

## **/ Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe? Widerständige Solidaritätskulturen in der plattformvermittelten Kurierarbeit**

*Heiner Heiland\* und Simon Schaupp\*\**

### Zusammenfassung

*Die plattformvermittelte Kurierarbeit ist ein Vorläufer und Testfeld für neue Formen der digitalen Arbeitskoordination und -kontrolle und damit auch für neue Formen des Arbeitskampfes. Wie der Beitrag zeigt, dienen die organisationalen und technischen Infrastrukturen dieser Plattformen sowohl zu Kontrollzwecken als auch als Mittel der widerständigen Organisation der Kurier\_innen. These des Artikels ist, dass Digitalisierung nicht allein zur Kontrolle und Atomisierung der Arbeitenden Anwendung findet, sondern von letzteren sowohl zur Schaffung von Solidaritätskulturen als auch zum aktiven Widerstand genutzt wird. Diese Argumentation gründet auf zwei mehrmonatigen ethnographischen Studien, 46 qualitativen Interviews mit verschiedenen Akteur\_innen der digitalisierten Delivery-Branche und einer quantitativen Online-Befragung der Kurier\_innen.*

**Schlagwörter:** Digitalisierung, Plattformarbeit, Kontrolle der Arbeit, Solidarität

**Digital atomization or new labour disputes? An ethnography of resistant solidarity cultures in platform-mediated courier work**

### Abstract

*Platform-based courier work is the avant-garde and test field for new forms of digital work coordination and control and thus also the subject of new forms of labour dispute. As the article shows, the organizational and technical infrastructures of these platforms can be used both for control purposes and as a means of resisting workers' organization. The thesis of the article is that digitalization is not only used to control and atomize the workers, but is used by the latter both to create cultures of solidarity and to actively resist. The findings show empirically new forms of solidarization and organization of employees, which are also transnational in character. The argumentation is based on two long-term ethnographic studies, 46 qualitative interviews with various actors in the digitalized delivery industry and a quantitative online survey of the couriers.*

**Keywords:** Digitalization, Platform Work, Labour Control, Solidarity



\* Heiner Heiland, wissenschaftlicher Mitarbeiter, Institut für Soziologie, Technische Universität Darmstadt. E-Mail: [heiland@ifs.tu-darmstadt.de](mailto:heiland@ifs.tu-darmstadt.de)

\*\* Simon Schaupp, Assistent am Lehrstuhl für Sozialstrukturanalyse, Universität Basel. E-Mail: [simon.schaupp@unibas.ch](mailto:simon.schaupp@unibas.ch)

Die Autoren bedanken sich bei den befragten Kurier\_innen für ihr Vertrauen sowie für zwei hilfreiche anonyme Gutachten.

## 1. Einleitung

1966 führte John Goldthorpe mit seinem Forschungsteam Erhebungen mittels Fragebogen unter 229 Beschäftigten in drei Produktionsbetrieben durch. Die Befragten zeigten sich zufrieden und integriert und 67 Prozent antworteten, dass sie sich auf derselben Seite wie das Management sehen würden, „because good teamwork means success and is to everyone’s advantage“ (Goldthorpe et al. 1968: 73). Wenige Monate später, noch während die Forschungsarbeit im Druck war, gingen die Beschäftigten in einem der Betriebe in einen militanten Streik, bei dem 2000 von ihnen versuchten, die Büros der Leitung zu stürmen, sozialistische Lieder sangen und riefen, dass die Direktoren aufgehängt werden sollten (Mann 1973: 48).<sup>1</sup>

Die von Goldthorpes Forschungsteam konstatierte These eines fehlenden Klassenbewusstseins der Beschäftigten ist damit nicht widerlegt. Und doch stellt sich die Frage, warum das Konfliktpotenzial nicht erkannt wurde und stattdessen die soziale Realität den Forschungsergebnissen widersprach. Ein zentraler Aspekt ist die Angemessenheit des methodischen Instrumentariums, mit dem die Einstellungen der Beschäftigten untersucht wurden (Fantasia 1989: 7f.).

Ähnlich wiederholt sich gegenwärtig die Geschichte im Bereich neuer Arbeitsformen. Innovative digitale Technologien ermöglichen die Etablierung neuer und die Umgestaltung alter Produktionsmodelle. Damit einher gehen neue Formen der digitalen Organisation und Kontrolle von Arbeit, die die Freiheitsgrade der Beschäftigten nivellieren. So argumentiert zum Beispiel Shoshana Zuboff (2018: 390), dass Abweichungen vom vorgegebenen Arbeitsprozess infolge einer „Kombination von totaler Überwachung und Fernsteuerung“ unmöglich geworden seien (siehe auch Huws 2014).

Ein vermeintlich treffendes Beispiel für diese These ist das Feld der plattformvermittelten Kurierarbeit, das in diesem Artikel im Fokus steht. Der Tenor zahlreicher Analysen (Waters/Woodcock 2017; Ivanova et al. 2018; Shapiro 2018; Schreyer/Schrabe 2018; Veen et al. 2019; Griesbach et al. 2019) geht von einem umfassenden Kontrollregime aus, dem die Rider, wie die Kurier\_

innen sich selbst nennen, ausgesetzt sind. In der Folge werden den Beschäftigten bestenfalls individuelle Handlungs- und Widerstandsmöglichkeiten zugesprochen, „with collective expression largely absent“ (Veen et al. 2019: 15).

Dem entgegen steht, dass britische Rider einer der Plattformen im Sommer 2016 in einen wilden und international wahrgenommenen Streik traten und dass im Januar 2018 die deutschen Kurier\_innen einer anderen Plattform im Rahmen einer Protestaktion die verschlissenen Teile ihrer Fahrräder zu einem beachtlichen Haufen vor der Zentrale des Unternehmens türmten – um exemplarisch nur zwei Schlaglichter zu werfen. Allgemein erwies sich in der jüngeren Vergangenheit just diese spezifische Gruppe der Plattformarbeitenden als besonders widerständig und war sowohl in Deutschland wie auch in zahlreichen anderen westlichen Ländern mit Streiks, Protestaktionen und Betriebsratsgründungen aktiv, medial sehr präsent und knüpfte gar ein transnationales Protestnetzwerk (Cant 2019; Heiland 2020a; Schaupp 2020a; Woodcock/Graham 2020).

Wie die Thesen von Goldthorpe et al. sind die Erkenntnisse bezüglich der Kontrolle dieser Arbeitsform nicht falsch, doch zugleich zeigen sie offensichtlich nur die halbe Wahrheit und werden von der sozialen Realität in Frage gestellt. Werden die Proteste doch einmal untersucht, bleiben ihre Entstehungsbedingungen im Dunkeln und die kollektiven Protesten vorausgehende Vergemeinschaftung und Herausbildung solidarischer Beziehungen treten unvermittelt und unerklärbar auf (etwa bei Tassinari/Maccarrone 2019). In Reaktion auf diese Forschungslücke widmet sich dieser Artikel dem kontraintuitiven Phänomen der Proteste der Rider und fragt, wie aus einem besonders vereinzelt und prekären Arbeitsprozess eine ausgeprägte Form kollektiven Widerstands entsteht. These des Artikels ist, dass Digitalisierung nicht allein zur Kontrolle und Atomisierung der Arbeitenden Anwendung findet, sondern von letzteren sowohl zur Schaffung von Solidaritätskulturen als auch zum aktiven Widerstand genutzt wird.

Erkenntnisgewinn und Beitrag des Artikels sind erstens die Identifikation und Betonung von Kulturen der Solidarität, die die Vorbedingung kollektiver Widerstände darstellen. Zweitens wird der laufenden Meinung einer Nicht-Organisierbarkeit neuer Formen der digital organisierten, vereinzelt und umfassend kontrollierten Plattformarbeit widersprochen und dargelegt, dass diese den Beschäftigten zugleich neue

<sup>1</sup> André Gorz (1970: 22) berichtet von ähnlichen Fällen, wie zum Beispiel einem Ford-Werk in Köln, wo ein Gewerkschaftsvertreter meinte, dass es nicht viel für die Beschäftigten zu verbessern gäbe, und kurze Zeit später die Belegschaft in den ersten Streik seit 15 Jahren trat.

Handlungsmöglichkeiten zur Verfügung stellt – auch wenn diese begrenzt sind. Drittens wird gezeigt, dass die Analyse des Untersuchungsgegenstands mittels Interviews mit den Beschäftigten zwar ein wichtiger erster Schritt ist, allein aber nicht ausreicht und das zuvor identifizierte verzerrte Bild zur Folge hat. Stattdessen ist die Anwendung eines Mixed-Methods-Forschungsdesigns notwendig, das insbesondere die aktive ethnographische Teilnahme der Forschenden am Arbeitsprozess verlangt und somit eine vielschichtigere und sich wechselseitig kontrollierende Analyse der sozialen Realität ermöglicht. In diesem Sinne stützt sich unsere Untersuchung auf 46 qualitative Interviews mit verschiedenen Akteur\_innen der digitalisierten Delivery-Branche, eine quantitative Online-Befragung der Kurier\_innen (n=251) sowie zwei mehrmonatigen teilnehmenden Beobachtungen.

Im Folgenden wird zunächst das Phänomen der plattformvermittelten Kurierarbeit skizziert. Im Anschluss werden der theoretische Zugang und die verwendete Konzeption von Solidaritätskulturen als Vorbedingung widerständiger Organisation dargelegt, um dann detaillierter auf die angewandten Erhebungsmethoden einzugehen. Im zweiten Abschnitt werden empirisch die verschiedenen Formen der Atomisierung im Arbeitsprozess der plattformvermittelten Kurierarbeit vorgestellt, um im nächsten Schritt auf den Prozess der Entstehung von Solidarität und deren aktive Nutzung in kollektiven Protestaktionen einzugehen.

