: »Lengenfeldenz; Täter gefasst«. Der Protokolleintrag gibt wieder, welche Polizeieinheit welche Äußerung gemacht hat, und schreibt individuelle Verantwortung für Wissen und Aktionen zu. Die Disponent:innen schreiben durch die Angabe des Rufnamenkürzels die eigentliche Autor:innenschaft zu und weisen sich selbst lediglich als Protokollant:innen aus, indem sie zu verstehen geben, dass der Beitrag auf Äußerungen anderer beruht. Die beharrliche Individualisierung hinterlässt daher deutliche Spuren der Kollektivität des Schreibprozesses.

In den Protokollen finden sich noch weitere, weniger offensichtliche Spuren, die auf diese Problematik antworten und die individualisierende Zuschreibung der Einträge weiter absichern. Sie entstehen, weil Disponent:innen einander bei der Dokumentation unterstützen. Das besteht etwa darin, Berichte von Streifenwagen an anderen Funkkanälen im Einsatzprotokoll zu notieren, wenn Kolleg:innen kurzzeitig nicht am Arbeitsplatz sind. Wenn die Hilfsleistungen direkt am kurzzeitig verwaisten Kanal getätigt werden, erkennt das Einsatzleitsystem nur die eigentlich für den jeweiligen Funkplatz verantwortlichen Beamt:innen und fügt deren Autor:innenkennung hinzu. Es identifiziert aber nicht die aushelfenden Kolleg:innen. Um falsche Zuschreibungen zu verhindern, hinterlassen die Fremdautor:innen daher kleine Hinweise auf ihr Ghostwriting. Unterstriche, Kommata oder Doppelpunkte in Kombination mit Groß-

und Kleinschreibungen weisen innerhalb der Dienstgruppen auf bestimmte Beamt:innen hin. So kann der fiktive Beamte A von der Beamtin B unterschieden werden, weil er »Lengenfeldenz: täter gefasst« schreibt und seine Kollegin »Lengenfeldenz_Täter gefasst.«

Die Ausrichtung auf zukünftige Kontrollen und potenzielle Sanktionen formt also eine Schreibpraxis, in der das Kollektive der Wissensproduktion in besonderem Maße sichtbar gemacht wird, gerade weil versucht wird, Aktivitäten individuell zuzurechnen. Das neue Einsatzleitsystem, das es erlaubt, die Funkgruppen anderer vom eigenen Arbeitsplatz aus zu bearbeiten, automatisiert und vereinfacht die individualisierende Autor:innennennung nochmals.

4.7.1.3. Graduelle Faktizität

Der Wahrheitsanspruch der demonstrativen Temporalität und Individualisierung ist allerdings keinesfalls absolut. Die Kollektive schreiben ihren Aussagen vielmehr unterschiedliche Grade von Faktizität zu. Um das zu verstehen, sind einige wenige Anmerkungen zur Verlaufsstruktur von Protokollen nötig. Die Protokolleinträge sind neben den Klassifikationen, Orts- und Anrufendendaten der einzige Kontext für Lesende. Nach der ersten Ereignisdefinition sind die Maßnahmen der Polizei vermerkt, die aus einer einzelnen Entsendung oder aus einer Vielzahl von Aktionen und Abstimmungen bestehen können, aber immer mit einem Einsatzabschluss enden. Der Abschluss kann mit der Ankunft der Interventionskräfte erfolgen, wenn vor Ort nichts vorgefunden wurde, das als polizeirelevant erachtet wird. Bei größeren Einsätzen gibt es hingegen viele Zwischenberichte zur Lage vor Ort. Dabei handelt es sich um Neubewertungen der Situation, die die Antworten auf das Ereignis verändern, z.B. Reduzierung des Kräfteaufwands. Bei größeren Mobilisierungen können Überwachungen und Meldungen dann noch mehrere Stunden in Anspruch nehmen, in denen kaum neue Protokolleinträge aufgenommen werden.

Der Abschluss stellt die Abwesenheit einer akuten Gefahr bzw. des jeweiligen Problems fest, was entweder dadurch gegeben ist, dass die Streifenwagen nichts vorgefunden haben, oder dadurch, dass Konflikte geschlichtet oder Täter:innen, gefährliche Gegenstände oder Verletzte vom Vorfallsort entfernt wurden (z.B. Festnahme, »gängig machen« von störenden Personen, Wegweisung, Abtransport von Verletzten durch Rettungswagen). Der Abschlussbericht beendet das Trajekt des Un/Sicherheitsobjekts von einer ungewissen Situation zur polizeilichen Gewissheit über die Lage vor Ort. Im Verlauf werden die Darstellungen der Anrufenden, auf denen der Einsatz aufbaut, sukzessive durch polizeiliche ersetzt.

Abschlussberichte treffen dann eindeutige Aussagen, während zuvor noch Vagheiten und Vermutungen auftauchen können. Im Einsatzverlauf können Berichte von Streifenwagen im Protokoll deutlich als Mutmaßungen gekennzeichnet werden, wenn etwa im Konjunktiv geschrieben wird. Ebenso werden Zeug:innenaussagen als solche markiert, wenn die Einträge nicht von Notrufbeamt:innen stammen, deren Beiträge aufgrund ihrer Rolle per se als Beschreibungen von Darstellungen der Aufforderer:innen gelten. Demgegenüber werden eigene Maßnahmen und Beobachtungen von Polizeieinheiten als Gegebenheiten beschrieben, auch wenn sie im Gegensatz zu anderen Aussagen stehen. Die polizeiliche Beobachtung wird als Fakt behandelt.

Zu den Zusammenhängen, in denen eindeutige Aussagen getroffen werden, gehören auch explizite argumentative Rahmungen von Grundrechtseingriffen. Dann vollzieht die Dokumentation eine Rechtfertigungskette im bürokratischen Stakkato, legt den Anlass der Gefahrenvermutung dar, in der sowohl Schwere des Falls als auch Begründungen zum Ausdruck kommen (z.B. Suizidankündigung). Zudem werden alternative, weniger eingriffsintensive Maßnahmen als erfolglos dargestellt und unterstellt, dass die Gefahrenvermutung dadurch bestätigt wird, und anordnende Autoritäten ausgewiesen. So werden Eingriffe gegen mögliche Einwände abgesichert und Verantwortung verteilt. Diese Einträge bestehen aus einer Aneinanderreihung technischer Formulierungen, die »den Eindruck von Nicht-Selektionen erwecken« (Knorr-Cetina 1984, 214) und sich als Notwendigkeiten darstellen. Sie präsentieren Einsatzergebnisse alternativlos und hermetisch (Behr 2000a), weil sie in ihrer expressiven Professionalität und indiskutablen Kürze keine Angriffspunkte für Beanstandungen liefern. In Protokollen wird so auch oft nur das Ergebnis von Maßnahmen wie Verhaftungen dargelegt, nicht aber, wie es zustande gekommen ist. Darin liegt wiederum ein Paradoxon der Dokumentation. Je mehr in den Protokollen festgehalten wird, desto mehr Hinweise auf mögliche Fehler und Verweise auf alternative Möglichkeiten können diese enthalten. Das legitimationsorientierte Schreiben nennen Abdul-Rahman u.a. (2023, 269–72) im Anschluss an die polizeiliche Alltagssprache in Deutschland Geradeschreiben. Das technisch-bürokratische, hochgradig kodifizierte Vokabular dieser Einträge schließt aktiv Kontingenzen aus.

Bei größeren Einsätzen wird die Dokumentation ausgeweitet und verdichtet. Die Protokolle folgen der Intervention scheinbar auf Schritt und Tritt. Eine hohe abschließende Faktizität erzeugen die Dokumentationspraktiken dann bei der Beschreibung von Anzeigenberichten. Werden eröffnende Beschreibungen von Täter:innen wie »angebl beige Hose, blaues Hemd« (FP, Landesleitzentrale) noch mit Markierungen von Ungewissheit gekennzeichnet (»angebl«), werden polizeiliche Maßnahmen ohne diese Ungewissheiten bezeugenden Zusätze dokumentiert. Festsetzungen von vermeintlichen Täter:innen werden als hochgradig kodifizierte Erfolgsmeldung erfasst und damit einhergehende Konsequenzen im Protokoll angemerkt, wie z.B. Wegweisungen. Disponent:innen schreiben solche Äußerungen ihrer Kolleg:innen als gesichertes Wissen nieder.

Wenn die Streifendienstbeamt:innen über Funk äußern, dass es sich eigentlich nicht um bestimmte schwere Delikte handle, sie aber unter diesem Delikt anzeigen werden, erscheint im Protokoll mitunter eine unumstößliche Rechtfertigungskette. Die Anzeigerstattung mit einem möglichst schwerwiegenden Delikt ist üblich. Sie ist darauf aus, polizeiintern Aufmerksamkeit zu generieren und Ressourcen für die Ermittlung verfügbar zu machen (INT, Disponent), und bedarf im Funkverkehr keiner Rechtfertigung. Die Disponent:innen geben im Protokoll nicht die gesamte Äußerung wieder, sondern lediglich, was angezeigt wird.

Das kollaborative Dokumentieren zwischen Streifeneinheit und Disponent:innen erzeugt so eine Kohärenz der unterschiedlichen Berichte.³⁹ Die Dokumentationspraxis

39 Ähnlich kollaborative Schreibpraktiken beobachtete Stephanie Schmidt (2023) zwischen Kolleg:innen des Streifendienstes in Deutschland.

antwortet prospektiv auf gewünschte zukünftige Prozessverläufe und deren Erfordernisse. Dazu blendet sie die gegebenen Unsicherheiten über die juristische Beurteilung von Taten aus. Die Beseitigung von Kontingenz im Zuge des Schreibprozesses erweist sich dabei als Rekonfiguration des Wissensobjekts in Bezug auf die Interaktion verschiedener Praxisformen (Notrufbearbeitung, Streifen dienst, gegebenenfalls kriminalpolizeiliche und staatsanwaltliche Ermittlungen, Gerichtsprozess). Das legitimatorische Geradeschreiben ist auch ein mobilisierendes Schreiben.

4.7.1.4. Korrektur und Kontrolle

Die bisherigen Ausführungen mögen eine Bürokratieperspektive auf polizeiliches Schreiben bestärken (vgl. Jacobsen 2001). Schreiben erzeugt aber auch eine spezifische Reflexivität und komplexere Bezüge zwischen Dokumentation und Intervention. Die Konfigurationsleistung der Schreibpraktiken liegt auch darin begründet, dass sie in ihrem sequenziellen Vollzug Fragen aufwerfen, die das Verhältnis von Äußerungen und Intervention in der Funkkommunikation problematisieren. Bei einem beobachteten Einsatz gibt der entsandte Streifenwagen wenige Minuten nach seinem Eintreffen am Vorfallsort einen Abschlussbericht ab; die gesuchte Person wurde nicht angetroffen. Der Disponent beginnt, die Meldung in das Einsatzformular zu tippen: »im Haus alles o ...« (FP, Landesleitzentrale). Er unterbricht kurz und fragt noch mal nach, ob die Polizist:innen auch das gesamte Treppenhaus abgesucht haben. Erst nach der Bestätigung tippt der Disponent das fehlende »K« und schließt den Einsatz ab.

Der Disponent korrigiert und justiert die Berichte der Streifenwagen. Er nimmt das Gehörte zunächst ohne Umschweife auf. Er reformuliert den Bericht im Medium der Schrift. Zwischen dem Beginn und dem Abspeichern des Eintrags erzeugt das Schreiben zugleich Korrekturanlässe durch die abweichende Wiederholung des Gesagten und die Betrachtung der (teil-)abgeschlossenen Formulierung. Das wird deutlich, weil die Nachfrage sich nicht erst am Ende aufdrängt, sondern bereits mitten im Text Ungewissheit darüber aufkommt, ob das Einsatzergebnis ›richtig‹ zustande gekommen ist und ob die Übernahme des Berichts geboten ist. Auch wenn die kritischen Nachfragen im Protokoll unsichtbar bleiben, verknüpft das Aufschreiben in seiner Doppelorientierung den situativen Vollzug mit den Potenzialitäten des Wissensobjekts. Dabei ist Schreiben nicht nur an den kommenden Prüfungen orientiert, sondern selbst Teil der (Selbst-)Kontrolle der Streifenwagen. Trotz der bereits genannten Grenzen der Aufsicht aus der Leitstelle ist das Dokumentieren in diesem Fall also nicht nur abschließende Fixierung, sondern öffnende Reflexivitätspraktik (vgl. Reckwitz 2009).

Die Nachfrage im kleinen, objektbezogenen Schreibzirkel wirkt gleichsam über ihn hinaus. Denn die Kontrollfrage hört der gesamte Funkkanal. Der Disponent kommuniziert damit Anforderungen darüber, wann ein Einsatz zu Bericht gebracht werden kann und wie er abgesichert werden muss, an die gesamte (Funk-)Gruppenöffentlichkeit. Die kleinen Korrekturen, Nachfragen und Berichtigungen sind daher als fortgesetzte Formung der Schreib- und Berichtspraktiken zu verstehen. Die normativen Mikrosanktionen setzen die Disponent:innen aber wohl dosiert ein, drücken sie doch ein gewisses Misstrauen gegenüber der ordnungsgemäßen Intervention der Streifenwagen aus, das die sozialen Beziehungen zwischen Notrufbearbeitung und Außendienst gefährden kann (siehe Abschnitt 4.8.2.). Denn die Disponent:innen agieren mit ihren

Nachfragen nicht als vertrauensvolle Kolleg:innen aus der Leitzentrale, sondern als Kontrollautorität.

Die Formularöffentlichkeit erlaubt auch in situ Korrekturen von Vorgesetzten. Dafür sind vor allem die Schichtleiter:innen zuständig. Bei ihren Korrekturen geht es um die Vollständigkeit des Protokolls, die gleichbedeutend mit der Vollständigkeit des Einsatzes ist. Die einsatztaktische Prüfung stellt sich damit als Schreibkontrolle dar, die neben der Formatierung einzelner Wissensobjekte wiederum die Praxis des Berichtens formt. So geht es auch bei der Prüfung durch Dienstvorgesetzte nach Einsatzabschluss vor allem darum, ob alles Notwendige getan und aufgeschrieben wurde. Ein Schichtleiter erklärte mir, er orientiere sich bei diesen Überprüfungen

an den Stichwörtern. Ein klassisches Beispiel wären Fahndungen, bei denen er dann prüft, ob alle »Maßnahmen gesetzt« wurden, das heißt, ob z.B. die Verkehrsbetriebe informiert wurden, die wichtigen Adressen abgefahren wurden, manchmal sogar, ob Putzfrauen zur Durchsuchung von Damentoiletten angefragt wurden. Die Putzfrauen seien da meist sehr kooperativ. Wenn die Maßnahmen ungenügend gesetzt wurden, dann kann er den Einsatzabschluss der Disponent:innen für ungültig erklären und den Einsatz zurück zur Über- bzw. Weiterbearbeitung geben. (FP, Landesleitzentrale)

Protokolle werden dahingehend bewertet, ob Klassifizierung und protokollierte Maßnahmen an spezifischen Orten kohärent sind, ob Eventualitäten ausgeschlossen und Regeln befolgt wurden. Erfolg ist nur ein zusätzliches Kriterium. Die Kontrolle durch die Dienstführung ist durch Freiräume und meist verständnisvolle Korrekturen gekennzeichnet, wie dies auch im polizeilichen Streifendienst beobachtet wurde (Künkel 2014) und mir in allen Leitstellen von den Beamt:innen bestätigt wurde. Die Dienstführenden zielen auf ein kooperatives Verhältnis zu ihren Mitarbeitenden, von deren Arbeit sie abhängig sind. Zu dichte Kontrollen bergen das Risiko, diese Beziehung in ein nur auf Autorität basierendes Verhältnis zu verwandeln.

4.7.2. Leitzentralen als Höröffentlichkeiten

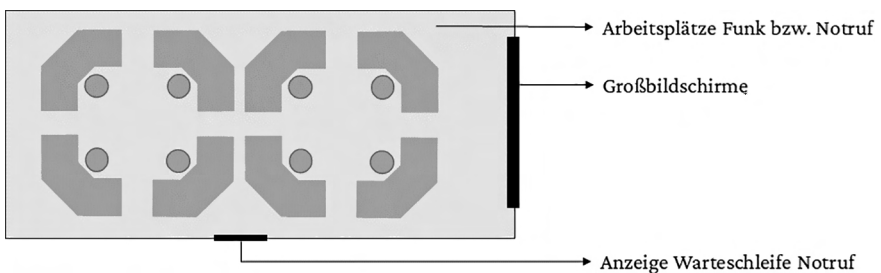
Die Ausführungen über das kategoriale Hören im Notrufgespräch, das zur epistemischen Sensorik kultiviert wird, haben bereits auf die Relevanz dieser Wahrnehmungsmodalität hingewiesen. Die eigentümliche Beachtung des Hörens in der Notrufbearbeitung erschöpft sich aber nicht im epistemischen Profiling. Denn es ist, wie im Folgenden gezeigt wird, Teil des körperlichen Fundaments der Prozessvermittlungen in der Leitzentrale. Es lässt die einzelnen Disponent:innen und Notrufbearbeiter:innen an den Tätigkeiten anderer teilhaben und verknüpft die in der Leitstelle verteilten Wissenspraktiken. Um zu erklären, warum die Vermittlung zwischen Prozessepisoden so stark auf das Hören rekurriert, beschreibe ich zunächst den gebauten Leitstellenraum (Abschnitt 4.7.2.1.), um danach auf Hören und Rufen als Vermittlungspraktiken einzugehen (Abschnitte 4.7.2.2. und 4.7.2.3.). Den Abschluss dieses Kapitels bildet die Analyse einer Episode, in der das Zusammenspiel von räumlich-materiellen Arrangements, Medientechnik und Hören besonders hervortritt (Abschnitt 4.7.2.4.). Dabei werden die zunächst

heuristisch getrennten Formular- und Höröffentlichkeiten der Leitzentrale miteinander verschränkt.

4.7.2.1. Leitstelle als interne Öffentlichkeit

Den Kernbereich einer Leitzentrale gibt die schematische Abbildung 13 als Bauprinzip während meiner Feldaufenthalte wieder. Er besteht aus Kreisen mit je vier Spezialtischen. Der rechte Kreis beherbergt die vier Funkarbeitsplätze, der andere steht der Notrufbearbeitung zur Verfügung. In großen Leitzentralen gibt es zusätzliche Notrufkreise für Zeiten mit besonders hohem Anrufaufkommen.

Abbildung 13: Schematischer Raumplan einer Leitzentrale



Quelle: Eigene Darstellung⁴⁰

Die Anordnung entspricht dem Durchlauf eines Einsatzes durch die Leitzentrale. Er bewegt sich vom Notrufbereich links bzw. »hinten« nach rechts bzw. »vorn« zum Funkkreis. Die Notruf- und Funktische sind so platziert, »dass, wenn der Notrufbearbeiter da jetzt eine brisante Angelegenheit hat, er dann paar Schritte zum richtigen [Funk-]Bearbeiter hinübergeht und dem dann die Informationen mündlich [...]« (INT, Führungskraft) übergeben kann. Die Anordnung der Arbeitsplätze etabliert nahe und ferne Interaktions- und Wahrnehmungsmöglichkeiten. Sie bildet einen Pfad und teilt den Notrufprozess hinsichtlich seiner Funktionen und Zuständigkeiten auf.⁴¹ Indem Aufgabenbereichen Plätze zugewiesen werden, ist zu jeder Zeit erkennbar, dass die Aktivitäten der Beteiligten jeweils eine Aufführung bestimmter Praktiken der Notrufbearbeitung sind – das heißt funken, Notrufe annehmen etc. Sie werden so entsprechend bewertbar.

Notruf- und Funkbereich sind hinsichtlich der Anerkennung der dort vollzogenen Praktiken hierarchisiert. Die Disposition und Koordination gelten als die prestigeträchtigeren Tätigkeiten, für die zunächst die ›Prüfung‹ der als emotional belastender empfundenen Notrufannahme gemeistert werden und man sich der Leitstellenarbeit im Sin-

40 Für einen Einblick in die Räumlichkeiten, der für die Erstellung des Schemas der hier abgebildeten Leitzentrale genutzt wurde, vgl. AustriaTV (2018).

41 Diese Materialisierung des Prozesses in der Raumordnung ist gleichsam historisches Produkt vergangener Medienarrangements aus einer vordigitalen Zeit, in der der Durchgang durch die Leitstelle tatsächlich als physische Bewegung von handschriftlich ausgefüllten Einsatzformularen bewerkstelligt wurde. In manchen Leitstellen gab es dafür eine Art Fließband. Eine räumliche Nähe der beiden Bereiche war daher notwendig und wurde beibehalten.

ne eines dauerhaften Verbleibs verschrieben haben muss. Dadurch ist der Funkbereich ein symbolisch und materiell exklusiver Kreis.

Der Raum wird nochmals in Bezug zur Dienstführung bzw. Schichtleitung aufgeteilt, die einige Meter entfernt, durch einen Gang und eine lange und hohe Tischkante getrennt, einen eigenen Bereich in der Leitzentrale einnimmt. Die Dienstführenden betätigen sich nicht in der Notrufannahme oder Einsatzdisposition. Sie erfüllen Unterstützungs- und Kontrollaufgaben und binden die Notrufbearbeitung an die höheren Kontrollebenen der Offizier:innen vom Dienst und der Leitung an. Ihre distanzierte, aber leicht zugängliche Position im Raumarrangement spiegelt diese Rolle wider. Die Stellung der Arbeitsplätze bringt die Dienstführung in eine Position des Überblicks und der Vermittlung (INT, Führungskraft). Sie befindet sich zwischen dem Kernbereich der Leitzentrale und den Offiziers- und Leitungsbüros oder in der Mitte der Arbeitsplätze.

Die Spezialtische mit ihren vier Monitoren und den Aufbauten für Kommunikationsmittel unterscheiden die Leitzentrale – zusammen mit der großen Bildschirmwand, auf die Überwachungskameras geschaltet werden können – symbolisch und materiell von gewöhnlichen Büroräumen. Sie machen die »Raumform« (Schröder 2022, 8) der Notrufbearbeitung erkennbar. Aber auch durch die an den Wänden hängenden Anleitungen und Notfallpläne, etwa für Terroranschläge, erfahren Anwesende jederzeit, um was es in der Leitstelle geht. Ihr Katastrophenhorizont wird stets präsent gehalten, ebenso wie die Ausrichtung auf Geschwindigkeit und Effizienz, an die durch einen Monitor, der die aktuelle Auslastung der Leitzentrale anzeigt, erinnert wird. Dieses Dashboard informiert die Beamt:innen über die Anzahl der Anrufe in der Warteschleife und alarmiert sie durch Blinken, wenn diese einen Schwellenwert überschreiten.

Die einzelnen Notruf- und Funktische streben auseinander. Auf ihnen befinden sich vier nebeneinander hängende Monitore sowie je nach Funktion Funkeinrichtungen und andere Sonderaufbauten. Sie bilden das »handgreiflich körpernahe[] Arbeitsumfeld« (Fritz zit.n. R. Schmidt 2012, 151), das die Wissenspraktiken an die für sie vorgesehenen Infrastrukturen und Kommunikationsräume anschließt. Für die meisten Verrichtungen müssen die Notrufbearbeiter:innen diese Konsolen, wie sie Elizabeth Ellcessor (2021) treffend bezeichnet, nicht verlassen. Wenn sie aufstehen, dann entweder, weil es gerade nichts zu tun gibt, oder weil es etwas Wichtiges gibt, das anderen persönlich berichtet werden muss. Die Dispositionsarbeitsplätze sind jeweils einem der Funkkanäle im Bundesland zugeordnet. Wenn die Disponent:innen länger in der Leitzentrale arbeiten, besetzen sie immer den gleichen Funkplatz, dessen Gebiet möglichst mit ihrer früheren Tätigkeit »draußen« korrespondiert. Die Notrufannahme ist hingegen weitestgehend anonym und nicht durch Zuständigkeitsräume untergliedert.

Einsatzleitsystem und der gebaute Leitstellenraum sind miteinander verkoppelt. So werden Einträge im Einsatzformular neben den Identitäten der einzelnen Beamt:innen auch mit Arbeitsplatzkürzeln verknüpft, wodurch ersichtlich wird, wohin Beamt:innen gehen müssen, wenn Rücksprachen notwendig sind. Die Funktionstische strukturieren also nicht nur die mediale Kommunikation mit der Welt außerhalb der Leitzentrale durch den Zugang zu entsprechenden Infrastrukturen, sondern auch die innere Vermittlung zwischen Praktiken. Einerseits nähert ihre Anordnung Leitstellenmitarbeiter:innen mehr oder weniger stark an, wodurch Bereiche erleichterter Zusammenarbeit geschaffen werden. Andererseits spannen sie die Leitstellenmitarbeiter:innen ein und richten

deren Körper auf ihre individuellen Aufgaben und weg von den anderen Arbeitsplätzen und ihren Kolleg:innen. Das gebaute Arrangement enthält mit Drehstühlen zwar ein flexibles Element, das es den Beamt:innen erleichtert, sich anderen zuzuwenden, dreht die Körper aber grundsätzlich voneinander weg. Der entscheidende Punkt für die Analyse der Leitzentrale als Öffentlichkeit ist daher, dass die räumliche Anordnung es unwahrscheinlich macht, dass die Beamt:innen die anderen im Kontrollraum beobachten, während sie ihren Tätigkeiten nachgehen. Das prüfende Beobachten, das als Charakteristikum der Kontrollräume anderer Organisationstypen (z.B. Verkehrsunternehmen, Flugsicherheit) betont wurde (Heath und Luff 1992), wird in dieser Anordnung eher behindert.

4.7.2.2. Hören als körperliche Infrastruktur

Das wechselseitige Beobachten steht in der exemplarischen Leitzentralenarchitektur und auch in neueren Konzepten, die später eingeführt wurden, – im Gegensatz zu anderen Kontrollräumen – nicht im Vordergrund der Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Wissenspraktiken. In Situationen, in denen die Schriftkommunikation via Einsatzleitsystem an ihre Grenzen stößt, sollen aber fokussierte Interaktionen zwischen Leitstellenbeamt:innen angestrengt werden. So sind die Raumaufteilungen keineswegs als absolute Barrieren zu verstehen. Gerade das Hören erlaubt es, die materiellen Begrenzungen des Sehens zu überwinden. Die Fähigkeit, im Raum flottierende Gespräche, Funksprüche oder Notrufgespräche aufzuschnappen, beschrieben mir meine Gesprächs- und Interviewpartner:innen, wie bereits das professionelle Hören von sozialen Unterschieden, als besondere Kompetenz der Leitstellenmitarbeiter:innen. Auch hier sind die unterschiedlichen Dimensionen des Kompetenzbegriffs zu berücksichtigen. Die Beamt:innen sollen und dürfen bei anderen mithören und sie sind dazu bereit und befähigt, das Gehörte für die eigene Teilnahme an verschiedenen synchronen Wissenspraktiken zu gebrauchen. So entsteht eine Leitstellenöffentlichkeit jenseits einzelner Einsätze.

Die spezifische Relevanz des Raum- und Mithörens führte sogar dazu, dass einige Beamt:innen Einohr-Headsets für den Einsatzfunk, die mit dem Wechsel zum neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystem eingeführt werden sollten, ablehnten. Diese Zurückweisung der neuen Hörtechnik wurde damit begründet, dass die Funker:innen über Lautsprecher hören könnten, was die Streifenwagen auf anderen Kanälen sagen. Auf diese Weise sei es möglich, das Geschehen in vollem Umfang zu verfolgen. Mit den Headsets höre man hingegen nur, was die Disponent:innen sagen. Wenn sie den gesamten Funkverkehr der anderen mithören, können die Beamt:innen hingegen besser nachvollziehen, ob sie Unterstützung organisieren können. Sie verfügen so über einen zeitlichen »Vorsprung« (FP, Landesleitzentrale), um Einheiten zu suchen. Andererseits wird angeführt, dass der offene Funkverkehr über Lautsprecher eine zu hohe Lautstärke in der Leitstelle erzeuge.

Diese Argumentationen weisen die widerstrebenden Rationalisierungen des Raumhörens aus. Während die Headsets Ruhe in den manchmal vor Gesprächen überquellenden Leitzentralen herstellen sollen – also ebenso die Hörfähigkeiten in eine bestimmte Richtung steigern –, verschärfen sie zugleich die medientechnische Vereinzelung der Polizist:innen. Im schlimmsten Fall führe dies zur Unterbindung von kollaborativen

Interventionen, weil das Wissensobjekt nicht frei im Raum zirkuliert und damit keine spontanen Anknüpfungen zulässt, die es ermöglichen, schneller, vorausschauender und koordinierter zu agieren.

Ein geübtes Hören ist also eine wichtige Voraussetzung der gemeinsamen Öffentlichkeit, in der die Polizist:innen stets auf die Aktivitäten anderer antworten und an deren Einsätzen partizipieren können. Gebaute und medientechnische Arrangements, wie schallreduzierende Einrichtung oder im gesamten Raum hörbare Funklautsprecher, infrastrukturieren die Hörbarkeit von Einsätzen und sind Ausdruck einer Kultivierung der Hörfähigkeiten. Dass das Hören eine derart gewichtige Wahrnehmungspraktik darstellen kann, deren Beherrschung zu den Grenzmarkierungen kompetenter Teilnehmer:innenschaft gehört, ist daher auch auf historische Gegebenheiten, Raum- und Verantwortungsteilungen zurückzuführen. Es ermöglicht eine gewisse Ablösung von den Engführungen der Platzordnung.

Die Vermittlung zwischen Praktiken, Episoden und Prozessen baut auf drei Modi des Hörens auf, zwischen denen die Beamt:innen wechseln. Die erste Form ist das Raumhören, das eine ungerichtete Wahrnehmung umfasst, die mir ein Interviewpartner dadurch beschrieb, dass er die »Ohren überall« habe (INT, Disponent). Die Hörenden sind dann nicht Teil des adressierten Publikums, sondern empfangen auditive Ereignisse, ohne dass sie Inhalte verfolgen. Diese Haltung lässt sich vielleicht mit dem Hören im Straßenverkehr vergleichen, bei dem Verkehrsteilnehmende anderen nicht dezidiert zuhören, aber achtsam gegenüber bestimmten Geräuschen sind.

Wenn viele Notrufe eingingen, dann füllen die Gespräche den Raum. Der atmosphärische Geräusch- und Lautstärkepegel macht es dann sogar möglich, die Intensität der Gesamteinsatzlage einzuschätzen, ohne auf die Anzeigetafeln und Listen des Leitsystems zu blicken. Die Beamt:innen schnappen »Bruchteile« (INT, Disponent) von Wörtern und Gesprächen, Schlagwörter oder Hebungen und Senkungen des Geräuschpegels auf, um sich in der Gesamteinsatzlage zu orientieren. Aufgrund der wahrgenommenen und als relevant bewerteten Geräusche schalten sie auf ein Mithören um (Heath und Luff 2000).

Ich unterhalte mich mit dem Disponenten und wir schauen beide auf die Bildschirme auf seinem Arbeitsplatz. Aus dem Notrufbereich höre ich jemanden mit gespielt russischem Akzent laut sagen: »Ja, in Russland ist alles besser.« [...] Als ich im Gespräch mit dem Funker kurz über die Äußerungen aus dem Notrufbereich schmunzle, lächelt dieser und sagt erfreut: »Ah, du hörst schon mit. Sehr gut.« (FP, Landesleitzentrale)

Auch Mithörende mischen sich nicht aktiv ein. Sie antworten auf das Geschehen mit Aufmerksamkeit. Es ist eine Form der Teilnahme an Praktiken, die es erlaubt, über bedeutende Geschehnisse informiert zu bleiben. Gerade das Umschalten zwischen den Hörmodi – also die Trennung des Rauschens von den wichtigen Ereignissen – markiert die anerkannte Kompetenz des Hörenden, die neben der Sinneswahrnehmung bereits eine bewertende Antwort ist, die differenziert Relevanz zuschreibt, indem weiter zugehört oder wieder weggehört wird. Die Mithörenden sind bereits ein fokussiertes Publikum. Es wäre falsch, diese Wertung vollständig aus taktischen Erfordernissen der Einsatzbearbeitung zu begründen, denn sie erlaubt es auch, an Witzen, Klatsch und Tratsch teilzuhaben.

Mithören ist zudem nicht als vollständig bewusst gelenkter Handlungsakt zu beschreiben, da bestimmte Geräusche selbst einen affizierenden Aufforderungscharakter besitzen, weshalb die Regulierung der Lautstärke in der Leitzentrale eine permanente Aufgabe ist, bei der ein geeignetes Auditorium hergestellt wird. Es fällt auf und wird sanktioniert, wenn Beamt:innen am Funk oder am Notruf zu laut reden oder sich sonstige Gespräche und Diskussionen störend aufdrängen. Raumhören und Mithören schaffen eine Öffentlichkeit in der Leitzentrale, die dadurch geprägt ist, dass immer jemand etwas mitbekommen könnte. Sie erhöhen also sowohl die Wahrscheinlichkeit von Unterstützung als auch jene von Sanktionierung.

Der dritte Hörmodus, das Zuhören, ist bereits Teil von Interaktionen, die durch Fokussierung, aktive Teilnahme und Wechselseitigkeit gekennzeichnet sind. Das Zuhören ist an praktische Antworten gebunden, die für diejenigen, denen zugehört wird, wahrnehmbar sind. Die Hörer:innen machen sich dann also selbst als Zuhörende bemerkbar. So wurde bei einem Feldaufenthalt ein Notrufbeamter, der einen Anrufer mit lauter Stimme abwies, durch eine kollektives »Freundlicher!«, gefolgt von einem ironischen »Pass auf unser Image auf!« zurechtgewiesen (FP, Landesleitzentrale). Wie die Leitstellenmitarbeiter:innen zwischen diesen Hörformen wechseln, wird eingehend in den folgenden Abschnitten beschrieben. An dieser Stelle genügt es zunächst, festzustellen, dass das Hören die relative Isolation der Arbeitsplätze reduziert, als praktische Fähigkeit eine informelle Öffentlichkeit innerhalb spezifischer räumlich-medialer Arrangements ermöglicht und damit auch für die folgenden Formen der Vermittlung zwischen Wissenspraktiken grundlegend ist.

4.7.2.3. Das Rufen der Polizist:innen

Während meiner Feldaufenthalte beobachtete ich häufig, dass Notrufbeamt:innen laut in den Raum riefen, wenn sie dringende Einsätze angefertigt hatten. Der folgende Auszug aus einem Feldprotokoll beschreibt eine solche Zirkulationspraktik zwischen Notrufannahme und Einsatzdisposition aus der Perspektive der Letzteren:

Plötzlich ruft ein Polizist vom Notrufbereich: »Franz*, vielleicht is' a Springer!« Im gleichen Moment erscheint ein neuer Einsatz oben in der Einsatzliste mit der aufmerksamkeitsregenden karminroten Schriftfarbe. [...] Der Funker öffnet den Einsatz sofort mit einem Doppelklick auf den Listeneintrag [...]. (FP, Landesleitzentrale)

Im weiteren Verlauf wird der Notrufbeamte seine Kategorisierung selbst zweimal, ebenfalls rufend, revidieren. Das Rufen der Polizist:innen nennt die zuständigen Disponent:innen direkt beim Namen, personalisiert damit die Adressierung und geht sicher, dass die Disponent:innen sich unmittelbar angesprochen fühlen. Das erfordert ein Wissen darüber, wer für den betroffenen Ort verantwortlich ist. Die Aussage »vielleicht is' a Springer« konkretisiert die Einsatzklassifikation. Zudem begründet sie das Urgieren des Notrufbeamten gegenüber der Leitstellenöffentlichkeit, die ebenso auf den Einsatz aufmerksam gemacht wird. Der Disponent muss nun die informelle Kategorisierung »Springer« mit der taxonomischen Klassifikation des Einsatzes in Verbindung bringen. Das ist allerdings kein eindeutiger Zusammenhang. Ein möglicher »Springer« kann verschiedenen Einsatztypen zugeordnet werden, die mit unterschiedlichen

Kräfteaufwendungen und Prioritäten verbunden sind, z.B. als Suizidversuch, als Gefahrenerforschung oder als psychotische Person. Die Einordnung als Selbstmordversuch würde eine umfangreiche Mobilisierung von Polizei und anderen Notfallorganisationen erfordern. Eine offenere Einsatzklasse deutete, ebenso wie das Wort »vielleicht«, darauf hin, dass die Einordnung nicht gesichert ist. Zum Gelingen solcher Verweise ist daher aufgrund ihrer Mehrdeutigkeit eine Synchronisierung von Rufen und ankommendem Einsatzformular notwendig. Damit werden nicht nur Episoden des Prozesses vermittelt, sondern Hör- und Formularöffentlichkeit aufeinander bezogen, um dem gerufenen Hinweis und dem Einsatzprotokoll eine spezifische Bedeutung zu verleihen. Auch den anderen Polizist:innen wird, ohne sie direkt zu adressieren, mitgeteilt, dass sie den Einsatz verfolgen können. Der Ruf erzeugt eine gemeinsame und vernetzte Öffentlichkeit für das Wissensobjekt.

Eine weitere Form der Adressierung ist der oben bereits benannte Gang zur Einsatzdisposition oder zur Dienstführung, die ebenso das pragmatische Problem der Beschleunigung und Fokussierung bearbeitet, aber nicht die gesamte Leitzentrale zum Publikum macht. Dieser Typ der Vermittlung bringt den Körper aktiv als Präsentationsmedium ein, das Aufmerksamkeit generiert. Die körperliche Präsentation fordert die Disponent:innen auf, zuzuhören, und führt einen »*conjoint focus of cognitive and visual attention*« (Goffman 1982, 2) herbei, der wechselseitige Antwortverpflichtungen verstärkt. Im Gegensatz zum Rufen überbringen die laufenden Bot:innen komplexere Botschaften. Während meiner Beobachtungen handelte es sich neben dem Anliegen, dass Einsätze schneller oder langsamer bearbeitet werden, als es ihre formale Klassifizierung suggerieren würde, um Erklärungen und Entschuldigungen für Ungenauigkeiten, längere Kontexterläuterungen und Einordnungen, Zusatzeinweisungen, welche oder wie viele Einsatzkräfte verständigt werden sollen, die Hervorhebung bestimmter Informationen aus den Sachverhaltsbeschreibungen, Erläuterungen über die epistemischen Profile von Anrufer:innen, die keinen Eingang in die Einsatzbeschreibung gefunden hatten, die Erfüllung von Informationspflichten gegenüber Dienstführenden oder Hinweise auf versehentlich mehrfach angelegte Einsätze (FP, Landesleitzentrale). Dieses Vorgehen schafft eine enger umgrenzte Interaktionsöffentlichkeit, in der Platz für Korrekturen, Fehlereingeständnisse und Ambivalenzen ist. Die fokussierte Körperpräsenz von Notrufannahme und Disposition gewährleistet dabei, dass eine gemeinsame Bewertung des Einsatzes erreicht wird, die abseits der kontrollierenden Öffentlichkeiten ausgehandelt werden kann.

4.7.2.4. Vom Raumhören zum Zuhören

Häufig weisen die informellen Prozessvermittlungen von der Notrufannahme in Richtung Einsatzdisposition und folgen damit der planmäßigen Prozessstruktur der Notrufbearbeitung. Die folgenden Auszüge aus einem Beobachtungsprotokoll beschreiben hingegen eine Situation, in der Interaktion und Korrekturen zwischen Notruf und Disposition deutlich komplexer sind. Die Analyse dieser Momente zeigt, wie die vier Vollzugsöffentlichkeiten der Notrufbearbeitung (Notrufgespräch, Einsatzformular, Leitstellenraum und Funkgruppe) durch unterschiedliche Kommunikationsmodi bzw. Medialitäten (Schreiben/Lesen, Bewegen/Beobachten und Sprechen/Hören) zu einer vernetzten Öffentlichkeit verwoben werden. Ebenso kann der Wechsel zwischen Raumhören, Mit-

hören und wechselseitigem Zuhören nachvollzogen werden. Zum besseren Verständnis und um sich situativ entfaltende Wendepunkte zu betonen, gehe ich bei der Analyse episodewise vor.

Als ich im Dispositionsbereich sitze – am Kanal ist nicht viel los –, höre ich vom Notruf, dass eine Beamtin intensiv auf eine anrufende Person einredet, um sie zu überzeugen, am Apparat zu bleiben (FP, Landesleitzentrale). Kurz darauf macht mich auch ein Funker auf das Gespräch aufmerksam. Er kann sich sofort vorstellen, um was es geht, und weist mich darauf hin, dass andere Beamt:innen gerade schon die Feuerwehr und Rettung verständigen. Nun fragt sich der Beamte nur noch, an welchem Kanal der Einsatz bearbeitet werden wird. Er stellt sich bereits darauf ein, die Intervention unverzüglich einzuleiten, sollte der Vorfall in seinen Zuständigkeitsbereich fallen. Der Disponent ist in dem Moment kein unmittelbarer Teilnehmer der Einsatzbearbeitung. Dennoch können wir immer wieder Gesprächsausschnitte hören. Anhand der wenigen Wörter, die aus dem Notrufgespräch wahrnehmbar sind, wird situativ unmittelbar verständlich, was Gegenstand des Einsatzes ist. Die Fernkategorisierung des Disponenten bedarf also keiner besonderen professionellen Sinnesfähigkeiten.

Die Beiträge der Notrufbeamt:innen in solchen intensiven Gesprächen sind aber keineswegs zufällig, sondern geübt und antrainiert, womit sie für andere, die diese Techniken ebenfalls erlernt haben, auf das konkrete Problem, die Anrufenden im Gespräch zu halten, weiterhin Informationen zu erhalten und gleichzeitig eine polizeiliche Intervention einzuleiten, hinweisen. Der erfahrene Disponent und ich schalten vom Raumhören auf das Mithören. Im Gegensatz zu mir hört der Polizist nicht nur auf dieses eine Gespräch, sondern nimmt auch wahr, was im gesamten Leitstellenraum geschieht – dass die anderen Notrufbeamt:innen weitere Einsatzorganisationen mobilisieren. Der Unterschied zwischen meinen Hörfähigkeiten und jenen der Disponent:innen besteht so weniger in einer besonderen physischen Sinnesschärfe als in der Kombination der Sinnesfähigkeit mit dem relationalen Wissen darüber, wie es im Prozess weitergehen sollte.⁴² Sie müssen nicht darüber nachdenken, was als Nächstes passiert und wo zugehört werden muss, sondern erfassen die Gespräche im unmittelbaren Verweiszusammenhang mit der weiteren Einsatzbearbeitung. Zugleich überwachen sie, ob die nötigen Schritte eingeleitet werden.

