

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 geeignet, 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 unabgeschlossene 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 arbeiten 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 Beamten: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 Erstschulung 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

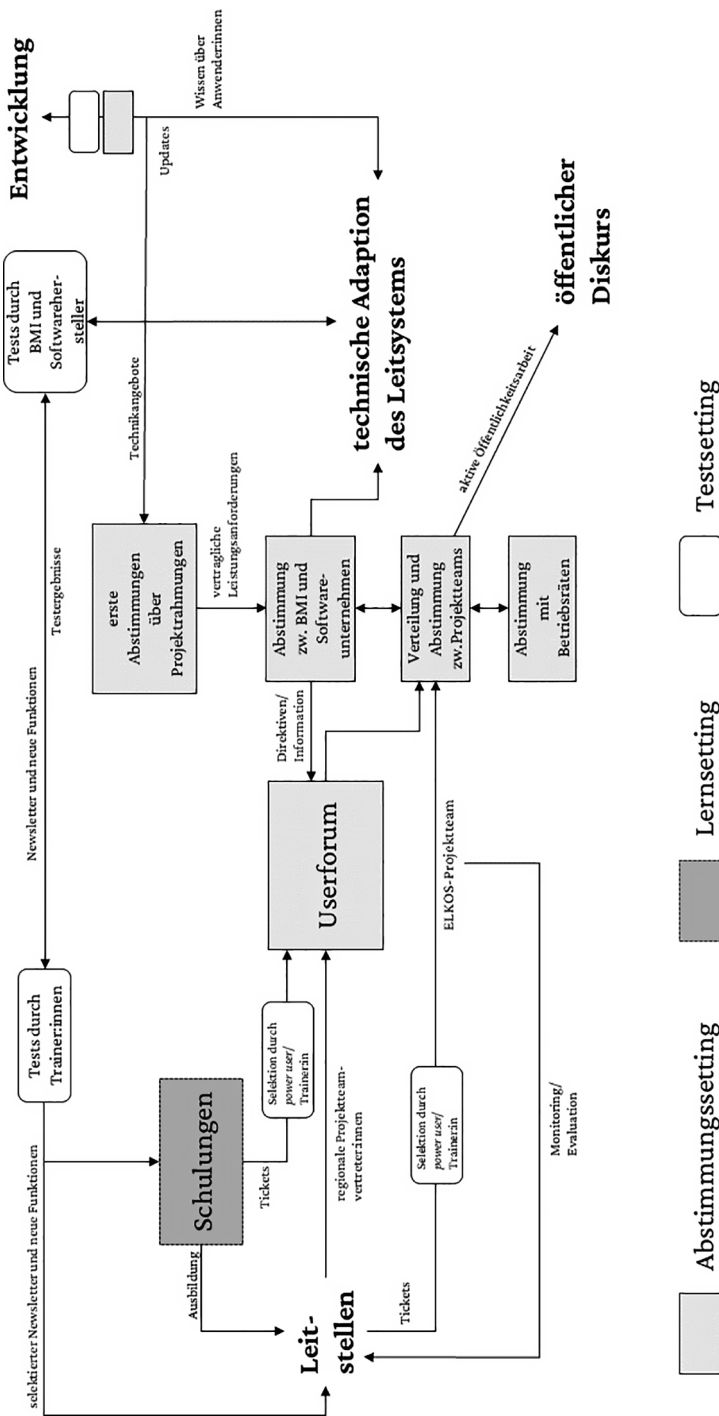
Wie werden unter den oben beschriebenen Voraussetzungen konstitutiven Nichtwissens, adaptierbarer und adaptionsbedürftiger Standardtechnologie und technologischer Ungleichzeitigkeit (siehe Abschnitt 3.2.) Bewertungen und Medientechnik im intermediären Organisationsraum zirkuliert und konfiguriert? Um 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. Funksprüche 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 substanziell 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 Mause rad 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 verlangsamt 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 Prüfregele 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 Vertrauensereignisses. 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, entdringlichte 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 Dienst-vorgesetzte 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 sozio-technischen 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 davor sitzt 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 überwäligen 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 Neuverknüpfun-

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 Protokolldaten von den Spezialist:innen in die Diagnose einbezogen, um die Oberflächenerscheinungen mit Logfiles des Systems zu vergleichen. Diese Diagnostik knüpft zwar an empraktische 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 Beamt: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 Beamt: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 Beamt: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 Beamt: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 rekurrieren 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 intermedialen 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 Regulumsetzung, 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.