## 2. Plattformvermittelte Kurierarbeit in Deutschland

Im Zuge der Digitalisierung durchlaufen die industriellen Beziehungen hochtechnisierter Gesellschaften derzeit eine Übergangsphase. Viele tradierte Institutionen industrieller Beziehungen erodieren und es entstehen neue Formen von (digitalen) Produktionsregimen. Jüngster Ausdruck dessen ist das Phänomen der plattformvermittelten Arbeit. Während Plattformen als solche kein neues Phänomen darstellen (Brinkmann/Seifert 2001), ist ihre Nutzung zur unmittelbaren Vermittlung von Arbeitsbeziehungen noch relativ jungen Datums. Plattformarbeit ist Gegenstand reger sowohl medialer als auch wissenschaftlicher Diskussionen, da sie gemeinhin als jüngste und digitalisierte Form atypischer Beschäftigung identifiziert wird. Mindeststandards des Arbeitsschutzes sowie Formen der betrieblichen Mitbestimmung werden durch Plattformarbeit in Frage gestellt (De Stefano 2017; Scholz 2017;

Heiland 2020a). Und da die Plattformen nur noch als Vermittler selbstständig Arbeitender auftreten, erinnern einige der „innovativen“ Arbeitsplätze eher an ein „Zurück in die Zukunft“ frühkapitalistischer Arbeitsbedingungen (Finkin 2016; Stanford 2017), im Zuge derer die Arbeitenden nicht mehr Mitglieder eines Betriebes sind, sondern abhängige Selbstunternehmer\_innen.

Zentrales Differenzierungsmerkmal plattformvermittelter Arbeit ist deren lokale Bindung (Schmidt 2017). Während Plattformarbeit infolge ihrer Digitalität einerseits global verteilt sein kann (Crowdsourcing u. a.), sind andere Dienstleistungen an konkrete Räume gebunden. Der Fokus dieses Beitrags liegt mit der plattformvermittelten Essenskurierarbeit auf letzterem. Dieser Delivery-Sektor ist zwar im deutschsprachigen Raum (noch) von überschaubarem Umfang, stellt jedoch die relevanteste Form lokal gebundener Plattformarbeit dar. Außerdem bietet er sich als exemplarischer empirischer Bezugspunkt an. Das liegt vor allem daran, dass er sich als organisationale Avantgarde der Plattformökonomie und der entsprechenden Techniken algorithmischen Organisierens identifizieren lässt (Heiland/Brinkmann 2020; Nachtwey/Staab 2019). Im Zuge dieser neuen Produktionsmodelle und deren zwar lokal gebundenen, doch zugleich mobilen und digital vermittelten Arbeitsprozesse stellen sich den Plattformunternehmen neue Herausforderungen der Koordination und Kontrolle, denen sie mit neuen Techniken der automatisierten Steuerung begegnen, die in Zukunft auch für andere Arbeitskontexte von Relevanz sein können (Schaupp/Diab 2019).

Konkreter empirischer Gegenstand des vorliegenden Artikels sind zwei Unternehmen, die hier FoodTech und Smart Delivery genannt werden. Dabei handelt es sich um digitale Plattformunternehmen, die mittels Fahrradkurier\_innen Essen von Restaurants zu Endkund\_innen liefern. Der Arbeitsprozess wird dabei algorithmisch gesteuert, d. h. die Rider bekommen Aufträge auf ihre Smartphones, deren Ausführung durch digitales Tracking kontrolliert wird. Die Koordination und Kontrolle des Arbeitsprozesses sowie der Kontakt zwischen Unternehmen und Arbeitenden ist fast ausschließlich durch die plattformeigene App mediatisiert. Dabei schaffen die Plattformen Informationsasymmetrien, im Zuge derer sie umfassende Informationen über die Arbeitenden und ihre Leistung erheben und im Gegenzug zentrale Informationen, wie z. B. den Zielort der Bestellungen, nur sukzessive preisgeben (Heiland/Brinkmann 2020). Die teilnehmenden

Restaurants entrichten eine Provision von ca. 30 Prozent des Endpreises, wohingegen die Kund\_innen eine geringe Gebühr für die Lieferung bezahlen oder diese gänzlich kostenlos erhalten. Der für unsere Untersuchung zentrale Unterschied zwischen den beiden Unternehmen ist, dass Smart Delivery seine Rider mit Arbeitsverträgen beschäftigt – fast immer befristet und in Teilzeit. FoodTech hingegen arbeitet ausschließlich mit formell selbstständigen Ridern, um so Lohnnebenkosten einzusparen. Zum Zeitpunkt der Erhebung arbeiteten insgesamt zwischen 2500 und 5000 Rider bei den beiden Unternehmen.<sup>2</sup>

FoodTech und Smart Delivery bieten sich als exemplarische Unternehmen für die Analyse von Plattformarbeit in Deutschland an, weil sie aufgrund ihrer Marktführerschaft im Feld der plattformvermittelten Kurierdienste zur Zeit der Erhebungen einen großen Teil des Kapitals und der Arbeit in diesem Sektor auf sich vereinen. Auch diskursiv können die beiden Unternehmen durchaus als zentrale Repräsentanten der Plattformarbeit in Deutschland gelten und nehmen deshalb eine Avantgarde-Stellung ein, die sich auch auf andere Unternehmen auswirken dürfte (Cant 2019). Darüber hinaus standen beide Plattformen im Fokus diverser Proteste sowie konkreter Arbeitskämpfe um die Verbesserung von Arbeitsbedingungen und die Wahl von Betriebsräten.

### 3. Solidarität und ihre Grundlagen

Solidarität ist ein „independent determinant of human societies“ und ein „fundamental point for sociological analysis“ (Alexander 1980: 6), der eng mit der soziologischen Frage nach sozialer Ordnung verbunden ist. Solidarität ist in unterschiedlichen Kontexten von Relevanz. Keineswegs folgt daraus aber, dass dem Konzept der Solidarität ein einheitliches Verständnis zugrunde liegt. Im Folgenden verstehen wir im Anschluss an Rahel Jaeggi und Robin Celikates Solidarität allgemein als „symmetrisch-reziproke und nicht-instrumentelle Beziehung des Füreinander-Einstehens auf der Grundlage geteilter Herausforderungen, Erfahrungen oder Projekte“ (Jaeggi/Celikates 2017: 39). Die damit angesprochene Reziprozität wird als erweiterte Form

verstanden, der nicht notwendigerweise unmittelbare und wechselseitige Leistungen zugrunde liegen, sondern die sich auch in einer geteilten Identifikation mit gemeinsamen Zielen auszudrücken vermag (ebd.).

Die konkreten Formen von Solidarität sind mannigfaltig. Sie reichen von ehrenamtlichem Engagement bis zur Unterstützung unterdrückter Minderheiten in anderen Weltteilen. Für den hier analysierten Fall ist jedoch eine besondere Form von Solidarität relevant: die widerständige Solidarität (Scherr 2013) bzw. die Kampf-Solidarität (Bayertz 1998). Mit letzterer ist „die Bereitschaft eines Individuums oder einer Gruppe [...], einem anderen Individuum oder einer anderen Gruppe bei der Durchsetzung seiner oder ihrer Rechte zu helfen“ gemeint (Bayertz 1998: 49). Dieser konflikthafter Form der Solidarität liegt zugrunde, dass „zur Realisierung der gemeinsamen Ziele und Interessen Widerstände überwunden werden müssen; und zwar vor allem Widerstände anderer Gruppen, die konkurrierende Interessen vertreten“ (Bayertz 1998: 41). Ihr inhärent ist ein Antagonismus, der sich einerseits in einem negativen Referenzpunkt ausdrückt, gegen den sich engagiert wird, und andererseits in einem positiven Horizont, der die Ziele des solidarischen Handelns beinhaltet (ebd.). Diesem Verständnis nach geht mit Solidarisierungen eine Ermächtigung einher, die es den Akteuren erlaubt, „Situationen des gemeinsamen Lebens aktiv zu gestalten, denen man sonst passiv unterworfen wäre“, und in der Folge wird ihre kollektive Handlungsfähigkeit erweitert (Jaeggi/Celikates 2017: 39).

Doch damit bleibt die Frage, wo und wie eine solche voraussetzungsvolle, politische und aktive Form der Solidarität entsteht. Wie z. B. Rainer Zoll (1988) gezeigt hat, ergibt sich derlei Solidarität nicht automatisch aus einer gemeinsamen objektiven Interessenlage, sondern muss in kontinuierlichen Kommunikationsakten im Alltag hergestellt werden (siehe auch Bourdieu 1987). Das zentrale verbindende Glied ist demnach die soziale Praxis. Solidarität ist nicht ein gemeinsames „Sein“ und fußt nicht auf einer gemeinsamen ursprünglichen Identität, sondern ist von den verschiedenen Identitäten der Beteiligten in der Praxis zu realisieren (Jaeggi/Celikates 2017: 39).

Der Anlass für Solidarität ist solch einem sozial-theoretischen Begriff nach „die Überzeugung, dass Erfolg und Wohlergehen der Anderen für die Entfaltung derjenigen Projekte wichtig sind, mit denen ich mich selbst identifiziere“ (Jaeggi 2017: 93). Demnach manifestiert sie sich nicht nur in kollektiven widerständigen Praktiken, sondern beinhaltet auch gegenseitige

<sup>2</sup> Konkrete Angaben existieren nicht. Diese Zahl ergibt sich aus Angaben eines Aufsichtsratsmitglieds einer der Plattformen, ergänzt um sporadische Kommunikation von Zahlen durch die Plattformen sowie Schätzungen in Medien.