So entsteht eine Öffentlichkeit für den Einsatz, der, noch bevor er formal erfasst werden kann (denn es fehlt ein Einsatzort), als dringender Notfall behandelt wird und die Aufmerksamkeit der Leitstelle auf sich zieht. Neben den Notrufbeamt:innen und den anderen Einsatzorganisationen werden auch die Disponent:innen, die das Geschehen nicht sehen können, in eine aufmerksame Erwartungshaltung versetzt. Sie nutzen solche Phasen, um zu prüfen, ob und welche Einheiten in ihrer Funkgruppe verfügbar sind, falls sie die Intervention einleiten müssen (siehe Abschnitt 4.7.2.2.). Der Einsatz ist zu diesem Zeitpunkt in der Schweben. Seine Existenz wird zwar angenommen und ist wahrscheinlich. Allerdings ist er noch nicht voll mobilisierungsfähig. Die Disponent:innen können sich für ihre mögliche Beteiligung nur bereitmachen. Die kleinen Vorbereitungsaktivitäten antworten daher auf potenzielle Prozesszukünfte, die sie zugleich präfigurie-

42 Diesen Wissenstyp bezeichnet man als relationales *Know-how to go on* (Schützeichel 2010).

ren, und verändern das Geschehen in der Leitzentrale insgesamt. Zu Beginn des langen Notrufgesprächs ist es für ein oder zwei Minuten sehr ruhig im Kontrollraum:

Alle scheinen das Gespräch mitbekommen zu haben. [...] Diejenigen, die an der Polizistin vorbeigehen müssen, machen möglichst einen vorsichtigen Bogen um sie. Im Notrufring reden die Beamt:innen nur mit gedämpften Stimmen. (FP, Landesleitzentrale)

Die kurzzeitige Dämpfung der Aktivität hebt das Gespräch hervor. Während die Polizist:innen beim Mithören versuchen, nicht zu stören, nehmen sie perzeptiv, aber ohne eigene Beiträge, am Gespräch teil. Der Wechsel vom Raumhören, das als Nebentätigkeit eine dauernde Offenheit für die Tätigkeiten anderer umfasst, zum Mithören, das eine gesteigerte Fokussierung bedeutet, reduziert auch die Lautstärke. Das kollektive Umschalten stellt nicht nur die Wahrnehmung neu ein, sondern ordnet die Klangumgebung, die das Gespräch nun in den Mittelpunkt der Leitstellenöffentlichkeit rückt, und stellt so ein günstiges Auditorium her.

Die Beamtin redet in sehr ruhiger, leicht optimistisch klingender und gut zurender Stimmlage. Sie wiederholt immer wieder dieselben ähnlichen Wortgruppen. Zwischen diesen Gesprächszügen erfragt sie den Aufenthaltsort, um Einsatzkräfte mobilisieren zu können. Während sie redet, notiert sie die Adresse sowie weitere Informationen zur Person und Situation im Einsatzprotokoll. Im Gegensatz zu den recht anonymen Routineeinsätzen, deren Notrufgespräche mit Blick auf die dispositionsnotwendigen Informationen beschleunigt werden, ist das Gespräch personenzentriert und enthält Aufforderungen, die darauf aus sind, länger miteinander zu kommunizieren. Zugleich sind solche Gespräche dadurch gekennzeichnet, dass die Anrufenden auf die nahenden Polizeieinheiten vorbereitet werden und ihnen bereits Handlungsanweisungen für die Begegnung mit den Interventionskräften gegeben werden. Das Notrufgespräch ist in diesem Zusammenhang selbst bereits essenzieller Bestandteil der Intervention und schaltet, bis die Einsatzkräfte vor Ort sind, vom Zeitsparen auf das Zeitverzögern um.

Als der Einsatzort bekannt wird, sendet die Beamtin das Einsatzformular sogleich via Leitsystem an einen der Funkarbeitsplätze, an denen die Disponent:innen bereits warten. Die hinsichtlich der Zuständigkeit für die kommende Einsatzbearbeitung offene Situation wird aufgelöst. Das Leitsystem bestimmt regelgeleitet, wer in erster Instanz zu den unmittelbaren Beteiligten gehört, und macht dies durch User-IDs in den Protokolleinträgen sichtbar. Es wird eine Formularöffentlichkeit geschaffen, die im Protokoll stattfindet, das alle Polizist:innen in der Leitzentrale – inklusive der Dienstführenden und wachhabenden Offizier:innen – gleichzeitig verfolgen können. Hilfsorganisationen können an den Vorfallsort beordert werden. Es entsteht ein Einsatz mit hoher Priorität, zu dem Interventionskräfte möglichst schnell zufahren müssen.

Spätestens mit der Weiterleitung wird auch für die Notrufbeamtin ersichtlich, welcher Disponent den Einsatz bekommen hat, wo er sitzt und wem sie zuhören muss, um die Einsatzmobilisierung zu verfolgen, während sie parallel das Gespräch fortführt. In der konkreten Situation kann die Notrufbeamtin den Funker aufgrund von Barrieren nicht sehen. Sie sitzt über ihren Arbeitstisch gebeugt und blickt konzentriert auf den

Zwischenbereich zwischen Monitor und Tastatur, in dem nichts passiert, von wo aus sie aber, wenn sie tippt oder Einträge aus der Disposition lesen muss, schnell nach oben auf die Protokolleinträge und nach unten auf ihre Finger blicken kann. Das Geschehen links und rechts blendet sie aus.

Die Hörpraktiken zwischen den unmittelbar am Notrufprozess beteiligten Polizist:innen wechseln vom Mithören zum Zuhören, gepaart mit der eben beschriebenen kollektiven Aufmerksamkeit des zur Unterstützung bereiten Publikums. Das wechselseitige Zuhören ermöglicht in Verbindung mit den für beide einsehbaren Protokolleinträgen eine fokussierte Vermittlung, die ohne Blickkontakt auskommt. Der Notrufprozess bewegt sich damit zwischen den durch Wahrnehmungsbarrieren abgegrenzten Öffentlichkeiten des Gesprächs, der Leitstelle, des Protokolls und des Funks. Diese Konstellation ist auch in der Leitzentrale eine Besonderheit, da nur selten eine so umfangreiche Synchronisierung zwischen Notrufgesprächen und Einsatzmobilisierung nötig wird. Der Disponent verständigt, noch während die Beamtin telefoniert, eine Vielzahl von Einsatzkräften. Wegen der hohen Priorität müssen die Einheiten »einsatzmäßig« mit Blaulicht und so schnell wie möglich zufahren. Die Dienstführung wird verständigt, um weitere Spezialist:innen hinzuzuziehen. Circa alle 30 Sekunden gibt der Funker den zufahrenden Einheiten durch, dass am Notruf noch gesprochen werde. Zudem wiederholt er mehrfach die Adresse, an der sich die Person gerade aufhalten soll, wodurch er die Dringlichkeit des Einsatzes im Funk fortlaufend unterstreicht und mitteilt, dass sich die beschleunigte Anfahrt noch lohnt.

Als das Gespräch kurz ins Stocken gerät, scheint der Funker zu verstehen, dass aufgelegt wurde, und gibt das hörbar an die Einsatzkräfte weiter. Die Unterbrechung der Frage- und Aussagewiederholungen am Notruf scheint sich für den Funker nicht von einem Abbruch des Gesprächs zu unterscheiden. Der vermutete Abbruch der Kommunikation am Notruf ist eine signifikante Veränderung der Situation für die Interventionskräfte. Als sie den Funkspruch hört, ruft die Beamtin sehr laut in den Raum, dass sie noch am Apparat sei. Der Disponent korrigiert seine Aussage wiederum im Funk und stellt damit die vorherige Konstellation mit ihrer Dringlichkeit wieder her.

Die hörbaren Funksprüche und die im Protokoll des Einsatzformulars automatisch eingetragenen Statusmeldungen der Streifenwagen zeigen der Notrufbeamtin die Fortschritte der Einsatzbearbeitung an, während sie gleichzeitig aktiv am Notrufgespräch teilnimmt. Für die Frage der Wissenszirkulation ist an dieser Stelle aber ebenso zentral, dass die beteiligten Leitstellenmitarbeiter:innen sich auch gegenseitig zuhören. Der Einsatz zirkuliert somit in der Leitzentrale, während die Polizist:innen selbst damit beschäftigt sind, das Wissensobjekt in räumlich und vor allem medientechnisch voneinander abgegrenzten Interaktionen (dem Notrufgespräch und dem Funk) zu bearbeiten.

Das fortlaufende Sprechen hält nicht nur das Notrufgespräch und damit den Kontakt mit den Anrufenden am Laufen. In der weiteren Verkettung von Vermittlungspraktiken sorgt es auch dafür, dass die Leitzentrale und im weiteren Verlauf auch die Funkgruppe auf den Einsatz fokussiert bleibt. Dadurch, dass die Disponent:innen ihre Antworten auf den wahrgenommenen Verlauf des Notrufgesprächs an die zufahrenden Streifenwagen und den Funkkreis weitergeben, um diese über die Lage vor Ort zu informieren, werden ihre Bewertungen zugleich in der Leitzentrale und für die ihnen zuhörenden Notrufbeamt:innen wahrnehmbar und korrigierbar.

Das Hören macht die *performances* als Aufführungen einer bestimmten sinnhaften Praktik füreinander in einer geteilten Öffentlichkeit anschlussfähig. Dafür ist es im räumlichen Arrangement der Leitzentrale prädestiniert, weil es weniger stark als das Sehen an die Haltungen und Positionen der Körper gebunden ist. Es erlaubt, wahrzunehmen und gleichzeitig anderes zu tun. Wo die Beobachtung isoliert ist und das Lesen sich auf die Formularöffentlichkeit konzentriert, weitet das Hören die Antwortfähigkeiten aus. Die Praxis geteilter Aufmerksamkeit produziert dabei zugleich die eigenen Bedingungen. Die Tatsache, dass die Notrufbeamt:innen in der Lage sind, neben den Anrufenden auch der Disposition zielgerichtet zuzuhören, ermöglicht es nicht nur, den Verlauf der Einsatzmobilisierung zu verfolgen, wie es auch durch das Protokoll möglich wäre. Sie können ihre Tätigkeiten abstimmen und durch Korrekturen zum Gelingen des Einsatzes beitragen. Nicht zuletzt schaffen Formular und gehörte Leitstellenöffentlichkeit einen Raum, in dem den beteiligten Mitarbeitenden für den erfolgreichen Einsatz und die Praxis multipler Fokussierungen unmittelbar Anerkennung durch Kolleg:innen ausgesprochen werden kann. In den normativen Öffentlichkeiten der Notrufbearbeitung sind die einzelnen Prozesse nicht zuletzt immer auch implizite Darstellungen von Kompetenzen, die »gute« Polizeiarbeit ausmachen.

4.7.3. Objektvermittelte Öffentlichkeiten

Die komplexen Vermittlungen zwischen Notrufgespräch und Einsatzdisposition, die ich in diesem Kapitel beschrieben habe, verdeutlichen, dass die Öffentlichkeiten der Notrufbearbeitung keine hermetisch getrennten Bereiche sind. Zirkulierende Formulare werden mit der gehörten Öffentlichkeit der Leitstelle, den Notrufgesprächen und dem Einsatzfunk verknüpft. Sie verbinden sich in der Arbeit an konkreten Wissensobjekten, werden aber nicht ineinander aufgelöst. Sie werden also nicht im Wortsinne zu einem einzigen Kommunikationsraum synthetisiert (vgl. dazu Knorr-Cetina 2009). Für die Notrufbearbeitung ist vielmehr eine Integration heterogener Öffentlichkeiten charakteristisch, die ihnen aber eine gewisse normative Eigenständigkeit gewährt. Sie entfalten so auf der Basis inkorporierter und kultivierter Kompetenzen und soziomaterieller Arrangements eigene Sag- und Machbarkeitsräume sowie Kommunikationsweisen.

Aus den Charakteristika der »Einsatzinformationen« als digitalem Medium der Formularöffentlichkeit resultiert ein hochgradig indexikaler und kodifizierter Schreibstil, der in temporären Schreibkollektiven gepflegt wird. Er ist weniger von einer formalistischen als von einer praktischen Reflexivität geprägt (Hanak 1991, 11), die hermetische Formalisierungen genauso wie technische Begriffe und Faktizitätsvariationen als Stilmittel nutzt. Es ist gerade das Spiel zwischen Zitaten, Ungewissheitsmarkierungen und Absolutheit, das gepaart mit demonstrativem Präsenzialismus den Anschein des »Vor-Normativen« (Rheinberger 2021, 132) und Unfabrizierten erweckt und gemeinsam mit seiner technischen Inhaltsfixierung einen besonderen Wahrheitseffekt erzeugt. Die Protokollierung arbeitet gezielt darauf hin, Aufforderungen für weitere Praktiken und Praxisformen zu verfertigen, indem sie auf deren Anforderungen prospektiv antwortet und polizeiliche Aktionen legitimiert und mobilisiert.

Für die informelle Öffentlichkeit der Leitzentrale sind die im Grunde mundanen Praktiken des Raumhörens, Mithörens und Zuhörens, die sich mit inkorporiertem

Know-how über den Fortgang von Prozessmustern verknüpfen, zentral. Es handelt sich hierbei um ein spezifisches Wissen über den angemessenen Vollzug der Form. Das Hören weicht die materiellen Wahrnehmungsgrenzen der individuierenden Raumordnung auf und vernetzt die Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung. Damit ermöglicht es wechselseitige Korrekturen in der Öffentlichkeit der Leitstelle. Der Wechsel zwischen den Modi des Hörens ist ein zentrales Kriterium für kompetente Teilnehmer:innenschaft auf der ›Polizeiseite‹ der Notrufbearbeitung. Die leitstelleninternen Öffentlichkeiten erweisen sich insofern als bedeutsame normative Räume zwischen der Kontrolle der wachsamem Bevölkerung im Notrufgespräch und der Kontrolle und Mobilisierung von Polizeiinterventionen, die im folgenden Kapitel thematisiert werden.

4.8. Interventionen mobilisieren: Zwischen Management und Gabentausch

In den bisherigen Ausführungen habe ich diejenigen Praktiken der Notrufbearbeitung beschrieben, die berichtete Ereignisse durch Kategorisierung, Darstellungsbewertung, Verortung und Verräumlichung in polizeiliche Wissensobjekte verwandeln und sie in Vermittlungen zwischen Prozessepisoden fortlaufend rekonfigurieren. Die Analyse von Interventionen blieb zunächst auf ihren Raumaspekt und die Dokumentation beschränkt. Die Untersuchung der Einsatzdisposition und -koordination rundet diese Ausführungen gewissermaßen ab. Die normativen Dynamiken in der Mobilisierung und Kontrolle von Interventionen integrieren als zweiter Teil des doppelten Bezugsproblems der Notrufbearbeitung auch die bisher behandelten Wissenspraktiken. Die Kategorisierung von Notrufgesprächen und Anrufenden ist etwa bereits auf die zukünftige Intervention ausgerichtet.

Die Mobilisierung von Interventionen wird wiederum als konfliktbehaftetes Zusammenspiel moralischer Ökonomien beschreibbar, die diesmal aber die Verknüpfung von Praxisformen innerhalb der Polizei, die Notrufbearbeitung und den Streifendienst, gewährleisten. Dabei stellt sich die Frage, wie Polizeibeamt:innen für die teils riskanten Interventionen mobilisiert werden, wie es kommt, dass sie dazu bereit sind und motiviert werden, und welche Rolle Medientechnik spielt.

Was heißt hier zunächst Mobilisieren? Mobilisieren bedeutet im Kontext der Einsatzdisposition, Teilnehmer:innen und Dinge aus dem Streifendienst und anderen Praxisformen der Polizei sowie weiteren Einsatzorganisationen für die Notrufbearbeitung verfügbar zu machen. Der Begriff der Mobilisierung erweitert so die üblichen Perspektiven auf Leitzentralen als *centers of coordination* (Suchman 1997). Mobilisieren differenziert und kategorisiert nicht nur bereits aktive und abgeschlossene Entitäten, stimmt ihre Aktivitäten aufeinander ab und synthetisiert unterschiedliche Kontexte miteinander, was man unter Koordination versteht (vgl. z. B. Knoblauch, Janz und Schröder 2021), sondern bezieht Teilnehmende und Dinge aus anderen Praxisformen ein, die zuvor passiv waren (Tilly 1978, 69). Dabei rekonfiguriert das Mobilisieren Wissensobjekte, indem neue Beziehungen geknüpft werden, die Menschen und Dinge als selbst-andere Teilnehmende und Elemente der Praxisform mit besonderen Befähigungen und Verpflichtungen hervorbringen.

Einsatzdisposition ist also nicht lediglich als Befolgung von in die Einsatzleitsysteme inskribierten Ausrückeordnungen zu verstehen. Zwar gibt es mit dem sogenannten Einsatzmittelvorschlag ein Ablaufprogramm, das nach einem einfachen Algorithmus vorschlägt, wie viele und welche Einheiten mindestens zu mobilisieren sind, wer zuständig ist und wer am schnellsten vor Ort sein könnte. Die Mobilisierungspraxis verstehen die Polizist:innen und ihre Vorgesetzten aber eher als »Jonglieren« (INT, Landesleitzentrale) und Improvisieren, das auf situative Begebenheiten reagiert, zukünftige Einsatzverläufe antizipiert und damit gerade das Ungewisse der Un/Sicherheitsobjekte einbezieht. Daher scheinen Faustregeln mindestens genauso wichtig wie die festgeschriebenen Ablaufordnungen. Dass man bei Täter:innen mit Messern Sonderkräfte verständigt oder gefährliche Einsätze mit Blaulicht »einsatzmäßig« angefahren werden, wird so einerseits von praktischen Regeln überlagert, die besagen, dass man in solchen Fällen lieber zu viele als zu wenige Kräfte einsetzt oder die letzte Einheit im Bezirk möglichst aufspart, weil immer noch etwas Schlimmes passieren könnte. Andererseits entfaltet die Mobilisierung ihre eigene normative Dynamik.

Auf diese Mobilisierungen, das sollte bereits deutlich geworden sein, zielt das produzierte Wissen der Notrufbearbeitung. Erst dadurch entstehen kollektive Aktionspotenziale zur polizeilichen Antwort auf die Wachsamkeit der Bevölkerung. Die mit dem Begriff einhergehende politische Konnotation ist daher keineswegs irreführend, sondern weist gerade auf die normativen Praktiken des Verdringlichens, des Motivierens und der Affizierung hin (Snow u. a. 1986), die bereits im diskursanalytischen Teil dieser Arbeit für die Wachsamkeitsmobilisierung aufgezeigt wurden. Allerdings funktioniert die Aufforderung zum Einschreiten im Fall der Einsatzdisposition anders als die Aktivierung zur zivilen Wachsamkeit, wenngleich sie ebenso auf die Pflege von Beziehungen zielt. Im Gegensatz zur polizeiinternen Mobilisierung fehlt der Beziehung zu den wachsamem Bürger:innen der Aspekt der Vergemeinschaftung. Denn das Notrufgespräch bleibt weitgehend anonym und für die meisten Menschen ist es ein seltenes Erlebnis. Ähnlich verhält es sich mit der Beziehung zu anderen Einsatzorganisationen, die eher von funktionellen Interdependenzen geprägt sind.⁴³

Die Mobilisierung von Polizeiinterventionen wird in den folgenden Ausführungen im doppelten Sinne als moralisch-ökonomische Praxis verstanden. Einerseits hält das Einsatzleitsystem zu managerialer Sparsamkeit und Rationalisierung an (Abschnitt 4.8.1.). Andererseits beruht die Mobilisierung auf der symbolischen Ökonomie eines generalisierten Gabentauschs zwischen Leitzentrale und Streifendienst (Abschnitt 4.8.2.). Es geht mit jeder Einsatzbearbeitung auch um Prestige und die Reproduktion der Beziehungen zwischen Praxisformen. Das Konzept des Gabentauschs ermöglicht es, transsituative Reziprozitätsnormen aus der Verknüpfung situierter Vollzüge heraus zu beschreiben. In der Konklusion werden die Ökonomie der Knappheit und die Ökonomie der Reziprozität aufeinander bezogen und im Spiel von Mobilisierung und Kontrolle

43 Auf diesen Aspekt weist Nils Ellebrecht (2020) in seiner theoretischen Diskussion des Notfalls hin. Auf dem Abstraktionsniveau Gesellschaft ist der Prestigegewinn gegenwärtig von geringerer Bedeutung als Interdependenz. Reziprozitätsbeziehungen sind also anders, wenngleich, wie ich in der Diskursanalyse gezeigt habe, ebenso moralisch organisiert.

polizeilicher Interventionen als komplementäre normative Ausrichtungen behandelt (Abschnitt 4.8.3.).

4.8.1. Einsatzdisposition als Listenwirklichkeit

Die Disposition führt die Rekonfigurationen am Wissensobjekt Polizeieinsatz in einem neuen medial vermittelten Bewertungsrahmen fort, der durch das Medieninterface des Einsatzleitsystems und den Einsatzfunk aufgespannt wird. Die Bedienoberfläche der Disposition besteht aus einer interaktiven Karte, dem Einsatzformular mit dem Protokoll des Notrufgesprächs, der Einsatz- und der Einheitenliste. Daneben erscheinen auf den Monitoren eine Liste mit internen Benachrichtigungen, ein Fenster mit Zusatzinformationen für den jeweiligen Einsatztyp und das Kontrollpanel für das Kommunikationssystem.

Der neue Bewertungsrahmen wird vor allem durch das Zusammenwirken der Listen mit dem bereits besprochenen Einsatzformular hergestellt. Mit einem Fokus auf Medientechnik stellt sich die Mobilisierung von Polizeikräften als Gebrauch automatisch synchronisierter Listen, Formulare und Karten dar. Die Liste setzt Einsätze in Beziehung zur je gegenwärtigen Gesamtsituation in einem bestimmten Bereich. Sie erzeugt damit einen abgegrenzten Wahrnehmungsbereich, der als eigene Listenwirklichkeit bezeichnet werden kann.

Die Relevanz der Listen ist bereits auf den ersten Blick ersichtlich. Sie befinden sich auf dem oberen *layer* des Interfaces für die Einsatzdisposition. Auf dieser Ebene sind diejenigen Features untergebracht, die in den Aushandlungen um die organisationale Gestaltung der Software als wichtig durchgesetzt wurden (siehe Teil 3). Insbesondere erfahrene Disponent:innen arbeiten fast ausschließlich auf dieser unmittelbar sichtbaren Ebene und ziehen auf den sekundären Ebenen des Interfaces angesiedelte Hilfestellungen nur selten zu Rate. Die Listen nehmen auf den Bildschirmen den meisten Raum ein und werden im Zentrum platziert. Der Blick der Beamt:innen kreist bei der Einsatzbearbeitung oftmals nur zwischen Listen und Formular. Zudem ist technisch vordefiniert, dass die Listenfenster nicht geschlossen werden können.

Dass vor allem die obere Interfaceebene für wichtige Funktionen genutzt wird, ist ein allgemeines Prinzip des Interfacedesigns (Stanfill 2015). In der Notrufbearbeitung wird diese Platzierung zusätzlich mit der Geschwindigkeitsorientierung rationalisiert, in der unnötige Klicks vermieden werden sollen. Die folgende Analyse des Listengebrauchs geht Liste für Liste vor. Zuerst bespreche ich die Einsatzliste (Abschnitt 4.8.1.1.), danach die Einheitenliste (Abschnitt 4.8.1.2.), um am Ende zu zeigen, wie ihre Interaktion als Managementtechnologie Knappheit erzeugt und zu verwalten erlaubt (Abschnitt 4.8.1.3.). Die Liste implementiert also die manageriale Moralökonomie in der Praxis der Notrufbearbeitung.

4.8.1.1. Erweiterung und Begrenzung von Bewertungsrelationen

Von der Notrufbearbeitung angefertigte Einsätze tauchen in der Disposition zunächst in der Einsatzliste auf. Sie zeigt an, welche Un/Sicherheitsobjekte im Zuständigkeitsbereich einer Funkgruppe zu bearbeiten sind. Die Abbildung 14 zeigt eine vereinfachte Rekonstruktion des Interfaces mit fiktiven Werten.

Abbildung 14: Analytische Rekonstruktion der Einsatzliste, Einträge und Anordnung fiktiv

S	Zeit	Einsatztyp	Einheiten	Einsatzort	P	Einsatznummer	Erstellungszeit
D	0:08	Kategorie5	Götzis1	HANFLAND 190 6840 GÖTZIS	5	V22121200023	08:52
D	0:02	Kategorie5	Rankweil2	FRUTZSTRASSE 96 6832 SULZ	5	V22121200024	08:54
N	0:05	Kategorie3	Götzis2	PRÜNDEWEG 169 6840 GÖTZIS	3	V22121200026	08:51
N	0:01	Kategorie3		LANGGASSE 265 6830 RANKWEIL	3	V22121200020	08:55
N	0:01	Kategorie5		SCHWEIZER STRASSE 308, 6812 MEININGEN	5	V22121200025	08:55

Quelle: Die Abbildungen 14 und 15 repräsentieren das Ergebnis einer rekonstruktiven Analyse und geben eine abstrahierte, stark reduzierte und veränderte Form der Listen wieder, die nicht der tatsächlichen Gestaltung des Einsatzleitsystems durch die österreichische Polizei bzw. das österreichische BMI exakt entspricht. Für die Abbildung wurden unrelevante Elemente ausgelassen und Designs vereinfacht. Die Datenbasis der Rekonstruktion bilden Gespräche, ein *media go-along* und Beobachtungen. Veröffentlichte Bilder des Einsatzleitsystems finden sich bei Löff (2021), LPD Oberösterreich (2020) und LPD Tirol (2023).

Über der Liste sind Reiter platziert, mit denen man zu den Listen anderer Zuständigkeitsbereiche bzw. Funkgruppen wechselt. Auf den Reitern können die Beamt:innen die Einsatzzahlen der anderen sehen, nicht aber, was für Einsätze es sind. Das strukturgebende Differenzierungsprinzip ist die Aufteilung der Funkgruppen und die damit korrespondierende Aufteilung geografischer Räume. Es trennt die relevanten von den irrelevanten Beziehungen der einzelnen Wissensobjekte und definiert damit auch einen Bereich akzeptierten Nichtwissens (vgl. F. Brückner und Wolff 2015). Die Liste begrenzt so die Komplexität der Gesamteinsatzlage auf die jeweiligen Zuständigkeitsbereiche. Der verengte Problem- und Vergleichshorizont schafft einen geschützten Bereich, der für die einzelnen Dispositionsplätze definiert, was zur primären Wirklichkeit gehört und Beachtung verlangt (vgl. Callon 2006). Die Wahrscheinlichkeit überkomplexer Bewertungssituationen, in denen zu viele Einsätze gleichen Typs und gleicher Priorität auftreten, wird reduziert; die Erfolgsquote von Vergleichen zwischen Einsätzen wird folglich erhöht. Das heißt beispielsweise, dass nur noch drei statt zwölf Einsätze zur Gefahrenerforschung nach Sicherheitspolizeigesetz mit der niedrigen Priorität 5 in eine Bearbeitungsreihenfolge zu bringen sind.

Die Spalten und die Zeilenreihung der Listeneinträge können die Disponent:innen nach vorgegebenen Kategorien individuell anordnen. Was zunächst banal klingen mag, war insbesondere in der ersten Zeit nach der Einführung des neuen Systems und in Trai-

nings ein fortlaufendes Diskussionsthema, ging es doch um die Erleichterung der Arbeit und darum, den Überblick über die wichtigsten Einsatzinformationen »im Stress« nicht zu verlieren sowie die Wiedererkennbarkeit der Wissensobjekte in der Liste zu gewährleisten. Die Beamt:innen tauschten sich über mögliche Darstellungsweisen aus und debattierten, welche Vorteile sie haben, was sichtbar sein sollte, was relevant ist und was nicht. Die kollektive Aneignung sorgt auch dafür, dass einige Elemente immer wieder im vorderen Spaltenbereich auftauchen: Einsatzzyt, disponierte Einheiten und Ort. Diese drei Bestandteile befriedigen die basalen Wissensanforderungen der Disposition und ermöglichen hinreichend genaue Unterscheidungen. Die Liste stellt damit die Einheit der Wissensobjekte aus Ereignis (Ort), taxonomischer Bewertungsordnung (Klassifikation) und Intervention (Einheit) her.

Sie zeigt nicht nur, was in Bezug auf Einsätze bereits getan wurde und in welchem Objektzustand sie sich gegenwärtig befinden. Sie konfiguriert die Tätigkeiten der Disposition, indem sie in einem begrenzten Zeitrahmen darauf verweist, was noch zu tun sein wird bzw. jetzt noch getan werden kann. Die zeitliche Orientierungsleistung dieser To-do-Liste (Goody 2012), die in der Notrufannahme angefertigt und in der Einsatzdisposition abgearbeitet wird, ergänzt eine Farbcodierung, die den Bearbeitungszustand der einzelnen Einsätze anzeigt. Die Farben machen erkenntlich, welche neuen Einsätze hinzugekommen sind, welche laufend sind oder sich bereits ihrer Beendigung nähern. Ungeöffnete Einsätze haben die Farbe Rot, Einträge ohne zugewiesene Einheit sind dunkelrot, diejenigen mit disponierten Einheiten grün, fertig bearbeitete und abzuschließende Einsätze sind schwarz. Rot suggeriert im Kontext der Einsatzdisposition Relevanz und Dringlichkeit, Grün, dass der Einsatz unproblematisch ist, während die schwarzen Einträge visuell in den Hintergrund rücken. Die abschließende Streichung der schwarzen Einsätze von der eigenen Liste per Mausclick transferiert sie automatisch zur Prüfung in die Abschlussliste der Dienstführenden.

Die Farbgebung organisiert die Einsätze also nach Aktualität, indem sie ihren gegenwärtigen Status aufzeigt (Wagner und Barth 2016) und dazu auffordert, sich den Wissensobjekten zuzuwenden, deren Relevanz sie automatisiert markiert. Die Einsatzliste perpetuiert damit die schnelle Bearbeitung im Modus der Echtzeitorientierung. So wird auch dem flüchtigen Betrachter unmittelbar vor Augen geführt, ob alles in Ordnung ist (alle Einträge sind grün), nur wenige Einsätze bearbeitet werden (leere, weiße Liste; abgearbeitete schwarze Einsätze werden oft schnell entfernt) oder Aufgaben unerledigt geblieben sind (Schattierungen von Rot).

Die jeweils disponierten Polizeikräfte weisen die entgegengesetzte Farbcodierung auf: Rote Einheiten sind am Vorfallsort und nicht verfügbar, gelbe sind auf dem Weg. Diese Farbgebung korrespondiert mit dem »Statusmonitor«, der im nächsten Abschnitt genauer untersucht wird. Das Einsatzleitsystem visualisiert die Gesamteinsatzlage des jeweiligen Funkbereichs, also in einem triadischen Farbschema zwischen Ruhe und Anspannung. Die Farben ergänzen damit die Supracodierung der Einsatzklassifikation durch ein Bewertungsschema entlang von Neuigkeit und Bearbeitungsstatus. Sie werten die Wissensobjekte durch ihre visuelle Differenzierungsleistung um.

Dadurch, dass die Farbe den Bearbeitungsstatus angibt, ist die Reihenfolge der Listeneinträge von dieser Darstellungsaufgabe entlastet. So werden heterogene Anordnungen der Wissensobjekte möglich. Die Bewertung durch Farben sticht besonders heraus,

weil die grafische Gestaltung des gesamten Einsatzleit- und Kommunikationssystems (abgesehen von der Einsatzkarte, die auf einem anderen Monitor untergebracht ist) mit farbigen Elementen spart und in einem bewusst ›langweiligen‹ Grau gehalten ist. Dieses Gestaltungsprinzip steht in visuellem Kontrast zu Dynamiken von Gefahr und Affizierung. Die Liste und die rechteckigen Formen des Interfaces generieren eine Medienästhetik geordneter und formalistischer Verhältnisse, in denen alles stets seinen angestammten Platz einnimmt. Obwohl die *action* der Liste keine der schnellen Bewegungen ist, ist sie in permanenter Veränderung begriffen. Ihre Einträge wechseln Farben und Codierungen, tauchen automatisch auf und werden gelöscht und weiter transferiert. Art und Anzahl der Einträge verändern sich im Minutentakt. Auch an der variierenden Länge der Liste ist daher bereits von Weitem sichtbar, wie hoch die Einsatzdichte aktuell ist.

Wendet man nun den Blick von der Gesamtliste auf den einzelnen Einsatz bzw. Listeneintrag, wird deutlich, dass trotz der Begrenzung der Zuständigkeit durch das Ausschneiden eines Realitätsbereichs das einzelne Un/Sicherheitsobjekt relational erweitert wird. Die Anordnung in Zeilen vereinzelt und trennt, ohne die Einbettung in die Listenwirklichkeit aufzulösen. Die Wissensobjekte verbergen in der Liste ihre eigentliche Komplexität, um die Gesamtheit der Einsatzlage bilden zu können und in ihr oberflächlich überblick- und vergleichbar zu werden. Wieder begegnen wir dem Zooming als epistemischer Technik der Komplexitätsbewältigung und Kontrolle von Wissensflüssen. Die Liste umgrenzt ein virtuelles Vergleichsfeld, bevor eine tiefergehende Betrachtung der Wissensobjekte vorgenommen werden müsste, und gibt durch ihre materielle Gestaltung die Vergleichskriterien Ort, Dauer, Einsatzklasse und Aktualität vor.

Im Vergleich zur Notrufannahme rekonfiguriert die Liste die einzelnen Einsätze auf eine weitere Art und Weise: Das Wissensobjekt verlässt mit der Eintragung in die Liste den theoretischen Raum taxonomischer Rangfolgen, in den es in der Notrufannahme eingegliedert wurde, um den Einsatz in einen direkten empirischen Vergleich der klassifizierten Objekte eintreten zu lassen. Liste und Einsatzklassifikation schaffen so methodische Zugänge zu Bewertungs- und Sequenzierungsproblemen, die insbesondere in Mangelsituationen entstehen, wenn zu wenige Einsatzkräfte in einem bestimmten Bereich zur Verfügung stehen. Die Liste entkontextualisiert nicht nur (vgl. dazu Goody 2012), sie rekontextualisiert die Einsätze in ihrer begrenzten Listenwirklichkeit, die synonym mit der Gesamteinsatzlage der Funkgruppe ist. Auch die Listen erzeugen also auf ihre Weise variable Zoomings und Abstraktionen. Die flache Übersichtsform stellt den Einsatz dabei unmittelbar in Ressourcenkonkurrenz zu anderen.

4.8.1.2. Materielle Managerialisierung

Auch die Einheitenliste bzw. der »Statusmonitor«, der in Abbildung 15 vereinfacht und mit fiktiven Daten dargestellt wird, wird analog zu den Zuständigkeitsbereichen der Funkgruppen begrenzt. Sie visualisiert die Ressourcenlage für die Mobilisierung und stellt deren Wirkung auf die Gesamtlage dar. In der Liste können Streifenwagen geöffneten Einsätzen zugewiesen werden. Über Klicks und Drag-and-Drop werden die Listen und Einsatzformulare händisch miteinander in Verbindung gesetzt. Das heißt, diese alltäglichen Mikropraktiken integrieren die interventionsorientierte Beziehung von Einsatz, Gesamtlage und Einsatzressourcen.

Abbildung 15: Analytische Rekonstruktion der Einheitenliste, Einträge und Anordnung fiktiv

Rufname	Zeit	Einsatztyp	Einsatznummer	Ort
Götzis1	0:08	Kategorie5	V22121200023	HANFLAND 253 6840 GÖTZIS
Götzis2	0:05	Kategorie3	V22121200026	UNTER DER BAHN 196 6840 GÖTZIS
Rankweil1	2:13			HADELSDORFSTRASSE 398 6830 RANKWEIL
Rankweil2	0:02	Kategorie5	V22121200024	LANGGASSE 2 6830 RANKWEIL

Quelle: Die Abbildungen 14 und 15 repräsentieren das Ergebnis einer rekonstruktiven Analyse und geben eine abstrahierte, stark reduzierte und veränderte Form der Listen wieder, die nicht der tatsächlichen Gestaltung des Einsatzleitsystems durch die österreichische Polizei bzw. das österreichische BMI exakt entspricht. Für die Abbildung wurden unrelevante Elemente ausgelassen und Designs vereinfacht. Die Datenbasis der Rekonstruktion bilden Gespräche, ein *media go-along* und Beobachtungen. Veröffentlichte Bilder des Einsatzleitsystems finden sich bei Löff (2021), LPD Oberösterreich (2020) und LPD Tirol (2023).

In der Praxis der Mobilisierung ergibt sich daraus eine typische Sequenzierung der Disposition. Zuerst wird die Einsatzliste betrachtet, in der Wissensobjekte oberflächlich verglichen werden können. Danach werden einzelne Einsatzformulare über die Liste geöffnet und genauer erfasst. Dann werden Kräfte aus der Einheitenliste zugewiesen. Die Disposition wird als Changieren zwischen Einsatz, Aufgaben und Ressourcen in der Gesamtlage organisiert. Den Einheiten werden zudem verschiedene Status zugeordnet (disponiert, am Einsatzort eingetroffen oder verfügbar). Sie können an andere Funkbereiche übergeben, geortet und kontaktiert werden, und weitere Informationen können abgerufen werden. In den Listen werden so zentrale Koordinationspraktiken vollzogen: disponieren, lokalisieren, Kennzeiten setzen, Fahndungen organisieren oder Einheiten tauschen.

Auch in der Einheitenliste wählen die Beamt:innen über die Reiter über der Tabelle die für sie relevanten Ausschnitte des Einheitenreservoirs aus. Die Funker:innen sehen in der Liste ihres Zuständigkeitsbereichs nur diejenigen Einheiten, die sich in ihrem Funkkreis angemeldet haben und ihnen unterstehen. Die Farbcodierung dieser Liste kennzeichnet Einträge rot, wenn die Einheiten im Einsatz sind, grün, wenn Streifenwagen frei sind, und gelb, wenn sie zu Vorfällen fahren. Im Gegensatz zur Einsatzliste codiert die Farbe im Einheitenmonitor die momentane Unverfügbarkeit als problematisch. Ist die Liste voller roter Einträge, tendiert die Lage dazu, die verfügbaren Mittel zu erschöpfen. Sind beide Listen mehrheitlich rot, tritt Mangel ein.

Auch die Organisation der Einheitenliste ermöglicht Anpassungen. Die Disponent:innen, denen ich bei ihrer Arbeit zugesehen habe, wählten aber gemeinhin eine Aufteilung, die die Einheitenrufnamen links platzierte. Der Rufname ist auch der Name, mit dem die Einheiten sich melden, adressiert werden und mit dem über sie kommuniziert wird. Er verknüpft also die Öffentlichkeiten von Funk und Liste. Zudem enthält er Informationen darüber, um welchen Einheitentyp es sich handelt (z.B. Hundestaffel,

Sondereinheit, Streifenwagen) und zu welcher Polizeiinspektion die Einheit gehört. Über den Funknamen haben die Disponent:innen die Liste in allen mir bekannten Fällen also nochmals nach ihrer räumlichen Nähe zueinander untergliedert, sodass sichtbar wird, wie viele Einheiten in angrenzenden Zuständigkeitsbereichen einer Stadt oder eines Bezirks verfügbar sind.

Dahinter kann die Zeit, wie lange Einheiten bereits in einem Einsatzstatus sind, abgelesen werden, was für die ›gerechte‹ Verteilung von Einsätzen genutzt wird, um etwa Einheiten zu disponieren, die lange nicht mehr verwendet wurden, oder um Einheiten zur Beschleunigung aufzufordern (siehe Abschnitt 4.8.2.). Für die Bewertung der Dauer von Interventionen ist zudem relevant, in welcher Art Einsatz sich die Einheiten befinden. Die Spalte »Ort« gibt die Position der Einheit aus einer in regelmäßigen Abständen erhobenen Funkortung an. Damit können Disponent:innen abschätzen, wo sich die Einheiten befinden und ob sie in der Nähe eines Vorfalls sind. Zusätzlich können Informationen über Streifenwagenbesetzungen und Einsatznummern angegeben werden. Rufname, Einheitenort und Zeit entsprechen Attributen, an denen sich die Auswahl der Streifenwagen am Bildschirm orientiert.

Zusammengefasst limitiert und lokalisiert die Einheitenliste die zur Verfügung stehenden Mittel und macht stets sichtbar, dass sie begrenzt sind. Sie spart nicht nur Zeit für das Ordnen und Wahrnehmen (Latour 1990), sondern etabliert und stabilisiert Knappheit als Wirklichkeit der Einsatzdisposition, indem sie Verfügbarkeit und Unverfügbarkeit bzw. die Begrenztheit der Mittel live darstellt. Was jenseits der Liste liegt, ist nur über Umwege und Anfragen erreichbar. Die Omnipräsenz der Knappheit führt eine ökonomische Rationalität in die Disposition ein, wodurch das Verteilen von Polizeikräften in ein Haushalten mit Ressourcen verwandelt wird. Die Liste verstärkt damit auch die Wirkung von Einsatzklassifikationen, die die Ressourcenaufwendungen regulieren sollen. Die in der Notrufaufnahme gefertigten Wissensobjekte fungieren als Aufforderungen zur Intervention.

4.8.1.3. Einsatzdisposition als Listeninteraktion

Die Listen der Einsatzdisposition operieren als synoptisches Display (Delbourgo und Müller-Wille 2012), das die Relationen zwischen Un/Sicherheitsobjekten erweitert, begrenzt und als Konkurrenzen um knappe Mittel darstellt. Sie ordnen die Gleichzeitigkeit der Einsätze und bieten verschiedene Vergleichsmöglichkeiten an, die einerseits Handlungsbedarf visualisieren und andererseits dazu anregen, diese Gleichzeitigkeit in eine sequenzielle, über Prioritäten und Aktualität sortierte Weiterverarbeitung aufzulösen.

Die Listen operieren dabei arbeitsteilig. Die Einsatzliste ordnet den Problembereich, den sie selbst erzeugt, und verleiht den einzelnen Wissensobjekten Relevanz. Die Einheitenliste macht die Mittel zur Problembearbeitung als knappe Ressourcen verfügbar. Beide rekontextualisieren die klassifizierten Einsätze in einem neuen Wirklichkeitsausschnitt. Sie erzeugen eine bestimmte Weltsicht in der Einsatzmobilisierung, die polizeiliche Antworten durch die Formatierung von Aufforderungen auf eine bestimmte Art und Weise normalisiert.

Indem die eine Liste anzeigt, welche Einsatzkräfte zur Verfügung stehen, und die andere, welche Aufgaben zu bewältigen sind, führen sie eine doppelte Buchführung ein (vgl. Goody 2012), die die Einsatzkoordination nach Wirtschaftlichkeitskriterien rationa-

listiert, ohne diese unmittelbar explizieren zu müssen. Auch deswegen sind die Listen in der Notrufbearbeitung nicht nur ein Abbild der Lage. Sie sind die virtuelle Wirklichkeit, mit der gearbeitet wird. Diese besteht allein aus polizeilich bereits bewerteten und autorisierten Wissensobjekten. Wenn die Listen verschwinden, etwa weil die Software nicht funktioniert, dann entzieht sich den Beamt:innen auch die Lage als Zusammenhang von Einsätzen und Einheiten und als Zusammenhang von Einsatz-Soll und Einheiten-Haben. Die Leitzentrale landet in der »Steinzeit« (INT, Disponent) und muss Einsätze und Einheiten mithilfe von Papierformularen neu versammeln.

Demgegenüber liegt die Besonderheit des Einsatzleitsystems darin, dass es eine automatische inhaltliche und temporale Kopplung von Listen, Einsatzformular und Karten herstellt. Alle Listeneinträge werden an allen Computern, die mit dem Einsatzleitsystem arbeiten, synchronisiert und machen die Mobilisierungen so auf ähnliche Weise an verschiedenen Orten beobachtbar. Die Einheitenidentifikationsnummer und der erst im Laufe des organisationalen Konfigurationsprozesses hinzugekommene Einheitenrufname sind die zentralen Bindeglieder zwischen Einsatzliste, Einheitenliste und Funk. Dieser Kopplung folgen die Disponent:innen in ihrer Arbeit.

