

Teil 1:

Theoretische und methodische Rahmungen

1.1. Zwischen gesellschaftlicher Relevanz und wissenschaftlicher Unsichtbarkeit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Ordnungsanlässe: Polizeinotruf als vielschichtiges Forschungsfeld

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

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

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

1.2.1. Konversationsanalysen: Interne Strukturierung von Notrufgesprächen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2.3. Organisationsethnografien

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

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

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

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

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

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

1.2.4. Notrufstatistiken als Indikatoren für Kontrollkulturen

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

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

1.2.5. Governmentality Studies: Un/Sicherheit regieren

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Notrufbearbeitung als epistemische Praxisform

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

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

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

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

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

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

1.3.1. Normativitätstheoretische Perspektiven auf Praktiken

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.2. Von Praktiken zu Praxisformen und -formationen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

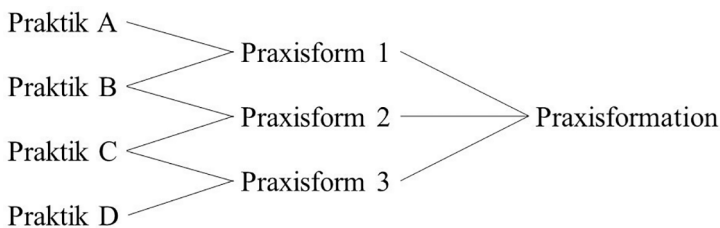
Im Zusammenhang mit den Auseinandersetzungen um die verschiedenen Problemtypen entstehen die Inklusions- und Exklusionsgrenzen der Form, die Niklas Luhmann (1995, 240f.) in seinen Ausführungen zum Formbegriff besonders betont hat. Das heißt, es entsteht ein Bereich intelligibler und unterscheidbarer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

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

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

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

Abbildung 1: Schema Praktiken, Praxisformen und Praxisformation



Quelle: Eigene Darstellung

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

1.3.3. Un/Sicherheit als Praxis des Wissens

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.4. Mediatisierung und Medienkonfiguration

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.5. Notrufbearbeitung als mediatisierte epistemische Praxisform

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

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

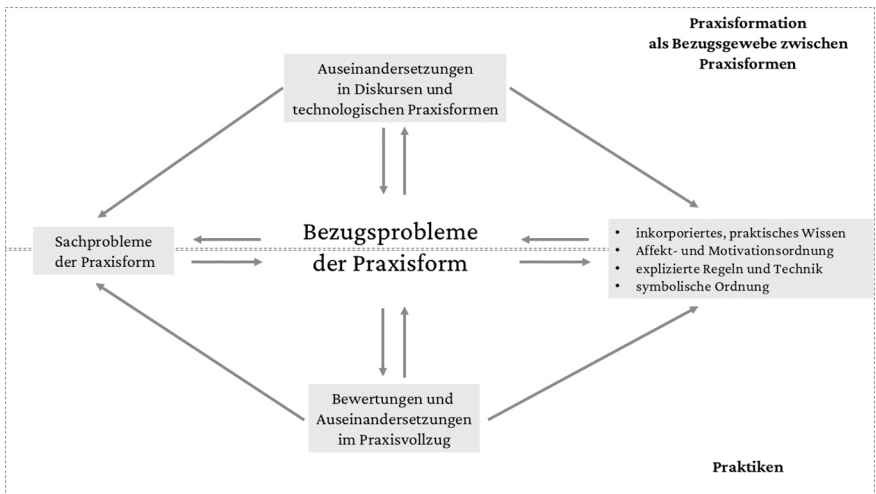
10 Vgl. zur logistischen Funktion von Medien Kittler (2003) sowie Reeves und Packer (2013).

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

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

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

Abbildung 2: Struktur der Praxisformanalyse



Quelle: Eigene Darstellung

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

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

Tabelle 1: Forschungsfragen und Methoden

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

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

1.4 Forschungsdesign und Methoden

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

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

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

Die Datenauswertung (Abschnitt 1.4.3.) unterstützte:

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

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

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

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

1.3.6. Kritische Diskursanalyse von Massenmedien

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

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

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

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

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

1.3.6.1. Interdiskurs

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.6.2. Vorgehen bei der Kritischen Diskurs- und Situationsanalyse

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabelle 2: Fragen für die Feinanalyse von Diskursfragmenten

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

1.3.7. Kontrollraum-Ethnografie

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

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

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

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

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

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

1.3.7.1. In der Dauerkrise: Rahmenbedingungen der teilnehmenden Beobachtung

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.7.2. Beobachten in der Leitzentrale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20 Anführungszeichen ohne Nachweise sind allgemeine Feldsemantiken.

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

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

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

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

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

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

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

1.3.7.3. Beobachtet werden: Positionen im Feld

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.7.4. Medienpraktiken der Ethnografie

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

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

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

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

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

1.3.7.5. Neue Bezugsrahmen: Leitfadengestützte Interviews

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.7.6. Forschungsethische Reflexionen

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

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

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

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

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

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

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

1.3.8. Analyseverfahren für das ethnografische Datenmaterial

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.9. Interfaceanalyse

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabelle 3: Schrittfolge Interfaceanalyse

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

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