Hilfe (Collins et al. 2016; Kropotkin 2011). Rick Fantasia (1989) bezeichnet solche Netzwerke, die aus einer sich gegenseitig entlastenden und aushelfenden Praxis bestehen, als „Kulturen der Solidarität“. Solche Solidaritätskulturen sind das verbindende Glied zwischen einer objektiven und geteilten Interessenlage einer sozialen Gruppe und deren kollektivem widerständigen Handeln und damit die Vorbedingung für letzteres (siehe auch Jarley 2006). Aus ebendiesem Grund ist eines der zentralen Anliegen jeder Herrschaft, unkontrollierte Solidaritätsbeziehungen aufzulösen (Narr 2015: 101). Dass diese Auflösung von Solidaritätsbeziehungen und deren Ursprüngen auch technisch betrieben wird, ist durchaus kein Novum. Als Quell für die Herausbildung solidarischer Beziehungen unter Beschäftigten wird gemeinhin die genuin kooperative Natur der meisten Arbeitsprozesse identifiziert, die das Zusammenwirken verschiedener Personen bedürfen. Denn „[t]o work is to work with another and for another. Both aspects bring us into the semantic domain of solidarity“ (Smith 2014: 168). Dieses Potenzial, demzufolge notwendigerweise kooperative Arbeitsprozesse in der Lage sind, unter den Beschäftigten die Basis für Solidarität zu stiften, ist allerdings prekär. Denn obwohl der Arbeitsprozess auch nach Marx (1867/1962: 407) ein kooperativer ist, wird er mit der Ausbreitung „maschinenartiger Produktion“ zunehmend „durch technische Anwendung der Mechanik, Chemie usw.“ koordiniert (ebd.: 401; siehe auch Popitz et al. 1957: 64ff.). Auch Konrad Thomas' (1964: 62) Studie über „Die betriebliche Situation der Arbeiter“ legt dar, dass „jeder Arbeiter nichts als ausführende Arbeit, völlig vorgeplante Arbeit zu tun habe“ und ein beschränkter Überblick über den Arbeitsprozess die Folge ist (ebd.: 60). Und in der jüngeren Vergangenheit wurde bereits in den 1990er-Jahren diagnostiziert, dass die zunehmende Vermittlung von Arbeitstätigkeiten durch Computer die Entstehung von Solidaritätsbeziehungen, wie sie aus den Massenfabriken des frühen 20. Jahrhunderts hervorgingen, erschwere (Hindrichs et al. 1990; Zoll 1992). So schlagen angesichts der Ausmaße algorithmischer Arbeitssteuerung viele kritische Analysen der digitalen Ökonomie äußerst pessimistische Töne an, was die Möglichkeit des Widerstands betrifft. Shoshana Zuboff (2018) geht dabei sogar so weit, dass die Allgegenwart digitaler Sensorik das Transformationsproblem der Arbeitskraft ein für alle Mal gelöst habe: Die strukturelle Unvollständigkeit des Arbeitsvertrags und die Unsicherheit über die tatsächliche Verausgabung der Arbeitskraft bestehe in einem Zeitalter des ubiquitären

Trackings schlicht nicht mehr. Die Unsicherheitszonen der Verträge würden eliminiert, und es komme zu einer neuen Form des „Unvertrags“ (ebd.: 253ff.). Deshalb sei auch keine Verinnerlichung der Disziplinarmacht durch die herrschaftsunterworfenen Akteur\_innen mehr nötig, sie hätten aufgrund der „Kombination von totaler Überwachung und Fernsteuerung“ (ebd.: 390) keine Möglichkeit der Abweichung mehr. Allgemein wird konstatiert, dass sich die Bedingungen für die Entstehung von Solidarität unter Beschäftigten infolge der gesellschaftlichen Transformationen der letzten Dekaden zunehmend verschlechtert habe (Kröll 2013; Scherr 2013). Dabei scheinen verschiedenen Studien zufolge auch neue internetbasierte Formen der Kommunikation und Vernetzung nicht zu einer gesteigerten Solidarität unter Beschäftigten zu führen (Heckscher/McCarthy 2014; Saundry et al. 2012). Welchen Formen der Atomisierung die Rider der plattformvermittelten Kurierarbeit ausgesetzt sind, ob und wie Kulturen der Solidarität entstehen und welche Rolle digitale Kommunikationsstrukturen spielen, wird im Folgenden analysiert. Zuvor wird das Untersuchungsdesign vorgestellt.

#### 4. Methodischer Zugang

Wie sich in unserer Forschung zeigt, führt die Beschränkung auf eine Methode mitunter zu einer verzerrten Analyse der sozialen Realität.<sup>3</sup> So wird durch den alleinigen Fokus auf qualitative (Expert\_innen)-Interviews oder gar die Beschränkung auf eine Dokumentenanalyse insbesondere widerständiges Handeln übersehen (Heiland 2020b; Schaupp 2020a). Ebenso sind mit dem alleinigen Fokus auf die diskursive Ebene nur begrenzt die alltäglichen widerständigen Praktiken, die Solidaritätskulturen und die (transnationale) Organisation kollektiver Aktionen zu erheben (Fantasia 1989). Das liegt erstens daran, dass die Praktiken der hier beschriebenen Solidaritätskulturen weitgehend

<sup>3</sup> Zu betonen ist, dass wir nicht der Annahme eines naiven Realismus folgen, demzufolge die verschiedenen Erkenntnisse schlicht miteinander addiert werden könnten, um somit ein umfassenderes Bild des analysierten Gegenstandes zu erlangen. Jede Methode geht mit einer jeweils eigenen Ontologie, Epistemologie und Methodologie einher. Die Integration der verschiedenen Methoden bedarf einer expliziten Diskussion, die hier nicht zu bewerkstelligen ist, aber an anderer Stelle mit Bezugnahme auf den kritischen Realismus (Sayer 1999) als metatheoretischem Konzept angestrebt wird.

auf unartikuliertem, implizitem Wissen (Polanyi 1985) aufbauen. Zweitens werden widerständige Praktiken meist nicht öffentlich artikuliert, sondern folgen sogenannten „hidden transcripts“ (Scott 1990).

Um solche methodenspezifischen Erkenntnisse wechselseitig kontrollieren zu können und um der Komplexität des Gegenstands gerecht zu werden, wurde ein „fully integrated mixed design“ (Teddlie/Tashakkori 2006) verwendet, mittels dessen folgende Methoden integriert wurden: eine Online-Umfrage, Interviews und teilnehmende Beobachtungen.

Mit einer quantitativen Online-Umfrage kann das Phänomen in seiner Breite analysiert werden (Heiland 2019). Eine Zufallsstichprobe war nicht realisierbar, da keine Erkenntnisse über die Grundgesamtheit der Rider bestehen (Griesbach et al. 2019 für ähnliche Herausforderungen). Dieser Mangel wäre auch durch eine erhöhte Anzahl an Befragten nicht zu beheben (Blasius/Brandt 2009). Da das Ziel der Umfrage aber nicht inferenzstatistische Analysen waren, sondern erste explorative und deskriptive Einblicke, wurde ein „purposive sample“ erhoben, und aktive Rider wurden auf direktem Weg entweder analog oder digital angesprochen. Auf Basis der zeitgleichen qualitativen Erhebungen stellt dies eine vielversprechende Samplingmethode dar (Barratt et al. 2015). Zugleich werden damit die bei Online-Umfragen auftretenden „self-selection biases“ verhindert (Wood et al. 2018: 100). Auf diesem Weg konnten 251 Teilnehmende für die Umfrage gewonnen werden, was circa fünf bis zehn Prozent der Grundgesamtheit entspricht (2500 bis 5000). Darüber hinaus wurden einige der Fragen analog derer des repräsentativen DGB-Index „Gute Arbeit“ (2016) gewählt, sodass diesbezüglich ein direkter Vergleich mit der Gesamtheit der abhängig Beschäftigten in Deutschland gezogen werden kann.

Ergänzend wurden 46 leitfadengestützte qualitative Interviews (Flick 2012) mit verschiedenen Akteur\_innen der Unternehmen in zehn deutschen Städten<sup>4</sup> geführt – davon 32 bei Smart Delivery und 14 bei FoodTech. Interviewt wurden 19 einfache Rider, zehn Rider Captains bzw. Senior Riders,<sup>5</sup> vier Manager\_innen, zehn Betriebsrät\_innen und drei Gewerkschaftssekretär\_innen. Die Interviews dauerten durchschnittlich 60 Minuten und thematisierten

<sup>4</sup> Diese sind: Berlin, Darmstadt, Frankfurt, Freiburg, Hamburg, Köln, München, Münster, Offenbach, Stuttgart.

<sup>5</sup> Dabei handelt es sich um Kurier\_innen im operativen Dienst mit geringfügiger Personalverantwortung.

den Arbeitsprozess, die sozialen Hintergründe der Rider sowie widerständige Praktiken und deren Organisation. Sozialstrukturell handelt es sich bei den meisten Ridern um junge Männer (Durchschnittsalter: 27). Die Mehrheit der Befragten verfügte über eine Hochschulreife. 16 der 19 einfachen Rider sind Migrant\_innen, oft aus dem nichteuropäischen Ausland. Aus diesem Grund sind einige der folgenden Interviewzitate in englischer Sprache. Das qualitative und das quantitative Sample weisen damit eine kongruente Sozialstruktur auf. In Rückkopplung mit den zeitgleich gewonnenen Daten aus den anderen Erhebungsmethoden wurden die Interviewten im Rahmen eines theoretischen Samplings ausgewählt, das es erlaubte, gegenstandsspezifische theoretische Konzepte zu entwickeln und mit dem Erreichen einer theoretischen Sättigung eine „konzeptuelle Repräsentativität“ zu erlangen (Glaser/Strauss 1998: 51ff.).

Um auch unartikulierte Praktiken der Rider untersuchen zu können, wurden ethnographische Daten erhoben (Heiland 2020b; Schaupp 2020a). Damit wurden die Erkenntnisse der anderen Methoden kontrolliert. Simon Schaupp arbeitete von Juni bis November 2018 als Minijobber für Smart Delivery. Heiner Heiland arbeitete sowohl für Smart Delivery als auch für FoodTech im Zeitraum von acht Monaten in fünf verschiedenen Städten. Beide hielten ihre Beobachtungen in Feldtagebüchern fest.