Darüber hinaus reichert das Einsatzleit- und Kommunikationssystem die Liste selbst mit Daten an. Es visualisiert, wie die Zeit des Objekts verstreicht und wie lange sich der Einsatzstatus nicht mehr verändert hat. Diese Zeiten haben unmittelbare Relevanz für das »Jonglieren« mit Polizeikräften. Denn sie verweisen im Zusammenspiel mit dem Wissen über erwartbare Einsatzdauern, das sich die Disponent:innen im fortgesetzten Gebrauch des Einsatzleitsystems angeeignet haben, darauf, wann der Einsatz beendet werden sollte. Im folgenden Auszug aus einem Feldprotokoll beschreibt ein Polizist dieses Know-how im Gespräch mit mir:

Das neue Einsatzleitsystem schlage je nach Adresse des Einsatzes Streifenwagen automatisch vor. Manchmal weiß er aber, dass ein Einsatz eines Funkwagens in der Nähe bald beendet wird, weist deswegen kurz keine Einheit zu und wartet, ob der Funkwagen in der Nähe bald fertig ist. Er erläutert: In einem Bereich brauchen die Funkwagen von der Polizeiinspektion bis zu einem Einsatzort zehn Minuten. Wenn er aber erwartet, dass ein naher Einsatz z.B. wegen Lärm nur noch fünf Minuten dauern wird, dann kann er auf den nahen Funkwagen warten, bis er seinen Einsatz beendet hat und ihn dann gleich weiterschicken. (FP, Landesleitzentrale)

Obwohl diese Kalkulation wohl für die Erklärung vereindeutigt wurde, zeigt sie doch, dass die ablesbare Differenz zwischen verstrichener Zeit und erwartbarer Dauer Schätzungen darüber zulässt, welche Einheiten schnell vor Ort sein werden. Die dargestellte Spanne zwischen bestimmten Statusänderungen zeigt auch, ob bestimmte Grenzwerte überschritten werden, wie etwa die diskursiv gesetzte Schwelle von 3:30 Minuten Anfahrtszeit zu höchstpriorisierten Einsätzen (siehe Abschnitt 2.3.5.), und provoziert in Ausnahmefällen kontrollierende Nachfragen, wieso Zeiterwartungen nicht erfüllt werden.

Das Einsatzleitsystem und seine Listen lassen also kontinuierlich die Uhr ticken, vergegenwärtigen und messen die Zeiten der Notrufprozesse. Sie fungieren als »Zeitgeber« (Neverla 2010, 183; Knopp 2021b; grundlegend: Elias 1988). Ihre Anzeigen erlauben es den

Disponent:innen, Regelmäßigkeiten von Dauern und Geschwindigkeiten zu erkennen, und schaffen so die Grundlage dafür, dass sich Zeiterwartungen bilden. Sie rhythmisieren die Praxisvollzüge, generieren und stabilisieren ihre Zeit- und Knappheitsorientierung. Mit den Listen rationiert die Einsatzdisposition die Zeit der Streifenwagen. Sie perpetuieren damit Forderungen nach einem sparsamen Management. Die Disposition ist im Spiegel der Listen polizeiliche Zeit-Ressourcen-Verwaltung. Sie steigern damit zugleich die Bedeutung der ordinalen Klassifikationen, die nicht mehr nur theoretischer Natur sind, sondern einen methodischen Zugang zur polizeilichen Wirklichkeit erzeugen. Insofern Personenkategorien und Darstellungskompetenzen in die Klassifikationen eingehen, stellen die Listen daher auch Vergleiche zwischen individuellen Glaubwürdigkeitszuschreibungen her, die als solche aufgrund ihrer Abstraktionsleistung allerdings nicht mehr zu erkennen sind. Als Vergleichsrahmen führt die Liste eine Neubewertung der Wissensobjekte in ihren Beziehungen zu anderen Einsätzen herbei, aber blendet die Entstehungsbedingungen ihrer Vergleichsobjekte weitgehend aus.

4.8.2. Einsatzmobilisierung als Gabentausch

Nachdem im vorangegangenen Abschnitt die mediatisierte Weltsicht der Einsatzdisposition beschrieben wurde, kann nun auf die Mobilisierungsdynamiken eingegangen werden. Die *emergency response* ist diesbezüglich durch den bereits erwähnten aktivistischen Negativismus (Bröckling 2012, 93) der Katastrophenverhinderung gekennzeichnet. Es werden Einsätze zur Erforschung potenzieller Gefahren ausgelöst; zugleich wird die Möglichkeit einer Eskalation der Gesamteinsatzlage bedacht. Wenn ich im Folgenden argumentiere, dass die Einsatzmobilisierung in der Polizei durch die normative Praxis des Gabentauschs, die eine moralisch-symbolische Reziprozitätsökonomie erzeugt, stabilisiert wird, dann bedeutet das auch, der Frage nach der Motivierung und Affizierung der Notfallintervention eine positive Komponente hinzuzufügen. Es wird die folgende These vertreten: Der Gabentausch invertiert Chance und Risiko und kehrt ihre Vorzeichen um. Diese Konzeption ermöglicht es, die seltene Mobilisierung zu Notfällen und Großeinsätzen als Kontinuität einer normativen Praxis zu fassen, die in den kritischen Ereignissen unter besonderem Reproduktionsdruck steht, aber gerade in diesen Momenten besondere symbolische Profite für die Teilnehmenden verspricht.

Zunächst bedarf es aber einer Situierung der Reziprozitätsverhältnisse zwischen der Notrufbearbeitung, die Polizeieinheiten anfordert und koordiniert, und dem Streifendienst auf der Straße, der sie zur Verfügung stellt. Die Zentralisierung der Leitstellen und ihre Anbindung an die Landespolizeidirektionen bedingen eine organisationsstrukturelle Überordnung, die die Leitzentralen formal über den Streifendienst stellt (siehe Abschnitt 2.3.1.). Die Praxis der Einsatzkräftemobilisierung besteht allerdings keineswegs nur aus autoritativen Anweisungen durch die übergeordnete Stelle, wie das folgende Interviewzitat verdeutlicht:

Polizist: Ich versuch es [seine Arbeit] immer bestmöglich zu machen, ja. Mit Verständnis und dergleichen, wenn man natürlich auch weiß, wie es draußen ist, dass man gewissen Dingen ein bissl mehr Zeit lässt, was man auch gewährt, also ich zum Beispiel, und wenn dann dringender Bedarf ist bei irgendwelchen Einsätzen, dann

muss man hinterfragen, dass es ein bissl schneller geht.

Interviewer: Also meinst jetzt Verständnis für den Streifendienst draußen?

Polizist: Verständnis für gewisse, genau, so ist es, für Abläufe, Dokumentationen, wenn es etwas länger dauert. Wenn man dringend jemanden braucht, dann ist natürlich nicht immer die Zeit da. Gegenseitiges Geben und Nehmen, wie es immer so schön heißt. (INT, Disponent)

Wichtig für die Disposition und Kontrolle der Einsätze sei ein Verständnis für den Außendienst. Die Praxis des Streifendienstes und dessen Arbeitsbedingungen kennen die Leitstellenbeamt:innen aus eigener früherer Beteiligung. Sie gewähren daher Zeit, wenn es möglich ist, drängen aber bei hohem Einsatzaufkommen auf beschleunigte Bearbeitung, um Einheiten schneller wieder als Ressourcen freizumachen und sie zwischen Vorfällen zu bewegen. Es gehe letztlich um ein Geben und Nehmen. Diese Selbstbeschreibung der Einsatzdisposition, die mir bei Feldaufenthalten immer wieder begegnete, möchte ich an dieser Stelle soziologisch vertiefen und als Gabentausch untersuchen, dessen basale Gaben Zeit und Körper sind. Die triadische Beziehung von Geben, Nehmen und Erwidern gehört seit dem bahnbrechenden Essay des französischen Soziologen Marcel Mauss zu den klassischen Theorien der Soziologie, die bis heute rege diskutiert werden (Moebius und Papilloud 2006; van Dyk und Haubner 2021; Caillé 2022).

Im Folgenden beschreibe ich zunächst die angesprochene Beziehung zwischen »drinnen« und »draußen« als widersprüchliches Verhältnis organisationsstruktureller Über- und symbolischer Unterordnung der Leitzentralen (Abschnitt 4.8.2.1.). Der Gabentausch verbindet die Praxisformen und stabilisiert ihre Prestigehierarchie zugleich permanent durch die Trennung der Disponent:innenkörper von ihren Zeitgaben (Abschnitt 4.8.2.2.). Andersherum formuliert, sind es gerade der Körpereinsatz und die unmittelbare Verknüpfung von Gabe und Geber:in, die den intervenierenden Polizeieinheiten einen Prestigevorteil einbringen. Nach kurzen Ausführungen zu Reziprozitätsverletzungen (Abschnitt 4.8.2.3.) und anderen Tauschformen in der Mobilisierung (Abschnitt 4.8.2.4.) steht dann das Gaberitual Großeinsatz im Mittelpunkt (Abschnitt 4.8.2.5.). Die Beteiligung an solchen Einsätzen als »Prestigeobjekten« verspricht hohe symbolische Gewinne. Der Gabentausch erweist sich daher als Mobilisierungsverstärker. Er produziert eine affektive Bindung an das Un/Sicherheitsobjekt. Sein »gegenseitige[r] Zauber« (Mauss 2006, 16) verflüssigt die Trennungen zwischen »drinnen« und »draußen« für den Moment. Er lässt die Gemeinschaft der Polizist:innen empfundene Wirklichkeit werden und bindet die Praxisformen Streifendienst und Notrufbearbeitung in fortlaufender Reziprozität aneinander (Abschnitt 4.8.2.6.). In der paradoxen Stellung der Leitzentralen fungiert der Gabentausch, wie abschließend argumentiert wird, zudem als Legitimation von Autorität (Abschnitt 4.8.2.7.).

4.8.2.1. »Draußen« und »Drinnen«

Eine erste Annäherung an den Gabentausch in der Einsatzmobilisierung besteht darin, die besondere symbolische Stellung der Leitzentralen im Gegensatz zu ihrer funktionalen und organisationsstrukturellen Stellung zu untersuchen. Die Notrufbearbeitung befindet sich nicht nur an einer Grenze zur organisationalen Umwelt und aufgrund ihrer

Koordinationsleistungen im sprichwörtlichen Herzen der Polizei. Sie wird auch von der polizeikulturell wichtigen Grenze zwischen »drinnen« und »draußen« durchzogen. Das heißt, die Notrufbearbeitung verbindet Innen- und Außendienst. Wenn die Polizist:innen zur Leitzentrale stoßen, überqueren sie diese Grenze, womit eine Vielzahl symbolischer Metamorphosen einhergeht. Erzählungen darüber, wie sie zur Leitzentrale gestoßen sind, bieten sich als Transitionsnarrationen zur Analyse an.

Eine häufig auftretende Variante, zur Leitzentrale zu kommen, ist die Zuteilung durch die Organisation. Die Landespolizeidirektion fordert aus den Polizeiinspektionen Mitarbeiter:innen an, die für einen begrenzten Zeitraum Dienst in der Leitzentrale verrichten müssen. Diese Form der erzwungenen Rekrutierung⁴⁴ baut auf einem organisationalen Interesse an der Aufrechterhaltung der Praxisform auf. Sie antwortet auf den konstanten Personalmangel und den zu geringen freiwilligen Zufluss neuer Mitarbeiter:innen, der das relativ geringe Prestige der Leitzentrale ausdrückt. Von der Zuteilung sind diejenigen Rekrutierungen zu unterscheiden, die von den Beamt:innen als Folge einschneidender Erlebnisse beschrieben werden. Dazu zählen neben physischen Verletzungen einschneidende negative Erfahrungen im Außendienst, größere Veränderungen in den vorherigen Dienststellen oder Ereignisse im privaten Leben. Zudem wurde mir von einigen berichtet, dass Familiengründungen mit Kindern die Entscheidung zum Wechsel in die Leitzentrale beeinflusst hätten. Ein dritter Typ der Rekrutierungserzählungen betonte die Suche nach Abwechslung oder ein individuelles Interesse an der Leitstellenarbeit.

Der Schritt von »draußen« nach »drinnen« wird von allen als Distanzierung vom typischen Alltag der *street cops* beschrieben. Der Streifendienst bildet für die Beamt:innen weiterhin den kulturellen Kern dessen, was es heißt, ein:e Polizist:in zu sein, wie etwa Verbrecher:innen jagen (FP, Landesleitzentrale) und bekämpfen (FP, Landesleitzentrale) oder »weil es immer nah am Menschen ist und weil man da am meisten helfen kann oder etwas gegen das Böse tun unter Anführungszeichen« (INT, Disponent). Allerdings ist der Streifendienst mit permanenten Unsicherheiten verbunden, die sich nicht auf physische Gefahren beschränken (Skolnick 1966), wie ein Leitstellenmitarbeiter in einem Vergleich von Leitzentrale und Außendienst erklärt:

Es ist einfach angenehmer, Dienst [in der Leitzentrale] zu machen als im Bezirk draußen. Du hast deine Einteilungen, du hast deine Pausen. Im Bezirk im Streifendienst bist eingeteilt, weiß nicht, acht Stunden am Funkwagen vom Zwölfstundendienst, die anderen vier Stunden Wachhabender. Wenn viel los ist, und das war meistens so draußen, dann hast überhaupt keine Zeit mehr. Du wirst vor lauter Schreiben nicht mehr fertig. Das ist drinnen nicht. Wenn ich drinnen von meinem Arbeitsplatz aufstehe in der Landesleitzentrale, dann ist erledigt. Ich habe keine Aktennachbearbeitung und dergleichen. Das existiert dort nicht. (INT, Disponent)

Zunächst dreht der Interviewte die polizeisozioologisch tradierte Unterscheidung von Schreibarbeit »drinnen« und Aktionsarbeit »draußen« (vgl. etwa Mensching 2008) um.

44 Rekrutierung umfasst alle Formen, mit denen Praktiken ihre Teilnehmer:innen für eine gewisse Dauer gewinnen (Shove und Pantzar 2016).

Das permanente Schreiben in der Leitzentrale nimmt für ihn offenbar im Gegensatz zum Streifendienst keinen belastenden und bürokratischen Charakter an, mit dem er nicht fertig wird. Die physische Gefahr im Streifendienst wird begleitet von Unplanbarkeit. »Draußen« zu arbeiten heißt, in einer unsteten Welt Dienst zu tun, die dem Streifendienst und seinen Beamt:innen ihre Rhythmen aufdrängt. Die »Überstundenbelastung und die Überbürokratisierung, die du draußen hast« (INT, Disponent), symbolisieren die negativen Seiten des Polizist:innendaseins. Sie werden als Geringschätzung der eigentlichen Arbeit empfunden, die mit Erwartungshaltungen und Selbstverständnissen der Protagonist:innen wenig zu tun haben (vgl. auch Künkel 2014).

»Draußen« befinden sich also die Gefahren der Welt, die Kriminellen, das Klientel und die bürokratische Schreibe, aber auch die Bürger:innen, die man zu schützen verpflichtet ist, und die Kolleg:innen, um die man sich sorgt. Es ist eine Welt der multiplen Unordnungen. Die Leitzentrale ist hingegen ein Raum symbolisch und materiell geordneter Verhältnisse, wie im Abschnitt über Listen bereits beschrieben wurde. Es gibt einen geregelten Rhythmus von Arbeit und Ruhe, den Einsätze nicht unterbrechen.⁴⁵

Hinsichtlich des massenmedialen, subkulturellen und finanziell durch Gefahrenzulagen ausgedrückten Prestiges ist der Innendienst dem Außendienst allerdings untergeordnet.⁴⁶ Dies gehe, wie mir eine Beamtin im Gespräch mitteilte, auch mit der Annahme einher, dass die Leitstellenmitarbeiter:innen die Fähigkeiten und normativen Orientierungen der Praxis »draußen« nicht verstehen würden (FP, Landesleitzentrale). Aus der Perspektive der Disponent:innen reißt die Verbindung zur Welt »draußen« aber nicht völlig ab. Denn sie teilen noch immer die Erfahrung, im Streifendienst tätig gewesen zu sein, und schreiben sich die erlernten professionellen Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster, die die medienspezifischen Defizite des Notrufs ausgleichen und eine epistemische Integration des »Drinnen« und »Draußen« ermöglichen sollen, selbst zu. Dass Polizist:innen »lange nicht mehr draußen« (FP, Landesleitzentrale) waren, wird von ihren Kolleg:innen an »falschen« Einordnungen von Notrufgesprächen erkannt, etwa wenn Anrufer:innen nicht als »Psychosen« identifiziert werden und angelegte Einsätze verworfen werden müssen. Die beiläufigen Witze, die solche Korrekturen begleiten, unterstreichen, dass die Erfahrung im Streifendienst die selbst zugeschriebene Kompetenz, Vorfälle allein auf Basis von verbalen Darstellungen zu beurteilen, rechtfertigt. Gerade der Umgang mit den Widrigkeiten in Dienstbereichen, die als fordernd oder gar gefährlich gelten, wird dabei – im Gegensatz zum »einfachen« Dienst in gehobenen Gegenden – zum Erfahrungsfundament »richtiger« Situationsdefinitionen erklärt. Dabei handelt es sich meist um ärmere Gegenden mit hohem Migrant:innenanteil (Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021).

Die Verbindung zum Streifendienst wird zudem permanent durch Erzählungen über vergangene Erlebnisse aktualisiert, bei denen Polizist:innen die Bedeutung von Gefahrenereignissen und Regeldehnungen in ihren Praxisbiografien unterstreichen und zur

45 Freilich gibt es emotionale Betroffenheiten, die insbesondere dann länger erinnert werden, wenn die Beamt:innen sich selbst in den Ereignissen wiedererkennen.

46 Die Entlohnung der Beamt:innen in der Leitzentrale wurde im Zuge des Aufbaus der Leitzentralen und im Gefolge der Rechnungshofkritik 2010 durch eine Erhöhung der Besoldung bereits verbessert, sodass finanzielle Einbußen durch den Wegfall von Gefahrenzulagen reduziert werden.

Rechtfertigung von Faustregeln heranziehen. Sie erinnern damit beharrlich an die gefährliche Potenzialität scheinbar alltäglicher Ereignisse. Obwohl die Beamt:innen an einem Rückzugsort arbeiten, »an dem Kollegen aufgefangen werden« (FP, Landesleitzentrale), die nicht mehr draußen sein können oder wollen, werden so grundlegende Dispositionen gepflegt und deren Wertigkeit aktualisiert.

4.8.2.2. Zeit und Körper als Gaben

Die aktive Bindung an den Streifendienst ist also eine wichtige Komponente im Selbstverständnis der Leitzentrale. Ich möchte nun aufzeigen, dass diese Bindung nicht nur auf Erzählungen beruht, sondern vor allem in der alltäglichen Praxis des Gabentauschs aktualisiert wird. Die Beteiligung daran fundiert die Erzählungen und erzeugt die relevanten Events, die in Geschichten und Lehrfabeln thematisiert werden. Wie funktioniert dieser Gabentausch?

Zur Beantwortung dieser Frage seien einige Beispiele für Gaben in der Einsatzdisposition vorangestellt. Wenn das Notrufaufkommen es erlaubt, ist es üblich, Einsätze bis zum Schichtende der Streifendiensteinheiten ruhen zu lassen, um die Besatzungen nicht kurz vor Ende mit neuen Aufgaben zu konfrontieren, die ihre Schicht womöglich ohne Not verlängern. Diese Aufgaben werden erst an die neue Besatzung vergeben. Lange Anfahrtswege werden prinzipiell vermieden. Auch schonen manche Funker:innen Besatzungen, von denen sie wissen, dass sie tags zuvor »genug zu tun« (FP, Landesleitzentrale) hatten, oder lassen Streifenwagen Aufträge, die von den Polizeiinspektionen an sie kommandiert werden, in der Zeit fahren, in der sie der Leitzentrale zur Verfügung stehen müssen. Auf Anfrage werden Streifenwagen dann so lange, wie es geht, aus dem Geschehen »draußen gehalten« (FP, Landesleitzentrale) oder erhalten Einsatzzeit für Anhaltungen zur Erhöhung von Erfolgsquoten durch Kontrollen migrantischer Jugendlicher in Parks oder von Fahrzeugen (dazu auch Fassin 2013). Die Disponent:innen gewähren zudem denjenigen Einsatzbeteiligungen, die sie brauchen, um ihre Quoten zu erfüllen (FP, Landesleitzentrale), oder erlauben gemeinsames »Schreibenfahren« nach größeren Einsätzen wie Psychatrieeinweisungen oder Körperverletzungen, die eine umfangreichere Dokumentationsarbeit verlangen. Der Gabentausch zieht sich sogar bis in die Kategorisierung von Notrufgesprächen. Die Reduzierung des Aufwands für die Kolleg:innen »draußen« wird als Rechtfertigung für die Ablehnung von irrelevanten Anrufen angeführt. In all diesen Fällen geht es darum, den anderen Zeit zu geben, die sie für ihre eigenen Belange aufwenden können. Die kleinen Zeitgaben mögen unter Knappheitsgesichtspunkten gar als Verschwendung angesehen werden, wenn Dienstzeiten nicht bis zur letzten Minute ausgenutzt oder für Aufgaben doppelte Einheitenzuordnungen vorgenommen werden.

Gerade die freizügige Verwendung von Ressourcen macht die Zeitgaben aber umso wertvoller (Bourdieu 1998b, 371). Die Streifenwagen melden sich im Gegenzug zu Einsätzen außerhalb ihres primären Zuständigkeitsbereichs »freiwillig«. Zudem zählt die Bereitschaft, die Einsatzbearbeitung zu beschleunigen, wenn es die Gesamteinsatzlage erfordert, zu den Zeitgaben durch Interventionskräfte. Der Streifendienst gibt also Zeit, vor allem in Form von Beschleunigung bzw. als Einsatz für andere. Ein Beispiel für diese freiwilligen Meldungen gibt der folgende Protokollausschnitt:

Es kommen plötzlich immer mehr Einsätze an. Der Disponent arbeitet bald angestrengt. Er weist den Einsätzen in rascher Folge Streifenwagen zu. [...] Nach kurzer Zeit gehen ihm die Funkmittel aus. Als ein Streifenwagen anfragt, ob er Verstärkung bekommen könne, [...] muss der Disponent antworten: »Leider negativ, ist keiner mehr da.« Daraufhin meldet sich über den Funk ein anderer Streifenwagen. (FP, Landesleitzentrale)

Die Zufahrt des nicht zuständigen Streifenwagens aus einem anderen Gebiet ist eine der scheinbar unbedeutenden Unterstützungsleistungen, die, ergänzt durch kleine Nachsichtigkeiten im Ressourcen- und Zeitmanagement auf Seiten der Disposition, den Kern des Gabentauschs ausmachen. In den konkreten Situationen wird die den Gabentausch konstituierende Normativität des Gebens, Nehmens und Erwiderns selten ausgesprochen. Dass in Zukunft eine Erwidernung zu folgen hat bzw. dass eine Unterstützungsleistung bereits eine Erwidernung vergangener Zeitgaben ist, wird weder im Geben noch im Nehmen verbalisiert. Der Gabentausch entfaltet sich im Alltag weitgehend als performatives Geschehen, in dem die positive Antwort immer zugleich eine Aufforderung zur Erwidernung in sich trägt. Die inhärente Reziprozitätsforderung kann implizit bleiben. Allerdings muss die Gabe erkannt und bewertet werden, um als solche zu wirken (Hillebrandt 2008). Die Explikation des Gabentauschs wird durch ein praktisches Verstehen der Gabe als Gabe ersetzt. Ein Streifenwagen würde im Einsatzfunk nicht direkt darauf angesprochen werden, dass der Aufschub seiner Einsatzbeendigung nur gegen die Bereitschaft zur Aushilfe bei Überlastung im Nachbarbezirk gewährt wird. Die Funckerin würde lediglich fragen, ob er bereits zur neuen Schicht gehört oder am Ende seiner Arbeitszeit steht, um dann je nach Antwort sofort oder später eine andere Besatzung zu disponieren. Die Disponentin mag überhaupt noch nicht an die kommende Überlastung am Abend im Nachbarrayon denken oder zu dem Zeitpunkt im Dienst sein. Jedoch sind die zukünftigen Teilnehmer:innen dazu angehalten, den Tauschakt zu erwidern und die Reziprozitätsökonomie fortzuführen.

Die Gabe umfasst daher als dritten Zug die moralische Verpflichtung, dass Zeitnehmende den Zeitgebenden später selbst Zeit zur Verfügung stellen werden. Das symbolische Machtsystem des Gabentauschs verleiht also nicht demjenigen Macht, der über Ressourcen verfügt, sondern demjenigen, der sie veräußert, um die moralisch gebundenen menschlichen und technischen Akteur:innen später wieder mobilisieren zu können.⁴⁷ Die Erwidernung beendet die normative Dynamik des Gabentauschs, die die Praktiken der Mobilisierung strukturiert, aber nicht, sondern schafft eine gelungene Vermittlung, die eine Reziprozitätsnorm etabliert, an die weitere Gabenerwartungen anschließen.⁴⁸

47 Vgl. für eine ähnliche an Foucault anknüpfende Konzeption von Macht als sich verausgabende Assoziation Latour (2006).

48 Meines Erachtens ist der Motor der Fortsetzung nicht nur fortlaufende Konkurrenz um Prestige, in der die Tauschenden sich gegenseitig mit immer mehr Großzügigkeit überbieten (vgl. Mauss 1990; Bourdieu 2020). Vielmehr ist die Erwidernung aus relationaler Perspektive bereits als höherwertige Gabe aufzufassen, weil sich mit ihr die Tauschbeziehung selbst als intakte Beziehung erweist. Die etablierte soziale Bindung verleiht der Gebenden als Element der Gegengabepraktik ein neues Gewicht. Selbst wenn die Gegengabe ein ganzliches Äquivalent wäre, dann besäße sie durch die neue Beziehung doch einen anderen symbolischen Wert. Das erzeugt eine Wertsteigerung im

Zum Zeitpunkt der Gabe ist nie vorbestimmt, wann sie erwidert wird bzw. wann sich eine Möglichkeit bietet, die gegebene Zeit zurückzugeben, um der Verpflichtung nachzukommen (Adloff und Mau 2006). Der Gabentausch tritt so scheinbar ungebunden in den alltäglichen ›freiwilligen‹ Einsatzteilnahmen zutage, ohne dass für Außenstehende ersichtlich wird, dass die Polizist:innen damit an einem kollektiven und sich über längere Zeiträume erstreckenden Transaktionsgeschehen teilnehmen, das ihnen die moralische Obligation auferlegt, sich zur Verfügung zu stellen, um die Reziprozitätsbeziehung mit der Einsatzleitzentrale aufrechtzuerhalten. So routiniert diese Praktiken des Gebens, Nehmens und Erwiderns meist ablaufen, so bedeutungsvoll und normativ aufgeladen sind sie. In den Tauschakten verschwimmt die Grenze zwischen Routine und Ritual dort, wo Zeitgaben genauso auf einem praktischen, unausgesprochenen Verstehen beruhen, wie sie für die Polizist:innen einen expressiven Charakter in der Symbolisierung der ›guten‹ Beziehungen zwischen Notrufbearbeitung und Streifendienst annehmen.

Warum wird aber gerade Zeit geschenkt und getauscht? Marcel Mauss (1990, 31) argumentiert, dass »ausschließlich Wertgegenstände« geschenkt werden können. Es sollte bereits deutlich geworden sein, dass der Zeit in der Notrufbearbeitung ein besonderer Wert als verknapptes Gut zugeschrieben wird. Einerseits ist sie eine kritische Variable in der *event suppression* (Zebrowski 2019) sich entfaltender Notfälle. Andererseits ist sie gemessene und normalisierte Leistungskennzahl. Die manageriale und katastrophenlogische Prägung der Notrufbearbeitung ist insofern nicht entkoppelt von der Gabenökonomie, sondern bestimmt mit, was von Wert ist. Zeit nimmt damit die Form eines verallgemeinerten Tauschäquivalents an.

Die Paradoxie, dass Zeit logisch nicht getauscht oder verliehen werden kann, weil sie immer im praktischen Vollzug aufgeht, macht sie zur Gabe par excellence (Bourdieu 1998b, 371). Sie kann nur gespeichert werden, wenn sie unter Umwandlungsverlusten in Artefakten oder Symbolmedien wie Geld objektiviert oder in impliziten und expliziten Lernprozessen inkorporiert wird. Daher sind neben den oben beschriebenen unmittelbaren Zeitgaben auch Dienstleistungen und Informationen, die der Polizeisoziologe Marschel Schöne (2011, 131–34) als feldspezifische Geschenke im Polizeidienst auffasst, letztlich Gaben, die auf Objektivation und Inkorporation von Zeitinvestitionen zurückgehen. Ob Disponent:innen bestimmte Anrufe bei anderen Blaulichtorganisationen für die Streifenwagen tätigen, ist letztlich also eine Zeitgabe, die zukünftige Zeitgaben der Streifenwagen wahrscheinlich macht. Dass man niemanden »dumm sterben lässt« (INT, Disponent), Informationen und Wissen weitergibt, ist die Übersetzung von inkorporierter Zeitinvestition in Wissen und verkürzt den Aufwand anderer. Hinzu kommt, dass die mit Befehlsgewalt ausgestattete Einsatzdisposition gerade zeitliche Freiräume sowie Gelegenheiten zur Verausgabung von Zeit zu bieten hat.

Allerdings gibt es eine weitere Komponente des Gabentauschs, die insbesondere dazu beiträgt, dass die symbolischen Hierarchien zwischen Leitzentrale und Streifendienst

Erwidern. Umgekehrt ergibt sich daraus wohl auch die Personalisierungsdynamik des privaten Gabentauschs, bei der die Praktik des Erwiderns so sehr an die Akteur:innen gebunden ist, dass der Gegenstandswert der Gabe in den Hintergrund rückt. Für die beobachteten Dynamiken sind solche ›Ursprungsdynamiken‹ aufgrund des fortgeschrittenen Charakters des Gabentauschs weniger relevant.

entstehen: die Körperlichkeit der Gabe. Dadurch, dass die Disponent:innen von der Intervention in Notereignissen distanziert sind, fehlt ihnen die Bindung des eigenen Körpers an die Gabe, die für deren Wertigkeit besonders relevant ist (Mauss 1990, 174; Hillebrandt 2012). Der Streifendienst setzt hingegen in seinen Zeitgaben gerade die Körper der Polizist:innen aufs Spiel und stellt sie der Leitzentrale zur Verfügung, damit diese sie einsetzen kann. Aus der manchmal damit einhergehenden Gefahr bezieht die Gabe der Interventionskräfte ihren höheren Wert und der Streifendienst sein Prestige. Die Widrigkeiten und Gefahren des Körpereinsatzes machen aus ihm ein symbolisch-materielles Risikokapital für Anerkennungsgewinne.

In Erinnerungen der Polizist:innen wird die Bedeutung der Gefahr im Streifen dienst noch immer greifbar. Sie betonen den Zusammenhalt und das Erleben schwieriger Umstände. Neben mitunter wenig gastlichen Polizeieinspektionen mit »Caritas«-Einrichtung erzählten mir Beamt:innen von »Messerstecher-Bars« und Massenschlägereien zwischen »40 Tschetschenen gegen 60 Türken oder so«, bei denen man mit einer deutlich geringeren Zahl an Einsatzkräften schnell »repressiv auftreten« müsse: »Da zähle der Schein.« (FP, Landesleitzentrale)

Vergemeinschaftung und Einsatzerfolg gründen in der gemeinsamen Körpergabe, die gerade unter widrigen Bedingungen (Unterfinanzierung, überlegene Gegner, Unterbesetzung) durch kollektive Exposition gegenüber der Gefahr expressive Autorität erzeugen könne. Den Körpern des Streifendienstes und der Sonderkräfte gilt daher in der Einsatzkoordination besondere Sorge. Die Begabungen des Polizist:innenkörpers werden aber zugleich genutzt. Es ist gerade Bourdieus (2020, 246–59) und Mauss' Verdienst, diese Dialektik von symbolischem Kampf und moralischer Fürsorge, Freiwilligkeit und Reziprozitätsverpflichtung als Bewegungsmechanismen offengelegt zu haben. Im Verhältnis zwischen Disposition und Streifendienst sorgen sie für symbolische Ungleichheiten und für soziale Bindungen zwischen den Praxisformen. Während die Körpergaben den einfachen Zeitgaben der Leitzentralen in der symbolischen Konkurrenz um polizeiliches Ansehen überlegen sind, wissen die Disponent:innen, dass das, was sie den Streifen dienstbesetzungen im Gegenzug geben können, Zeit ist. Die Streifenwagenbesetzungen sollen hingegen erkennen, wann es darauf ankommt, den Takt zu steigern oder mit Blaulicht Kolleg:innen zu unterstützen. Diese haben es ihnen im Einsatzfunk bereits unzählige Male vorgemacht. So wird der Funk zum Kommunikationsraum polizeilichen Lernens und der Integration in den Gabentausch.

4.8.2.3. Verletzung der Reziprozitätsnorm

Das Erkennen des »richtigen« Moments für Gaben vollzieht sich auf der Basis polizeilichen »Gespürs« – einer geradezu »intentionlose[n] Intentionalität, die im Sinne eines Prinzips von Strategien ohne strategischen Plan, ohne rationales Kalkül, ohne bewusste Zwecksetzung funktioniert« (Bourdieu zit.n. Hillebrandt 2008, 4288). Die im Gabentausch entstehenden Gemeinschaftsbeziehungen gelten als Möglichkeitsbedingung polizeilicher Praxis (Behr 2000a). Den Streifen dienstkolleg:innen soll die Aufgabenerfüllung erleichtert werden und in Notsituationen immer jemand zur Unterstützung eilen: »immer wenn die Kollegen in Not sind [...], müssen wir wen haben« (INT, Disponent), »davon leben wir« (FP, Landesleitzentrale). Daher ist es bereits ein Affront, wenn das Prinzip des Gebens und Nehmens in der Praxis expliziert werden muss. Dennoch gibt

es immer die Möglichkeit der Abweichung und Verletzung. Sonst könnten Gabe und Erwidierung keinen symbolischen Wert erlangen. Im Mittelpunkt der Sanktionierung und Skandalisierung stehen die Abweichenden. Ein Polizist bemerkt im Interview:

Wenn viele Einsätze sind, sind halt viele Einsätze. Die [Streifenwagenbesetzungen] brauchen sich nicht beschweren, weil wir können ja auch nichts dafür, wenn viele Anrufe oder eine hohe Einsatzdichte ist. [...] Ja, hin und wieder muss man mit den Kollegen draußen auch streiten. [...] Aber im Großen und Ganzen passt das. Und wir sind zufrieden, wenn sie zufrieden sind [...]. (INT, Disponent)

Der Disponent stellt sich im Gesprächsauszug nicht als Inhaber einer formalen Autorität dar. Er sieht sich vielmehr als Teil einer Schicksalsgemeinschaft (Behr 2000b), die vom Einsatzaufkommen betroffen ist. Er kritisiert daher die Verweigerung in einer Lage, mit der alle Beteiligten umgehen müssten. Die Streifenwagen zeigen dabei an, dass sie keinen Grund für eine Beschleunigung sehen, während für die Disponent:innen bereits klar ist, dass sich die Einsatzlage verdichtet. Der implizit im Gabentausch mitgetragene Verweis auf zukünftige Gegengaben und die Erwartung eines gemeinsamen Verständnisses, wann Zeitgaben zu erwidern sind, werden brüchig. Der Streit über die Einsatzbearbeitung findet vor der gesamten Funköffentlichkeit statt. Die Verletzung der Reziprozitätsbeziehung hebt die ›Unbelehrbaren‹ heraus und personalisiert die Verantwortung für den Verstoß. Umgekehrt können auch Leitstellenbeamt:innen durch ›falsche‹ Klassifizierungen den Gabentausch verletzen, weil zu hohe Gefahreinschätzungen umfangreichen Körpereinsatz oder Aufwand für den Streifendienst erfordern. So wird nicht nur eine zu niedrige Priorisierung, sondern auch eine zu hohe Einsatzklassifikation riskant.

Der Zeitpunkt und die Bewertung des Einsatzes entscheiden zudem darüber, ob den Gaben Wert zugeschrieben wird. Freiwillige Meldungen werden dann erwartet, wenn es um etwas ›Wichtiges‹ geht. Wenn eine Streifenwagenbesetzung sich permanent zu Einsätzen wegen Lärmerregungen melden würde, wäre das keine wertvolle Gabe und könnte abgelehnt werden. Allerdings ist auch die Ablehnung der Zeit- und Körpergaben eine riskante Angelegenheit. Denn die Annahme ist im Tauschakt verpflichtend und kann bei Verstößen sogar als kleine »Kriegserklärung« (Mauss 1990, 37) wahrgenommen werden. Dass die Disponent:innen Gaben nur begründet ausschlagen dürfen, kann zu ungewöhnlichen Rekonfigurationen von Einsatzbewertungen führen, die situativ als *overpolicing* oder Ressourcenverschwendung erscheinen mögen, dafür aber die Tauschmaschine in Gang halten. Während meiner Beobachtungen kam es bei einem Vorfall auf einer Autobahn zu einer Situation, in der ein hohes Aufgebot an Kräften mobilisiert wurde: »Eine Anzahl, die mir eigenartig hoch vorkommt. Da ich nicht gehört habe, was gefunkt wurde, frage ich, wie es dazu kommt. Der Disponent sagt, die meisten hätten sich freiwillig dazu gemeldet.« (FP, Landesleitzentrale) Autobahneinsätze haben sehr hohe Priorität. Der Aufwand in diesem Fall ist dennoch vor dem Hintergrund allgemeiner Knappheit eher ungewöhnlich. Auch der Funker zeigt in seiner Erwidierung auf meine Frage, dass die Disposition nicht auf seiner eigenen Einschätzung, sondern auf der kollektiven Bewertung durch freiwillige Meldungen basiert. Bei einer einfachen Kosten-Nutzen-Rechnung würden die Mittel wahrscheinlich anders eingesetzt. In der Gabenökonomie darf der avisierte Nehmer aber nicht einfach ablehnen, wenn er keinen ›guten‹

Grund dafür vorzuweisen hat, weil er sonst die Geber:innen und deren Fähigkeiten, die Lage zu bewerten, herabwürdigen könnte. Die Ablehnung freiwilliger Meldungen kann aber dadurch begründet werden, dass es anderes zu tun gebe (FP, Landesleitzentrale). Damit bremsen die Funker:innen die Initiative der Streifenwagen nicht, sondern nehmen die Mobilisierungsdynamik auf und lenken sie. Genauso vorsichtig müssen die Disponent:innen mit Beschleunigungsforderungen umgehen, mit denen sie den gewohnten Ablauf der Einsatzbearbeitung situativ verkürzen, etwa wenn sie Streifenwagen nicht gemeinsam zur Dokumentation »schreiben fahren« lassen.

Im generalisierten Gabentausch zwischen Notrufbearbeitung und Streifendienst können die beschriebenen Verletzungen der Reziprozitätsnorm durch andere kurzfristig abgefedert werden, wodurch der Austausch Stabilität erlangt. Alle werden dafür verantwortlich gemacht, die Beziehungen der Kollektive aufrechtzuerhalten. Die Erwidern verteilt sich auf viele, sodass es »im Großen und Ganzen passt«. Der Gabentausch erweist sich als sozialer Kitt und moralische Ökonomie, die Wissensobjekte einer kollektiven und kollektivierenden Neubewertung in der Einsatzmobilisierung unterzieht und dafür sorgt, dass Menschen und Dinge zur Intervention verfügbar werden.

4.8.2.4. »Du machst mir das, ich mach dir das«: Handel, Tausch und Drama

Neben den impliziten Erwidernforderungen des Gabentauschs nimmt die Mobilisierung vormals unzugänglicher Ressourcen Formen narrativer Umwertung und expliziter Verhandlung an. Dabei handelt es sich um Ausnahmen von der allgemeinen Gabenzirkulation. Während die narrative Umwertung versucht, den symbolischen Wert von Einsätzen durch stilistische Mittel und selektive Zuwendung zu bestimmten Aspekten zu steigern oder die Kosten gering aussehen zu lassen, operiert der explizite Tausch mit offengelegten Regeln. Beide zielen vor allem darauf ab, Akteur:innen zu mobilisieren, die üblicherweise passiv bleiben oder besondere Mobilisierungsbemühungen verlangen. Das können andere Organisationseinheiten (z.B. die Kriminalpolizei), Sonderkräfte oder einzelne Akteur:innen sein, wie z.B. Offizier:innen und Jurist:innen, die umfangreiche Abweichungen von Regeln verantworten und gestatten müssen. In der Umwertung von Einsätzen bewegt sich die Einsatzdisposition zwischen Dramatisierung, die Gefahren hervorhebt, um Ressourcen zu mobilisieren, und Banalisierung, die zwar taxonomische Klassifizierungen aufrechterhält, aber die Relevanz senkt, um Mobilisierungsdynamiken zu begrenzen.

Vorfälle können durch Rekontextualisierung neue Bedeutungen erlangen, etwa indem verdächtige Aktivitäten einem lokalen Konflikt oder einem wiederkehrenden Kriminalitätsphänomen zugeordnet werden. Die Rekontextualisierung verleiht den Einsätzen somit eine Relevanz, die über die eigentliche Situation hinausgeht, und kann das Interesse anderer wecken. So können die Funker:innen versuchen, Einsätze abzugeben, ohne eigene Kräfte aufzuwenden, indem sie die Verkehrspolizei oder andere Funkgruppen ansprechen, die nicht zuständig wären (FP, Landesleitzentrale). Hierfür ist darstellerisches Geschick von Nöten, da eine Bedeutsamkeit der Ereignisse glaubwürdig kommuniziert werden muss, die die Beamten selbst nur bedingt annehmen.

Genauso können Kontextvermutungen Gefährlichkeit abmildern, indem vermeintliche Täter:innen hinsichtlich ihrer Gefährlichkeit herabgestuft werden (siehe Abschnitt 4.7.2.). Hierbei werden Einsätze durch die selektive Zirkulation von Aspekten des jeweili-

gen Wissensobjekts umgewertet. Als exemplarisches Beispiel kann hier ein Einsatz während meiner Beobachtungen dienen. Bei dem Vorfall werden von Auffordernden auch gefährliche Gegenstände in einer Unterkunft vermutet. In der Disposition wird die Gesprächsdokumentation lediglich mit »Messer sind eh immer da.« (FP, Landesleitzentrale) kommentiert. Die Messer in der Unterkunft werden nicht als gefährliche Waffen bewertet und im Funk nicht weitergegeben. Diese Information könnte eine deutlich aufwendigere Mobilisierung mit Sonderkräften zur Folge haben und schnell zu vielen freiwilligen Meldungen führen.

Die selektive Wissenszirkulation entdramatisiert in solchen Fällen und lässt die Disposition weniger Streifenkräfte in der Funkgruppenöffentlichkeit plausibel erscheinen. Entgegen der üblicherweise besonders hohen polizeilichen Aufmerksamkeit werden die gefährlichen Gegenstände als alltägliche Haushaltswaren normalisiert, der Einsatz im buchstäblichen Sinne deeskaliert und die Mittel, die die Benennung erfordern würde, reduziert. In solchen Fällen nehmen die Disponent:innen selbst ein gewisses Risiko in Kauf, reduzieren aber auch die Risiken von zu umfangreichen Kräftenmobilisierungen und Gefahrenerwartungen.