Die erhobenen qualitativen Daten wurden nach den Standards der qualitativen Inhaltsanalyse codiert und ausgewertet (Kuckartz 2016). Weder bei den Interviews noch bei der teilnehmenden Beobachtung wurde die Rolle von neutralen Beobachtern angestrebt. Stattdessen positionierten wir uns – im Sinne einer eingreifenden Ethnographie – aufseiten der Rider und nahmen auch an deren Bemühungen um eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen teil (Burawoy 2009; Woodcock 2014).

## 5. Die Atomisierung der Rider

Im Feld der plattformvermittelten Kurierarbeit ist der Arbeitsprozess per Definition digital koordiniert und somit ist die Vereinzelung der Rider ein elementarer Aspekt. Während in der einschlägigen Literatur vor allem die technische Kontrolle ins Zentrum gerückt wird, gehen wir im Folgenden von einer Verschränkung von technischen und sozialen Atomisierungstendenzen in der plattformvermittelten Kurierarbeit aus.

### 5.1 Technische Atomisierung

Die algorithmische Arbeitssteuerung als technische Grundlage des Geschäftsmodells der plattformvermittelten Kurierarbeit ist naturgemäß mit einer Atomisierung der Arbeitenden verbunden. Sie ermöglicht die räumliche Dispersion der Rider und ihre fragmentierten Arbeitszeiten: „Das Problem ist, dass du keine gemeinsame Betriebsstätte hast. Wenn du wenigstens eine gemeinsame Feierabendzeit hättest. Wenn die hundert Fahrer zeitgleich fertig wären, dann würden sich davon auch zehn für ein Bier treffen“ (I#25), erklärt ein Rider Captain. Und ein anderer ergänzt, dass „es im Prozess nicht vorgesehen [ist], dass die Fahrer sich treffen oder großartig miteinander kommunizieren“ (I#14).<sup>6</sup>

Eine zentrale Rolle für die betriebliche Herrschaft in der Plattformökonomie spielt deshalb die digitale Mediatisierung der Kommunikation zwischen Arbeitenden und Unternehmen. Bei Smart Delivery und FoodTech verläuft dieser Kontakt fast ausschließlich über die App, E-Mail oder Messenger. Dabei sind viele der Nachrichten, die die Rider auf Anfragen bei Problemen erhalten, automatisiert. Deshalb haben die erteilten Antworten oft nichts mit den gestellten Fragen zu tun. „You always get these emails from ‚Anna‘“, erklärt einer der Rider. „Lovely lady, I don't know if she is real.“ (I#1) Diese Unsicherheit führt dazu, dass eines der wiederkehrenden Gesprächsthemen unter den Ridern die Frage ist, welche Teile des Managements aus Menschen und welche aus Algorithmen bestehen. Immer wieder äußern sie halb scherzhafte Spekulationen: „I am almost starting to wonder if the whole Smart Delivery thing is maybe a big AI<sup>7</sup> or something!“ (I#1) Auch der Verwaltungsmitarbeiter, der per Videochat die Einarbeitung neuer Rider durchgeführt hat, scheint ein ähnliches Verhältnis zum Unternehmen zu haben. Während der Präsentation spricht er von dem Unternehmen nicht als „wir“ oder „die Firma“, sondern stets von „das System“. Zum Beispiel: „Das System weiß immer, wo ihr seid und wie schnell ihr arbeitet, und es mag gar nicht, wenn ihr langsam fahrt.“ (E#1) Ein mit der Kontrolle der Rider beauftragter Senior Rider Captain erklärt, dass diese Evaluation und das Feedback fast vollständig automatisiert ablaufen (I#6). Das heißt, ein Großteil der Kontrolle funktioniert nach dem kybernetischen Modell von automatisierter Datenerhebung und Feed-

back, das die Rider zur Selbstregulierung anhalten soll (Schaupp 2020b).

Insgesamt ist die App für die Rider, obwohl sie die Koordinations- und Disziplinarfunktion eines menschlichen Vorgesetzten übernimmt, eine Blackbox (Scholz 2017; Cant 2019). Ausschließlich der Input in Form des jeweiligen Arbeitshandeln und der Output in Form von automatisierten Nachrichten sind bekannt. Kontextinformationen und Erklärungen darüber, wie die entsprechenden Entscheidungen zustande kommen, fehlen völlig. Diese undurchsichtige Struktur der technisch vermittelten Arbeitssteuerung scheint durchaus absichtsvoll herbeigeführt zu werden. So erklären mehrere Rider, dass die App in der Folge zahlreicher Updates immer weniger Informationen bereitstelle: Während in einer früheren Version die Arbeitszeit und der zustehende Lohn protokolliert worden seien, ist dies zum Zeitpunkt der durchgeführten ethnographischen Untersuchung nicht mehr der Fall (E#1). Ebenso wird mittlerweile vor einer Annahme eines Auftrags das Restaurant, wo die Bestellung abgeholt werden soll, nicht mehr angezeigt. Auch auf Nachfrage werden die dem Algorithmus zugrundeliegenden Regeln den Ridern nicht mitgeteilt: „Das hat mich auch immer interessiert, wie das funktioniert, aber das ist das große Smart Delivery-Geheimnis“, erklärt einer von ihnen (I#5). Tatsächlich werden infolge des hohen Automatisierungsgrades auch von den Ridern viele Unzulänglichkeiten der Arbeitsorganisation eher als technische denn als menschliche Probleme wahrgenommen:

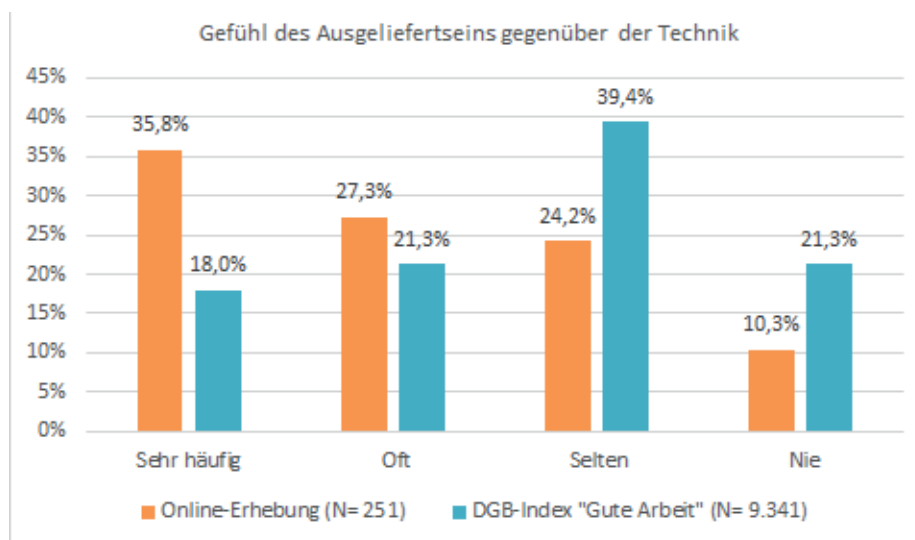
*„Das sind immer so Sachen, die passieren, weil irgendein technischer Fehler dafür gesorgt hat und das nicht mal einer war, der es böse meinte, und du nicht mal jemanden hast, den du anmeckern kannst. [...] Ich würde gerne Leute haben, die ich anmeckern kann, wenn sowas passiert, aber meistens ist es ein technischer Fehler.“ (I#5)*

Insgesamt stellt die Informationsasymmetrie ein zentrales Moment betrieblicher Herrschaft in der Plattformökonomie dar: Die Rider sind für das Unternehmen vollständig transparent, ihr Aufenthaltsort und alle messbaren Details ihres Arbeitshandeln – wie z. B. ihre Geschwindigkeit, die Menge der ausgelieferten Bestellungen oder ihre Reaktionszeit bei der Annahme von Aufträgen – werden permanent aufgezeichnet. Das Unternehmen hingegen schottet sich systematisch gegen die eigenen Beschäftigten ab: „We, the rider, we know only very little. Only the small information they give us“ (I#18). Der kategorische Ausschluss eines persönlichen Kontaktes zwischen den Ridern und dem Management erfüllt dabei zwei Funktionen: Einerseits

<sup>6</sup> Die Kennzeichnung steht für das 25. Interview. E kennzeichnet die Ethnographie und CH die Chats der Rider.

<sup>7</sup> Künstliche Intelligenz.

Abb. 1: Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein.



Quelle: (eigene Darstellung)

wird ein Großteil der Verwaltungsarbeit eingespart und andererseits können Forderungen und Kritik der Beschäftigten hinter einer Mauer des Schweigens ausgesessen werden: „If you ask something, it will take a minimum of ten to fifteen days for getting a proper answer“ (I#2). So gibt auch die Hälfte der im Rahmen der Online-Erhebung Befragten an, sehr häufig oder oft mit dem Support der Plattformen in Kontakt zu stehen, und knapp 65 Prozent berichten, dass sie bereits Probleme mit diesem hatten.

Die Rider werden bei ihrer Arbeit überwacht, erhalten notwendige Informationen nur sukzessive und bekommen Feedbacks, die sie zur Selbstoptimierung anhalten sollen. Deshalb ist das ausgeprägte Gefühl des Ausgeliefertseins der Kurier\_innen gegenüber der Technik nicht überraschend. 63 Prozent der Befragten erleben dies oft oder sehr häufig und nur 10 Prozent meinen, derlei nie zu verspüren. Diese Folge der technischen Mediatisierung und Kontrolle des Arbeitsprozesses zeigt sich besonders in Kontrast zur Allgemeinheit der abhängigen Beschäftigten in Deutschland, von denen dieses Gefühl nur 39 Prozent oft oder sehr häufig erleben (vgl. Abbildung 1).

Neben der Atomisierung durch technische Kontrolle kommt es in der plattformvermittelten Kurierarbeit jedoch auch zu Formen sozialer Atomisierung.

## 5.2 Soziale Atomisierung

Bei beiden untersuchten Unternehmen finden neben den technischen auch verschiedene organisatorische

Maßnahmen zur Atomisierung der Rider Anwendung, die vor allem die Vergabe der zur Verfügung stehenden Schichten betreffen. Da diese begrenzt sind, stehen die Rider in Konkurrenz um das Recht zu arbeiten. Zentrales Kriterium für die Zuweisung von Schichten ist die individuelle Arbeitsleistung der Rider, sodass die Plattformen auf diesem Weg den Arbeitsprozess der vergleichsweise frei und flexibel arbeitenden Kurier\_innen beeinflussen und sie zur Einhaltung der vonseiten der Plattform definierten Kriterien anhalten können. Das hat mitunter drastische Folgen, wie eine Kurierin erklärt: „Ich arbeite seit drei Wochen mit gebrochenem Zeh und höllischen Schmerzen. Und würde ich jetzt ein Wochenende meine Schichten absagen, dann wäre ich meine Schichten wieder los.“ (I#36)

So wird auf Gleichheit beruhende Solidarität teilweise unterbunden. Diese ist in der Form weiterhin gegeben, dass die Kurier\_innen sich in der Art ihrer Arbeit nicht unterscheiden. Doch indem sie auf Basis des performancebasierten Status in Konkurrenz zueinander gesetzt werden, wird eine wettbewerbsfundierte Differenzierung etabliert, die für solidarisches Handeln erst überwunden werden muss. Das wird dadurch erschwert, dass die Arbeitsorganisation keinerlei Interaktion zwischen den Ridern vorsieht: „The company wants to keep an exclusive relation between company and workers without any possibility for the drivers to gather and speak together“ (I#18), meint ein Fahrer. Und ein anderer: „It does get lonely at some point. Because you don't really have any connec-



tion with anyone.“ (I#1) Diese Isolierung der Rider erschwert das Entstehen von Solidaritätsbeziehungen.

Das zweite große Hindernis für die Solidarisierung und Organisierung der Rider ist die sehr geringe Bindung der Beschäftigten an die Unternehmen. Diese nur lose Kopplung ist vor allem bei den studentischen Ridern gegeben, die eine der beiden zentralen Gruppen bilden, aus denen die meisten Rider rekrutiert werden. Für diese hat die Kurierarbeit Nebenerwerbscharakter und ist von sehr geringer Dauer. Ein Betriebsrat erklärt, dass mitunter „eine durchschnittliche Verweildauer von zwei Monaten“ vorherrsche (I#43). Die meisten der Befragten der Online-Umfrage haben diese Art der Arbeit innerhalb von sechs Monaten vor der Befragung begonnen und nur ein knappes Drittel kann sich vorstellen, auch noch in fünf Jahren als Rider tätig zu sein. Für (institutionalisierte) Interessenvertretung bedarf es hingegen aktiver Personen, die länger im Unternehmen bleiben und bereit sind, ein größeres Stundenkontingent zu arbeiten. Doch meist arbeiten Kurier\_innen nur wenige Monate bei den Plattformen in Form eines Mini- oder maximal Midijobs.<sup>8</sup> So erscheint es vielen Ridern sinnlos, Kontakte zu ihren Kolleg\_innen zu knüpfen oder sich gar für ihre Rechte einzusetzen, wenn sie ohnehin planen, nur zwei bis drei Monate im Unternehmen zu bleiben, wie einer der Rider bestätigt: „Eigentlich würde ich gerne daran teilnehmen oder mich einsetzen. Wollte diesem Nebenjob auch nicht zu viel Rolle in meinem Alltag geben. Muss halt arbeiten. Bin ja teilweise sechs, sieben Tage in der Woche arbeiten gewesen.“ (I#15) Die niedrigschwellige Exit-Option unterminiert demnach die Voice-Alternative: „Das betrifft natürlich auch die Betriebsgruppen“, erklärt ein Organizer der Basis-Gewerkschaft „Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union“ (FAU). Diese würden durch die kontinuierliche Personalfuktuation empfindlich geschwächt (I#3). Und ebenso sind davon die bestehenden Betriebsräte betroffen. In diesen sind ohnehin fast ausschließlich höhere Hierarchiestufen (Rider Captain) vertreten, da meist nur sie eine längerfristige Perspektive im Unternehmen haben. Bei der Kölner Betriebsratsgründung geben Aktive auch diese hohe Fluktuation als Grund an, warum Smart Delivery wenig gegen die Wahl intervenierte:

„Es gab ganz am Anfang das Gerücht, dass die Investoren überlegen, den Standort zu schließen als Reaktion auf die Betriebsratsgründung. Das ist dann ja nicht erfolgt. Ansonsten ist die Vermutung des Betriebsrats, dass die Geschäftsführung das komplett unterschätzt hat und sich gedacht hat ‚Ja, lass die mal machen. Das verrennt sich schon wieder.‘“ (I#43)

Analoge Aussagen berichtet ein Fahrer von einem Mitglied des Managements: „Eigentlich wundern wir uns ja, dass es hier so was wie Betriebsräte gibt. Wir haben ja nicht damit gerechnet, dass die Leute hierbleiben.“ (I#25) Und tatsächlich stehen die bestehenden Betriebsräte bereits gegenwärtig vor existenziellen Problemen, da deren Mitglieder das Unternehmen verlassen und nur begrenzt Nachrücker\_innen zur Verfügung stehen.

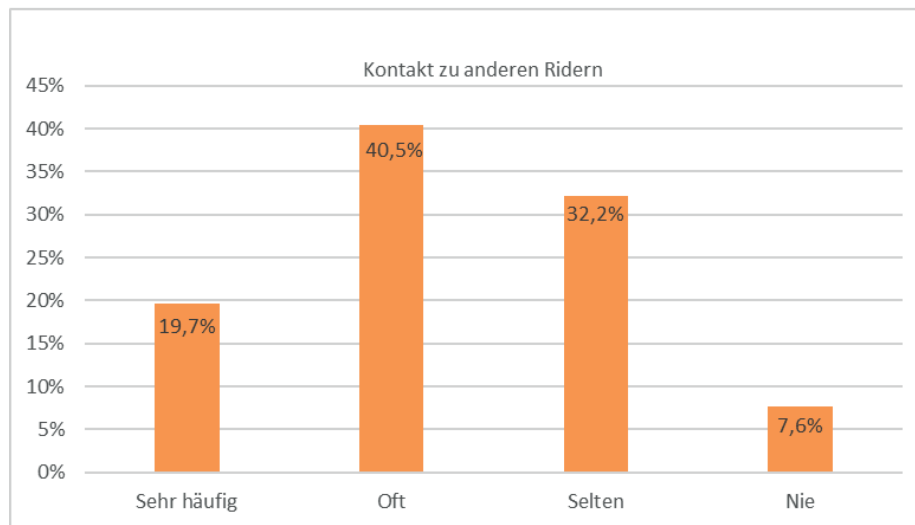
Auch bei FoodTech scheint die hohe Fluktuation Teil der Strategie des Managements zu sein. Ein ehemaliger Manager berichtet, dass in der Hauptverwaltung galt, „dass sie erst mal alle aufnehmen, alles ernten, und die faulen Äpfel werden dann aussortiert“ (I#22). Darüber hinaus werden auch hier nicht nur die aktiven Gegenmaßnahmen der Plattformunternehmen, sondern zugleich die ständig wechselnden Rider als zentrales Organisierungshindernis von den aktiven Ridern identifiziert: „Wirklich ernsthafter gewerkschaftlicher Widerstand ist nicht wirklich da. Weil die meisten sind vielleicht sechs Monate in der Firma, und dann sind sie schon wieder weg. Da kann man schlecht was organisieren.“ (I#3)

Ein weiteres Hindernis der Solidarisierung ergibt sich daraus, dass, wie eingangs dargestellt, ein Großteil der Rider Migrant\_innen sind.<sup>9</sup> Aus einer solchen starken Heterogenität der Herkunft ergibt sich aufgrund sprachlicher und kultureller Barrieren die Gefahr der Entstehung einer „exklusiven Solidarität“ (Dörre 2013) zwischen den deutschen Beschäftigten, bei der Migrant\_innen außen vor bleiben. Zudem üben bei dieser Gruppe die Verschränkung von informalierten Beschäftigungsverhältnissen und prekärem Aufenthaltsstatus eine besondere Disziplinierungsfunktion aus (Kalbermatter 2020). Die so entstehende Gehor-

9 Nicht nur in der Plattformökonomie bilden migrantische Arbeiter\_innen eine bevorzugte Reserve billiger Arbeitskraft. Bei Plattformunternehmen ist die Einbindung dieser Personen besonders einfach. Dies liegt unter anderem daran, dass aufgrund der algorithmischen Arbeitssteuerung keine Kenntnisse der Landessprache notwendig sind. Aber auch der automatisierte Online-Bewerbungsprozess macht den Einstieg für Migrant\_innen einfacher.

8 Damit ist auch die allgemeine Frage verbunden, inwieweit Interessenvertretung im Rahmen zunehmender Plattformarbeit und damit oft auch hybrider Erwerbsformen (Bührmann et al. 2018) auf ausreichend aktive Teilnehmende zurückzugreifen vermag.

Abb. 2: Kontakt zu anderen Kurier\_innen



Quelle: (eigene Darstellung)

samkeit wird von Personalverantwortlichen positiv hervorgehoben. So erklärt ein Rider Captain von Smart Delivery: „Wenn es Probleme gibt, dann sind das meistens die Deutschen.“ (I#5)

Resümierend lässt sich festhalten, dass entgegen des allgemeinen wie des wissenschaftlichen Diskurses nicht allein die technische und noch weniger die algorithmische Kontrolle der Arbeit von alleiniger Relevanz für die Kontrolle des Arbeitsprozesses sind. In der Plattformökonomie, und hier konkret der plattformvermittelten Kurierarbeit, sind die Freiheitsgrade der Beschäftigten infolge zunehmender technischer und organisationaler Herrschaft vonseiten der Plattformen beschränkt. So lässt sich konstatieren, dass Plattformarbeit verstärkt mit Heteronomie für die Beschäftigten einhergeht. Und durch die mittels der plattforminternen Märkte geschaffene Konkurrenzsituation zwischen denRIDern sind Entsolidarisierungen eher zu erwarten als solidarisches und kollektives Handeln. Wie wir im Folgenden zeigen werden, erfüllen sich diese Erwartungen jedoch in unserer Empirie nicht.