Gerade in Einsatzlagen, die durch Ressourcen- oder Zeitmangel gekennzeichnet sind, reguliert die (Ent-)Dramatisierung Verfügbarkeiten und versucht, Akteur:innen aktiv zu mobilisieren. Ein Einsatz während meiner Beobachtungen veranschaulicht die Funktionsweise dramatisierender Narrationen zur gezielten Mobilisierung nicht zuständiger Akteur:innen. Weil die Bearbeitung viel Zeit in Anspruch nimmt, aber die speziellen Fähigkeiten der Polizeikräfte nicht notwendigerweise erfordert, soll der Vorfall, ein Straßenschaden, abgegeben werden. Die Mobilisierung der Feuerwehr und anderer Einsatzorganisationen scheitert bzw. wird als wenig aussichtsreich angesehen. Deswegen versucht es der Disponent bei der Stadtverwaltung, der er »recht dramatisch, aber in sachlichem und freundlichem Ton« (FP, Landesleitzentrale) erklärt, dass der Fahrbahnabbruch immer größer werde, die eigentlich zuständigen Organisationen überlastet seien und für die Bearbeitung des Vorfalls zu lange brauchen würden. Er betont, dass fast ein Auto hereingefahren wäre und dass er wolle, dass es abgesperrt wird, damit keiner reinfällt. Mehr wolle er ja nicht (FP, Landesleitzentrale).

Die dramatische Erzählung weist auf sich ausweitende Schäden und drohende Gefahren hin, wenn nicht abgesperrt wird. Die Erzählung mobilisiert Schwere und Dringlichkeit, um formale Bewertungs- und Zuständigkeitskriterien aufzuweichen. Sie strukturiert das Wissensobjekt weniger anhand von polizeilich-fachlichen Kriterien, sondern ähnelt dem, was Karin Knorr-Cetina (1984, 154f.) ein »transepistemisches Argument« genannt hat. Die Dramatisierung kann über unterschiedliche Praxisformen hinweg angewandt werden, indem auf Gefährdungen kultureller Hochwerte hingewiesen wird, die über das normative Gewebe der Notrufbearbeitung hinaus moralische Geltung beanspruchen. Zugleich verlangt der Disponent nicht viel und betont, dass der Beitrag zur Bewältigung des Geschehens nur in einer Absperrung bestünde. Den Aufwand für die Lösung des Problems stellt er, gemessen an seinem Effekt zur Reduzierung der Gefahr, als gering dar. An diesem Beispiel wird deutlich, dass die Mobilisierung eine narrative Komponente besitzt. Der Einsatz wird nicht als kalter, bürokratischer Fall weitergegeben, sondern als mobilisierende Objekterzählung.

Die nicht verbalisierten Verpflichtungen des Gabentauschs und der Dramatisierung werden also durch den expliziten Tauschhandel ergänzt, bei dem das Prinzip »Du machst mir das und ich mach dir das« (FP, Landesleitzentrale) ausdrückt, was und wann getauscht wird. Ein solcher Handel findet nicht nur zwischen Einsatzleitzentrale und anderen Organisationsteilen statt, sondern auch zwischen Streifenwagen. Der Funk ist dann wie beim Gabentausch eine Art Handelsplatz, auf dem sich die Streifen gegenseitig Angebote machen, welche Einsätze sie zu bieten haben, und sich abstimmen. Man tauscht beispielsweise einen Streit gegen eine »Psychose« oder eine Lärmerregung. Der Einsatz wird zum Tauschgegenstand, mit dem bestimmte Zeitinvestitionen verbunden sind. Die Disponent:innen bestätigen und formalisieren den ordnungsgemäßen Ablauf durch die Neuzuweisung der Verantwortlichkeiten und auch sie tauschen Einsätze mit anderen und verhandeln mit Kolleg:innen um Interventionskräfte. Der Unterschied zum Gabentausch ist, dass die zeitlichen Bedingungen und Gegenstände des Tauschs von vornherein bekannt gemacht werden.

Wie Geben, Nehmen und Erwidern sind (ent-)dramatisierende Narrationen und Tausch Konfigurationspraktiken, die die Wissensobjekte umwerten, Mobilisierungen be- oder entgrenzen. Im folgenden Abschnitt werden nun Großeinsätze in ihrer kulturellen Bedeutung und Bewertungsdynamik als Gaberituale untersucht, die Polizist:innen in besonderer Weise affizieren und vergemeinschaften.

4.8.2.5. Großeinsätze als Gaberituale

Das »Geben und Nehmen« weist Rhythmen auf. Obwohl nicht expliziert wird, wann eine Gegengabe erforderlich wird, ist erwartbar, wann es wahrscheinlich ist, dass sie geleistet werden muss. Das heißt, im Alltag treten Einsätze, bei denen Körper- und Zeitinvestitionen auf freiwilliger Basis von den Polizist:innen erwartet werden, zu gewissen Zeiten auf – meist in den Abendstunden und zu Hauptverkehrszeiten. Daneben gibt es Großeinsätze, deren Auftreten zwar immer am Horizont der Notrufbearbeitung aufscheint, die aber nicht vorausgesehen werden können. In diesem Abschnitt möchte ich Großeinsätze als Gaberituale analysieren und damit zugleich aufzeigen, wie im Angesicht erwarteter Gefahren und der Möglichkeit schwerwiegender Fehler Streifendiensteinheiten und Disponent:innen dennoch zur Teilnahme motiviert und affiziert werden.

Zunächst sollen aber einige Worte zu Routineeinsätzen verloren werden, um die Besonderheiten der großen Events besser zu verstehen. Routineeinsätze werden nacheinander abgearbeitet. Sie verlangen keinen größeren Koordinationsaufwand und sind auch nicht mit umfänglichen Gefährdungserwartungen verbunden. Die Polizist:innen können recht gut einschätzen, dass bei solchen Einsätzen nichts Besonderes geschehen wird. So antwortete mir ein Notrufbeamter, als ich ihn nach seiner Einsatzklassifikation fragte, »es handele sich um einen ›typischen Streit‹. ›Das wird sein, dass die Kollegen hinfahren und den mitnehmen.« Mit ›mitnehmen‹ meint er auf Nachfrage, dass die Kolleg:innen einen Beteiligten vom Ort wegschicken werden. ›Es sei denn, er wehrt sich irgendwie.« (FP, Landesleitzentrale) Diese Einsätze werden als Wiederholung vieler vorheriger identifiziert, was es den erfahrenen Beamt:innen erlaubt, ihre nahe Zukunft zu errahnen: »Ich frage den Funker, ob man manchmal wisse, dass aus den Einsätzen nichts wird. Er sagt: ›Immer.‹ Das sei ihnen völlig klar und man mache die Einsätze nur aus Gründen der Rechtfertigung.« (FP, Landesleitzentrale) Routineeinsätze nehmen als

Wissensobjekte eine relativ abgeschlossene Form an und versprechen nicht nur wenig Überraschungen, sondern auch wenig Prestige und kaum kriminalistische Relevanz oder Erfolg. Das unterscheidet sie von Großeinsätzen, die zu Gaberitualen werden.

Der Notrufprozess in der Leitzentrale entscheidet in diesem Kontext, ob eine umfangreiche Mobilisierung anzustrengen ist. Auch ›falsche‹ Großmobilisierungen können zu einem Verlust von Anerkennung führen, was unter anderem in den oben beschriebenen Sanktionierungen von ›falschen‹ Bewertungen am Notruf oder Sticheleien wegen ›übertriebenen‹ Mobilisierungen immer wieder präsent gehalten wird. Es werden insofern nicht nur physisch, sondern auch, vielleicht sogar vorwiegend, symbolisch riskante Unterscheidungen getroffen. Die Notfälle bieten zugleich Möglichkeiten für Anerkennungsgewinne und -verluste. Diese Art der Bewertung von symbolischen Chancen und Risiken vermischt sich mit der in Abschnitt 4.5.2. beschriebenen Vorsicht und rationalisierten Entscheidungsregeln. Für Großeinsätze oder solche, bei denen erwartet wird, dass Täter:innen gefährliche Gegenstände gegen Interventionskräfte nutzen (z.B. Messer oder Schusswaffen), gilt die Prämisse, so viele Einheiten wie möglich zu mobilisieren, um »in Überzahl« (FP, Landesleitzentrale) zu kommen und ein »besseres Kräfteverhältnis« (FP, Landesleitzentrale) herzustellen. Diese Demonstration von Stärke wird als Minimax-Strategie rationalisiert (Gillooly 2020a). Das heißt, durch ein maximales Aufgebot sollen Risiken für die Einsatzkräfte minimiert werden.

Die Disponent:innen verkünden im Zuge dieser Bewertung die Gaberituale durch ihre Funksprüche. Sie eröffnen mit den ersten Zuweisungen von Einheiten eine Gelegenheit für andere, sich freiwillig zu melden. Die Relevanz des Einsatzes wird im Funk durch formale Klassifizierungen, Dinge, aber auch Orte und an Personenkategorien gebundene, implizite und explizite Gefahrenzuschreibungen kommuniziert. Zudem drückt die Art und Weise, wie der Einsatz beschrieben wird, mögliche Gefahren und Eskalationspotenziale aus. Die Aufforderung »Einsatzmäßige Zufahrt, bitte.« (FP, Landesleitzentrale) markiert den Einsatz dann neben der Nennung der Straftat und Dynamik als höchstprioritär und veranlasst formell eine Blaulichtfahrt. Obwohl Disponent:innen eine Grundstimmung von Ruhe und Souveränität ausstrahlen sollen (S. Schmidt 2022), verdeutlichen sie durch bewusste und unbewusste Stimmvariationen die Bedeutung von Einsätzen (INT, Disponent). Während bei einfachen Zuweisungen oft ein melodischer Gesang zu hören ist, der seinen Inhalt durch einen Anklang von Distanzierung und Belanglosigkeit entschärft, wird die Ansprache geradliniger, wenn Einsätze als dringender gelten.

Mit ihren Funksprüchen verkünden die Disponent:innen nicht nur Gefahr. Sie eröffnen den Streifenwagenteams die Chance, sich einzusetzen. Insofern entsteht mit dem Gaberitual ein kritisches Ereignis, bei dem die Polizeieinheiten dazu aufgerufen sind, praktisch durch freiwillige Meldungen Stellung zu beziehen (vgl. Bourdieu 2007) bzw. sich als ›echte‹ Polizist:innen zu erweisen. Das höchste Gaberitual ist der sogenannte Sukkursruf von in Not geratenen Einsatzkräften, bei dem, wie mir im Gespräch erklärt wurde, »alle aus dem Bezirk bis zum ›Froschfahrer‹ so schnell wie möglich zu Hilfe kommen. [Frosch ist ein umgangssprachlicher Begriff für einen Gefangenentransporter.]« (FP, Landesleitzentrale) Die Risikonahme durch besonders schnelle Zufahrt bei Gefahr für die eigenen Kolleg:innen ist der Inbegriff der Zeit- und Körpergabe, bei der alle dabei sein müssen. Indem sie sich freiwillig melden, demonstrieren die Polizist:innen die

Kompetenz, den Beginn eines Gaberituals zu erkennen und ›richtig‹ auf die entsprechenden Einsätze zu antworten. Dadurch werden die Streifendienste aus ganzen Bezirken ohne umfängliche Verhandlungen oder Autoritätsgesten mobilisiert. Das freiwillige Melden verflüssigt dabei die räumlichen Zuständigkeitsgrenzen und erzeugt so den bereits in vorangegangenen Kapiteln beschriebenen transversalen Interventionsraum mit.

Solche Einheitennotrufe werden via Funk und durch Tasten des Funkgeräts abgegeben. Letztere kommen häufig als Fehllarme in der Leitzentrale an, wenn Polizist:innen versehentlich die falsche Taste drücken. Die Alarmer scheinen auf allen Bildschirmen als rot markierte Nachrichten auf, sodass medientechnisch sichergestellt wird, dass die polizeiliche Selbstsorge in Gang gesetzt wird. Den Disponent:innen kommt dann im Gegensatz zu Hilferufen über Funk die Aufgabe zu, in wenigen Sekunden zu prüfen, ob der Sukkursruf echt ist, denn »wenn die *Unterstützungsmaschine* erst läuft, wollen alle ankommen« (Behr 2000a, 197 Herv. i. O.).⁴⁹ Wiederum handelt es sich um eine riskante Bewertung der Lage. Mit der Initiation von Gaberitualen muss bereits zu Beginn sparsam umgegangen werden. Denn ihre Dynamik neigt zur exzessiven Verausgabung von körperlichem Risikokapital und zur Gefährdung der Ressourcenverknappung, weil alle die Chance, zu helfen und dabei symbolische Profite anzuhäufen, nutzen müssen und wollen (vgl. Mauss 1990). Die kritischen Ereignisse und die Antworten darauf sind als *performances* vor den versammelten Publika der Leitzentrale und des Einsatzfunks zu verstehen. Sie bezeugen die Gabe und bilden als situative Bewertungsöffentlichkeit eine Grundlage des Prestigegewinns.

Großeinsätze als Gaberituale zu betrachten, liefert nicht nur eine normativitätstheoretische Perspektive auf die Reproduktion von Praxisformen und deren soziale Bindungen im Zuge außergewöhnlicher Notereignisse. Der Ansatz bietet auch eine empirisch begründete Erklärung für die positive Motiviertheit und Affizierung zu gefährlichen Einsätzen. Im Gegensatz zu Theorien über Gefahrengemeinschaften fasse ich daher sogenanntes gefahrensuchendes Verhalten nicht als pathologische Abweichung auf, sondern als Resultat einer spezifischen normativen Dynamik, die Gemeinschaft und Gefahr im Einsatz miteinander verkoppelt und denjenigen Anerkennung zuteilwerden lässt, die sich Gefahren im Sinne einer Zeit- und Körpergabe aussetzen. Denn als Gegengewicht zum Risiko von Großeinsätzen führt der Gabentausch mit der impliziten moralischen Verpflichtung, sich und seine Zeit für andere einzusetzen, ein symbolisches Risiko ein, das darin besteht, bei Protest gegen die riskante Mobilisierung oder Abstinenz von Großeinsätzen Prestige zu verlieren oder gar als Abweichende zu gelten.

Das Wissensobjekt Großeinsatz wird so zu einem Prestigeobjekt, bei dem sich Risiken und Chancen vermischen und vertauschen. Je gefährlicher die Einsätze sind, desto wertvoller ist die individuelle Gabe. Die Beteiligung am Ritual wirkt über den Moment hinaus, bildet den Stoff für Erzählungen, die Zugehörigkeit zur polizeilichen Gemein-

49 Dass auszubildenden Polizist:innen demonstriert wird, wie beim Sukkursruf in der Leitzentrale »alle Lichter angehen« (FP, Landesleitzentrale), hat somit eine doppelte praktische Bedeutung. Die neuen Polizist:innen lernen, was für sie durch die Gabentauschgemeinschaft getan wird, wenn sie Hilfe benötigen, dass mit Notalarman sparsam umzugehen ist und im Fall eines Fehllarmer schnell ein Widerruf zu erfolgen hat.

schaft unter Beweis stellen, und bindet die Praxisformen Notrufbearbeitung und Streifenfendienst, »Drinnen« und »Draußen«, aneinander.

Die soziale Integrationskraft des Gaberituals erfasst auch die Medientechnik der Notrufbearbeitung. Sie spielt für den Gabentausch im Alltag eine besondere Rolle. Bietet der Einsatzfunk doch die zentrale Kommunikationsplattform für den Aufbau kollektiver Reziprozitätsbeziehungen, indem er allen ermöglicht, Kenntnis von Zeitgaben und -bedarfen zu erlangen. Das Einsatzleitsystem wird aber auch selbst zum aktiven Teilnehmer am Gabentausch. Es bewährt sich, weil es im ›richtigen‹ Moment Stabilität gewährt und wie die menschlichen Teilnehmer:innen seinen Dienst tut. Die Involvierung von Technik und Objekten wird in Gabetheorien meines Erachtens oft unterschlagen. Der folgende Bericht in der Polizeifachzeitschrift *Öffentliche Sicherheit* veranschaulicht aber, dass im Gaberitual Dinge und Medien nicht nur getauscht werden, sondern dass sie selbst Prestige gewinnen können. Dabei verschränken sich technische Elemente und soziale Organisation der Technik. Das Erkennen des Gaberituals als Kennzeichen der Zugehörigkeit zum Kollektiv der Polizei wird in dem Bericht deutlich hervorgehoben.

Die Terrornacht von Wien am 2. November 2020 war die erste große Bewährungsprobe für ELKOS. In den Abendstunden des 2. November 2020 war gerade ein großer Systemumbau für ELKOS im Gange. Der Knackpunkt war, diese Ausnahmesituation zu erkennen und als Reaktion darauf den österreichweiten technischen Umbau zu unterbrechen [...]: Jede Veränderung am System wurde ausgesetzt. Aufgabe der Technikmannschaft war ab diesem Augenblick, die Stabilität in der Technologie sicherzustellen und die Performance des Systems zu überwachen. [...] Denn die technischen Kapazitäten werden in diesem Szenario ganz anders beansprucht als im Tagesgeschäft. »Alles war nur mehr auf dieses Ziel gerichtet und das ist uns gelungen«, schildert Semlegger. (Löff 2021)

Im Großeinsatz bewähren sich die neue Technik und ihr Personal, indem sie ganz im Einsatz aufgehen. Die Medientechnik gewinnt das durch Zuverlässigkeitsprobleme während der Pilot- und Implementierungsphase verlorene Prestige zurück. Sie erweist sich als materielle Teilnehmerin, in der ein Verstehen der Relevanz von Großeinsätzen zum Ausdruck kommt. Das Einsatzleit- und Kommunikationssystem ist im Gaberitual auf besondere Weise verpflichtet, stabile Kommunikation zu gewährleisten und damit die Investitionen, die Polizist:innen und Organisation seit Jahren in ihren Aufbau und Erhalt verausgabt haben, zurückzuzahlen. So gewinnen die anderen Mitglieder des Polizeikollektivs mit der Zeit Vertrauen in die Medientechnik, die in späteren Interviews und Gesprächen leitstellenübergreifend positiver bewertet wurde als zu Beginn, obwohl sie im Alltag noch immer manche Instabilität aufwies. Diese Anerkennung resultiert daher nicht nur aus einer verbesserten Funktionalität oder aus der Gewöhnung an ihre Fehler, sondern auch aus ihrer Beteiligung an brenzligen Situationen, in denen sie Stück für Stück symbolische Profite sammelt. Gaberituale sind insofern kritische Ereignisse, in denen es für Polizist:innen und Technik sozial und symbolisch viel zu gewinnen und viel zu verlieren gibt, in denen Risiken zu Chancen werden und sich heterogene Kollektive aneinander binden.

4.8.2.6. Affektive Involvierung in Gaberituale

Kommen wir nun etwas konkreter dazu, wie Gaberituale die Grenzen von »Dinnen« und »Draußen« durch die Affizierung der Disponent:innen überschreiten. Dazu betrachte ich wiederum zuerst die alltägliche Routine kleinerer Einsätze als Kontrastfall. Zudem beziehe ich die Notrufbeamten mit ein, um zu zeigen, dass symbolische Opportunitätslogik und Affizierung in allen Episoden der Notrufbearbeitung (bewertungs-)relevant werden. Unter Affizierung verstehe ich dabei körperlich-mentale »Lust-Unlust-Erregungen« (Reckwitz 2016b, 170), die Aufmerksamkeit lenken und zur aktiven Teilnahme motivieren bzw. mobilisieren. Sie verbinden sich auf besondere Weise mit praxisform-spezifischen Bezugsproblemen.

Die geringe Affizierung durch Routineeinsätze drückt sich genauso wie das Umschlagen in stärkere Involvierung in Körperhaltungen aus:

Bei manchen Anrufen gestikulieren die Beamten: Einer dreht Däumchen, der andere schlägt in die Luft, als ein Anrufer dreimal hintereinander seine Frage nicht versteht. Einer sitzt beim Telefonieren lange in den Drehstuhl versunken. Er rutscht dabei immer weiter, fast in Liegeposition. Bei einem Anruf setzt er sich aber plötzlich und schnell auf, lehnt sich über den Schreibtisch und fokussiert auf den Bildschirm vor ihm. Er wirkt konzentriert. (FP, Landesleitzentrale)

Bei hohem Einsatzaufkommen werden die Beamt:innen körperlich sichtbar ins Geschehen eingespannt. Im Zuge einer dichten Einsatzphase während meiner Beobachtungen saß ein Disponent dabei »am Tisch leicht nach vorn geneigt, die Beine in einem etwas spitzeren Winkel als 90° unter dem Tisch platziert und auf den Ellbogen auf dem Tisch abgestützt vor den Monitoren« (FP, Landesleitzentrale). In dieser Position erreichen die Beamt:innen Telefon, Computermouse, Tastatur und Funktasten, ohne sich viel zu bewegen. Ihre Bewegungen werden schneller und geradliniger. Die affektive Involvierung wird durch eine fokussierte körperliche Hinwendung zur Bedienoberfläche des Einsatzleitsystems und den Funk erkennbar. Dass die Beamt:innen dabei vor grauen Formularen und Listen sitzen, mag die Wirkung der Affektdynamiken unterstreichen.

Eine intensivere Zuwendung äußert sich aber auch darin, dass die Notrufbearbeiter:innen potenziell prestigeträchtige Einsätze im Einsatzleitsystem mitverfolgen. Sie fiebern sprichwörtlich mit.

[G]erade wenn man den Anruf entgegengenommen hat und glaubt, da könnte was dran sein, dann hört man automatisch oder steht dann mal kurz auf und geht vorne zum Funkplatz und fragt nach, was war da, oder man schaut selber im System nach, aber das ist immer, wie es die Zeit zulässt, oft liest man dann eben kurz nach, war wirklich was dran oder war nix dran. (INT, Disponent)

Die Affizierung durch die Einsätze speist sich daraus, dass ihr Ausgang ungewiss ist. Die an ihnen wahrgenommenen Chancen und Risiken steigern die Involvierung. Das verdeutlichte ein Interviewpartner, der mir von einem Großeinsatz erzählte. Der Disponent habe damals den Informationstext des Einsatzformulars gelesen, in dem stand, dass es nur einen einzigen Anrufer gegeben habe, und sich gewundert: »Ein Anrufer?

Und ganz arg geredet, weil ich mir das Band am Notruf auch angehört hab, ganz ruhig geredet, wie wenn das das Normalste wäre.« (INT, Disponent) Er sei trotzdem sofort von einem Verbrechen ausgegangen. Die umfangreiche Mobilisierung verschiedenster Sonderkräfte und »natürlich dann die ganzen Streifungen und so und Landeskriminalamt, Tatort[-sicherung]« (INT, Disponent) übersteigt in der Erzählung die Möglichkeiten des normalen Funkbetriebs: »das war dann einfach zu viel« (INT, Disponent).

Nicht nur, dass derartige Ereignisse den Polizist:innen oft lange in Erinnerung bleiben, weist auf eine gesteigerte Affizierung hin. Bei Großeinsätzen können die Disponent:innen entscheiden, ob sie selbst am Einsatz drableiben oder ihn an andere Beamt:innen an einem gesonderten Arbeitsplatz abgeben und sich stattdessen dem parallelen Geschehen in ihrem Funkkreis widmen. Die Entscheidung die anspruchsvollen Mobilisierungen weiter zu koordinieren, wird wie folgt begründet:

Person 1: [...] Und ich wollte natürlich das weitermachen, weil ich selber, weil ich das alles aufgebaut hab und koordiniert hab und ich wollte das natürlich auch abschließen.
 Interviewer: Ah, das ist dann wirklich auch so das//
 Person 1: Ja, ja, da will man dann selber schon wissen, da will, da kommt man sich vor, wie wenn man draußen, da ist man mit dem Kopf draußen am Einsatzort und ((lacht)).
 (INT, Disponent)

Nicht weiterzumachen ist für den Beamten keine Option. Am Einsatz dranzubleiben »natürlich«. Es gehe darum, das Aufgebaute abzuschließen, zu wissen, was passieren wird, und daher auch, ob sich das Gefühl für die Potenziale des Ereignisses bewahrheitet. Der Beamte zeigt damit, dass er den symbolischen Wert des Vorfalls erkennt. Er verspricht eine besondere Anerkennung für das nuancierte Erkennen des »wirklichen« Geschehens, seiner Risiken und Chancen, die dem Beamten, wie Harvey Sacks (1972) bereits feststellte, einen Platz in der Geschichte der Dienststelle, der Dienstgruppe oder zumindest in seiner persönlichen Geschichte sichern können.⁵⁰

Solche Erzählungen dokumentieren die kulturelle Bedeutung der Beteiligung an den Großeinsätzen. Nur die eigene Involvierung und Hingabe – vor dem Hintergrund der Option, sich auch anders entscheiden zu können – überträgt das Prestige des Wissensobjekts auf die Beteiligten. Dabei gehen sie stellvertretend für die Praxisformen, zu denen sie gehören, Wetten auf die Zukunft des Wissensobjekts ein. Ob die Beanspruchung des Gaberituals mit seinen großen Aufwendungen an Zeit und Körpereinsatz zu einem Erfolg führt, kann erst im Nachhinein gewusst werden. So bilden die mit der Ausrufung eines Großeinsatzes verbundene riskante Entscheidung, eine Großmobilisierung trotz »komischer« Darstellungen der Anrufer:innen zu beginnen, und das Erkennen der Potenziale trotz aller Unwahrscheinlichkeit und trotz der Möglichkeit, getäuscht zu werden, oft den Ausgangspunkt der Erzählungen.

Die Aussagen sind aber vor allem auch hinsichtlich der zum Ausdruck kommenden Affizierung interessant. Der Beamte ist »mit dem Kopf draußen«. Die unabgeschlossene

50 Solche Erzählungen tauchen auch auf der internationalen Ebene des Sicherheitssektors auf. Sie werden als Werbeerzählungen mit technischen Gegenständen verknüpft, um deren symbolischen Wert für die polizeiliche Praxis zu beweisen (Knopp und Schmidt 2018).

Zeitstruktur des Großeinsatzes im Gegensatz zum erwartbaren Ausgang der Routineeinsätze und die sich öffnende Möglichkeit, durch das eigene Engagement der Täter:innen habhaft zu werden, erzeugen eine besondere Involvierung, der sich die Polizist:innen entgegen der physischen Distanz zum Geschehen »draußen« affektiv kaum entziehen können. Das Gaberitual löst in der Erzählung die Grenzen zwischen »Drinnen« und »Draußen« auf und lässt ein Kollektiv entstehen, für das die Notrufbearbeitung umfangreich aus dem Streifendienst, der Kriminalpolizei und den Sondereinheiten mobilisieren kann. Bei den Disponent:innen werden »Erinnerungen von draußen« (INT, Disponent) wach. Der metaphorische »Kopf draußen« unterstreicht die körperliche Regung, die sie erfasst und ihnen kaum die Möglichkeit zu lassen scheint, etwas anderes zu tun, als dranzubleiben. Sie gehen in der Mobilisierung auf.

Das Gaberitual transzendiert die räumlichen, medialen und kulturellen Trennungen und verbindet Leitzentrale und Streifendienst in einem Moment polizeilichen Gemeinschaftserlebens, in dem die Teilnehmer:innen ihren Status als »vollwertige« Polizist:innen erlangen. Denn durch ihre Hingabe demonstrieren sie, dass sie sich nicht entziehen, wissen, worum es geht, und die mit den Gefahren verbundenen Chancen wahrnehmen. Bereits Mauss (1990, 66–69) wies auf diese transzendente Magie der Gaberituale hin, die Teilnehmer:innen so sehr erfasst, dass es schwer wird, die Affekte in Worte zu fassen, die jenseits von Metaphern liegen, und sie als selbst-andere Akteur:innen im Ritual aufgehen lässt. Die in der Polizeiforschung als kulturell besonders relevant erachteten Erzählungen über solche Einsätze erweitern die zeitlichen Grenzen der Gaberituale, bekunden und erinnern ihre Bedeutung.

Großeinsätze werden so nicht nur mit Gefahr, Fehlerrisiko, großer Verantwortung oder Stress verbunden, sondern offerieren Möglichkeiten zum Gewinn von Prestige in einer »guten« Performance unter den Augen und Ohren der Leitzentrale und des Einsatzfunks. Die Großeinsätze sind zwar umfangreich reglementiert und setzen habituelle Fähigkeiten voraus, die es ermöglichen, zu erkennen, dass Zeit- und Körpergaben gefordert sind, sie weisen aber in ihrer Zeitstruktur eine radikale Unabgeschlossenheit auf und bergen dabei oft geringe Erfolgsaussichten. Auch beim Einsatz, auf den sich die letzte Interviewpassage bezieht, werden die Täter:innen nicht gefasst. Dass er dennoch in Erzählungen verwertet werden kann, ergibt sich daraus, dass die großen Investitionen als gemeinsame Unternehmung Gewicht erlangen, ohne dass sie auf unmittelbare Erfolge zurückgeführt werden müssen. Die kollektive Anerkennung sichert die geringe Erfolgswahrscheinlichkeit sogar zu einem gewissen Grad ab, weil die Aufrechterhaltung der Praxisform und die wechselseitige Anerkennung der Teilnehmer:innen über die Zielerreichung hinaus selbst von Gewicht sind. Denn die Jagd nach Verbrecher:innen ist auch ein »Jagen nach der Billigung anderer« (Bourdieu 2020, 213).

4.8.2.7. Legitime Autorität

Betrachtet man die Mobilisierung und Kontrolle von Polizeiinterventionen als Gabentausch, sollte man nicht den Fehler begehen, hierarchiefreie Solidarbeziehungen anzunehmen. Die beschriebenen Über- und Unterordnungen sind, wie bereits ausgeführt, komplexer. Der Streifendienst gilt als Kerntätigkeit, aus der die Leitstellenbeamt:innen Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster mitbringen. Die soziale Stellung der Leitzentrale ist dadurch gekennzeichnet, dass gleichrangige, sich teilweise sogar als kulturell

untergeordnet wahrnehmende Polizist:innen Autorität gegenüber Prestigeträger:innen ausüben. Diese Autorität wird über die reziproken normativen Praktiken des Gabentauschs abgesichert.

Die haben in gewisser Hinsicht schon das zu tun, was ich sage, in gewisser Richtung, weil wir vorgesetzte Dienststelle sind, aber man muss als Funksprecher auch wissen, dass/Ohne meine Soldaten da draußen kann ich keinen schicken. Das ist ((lacht)), das ist halt so eine Gratwanderung ein bissl so. (INT, Disponent)

Die Autorität, die den Disponent:innen formal zukommt, ist auf die Kooperation der für Einsätze zu mobilisierenden Streifenwagen angewiesen. Sie müssen langfristig überzeugt werden. Obwohl es eine klare Befehlshierarchie zwischen Leitzentrale und Streifenwagen gibt, auf die sich die Disponent:innen berufen können, baut die Mobilisierung praktisch eher auf den wechselseitigen Verpflichtungen des Gabentauschs auf. Aus bloßen Direktiven wird gute Führung durch Kolleg:innen, die den Streifendienst verstehen und versuchen, seine Körper- und Zeitgaben auszugleichen, um die Einsatzmobilisierung ohne Autoritätsgesten zu stabilisieren.

Die Leitzentrale produziert symbolische Legitimität in ihrer paradoxen Stellung dadurch, dass sie sich mit den Prestigeträger:innen des Streifendienstes durch reziproke Tauschakte verbindet und verbündet. Der Gabentausch reproduziert so nicht nur Vergemeinschaftung, sondern wandelt »offenkundige Herrschaft in verkannte und anerkannte, das heißt in *legitime Autorität*« (Bourdieu 1998b, 371 Herv. i. O.). Die Legitimitätsproduktion wirkt nicht nur nach außen; auch die Disponent:innen werden selbst davon überzeugt, dass sie für ihre Kolleg:innen agieren.

Der Gabentausch entfaltet in der Notrufbearbeitung also eine spezifische »Ökonomie und Moral des Geschenks« (Mauss 1990, 39), die die Außenbeziehung der Praxisform stabilisiert, indem sie in normativen Praktiken des Körper- und Zeitnehmens, -gebens und -erwiderns Mobilisierungen ermöglicht, ausrichtet und Notrufbearbeitung und Streifendienst symbolisch integriert. Die momentane Einsatzkoordination wird Teil der permanenten Arbeit an Zugehörigkeit, Prestige und Gemeinschaftsbeziehungen. Der Gabentausch sorgt für die Bindung der Polizist:innen an ihre jeweiligen Praxisformen und affiziert die Beamt:innen in Bezug auf konkrete Un/Sicherheitsobjekte, indem er Reziprozität mit Anerkennungskonkurrenzen verbindet. Mit anderen Worten affiziert der Gabentausch seine Teilnehmer:innen, indem er das Streben nach Anerkennung mit der normativen Ordnung der Praxisform verknüpft (vgl. Waltz 2020).

4.8.3. Moralische Ökonomien der Einsatzmobilisierung

Um die Dynamiken der Einsatzmobilisierung zu beschreiben, habe ich zunächst in die mediale Beobachtungsordnung der Einheiten- und Einsatzlisten eingeführt. Die Einsatzlage stellt sich als Listenwirklichkeit dar. Die neue Anordnung und die Rekontextualisierung der Wissensobjekte zeitigt eigenständige Rekonfigurationseffekte. Daraus erwächst ihre epistemische Bedeutung. Normativitätsanalytisch betrachtet, implementieren sie eine omnipräsente Zeit- und Mittelbegrenzung als Rationalität der Einsatzdisposition. Die Listen fungieren damit als Medien der Managerialisierung und verdeutlichen

den Charakter des Einsatzleitsystems als Zeitgeber. Sie stellen diejenigen Bedingungen her, die viele soziologische Studien, Polizist:innen und polizeiliche Führungskräfte als unhinterfragte Knappheit naturalisieren. Diese Ökonomie der Mobilisierung intensiviert die Notrufbearbeitung vor allem in Richtung einer effizienten Mittelverwendung mit Blick auf die Gesamtlage. In der medialen Umgebung rationierter Mittel entfalten Einsatzklassifikationen ihre praktische Bedeutung in der Übersetzung von abstrakten Rangfolgen in situierte Bearbeitungsreihenfolgen.

Komplementär zur Knappheitsökonomie existiert mit dem Gabentausch eine weitere symbolische und moralische Ökonomie, die auf der Verausgabung von Zeit- und Körperressourcen bei Großeinsätzen, die ich als Gaberitual beschrieben habe, beruht. Sie bildet durch die Reproduktion einer Anerkennungsordnung des »Gebens und Nehmens« einen sozialen Kitt. Auch dieser normative Mechanismus wertet Wissensobjekte um. Sie werden Prestigeobjekte der Gabenökonomie. Dabei involvieren Gabe, Gabenahme und Erwidern einzelne Polizeiteams und Disponent:innen, die als Kollektive im Ritual zu einer Gemeinschaft verschmelzen, die ihre einzelnen Mitglieder jenseits von Regeln und Kosten-Nutzen-Kalkülen affiziert, motiviert und mobilisiert. Es handelt sich dabei aber nur vordergründig um den Aufbau sozialer Bindungen zwischen Individuen und Kollektiven. Zentral ist das Verhältnis zwischen der Notrufbearbeitung und dem Streifendienst, die als Praxisformen vor dem Hintergrund entgegengesetzter Hierarchien in Organisationsstruktur und symbolischer Prestigeordnung Zeit und Polizist:innenkörper austauschen.

Der Gabentausch rekonfiguriert Wissensobjekte aber auch, indem die normative Kraft der Tauschpraxis situativ die mobilisierbaren Ressourcen erhöhen kann. Dabei neigt insbesondere das Gaberitual, wenn es einmal initiiert ist, zum exzessiven Ressourceneinsatz, weil die kritischen Ereignisse alle dazu auffordern, ihre normative Eignung und Zugehörigkeit unter Beweis zu stellen. Zögern wird zum Risiko, Hingabe zur Chance. Das Gaberitual verkehrt positive und negative Horizonte und vermischt sich so mit dem aktivistischen Negativismus der moralischen Ökonomie der Katastrophe.

Darin liegt die Intensivierung der Notrufbearbeitung durch die gegenseitige Verpflichtung zur Verausgabung von Zeit und Risikokörpern begründet, die sich nicht allein als rationalisierte Sozialtechnik beschreiben lässt. Der Einsatz der Polizist:innen wird von derselben normativen Dynamik motiviert, die durch die Verteilung von Anerkennung und Prestige den Verweisungszusammenhang der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft der Praxisform in jedem einzelnen Zug des Gabentauschs performativ aufrechterhält oder bei Verweigerung gefährdet. Die affizierende Gabenökonomie sorgt immer wieder dafür, dass sich Polizist:innen als »richtige« Polizist:innen beweisen müssen, indem sie die Bereitschaft zeigen, in gefährlichen Situationen zu handeln. Wer im »richtigen« Moment nicht mitmacht, läuft Gefahr, öffentlich sanktioniert zu werden. Der Großeinsatz ist aber nicht nur Verhinderung von etwas Negativem, sondern positive Chance auf symbolische Profite. Der Gabentausch erweist sich damit als Bewegungsmuster der normativen Integration zwischen Praxisformen.

Knappheitsverwaltung und Gabentausch sind insofern in ihren Logiken entgegengesetzte Ökonomien, die auf je unterschiedliche Weise Interventionen mobilisieren und kontrollieren und sogar für die Bewertung von Notrufdarstellungen relevant sind. Das Haushalten mit Ressourcen begrenzt die Initiierung von umfänglichen Mobilisierun-

gen und ›ineffiziente‹ Zeitnutzung. Der Gabentausch reduziert im Gegenzug die Folgen der Verdichtung der Zeitnutzung durch die manageriale Logik. In der Einsatzmobilisierung kommt die heterogene Normativität der Notrufbearbeitung daher wie unter einem Brennglas zur Geltung.

4.9. Anstelle eines Fazits: Polizeiliches Gespür in der Notrufbearbeitung

Die Notrufbearbeitung produziert, verteilt und rekonfiguriert Einsätze als Un/Sicherheitsobjekte. Da diese Rekonfigurationen bereits in den Zwischenfazits zusammengefasst wurden, sollen anstelle einer Gesamtzusammenfassung nun die verstreuten Hinweise auf einen wichtigen Aspekt verdichtet werden: das polizeiliche »Gespür«. Diese Ausführungen beschreiben zugleich, was als inkorporierte Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata und praktisches Know-how eine der zentralen Dimensionen normativitätsorientierter Praxistheorie bildet.

Zuerst soll der für die Beamt:innen beinahe selbstverständliche Verweis auf das polizeiliche Gespür verortet werden. Denn gerade in einer Praxisform, die hochgradig technisiert ist und Standardisierungsbestrebungen unterliegt, erscheint die Mobilisierung eines Sensoriums, dessen Arbeitsweise man nicht recht erklären kann und das nur durch Teilnahme an polizeilichen Praktiken innerhalb und außerhalb der Leitzentralen erlangt werden könne, eigenartig. Bei genauerem Hinsehen hat sich der Verweis auf Gespür aber gerade als professionelle Abgrenzungsstrategie erwiesen. Dieses Gefühl für die Situation können nur die ›echten‹ Polizist:innen für sich beanspruchen. Es sei nicht standardisierbar, automatisierbar oder antrainierbar. Professionsfremde verfügen nicht über dieselbe inkorporierte Erfahrung, die man macht, wenn man in Uniform und mit Waffe zuerst im Streifenwagen dient, bevor man in die Leitzentrale kommt. Sie haben nicht erlebt, wie es »draußen« ist bzw. wie »die Leute draußen« sind, und können laut den Polizist:innen die komplexen Bewertungen, die etwa in Notrufgesprächen getätigt werden, nicht durchführen.

Nur die Professionsangehörigen sind überhaupt in einer Position, die es ihnen erlaubt, ihre Bewertungen von Menschen und Vorfällen durch einen Verweis auf Gespür im Sinne einer inkorporierten Erfahrung aus der Teilnahme an der polizeilichen Praxis zu rechtfertigen. Im Gespür der Polizist:innen sind die verschiedenen Praktiken auch im Vollzug einer einzigen gegenwärtig. Wie Biermann und Kaufmann (2021, 176) treffend für Flughafenkontrollen, bei denen die Polizei in Deutschland unmittelbar mit privaten Security-Dienstleistern zusammenarbeitet, formulieren, ist es den Polizist:innen vorbehalten, »gänzlich ohne Rationalisierung [...] auf ihren Leib als plausible Quelle der Gefahrenerkennung zu verweisen«. Gespür besteht somit nicht nur in einem Können, sondern auch in der alltagspraktischen Gewissheit, sich seiner Empfindungen und Einschätzungen bedienen zu dürfen.

Betrachtet man die vorangegangenen Ausführungen, kann polizeiliches Gespür allgemein als ein situierter Sinn für die positiven und negativen Möglichkeiten, die Anforderungen von Anrufer:innen innerhalb der formspezifischen Erfordernisse der Notrufbearbeitung offerieren, verstanden werden. Polizeiliches Gespür wird bedingt durch Fähigkeiten der Anrufenden und Beamt:innen, Vorschriften und die materialisierten Re-

geln der Medientechnik, wirkt aber nur im Zusammenspiel vielzähliger Elemente des konkreten Vollzugsgeschehens und wird in diesem durch normative Mikropraktiken gebildet. Es hat ein Auge für die Anzeichen, die die Medientechnik für die Kategorisierung der Anrufenden gibt, und ein Ohr für die Unterschiede des Sprechens aus angenommenen gesellschaftlichen Positionen, die in Beziehung zur jeweils eigenen Stellung der Polizist:innen gesetzt werden.

Es geht also auch darum, unmittelbar zu bemerken, was man mit wem machen kann. Sozialstrukturell betrachtet, ist es daher auch ein Gespür für den ›richtigen‹ Umgang mit Anrufenden und Kolleg:innen, ein *sense of one's place* (Bourdieu 1998b) – und vor allem ein Gespür für den Platz der anderen, das es erlaubt, Menschen als unverständlich abzuweisen und Darstellungen als irrelevant abzulehnen, nicht nur weil sie sachlich unbedeutend sind, sondern auch, weil die Betroffenen sich gegen die polizeiliche Bewertung wahrscheinlich nicht effektiv wehren können. Es gilt zu erkennen, wann Sanktionsdrohungen nicht von Belang sind und wann man sich ihnen beugen muss, auch wenn man sich im Recht sieht.

Das polizeiliche Gespür umfasst in der Notrufannahme einerseits ein Vertrauen in das Normale und Ähnliche und andererseits eine kultivierte Skepsis gegenüber verschiedensten Auffälligkeiten, von der Telefonnummer über Wahrnehmungsausprägungen bis zur Emotionsdarstellung. Es ist eine spezifische polizeiliche Lesart von Orten und ihren Menschen und hilft, Räume für andere Polizist:innen verstehbar zu benennen, zu teilen, zu weiten und zusammensetzen. Es entfaltet sich daher als eine empraktische, aber selbstgewisse Kompetenz, die Teilnehmer:innen, Orte und technische Medien intelligibel, also im Sinne der Praxisform bewertbar und unterscheidbar macht. Das Gespür in der Notrufbearbeitung ist ein Spiel der riskanten Unterscheidungen, das bereits in dem Moment normativ wird, in dem die Gegenstände der Unterscheidung geformt werden.

Geteilte Bewertungsmuster erlauben es dann, Situationen so zu beurteilen, dass die kategorisierten Wissensobjekte für andere anschlussfähig sind, sodass Konflikte und Missverständnisse vermieden werden, weil die Antworten der anderen auf die jeweiligen Situationen ähnlich wären oder zumindest auf dieselben Probleme verweisen würden. Mit dem ›richtigen‹ Gespür kann man mitspielen, Ausnahmen machen oder kritisieren, ohne zu sehr anzuecken. Die Polizist:innen wissen aber auch, wann man andere über ungewöhnliche Bewertungen und abweichende Verhaltensweisen informieren muss, um keine Rüge zu riskieren. Das Gespür der Notrufbearbeitung wird daher im Zusammenspiel aller Beteiligten performiert und steht in den unterschiedlichen Vollzugsöffentlichkeiten permanent unter Beobachtung und Kontrolle. So erwerben die Polizist:innen »implizite[s] und explizite[s] Wissen[] um die Form, der sich ein Handlungsvollzug anbequemen muss, um als anerkennungswürdig akzeptiert zu werden« (Alkemeyer und Buschmann 2017, 287).