## 6. Kommunikation und Solidarität im Arbeitsalltag

Im Folgenden zeigen wir empirisch, dass die von den Plattformen sowohl technisch als auch sozial anvisierte Atomisierung der Rider nicht mit der betrieblichen Praxis übereinstimmt. Weder die Notwendigkeit zur Selbstdisziplinierung noch tatsächlicher organi-

sierter Widerstand sind in der Plattformökonomie verschwunden. Wir konzentrieren uns zunächst auf Praktiken im Arbeitsalltag, die nicht den Vorgaben des Unternehmens zuwiderlaufen. Diese gründen sich zunächst auf eine durch intensive Kommunikation zwischen denRIDern hergestellte Kultur der Solidarität (Fantasia 1989) und kulminieren teilweise in verschiedenen Formen der widerständigen Selbstorganisation.

### 6.1 Alternative Kommunikationswege

Entgegen der These von den vereinzelt Plattformarbeiter\_innen zeigt sich in der Online-Befragung, dass die Rider einen regen Austausch untereinander pflegen (siehe Abbildung 2). 61 Prozent des Samples geben an, dass sie sehr häufig oder oft Kontakt zu anderen Kurier\_innen haben, und von diesen pflegen ebenso viele den Kontakt auch außerhalb der eigentlichen Arbeit. Nur ein jeweils geringer Teil hat nie Kontakt zu anderenRIDern.

Grund für die kontraintuitiv stark ausgeprägte Kommunikation unter denRIDern ist die Notwendigkeit des Austausches, um den Arbeitsprozess bewältigen zu können. Infolge der hohen Fluktuation der Beschäftigten, des oft nur geringen monatlichen Arbeitspensums sowie des stetigen organisationalen Wandels sind die Beschäftigten darauf angewiesen, sich über die Arbeitsabläufe und die App auszutauschen. „It is always changing. [...] They are testing all

the time“ (I#14), beschreibt eine Riderin die mitunter wöchentlichen App-Updates. Die damit einhergehenden Neuerungen sind bisweilen zentral und für die Rider folgenreich, wie ein Fahrer äußert: „Alle drei Monate mindestens wird die Struktur in irgendeiner Art und Weise umgestellt und du musst deinen ganzen Arbeitsalltag danach anders gestalten, komplett anders. [...] Sie ändern damit nicht einfach dein Gehalt, dein Leben ändert sich plötzlich.“ (I#28)

So geben 70 Prozent der Befragten an, dass sie gar nicht oder nur in geringem Maß über für ihre Arbeit wichtige Entscheidungen oder Veränderungen rechtzeitig informiert werden. Den Beschäftigten steht die Kontaktaufnahme mit den Büros der Plattformen via Mail für allgemeine und nicht akute Fragen offen. Diese weisen jedoch, wie bereits erwähnt, sehr lange Antwortzeiten auf. Sowohl Smart Delivery als auch FoodTech bieten daher Hilfe zur Selbsthilfe in Form von Chats für die Rider an. Damit werden zentrale Verwaltungsarbeiten an die Rider selbst ausgelagert.

Diese werden bei Smart Delivery in kleinen lokalen Gruppen organisiert und von Rider Captains betreut, die dafür einen um einen Euro erhöhten Stundenlohn erhalten. Für Fahrende bei FoodTech gab es bis Sommer 2017 einen plattformweiten Chat mit verschiedenen spezifischen Chaträumen, bspw. nach Stadt oder speziellen Themen geordnet. Doch infolge der plattformseitigen Initiierung dieser Chats stellen diese kein Forum für kritische Diskussionen dar. Auch wenn direkte Zensur oder Sanktionen durch die Plattformen Ausnahmen sind bzw. nicht unmittelbar mit Chatinhalten in Verbindung gebracht werden, halten sich die Rider mit Kritik auf diesem Weg zurück. Bei FoodTech wurde die Chat-Option mit der aufkommenden Diskussion um die Gründung von Betriebsräten für den damals noch größeren Teil der angestellten Rider erst zensiert und dann geschlossen (siehe unten).

Unabhängig davon gibt es zahlreiche informelle Chatgruppen, die von den Ridern selbst initiiert und organisiert werden. Themen in diesen sind oft organisatorischer Art – von Erläuterungen, wohin Krankschreibungen geschickt werden müssen (Smart Delivery), bis zur Hilfestellung beim Verfassen von Rechnungen und Steuererklärungen (FoodTech) –, sodass auch diese Kommunikationskanäle ein funktionaler und effektiver Ersatz für die trägen und begrenzten Informationsangebote der Plattformen sind.

Neben der unmittelbar arbeitsbezogenen Kommunikation werden in den Gruppen auch politische oder kulturelle Themen angesprochen, sodass diese

Chatgruppen ein Äquivalent zu „Photokopierern und Wasserspendern“ (Fayard/Weeks 2007) als den Räumen informeller Interaktionen in den Kontexten der „Normalarbeit“ darstellen. Und auch Kritik wird in diesen Chats freimütig geäußert und diskutiert.<sup>10</sup> Diese informellen Gruppen sind insbesondere lokal verortet. Doch ebenso gibt es vereinzelte plattformübergreifende Gruppen mit über 600 Mitgliedern, in denen sich Rider unterschiedlicher Städte oder gar Länder austauschen, sowie Chats mit über 100 Beteiligten, in denen konkrete Protestbestrebungen und die Arbeit der Betriebsrät\_innen diskutiert werden (E#1, 2, 3).

Die Chatgruppen, die ihren Ursprung in der Notwendigkeit haben, den Ridern Austausch über den Arbeitsprozess und dessen Organisation zu ermöglichen, bieten die Möglichkeit, die Vereinzelung der Plattformarbeit zu überwinden, wie in einem der Chats auch explizit geäußert wird: „This is why [this chat group] was created – so we act together not alone“ (CH#7). Ergänzt wird dies von einem anderen Rider: „Although we are a group of people, who work as independents, we do feel as part of a community“ (CH#7). Der plattformdominierten Face-to-Interface-Kommunikation wird mit den Chatgruppen eine selbst organisierte Alternative gegenübergestellt. Obwohl die vereinzelt Rider über die ganze Stadt verteilt sind, bieten ihnen die Chatgruppen Gelegenheiten zum virtuellen Austausch, die Vergemeinschaftung und Kulturen der Solidarität produzieren und zugleich ermöglichen, analoge Interaktionen zu realisieren.

Doch auch und besonders die Face-to-Face-Interaktionen spielen eine zentrale Rolle für die Kurier\_innen. Diese sind insbesondere zu Beginn einer Schicht nicht ungewöhnlich. In diesem Punkt haben sich die Plattformen gegen die Atomisierung entschieden und für die Effizienz des Lieferprozesses: Schichten können nur in einem engen Umkreis um ein klar definiertes Zentrum einer Zone begonnen werden. Erhalten die Rider nach einem abgeschlossenen Auftrag nicht unmittelbar einen neuen, sind sie dazu angehalten, sich in das Zentrum der zugewiesenen Zone zu bewegen,

<sup>10</sup> Die Relevanz der informellen Chat-Gruppen ist auch dem Management bewusst. Eine Unterwanderung von Plattformseite wird in den Gruppen immer wieder thematisiert, ist bisher aber nicht bekannt geworden. Anders in Großbritannien, wo ein lokaler FoodTech-Manager einen Rider über einen längeren Zeitraum als Informant auf derlei Gruppen ansetzte und sowohl monetäre Anreize als auch Kündigungsdrohungen zur Informationsgewinnung einsetzte.

da im Umfeld der Zentren die meisten Restaurants verortet sind und somit die Wahrscheinlichkeit höher liegt, weitere Aufträge zu erhalten. Wenn die Rider neue Kolleg\_innen auf der Straße sehen, wird diesen üblicherweise als Erstes mitgeteilt, wo sich die Rider während der Pausen treffen. Bei dieser Face-to-Face-Kommunikation ist die Verkehrssprache der Rider, ebenso wie in den Chats, oft Englisch, da ein Großteil der Rider kein Deutsch spricht. Dadurch wird es auch den migrantischen Ridern ermöglicht, an den lebhaften Kommunikationsnetzwerken teilzunehmen, was die Entstehung von exklusiven Solidaritätsbeziehungen weitgehend verhindert. Die Atomisierung wird durch diese Kommunikation aufgehoben, wie ein Rider bestätigt: „That is why we make this kind of group, to socialize a bit more. Because some people, they just came to Berlin and they do not know anyone“ (I#13). So erfüllt das „Zentrum der Zone“ eine Kristallisationsfunktion für die Herausbildung von Kulturen der Solidarität. Darin ist es den Treffpunkten der Tagelöhner\_innen des 19. Jahrhunderts in Häfen und andernorts durchaus ähnlich – denn wie diese Treffpunkte ist auch das „Zentrum der Zone“ meist der Ursprungsort von Solidaritätsbeziehungen unter den Ridern.

## 6.2 Gegenseitige Hilfe

Wie oben ausgeführt, ist das Element der gegenseitigen Hilfe ein zentraler Grundstein von Solidaritätsbeziehungen (Jarley 2006; Kropotkin 2011). Das ist auch bei den hier untersuchten Ridern der Fall, die sich sowohl in Online- als auch in Face-to-Face-Interaktionen gegenseitig unterstützen.