Das polizeiliche Gespür für Ereignisse und ihre Darsteller:innen ist in der Notrufbearbeitung immer schon medial vermittelt. Ihre tiefgreifende Mediatisierung begrenzt die Wahrnehmungsmöglichkeiten nicht nur, sie formt die Wissenspraktiken auf besondere Weise. Die Notrufbearbeiter:innen ziehen die kleinsten Anzeichen für das epistemische Profiling und die Einsatzklassifikation heran. Dazu gehört ein Gespür für die Medientechnik, für ihre Anzeigen und die Sagbarkeiten, die die verschiedenen Medien- und Präsenzöffentlichkeiten bieten. Das Gespür für die Situation, die nie ganz in der

Gegenwart aufgeht, ermöglicht es den Polizist:innen, ohne lange Reflexionen zu wissen, wann man eine formalistische und hermetische Einsatzdokumentation vornimmt, um andere zu mobilisieren oder sich zu rechtfertigen, und wann man mit wenig Aufwand eine informelle Aussage schreiben kann. So kann die Dokumentation jenseits der bürokratischen Legitimation umfassende polizeiliche Weltbezüge etablieren.

Die körperlichen Fähigkeiten des geübten Hörens erweitern die individuelle Involvement der Polizist:innen in Richtung der Gesamteinsatzlage. Seine besondere Sensibilität besteht darin, zu wissen, was relevant ist, wann und wo man zuhören muss. Dabei geht es also nicht nur um physische Wahrnehmung, sondern um ein geübtes Hören, das als relationales Know-how einerseits bewertend durch Aufmerksamkeit antwortet und andererseits den impliziten Verweisen des Gehörten innerhalb der Leitzentrale folgen kann. Das heißt, die Polizist:innen hören dort hin, wo etwas passieren sollte. Das polizeiliche Gespür antwortet auf Objektzukünfte.

In den letzten Abschnitten hat sich das polizeiliche Gespür zugleich weniger als pragmatischer Sinn fürs Praktische, das heißt für die Reduktion von Aufwand oder einfaches Problemlösen, erwiesen. Wichtiger ist, dass Polizist:innen wahrnehmen, wann es um etwas geht. Ob Kräfte gespart werden können, kleine Gaben möglich sind oder die Funkgruppe in Anspannung versetzt werden sollte. Das lässt sich, wie ich gezeigt habe, kaum als bewusstes Rasonieren verstehen, sondern eher als präreflexives Affiziertwerden von den Chancen und Risiken, die Einsätze bieten. Das Zusammenspiel der menschlichen und nichtmenschlichen Teilnehmenden zu lesen und dabei zu erkennen, wann hohe Einsätze gefordert sind, macht die Polizist:innen zu ›echten‹ Polizist:innen. Sie spüren die doppelte Chance für symbolische Profite in einer Ökonomie des Gabentauschs, die die hohen Risiken und geringen Erfolgchancen von Polizeieinsätzen aufwiegt, und lassen sich nach »draußen« ziehen. Von ›richtigen‹ Polizist:innen wird erwartet, sich involvieren zu lassen, »while listening to their intuition and sensing what's going on[, to read] the signs and boldly decide[] on how to intervene on the spot [...] to connect the dots and to engage in collaboration spontaneously« (Krasmann und Hentschel 2019, 192). Das hat mit einem Alltagsverständnis von pragmatischem Handeln nur dahingehend etwas zu tun, dass aufwendige Überlegungen über den Vollzug ausgespart werden können, nicht aber, dass es notwendig schneller oder einfacher ginge. Wie ebenso deutlich wurde, kann das Aussparen von pluralen Reflexionen aber auch anfällig für einfache Rückgriffe auf stereotype Personenkategorisierungen machen. Polizeiliches Gespür erweist sich damit in Summe als der praktische Sinn für die situierte Rekonfigurierbarkeit von Ereignissen, Menschen, Technik und Regeln innerhalb normativ konstituierter Praxisformen.

Teil 5: Zusammenfassung

5.1. Der Notruf als Praxisform

Die widersprüchlichen Ergebnisse bisheriger Untersuchungen haben die übergeordnete Fragestellung dieser Studie aufgeworfen: Worum geht es in der polizeilichen Notrufbearbeitung? Eine kurze Antwort lautet: Die Praxisform Polizeinotruf vermittelt, mobilisiert und kontrolliert lokale zivile Wachsamkeit und mobile polizeiliche Intervention. Die Notrufbearbeitung ist ein zentrales Element eines Aktivierungsparadigmas, in dem die Bevölkerung nicht mehr nur Zielscheibe und Objekt von Un/Sicherheitspraktiken ist, sondern als aktives Kollektiv angesehen wird. Die gegenwärtigen Transformationen der österreichischen Polizei und der Medienwandel haben sich im Verlauf der Studie als exemplarischer Fall erwiesen, an dem die heterogene Normativität und die Ambivalenzen der Notrufbearbeitung wie unter einem Brennglas hervortreten. Dazu bedurfte es einer integrativen theoretischen Perspektive. Die Notrufbearbeitung als tiefgreifend mediatisierte epistemische Praxisform zu untersuchen, erlaubte es, Wandlungsdynamiken, aber auch Kontinuitäten in ihren diversen Öffentlichkeiten aufzuzeigen. Die zentralen Ergebnisse der Studie sollen nun zusammengefasst werden. Zunächst gehe ich auf die Potenziale des normativitätstheoretischen Konzepts von Praxisformen ein. Danach wende ich mich den Bezugsproblemen der Mobilisierung und Kontrolle ziviler Wachsamkeit (Abschnitt 5.2.) und polizeilicher Interventionen zu (Abschnitt 5.3.). Der Medienkonfiguration wird ebenso ein eigener Abschnitt gewidmet (Abschnitt 5.4.). Das Fazit blickt auf die Ergebnisse in Richtung einer allgemeineren Frage nach responsiver Un/Sicherheit (Abschnitt 5.5.).

Um die Notrufbearbeitung als Gegenstand zu fassen, wurde das Konzept der Praxisform normativitätstheoretisch konturiert. Konkretisierend wurde sie als epistemisch und tiefgreifend mediatisiert beschrieben. Die Annahme einer tiefgreifenden Mediatisierung ergab sich aus der augenscheinlichen Angewiesenheit auf Medientechnik: vom Telefon über den Funk bis zum zentralen Einsatzleitsystem. Mit dem Begriff der epistemischen Praxis wurde davon ausgegangen, dass die Notrufbearbeitung in den Leitzentralen Wissen produziert, zirkuliert und bewertet, indem sie Aufforderungen von An-

rufenden zu Wissens- bzw. Un/Sicherheitsobjekten formt. Dabei erzeugen normative Bezugnahmen, diskursive Auseinandersetzungen und Sanktionen als bewertende Antworten vielgestaltige Öffentlichkeiten, in denen der Formzusammenhang performiert und verändert wird.

Die impliziten und expliziten Verweise auf Bezugsprobleme sorgen für die relative Stabilität und Wiedererkennbarkeit der Form, wenngleich die Bezugsprobleme selbst immer wieder modifiziert werden, beispielsweise wenn die Notrufbearbeitung polizeiliches Ressourcenmanagement betreiben soll. Bewertende Antworten bilden, pflegen und verändern Kompetenzanforderungen, die sich in körperliche Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata, Affekt- und Motivationsmuster sowie in (medien-)technische Arrangements einschreiben. Dabei entstehen in Mikrosanktionen und Bewertungen soziale Ungleichheiten und sachliche Exklusionen.

Das Praxisformkonzept weitet den Blick für die Komplexität der Notrufbearbeitung, weil es ein Zwischenglied darstellt, das mundane Praktiken und besondere Praxisformationen verbindet. Telefonieren, Schreiben, Zuhören oder Klassifizieren sind zwar durch eigene Problemstellungen, Techniken und Anforderungen gekennzeichnet, erhalten ihre spezifische Bedeutung aber erst im Formzusammenhang. Die Notrufbearbeitung ist zugleich verknüpft mit anderen Praxisformen (in Praxisformationen), von denen sie abhängig ist und die sie als Mittel, Ressource oder als Problem adressieren und bewerten. Durch ihre An- und Aufforderungen bestimmen diese die internen Formbeziehungen mit.

Die komplexe theoretische Perspektive ermöglichte es, verschiedene Erhebungs- und Analysewerkzeuge zu nutzen. Die Kombination von Kritischer Diskurs- und Situationsanalyse mit Ethnografie und Interfaceanalyse wurde mit einem für neuere praxeologische Methodologien charakteristischen Perspektivenwechsel auf die Außen-/Innenverhältnisse der Notrufbearbeitung begründet (Zooming). So können Wandel und Kontinuität in einem heterogenen Bezugsgewebe von Bewertungen, Kritiken und Konflikten untersucht werden. Als multiperspektivisches Theorie-Methode-Paket bietet die Praxisformanalyse die Möglichkeit, Ambivalenzen und widersprüchliche Bezüge zu untersuchen und zugleich die Frage zu stellen, wie sie integriert werden. Dabei stehen weder paradigmatische Probleme noch Dispositive im Mittelpunkt, sondern die historisch situierten Antworten auf formspezifische Bezugsprobleme. So konnten die wechselseitigen Leerstellen bisheriger Studien zur polizeilichen Notrufbearbeitung überbrückt und Sicherheitsprogramme in diskursive Auseinandersetzungen eingebettet werden. Nicht zuletzt bietet die Praxisformanalyse eine Möglichkeit, die Verweisungszusammenhänge zwischen lokalen Praxisvollzügen und übergreifenden moralischen Ökonomien nachzuzeichnen. Sie bildet insofern ein methodologisch relevantes Scharnier zwischen Praktiken und Praxisformationen.

5.2. Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit

Im Notruftalkatrisch figuriert die Bevölkerung als eine Art sensorische Erweiterung der polizeilichen Beobachtungs- und Kontrollmöglichkeiten. Sie ist nicht nur Zielscheibe und Gegenstand, sondern auch Ressource und Gradmesser der polizeilichen Un/Sicher-

heitsproduktion. Im vigilanzbasierten Policing sollen die Menschen stets aufmerksam für Kriminalität und andere Gefahren sein. Die Wachsamkeitsbeziehung realisiert sich aber erst in dem Moment erfolgreich, in dem sie die Polizei rufen und diese interveniert. Die Aktivierungsdiskurse zielen daher nicht nur auf Verantwortungszuschreibung, sondern auch auf eine Sensibilisierung im Sinne der Ausbildung der Wahrnehmungs- und Bewertungsfähigkeiten für bestimmte Unsicherheitsmomente und den Abbau vermutterter Hemmschwellen. Es geht darum, das ›Richtige‹ zu sehen und zu berichten. Mit dem analytischen Fokus auf die Praxisform konnte so über einzelne Sicherheitskampagnen und -programme hinausgeblickt werden. Es stellte sich heraus, dass zivile Wachsamkeit eine formspezifische Antwort im Kontext vielfältiger Un/Sicherheitsprobleme von patriarchaler häuslicher Gewalt bis zum Einbruchsdiebstahl darstellt, die sich in der Geschichte des Notrufs zurückverfolgen lassen. An dieses Ergebnis könnten genealogische Analysen anschließen und den Formwandel des Notrufs in wechselnden Sicherheitsdispositiven noch intensiver verfolgen.

Gegenwärtige Wachsamkeitsdiskurse responsabilisieren und motivieren durch den Aufruf zur zivilcouragierten Sorge für andere und zur Selbstsorge gegenüber den eigenen Unsicherheitsgefühlen, um zugleich den Rückzug der Bürger:innen aus ›unsicheren‹ Räumen zu verhindern. Denn nur wenn die Bürger:innen selbst frei zirkulieren, erweitern sie die sensorischen Kapazitäten polizeilicher Un/Sicherheitsproduktion. Mit der Vorverlagerung der Interventionen in den Bereich der Gefahrenforschung wird die legitime Zeitlichkeit von der Reaktion auf präemptive Interventionen und die Behandlung alltäglicher Konflikte und Störungen ausgeweitet. Das bricht mit der Annahme, der Notruf sei auf evidente Notfälle ausgerichtet. Vielmehr geht es um ein Polizieren der verunsichernden Ungewissheit und der Potenziale von Situationen, die in verteilten Bewertungsketten eruiert und überprüft werden. Die wechselseitige Responsivität zwischen aktivierten Bürger:innen und Polizei verschaltet so individuelle Sicherheitsempfindungen mit der Herstellung öffentlicher Ordnung. Diese Kopplung, die von der Vermessung der Wachsamkeit durch Notrufzahlen und -inhalte begleitet wird, sucht nach einem neuen Maß polizeilicher Un/Sicherheitsproduktion. Die Polizei, die sich selbst und die Wachsamkeit der Bürger:innen vermisst und evaluiert, soll dort auftreten, wo Unsicherheit kommuniziert wird; wo keine Alarmierungen auftreten, kann sie fernbleiben.

Aktivierung operiert im Kontext des Notrufs durch Anregung und Führung von Wachsamkeit als Möglichkeit zur Kontaktsteigerung zwischen Bevölkerung und Polizei, die wiederum zur Ausweitung der Notrufaktivität und damit zur Ausweitung polizeilicher Beobachtungs- und Kontrollfähigkeiten beitragen soll. In der Beziehung zwischen Polizei und Bevölkerung taucht ein rekursives Moment auf. Die schnelle Intervention wird selbst als Aktivierung verstanden, weil sie die Beziehung zu denjenigen pflegt, die sich im kommunikativen Akt des Notrufs als bürgerschaftliche Subjekte erweisen, indem sie positiv auf die diskursive Responsibilisierung antworten.

Auf der anderen Seite des Sicherheitskollektivs entstehen ›übliche Verdächtige‹ als doppelt externalisierte Beobachtungsobjekte. Dass diese in ethnisierenden Kategorien beschrieben werden, hat zur Folge, dass das diskursiv erzeugte Sicherheitskollektiv der Notrufbearbeitung rund um Figuren des gefährlichen Fremden konstruiert wird. Während die Gefahren, auf die sich der kollektive wachsame Blick richten soll, von außerhalb

kommen, erscheint das Innere dieses Kollektivs nicht als Gegenstand der Überwachung, sondern als Aktivposten.

Allerdings wird Wachsamkeit nicht nur mobilisiert. Übersteigerte Wachsamkeit wird aktiv gebremst und begrenzt. Auf einer basalen Ebene geht es im Notruf gerade darum, die verstreuten Un/Sicherheitspraktiken mit dem souveränen Gewaltmonopol zu verschränken, deren Potenziale zu nutzen, ohne dass die Polizei durch eskalierende Hypervigilanz überfordert oder durch eigenmächtigen Vigilantismus obsolet wird. Der Formzusammenhang der Notrufbearbeitung zielt daher auf ein normalisiertes Gleichgewicht der Wachsamkeit. Diese Aufgabe, die Bewertungsbeziehung zwischen Bevölkerung und Polizei zu harmonisieren, stellt sich seit den Anfangstagen des Telefonnotrufs. Wie die Kontrolle von Wachsamkeit mit der Stabilisierung der staatlichen Monopolisierung von Gewalt gegenüber eigenmächtigen Vigilanzpraktiken zusammenhängt, wäre in weiteren historisch ausgerichteten Studien zu untersuchen. Die Befunde dieser Studie weisen darauf hin, dass die Verteilung von Sehen, Berichten und Intervenieren im Formzusammenhang der Notrufbearbeitung immer wieder auf dem Spiel steht und in unterschiedlichen Konstellationen als *ongoing accomplishment* der Etablierung von Definitionsmacht auftritt.

Das Notrufgespräch nimmt dabei eine besondere Rolle ein. Es fungiert nicht nur als Kontaktpunkt, an dem die Wachsamkeitsbeziehung realisiert, sondern auch als Kontrollpunkt, an dem die Wachsamkeit geprüft wird. Die Grenzen (*boundary classification*) und Klassifikationen der polizeilichen Antworten beruhen keineswegs allein auf rechtlichen oder organisationalen Kriterien, sondern auf polizei(sub)kulturellen und alltagsweltlichen Kategorisierungen von Aufforderungen und Anrufenden. Im ethnografischen Teil dieser Studie habe ich daher auf die Rekonfigurationen hingewiesen, die mit den bewertenden Antworten der Polizei einhergehen.

Im Notrufgespräch fertigen Medientechnik, Anrufende und Polizist:innen Un/Sicherheitsobjekte als bearbeitbare Sachprobleme der Notrufbearbeitung. Die Darstellung von (Not-)Ereignissen wird zugleich als Selbstdarstellung im Kontext polizeilicher Personenkategorien und hinsichtlich der Glaubwürdigkeit der Anrufenden bewertet. Je nach Einordnung changieren die Gespräche zwischen Offenheit und Skepsis. Als glaubwürdige:r Akteur:in bzw. authentische und valide Quelle von Wissen zu gelten, befähigt die Anrufenden nicht nur, Ereignisse so darzustellen, dass die Polizei zur Intervention mobilisiert wird. Sie können auch in einem weiteren Sinne mitdefinieren, worum es sachlich und normativ geht und was auf dem Spiel steht. Das umfasst mögliche Zukünfte, Vergangenheitsbezüge und damit das Vergewärtigen der Potenzialitäten von Ereignissen und Einsätzen. Wenn damit ein Prozess der ungleichen Handlungskapazitäten im Kontext der Notrufbearbeitung beschrieben wurde, so gilt auch an dieser Stelle, dass die jeweiligen Akteur:innen immer im Zusammenhang mit formspezifischen normativen Problemstellungen, medientechnischen Arrangements und anerkannten Fähigkeiten ihren epistemischen Status gewinnen und verlieren. Glaubwürdigkeit, so könnte man etwas salopp sagen, ist eine soziale und damit veränderbare Kategorie.

Das Konzept des epistemischen Profilings beschreibt daher eine zentrale Praktik der Normalisierung von Wachsamkeit, die nichtintelligible, ›inkompetente‹ und ›unseriöse‹ Sprecher:innen produziert, deren Aufforderungen zur polizeilichen Intervention im

Zweifelsfall nicht positiv beantwortet werden müssen. Die epistemischen Marginalisierungen kulminieren in der Ethnokategorie der »Psychose«. Zum epistemischen Profiling trägt das Einsatzleit- und Kommunikationssystem insofern bei, als Nummernanzeigen und Datenbankeinträge als Anzeichen für transsituative Notrufidentitäten herangezogen werden. Das epistemische Profiling entfaltet, darauf weist die Rede von Marginalisierung und Ungleichheit hin, Machtwirkungen in einem Netz von Personenkategorien. Anrufende können polizeiliche Grenzklassifikationen dehnen, wenn sie in der Lage sind, glaubhaft die offenen Horizonte, Chancen und Risiken von Einsätzen als epistemischen Wissensobjekten zu vergegenwärtigen. Sie stellen sich selbst als couragierte Bürger:innen dar, verheißen und drohen oder entledigen sich der Prüfung des Notrufgesprächs durch Alarmanlagen.

Zusammengefasst erweist sich das Notrufgespräch als performativer Knotenpunkt der Notrufbearbeitung, an dem dessen Reproduktion als Praxisform immer wieder auf dem Spiel steht. In seinem Vollzug zieht sich der Formzusammenhang in normativen Verweisen auf Diskurse, in die Medientechnik inskribierte Regeln sowie frühere und zu erwartende Sanktionierungen zusammen und verbindet sich mit mundanen praktischen Kompetenzen der Anrufenden und Polizist:innen. In den Ausführungen zur Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit habe ich damit Grenzen und Dynamiken dieser epistemischen Beziehung aufgezeigt.

5.3. Mobilisierung und Kontrolle polizeilicher Intervention

Die Mobilisierung und Kontrolle von Interventionen ist abhängig von der Formung von Wachsamkeit und stellt die organisationale Antwort der Polizei dar, in der die Notrufbearbeitung das staatliche Gewaltpotenzial differenziell verfügbar macht und koordiniert. Die medientechnische Anbindung an den Streifendienst hat sich in der Analyse des massenmedialen Interdiskurses als Grundlage für die neue Relevanz der Notrufbearbeitung im Aktivierungsparadigma erwiesen. Als Antwort auf die Krisendiagnose zielloser Hypermobilität geht es nun um Bewegung, die sich an der lokalen zivilen Wachsamkeit orientiert – sowohl situativ als auch hinsichtlich der Verteilung polizeilicher Aktivität und Kräfte. Die Notrufbearbeitung soll die Bewegungen des Streifendienstes überwachen, lenken und so zu Effizienz und Effektivität beitragen.

Aus einem statischen, durch Wachzimmer besetzten Raum wird ein Raum der mediatisierten Kommunikationen und kontrollierten Bewegungen. In der Folge wird Raumwissen in der Tendenz von personengebundenem Lokalwissen auf Geoinformationen umgestellt. Zwar sind symbolische Ortsbedeutungen, oftmals wiederum im Kontext von Zuschreibungen fremder Gewaltaffinität, in den Leitzentralen noch immer von Relevanz, aber um die polizeiliche Fähigkeit, Einsätze zu lokalisieren, zu steigern, wird das nationale Territorium umfänglich verdatet und so für das Ressourcenmanagement durch die Leitzentralen berechenbar gemacht. Mit dem standardisierten Einsatzleitsystem wird ein im Prinzip bruchloser Kommunikationsraum eingeführt. Zwar gliedert die Polizei ihre Territorien weiterhin nach Zuständigkeiten; die infrastrukturelle Integration der nationalen Medienöffentlichkeit von Funk und Leitsystem schafft aber neue Möglichkeiten für transversale Einsatzräume, die sich durch mo-

mentane Verdichtungen polizeilicher Aktivität bilden und quer zu den Grenzen der Zuständigkeitsbereiche liegen können.

Die Analyse eines Großsinsatzes diente im ethnografischen Studienteil dazu, die basalen epistemischen Raumpraktiken des Zoomings zu veranschaulichen. Dem in der Soziologie gebräuchlichen Konzept der Verräumlichung (*spacing*) habe ich daher die Enträumlichung (*despacing*) zur Seite gestellt, die komplexe Raumrelationen zu geschlossenen Positionen abstrahiert, um Raumbezüge zu erweitern. Enträumlichung ähnelt der kommunikativen Schließung von *blackboxes* und ermöglicht die Kontrolle polizeilicher Intervention aus der Distanz. Die Steigerung der Beobachtungsfähigkeiten der Leitzentralen und die Quantifizierung des Einheitenmanagements gehen aber mit einer reduzierten Kontrolle des Geschehens vor Ort einher. Die Leitstellen kontrollieren den Streifen dienst und die Interventionen nur anhand von Berichten. Neben einem Beitrag zur Debatte um polizeiliche Raumpraktiken (Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021; Schröder 2022; Knopp u. a. 2023b) liefern diese Ergebnisse daher auch Erkenntnisse über Dichte und Grenzen polizeilicher Selbstkontrolle aus der bisher selten untersuchten Perspektive der Leitzentralen.

Ein überraschendes Ergebnis dieser Studie ist, dass dem Wandel der Notrufbearbeitung eine Phase vehementer Polizeikritik vorausging, auf die die Polizei positiv antwortete. Zu Beginn der 2010er-Jahre wurde die Notrufbearbeitung als bürokratisch, zu langsam, von den Bürger:innen entfremdet, hinsichtlich ihrer Fähigkeiten nicht an gegenwärtige Un/Sicherheitsprobleme angepasst und technologisch unentwickelt kritisiert. In der Analyse dieser diskursiven Auseinandersetzungen konnten vier moralische Ökonomien identifiziert werden, die die historisch spezifischen Angemessenheitskriterien des Notrufs im Aktivierungsparadigma prägen: polizeiliche Grundversorgung, Katastrophenabwehr, Managerialismus sowie Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik.

Schnelle Interventionen werden nun als Bürger:innennähe verstanden. Darin besteht eine zentrale Wendung des Aktivierungsparadigmas. Allerdings wird keine absolute Beschleunigung angestrebt, Interventionszeiten werden durch Kennzahlen standardisiert, vermessen und effizienzorientiert normalisiert. Die kritische Bedeutung der Zeit erschließt sich nicht nur aus dem singulären Notfall als Sachproblem. Zeitknappheit wird verallgemeinert. Die Annahme, dass es um zeitkritische Aufgaben geht, lässt sich insofern reformulieren. Zeit wird zur Größe, über die sich die kritischen, das heißt »relevanten Beziehungen« (Engels 2018, 17) der Notrufbearbeitung definieren. Die verschiedenen moralischen Ökonomien konvergieren in der polizeilichen Antwortzeit.

Die neue Vorstellung der Notrufbearbeitung, für die die Kritik des österreichischen Rechnungshofs zentrale Stichworte lieferte, reformuliert die Angemessenheitskriterien der Notrufbearbeitung so auf eine Art und Weise, die für informationstechnische Problembearbeitungen anschlussfähig ist. Der medientechnische Wandel wird zur Antwort auf eine Vielzahl von Kritiken, während andere Herausforderungen ausgelagert und bislang in Österreich weitgehend durch neue Kompetenzanforderungen an die Beamt:innen bearbeitet werden.

In der ethnografischen Analyse der Einsatzmobilisierung und -koordination trat dann eine weitere moralische und symbolische Ökonomie hinzu. Der Austausch von Zeit- und Körpergaben etabliert Reziprozitätsbeziehungen zwischen den Notruffleit-

stellen und dem Streifendienst. Während das Einsatzleitsystem, vermittelt über die Gestaltung seiner Listen, Zeit und Polizeieinheiten zu knappen Ressourcen macht, neigt der Gabentausch im Alltag der Notrufbearbeitung zum freizügigen Geben der wertvollen Zeit, um sie in soziale Bindungen und symbolische Prestigehierarchien zu investieren. Gerade im Zuge von Großsätzen, die als Gaberituale fungieren, ist der Gabentausch von besonderer Relevanz für die Motivierung und Affizierung der Polizist:innen. Sie sehen sich nicht nur Risiken ausgesetzt. Mit ihrem ›freiwilligen‹ Selbsteinsatz können sie Prestige gewinnen oder, wenn sie zögern, Anerkennung verlieren. Der Gabentausch erzeugt damit eine normative Dynamik, die den von Bröckling (2012, 93) diagnostizierten aktivistischen Negativismus der Un/Sicherheitsdispositive invertiert. Er vermischt Chance und Risiko.

Die Notrufbearbeitung operiert also im Spannungsverhältnis vielfältiger moralischer An- und Aufforderungen, die sich wechselseitig begrenzen, vermischen und stabilisieren. An dieser Stelle wird deutlich, dass die Praxisform sich nur bedingt als rationalisierte Kontrolltechnik verstehen lässt. Die informellen Bewertungsschemata intensivieren die Mobilisierung von Interventionen gerade dann, wenn rationale Risikokalkulationen, wie sie für die neoliberale Sicherheitspraxis charakteristisch sind (Ericson und Haggerty 1997; Black und Lumsden 2020), an ihre Grenzen stoßen. Diese moralischen Ökonomien sind dabei keineswegs spezifisch für die Notrufbearbeitung, vielmehr erscheint gerade der Gabentausch als schwerlich rationalisierbares Element vieler Formen der Machtausübung und als moralische Rechtfertigung der Autorität ›guter Führung‹.

Entgegen aller Technisierung ist es daher das geschulte »Gespür« für signifikante Unterschiede, das in den Leitzentralen als wichtigste Kompetenz der Polizist:innen gilt und zur Verteidigung gegen Formalisierung herangezogen wird. Dazu gehört in der Leitstelle im Gegensatz zum professionellen Blick der patrouillierenden Streifendienste das professionelle Gehör für soziale Machtdifferenzen sowie das Raumhören, Mithören und Zuhören in der Leitzentrale, wodurch die Gesamteinsatzlage als Klangumgebung wahrnehmbar wird. Das professionelle Gehör verbindet sich dabei mit dem inkorporierten Wissen, wie es wo weitergeht. So bildet der Hörraum der Leitstelle gemeinsam mit den Formularen und Listen des Einsatzleitsystems und dem Einsatzfunk eine vernetzte Öffentlichkeit. Die Wissensproduktion ist damit immer auch eine darstellende Performance vor relevanten Anderen.

5.4. Medienkonfiguration im intermediären Organisationsraum

Mediatisierung hat sich nicht nur aufgrund der Einführung des neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystems in den österreichischen Leitzentralen als analytische Schlüsselkategorie erwiesen. Ausgehend von der Annahme, die Notrufbearbeitung sei eine tiefgreifend mediatisierte Praxisform, wurde deutlich, dass Medienwandel ein kontinuierlicher Bestandteil ihres Formwandels ist. Zunächst zeigte die Diskursanalyse, dass die zunehmende Mobilität der technisch vermittelten Alltagskommunikation als Bedingung der mobilen Polizei und ihrer responsiven Anbindung an die Bevölkerung behandelt wurde. Die Ergebnisse und konzeptionellen Entwürfe dieser Studie tragen

insofern zur Debatte über die Aneignung und Anpassung von Technik in Un-/Sicherheits- und Polizeipraktiken bei (Amicelle, Aradau und Jeandesboz 2015; Tanner und Meyer 2015; Egbert und Leese 2020). Sie widersprechen techniksolutionistischen Verheißungen von Beschleunigung und Stabilität, die im Umfeld der Technologieentwicklung für die Polizei eine besondere Relevanz haben (Knopp 2020b). Beschleunigung und Stabilität sollten im Kontext kritischer Ereignisse eher als soziotechnisch verteilte Praxis denn als technologische Eigenschaft einzelner Softwaresysteme verstanden werden.

Die Medientechnik prägt die Wissensproduktion, -zirkulation und -bewertung, wird aber eigensinnig angeeignet. Es entstehen alternative Gebrauchsweisen und Medienbedeutungen. Ortungstechnologien werden zu Elementen der Glaubwürdigkeitsprüfung, Protokollfelder von Formularen zu Orten alternativer Einsatzkategorisierung, Forderungen nach tiefgreifenden Modifikationen von Interfaces und Datenbanken werden laut oder technische Werkzeuge, die in der Softwareentwicklung als besonders hilfreiche Unterstützung gelten, aus der Praxis exkludiert.

Das Konzept der Medienkonfiguration weist dabei auf die Verknüpfung von Aneignung, Adaption und Entwicklung hin, die die lokale Praxis mit der globalen Dynamik des Form- und Medienwandels verbinden. In der Analyse des intermediären Organisationsraums der österreichischen Notrufbearbeitung konnte die Bedeutung von abgegrenzten und über obligatorische Passagepunkte aneinander gekoppelten Settings nachgezeichnet werden. Entgegen der empirischen Unsichtbarkeit bzw. Naturalisierung von Medien veranlassen sie eine intensive Hinwendung zu Technik und Medienpraktiken. So produziert, verwertet und verwirft der Organisationsraum fortwährend Wissen und Bewertungen des Mediengebrauchs. Medienwandel wird zum Dauerproblem. Obwohl der intermediäre Organisationsraum für das Einsatzleitsystem wenig polizeispezifisches aufweist, haben die Beobachtungen Folgen für die kritische Polizei- und Sicherheitsforschung. Zunächst verdeutlichen sie, dass sich mit der digitalen Medientechnik auch Standardrepertoires der konfigurativen und teils experimentierenden Softwareentwicklung ausbreiten. Der Medien-Kulturwandel im Kontext des aktuellen Digitalisierungsschubs bringt so neue Organisationsformen mit sich und etabliert dauerhafte Dependenzverhältnisse der Polizei gegenüber den Zyklen privatwirtschaftlicher Softwareentwicklung.

Dabei habe ich unter Rückgriff auf den *Social Shaping of Technology*-Ansatz und die Soziologie des Designs (Callon 2006; Lupton 2018) gezeigt, dass Medienkonfiguration auf unterschiedlichen Ebenen mit Auseinandersetzungen, Aushandlungen und Allianzpolitiken verbunden ist. Es werden Problembereiche erweitert, um neue Positionen und Gruppen zu integrieren, Kritikkompetenz und Verletzungen von Ansprüchen wechselseitig validiert oder paradigmatische Problemstellungen und Moralökonomien angerufen, um für Technikanpassungen zu mobilisieren. Technik- und Organisationskritik gehen dabei Hand in Hand und fungieren wechselseitig als Ressource der Absicherung von Forderungen.

Als taktisches Mittel der Statussicherung und der Kontrolle des Konfigurationsprozesses besetzen Akteur:innen intermediäre Schlüsselpositionen im organisationalen Wandel. In der Implementierung des Einsatzleit- und Kommunikationssystems ELKOS bekleideten etwa erfahrene Beamt:innen Ausbilder:innenpositionen, von denen aus Gebrauchsweisen selektiv weitergegeben und Technikbewertungen geprägt werden.

Einerseits bindet sich die Medientechnik damit an Prestigepositionen, die den Wandel stabilisieren, andererseits können diese Einfluss nehmen und ihre kulturell oder formal gehobene Position sichern und einsetzen. Beharrung und Wandel stehen sich so nicht als Gegensätze gegenüber. Es wird Kontinuität im Wandel geschaffen.

5.5. Blick über den Notruf hinaus: Responsive Un/Sicherheit

Die Ergebnisse der Studie werfen neues Licht auf zentrale Dimensionen und Bezugsprobleme der polizeilichen Notrufbearbeitung. Das bewertende Antworten erwies sich als analytische Schlüsselkategorie und als praktisches Problem. Das scheint vor dem Hintergrund, dass der Notrufprozess seit seinen Anfangstagen (auch) als *emergency response* aufgefasst wird, zunächst eine banale Feststellung zu sein. Auf den zweiten Blick kann die Frage nach dem Wie und Worauf dieser Antworten aber eine spezifische Perspektive auf Un/Sicherheit begründen, die als responsive Un/Sicherheit bezeichnet werden kann. Als Ausblick möchte ich Konturen dieses analytischen Konzepts zeichnen. Aus der Analyse der polizeilichen Notrufbearbeitung ergeben sich drei wesentliche Dimensionen: das Verhältnis von Aufforderungen und Antworten, die normativen Antwortverpflichtungen (*responsibilization*) und die situierten Antwortfähigkeiten (*response-ability*).

Responsive Un/Sicherheit bewegt sich in einem Spannungsfeld, das die kritische Forschung über Sicherheits- und Polizeipraktiken durchzieht. Einerseits erscheint die gegenwärtige Ausweitung der polizeilichen Responsivität in den Bereich der Gefahrenereiforschung als Durchdringung gesellschaftlicher Konflikte. Auf die Feststellung, dass eine polizeiliche bzw. versicherheitlichende Antwort in solchen Konflikten für gesellschaftliche Beziehungen und Subjekte destruktiv sein kann, zielen abolitionistische Kritik, *desecuritization* (Huysmans 2000) und die kritischen Wahrnehmungen von Polizist:innen, dass sie in Alltagskonflikte hineingezogen werden, die sie nicht lösen können, die aber ihren Arbeitsaufwand erhöhen. In dieser Perspektive ist Un/Sicherheit eine Antwort auf soziale Phänomene, die zu weit verbreitet ist.

Andererseits kann mangelnde Responsivität und selektive Zurückweisung von Aufforderungen zu staatlichen Interventionen ein zentrales Ungleichheitsphänomen darstellen, wie die Beispiele häuslicher Gewalt oder mangelnder Antwortfähigkeit auf fremdsprachige Personen zeigen. Eine zweite Kritik der Responsivität zielt daher auf die ungleiche Verfügbarkeit der Polizei und anderer Sicherheitsinstitutionen bzw. darauf, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen stärker als andere zum Objekt von Kriminalisierung und Versicherheitlichung gemacht werden.

Was macht responsive Un/Sicherheit nun aus? Zunächst handelt es sich nicht um ein akteurszentriertes Konzept. Vielmehr wird die Rolle der Intentionalität in Prozessen der Versicherheitlichung hinterfragt. Sicherheitspraktiken gehen aus einem Gewebe differenzieller Antworten auf unterschiedlichste Aufforderungen und Antwortverpflichtungen hervor. Als Gegenpart zur Annahme einer (scheinbar) souveränen und intentionalen Gefahrendefinition durch die Akteur:innen verweist das Konzept auf die Zwischenräume, in denen Bevölkerung, Polizei und diverse andere Träger:innen von Un/Sicherheitspraktiken interagieren und Un/Sicherheitsobjekte als relationale Potenzialitäten hervorbringen, zirkulieren und bewerten. Responsive Un/Sicherheit ist, wie

ich in der Analyse der Notrufbearbeitung gezeigt habe, daher weder als Reizreaktion auf einen genau bestimmbaren Stimulus zu verstehen noch als vollständig rationalisierbare Technik, pragmatisches Lösen von Problemen, gewohnheitsmäßige oder verregelte Erwidern, in der das Ergebnis der Un/Sicherheitsproduktion bereits vorweggenommen werden kann. Das bewertende Antworten ist analytisch unterhalb dieser Konzepte angesiedelt. Sie stellen vielmehr spezifische Ordnungen der Aufforderung-Antwort-Beziehungen dar. Eine responsive Perspektive stellt infrage, dass Sicherheitspraktiken vor dem Hintergrund ihres abstrakten Bezugsproblems der Ordnungsproduktion (Neocleous 2021) vollständig normalisierbar sind, und weist kritisch darauf hin.

Un/Sicherheit wäre vielmehr als Praxis des Antwortens in heterogenen Bezugskontexten zu beschreiben, die Aufforderungen in etwas Beantwortbares verwandelt und damit Rekonfigurationen durch selektive Verweise auf Zukünfte und Vergangenheiten herbeiführt. Un/Sicherheitspraktiken antworten dabei stets auf einen »fremden Impuls« (Waldenfels 2019, 255) mit spezifischen Aufforderungsqualitäten, den Bernhard Waldenfels (ebd.) Pathos nennt. Die Aufforderung birgt ein Potenzial für Begegnungen mit einem Anderen der Ordnung, das diese hinterfragt und zugleich ihren Charakter offenlegt, wie ich an der Exklusionsfigur der »Psychose« veranschaulicht habe. Das Konzept ergänzt damit konstruktivistische und bisherige praxeologische Konzeptionen von Un/Sicherheit, weil es die Bedeutung der Aufforderung betont (Waldenfels 2007).¹ Das Wie und Was der Un/Sicherheitsantwort ist aber dennoch hinsichtlich seiner situativen und historisch spezifischen Aufforderungs- und Anforderungsbeziehungen zu beschreiben, weil es nicht von den Ereignissen determiniert wird, sondern nur auf diese bezogen ist.

Insbesondere die Unterscheidung von Pathos (Aufforderung) und Response ist für die Analyse von Un/Sicherheitspraktiken von Interesse. Wenn im Extremfall auf die Aufforderung keine Antworten folgen (was im Grunde selbst als Nicht-Antwort zu verstehen ist), können Katastrophen entstehen, aber es bieten sich möglicherweise auch neue Antwortoptionen der Entsicherheitlichung, Entkriminalisierung und Integration in andere normative Verweisungszusammenhänge. Die Offenheit der Antwort, die weder vom Aufforderungsereignis noch von Regeln und Regelmäßigkeiten determiniert wird, sondern abweichende, nicht versicherheitlichende Bezüge etablieren kann, bedingt nicht nur eine flexible Reaktion in Gefahrensituationen, sondern auch die Möglichkeit, Ereignistypen, die als unsicher kategorisiert werden, anders zu begegnen und in diesen Mikrofissuren der tradierten Aufforderung-Antwort-Verhältnisse mit einem *un/doing* von Versicherheitlichung und einem Übergang in andere Antwortordnungen zu beginnen. Die unterschiedlichen *emergency responses* der Polizei, der Rettung und des Politischen, also der Herstellung und Aufrechterhaltung öffentlicher Ordnung, der Sorge und der Veränderung von sozialer Ordnung, bilden dabei Pole vielfältiger Antwortmöglichkeiten.

Eine Aufforderung findet man auch dort, wo die Polizei ihre eigenen Zukunftskonstruktionen verfolgt. Risikokalkulation, Prävention, Prädiktion und Wachsamkeitsdiskurse neigen zu Antworten, die eigenständig Gefahrenerwartungen generieren, um ih-

1 Vgl. zu dieser Selbstkritik der praxeologischen Un/Sicherheitsforschung C.A.S.E. Collective (2006, 459).

ren Aktionen Sinn zu verleihen. Dabei ist zu beachten, dass, wie im Fall der Notrufbearbeitung, initiale Antworten selbst Gegenstand von Bewertungs-Bewertungen werden, wodurch sie stets revidiert und graduell modifiziert werden. Die Serie von Aufforderung und Antwort setzt sich also fort und trägt die Möglichkeit der Umkehr genauso in sich wie die Möglichkeit ihrer Normalisierung und Normierung. (Medien-)Technik kann diese Ketten vereinfachen und somit Machtverhältnisse in Bewertungsketten stabilisieren, indem sie Verweiszusammenhänge härtet, unterbricht oder neu verknüpft, wie ich für Alarme und Formulare angemerkt habe. Un/Sicherheit wäre, nähme man die Notrufbearbeitung als Fall für etwas Allgemeines, damit als aktualisierungsbedürftiger Prozess zu verstehen, der das Auftauchen von einem Anderen der Ordnung als Störung in eine emergente Praxis des Ordnen integriert, die die Fremdheit des Anderen zugleich auf spezifische Weise perpetuiert. Sie ist damit durch das vielfach beschriebene Paradoxon gekennzeichnet, dass ihre Antworten zugleich Unsicherheiten und gesellschaftliche Ausschlüsse produzieren (Bigo 2008).

Responsive Un/Sicherheit geht, wie ich gezeigt habe, im Kontext von Gefahrenereignissen mit normativen Verpflichtungen einher, denen sich die bewertenden Antworten schwer entziehen können. Wie auch immer diese Verpflichtungen im Detail ausbuchstabiert werden, als rechtliche, moralische oder als symbolische Anforderungen, sie begrenzen und ermöglichen die Mobilisierungskräfte der Aufforderungen zur Intervention. Die Kulturanalyse responsiver Un/Sicherheit kann so normative Ordnungen rekonstruieren, indem sie untersucht, wie Menschen und Dingen implizit und explizit Wertigkeiten und Gefährlichkeiten zugeschrieben werden. So kann sie darlegen, gegenüber wem oder was Responsivitätsverpflichtungen bestehen und wo Risse und Irreziprozität legitim erscheinen. An diesen Grenzen formieren sich Sicherheitskollektive. Weil die Polizei nie nur auf isolierte Ereignisse antwortet, gehört zur Beschreibung der Responsivität von Un/Sicherheitspraktiken eine Analyse ihrer Reaktionen auf Kritik. Dabei wäre zu fragen, an welche Kritiken angeschlossen wird, und gegenwartsdiagnostisch ebenso, inwiefern die »Verbetriebswirtschaftlichung des Gewaltmonopols« (Briken 2014, 213) etwa die polizeilichen Antworten auf Diskriminierungs- und Stigmatisierungskritiken verändert.