Der zentrale Grund für die Etablierung von Chatgruppen durch das Management der beiden hier untersuchten Plattformen scheint die Auslagerung der Unterstützung bei Problemen im Arbeitsprozess an die Rider selbst zu sein. Dadurch können hohe Kosten für entsprechende Personalabteilungen eingespart und durch das Erfahrungswissen der Rider ersetzt werden. In diesem Fall entscheiden sich die Plattformen also gegen eine Strategie der Atomisierung, da diese der Kosteneffizienz zuwiderlaufen würde. Somit bietet die Arbeitsorganisation eine (vom Management gewollte) Grundlage für gegenseitige Hilfe. Unsere ethnographischen Daten (E#1, E#2, E#3) zeigen, dass sich tatsächlich ein Großteil der Kommunikation in den offiziellen, aber auch in den inoffiziellen Chatgruppen mit Fragen des Arbeitsprozesses auseinandersetzt.

Zentraler wiederkehrender Gegenstand der Chats von Smart Delivery-Fahrer\_innen ist das Tauschen von Schichten. Als Angestellte, und damit weisungsgebunden, arbeiten die Rider bei Smart Delivery nach einem wöchentlichen Schichtplan. Da die Schichtverteilung nach performancebasiertem Status bzw. bei Nicht-Auswählen von Schichten automatisch passiert, ist die Zuteilung von unbeliebten oder mit dem individuellen Privatleben nicht zu vereinbarenden Schichten keine Seltenheit. So geben 71 Prozent der Smart Delivery-Rider des Samples an, dass sie schon einmal Schichten zugewiesen bekamen, die ihnen nicht passten. Zugeteilte Schichten können nur nach Vorlage einer Krankmeldung oder bei Übernahme durch Kolleg\_innen abgegeben werden. Daher werden in Chats regelmäßig Schichten angeboten mit der Bitte, diese zu übernehmen. Da bei FoodTech infolge der formalen Selbstständigkeit der Rider die Schichten bis 24 Stunden vor deren Beginn sanktionslos storniert werden können, besteht dort kein ähnlicher Austausch bzgl. der Übernahme von Schichten. Doch da, je nach Marktlage, die Möglichkeit zu arbeiten Mangelware sein kann – noch mehr als bei Smart Delivery –, gibt es mitunter eine solidarische Verteilung von Schichten in einzelnen (Chat-)Gruppen, wie eine Fahrerin beschreibt:

*„We have a group where we share when someone has a shift to give. [...] At one point people were taking shifts for everybody, as much hours as one can take. They were taking hours and then giving hours to others. It was a bit better. Now it is a bit more difficult because in the last months we have problems finding shifts.“ (I#24)*

So dienen die Chats in beiden Fällen den Ridern als Instrument, um die zuvor dargelegte soziale Atomisierung mittels solidarischen Handelns zu entschärfen.

Neben dem Tauschen von Schichten spielt die Unterstützung bei Schäden am Fahrrad eine wichtige Rolle, da ein defektes Fahrrad zum unmittelbaren Verlust der Arbeitsfähigkeit führt. So treffen sich einige Rider regelmäßig für gemeinsame Reparaturaktionen oder leihen sich im Notfall ihre Fahrräder. Aber auch bei Unfällen unterstützen sie sich gegenseitig mit Krankenhausbesuchen, Hinweisen auf Ärzt\_innen und der Abwicklung von Schriftverkehr mit Versicherungen.

Neben der Unterstützung bei der Arbeit selbst kommt es aber auch zur Entstehung von darüberhinausgehenden Solidaritätsnetzwerken. Nicht selten verbringen die Rider auch ihre Freizeit miteinander und koordinieren über die Chatgruppen gemeinsame Aktivitäten. So beschreibt ein Rider und Aktivist: „[Wir haben] immer wieder Partys geschmissen,

gemeinsam gekocht, wir haben gemeinsam Fahrräder aufgebaut, also alles, was irgendwie das Zusammengehörigkeitsgefühl gestärkt hat.“ (I#41) Das spielt insbesondere bei den migrantischen Beschäftigten eine wichtige Rolle, für die ihre Kolleg\_innen ein wichtiges soziales Netzwerk bilden. Teilweise gründeten sie sogar Rider-Wohngemeinschaften. Aufgrund der schlechten Bezahlung und der allgemein prekären Beschäftigungsbedingungen spielt auch die gegenseitige Hilfe beim unmittelbaren Überleben eine wichtige Rolle. Wenn etwa Löhne nicht oder nicht rechtzeitig ausgezahlt werden, kann dies schnell existenzielle Folgen haben. So kommt es etwa vor, dass Rider sich kein Essen mehr leisten können oder obdachlos werden. In diesen Fällen leisteten die anderen Rider materielle Unterstützung in Form von Lebensmitteln oder einem Schlafplatz. Eine weitere Form derartig existenzieller Unterstützung stellte die gegenseitige Hilfe der migrantischen Rider bei aufenthaltsrechtlichen Fragen dar (E#1).

Darüber hinaus sind die entstandenen Gemeinschaften im Falle von Konflikten Einzelner mit den Plattformen aktivierbar. So schrieb ein Rider in einer Chatgruppe: „It is already time to use the power of the group [...]. Yesterday one of us, [name], got sacked for writing an offensive statement on his [backpack] about one of the restaurants“ (CH7). Als Reaktion beendete das Restaurant seine Kooperation mit der Plattform, die wiederum den Account des Riders deaktivierte und ihn somit von der Lieferarbeit ausschloss. Da der betroffene Rider Mitglied in mehreren informellen Gruppen war, sprachen sich die Ereignisse schnell herum, es wurde ein Brief an das Management verfasst und Unterschriften wurden gesammelt. Als Resultat der zuvor dargelegten sozialen Atomisierung reagierten einige Rider kritisch: „I was not his friend, I don't care about his situation, he can find a job somewhere else. And [FoodTech] will have now a list of people that support this kind of behaviour, so this will be the people to fire next“ (CH7). Doch derlei Kritik blieb vereinzelt und es stellte sich breite Solidarität ein. Als Resultat schaltete die Plattform den Account des Riders wieder frei. Wie wir im Folgenden darlegen, sind diese Solidaritätskulturen nicht nur in Einzelfällen aktivierbar, sondern auch die Grundlage von Protesten und der Herausbildung institutioneller Interessenvertretungen.

### 6.3 Proteste der Rider in Deutschland

Die dargelegten heteronomen Arbeitsbedingungen der Rider drücken sich in einer niedrigen Arbeitszu-

friedenheit aus. Auf einer elfstufigen Skala von „sehr unzufrieden“ bis „sehr zufrieden“ liegt der Mittelwert der Zufriedenheit der Befragten bei 5,74. Im Vergleich dazu sind abhängig Beschäftigte in Deutschland laut dem DGB-Index „Gute Arbeit“ mit einem Durchschnittswert von 7,49 deutlich zufriedener mit ihrer Arbeit. 60 Prozent der Rider des Samples geben zudem an, dass sie sich gar nicht oder in nur geringem Maß mit ihrem Job identifizieren – dem gegenüber stehen 13 Prozent im DGB-Index. Als Resultat äußern nur knapp 14 Prozent der befragten Kurier\_innen, dass sie in ihrer aktuellen Arbeitssituation keinen Anlass für Streik oder Protest sehen. Inwieweit sich dieses Potenzial in organisiertem Widerstand realisiert, wird im Folgenden thematisiert.

Wie gezeigt, bestehen – entgegen einer weit verbreiteten Annahme – unter den Ridern unabhängige Kommunikationsnetzwerke, die das Entstehen von Solidaritätskulturen ermöglichen. Diese stellen die Grundlage dafür dar, die allgemeine Protestbereitschaft und die mikropolitischen Auseinandersetzungen trotz der technischen und sozialen Atomisierung in konkrete kollektive Aktionen münden zu lassen. Trotz der widrigen Organisationsbedingungen zeigt sich das junge Feld der plattformvermittelten Essenskurierarbeit als besonders konfliktträchtig.

In London, am Ursprungsort der plattformvermittelten Kurierarbeit, kam es im Juli 2016 zu den ersten Arbeitskämpfen, aus denen sich noch im gleichen Jahr eine gewerkschaftlich unterstützte Bewegung entwickelte (Waters/Woodcock 2017; Cant 2019; Heiland 2020a; Schaupp 2020a). In Deutschland waren die ersten Proteste im Sommer 2017 in Berlin zu beobachten. Vorherige Versuche der protestwilligen Rider, Unterstützung von den zuständigen DGB-Gewerkschaften zu erhalten, liefen ins Leere, da für diese die Rider infolge der hohen Fluktuation und der geringen Gehälter „als nicht organisierbar galten“ (I#41). Ähnliche Erfahrungen hatten auch die Rider in anderen europäischen Ländern gemacht. Diese führten jedoch nicht zu einem Abflauen der Kampfbereitschaft der Beschäftigten. Im Gegenteil wandte sich ein Teil der Rider radikaleren Basisgewerkschaften zu (Degner/Kocher 2018). In Deutschland ist dies die anarcho-syndikalistische FAU. Deren zentrale Taktik ist eher die direkte Aktion als Tarifverhandlungen oder Betriebsratsgründungen. So demonstrierten die in der FAU organisierten Rider im Januar 2018 vor der Unternehmenszentrale von Smart Delivery für eine faire Verschleißpauschale, indem sie dort gemeinsam ihren Fahrradschrott abluden (I#3).

Zuvor hatten die Rider das Unternehmen mit verschiedenen Fahrraddemonstrationen und Logout-Aktionen zu Verhandlungen gezwungen. Zentrale Forderungen waren die Erhöhung des Stundenlohns um mindestens einen Euro, die Abdeckung aller Reparaturkosten durch das Unternehmen und Verbesserungen im Schichtplanungssystem. Diese Verhandlungen scheiterten jedoch, woraufhin Rider vor der Zentrale von Smart Delivery erneut protestierten und diese zeitweise auch besetzten. Nach den Protesten der Berliner Rider wurde eine Verschleißpauschale eingeführt (I#3).