Responsive Un/Sicherheit verweist zuletzt auf soziotechnische »Antwortfähigkeiten« (Waldenfels 2019, 256; Rouse 1996, 137–40), die beispielsweise in einer befähigten, körperlichen Aufmerksamkeit für Umgebungen wie dem »polizeilichen Gespür« oder in der Wachsamkeit der Bürger:innen besteht. Sie markieren die Kompetenzen, die es ermöglichen, auf Aufforderungen zu antworten. Die Antwortfähigkeiten werden (medien-)technisch erweitert, begrenzt und geführt. Weil die inkorporierten und technischen Fähigkeiten gesellschaftlich geformt werden und dadurch selbst-andere Sicherheitsakteur:innen hervorbringen, deren sinnliche Wahrnehmung und technische Beobachtungs- und Kontrollarrangements auf spezifische Gefahrenobjekte ausgerichtet werden, lassen sich neben den *responsibilities* also auch in der Analyse der *response-abilities* normative und soziale Antwortmuster rekonstruieren.

So schließt das Konzept Aspekte sozioökonomischer Ungleichheiten ein. Jenseits seiner Mikrofundierung wären auch organisationale, gruppenspezifische und gesellschaftliche Antwortkapazitäten zu untersuchen, die eine höhere Skalenebene beschreiben, aber ebenso in sozialen Praktiken und Praxisformen begründet sind.

Damit ginge mit Blick auf die in dieser Studie beschriebene Ausweitungstendenz des Polizeinotrufs die Frage einher, wie sich Praxisformen der Un/Sicherheit in bestimmten sozialen Bereichen und gegenüber bestimmten Phänomenen oder Gruppen als primäre gesellschaftliche Antwort etablieren und inwiefern dies mit blockierten Alternativen verbunden ist. Un/Sicherheit wird damit im Verhältnis von heterogenen Aufforderungen und bewertenden Antworten im Spannungsfeld von historisch spezifischen Kapazitäten und Verpflichtungen neu aufgeschlossen.

Literaturverzeichnis

- Abdul-Rahman, Laila, Hannah Espín Grau, Luise Klaus und Tobias Singelstein. 2023. *Gewalt im Amt. Übermäßige polizeiliche Gewaltanwendung und ihre Aufarbeitung*. Frankfurt; New York: Campus.
- Ackermann, Jan, Katharina Behne, Felix Buchta, Marc Drobot und Philipp Knopp. 2015. *Metamorphosen des Extremismusbegriffes. Diskursanalytische Untersuchungen zur Dynamik einer funktionalen Unzulänglichkeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Adey, Peter, Ben Anderson und Stephen Graham. 2015. »Introduction. Governing Emergencies: Beyond Exceptionality«. *Theory, Culture & Society* 32 (2): 3–17.
- Adloff, Frank, und Steffen Mau. 2006. »Giving Social Ties, Reciprocity in Modern Society«. *European Journal of Sociology/Archives Européennes de Sociologie* 47 (1): 93–123.
- AG »Responsibilisierung« des SFB 1369. 2021. *Responsibilisierung. Überlegungen zu einer geistes- und sozialwissenschaftlichen Kategorie, Anregungen zu einem heuristischen Instrument*. München: Universitätsbibliothek der Ludwig-Maximilians-Universität München.
- Agamben, Giorgio. 2002. »What is a paradigm?« In *European Graduate School*. Saas-Fee. <https://www.youtube.com/watch?v=G9Wxn1L9Ero>.
- Alkemeyer, Thomas, und Nikolaus Buschmann. 2016. »Praktiken der Subjektivierung – Subjektivierung als Praxis«. In *Praxistheorie. Ein soziologisches Forschungsprogramm*, herausgegeben von Hilmar Schäfer, 115–36. Bielefeld: transcript.
- Alkemeyer, Thomas, und Nikolaus Buschmann. 2017. »Befähigen«. In *Pierre Bourdieu: Pädagogische Lektüren*, herausgegeben von Markus Rieger-Ladich und Christian Grabau, 271–97. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Alkemeyer, Thomas, Nikolaus Buschmann und Matthias Michaeler. 2015. »Kritik der Praxis«. In *Praxis denken. Konzepte und Kritik*, herausgegeben von Thomas Alkemeyer, Volker Schürmann und Jörg Volbers, 25–50. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Amicelle, Anthony, Claudia Aradau und Julien Jeandesboz. 2015. »Questioning Security Devices. Performativity, Resistance, Politics«. *Security Dialogue* 46 (4): 293–306.
- Andrejevic, Mark. 2004. »The Work of Watching One Another. Lateral Surveillance, Risk, and Governance«. *Surveillance & Society* 2 (4): 479–97.
- Andrejevic, Mark. 2020. *Automated media*. London; New York, NY: Routledge.

- Antony, Alexander, und Michaela Pfadenhauer. 2019. »Kritischer Journalismus unter Druck«. Komplexe Dynamiken globaler und lokaler Entwicklungen. Verhandlungen des 39. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Göttingen 2018. https://publikationen.sozioogie.de/index.php/kongressband_2018/article/view/1024.
- Antony, Alexander, Gerd Sebald und Frank Adloff. 2016. »Handlungs- und Interaktionskrisen«. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 41 (1): 1–15.
- Antunes, George, und Eric J. Scott. 1981. »Calling the Cops. Police Telephone Operators and Citizen Calls for Service«. *Journal of Criminal Justice* 9 (2): 165–80.
- APA und Vienna.at. 2020. »Das Einsatzprotokoll der Terror-Nacht in Wien. 540 Notrufe in einer Stunde«. Vienna.at. 8. November 2020. <https://www.vienna.at/540-notrufe-in-einer-stunde-das-einsatzprotokoll-der-terror-nacht-in-wien/6801676>.
- Aradau, Claudia, Martin Coward, Eva Herschinger, Owen D. Thomas und Nadine Voelkner. 2014. »Discourse/Materiality«. In *Critical Security Methods*, herausgegeben von Claudia Aradau, Jef Huysmans, Andrew Neal und Nadine Voelkner, 57–83. London: Routledge.
- Artman, H., und Y. Wærn. 1999. »Distributed Cognition in an Emergency Co-Ordination Center«. *Cognition, Technology & Work* 1 (4): 237–46.
- Austrian Standards plus GmbH. 2017. *Zertifizierungsschema So3 Customer Contact Center gemäß 18295-1*. <https://www.austrian-standards.at/dokumente/produkte-loesungen/Zertifizierung/schemata/Contact-Center-Zertifizierungsschema.pdf>.
- AustriaTV, Reg. 2018. *ein.blick beim Notruf | ORF2*. 36:03. <https://www.youtube.com/watch?v=uaVvXYZLE6Y> [30.08.2022].
- Ball, Kirstie. 2010. »Workplace Surveillance. An Overview«. *Labor History* 51 (1): 87–106.
- Balzacq, Thierry, Tugba Basaran, Didier Bigo, Emmanuel-Pierre Guittet und Christian Olsson. 2010. »Security Practices«. In *Oxford Encyclopedia of International Studies*, o. S. Oxford: Oxford University Press.
- Barad, Karen. 2003. »Posthumanist Performativity. Toward an Understanding of How Matter Comes to Matter«. *Signs* 28 (3): 801–31.
- Baugh, John. 2003. »Linguistic Profiling«. In *Black Linguistics. Language, Society, and Politics in Africa and the Americas*, herausgegeben von Sinfree Makoni, Geneva Smitherman, Arnetha F. Ball und Arthur K. Spears, 155–68. Hove: Psychology Press.
- Bauman, Zygmunt. 2001. *Community. Seeking Safety in an Insecure World*. Themes for the 21st Century. Cambridge: Polity.
- Becker, Howard S. 1967. »Whose Side Are We On?« *Social Problems* 14 (3): 239–47.
- Behr, Rafael. 2000a. Cop culture – der Alltag des Gewaltmonopols. Männlichkeit, Handlungsmuster und Kultur in der Polizei. Wiesbaden: Leske + Budrich.
- Behr, Rafael. 2000b. »Funktion und Funktionalisierung von Schwarzen Schafen in der Polizei. Arbeitsskizze aus der empirischen Polizeiforschung«. *Kriminologisches Journal* 32 (3): 219–29.
- Behr, Rafael. 2000c. »Paradoxien gegenwärtiger Polizeiarbeit in Deutschland. Zwischen ›Smooth-Policing‹ und ›Knüppel-aus-dem-Sack‹«. In *Staat, Demokratie und innere Sicherheit in Deutschland*, herausgegeben von Hans-Jürgen Lange, 221–34. Opladen: Leske + Budrich.

- Behr, Rafael. 2003. »Polizeikultur als institutioneller Konflikt des Gewaltmonopols«. In *Die Polizei der Gesellschaft. Zur Soziologie der Inneren Sicherheit*, herausgegeben von Hans-Jürgen Lange, 177–94. Opladen: Leske + Budrich.
- Behr, Rafael. 2006. *Polizeikultur. Routinen – Rituale – Reflexionen. Bausteine zu einer Theorie der Praxis der Polizei*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Behr, Rafael. 2017. »Racial oder ›Social‹ Profiling in der Polizeiarbeit? Eine organisationskulturelle Perspektive auf Diskriminierungsvorwürfe an die Polizei«. In *Demokratie, Freiheit und Sicherheit. Festschrift zum 65. Geburtstag von Hans-Gerd Jaschke*, herausgegeben von Christoph Kopke und Wolfgang Kühnel, 252–77. Baden-Baden: Nomos.
- Belina, Bernd, und Jan Wehrheim. 2011. »Gefahrengebiete«. Durch die Abstraktion vom Sozialen zur Reproduktion gesellschaftlicher Strukturen«. *Soziale Probleme* 23 (1): 207–30.
- Bercal, Thomas. 1970. »Calls for Police Assistance. Consumer Demands for Governmental Service«. *The American Behavioral Scientist (Pre-1986)*; *Thousand Oaks* 13 (5/6): 681.
- Bergmann, Jörg. 1993. »Alarmiertes Verstehen. Kommunikation in Feuerwehrnotrufen«. In »Wirklichkeit« im Deutungsprozess. *Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*, herausgegeben von Thomas Jung und Stefan Müller-Doohm, 283–328. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Besio, Cristina. 2021. »Innovation und Projekte«. In *Handbuch Innovationsforschung. Sozialwissenschaftliche Perspektiven*, herausgegeben von Birgit Blättel-Mink, Ingo Schulschaeffer und Arnold Windeler, 467–79. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Bidlo, Oliver. 2018. *Vom Flurfunk zum Scrollbalken. Mediatisierungsprozesse bei der Polizei*. Essen: Oldib Verlag.
- Biermann, André, und Stefan Kaufmann. 2021. »Sicherheit als epistemische Praxis in der Luftsicherheitskontrolle«. In *Vielfältige Sicherheiten. Gesellschaftliche Dimensionen der Sicherheitsforschung*, herausgegeben von Nicholas Eschenbruch, Stefan Kaufmann und Peter Zoche, 159–82. Berlin: LIT.
- Bigo, Didier. 2008. »Globalized (In)Security. The field and the Ban-Opticon«. In *Terror, Insecurity and Liberty. Illiberal practices of liberal regimes after 9/11*, herausgegeben von Didier Bigo und Anastassia Tsoukala, 5–49. Abingdon: Routledge.
- Black, Alex, und Karen Lumsden. 2020. »Precautionary Policing and Dispositives of Risk in a Police Force Control Room in Domestic Abuse Incidents. An Ethnography of Call Handlers, Dispatchers and Response Officers«. *Policing and Society* 30 (1): 65–80.
- Blanes i Vidal, Jordi, und Tom Kirchmaier. 2018. »The Effect of Police Response Time on Crime Clearance Rates«. *The Review of Economic Studies* 85 (2): 855–91.
- Blumer, Herbert. 1954. »What is Wrong with Social Theory?« *American Sociological Review* 19 (1): 3–10.
- BMI. 2016. »Beibehaltung des hohen Niveaus der Inneren Sicherheit«. Wirkungsmonitoring. 2016. <https://wirkungsmonitoring.gv.at/2016-BMI-UG-11-Woo01.html>.
- BMI. 2017. »Mehr Freiheit. Mehr Sicherheit. Die Sicherheitsdoktrin des BMI für Österreich 2017 – 2020«. https://www.bmi.gv.at/501/files/Sicherheitsdoktrin_des_BMI_fuer_Oesterreich_2017_2020.pdf.

- BMI. 2020a. »Sicherheitsbericht 2020«. Wien: Bundesministerium für Inneres. https://www.bundeskanzleramt.gv.at/dam/jcr:24272d24-d7fa-4072-b29b-15adff52d694/7_21_bmi_haupt_NB.pdf.
- BMI. 2020b. »Nach Frankreich-Attentat. Nehammer und Raab setzen Taskforce gegen kriminelle Tschetschenen ein«. 25. Oktober 2020. https://bmi.gv.at/news.aspx?id=472F705A664F6266694C673D&fbclid=IwAR2Ij4Emra_um16gZVny8xFKLUdPd_6XbcW1IZHenysCkbtWVh9YucQurY.
- Boczkowski, Pablo, und Leah A. Lievrouw. 2008. »Bridging STS and Communication Studies. Scholarship on Media and Information Technologies«. In *The Handbook of Science and Technology Studies*, herausgegeben von Edward J. Hackett, 3. Auflage, 949–78. Cambridge: MIT Press.
- Bogner, Alexander, und Wolfgang Menz. 2002. »Das theoriegenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion«. In *Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*, herausgegeben von Alexander Bogner, Beate Littig und Wolfgang Menz, 33–70. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Bonacker, Thorsten. 2021. »Situierete Sicherheit. Für einen methodologischen Situationismus in den Critical Security Studies«. *ZIB Zeitschrift für Internationale Beziehungen* 28 (1): 5–34.
- Boulton, Laura, Michelle McManus, Lauren Metcalfe, David Brian und Ian Dawson. 2017. »Calls for Police Service. Understanding the Demand Profile and the UK Police Response«. *The Police Journal. Theory, Practice and Principles* 90 (1): 70–85.
- Bourdieu, Pierre. 1995. *Sozialer Raum und »Klassen«*. 2 Vorlesungen. 3. Auflage. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 1998a. »Ortseffekte«. In *Das Elend der Welt. Zeugnisse und Diagnosen alltäglichen Leidens an der Gesellschaft*, herausgegeben von Pierre Bourdieu und Alain Accardo, 2. Auflage, 117–27. Konstanz: UVK.
- Bourdieu, Pierre. 1998b. *Praktische Vernunft. Zur Theorie des Handelns*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 2007. *Homo Academicus*. Stanford: Stanford University Press.
- Bourdieu, Pierre. 2008. *Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 2015a. *Entwurf einer Theorie der Praxis. Auf der ethnologischen Grundlage der kabyllischen Gesellschaft*. 4. Auflage. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 2015b. *Sozialer Sinn. Kritik der theoretischen Vernunft*. 9. Auflage. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 2020. *Meditationen. Zur Kritik der scholastischen Vernunft*. 5. Auflage. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bowker, Geoffrey C., und Susan Leigh Star. 1999. *Sorting things out. Classification and its consequences*. Inside technology. Cambridge: MIT Press.
- boyd, danah. 2010. »Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications«. In *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites*, herausgegeben von Zizi Papacharissi, 39–58. London: Routledge.
- Brayne, Sarah. 2021. *Predict and surveil. Data, discretion, and the future of policing*. New York, NY: Oxford University Press.

- Brendecke, Arndt. 2020. »Warum Vigilanzkulturen? Grundlagen, Herausforderungen und Ziele eines neuen Forschungsansatzes«. *Mitteilungen des SFB Vigilanzkulturen*, Nr. 1: 11–17.
- Briken, Kendra. 2014. »Ein verbetriebswirtschaftlichtes Gewaltmonopol? New Police Management im europäischen Vergleich«. *Kriminologisches Journal* 46 (4): 213–32.
- Briken, Kendra, und Jenny Künkel. 2014. »Restrukturierung der Polizeien«. *Kriminologisches Journal* 46 (4): 210–12.
- Bröckling, Ulrich. 2012. »Dispositive der Vorbeugung. Gefahrenabwehr, Resilienz, Precaution«. In *Sicherheitskultur. Soziale und politische Praktiken der Gefahrenabwehr*, herausgegeben von Christopher Daase, Philipp Offermann und Valentin Rauer, 93–108. Frankfurt; New York: Campus.
- Bromley, Max L., Michael Hensley und William R. Blount. 1996. »Public Perceptions of Response Time and Community Security in a Rural Environment«. *Journal of Police and Criminal Psychology* 11 (2): 13–23.
- Brückner, Burkhard, Lukas Iwer und Samuel Thoma. 2017. »Die Existenz, Abwesenheit und Macht des Wahnsinns. Eine kritische Übersicht zu Michel Foucaults Arbeiten zur Geschichte und Philosophie der Psychiatrie«. *NTM Zeitschrift für Geschichte der Wissenschaften, Technik und Medizin* 25 (1): 69–98.
- Brückner, Fabian, und Stephan Wolff. 2015. »Die Listen der Organisation – Und der Blick zwischen die Zeilen«. In *Formalität und Informalität in Organisationen*, herausgegeben von Victoria von Groddeck und Sylvia Marlene Wilz, 341–70. Organisationssoziologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Brusten, Manfred. 1971. »Determinanten selektiver Sanktionierung durch die Polizei«. In *Die Polizei. Soziologische Studien und Forschungsberichte*, herausgegeben von Johannes Feest und Rüdiger Lautmann, 31–70. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Bucher, Silke, und Ann Langley. 2016. »The Interplay of Reflective and Experimental Spaces in Interrupting and Reorienting Routine Dynamics«. *Organization Science* 27 (3): 594–613.
- Bueger, Christian. 2012. »From Epistemology to Practice. A Sociology of Science for International Relations«. *Journal of International Relations and Development* 15 (1): 97–109.
- Bueger, Christian. 2015. »Making Things Known. Epistemic Practices, the United Nations, and the Translation of Piracy«. *International Political Sociology* 9 (1): 1–18.
- Burkert, Gernot. 2020. »Persönlicher Kontakt«. *Öffentliche Sicherheit*, Nr. 3–4: 26–28.
- Busch, Kathrin. 2011. »Bernhard Waldenfels. Kultur als Antwort«. In *Kultur. Theorien der Gegenwart*, herausgegeben von Stephan Moebius und Dirk Quadflieg, 290–99. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Buschauer, Regine, und Katharine S. Willis, Hg. 2013. *Situated Stories/Mobile Technologies. How Locative Media Are Shaping Communities*. Bielefeld: transcript.
- Caillé, Alain. 2022. *Das Paradigma der Gabe. Eine sozialtheoretische Ausweitung*. Bielefeld: transcript.
- Callon, Michel. 2006. »Die Sozio-Logik der Übersetzung. Auseinandersetzungen und Verhandlungen zur Bestimmung von Problematischem und Unproblematischem«. In *ANTHology. Ein einführendes Handbuch zur Akteur-Netzwerk-Theorie*, herausgegeben von Andréa Belliger und David J. Krieger, 51–74. Bielefeld: transcript.

- C.A.S.E. collective. 2006. »Critical Approaches to Security in Europe. A Networked Manifesto«. *Security Dialogue* 37 (4): 443–87.
- Castoriadis, Cornelius. 2009. Gesellschaft als imaginäre Institution. Entwurf einer politischen Philosophie. 4. Auflage. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Chaiken, Jan M., und Richard C. Larson. 1972. »Methods for Allocating Urban Emergency Units. A Survey«. *Management Science* 19 (4-part-2): P110–30. <https://doi.org/10.1287/mnsc.19.4.P110>.
- Chan, Janet B.L. 2001. »The Technological Game. How Information Technology Is Transforming Police Practice«. *Criminal Justice* 1 (2): 139–59.
- Charmaz, Kathy. 2006. Constructing Grounded Theory. A Practical Guide through Qualitative Analysis. London; Thousand Oaks: Sage.
- Clarke, Adele E. 1991. »Social Worlds/Arenas Theory as Organizational Theory«. In *Social Organization and Social Process. Essays in Honor of Anselm Strauss*, herausgegeben von David R. Maines, 119–58. New York: De Gruyter.
- Clarke, Adele E. 2005. Situational Analysis. Grounded Theory after the Postmodern Turn. Thousand Oaks: Sage.
- Clarke, Adele E., Carrie Friese und Rachel Washburn. 2018. *Situational analysis. Grounded theory after the interpretive turn*. 2. Auflage. Los Angeles: Sage.
- Clarke, Adele E., und Reiner Keller. 2014. »Engaging Complexities. Working Against Simplification as an Agenda for Qualitative Research Today. Adele Clarke in Conversation with Reiner Keller«. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 15 (2).
- Collier, Stephen J., und Andrew Lakoff. 2008. »The Vulnerability of Vital Systems. How ›critical infrastructure‹ became a security problem«. In *Securing ›the Homeland‹. Critical Infrastructure, Risk an (In)Security*, herausgegeben von Myriam Dunn Cavely und Kristian Soby Kristensen, 17–39. London; New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Couldry, Nick. 2004. »Theorising Media as Practice«. *Social Semiotics* 14 (2): 115–32.
- Couldry, Nick, und Andreas Hepp. 2016. *The Mediated Construction of Reality*. Cambridge; Malden: Polity Press.
- Cromdal, Jakob, Håkan Landqvist, Daniel Persson-Thunqvist und Karin Osvaldsson. 2012. »Finding out What's Happened. Two Procedures for Opening Emergency Calls«. *Discourse Studies* 14 (4): 371–97.
- Czarniawska, Barbara. 2004. »On Time, Space, and Action Nets«. *Organization* 11 (6): 773–91.
- D'Adderio, Luciana. 2003. »Configuring Software, Reconfiguring Memories. The Influence of Integrated Systems on the Reproduction of Knowledge and Routines«. *Industrial and Corporate Change* 12 (2): 321–50.
- Delbourgo, James, und Staffan Müller-Wille. 2012. »Introduction«. *Isis* 103 (4): 710–15.
- Dewey, John. 1938. *Logic. The Theory of Inquiry*. New York: Henry Holt and Company.
- Diaz-Bone, Rainer. 2003. »Entwicklungen im Feld der foucaultschen Diskursanalyse«. *Historical Social Research* 28 (4): 60–102.
- Dickel, Sascha. 2019. »Infrastruktur, Interface, Intelligenz. Zur medientechnologischen Bedingung digitaler Vergesellschaftung«. In *Personal Health Science*, herausgegeben

- von Nils B. Heyen, Sascha Dickel und Anne Brüninghaus, 219–39. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Dießelmann, Anna-Lena. 2015. Ausnahmezustand im Sicherheits- und Krisendiskurs. Eine diskurstheoretische Studie mit Fallanalysen. Siegen: Universitätsverlag Siegen.
- Dijk, Jose van. 2014. »Datafication, Dataism and Dataveillance. Big Data between Scientific Paradigm and Ideology«. *Surveillance & Society* 12 (2): 197–208.
- DIN ISO 18295–1 (2017): Customer Contact Center. Verfügbar unter <https://cdn.austria-n-standards.at/asset/dokumente/produkte-loesungen/Zertifizierung/schemata/Ccontact-Center-Zertifizierungsschema.pdf> [11.03.2023].
- Doolin, Bill, und Laurie McLeod. 2012. »Sociomateriality and Boundary Objects in Information Systems Development«. *European Journal of Information Systems* 21 (5): 570–86.
- Doyle, Aaron, und Diana Ericson. 2016. *Uncertain Business. Risk, Insurance, and the Limits of Knowledge*. Toronto: University of Toronto Press.
- Dreyfus, Hubert L., und Paul Rabinow. 1987. *Michel Foucault. Jenseits von Strukturalismus und Hermeneutik*. Weinheim: Athenäum.
- Dunn Caverty, Myriam, Mareile Kaufmann und Kristian Søby Kristensen. 2015. »Resilience and (in)Security. Practices, Subjects, Temporalities«. *Security Dialogue* 46 (1): 3–14.
- Durkheim, Émile, und Marcel Mauss. 1993. »Über einige primitive Formen von Klassifikation«. In *Schriften zur Soziologie der Erkenntnis*, herausgegeben von Émile Durkheim, 169–256. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Dyk, Silke van. 2019. »Die soziale Frage und die Wiederentdeckung der Gemeinschaft. Das Erstarken der Neuen Rechten in Zeiten des Community-Kapitalismus«. *Wirtschaft und Gesellschaft* 45 (2): 249–75.
- Dyk, Silke van, und Tine Haubner. 2021. *Community-Kapitalismus*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Egbert, Simon, und Matthias Leese. 2020. *Criminal Futures. Predictive Policing and Everyday Police Work*. London: Routledge.
- Ehrmann, Daniel, und Thomas Traupmann. 2021. »Kollektive schreiben, kollektives Schreiben. Zur Einführung«. In *Kollektives Schreiben*, herausgegeben von Daniel Ehrmann und Thomas Traupmann, 1–19. München: Fink.
- Elias, Norbert. 1988. *Über die Zeit*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Ellcessor, Elizabeth. 2021. »The Care and Feeding of 9-1-1 Infrastructure. Dispatcher Culture as Media Work and Infrastructural Transformation«. *Cultural Studies* 35 (4–5): 792–813.
- Ellebrecht, Nils. 2020. *Organisierte Rettung. Studien zur Soziologie des Notfalls*. Wiesbaden: Springer VS.
- Elven, Julia, und Jörg Schwarz. 2016. »Organisation, Lernen, Wandel. Konturierung einer praxeologischen Organisationspädagogik«. In *Organisation und Theorie Beiträge der Kommission Organisationspädagogik*, herausgegeben von Andreas Schröer, Michael Göhlich, Susanne Maria Weber und Henning Pätzold, 75–84. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Emerson, Robert M., Rachel I. Fretz und Linda L. Shaw. 1995. *Writing ethnographic field-notes*. Chicago: University of Chicago Press.

- Engels, Jens Ivo. 2018. »Relevante Beziehungen. Vom Nutzen des Kritikalitätskonzepts für Geisteswissenschaftler«. In *Was heißt Kritikalität? Zu einem Schlüsselbegriff der Debatte um Kritische Infrastrukturen*, 17–46. Bielefeld: transcript.
- Engert, Kornelia, und Björn Krey. 2013. »Das lesende Schreiben und das schreibende Lesen«. *Zeitschrift für Soziologie* 42 (5): 366–84.
- Engeström, Yrjö. 2004. »New Forms of Learning in Co-configuration Work«. *Journal of Workplace Learning* 16 (1/2): 11–21.
- Ericson, Richard V., und Kevin D. Haggerty. 1997. *Policing the Risk Society*. Toronto: University of Toronto Press.
- Ervadosa, Clara. 2020. »The Perpetrator Is a Southerner«. »Südländer« as Racial Profiling in German Police Reports«. *Monatshefte* 112 (2): 217–46.
- Etzioni, Amitai. 1975. *Die aktive Gesellschaft. Eine Theorie gesellschaftlicher und politischer Prozesse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- EU-Kommission. 2011. »Digitale Agenda. Europäische Kommission fordert Mitgliedstaaten auf, den europaweit einheitlichen Notruf 112 besser bekannt zu machen«. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/de/ip_11_144/IP_11_144_DE.pdf.
- Ewald, François. 2011. »Omnes et Singulatim. After Risk«. *Carceral Notebooks*, Nr. 7: 77–107.
- Falter, Reg. 2019. *Polizeinotruf*. »I werd Ihna die Wadeln virerichten!« <https://www.youtube.com/watch?v=kOoSZxqme34>.
- Fassin, Didier. 2009. »Moral Economies Revisited«. *Annales. Histoire, Sciences Sociales* 64 (6): 1237–66.
- Fassin, Didier. 2013. *Enforcing Order. An Ethnography of Urban Policing*. Cambridge: Polity Press.
- Feest, Johannes. 2020. *Definitionsmacht, Renitenz und Abolitionismus. Texte rund um das Strafvollzugsarchiv*. Schriftenreihe des Strafvollzugsarchivs. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Feest, Johannes, und Erhard Blankenburg. 1972. *Die Definitionsmacht der Polizei. Strategien der Strafverfolgung und soziale Selektion*. Studienbücher zur Sozialwissenschaft 1. Düsseldorf: Bertelsmann Universitätsverlag.
- Feltes, Thomas. 1984. »Polizeiliches Alltagshandeln. Eine Analyse von Funkstreifeneinsätzen und Alarmierungen der Polizei durch die Bevölkerung«. *CILIP*, Nr. 19: 11–24.
- Feltes, Thomas. 1995. »Bürgernahe Polizeiarbeit. Neuer Wein in alten Schläuchen?« In *Jahrbuch Rechts- und Kriminalsoziologie*, herausgegeben von Walter Hammerschick und Arno Pilgram, 125–48. Wien: Nomos.
- Feltes, Thomas. 2014. »Bürgernahe Polizeiarbeit in Deutschland«. In *OSZE-Jahrbuch 2013*, herausgegeben vom Institut für Friedensforschung und Sicherheitspolitik, 241–52. Baden-Baden: Nomos.
- Feltes, Thomas, und Michael Alex. 2020. »Polizeilicher Umgang mit psychisch gestörten Personen«. In *Polizeiarbeit zwischen Praxishandeln und Rechtsordnung. Empirische Polizeiforschungen zur polizeipraktischen Ausgestaltung des Rechts*, herausgegeben von Daniela Hunold und Andreas Ruch, 279–99. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

- Fikar, Peter, Tilo Grenz, Philipp Knopp und Tereza Maletz. 2023. *Von der Grounded Theory zur gebauten Theorie. Design Games als soziologische Methode*. Bd. 01/2023. IfS Working Paper. Wien: Universität Wien, Fak. für Sozialwissenschaften, Institut für Soziologie. <https://doi.org/10.25365/phaidra.381>.
- Fleck, James. 1993. »Configurations. Crystallizing Contingency«. *International Journal of Human Factors in Manufacturing* 3 (1): 15–36.
- Fleck, James. 1995. »Configurations and Standardization«. In *Soziale und ökonomische Konflikte in Standardisierungsprozessen*, herausgegeben von Josef Esser, Gerd Fleischmann und Thomas Heimer, 38–68. Frankfurt a.M.; New York: Campus.
- Fleck, James, Juliet Webster und Robin Williams. 1990. »Dynamics of Information Technology Implementation. A Reassessment of Paradigms and Trajectories of Development«. *Futures* 22 (6): 618–40.
- Folkers, Andreas, und Il-Tschung Lim. 2014. »Irrtum und Irritation. Für eine kleine Soziologie der Krise nach Foucault und Luhmann«. *Behemoth. A Journal on Civilisation* 7 (1): 49–69.
- Foucault, Michel. 1978. *Dispositive der Macht. Über Sexualität, Wissen und Wahrheit*. Berlin: Merve.
- Foucault, Michel. 1981. *Archäologie des Wissens*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel. 1991. »Governmentality«. In *The Foucault Effect. Studies in Governmentality with two Lectures and an Interview with Michel Foucault*, herausgegeben von Graham Burchell, Colin Gordon und Peter Miller, 87–104. London: Harvester Wheatsheaf.
- Foucault, Michel. 1993. »Technologien des Selbst«. In *Technologien des Selbst*, herausgegeben von Luther H. Martin, Huck Gutman und Patrick H. Hutton, 24–62. Frankfurt a.M.: S. Fischer.
- Foucault, Michel. 1994. *Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel. 2004. *Sicherheit, Territorium, Bevölkerung. Vorlesungen am Collège de France 1977–1978*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel. 2005. »Subjekt und Macht«. In *Analytik der Macht*, herausgegeben von Michel Foucault, 240–64. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel. 2017. *Die Ordnung der Dinge. Eine Archäologie der Humanwissenschaften*. 24. Auflage. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Fourcade, Marion. 2016. »Ordinalization. Lewis A. Coser Memorial Award for Theoretical Agenda Setting 2014«. *Sociological Theory* 34 (3): 175–95.
- Fourcade, Marion, und Kieran Healy. 2013. »Classification Situations. Life-Chances in the Neoliberal Era«. *Accounting, Organizations and Society* 38 (8): 559–72.
- Fredriksson, Magnus, und Josef Pallas. 2017. »The Localities of Mediatization. How Organizations Translate Mediatization into Everyday Practices«. In *Dynamics Of Mediatization: Institutional Change and Everyday Transformations in a Digital Age*, herausgegeben von Olivier Driessens, Göran Bolin, Andreas Hepp und Stig Hjarvard, 119–36. Cham: Springer International Publishing.
- https://doi.org/10.1007/978-3-319-62983-4_6.
- Frers, Lars, Susanne Krasmann und Jan Wehrheim. 2013. »Geopolicing und Kriminalitätskartierung – Wie Polizeien sich ein Bild machen«. *Kriminologisches Journal* 45 (3): 166–79.

- Fricker, Miranda. 2007. *Epistemic injustice. Power and the ethics of knowing*. Oxford; New York: Oxford University Press.
- Froschauer, Ulrike, und Manfred Lueger. 2020. *Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. 2., vollst. überarb und erw. Auflage*. UTB Soziologie, Wirtschaftswissenschaften 2418. Wien: Facultas.
- Fuchs, Christian. 2021. *Das digitale Kapital. Zur Kritik der politischen Ökonomie des 21. Jahrhunderts. kritik & utopie*. Wien; Berlin: Mandelbaum.
- Garcia, Angela Cora. 2015. »Something really weird has happened«. Losing the »big picture« in emergency service calls«. *Journal of Pragmatics*, Nr. 84: 102–20.
- Garfinkel, Harold. 1956. »Conditions of Successful Degradation Ceremonies«. *American Journal of Sociology* 61 (5): 420–24.
- Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs/N.J.: Prentice Hall.
- Garland, David. 1996. »The Limits of the Sovereign State. Strategies of Crime Control in Contemporary Society«. *The British Journal of Criminology* 36 (4): 445–71.
- Garfinkel, Harold. 2008. *Kultur der Kontrolle. Verbrechensbekämpfung und soziale Ordnung in der Gegenwart*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Gencer, Ümra, Philipp Hense-Litschnig und Valerie Purth-Eisendle, Hg. 2022. »Femizid. Tötungen aufgrund des Geschlechts«. *Juridikum. Zeitschrift für Kritik, Recht, Gesellschaft* 2022 (2).
- Gillooly, Jessica W. 2020a. »911, Is this an Emergency?« How 911 Call-Takers Extract, Interpret, and Classify Caller Information«. Michigan: University of Michigan. <https://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/163046>.
- Gillooly, Jessica W. 2020b. »How 911 Callers and Call-Takers Impact Police Encounters with the Public. The Case of the Henry Louis Gates Jr. Arrest«. *Criminology & Public Policy* 19 (3): 787–804.
- Gilsinan, James F. 1989. »They Is Clowning Tough. 911 and the Social Construction of Reality«. *Criminology* 27: 329–44.
- Glaser, Barney G. 2011. »Der Umbau der Grounded-Theory-Methodologie«. In *Grounded Theory Reader*, herausgegeben von Günter Mey und Katja Mruck, 137–61. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Glucksmann, Miriam A. 2004. »Call Configurations. Varieties of Call Centre and Divisions of Labour«. *Work, Employment and Society* 18 (4): 795–811.
- Goffman, Erving. 1973. *Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving. 1982. *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. Pantheon Books. New York: Pantheon.
- Goffman, Erving. 2022. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Dublin: Penguin.
- Goody, Jack. 2012. »Woraus besteht eine Liste?« In *Schreiben als Kulturtechnik*, herausgegeben von Sandro Zanetti, 338–96. Berlin: Suhrkamp.
- Gramsci, Antonio. 1996. *Gefängnishefte Band 7*. Hamburg: Argument.
- Grenz, Tilo. 2017. *Mediatisierung als Handlungsproblem. Eine wissenssoziologische Studie zum Wandel materialer Kultur*. Wiesbaden: Springer VS.
- Grenz, Tilo, Michaela Pfadenhauer und Heiko Kirschner. 2018. »Die Unabgeschlossenheit von Objektivierung«. In *Kommunikation – Medien – Konstruktion*, herausgegeben von Jo Reichertz und Richard Bettmann, 93–116. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

- Groenemeyer, Axel. 2010. Wege der Sicherheitsgesellschaft. Gesellschaftliche Transformationen der Konstruktion und Regulierung innerer Unsicherheiten. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hanak, Gerhard. 1991. Polizeinotruf – Intervention über Aufforderung. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zum Polizeinotruf in Wien. Holzkirchen/Obb: Felix.
- Hanak, Gerhard, Johannes Stehr und Heinz Steinert. 1989. Ärgernisse und Lebenskatastrophen. Über den alltäglichen Umgang mit Kriminalität. Wien: AJZ.
- Haraway, Donna. 2008. *When Species Meet*. Minneapolis/Minn.: University of Minnesota Press.
- Hasse, Raimund, und Georg Krücken. 2015. *Neo-Institutionalismus*. 2., vollst. überarb. Auflage. Bielefeld: transcript.
- Heath, Christian, und Paul Luff. 1992. »Collaboration and Control. Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms«. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 1 (1): 69–94.
- Heath, Christian, und Paul Luff. 2000. *Technology in Action*. Learning in Doing: Social, Cognitive and Computational Perspectives. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heim, Tino. 2013. Metamorphosen des Kapitals. Kapitalistische Vergesellschaftung und Perspektiven einer kritischen Sozialwissenschaft nach Marx, Foucault und Bourdieu. Sozialtheorie. Bielefeld: transcript.
- Heim, Tino. 2017. »Zwischen libertärer Diversitätsprogrammatisierung und autoritär-exklusiver Realpolitik. Der politische Rechts(d)ruck, die prozessierten Widersprüche des Neoliberalismus und die Strukturkrise kapitalistischer Vergesellschaftung I«. In *Autoritäre Zuspitzung. Rechtsruck in Europa*, herausgegeben von Isolde Aigner, Jobst Paul und Regina Wamper, 17–40. Münster: Unrast.
- Heim, Tino, und Marc Drobot. 2019. »Scarcity Inc.« In *Perspektiven einer pluralen Ökonomie*, herausgegeben von David J. Petersen, Daniel Willers, Esther M. Schmitt, Robert Birnbaum, Jan H. E. Meyerhoff, Sebastian Gießler und Benjamin Roth, 69–106. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Heim, Tino, und Philipp Knopp. 2021. »Die Kritische Diskurs- und Dispositivanalyse in der Erforschung rechter Bewegungen«. In *Rechte Proteste erforschen. Erfahrungen und Reflexionen aus der qualitativen und quantitativen Forschung*, herausgegeben von Aletta Diefenbach, Philipp Knopp, Piotr Kocyba und Sebastian Sommer, 42–52. Berlin: ipb working papers.
- Heintz, Bettina. 2016. »Wir leben im Zeitalter der Vergleichung.« Perspektiven einer Soziologie des Vergleichs«. *Zeitschrift für Soziologie* 45 (5): 305–23.
- Heintz, Bettina. 2017. »Kategoriale Ungleichheit und die Anerkennung von Differenz«. In *Un/doing Differences*, herausgegeben von Stefan Hirschauer, 79–116. Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Hepp, Andreas. 2005. »Kommunikative Aneignung«. In *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*, herausgegeben von Lothar Mikos und Claudia Wegener, 67–79. Konstanz: UVK.
- Hepp, Andreas. 2016. »Pioneer Communities. Collective Actors in Deep Mediatisation«. *Media, Culture & Society* 38 (6): 918–33.
- Hepp, Andreas. 2020. *Deep mediatization*. London; New York: Routledge.

- Hepp, Andreas, Stig Hjarvard und Knut Lundby. 2015. »Mediatization. Theorizing the Interplay between Media, Culture and Society«. *Media, Culture & Society* 37 (2): 314–24.
- Herbinger, Paul, und Veronika Reidinger. 2022. »Das ›gute Opfer‹ häuslicher Gewalt. Von institutionellen Zurichtungen und der Ideologie des Toolism«. In *Befreiungswissen als Forschungsprogramm. Denken mit Heinz Steinert*, 81–105. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Herrnkind, Martin, und Sebastian Scheerer. 2003. Die Polizei als Organisation mit Gewaltlizenz. Möglichkeiten und Grenzen der Kontrolle. Münster: LIT Verlag.
- Hess, Henner, Hg. 2007. *Kontrollkulturen. Texte zur Kriminalpolitik im Anschluss an David Garland*. Kriminologisches Journal (Beiheft) 9. Weinheim: Juventa.
- Hillebrandt, Frank. 2008. »Begriff und Praxis des Tausches«. In *Die Natur der Gesellschaft. Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006*, herausgegeben von Karl-Siegbert Rehberg, 4279–91. Frankfurt a. M.: Campus.
- Hillebrandt, Frank. 2012. »Totale soziale Tatsachen als Formen der Praxis – Wie uns Marcel Mauss hilft, Sozialität neu zu verstehen«. *Soziologische Revue* 35 (3): 253–60.
- Hillebrandt, Frank. 2014. *Soziologische Praxistheorien*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Hirschauer, Stefan. 2008. »Die Empiriegeladenheit von Theorien und der Erfindungsreichtum der Praxis«. In *Theoretische Empirie. Zur Relevanz qualitativer Forschung*, herausgegeben von Herbert Kalthoff, Stefan Hirschauer und Gesa Lindemann, 165–87. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Hirschauer, Stefan. 2014. »Un/doing Differences. Die Kontingenz sozialer Zugehörigkeiten«. *Zeitschrift für Soziologie* 43 (3): 170–91.
- Hirschauer, Stefan. 2016. »Verhalten, Handeln, Interagieren. Zu den mikrosoziologischen Grundlagen der Praxistheorie«. In *Praxistheorie*, 45–68. Bielefeld: transcript.
- Hirschauer, Stefan. 2021. »Menschen unterscheiden. Grundlinien einer Theorie der Humandifferenzierung«. *Zeitschrift für Soziologie* 50 (3–4): 155–74.
- Hörning, Karl H., und Karin Dollhausen. 1997. *Metamorphosen der Technik. Der Gestaltwandel des Computers in der organisatorischen Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Howells, Jeremy. 2006. »Intermediation and the Role of Intermediaries in Innovation«. *Research Policy* 35 (5): 715–28.
- Hunold, Daniela, Tamara Dangelmaier und Eva Brauer. 2021. »Soziale Ordnung und Raum – Aspekte polizeilicher Raumkonstruktion«. *Soziale Probleme* 32 (1): 19–44.
- Huysmans, Jef. 2000. »Migration and the Politics of Security«. In *Minorities in European Cities. The Dynamics of Social Integration and Social Exclusion at the Neighbourhood Level*, herausgegeben von Sophie Body-Gendrot und Marco Martiniello, 179–89. London: Palgrave Macmillan UK.
- Hyysalo, Sampsa, Neil Pollock und Robin Alun Williams. 2019. »Method Matters in the Social Study of Technology. Investigating the Biographies of Artifacts and Practices«. *Science & Technology Studies* 32 (3): 2–25.
- Imbens-Bailey, Alison, und Allyssa McCabe. 2000. »The Discourse of Distress. A Narrative Analysis of Emergency Calls to 911«. *Language & Communication* 20 (3): 275–96.

- Jacobsen, Astrid. 2001. »Die gesellschaftliche Wirklichkeit der Polizei. Eine empirische Untersuchung zur Rationalität polizeilichen Handelns«. <https://pub.uni-bielefeld.de/publication/2304180>.
- Jäger, Margarete. 2004. »Die Kritik am Patriarchat im Einwanderungsdiskurs. Analyse einer Diskursverschränkung«. In *Handbuch Sozialwissenschaftliche Diskursanalyse: Band 2: Forschungspraxis*, herausgegeben von Reiner Keller, Andreas Hiersland, Werner Schneider und Willy Viehöver, 421–37. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jäger, Margarete, und Siegfried Jäger. 2007. *Deutungskämpfe. Theorie und Praxis kritischer Diskursanalyse*. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jäger, Siegfried. 1999. »Einen Königsweg gibt es nicht. Bemerkungen zur Durchführung von Diskursanalysen«. In *Das Wuchern der Diskurse. Perspektiven der Diskursanalyse Foucaults*, herausgegeben von Hannelore Bublitz, Andrea D. Bührmann und Christiane Hanke, 136–47. Frankfurt a. M.; New York: Campus.
- Jäger, Siegfried. 2015. *Kritische Diskursanalyse. Eine Einführung*. 7., vollst. überarb. Auflage. Münster: Unrast.
- Jarzabkowski, Paula, und David Seidl. 2008. »The Role of Meetings in the Social Practice of Strategy«. *Organization Studies* 29 (11): 1391–1426.
- Jasch, Michael. 2022. »Polizeilicher Schusswaffengebrauch und psychisch erkrankte Angreifer«. In *Handbuch polizeiliches Einsatztraining: Professionelles Konfliktmanagement – Theorie, Trainingskonzepte und Praxiserfahrungen*, herausgegeben von Mario Staller und Swen Koerner, 451–68. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Johnson, Mikael, Hajar Mozaffar, Gian Marco Campagnolo, Sampsa Hyysalo, Neil Pollock und Robin Williams. 2014. »The Managed Prosumer. Evolving Knowledge Strategies in the Design of Information Infrastructures«. *Information, Communication & Society* 17 (7): 795–813.
- Johnston, Les. 1996. »What is vigilantism?« *The British Journal of Criminology* 36 (2): 220–36.
- Jørgensen, Kristian Møller. 2016. »The Media Go-along. Researching Mobilities with Media at Hand«. *MedieKultur: Journal of Media and Communication Research* 32 (60): 32–49.
- Kajetzke, Laura, und Markus Schroer. 2015. »Die Praxis des Verräumlichens. Eine soziologische Perspektive«. *Europa Regional* 21 (1–2): 9–22.
- Kalthoff, Herbert, Stefan Hirschauer und Gesa Lindemann, Hg. 2008. *Theoretische Empirie. Zur Relevanz qualitativer Forschung*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Kameo, Nahoko, und Jack Whalen. 2015. »Organizing Documents. Standard Forms, Person Production and Organizational Action«. *Qualitative Sociology* 38 (2): 205–29.
- Kelle, Udo. 1994. *Empirisch begründete Theoriebildung. Zur Logik und Methodologie interpretativer Sozialforschung*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Kelle, Udo. 2011. »Emergence« oder »Forcing«? Einige methodologische Überlegungen zu einem zentralen Problem der Grounded-Theory«. In *Grounded Theory Reader*, herausgegeben von Günter Mey und Katja Mruck, 235–60. Wiesbaden: Springer VS.
- Kent, Alexandra, und Charles Antaki. 2020. »Police Call-takers' First Substantive Question Projects the Outcome of the Call«. *Applied Linguistics* 41 (5): 640–61.
- Keplinger, Rudolf, und Manfred Zirnsack. 2012. »Die Polizeireform 2012«. *SIK-Journal – Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis*, Nr. 4: 4–11.

- Kevoe-Feldman, Heidi. 2019. »Inside the Emergency Service Call-Center. Reviewing Thirty Years of Language and Social Interaction Research«. *Research on Language and Social Interaction* 52 (3): 227–40.
- Kevoe-Feldman, Heidi, und Anita Pomerantz. 2018a. »Critical Timing of Actions for Transferring 911 Calls in a Wireless Call Center«. *Discourse Studies* 20 (4): 488–505.
- Kevoe-Feldman, Heidi, und Anita Pomerantz. 2018b. »Critical Timing of Actions for Transferring 911 Calls in a Wireless Call Center«. *Discourse Studies* 20 (4): 488–505.
- Kitchin, Rob. 2014. *The data revolution. Big data, open data, data infrastructures & their consequences*. Los Angeles: Sage.
- Kittler, Friedrich. 2003. *Aufschreibesysteme 1800, 1900*. 3., vollst. überarb. Neuaufl. München: Fink.
- Klimburg-Witjes, Nikolaus Poehhacker und Geoffrey C. Bowker. 2021. »Sensing in/securities. An introduction«. In *Sensing In/Security. Sensors as Transnational Security Infrastructures*, herausgegeben von Nina Klimburg-Witjes, Nikolaus Poehhacker und Geoffrey C. Bowker, 23–49. Frankfurt a.M.: Mattering Press.
- Knoblauch, Hubert. 2007. »Die Performanz des Wissens. Zeigen und Wissen in Powerpoint-Präsentationen«. In *Powerpoint-Präsentationen. Neue Formen der gesellschaftlichen Kommunikation von Wissen*, herausgegeben von Hubert Knoblauch und Bernt Schnettler, 117–38. Konstanz: UVK.
- Knoblauch, Hubert. 2017. *Die kommunikative Konstruktion der Wirklichkeit*. Neue Bibliothek der Sozialwissenschaften. Wiesbaden: Springer VS.
- Knoblauch, Hubert, und Christian Heath. 1999. »Technologie, Interaktion und Organisation. Die Workplace Studies«. *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie* 25 (2): 163–81.
- Knoblauch, Hubert, Arne Janz und Joshua Schröder. 2021. »Kontrollzentralen und die Polykontextualisierung von Räumen«. In *Am Ende der Globalisierung. Über die Refiguration von Räumen*, herausgegeben von Martina Löw, Volkan Sayman, Jona Schwerer und Hannah Wolf, 157–81. Bielefeld: transcript.
- Knopp, Philipp. 2020a. »Der vermessene Alltag der Leitstellen«. *CILIP/Bürgerrechte und Polizei* 123.
- Knopp, Philipp. 2020b. »Intermediäre Formationen und polizeiliche Kommunikationsinfrastrukturen«. In *Ethnographie der Situation. Erkundungen sinnhaft eingrenzbarer Feldgegebenheiten*, herausgegeben von Norbert Schröer, Angelika Pöferl, Ronald Hitzler, Matthias Klemm und Simone Kreher, 256–68. Essen: Oldib.
- Knopp, Philipp. 2021a. »Mapping Temporalities and Processes with Situational Analysis. Methodological Issues and Advances«. *Forum Qualitative Sozialforschung* 22 (3).
- Knopp, Philipp. 2021b. »Zeitproduktionen in der polizeilichen Notrufbearbeitung. Eine explorative Untersuchung«. In *Perspektiven der Polizeiforschung – 1. Nachwuchstagung Empirische Polizeiforschung 4./5. März 2021*, herausgegeben von Nathalie Hirschmann, Daniela Hunold, Sven Lüders, Christoph Meißelbach, Marschel Schöne und Birgitta Sticher, 375–90. Berlin: FÖPS. <https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/frontdoor/index/index/docId/3370>.
- Knopp, Philipp. 2021c. »Zwischen Ermächtigung und Überwachung. Protestkulturen in mediatisierten Öffentlichkeiten«. In *Protestkommunikation. Konflikte um die Legitimität politischer Öffentlichkeit*, herausgegeben von Kornelia Hahn und Andreas Langenohl, 213–35. Medienkulturen im digitalen Zeitalter. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

- Knopp, Philipp. 2023. »Staying in the Game. Activation, Vigilance, and Normalization of Emergency Calls in Austria«. *Surveillance & Society* 21 (4): 375–92.
- Knopp, Philipp. 2025. »Bewertungs-Bewertungen in intermediären Organisationsräumen.«. In *Dynamiken digitaler Bewertung. Über Gestaltungsspielräume in Infrastrukturen – von KI bis Queering*, herausgegeben von Karoline Krenn, Jonathan Kropf, Stefan Laser und Carsten Ochs, 97–118. Wiesbaden: Springer.
- Knopp, Philipp, und Michaela Pfadenhauer. 2025. »De/Professionalisierung und Kompetenzkonflikte in Digitalisierungsprozessen. Der Fall des Polizeinotrufs«. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 50 (1): 2.
- Knopp, Philipp, und Stephanie Schmidt. 2018. »Narrative der Militarisierung. Zum Verhältnis von Wirtschaft und Polizei auf dem Europäischen Polizeikongress«. *CILIP | Bürgerrechte & Polizei* (blog). 2018. <https://www.cilip.de/2018/08/14/narrative-der-militarisierung-zum-verhaeltnis-von-wirtschaft-und-polizei-auf-dem-europaeischen-polizeikongress/>.
- Knopp, Philipp, Stephanie Schmidt, Roman Thurn und Peter Ullrich. 2023a. »Die Ausgangskonstellation. Die Polizei«. In *Eskalation. G20 in Hamburg, Protest und Gewalt*, herausgegeben von Stefan Malthaner und Simon Teune, 43–53. Hamburg: Hamburger Edition.
- Knopp, Philipp, Stephanie Schmidt, Roman Thurn und Peter Ullrich. 2023b. »Polizeipraktiken. Zwischen ›deeskalativer Stärke‹ und kontrollierter Eskalation«. In *Eskalation. G20 in Hamburg, Protest und Gewalt*, herausgegeben von Stefan Malthaner und Simon Teune, 54–60. Hamburg: Hamburger Edition.
- Knorr-Cetina, Karin. 1984. *Die Fabrikation von Erkenntnis. Zur Anthropologie der Naturwissenschaft*. Rev. und erw. Fassung. Theorie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Knorr-Cetina, Karin. 1988. »The Micro-Social Order. Towards a Reconceptation«. In *Actions and Structure: Research Methods and Social Theory*, herausgegeben von Nigel G. Fielding, 21–53. London: Sage.
- Knorr-Cetina, Karin. 2001. »Objectual Practice«. In *The Practice Turn in Contemporary Theory*, herausgegeben von Theodore R. Schatzki, Karin Knorr-Cetina und Eike von Savigny, 175–88. New York: Routledge.
- Knorr-Cetina, Karin. 2002. *Wissenskulturen. Ein Vergleich naturwissenschaftlicher Wissensformen*. 2. Auflage. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Knorr-Cetina, Karin. 2007. »Culture in Global Knowledge Societies. Knowledge Cultures and Epistemic Cultures«. *Interdisciplinary Science Reviews* 32 (4): 361–75.
- Knorr-Cetina, Karin. 2009. »The Synthetic Situation. Interactionism for a Global World«. *Symbolic Interaction* 32 (1): 61–87.
- Kocyba, Hermann. 2004. »Aktivierung«. In *Glossar der Gegenwart*, herausgegeben von Ulrich Bröckling, Susanne Krasmann und Thomas Lemke, 17–22. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Krämer, Sybille. 2008. »Medien, Boten, Spuren. Wenig mehr als ein Literaturbericht«. In *Was ist ein Medium?*, herausgegeben von Stefan Münker und Alexander Roesler, 65–90. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Krasmann, Susanne. 2003. *Die Kriminalität der Gesellschaft. Zur Gouvernementalität der Gegenwart*. Konstanz: UVK.

- Krasmann, Susanne. 2011. »Der Präventionsstaat im Einvernehmen. Wie Sichtbarkeitsregime stillschweigend Akzeptanz produzieren«. In *Sichtbarkeitsregime. Überwachung, Sicherheit und Privatheit im 21. Jahrhundert*, herausgegeben von Leon Hempel, Susanne Krasmann und Ulrich Bröckling, 53–70. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krasmann, Susanne. 2013. »Die Regierung der Sicherheit. Über das Mögliche und das Fiktive«. Blog. *Genealogie und Kritik* (blog). Foucault-Blog. 2013. www.fsw.uzh.ch/foucaultblog/featured/30/die-regierung-der-sicherheit-ueber-das-moegliche-und-das-fiktive.
- Krasmann, Susanne, und Christine Hentschel. 2019. »Situational Awareness«. *Rethinking Security in Times of Urban Terrorism*. *Security Dialogue* 50 (2): 181–97.
- Krasmann, Susanne, und Jürgen Martschukat. 2015. *Rationalitäten der Gewalt. Staatliche Neuordnungen vom 19. bis zum 21. Jahrhundert*. Bielefeld: transcript.
- Krasmann, Susanne, und Michael Volkmer, Hg. 2007. »Einleitung«. In *Michel Foucaults »Geschichte der Gouvernementalität« in den Sozialwissenschaften. Internationale Beiträge*, herausgegeben von Susanne Krasmann und Michael Volkmer, 7–20. Bielefeld: transcript.
- Kreissl, Reinhard. 2008. »Das Selbstverständnis der Polizei zwischen neuen Sicherheitsbedürfnissen, kommunaler Orientierung und bürokratischer Organisationsform«. In *Policing in Context. Rechtliche, organisatorische, kulturelle Rahmenbedingungen polizeilichen Handelns*, herausgegeben von Reinhard Kreissl, Christian Barthel und Lars Ostermeier, 31–52. Wien: LIT.
- Kreissl, Reinhard. 2014. »Polizei in Österreich. Einige Beobachtungen zu Prozessen einer nachholenden Modernisierung«. *Neue Kriminalpolitik* 26 (1): 42–51.
- Kretschmann, Andrea. 2022. »Das Wuchern der Gefahr. Einige gesellschaftstheoretische Bemerkungen zur Novelle des Sicherheitspolizeigesetzes 2012 (2012)«. In *Kriminologische Diskusstexte II*, herausgegeben von Aldo Legnaro und Daniela Klimke, 139–56. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kretschmann, Andrea, und Aldo Legnaro. 2019. »Polizei und Gewalt. Sozialwissenschaftliche Lektüren eines untrennbaren Verhältnisses«. *Zeitschrift für kritik – recht – gesellschaft*, Nr. 3: 373–83.
- Krotz, Friedrich. 2007. *Mediatisierung. Fallstudien Zum Wandel von Kommunikation*. Medien, Kultur, Kommunikation. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krüger, Anne K. 2022. *Soziologie des Wertens und Bewertens*. Bielefeld: transcript.
- Kuhn, Thomas 1973. *Die Struktur wissenschaftlicher Revolutionen*. 2., revidierte Auflage. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Künkel, Jenny. 2014. »Cop Culture Reloaded? Wandel und Persistenzen schutzpolizeilicher Macht«. *Kriminologisches Journal* 46 (04): 264–83.
- Lachmayer, Konrad. 2013. »Die Neustrukturierung der Sicherheitsbehörden. Zwischen Effizienz und Rechtsstaatlichkeit«. In *Jahrbuch Öffentliches Recht*, herausgegeben von Gerhard Baumgartner, 181–205. Wien: NWV.
- Larsen, Tine. 2013. »Dispatching Emergency Assistance. Callers' Claims of Entitlement and Call Takers' Decisions«. *Research on Language and Social Interaction* 46 (3): 205–30.

- Larsson, Sebastian. 2017. »A First Line of Defence? Vigilant Surveillance, Participatory Policing and the Reporting of ›Suspicious‹ Activity«. *Surveillance & Society* 15 (1): 94–107.
- Latour, Bruno. 1990. »Technology Is Society Made Durable«. *The Sociological Review* 38 (1): 103–31.
- Latour, Bruno. 1996. *Der Berliner Schlüssel. Erkundungen eines Liebhabers der Wissenschaften*. Berlin: Akad.-Verlag.
- Latour, Bruno. 2006. »Die Macht der Assoziation«. In *ANThology. Ein einführendes Handbuch zur Akteur-Netzwerk-Theorie*, herausgegeben von Andréa Belliger und David J. Krieger, 195–211. Bielefeld: transcript.
- Latour, Bruno. 2007. *Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft. Einführung in die Akteur-Netzwerk-Theorie*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Legnaro, Aldo. 1997. »Konturen der Sicherheitsgesellschaft. Eine polemisch-futurologische Skizze«. *Leviathan* 25 (2): 271–84.
- Legnaro, Aldo, und Andrea Kretschmann. 2015. »Das Polizieren der Zukunft«. *Kriminologisches Journal* 2/2015 47 (2): 94–111.
- Lengersdorf, Diana. 2015. »Ethnografische Erkenntnisstrategien zur Erforschung sozialer Praktiken«. In *Methoden einer Soziologie der Praxis*, 177–96. Bielefeld: transcript.
- Lessenich, Stephan. 2008. *Die Neuerfindung des Sozialen. Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus*. 2. Auflage. Bielefeld: transcript.
- Lessenich, Stephan. 2009. »Mobilität und Kontrolle. Zur Dialektik der Aktivgesellschaft«. In *Soziologie – Kapitalismus – Kritik. Eine Debatte*, herausgegeben von Klaus Dörre, Stephan Lessenich und Hartmut Rosa. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Levine, Caroline. 2017. *Forms. Whole, Rhythm, Hierarchy, Network*. Princeton: Princeton University Press.
- Ley, Thomas. 2011. *Notrufkommunikation. Sequenzanalytische Fallrekonstruktionen*. 2., überarb. Auflage. Frankfurt a.M.: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Lievrouw, Leah A. 2014. »Materiality and Media in Communication and Technology Studies. An Unfinished Project«. In *Media Technologies. Essays on Communication, Materiality, and Society*, herausgegeben von Tarleton Gillespie, Pablo J. Boczkowski und Kirsten A. Foot, 27–46. Cambridge: MIT Press.
- Light, Ben, Jean Burgess und Stefanie Duguay. 2018. »The Walkthrough Method. An Approach to the Study of Apps«. *New Media & Society* 20 (3): 881–900.
- Link, Jürgen. 1997. *Versuch über den Normalismus. Wie Normalität produziert wird*. Historische Diskursanalyse der Literatur. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Link, Jürgen. 2008. »Sprache, Diskurs, Interdiskurs und Literatur (mit einem Blick auf Kafkas Schloß)«. In *Sprache – Kognition – Kultur*, herausgegeben von Heidrun Kämper und Ludwig Eichinger, 115–34. Berlin: De Gruyter.
- Link, Jürgen. 2013. *Normale Krisen? Normalismus und die Krise der Gegenwart (mit einem Blick auf Thilo Sarrazin)*. Konstanz: Univ. Press.
- Löff, Jana Michaela. 2021. »Hinter den Kulissen von ELKOS«. *Öffentliche Sicherheit*, Nr. 9–10. https://bmi.gv.at/magazin/2021_09_10/Einsatzzeit_und_Kommunikationssystemtem_II.aspx.
- Lorey, Katharina, und Jörg M. Fegert. 2021. »Polizeilicher Kontakt zu psychisch erkrankten Menschen«. *Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie* 15 (3): 239–47.

- Löw, Martina, und Hubert Knoblauch. 2021. »Raumfiguren, Raumkulturen und die Refiguration von Räumen«. In *Am Ende der Globalisierung*, herausgegeben von Martina Löw, Volkan Sayman, Jona Schwerer und Hannah Wolf, 25–58. Bielefeld: transcript.
- Löw, Martina, und Gabriele Sturm. 2016. »Raumsoziologie«. In *Handbuch Sozialraum*, herausgegeben von Fabian Kessl und Christian Reutlinger, 1–19. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- LPD Oberösterreich. 2020. »ELKOS« – Rollout in Oberösterreich. <https://www.polizei.gv.at/Ooe/start.aspx?nwid=532B4D376A367A494768593D&ctrl=3734335266674D385951343D&nwo=9> [14.11.2020].
- LPD Tirol. 2023. *133-112-eCall*. <https://www.polizei.gv.at/tirol/start.aspx?nwid=485143666B412B312B70733D&ctrl=3734335266674D385951343D&nwo=6>
- Luff, Paul, Christian Heath, Menisha Patel, Dirk vom Lehn und Andrew Highfield. 2018. »Creating Interdependencies. Managing Incidents in Large Organizational Environments«. *Human-Computer Interaction* 33 (5–6): 544–84.
- Luhmann, Niklas. 1976. *Funktionen und Folgen formaler Organisation*. 3. Auflage. Berlin: Duncker & Humblot.
- Luhmann, Niklas. 1988. »Organisation«. In *Mikropolitik. Rationalität, Macht und Spiele in Organisationen*, herausgegeben von Willi Küpper und Günther Ortman, 165–85. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Luhmann, Niklas. 1989. *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 3. Auflage. Stuttgart: Ferdinand Enke.
- Luhmann, Niklas. 1995. »Inklusion und Exklusion«. In *Soziologische Aufklärung*, herausgegeben von Niklas Luhmann, 237–64. Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lum, Cynthia, Christopher S. Koper, Megan Stoltz, Michael Goodier, William Johnson, Heather Prince und Xiaoyun Wu. 2020. »Constrained Gatekeepers of the Criminal Justice Footprint. A Systematic Social Observation Study of 9-1-1 Calltakers and Dispatchers«. *Justice Quarterly*, Oktober, 1–23.
- Lupton, Deborah. 2018. »Towards Design Sociology«. *Sociology Compass* 12 (1): e12546.
- Lyon, David. 2001. *Surveillance Society. Monitoring Everyday Life*. Buckingham; Philadelphia: Open University Press.
- MacKenzie, Donald A., und Judy Wajcman, Hg. 1999. *The social shaping of technology*. 2nd ed. Buckingham; Philadelphia: Open University Press.
- Manning, Peter K. 1988. *Symbolic Communication. Signifying Calls and the Police Response*. Cambridge: MIT Press.
- Manning, Peter K. 1992. »Information Technologies and the Police«. *Crime and Justice* 15: 349–98.
- Manning, Peter K. 2001. »Information Technology in the Police Context. The ›Sailor‹ Phone«. In *Information Technology and Organizational Transformation. History, Rhetoric, and Practice*, herausgegeben von JoAnne Yates und John Van Maanen, 205–22. Thousand Oaks; London: Sage.
- Marcus, George E. 1995. »Ethnography in/of the World System. The Emergence of Multi-Sited Ethnography«. *Annual Review of Anthropology* 24: 95–117.

- Mare, Admiré. 2017. »Tracing and Archiving ›Constructed‹ Data on Facebook Pages and Groups: Reflections on Fieldwork among Young Activists in Zimbabwe and South Africa«. *Qualitative Research* 17 (6): 645–63.
- Marx, Gary T. 2003. »A Tack in the Shoe. Neutralizing and Resisting the New Surveillance«. *Journal of Social Issue* 59 (2): 369–90.
- Marx, Karl. 1969. »Thesen über Feuerbach«. In *Marx-Engels Werke*, 3:533–34. Berlin: Dietz. www.mlwerke.de/me/me03/me03_533.htm.
- Mason, Myles W. 2022. »Establishing 911. Media infrastructures of Affective Anti-Black, Pro-police Dispositions«. *Critical Studies in Media Communication* 39 (5): 394–407.
- Mauss, Marcel. 1990. Die Gabe. Form und Funktion des Austauschs in archaischen Gesellschaften. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Mauss, Marcel. 2006. »Gift-Gift«. In *Gift. Marcel Mauss' Kulturtheorie der Gabe*, herausgegeben von Stephan Moebius und Christian Papilloud, 13–20. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- McEwen, Tom, Jacqueline Ahn, Steve Pendleton, Barbara Webster und Gerald Williams. 2004. »Computer Aided Dispatch in Support of Community Policing«. Alexandria: Institute für Law and Justice. <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/grants/204025.pdf>.
- Medina, Eden. 2011. Cybernetic Revolutionaries. Technology and Politics in Allende's Chile. Cambridge: MIT Press.
- Meehan, Albert Jay. 1989. »Assessing the ›Policeworthiness‹ of Citizen Complaints to the Police. Accountability and the Negotiation of ›Facts‹«. In *The Interactional Order. New Directions in the Study of Social Order*, herausgegeben von David T. Helm, W. Timothy Anderson, Albert Jay Meehan und Anne Warfield Rawls, 116–41. New York: Irvington Publishers.
- Mensching, Anja. 2008. Gelebte Hierarchien. Mikropolitische Arrangements und organisationskulturelle Praktiken am Beispiel der Polizei. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mey, Günter, und Marc Dietrich. 2016. »Vom Text zum Bild – Überlegungen zu einer visuellen Grounded-Theory-Methodologie«. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 17 (2).
- Miko-Schefzig, Katharina. 2019. Subjektive Sicherheit in Situation, Organisation und Diskurs. Zur wissenssoziologischen Analyse sozialer Situationen im öffentlichen Raum. Theorie und Praxis der Diskursforschung. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Moebius, Stephan, und Christian Papilloud, Hg. 2006. *Gift. Marcel Mauss' Kulturtheorie der Gabe*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Møller, Kristian, und Brady Robards. 2019. »Walking Through, Going Along and Scrolling Back. Ephemeral Mobilities in Digital Ethnography«. *Nordicom Review* 40 (1): 95–109.
- Moss, Eloise. 2018. »Dial 999 for Help!‹ The Three-Digit Emergency Number and the Transnational Politics of Welfare Activism, 1937–1979«. *Journal of Social History* 52 (2): 468–500.
- Neal, Andrew, Sven Opitz und Chris Zebrowski. 2019. »Capturing Protest in Urban Environments. The ›Police Kettle‹ as a Territorial Strategy«. *Environment and Planning D: Society and Space* 37 (6): 1045–63.

- Negro, Giacomo, Özgecan Koçak und Greta Hsu. 2010. »Research on Categories in the Sociology of Organizations«. In *Categories in Markets. Origins and Evolution*, herausgegeben von Greta Hsu, Giacomo Negro und Özgecan Koçak, 3–35. Emerald Group: Plymouth.
- Negus, Keith. 2002. »The Work of Cultural Intermediaries and the Enduring Distance Between Production and Consumption«. *Cultural Studies* 16 (4): 501–15.
- Neocleous, Mark. 2021. *A Critical Theory of Police Power. The Fabrication of Social Order*. London; New York: Verso.
- Neustetter, Rebecca S., Maris Mapolski, Mawia Khogali und Megan O’Toole. 2019. »The 911 Call Processing System. A Review of the Literature as it Relates to Policing«. Vera Institute of Justice. <https://www.vera.org/publications/911-call-processing-system-review-of-policing-literature>.
- Neverla, Irene. 2010. »Medien als soziale Zeitgeber im Alltag. Ein Beitrag zur kultursoziologischen Wirkungsforschung«. In *Die Mediatisierung der Alltagswelt*, herausgegeben von Maren Hartmann und Andreas Hepp, 183–94. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nicolini, Davide. 2009. »Zooming In and Out. Studying Practices by Switching Theoretical Lenses and Trailing Connections«. *Organization Studies* 30 (12): 1391–1418.
- Nielsen, Jakob. 1993. *Usability Engineering*. Boston: Academic Press.
- Nieswand, Boris, Herbert Kalthoff, Stefan Hirschauer und Georg Breidenstein. 2015. *Ethnografie. Die Praxis der Feldforschung*. 2. aktualisierte Auflage. Konstanz: UVK.
- Normark, Maria, und Dave Randall. 2005. »Local Expertise at an Emergency Call Centre«. In *ECSCW 2005*, herausgegeben von Hans Gellersen, Kjeld Schmidt, Michel Beaudouin-Lafon und Wendy Mackay, 347–66. Berlin: Springer Netherlands.
- Norris, Clive, und Gary Armstrong. 1999. *The maximum surveillance society. The rise of CCTV*. Oxford; New York: Berg.
- November, Valérie, und Laurence Créton-Cazanave. 2016. »Inquiry in Control Rooms. An Analysis through the Lenses of Space, Time and Practice«. In *ISCRAM 2016 Conference Proceedings – 13th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management*, herausgegeben von A. Tapia, V. A. Banuls, K. Moore und J. Porte. Rio de Janeiro. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01394719/document>.
- O’Malley, Pat. 2011. »From Risk to Resilience. Technologies of the Self in the Age of Catastrophes«. *Carceral Notebooks*, Nr. 7: 41–68.
- O’Malley, Pat, und Darren Palmer. 1996. »Post-Keynesian Policing«. *Economy and Society* 25 (2): 137–55.
- Ooyen, Robert Chr. van. 2006. »Community Policing«. In *Wörterbuch zur Inneren Sicherheit*, herausgegeben von Hans-Jürgen Lange und Matthias Gasch, 44–48. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Opitz, Sven. 2010. »Government Unlimited. The Security Dispositif of Illiberal Governmentality«. In *Governmentality. Current Issues and Future Challenges*, 93–114. New York: Routledge.
- Opitz, Sven. 2021. »Rhythmen der Sicherheit«. Working Paper. Working Paper Series des SFB »Dynamiken der Sicherheit«. Marburg: Philipps-Universität Marburg. www.sfb138.de/images/sfb138/Dateien/WP_1_Opitz.pdf.

- Opitz, Sven, und Ute Tellmann. 2011. »Katastrophale Szenarien. Gegenwärtige Zukunft in Recht und Ökonomie«. In *Sichtbarkeitsregime. Überwachung, Sicherheit und Privatheit im 21. Jahrhundert*, herausgegeben von Leon Hempel, Susanne Krasmann und Ulrich Bröckling, 27–52. Leviathan Sonderheft 25. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Orlikowski, Wanda J., und Susan V. Scott. 2008. »Sociomateriality. Challenging the Separation of Technology, Work and Organization«. *The Academy of Management Annals* 2 (1): 433–74.
- Ostermeier, Lars. 2008. »Die Polizei zwischen lokalen Kontrollkulturen und globalen Trends der Kriminalitätskontrolle«. In *Policing in Context. Rechtliche, organisatorische, kulturelle Rahmenbedingungen polizeilichen Handelns*, herausgegeben von Reinhard Kreissl, Christian Barthel und Lars Ostermeier, 103–25. Wien: LIT.
- Paris, Rainer, und Wolfgang Sofsky. 2015. »Drohungen. Über eine Methode der Interaktionsmacht«. In *Der Wille des Einen ist das Tun des Anderen. Aufsätze zur Machttheorie*, herausgegeben von Rainer Paris, 19–49. Weilerswist: Velbrück.
- Pentzold, Christian. 2020. »Jumping on the Practice Bandwagon. Perspectives for a Practice-Oriented Study of Communication and Media«. *International Journal of Communication* 14 (0): 21.
- Percy, S. L. 1980. »Response Time and Citizen Evaluation of Police«. *Journal of Police Science and Administration* 8 (1): 75–86.
- Pfadenhauer, Michaela. 2010. »Kompetenz als Qualität sozialen Handelns«. In *Soziologie der Kompetenz*, herausgegeben von Michaela Pfadenhauer und Thomas Kurtz, 149–72. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Pfadenhauer, Michaela, und Tilo Grenz. 2015. »Uncovering the Essence. The Why and How of Supplementing Observation with Participation in Phenomenology-Based Ethnography«. *Journal of Contemporary Ethnography* 44 (5): 598–616.
- Pfadenhauer, Michaela, und Tilo Grenz. 2017. »Von Objekten zu Objektivierung«. *Soziale Welt* 68 (2–3): 225–42.
- Phillipson, Michael. 1975. »Die Paradoxie der sozialen Kontrolle und die Normalität des Verbrechens«. In *Seminar: Abweichendes Verhalten I. Die selektiven Normen der Gesellschaft*, herausgegeben von Klaus Lüderssen und Fritz Sack, 126–48. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Pickering, Andrew. 1993. »The Mangle of Practice. Agency and Emergence in the Sociology of Science«. *American Journal of Sociology* 99 (3): 559–89.
- Pinch, Trevor J., und Wiebe E. Bijker. 1984. »The Social Construction of Facts and Artefacts. Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other«. *Social Studies of Science* 14 (3): 399–441.
- Pool, Hannah, Reg. 2022. *Borders and Money. The Moral Economy of Coming to Europe*. Centre for Global Cooperation Research. <https://www.youtube.com/watch?v=bCtqTOUvU2Y>.
- Popitz, Heinrich. 1961. »Soziale Normen«. *European Journal of Sociology/Archives Européennes de Sociologie/Europäisches Archiv für Soziologie* 2 (2): 185–98.
- Popitz, Heinrich. 2006. *Soziale Normen*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Praunsmändel, Sarah, Stephanie Schmidt und Roman Thurn. 2022. »Zugang verweigert! Externe Polizeiforschung und Wissenschaftsfreiheit«. *Kritische Justiz* 55 (3): 303–21.

- Promberger, Kurt, Wolfgang Glaninger, Dagmar Koschar und Norbert Schlager-Weidinger. 2017. »Police-Performance Management in der österreichischen Bundespolizei am Beispiel der Projekte ›Leistungsorientierte Steuerung‹ und ›Prototyp Führungsinformationssystem‹«. In *Handbuch Polizeimanagement: Polizeipolitik – Polizeiwissenschaft – Polizeipraxis*, herausgegeben von Jürgen Stierle, Dieter Wehe und Helmut Siller, 769–93. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Psathas, George. 1999. »Studying the Organization in Action. Membership Categorization and Interaction Analysis«. *Human Studies* 22 (2/4): 139–62.
- Raffetseder, Eva-Maria, Simon Schupp und Philipp Staab. 2017. »Kybernetik und Kontrolle. Algorithmische Arbeitssteuerung und betriebliche Herrschaft«. *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft* 47 (187): 229–48.
- Raymond, Chase Wesley. 2014. »Negotiating Entitlement to Language. Calling 911 without English«. *Language in Society* 43 (1): 33–59.
- Reckwitz, Andreas. 2003. »Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine sozialtheoretische Perspektive«. *Zeitschrift für Soziologie* 32 (4): 282–301.
- Reckwitz, Andreas. 2009. »Praktiken der Reflexivität. Eine kulturtheoretische Perspektive auf hochmodernes Handeln«. In *Handeln unter Unsicherheit*, herausgegeben von Fritz Böhle und Margit Wehrich, 169–82. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-91674-3_11.
- Reckwitz, Andreas. 2016a. Kreativität und soziale Praxis. Studien zur Sozial- und Gesellschaftstheorie. Bielefeld: transcript.
- Reckwitz, Andreas. 2016b. »Praktiken und ihre Affekte«. In *Praxistheorie*, herausgegeben von Hilmar Schäfer 163–80. Bielefeld: transcript.
- Redecker, Eva von. 2018. Praxis und Revolution. Eine Sozialtheorie radikalen Wandels. Frankfurt; New York: Campus.
- Reemtsma, Jan-Philipp. 2003. »Organisationen mit Gewaltlizenz. Ein zivilisatorisches Grundproblem«. In *Die Polizei als Organisation mit Gewaltlizenz. Möglichkeiten und Grenzen der Kontrolle*, herausgegeben von Martin Herrnkind und Sebastian Scheerer, 7–23. Münster: LIT.
- Reeves, Joshua. 2012. »If You See Something, Say Something. Lateral Surveillance and the Uses of Responsibility«. *Surveillance & Society* 10 (3/4): 235–48.
- Reeves, Joshua, und Jeremy Packer. 2013. »Police Media. The Governance of Territory, Speed, and Communication«. *Communication and Critical/Cultural Studies* 10 (4): 359–84.
- Rehberg, Karl-Siegbert. 2014. Symbolische Ordnungen. Beiträge zu einer soziologischen Theorie der Institutionen. Baden-Baden: Nomos.
- Reichertz, Jo, Oliver Bidlo und Carina Jasmin Englert. 2012. »Vom Securitainment zum Media-Con-Act(ivat)ing. Die Bedeutung der Medien bei der Herstellung Innerer Sicherheit«. *Kriminologisches Journal* 44 (3): 181–97.
- Rheinberger, Hans-Jörg. 1994. »Experimentalsysteme, Epistemische Dinge, Experimentalkulturen. Zu einer Epistemologie des Experiments«. *Deutsche Zeitschrift für Philosophie* 42 (3): 405–18.
- Rheinberger, Hans-Jörg. 2012. »Zettelwirtschaft«. In *Schreiben als Kulturtechnik*, herausgegeben von Sandro Zanetti, 441–52. Berlin: Suhrkamp.

- Rheinberger, Hans-Jörg. 2021. Spalt und Fuge. Eine Phänomenologie des Experiments. Berlin: Suhrkamp.
- Riou, Marine, Stephen Ball, Teresa A. Williams, Austin Whiteside, Peter Cameron, Daniel M. Fatovich, Gavin D. Perkins u.a. 2018. »She's Sort of Breathing«. What Linguistic Factors Determine Call-Taker Recognition of Agonal Breathing in Emergency Calls for Cardiac Arrest?« *Resuscitation* 122 (Januar): 92–98.
- Rosa, Hartmut. 2020. *Unverfügbarkeit*. Berlin: Suhrkamp.
- Rose, Nikolas. 1996. »The Death of the Social? Re-Figuring the Territory of Government«. *Economy and Society* 25 (3): 327–56.
- Rose, Nikolas. 2000. »Government and Control«. *British Journal of Criminology* 40 (2): 321–39. <https://doi.org/10.1093/bjc/40.2.321>.
- Rose, Nikolas, und Peter Miller. 1992. »Political Power beyond the State. Problematics of Government«. *The British Journal of Sociology* 43 (2): 173–205.
- Rose-Redwood, Reuben. 2012. »With Numbers in Place. Security, Territory, and the Production of Calculable Space«. *Annals of the Association of American Geographers* 102 (2): 295–319.
- Rouse, Joseph. 1987. *Knowledge and Power. Toward a Political Philosophy of Science*. Ithaca, NY: Cornell.
- Rouse, Joseph. 1993. »What Are Cultural Studies of Scientific Knowledge?« *Configurations* 1 (1): 1–22.
- Rouse, Joseph. 1996. *Engaging Science. How to Understand Its Practices Philosophically*. Ithaca: Cornell University Press.
- Rouse, Joseph. 2002. *How Scientific Practices Matter. Reclaiming Philosophical Naturalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Rouse, Joseph. 2007. »Social Practices and Normativity«. *Philosophy of the Social Sciences* 37 (1): 46–56.
- Rouse, Joseph. 2017. »Normativity«. In *The Routledge Handbook of Philosophy of the Social Mind*, herausgegeben von Julian Kiverstein, 545–61. Abingdon: Routledge.
- Russo, Chuck. 2016. »Improving Police Response Time Doesn't Reduce Crime, So Why Is It Still Important?« *Edge* (blog). 11. Mai 2016.
- Sabel, Anna, und Özcan Karadeniz. 2022. »Ein weißes ›wir‹, seine Polizei und deren weißes ›wir‹. Polizeiliche Praxen und ihre Wirkung auf Zugehörigkeitsordnungen«. In *Rassismus in der Polizei*, herausgegeben von Daniela Hunold und Tobias Singelstein, 489–506. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Sacks, Harvey. 1972. »Notes on Police Assessment of Moral Character«. In *Studies in Social Interaction*, 280–93. New York: Free Press.
- Sanders, Carrie. 2006. »Have you been Identified? Hidden Boundary Work in Emergency Services Classifications«. *Information, Communication & Society* 9 (6): 714–36.
- Schäfer, Hilmar. 2016a. »Einleitung«. In *Praxistheorie. Ein soziologisches Forschungsprogramm*, herausgegeben von Hilmar Schäfer, 9–28. Bielefeld: transcript.
- Schäfer, Hilmar. 2016b. »Praxis als Wiederholung. Das Denken der Iterabilität und seine Konsequenzen für die Methodologie praxeologischer Forschung«. In *Praxistheorie. Ein soziologisches Forschungsprogramm*, herausgegeben von Hilmar Schäfer, 137–62. Bielefeld: transcript.

- Schatzki, Theodore R. 1996. *Social practices. A Wittgensteinian approach to human activity and the social*. New York: Cambridge University Press.
- Schatzki, Theodore R. 2002. *The site of the social. A philosophical account of the constitution of social life and change*. University Park: Pennsylvania State University Press.
- Schatzki, Theodore R. 2006. »On Organizations as They Happen«. *Organization Studies* 27 (12): 1863–73.
- Schatzki, Theodore R. 2016. »Crises and Adjustments in Ongoing Life«. *Österreichische Zeitschrift Für Soziologie* 41 (1): 17–33.
- Schatzki, Theodore R., Karin Knorr-Cetina und Eike von Savigny, Hg. 2001. *The Practice Turn in Contemporary Theory*. New York: Routledge.
- Scheffer, Thomas. 2013. »Die trans-sequentielle Analyse – und ihre formativen Objekte«. In *Grenzobjekte. Soziale Welten und ihre Übergänge*, herausgegeben von Reinhard Hörster, Stefan Königter und Burkhard Müller, 89–114. Wiesbaden: Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-531-18953-6_4.
- Scheffer, Thomas. 2017. »Neue Materialismen, Praxeologisch«. *Behemoth. A Journal on Civilisation* 10 (1): 92–106.
- Scheffer, Thomas. 2020a. »Kritische Ethnomethodologie«. *Zeitschrift für Soziologie* 49 (4): 218–35.
- Scheffer, Thomas. 2020b. »Normalpolitik, Radikalpolitik und die Unwahrscheinlichkeit existentieller Probleme«. *Zeitschrift für Diskursforschung*, Nr. 3.
- Schegloff, Emanuel A. 1989. »Harvey Sacks – Lectures 1964–1965. An Introduction/Memoir«. *Human Studies*, Nr. 12: 185–209.
- Schindler, Larissa. 2011. »Teaching by Doing. Zur körperlichen Vermittlung von Wissen«. In *Körperwissen*, herausgegeben von Reiner Keller und Michael Meuser, 335–50. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schlehe, Judith. 2008. »Formen qualitativer ethnografischer Interviews«. In *Methoden ethnologischer Feldforschung*, herausgegeben von Bettina Beer, 2., überarb. u. erw. Auflage, 71–94. Berlin: Reimer.
- Schlembach, Christopher. 2012. »Die Integration von Entscheidung. Informationskontrolle und Organisation von integrierten Einsatzzentralen am Beispiel der Landes sicherheitszentrale Burgenland«. Schriftenreihe der LZS. Landessicherheitszentrale Burgenland.
- Schmidt, Robert. 2012. *Soziologie der Praktiken. Konzeptionelle Studien und empirische Analysen*. Berlin: Suhrkamp.
- Schmidt, Robert. 2013. »Zur Öffentlichkeit und Beobachtbarkeit von Praktiken der Subjektivierung«. In *Techniken der Subjektivierung*, herausgegeben von Andreas Gelhard, Thomas Alkemeyer und Norbert Ricken, 93–106. München: Wilhelm Fink.
- Schmidt, Robert. 2016. »Theoretisieren. Fragen und Überlegungen zu einem konzeptionellen und empirischen Desiderat der Soziologie der Praktiken«. In *Praxistheorie. Ein soziologisches Forschungsprogramm*, 245–64. Bielefeld: transcript.
- Schmidt, Stephanie. 2020. »Einsatzmittel Smartphone. Nutzung von Mobiltelefonen im polizeilichen Arbeitsalltag«. *CILIP*, Nr. 121: 26–34.
- Schmidt, Stephanie. 2022. *Affekt und Polizei. Eine Ethnografie der Wut in der exekutiven Gewaltarbeit*. Bielefeld: transcript.

- Schöne, Marcel. 2011. *Pierre Bourdieu und das Feld Polizei. Ein besonderer Fall des Möglichen*. Frankfurt a.M.: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Schrage, Dominik. 2006. »Kultur als Materialität oder Material. Diskurstheorie oder Diskursanalyse?« In *Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede. Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München*, herausgegeben von Karl-Siegbert Rehberg, 1806–13. München: Eigenverlag.
- Schröder, David. 2021. »Visuelle Inszenierung von Gewissheit – Die Smartifizierung im Feld der Kontrollzentralen«. In *Gewissheit. Kongressband der 3. Kongresses der Wissenssoziologie*, 845–58. Weinheim; Basel: Beltz Juventa.
- Schröder, David. 2022. Kontrollräume und Raumkontrolle. Infrastrukturelle Kontrollzentralen in Zeiten der Digitalisierung. *Kontrollräume und Raumkontrolle. Bielefeld*: transcript. <https://doi.org/10.1515/9783839462331>.
- Schroer, Markus. 2006. *Räume, Orte, Grenzen. Auf dem Weg zu einer Soziologie des Raums*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Schulz-Schaeffer, Ingo. 2000. *Sozialtheorie der Technik*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Schulz-Schaeffer, Ingo. 2008. »Technik«. In *Handbuch Soziologie*, herausgegeben von Nina Baur, Hermann Korte, Martina Löw und Markus Schroer, 445–63. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schurz, Thomas. 2021. »Zertifizierung der Landesleitzentrale in der LPD OÖ«. *INSIDE Polizei Österreich* 1: 36–37.
- Schütze, Fritz, und Ralf Bohnsack. 1973. »Die Selektionsverfahren der Polizei in ihrer Beziehung zur Handlungskompetenz der Tatverdächtigen«. *Kriminologisches Journal* 5 (4): 270–90.
- Schützeichel, Rainer. 2010. »Wissen, Handeln, Können«. In *Soziologie der Kompetenz*, herausgegeben von Thomas Kurtz und Michaela Pfadenhauer, 173–89. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Seethaler, Josef, und Gabriele Melischek. 2010. »Medien und Politik«. In *Der Journalisten-Report III. Politikjournalismus in Österreich*, herausgegeben von Andy Kaltenbrunner, Matthias Karmasin und Daniela Kraus, 139–60. Wien: Facultas.
- Sennett, Richard. 2006. *The Culture of the New Capitalism*. New Haven: Yale University Press.
- Sharrock, W. W., und Roy Turner. 1978. »On a Conversational Environment for Equivocality«. In *Language, Thought, and Culture. Advances in the Study of Cognition*, herausgegeben von Jim Schenkein, 173–97. New York, San Francisco, London: Academic Press.
- Shove, Elizabeth, und Mika Pantzar. 2016. »Rekrutierung und Reproduktion. Karrieren und Träger von Digitalfotografie und Floorball«. In *Praxistheorie*, herausgegeben von Hilmar Schäfer, 95–114. Bielefeld: transcript.
- Silverstone, Roger, Eric Hirsch und David Morley. 1992. »Information and Communication Technologies and the Moral Economy of the Household«. In *Consuming Technologies*, herausgegeben von Roger Silverstone und Eric Hirsch, 13–28. Milton Park, Abingdon, Oxon; New York: Routledge.
- Simmel, Georg. 1908. *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Leipzig: Duncker & Humblot.

- Singelstein, Tobias, und Peer Stolle. 2008. *Die Sicherheitsgesellschaft. Soziale Kontrolle im 21. Jahrhundert*. 2., vollst. überarb. Auflage. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Skolnick, Jerome H. 1966. *Justice Without Trial. Law Enforcement in Democratic Society*. New Orleans: Quid Pro, LLC.
- Smith, Dorothy E. 1979. »K ist geisteskrank. Die Anatomie eines Tatsachenberichtes«. In *Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns*, 368–415. Frankfurt a. M.; New York: Suhrkamp.
- Snow, David A., E. Burke Rochford, Steven K. Worden und Robert D. Benford. 1986. »Frame Alignment Processes, Micromobilization, and Movement Participation«. *American Sociological Review* 51 (4): 464–81.
- Sperber, Dan, Fabrice Clément, Christophe Heintz, Olivier Mascaro, Hugo Mercier, Gloria Origgi und Deirdre Wilson. 2010. »Epistemic Vigilance«. *Mind & Language* 25 (4): 359–93.
- Spitzmüller, Jürgen. 2013. »Metapragmatik, Indexikalität, soziale Registrierung«. *Zeitschrift für Diskursforschung*, Nr. 3: 263–88.
- Stanfill, Mel. 2015. »The Interface as Discourse. The Production of Norms through Web Design«. *New Media & Society* 17 (7): 1059–74.
- Stangl, Wolfgang. 2005. »Viel Sicherheit durch wenig Kriminalprävention? Bemerkungen zum Fall Wien«. *NK Neue Kriminalpolitik* 17 (1): 9–12.
- Stewart, James, und Sampsa Hyysalo. 2008. »Intermediaries, Users and Social Learning in Technological Innovation«. *International Journal of Innovation Management* 12 (3): 295–325.
- Stewart, Robert W. 1994. »The Police Signal Box. A 100-Year History«. *Engineering Science & Education Journal* 3 (4): 161–68.
- Strauss, Anselm, und Juliet Corbin. 1996. *Grounded Theory. Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.
- Strohdorfer, Anna. 2022. »Die Dirigenten im Hintergrund«. *Die Wiener Polizei* (Juli – September): 10–15.
- Strübing, Jörg, Stefan Hirschauer, Ruth Ayaß, Uwe Krähnke und Thomas Scheffer. 2018. »Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. Ein Diskussionsanstoß«. *Zeitschrift für Soziologie* 47 (Juni): 83–100.
- Stummvoll, Günther. 2004. »Kriminalprävention in Wien. Eine Fallstudie zur Kriminalpolitik in der Wiener Polizei«. Working Paper 62. IHS Sociological Series Working Paper. Wien: IHS.
- Suchman, Lucy. 1997. »Centers of Coordination. A Case and Some Themes«. In *Discourses, Tools, and Reasoning. Essays on Situated Cognition*, herausgegeben von Lauren B. Resnick, Roger Säljö, Clotilde Pontecorvo und Barbara Burge, 41–62. Berlin: Springer.
- Suchman, Lucy. 2007. *Human-machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions*. 2. Auflage. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy. 2011. »Practice and its Overflows. Reflections on Order and Mess«. *Technoscienza. Italian Journal of Science & Technology Studies* 2 (1): 21–30.

- Suchman, Lucy. 2012. »Configuration«. In *Inventive Methods. The Happening of the Social*, herausgegeben von Celia Lury und Nina Wakeford, 48–60. London; New York: Routledge.
- Sutcliffe, Kathleen M. 2011. »High Reliability Organizations (HROs)«. *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology, Safety in Anaesthesia*, 25 (2): 133–44.
- Tanner, Samuel, und Michaël Meyer. 2015. »Police Work and New »Security Devices«. A Tale from the Beat«. Herausgegeben von Anthony Amicelle, Claudia Aradau und Julien Jeandesboz. *Security Dialogue* 46 (4): 384–400.
- Taylor, Paul L. 2020. »Dispatch Priming and the Police Decision to Use Deadly Force«. *Police Quarterly* 23 (3): 311–32.
- Thompson, E. P. 1967. »Time, Work-Discipline, and Industrial Capitalism«. *Past & Present* Nr. 1: 56–97.
- Thompson, E. P. 1971. »The Moral Economy of the English Crowd in the Eighteenth Century«. *Past & Present*, Nr. 50: 76–136.
- Thompson, John B. 1995. *The Media and Modernity. A Social Theory of the Media*. Stanford: Stanford Univ. Press.
- Tilly, Charles. 1978. *From Mobilization to Revolution*. New York: Random House.
- Tracy, Karen. 1997. »Interactional Trouble in Emergency Service Requests. A Problem of Frames«. *Research on Language and Social Interaction* 30 (4): 315–43.
- Tracy, Karen, und Donald Anderson. 1999. »Relational Positioning Strategies in Police Calls. A Dilemma«. *Discourse Studies* 1 (2): 201–25.
- Tracy, Karen, und Sarah J. Tracy. 1998. »Rudeness at 911. Reconceptualizing Face and Face Attack«. *Human Communication Research* 25 (2): 225–51.
- Tracy, Sarah J., und Karen Tracy. 1998. »Emotion Labor at 911. A Case Study and Theoretical Critique«. *Journal of Applied Communication Research* 26 (4): 390–411.
- Traldi, Oliver. 2021. »Uncoordinated Norms of Belief«. *Australasian Journal of Philosophy*, 1–13.
- Trischler, Ronja. 2021. *Digitale Materialität. Eine Ethnografie arbeitsteiliger Visual-Effects-Produktion*. Bielefeld: transcript.
- Tuma, René, und Arne Janz. 2022. »Centers of Coordination Refigured? Control of Synthetic Space«. In *Communicative Constructions and the Refiguration of Spaces*, herausgegeben von Gabriela Christmann, Hubert Knoblauch und Martina Löw, 157–83. London: Routledge.
- Ullrich, Peter, und Marco Tullney. 2012. »Die Konstruktion »gefährlicher Orte«. Eine Problematisierung mit Beispielen aus Berlin und Leipzig«. sozialraum.de. Februar 2012. www.sozialraum.de/die-konstruktion-gefaehrlicher-orte.php.
- Vegh Weis, Valeria. 2017. *Marxism and Criminology. A History of Criminal Selectivity*. Leiden Boston: Brill.
- Vera, Antonio, und Lara Jablonowski. 2017. »Organisationskultur der Polizei«. In *Handbuch Polizeimanagement: Polizeipolitik – Polizeiwissenschaft – Polizeipraxis*, herausgegeben von Jürgen Stierle, Dieter Wehe und Helmut Siller, 475–91. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Virilio, Paul. 1986. *Ästhetik des Verschwindens*. Berlin: Merve.
- Vom Lehn, Dirk. 2019. »Phenomenology-Based Ethnography for Management Studies and Organizational Analysis«. *British Journal of Management* 30 (1): 188–202.

- Wächter, Stefan. 2019. »Herausforderung Leitstelle«. Vortrag auf der Industriemesse PMRExpo, Köln, November 28.
- Wagenknecht, Susann. 2020. »Zur Normativität von Praktiken«. *Berliner Journal für Soziologie*, Nr. 30: 259–86.
- Wagner, Elke, und Niklas Barth. 2016. »Die Medialität der Liste. Digitale Infrastrukturen der Kommunikation«. In *Materialität*, herausgegeben von Herbert Kalthoff, Torsten Cress und Tobias Röhl, 343–56. München: Fink.
- Wagner-Pacifi, Robin. 2017. *What Is an Event?* Chicago: University of Chicago Press.
- Wajcman, Judy. 2002. »Addressing Technological Change. The Challenge to Social Theory«. *Current Sociology* 50 (3): 347–63.
- Wajcman, Judy. 2015. *Pressed for Time. The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. Chicago; London: UCP.
- Wajcman, Judy, und Paul Jones. 2012. »Border Communication. Media Sociology and STS«. *Media, Culture & Society* 34 (6): 673–90.
- Waldenfels, Bernhard. 2007. *Antwortregister*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Waldenfels, Bernhard. 2015. *Sozialität und Alterität. Modi sozialer Erfahrung*. Berlin: Suhrkamp.
- Waldenfels, Bernhard. 2019. *Erfahrung, die zur Sprache drängt. Studien zur Psychoanalyse und Psychotherapie aus phänomenologischer Sicht*. Berlin: Suhrkamp.
- Waltz, Matthias. 2020. »Tauschsysteme als subjektivierende Ordnungen. Mauss, Lévi-Strauss, Lacan (2006)«. In *Identifikation, Begehren, Gewalt: Kulturwissenschaftliche Studien zu den konstitutiven Elementen von sozialen Bindungen*. Herausgegeben von Juliane Rytz, 93–122. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Weatherley, Richard, und Michael Lipsky. 1977. »Street-level Bureaucrats and Institutional Innovation. Implementing Special-education Reform«. *Harvard Educational Review* 47 (2): 171–97.
- Wehling, Peter. 2006a. *Im Schatten des Wissens? Perspektiven der Soziologie des Nichtwissens*. Köln: Herbert von Halem.
- Wehling, Peter. 2006b. »The Situated Materiality of Scientific Practices. Postconstructivism – a New Theoretical Perspective in Science Studies?« *STI Studies Special Issue 1: After Constructivism in Science and Technology Studies*: 81–100.
- Weick, Karl E. 1995. *Der Prozess des Organisierens*. 5. Auflage. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Weißmann, Martin. 2023. *Organisiertes Misstrauen und ausdifferenzierte Kontrolle*. Wiesbaden: Springer.
- Whalen, Jack. 1995a. »A Technology of Order Production. Computer-Aided Dispatch in Public Safety Communications«. In *Situated Order. Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*, herausgegeben von Paul Ten Have und George Psathas, 187–230. Washington D.C.: University Press of America.
- Whalen, Jack. 1995b. »Expert Systems versus Systems for Experts. Computer-aided Dispatch as a Support System in Real-world Environments«. In *The Social and Interactional Dimensions of Human-Computer Interfaces*, herausgegeben von Peter J. Thomas, 161–83. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- Whalen, Jack, Don Zimmerman und Marilyn R. Whalen. 1988. »When Words Fail. A Single Case Analysis«. *Social Problems* 35 (4): 335–62.

- Whalen, Marilyn R., und Don H. Zimmerman. 1987. »Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help«. *Social Psychology Quarterly* 50 (2): 172–85.
- Whalen, Marilyn R., und Don H. Zimmerman. 1990. »Describing trouble. Practical Epistemology in Citizen Calls to the Police«. *Language in Society* 19: 465–92.
- Whalen, Jack, und Don H. Zimmerman. 1998. »Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities. The Case of ›Hysteria‹ in Calls to 9-1-1«. *Social Psychology Quarterly* 61 (2): 141–59.
- Williams, Robin. 1997. »The Social Shaping of Information and Communications Technologies«. In *The Social Shaping of Information Superhighways. European and American Roads to the Information Society*, herausgegeben von Herbert Kubicek, William H. Dutton und Robin Williams, 299–338. Frankfurt; New York: Campus und St. Martin's Press.
- Williams, Robin, und David Edge. 1996. »The Social Shaping of Technology«. *Research Policy* 25 (6): 865–99.
- Wilson, Dean. 2019. »Platform Policing and the Real-Time Cop«. *Surveillance & Society* 17 (1/2): 69–75.
- Wittgenstein, Ludwig. 2003. *Philosophische Untersuchungen*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Zebrowski, Chris. 2019. »Emergent Emergency Response. Speed, Event Suppression and the Chronopolitics of Resilience«. *Security Dialogue* 50 (2): 148–64.
- Zimmerman, Don H. 1984. »Talk and Its Occasion. The Case of Calling the Police«. In *Meaning, Form and Use in Context. Linguistic Applications*, herausgegeben von D. Schiffrin 210–28. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Zimmerman, Don H., und Candace West. 1975. »Sex Roles, Interruptions and Silences in Conversation«. In *Language and Sex*, herausgegeben von B. Thomas und N. Henly, 105–29. Rowley: Newbury House.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Schema Praktiken, Praxisformen und Praxisformation	35
Abbildung 2:	Struktur der Praxisformanalyse	42
Abbildung 3:	Diskursstrangverschränkungen/Arena Polizeinotruf	81
Abbildung 4:	Die Welt des österreichischen Sicherheitskollektivs	103
Abbildung 5:	Mobilisierung und Kontrolle im Spannungsfeld von Passivität und Hyperaktivität	110
Abbildung 6:	Übersicht über den intermediären Organisationsraum	144
Abbildung 7:	Übersicht Notrufprozess	174
Abbildung 8:	Abstrakte Darstellung eines polizeilichen Un/Sicherheitsobjekts	176
Abbildung 9:	Visuelle Rekonstruktion des Einsatzformulars mit Bezeichnung thematischer Bereiche	180
Abbildung 10:	Ordinalisierung und Renominalisierung	217
Abbildung 11:	Orts- und raumbezogene Rekonfigurationen in der Notrufbearbeitung	230
Abbildung 12:	Technische Vermittlungen von Wissensobjekten	244
Abbildung 13:	Schematischer Raumplan einer Leitzentrale	252
Abbildung 14:	Analytische Rekonstruktion der Einsatzliste, Einträge und Anordnung fiktiv	265
Abbildung 15:	Analytische Rekonstruktion der Einheitenliste, Einträge und Anordnung fiktiv ..	268

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Forschungsfragen und Methoden	43
Tabelle 2: Fragen für die Feinanalyse von Diskursfragmenten	54
Tabelle 3: Schrittfolge Interfaceanalyse.....	73
Tabelle 4: Diskursereignisse zum Polizeinotruf 2010-2021.....	78
Tabelle 5: Moralische Ökonomien der Notrufbearbeitung im massenmedialen Diskurs	113
Tabelle 6: Intermediäre Settings.....	138
Tabelle 7: Übersicht Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung	173

Abkürzungs- und Transkriptionsverzeichnis

Abkürzungen für ethnografische Daten

Ethnografische Daten werden durch Abkürzungen als Feldprotokoll, Dokument oder Interview ausgewiesen. Zudem wird der jeweilige Typ von Gesprächspartner:in bzw. der Entstehungsort von Protokollen angegeben.

INT	Interviewtranskript
FP	Auszug aus Feldprotokoll
DOK	Dokument

Abkürzungen für Diskursmaterial

Diskursbeiträge werden mit dem Namen der publizierenden Zeitung, *Kurier* oder *Standard*, oder der publizierenden Behörde (Rechnungshof, BMI) und dem Erscheinungsdatum bezeichnet.

Transkriptionshinweise

/	Satzunterbrechung mit Neubeginn des Satzes
//	Abbruch des Satzes
()	Hinweise auf Sprechweisen
(())	Geräusche
[]	Anmerkungen (z.B. Worterklärungen, Ergänzungen)
(Zahl)	Pause in Sekunden

Anonymisierungen von Interviewtranskripten und Feldprotokollen werden, um die Anonymisierung zu verbessern, nicht gesondert ausgewiesen.

Index

A

Affekt, 31
Affizierung, 271, 286
Aktivierung, 82, 87, 100, 179, 207, 297
 Bürgernähe, 93, 101, 125
 Dialektik von Mobilisierung und Kontrolle, 106
Alarm, 211
Anforderungen, 197
Angemessenheit, 44
Anpassungsfähigkeit, 181
Antwort, 24, 305
 bewertende Antwort, 27
 positive Antwortverpflichtung, 192
Antwortfähigkeiten, 198, 303
Aufforderung, 24, 213, 304
Ausfallsmedien, 162
Autorität, 251, 289

B

Barrieren, 106
Berufsrettung, 117
Beschwerden, 208, 210
Bewertungs-Bewertung, 154
Bezirksleitstellen, 122
Bezugsproblem, 44
Bürokratie, 122, 123, 250

C

class profiling, 196
Community Policing, 84

D

Darstellung, 185
Datenbank, 174
Datenbankraum, 227
Definitionsmacht, 224
Deliktkategorie, 218
Denormalisierung, 102
Diskriminierungskritik, 119
Diskursanalyse, 46
 Interdiskurs, 47
Dokumentation, 15, 220, 243, 275
Dramatisierung, 280
Dringlichkeit, 16, 161, 184, 216
Dringlichkeitsorientierung, 14
Drohung, 210

E

Einsatzformular, 179
Einsatzklassifikation, 214, 219
Einsatzleit- und Kommunikationssystem,
 11, 75, 78, 190
Entfremdung, 86, 125
Entgrenzungsdynamiken, 109
Enträumlichung, 238, 300
epistemisch, 22

epistemisches Profiling, 187, 190

 Marginalisierung, 202

Ermessen, 204, 207

Erzählungen, 287

Ethnisierung, 105, 221

Ethnografie, 46, 55

Exklusion, 204, 206

 Grenzklassifikation, 208

Exklusionsgrenzen, 35

Experimentieren, 165

F

Flexibilität, 178

flexible Organisation, 84

fremdsprachige Person, 198

Funk, 132, 228

G

Gabentausch, 272, 301

Gaberituale, 282

Gemeinschaftlichkeit, 86

Geschwindigkeit, 125, 152, 183, 253

Gesprächsform, 183

Gesprächsführung, 178

Gespür, 194, 291

Glaubwürdigkeit, 187, 188, 200, 292, 298

 epistemische Ungleichheit, 199

 institutionelle Glaubwürdigkeit, 192,
 200

Gouvernementalitätsstudien, 19

Grenzklassifikation, 211, 222

Grenzziehungen, 106

H

häusliche Gewalt, 120

Hausverstand, 194

Hören, 193, 195, 251, 254, 258

I

imaginierte Gemeinschaftlichkeit, 85

Individuierung, 213

information room, 99

Inklusion, 106

Intensivierung, 99

Interfaceanalyse, 71, 264

intermediäre Settings, 168

intermediärer Organisationsraum, 136,

169

 intermediäre Settings, 136, 147

Intervention, 126, 299

Interventionsraum, 238

K

Katastrophe, 117, 206, 229

Kategorisierung, 186, 192, 207

Klassifikation

 Einsatzklassifikation, 185, 193

Klassifikationssystem, 153, 163, 214

 Priorisierung, 216

Klassifizierung, 180

Knappheit, 115, 284

Kommandant vor Ort, 236

Kommunikation, 178

Konfiguration, 129, 134, 157, 169, 302

 digitale Konfigurationstechnologie,
 132

 kommunikative Aneignung, 164

 kritisches Konfigurationsereignis, 157

 normative Neuverknüpfungen, 163

kontrollierte Mobilität, 90, 94, 103

Kontrollzentrale, 123

 Callcenter, 124

Konversationsanalyse, 13

Körperlichkeit, 24

Kybernetik, 101

L

Legitimität, 110

Leitstellenbilder, 121

Lernen, 150

Listen, 264

Listenwirklichkeit, 267

Lokalwissen, 17

M

Macht, 31, 100

Managerialismus, 115

Mediatisierung, 11, 38, 39, 126, 130, 301

 Mediatisierungsschub, 99

Medien, 39

Medienbewertung, 150

Messer, 104
 Migranten, 104
 Mobilisieren, 262
 Mobilkommunikation, 225
 moralische Ökonomie, 111, 113, 300

N

New Public Management, 83, 116
 Normalisierung, 96, 106, 196
 Statistik, 107, 115
 normative Ordnung, 25
 Normativität, 23, 25, 27, 29, 41, 299
 Bezugsprobleme, 32
 Regeln, 31

O

Objektivierung, 246
 Öffentlichkeit, 29, 241, 254, 261, 281
 Formularöffentlichkeit, 244
 Offizier vom Dienst, 174
 Ort der Polizeifeindlichkeit, 234
 Ortshistorie, 233
 Overpolicing, 234, 279

P

paradigmatische Probleme, 34
 Paradigma, 76
 Paradigmenwechsel, 75
 performativer Knotenpunkt, 126
 polizeiliche Grundversorgung, 116
 pragmatische Vollzugsprobleme, 34
 Praktiken, 25
 Praxis, 25
 Praxisform, 22, 32, 33, 41, 219, 295
 epistemische Praxisform, 22
 Praxisformanalyse, 47
 Praxisformation, 35
 Praxistheorie, 23
 Prestigeobjekt, 284
 private Sicherheitsdienste, 104
 Professionalisierung, 57, 182
 Professionalität, 249
 Psychose, 199, 201

R

Raum von Bewegungen, 227
 Raumwissen, 232
 Reflexivität, 250
 Regeln, 26
 Rekonfiguration, 30, 37, 176, 217
 Responsibilisierung, 87, 112, 297
 responsive Un/Sicherheit, 303
 Ressourcenallokation, 239
 Riss, 86

S

Sachliche Vollzugsprobleme, 34
 Sanktionierung, 27, 196
 Scherzanrufe, 197
 Schnittstellen, 133
 Schreiben, 242
 Selbstpositionierung, 191, 218
 Selbstvermessung, 241
 Sicherheitskollektiv, 104, 223
 Externalisierung, 105, 222
 Situationsanalyse, 45, 51, 69
 Sondereinheit, 221
 soziale Klasse, 194
 Sprache, 197
 Spuren der Kollektivität, 247
 Statistik, 94
 Stereotypisierung, 221
 stiller Notruf, 92
 subjektives Sicherheitsempfinden, 88

T

Technik, 38
 Technologie des Ermessens, 182, 223
 Test, 141
 Ticket, 151
 Tuning, 157

U

Un/Sicherheit, 20, 36, 175
 Ungewissheit, 206
 Universalitätsanspruch, 109

V

Verantwortung, 247
 Verdacht, 96

Verdattung, 232, 239

Verfügbarkeit, 116, 120, 269

Verorten, 225

Verortung, 224, 232

Verräumlichung, 224, 241, 300

Vigilantismus, 107, 192

virtuelles Vergleichsfeld, 267

W

Wachsamkeit, 91, 92, 95, 101, 109, 126, 185,
202, 295

Hypervigilanz, 126

Waffe, 217

Wahrnehmung, 193

Wissen, 31

Wissensobjekt, 172, 175, 205

Wissenspraktiken, 36, 174, 224

Workplace Studies, 16

Z

Zentralisierung, 82

Zirkulation, 245

Zoomen, 236

Zugehörigkeitsgrenzen, 102

Zukunftsoffenheit, 32

Zuständigkeiten, 131

Anhang I: Datenkorpus Diskursanalyse

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Tirol. Einsatzzentrale rund um die Uhr	KURIER	28.01.10	Bericht	Gertraud Walch	18
Ministerin eröffnete neue »Polizei-Infopoints«	KURIER	04.03.10	Bericht	k. A.	20
Rechnungshof fordert zentrale Notruf-Leitstellen	STANDARD	11.05.10	Kurzbericht, APA-Meldung	APA	12
Notruf 133: Kritik an zu viel Bürokratie	KURIER	25.05.10	Seite-1-Verweis auf Bericht	k. A.	1
Notrufzentralen. Die Bürokratie hinter 133	KURIER	25.05.10	Bericht	Matthias Hofer	17
144. 3500 Rettungseinsätze täglich	KURIER	25.05.10	Bericht	k. A.	17
Bericht des Rechnungshofes: Polizei-Notruf	Pressemitteilung	05.2010	Auditbericht	Rechnungshof	
»Schockierend finde ich, dass die Polizei wegsieht«	STANDARD	22.09.10	Interview	Kiara Hollatko, Marie-Christin Hiesberger	12
112 – Echte Helden holen Hilfe. Fachgespräch mit Innenministerin Maria Fekter	Programmpapier	28.12.10	Strategiepapier	BMI	
Neue Strategien. Die Polizei setzt künftig auf »echte Helden«	KURIER	30.12.10	Bericht	Wilhelm Theuretsbacher	21
EU-Initiative. Europäischer Notruf 112 für alle Notfälle	KURIER	30.12.10	Bericht	k. A.	21

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Sicherheit in Gewerbeparks: Überwachungssysteme und neue Konzepte	STANDARD	15.01.11	Bericht	Wojciech Czaja	36
Oberösterreich. Antifa fordert raschen Sicherheitsratsgipfel	KURIER	06.03.11	Bericht	Jürgen Pachner	15
Rüdes polizeiliches Kommunikationsproblem. Wienerin fuhr nach Notruf in die Arbeit – und wurde von einem Beamten niedergemacht	STANDARD	25.03.11	Bericht	Michael Möseneder	11
A1-Netz vier Stunden lang lahmgelegt	KURIER	22.08.11	Bericht	k. A.	19
Sicherheitsverdienstpreis. Wien erfolgreichste »Kieberger«	KURIER	02.12.11	Bericht	Johannes Wolf	19
Rechnungshof. Was wurde schon umgesetzt?	KURIER	07.03.12	Bericht	k. A.	15
Sicherheitsrisiko. Polizei-Notruf braucht Pannendienst	KURIER	07.03.12	Bericht	Patrick Wanerl	15
»Vom Inspektor zum Generaldirektor«	STANDARD	20.03.12	Bericht	Michael Simoner	9
SOS – bitte weiter warten	KURIER	20.04.12	Bericht	Maria Brandl	M4
»Experten warnen. Wenn das Auto zum Backofen wird«	KURIER	07.07.12	Bericht	Amara, Schrenk, Atzenhofer	17
Werbe-Kosten der Minister 2011 leicht gesunken.	KURIER	19.10.12	Bericht	Dominik Sinnreich	2
Reformplan. 20 Polizeiinspektionen sperren in der Nacht zu	KURIER	22.12.12	Bericht	Wilhelm Theuertsbacher	18
»Menschen sind durch Vorfälle verunsichert«	KURIER	10.01.13	Bericht	Michael Berger	19
Bericht des Rechnungshofes. Polizei-Notruf, Follow-Up-Überprüfung	Rechnungshofbericht	01.08.13	Auditbericht	Rechnungshof	
Rechnungshofbericht: Alarm beim Polizei-Notruf	KURIER	21.08.13	Bericht	Michael Berger	17
Polizei-Notruf: Beamte effizienter einsetzen	KURIER	24.08.13	Bericht	k. A.	19

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Sicherheit in Schwechat: Stadtchef fordert mehr Polizei	KURIER	24.09.13	Bericht	Katharina Zach	18
»Ich bin mit diesen Strukturen selbst nicht mehr zufrieden«	KURIER	14.10.13	Interview	k. A.	15
»Dringender Handlungsbedarf«	KURIER	14.10.13	Interview	k. A.	15
Schließung von Polizeiinspektionen. Über den Tellerkappenrand	STANDARD	04.01.14	Kommentar	Michael Möseneder	32
Technik ersetzt den Dorfpolizisten	KURIER	05.01.14	Bericht/ Information	k. A.	12
Sparstift im Asyl-Bereich	KURIER	23.01.14	Interview	Michael Jäger	17
Polizei macht mindestens 122 Dienststellen dicht	STANDARD	29.01.14	Bericht	jub, mika, ruep, simo	2
»Aus« für 122 Polizeiinspektionen	KURIER	29.01.14	Bericht	W. Theuretsbacher	15
In 3 Minuten 50 vor Ort	KURIER	07.02.14	Bericht über Interview	Michael Berger	18
Häupl fordert Zeitvorgaben für die Polizei bei Notrufen	STANDARD	07.02.14	Bericht	APA, red	9
Schriller, als die Polizei erlaubt	STANDARD	25.02.14	Bericht	Nina Weißensteiner	6
Mehr Kameras statt Polizeiposten	KURIER	26.02.14	Bericht	Johannes Weichhart und Wolfgang Atzenhofer	15
Eckpunkte. Jedes vierte Wachzimmer in Wien wird geschlossen	KURIER	28.02.14	Bericht	W. Theuretsbacher und B. Ichner	23
Polizei will rascher zum Einsatzort	KURIER	28.02.14	Bericht	W. Theuretsbacher und B. Ichner	19
Niederösterreich. Turbo für Polizei-Helikopter: Ab sofort direkter Draht zu »Notruf NÖ«	KURIER	07.03.14	Bericht	Wolfgang Atzenhofer	21
Sicher wohnen. So schützen Sie sich vor ungebeten Gästen	KURIER	08.03.14	Bericht	Ulla Grünbacher	66

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Das Unsicherheitsgefühl der Passagiere steigt, aber die U6 ist sicherer als ihr Ruf	KURIER	26.03.14	Bericht	Birgit Seiser und Wilhelm Theuretsbacher	18
Wir sind in 3,30 Minuten vor Ort	KURIER	20.04.14	Interview	Michael Berger	20
Zehn Minuten. Was mit dem EU-weiten automatischen Notruf »E-Call«...	KURIER	05.06.14	Kommentar	Maria Brandl	2
Pfefferspray-Attacke in U-Bahn	KURIER	10.07.14	Experten-Tipp	Dominik Schreiber	18
Jagd auf die Dämmerungseinbrecher	KURIER	24.10.14	Bericht	Michael Berger	17
50 neue Polizisten werden ausgebildet und 40 gestandene Beamte kommen heim	KURIER	20.11.14	Bericht	Thomas Orovits	24
Rassismus in der Bim: Polizei darf nicht ermitteln	KURIER	24.04.15	Bericht	k. A.	18
»Eingriff in Privatsphäre ist vertretbar«	KURIER	28.04.15	Interview	Markus Kessler	13
Mehr als 7500 Wegweisungen pro Jahr	STANDARD	16.06.15	Bericht	Nina Weißensteiner	k.A.
Privatsecurity mit Hunden auf Streife in Wiener U-Bahnen	STANDARD	06.04.16	Bericht	Michael Matzenberger	8
Die Prostituierte und der fehlende Notruf	STANDARD	10.05.16	Bericht	Michael Möseneder	10
Home Invasions in Döbling	KURIER	28.06.16	Bericht	Birgit Seiser	10
Stichschutz-Westen für die Rettung?	KURIER	01.08.16	Bericht	Anna-Martia Bauer	6
Schachmatt den Dämmerungseinbrechern	KURIER	12.10.16	Bericht	Michael Berger	23
Polizei könnte noch mehr Taschenalarmer verteilen	KURIER	28.12.16	Bericht	Julia Schrenk	19
Prosit unter Polizeischutz	STANDARD	30.12.16	Bericht	Michael Simoner	2
Gemeinsam.Sicher in Österreich	Programmpapier	2017	Pressematerial zu öffentlichem Strategiepapier	BMI	

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Digitale Wächter unterstützen Auge des Gesetzes: Es werden noch mehr	KURIER	15.01.17	Bericht	Wolfgang Atzenhofer	3
»Ich bin sozusagen das Blaulicht hier«	KURIER	17.01.17	Bericht	Julia Schrenk	15
»Wien braucht keine Hilfs-sheriffs«	KURIER	18.02.17	Bericht	Michael Berger	20
Frequentis mit großem Auftragspolster und kleinerem Gewinn	STANDARD	12.05.17	Bericht	red	16
Europol-Chef warnt vor weiteren Terroranschlägen	KURIER	28.06.17	Bericht	k. A.	25
Polizei-Notruf fiel aus: Technisches Gebrechen legte 133 kurzfristig lahm	KURIER	06.07.17	Bericht	k. A.	8
Polizei-Notruf 133 in Wien stundenlang lahmgelegt	KURIER	07.07.17	Bericht	k. A.	22
ÜBERBLICK – weitere Meldungen: Notrufnummer 133	KURIER	07.07.17	Bericht	k. A.	22
Für mehr Sicherheit am Wasser	KURIER	23.07.17	Bericht	k. A.	11
»In 90 Prozent der Fälle kennt das Opfer den Täter«	KURIER	01.08.17	Bericht	k. A.	19
Sobotka präsentiert neues Einsatzleit- und Kommunikationssystem »ELKOS«	Pressemitteilung	02.10.17	Pressemitteilung des BMI	BMI, Oberst Markus Heindl	
Zentrales Einsatzleit-system sorgt für mehr Sicherheit	Pressemitteilung	02.10.17	Pressemitteilung eines IT-Unternehmens	Brigitte Gschiegl	
Nur noch eine Notrufnummer für Polizei und Co.	KURIER	03.10.17	Bericht	k. A.	19
Neueste Technik am Flughafen	KURIER	10.12.17	Bericht	Natascha Markovits	16
»Industrie 4.0 kann auch auf dem Traktor sein«	STANDARD	16.12.17	Interview	Luise Ungerboeck	26–27
Damit Sie für jeden Fall gut gerüstet sind	KURIER	27.12.17	Bericht	A. Gereveni	4
Lkws als Rammschutz für die Silvesterparty	STANDARD	30.12.17	Bericht	simo	16
Treffen. Bei Sicherheitsgipfel stand Web-Kriminalität im Fokus	KURIER	04.01.18	Bericht	k. A.	18

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Innovation der Saison	STANDARD	11.01.18	Bericht	Rudolf Skarics	14
Wenn Autos den Notruf wählen	KURIER	15.08.18	Bericht	Barbara Wimmer	12
Stern hält Kickl andere Gefährder vor	STANDARD	31.08.18	Bericht	nw	8
Ab Mai neue Notrufzentrale	KURIER	14.09.18	Bericht	Thomas Orovits	18
Schnupfen kein Grund für Notruf	KURIER	07.12.18	Bericht	Elias Natmessing und Daniel Melcher	20
Stupsen statt Strafen	STANDARD	27.12.18	Bericht	Leopold Stefan	14
Überblick: Notruf verschlafen	KURIER	17.01.19	Kurznachricht	k. A.	24
Polizeinotruf Wien	STANDARD	24.01.19	Bericht	Lara Hagen	10
Ämter rüsten technisch nach	KURIER	28.02.19	Bericht	Elisabeth Holzer	20
Aus der Landesfeuerwehrschule wird das Sicherheitszentrum	KURIER	03.03.19	Bericht	k. A.	18
Vor den Vorhang	KURIER	17.03.19	Kolumne	Dompfarrer St. Stephansdom	18
BMI: Polizei testet Leitstellen-System in der Steiermark	Pressemitteilung	27.03.19	Pressemitteilung	Pressestelle BMI	
Verzögerung für Polizeifunksystem Elkos	STANDARD	28.03.19	Kurznachricht	APA	8
Rückschlag für neue Polizei-Leitstellen	KURIER	28.03.19	Bericht	Patrick Wammerl	18
Scharfe Kritik an neuem Polizei-Notrufsystem	KURIER	08.04.19	Bericht	Dominik Schreiber	18
Still bis SchriII: Vier Alarm-Typen	KURIER	15.06.19	Bericht	k. A.	72
Zweiter Anlauf für Polizei-Notrufsystem	KURIER	19.07.19	Bericht	Patrick Wammerl und Dominik Schreiber	20
Wie gut Apps bei Notfällen sind	KURIER	07.08.19	Bericht	David Kotrba	11

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Fest zu 150 Jahre Wiener Polizei Rathausplatz. Mit kaiserlicher...	KURIER	21.09.19	Bericht	k. A.	22
Chaos um Notrufnummern: System stundenlang ausgefallen	KURIER	15.10.19	Bericht	k. A.	1
Wie Notrufnummern funktionieren	KURIER	15.10.19	Bericht	Franziska Bechtold	15
Notruf-Chaos: Retter nicht erreichbar	KURIER	15.10.19	Bericht	Johannes Weichhart	15
A1-Ausfall legte Notrufnummern lahm	STANDARD	15.10.19	Bericht	red	20
Blackout: Fatale Folgen einer simplen Störung	KURIER	16.10.19	Bericht	Birgit Seiser, Konstantin Auer, Markus Strohmayer	18
Ausfall des Notrufs: Ludwig übt Kritik an Telekom	KURIER	17.10.19	Bericht	k. A.	20
Wadeln vire richten beim Polizeinotruf	STANDARD	28.11.19	Bericht	spri	11
Notruf-Eklat: »So ein Verhalten nicht duldbar«	KURIER	29.11.19	Bericht	k. A.	26
Kommission soll Anruf durch Polizeichef prüfen	STANDARD	30.11.19	Bericht	APA	15
Wirbel um Vize-Polizeichef: Justiz sichert Mitschnitt	KURIER	03.12.19	Bericht	k. A.	19
Ermittlungen in steirischer Notruf-Affäre	STANDARD	18.12.19	Meldung	APA	6
Notruf-Affäre: Fall nun in Klagenfurt	KURIER	18.12.19	Meldung	k. A.	16
Notrufaffäre: Ergebnisse wohl erst im neuen Jahr	STANDARD	19.12.19	Meldung	APA	10
Was Aufsehen erregte. Notruf-Affäre	KURIER	28.12.19	Meldung	k. A.	17
Projekt zum Merken der Notfallnummern	KURIER	28.12.19	Bericht	k. A.	20
Was bringt. Polizeinotruf	STANDARD	28.12.19	Vorschau	k. A.	15
133: Notrufe werden künftig zentral abgewickelt	KURIER	12.02.20	Bericht	k. A.	16

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Nehammer bei Antrittsbesuch in OÖ: »Weichen für moderne Polizeiarbeit gestellt«	Pressemitteilung	14.02.20	Pressemitteilung	Daniela Fazekas	
Hochbetrieb bei Polizeinotruf	STANDARD	27.03.20	Hinweis	red	3
Vernaderung, Verwarnung und der Neffentrick	STANDARD	27.03.20	Bericht	k. A.	8
Bespitzelung. Die ach so lieben Nachbarn	STANDARD	27.03.20	Kommentar	Gabriele Scherndl	32
Nehammer: Menschen in Not-Situationen noch schneller helfen	Pressemitteilung	15.05.20	Pressemitteilung	Markus Haindl	
Landesleitstelle der Polizei hat den Betrieb aufgenommen	KURIER	28.06.20	Bericht	k. A.	19
Nehammer: ELKOS ermöglicht Gehörlosen-Notruf	Pressemitteilung	05.08.20	Pressemitteilung	Markus Haindl	
Immer neue Tricks der Betrüger	KURIER	21.10.20	Bericht	k. A.	19
»Polizisten« betrügen mit Corona	KURIER	23.10.20	Bericht	k. A.	18
2.000 falsche Notrufe: Junger Mann nervte Polizeileitstelle	KURIER	24.10.20	Bericht	Patrick Wammerl	22
Protokoll einer furchtbaren Nacht	STANDARD	03.11.20	Bericht	Michael Möseneder	3
Die Fehlersuche ist nicht genug	STANDARD	13.11.20	Bericht	Oberstaatsanwalt Georg Krakow	31
45 Covid-Infektionen bei Oberösterreichs Landespolizei	STANDARD	24.11.20	Bericht	red	4
»Polizisten haben vorbildlich reagiert«	KURIER	27.11.20	Interview	Fakten	2
Nehammer: Innenministerium setzt sichtbares Zeichen für Menschen mit Behinderung	Pressemitteilung	02.12.20	Pressemitteilung	Markus Haindl	
»WadIn vire richten«: Affäre könnte mit Geldbußen enden	KURIER	12.01.21	Bericht	Elisabeth Holzer	14

Diskursfragment	Medium	Datum	Textsorte	Autor:in	Seite
Terror hebt den Datenschutz aus	KURIER	13.01.21	Bericht	Kid Möchel und Michaela Reibenwein	16
Polizei: 1.200 Einsätze pro Tag	KURIER	20.01.21	Bericht	k. A.	17
Was ist los im BMI?	STANDARD	06.02.21	Analyse	Fabian Schmid	6
BMI: Polizei revolutioniert Notrufannahme	Pressemitteilung	11.02.21	Pressemitteilung	Markus Haindl	
Vorwurf an Polizei und Spital, beim Opferschutz versagt zu haben	STANDARD	25.02.21	Bericht	simo	10
Mord in Favoriten: »Sie hat sich mit den Falschen eingelassen«	KURIER	25.02.21	Bericht	Markus Strohmayer	21

Anhang II: Archivmaterial

Alle Zeitungsberichte sind im ANNO-Onlinearchiv der österreichischen Nationalbibliothek verfügbar. Polizeiliche Dokumente wurden vom Archiv der Landespolizeidirektion Wien zur Verfügung gestellt und liegen als digitale Fotografien in meinem Archiv vor.

Titel	Medium/ Behörde	Datum	Textsorte	Autor:in
A-i-22 in Kraft	Das Kleine Blatt	03.11.1935	Zeitungsbericht	k. A.
A-i-22 debütiert bei einer Wirtshausschlacht	Wiener Neueste Nachrichten	11.11.1935	Zeitungsbericht	k. A.
A-i-22	Wiener Bilder	1936	Jahresband	k. A.
Wozu der Polizei-Notruf da ist	Arbeiter-Zeitung	11.03.1936	Zeitungsbericht	k. A.
Hebeldruck verständigt die Polizei. Polizeinotruf A-i-22 verbessert	Welt-Blatt	12.11.1937	Zeitungsbericht	k. A.
A-i-22 in vierfacher Auflage	Neues Wiener Tagblatt	01.02.1939	Zeitungsbericht	k. A.
Fünf Jahre Funkstreife. Das »Mädchen für alles« ist erwachsen	Neues Österreich	23.11.1960	Zeitungsbericht	k. A.
Von Anton bis Viktor. Sieben-einhalb Millionen Kilometer Sicherheit	Arbeiter-Zeitung	23.11.1960	Zeitungsbericht	k. A.
25 Jahre Wiener Funkstreife. Der Computer weiß alles	Die Presse	26.11.1980	Zeitungsbericht	k. A.

Titel	Medium/ Behörde	Datum	Textsorte	Autor:in
Historische polizeiliche Dokumente				
Stellungnahme zum Amtsvortrag »Einführung des Funkstreifendienst«	Polizei Wien	07.02.1955	Stellungnahme	Generalinspektor der Sicherheitswache Oberst Lehmann
Entwurf Dienstanweisung P 124/c/55	Polizei Wien	06.1955	Dienstanweisung	Polizeipräsident Josef Holaubek
Dienstanweisung P 141/c/56,	Polizei Wien	08.02.1956	Dienstanweisung	Polizeipräsident Josef Holaubek
Dienstanweisung P 6289/18/c/55	Polizei Wien	21.11.1955	Dienstanweisung	Polizeipräsident Josef Holaubek