Zeitgleich entstanden zuerst in Köln und anschließend in Hamburg sowie mittlerweile in einigen anderen Städten Bestrebungen, die auf die Wahl von Betriebsräten abzielten und – zumindest im Fall von Smart Delivery – diese auch erfolgreich etablierten. Damit weist die Protestlandschaft in Deutschland eine Teilung auf: Während in Berlin die Rider mit Hilfe der FAU mittels direkter Aktionen versuchen, Verbesserungen der Arbeitsbedingungen zu erzielen, wird an den anderen Standorten versucht, Betriebsräte zu installieren – mit Unterstützung der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), die nach anfänglicher Skepsis und infolge erster Protesterfolge der Rider sich des Feldes angenommen hat.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass es in der plattformvermittelten Kurierarbeit mit großer Regelmäßigkeit zu intensiven Arbeitskonflikten kommt. Für Deutschland liegen diesbezüglich noch keine quantitativen Daten vor. Für Großbritannien zeigen hingegen erste Schätzungen, dass bei FoodTech im Zeitraum von September 2016 bis August 2017 pro Arbeiter\_in 42 Prozent mehr Arbeitstage aufgrund von Streiks verloren gingen als im nationalen Durchschnitt (Cant 2018). Während die meisten dieser Auseinandersetzungen informell ablaufen, kommt es auch zu einer wachsenden institutionellen Interessenvertretung der Rider.

#### 6.4 Auf dem Weg zur institutionalisierten Interessenvertretung

Während die direkten Aktionen der FAU in Berlin auch von wenigen Ridern und ohne Kenntnisnahme der Plattformen organisierbar sind, verlangt die Wahl eines Betriebsrats sowohl die direkte Kommunikation mit der Plattform als auch die Ansprache möglichst aller Rider, um diese für die Wahl des Gremiums zu gewinnen. In Köln wurde bei Smart Delivery im Juli 2017 ein Betriebsrat gewählt und bei FoodTech im Februar 2018. Zu diesem Zeitpunkt waren bei FoodTech noch ein

großer Teil der Rider fest angestellt und nicht selbstständig. Vorbereitet wurden diese Betriebsratswahlen klandestin im Rahmen autonomer Chatgruppen, zu denen man nur nach Einladung beitreten konnte. Denn, wie ein Aktiver erzählt, „die waren ja alle befristet und teilweise auch noch in der Probezeit. [...] Da ging es ja auch erst mal grundsätzlich nur vorsichtig voran.“ (I#41) Die Organisierung für die eigentliche Wahl lief bei Smart Delivery in erster Linie über den Startpunkt, wo zu dieser Zeit Aktive standen und die Rider ansprachen, die ihre Schicht nur im engen Radius dieses Platzes beginnen können. Der Betriebsrat konnte nach der erfolgreichen Wahl seine Arbeit beginnen und nimmt seitdem im Rahmen seiner Möglichkeiten Einfluss auf die Ausgestaltung der Arbeitsbedingungen. So wurde bspw. einzig am Standort Köln die Einführung der performancebasierten Schichtvergabe verhindert (I#11).

Konfliktreicher lief der Prozess bei FoodTech ab. Auch hier boten die räumlich auf circa einen 300-Meter-Radius begrenzten Log-in-Zonen die Möglichkeit, die Rider direkt anzusprechen. Doch wie ein Rider erzählt, intervenierte die Plattform und versuchte, die direkten Kontaktmöglichkeiten zu verringern:

*„Als wir dann angefangen haben, uns zu organisieren, wurde [der Radius] dann stillschweigend erhöht auf sonst wohin. Es konnten sich Leute dort hinten einloggen. Ich konnte mich teilweise zu Hause einloggen, wenn der Wind richtig gut stand. [...] Es ist klar, zur vollen Stunde versammeln sich die Leute am Log-in-Point. Doch wenn der Log-in-Point einfach 30 Millionen Hektar groß ist, ja, keine Ahnung, wo die sind.“ (I#37)*

Obwohl der zentrale Log-in-Punkt für die Plattform die Planbarkeit und Effizienz des Arbeitsprozesses erhöht, ließ FoodTech dieses Organisations- und Kontrollinstrument fallen, um die Atomisierung der Rider zu erhöhen. Darüber hinaus wurden auch die digitalen Kommunikationsmöglichkeiten beschränkt. Wie zuvor beschrieben, gab es ein Chatprogramm, in dem alle Kurier\_innen automatisch registriert waren und mittels dessen sie kommunizieren konnten – entweder individuell untereinander oder in verschiedenen themen- oder stadtbezogenen Gruppen. „Das war das Organisationswunderland“, beschreibt es einer der damals Aktiven (I#37). Doch die an alle deutschen FoodTech-Rider gerichtete Erwähnung von Bestrebungen, einen Betriebsrat zu installieren, führte zur Schließung dieses Kommunikationskanals durch das Unternehmen und in der Folge zur Implementierung eines appinternen Chats, der allein die Kommunikation zwischen Plattform und Kurier\_in ermöglicht und

nicht zwischen den Ridern. Ein ehemaliger Manager beschreibt die Gründe für die Schließung des Chats wie folgt:

„Also a) weil sie ja den Rider Support Chat in die App eingeführt haben und b) weil die Vermutung nahelag, dass das zu viel Brandsatz und Interkommunikationsgefahr birgt. Natürlich mal wieder sehr kurz gedacht, weil die Interkommunikation findet dann einfach statt, ohne dass man noch ein Händchen drauf hat. Und das war die Grundintention, den Chat einfach selber aufzumachen.“ (I#30)

Mit diesem Schritt schuf die Plattform für sich ein exklusives Monopol auf die Kommunikation mit den Ridern und deren Inhalte. Im Rahmen der von der Plattform zur Verfügung gestellten digitalen Infrastrukturen konnten die Rider sich nicht mehr austauschen, und es blieb allein die individuelle Kommunikation zwischen Ridern und Büro während des eigentlichen Arbeitsprozesses. Die gezielte Kontrolle der Plattform über die Kommunikationskanäle und die dort thematisierten Inhalte wurde aufgegeben mit dem Ziel, den Austausch unter den Ridern und damit auch deren Organisation zu verhindern. Schon zuvor hatten sich, wie oben beschrieben, parallele, autonome Chatgruppen gebildet, auf die die Rider auswichen. „Das war also kein wirklicher Verlust für uns, [...] dass sie die Kommunikationskanäle geschlossen haben. Wir hatten unsere eigenen“ (I#41), beschreibt ein Rider. Auf Basis dieser alternativen Kommunikationsstrukturen und der in deren Rahmen entstandenen Solidaritätskulturen konnte der Kölner Betriebsrat bei FoodTech trotz weiterer Hindernisse gewählt werden. Doch nachdem im Mai 2018 der befristete Vertrag des letzten Mitglieds des Gremiums auslief, war der Betriebsrat nach 90 Tagen im Amt nicht mehr existent. Darüber hinaus hatte diese kurze Episode kollektiver Interessenvertretung zur Folge, dass FoodTech fast alle Verträge der angestellten Rider auslaufen ließ und im Nachgang auf selbstständige Kurier\_innen setzte.

Die erfolgreiche Wahl von Betriebsräten ist ein Beleg für die Organisierungsfähigkeit und Solidarität unter den Ridern – wider deren umfassender Heteronomie und dem Ruf, unorganisierbar zu sein. Doch derlei institutionalisierte Solidarität entsteht nicht plötzlich und nicht ohne Vorgeschichte. Die trotz der Vereinzelung vorhandene Kommunikation unter den Ridern und die daraus entstehenden Solidaritätskulturen bilden die Grundlagen, die auch im offenen Konflikt mit den Plattformen Bestand haben, die Handlungsmöglichkeiten der Rider erweitern und die

auch zentral waren, um migrantische Rider zu organisieren, wie einer der Aktiven beschreibt:

„Dann hatten wir ganz viele Syrer, und die konnten wir überzeugen. Dann ist einer zu seinem älteren Bruder gegangen und der hat gesagt, mach das nicht, und dann haben sie es nicht gemacht. [...] Und dann mussten wir auch zu den älteren Brüdern hingehen oder mit den Vätern reden und die überzeugen: ‚Wir sind nicht korrupt und wir wollen uns nicht irgendwie bereichern an denen. Du kannst hier demonstrieren, du kannst dich hier wehren, ohne dass du um dein Leben fürchten musst.‘“ (I#32)

Diese Solidaritätskulturen blieben nicht auf den jeweiligen nationalen Kontext beschränkt, sondern entwickelten sich von Beginn an auch transnational. Infolge verschiedener internationaler Treffen der organisierten Rider lässt sich eine schnelle Verbreitung erfolgreicher Widerstandspraktiken beobachten. Aber auch in Bezug auf die Zeitpunkte der Proteste wurde bereits eine zunehmende europaweite Synchronisierung diagnostiziert (Cant 2018). Der zentrale Grund für diese schnelle widerständige Transnationalisierung liegt vermutlich darin, dass der algorithmisch gesteuerte Arbeitsprozess bei den Plattformen im Wesentlichen weltweit identisch abläuft. Aus diesem Grund haben die Rider unabhängig von ihrer nationalen Herkunft meist mit denselben Problemen zu kämpfen.

## 7. Fazit

Der Artikel ging dem kontraintuitiven Phänomen der umfassenden und sichtbaren Proteste im Feld der plattformvermittelten Kurierarbeit nach. Wie dargelegt, fokussiert die aktuelle Forschung zu dieser Art der Arbeit die zur Anwendung kommenden Kontrollregime, die die Handlungsspielräume der Rider begrenzen und Widerstände, insbesondere kollektive, unwahrscheinlich erscheinen lassen. Der Beitrag schließt an diese Analysen an und legt empirisch verschiedene Formen der technischen und sozialen Atomisierung der Rider dar. Als Grund für die, trotz dieser Vereinzelung, existierenden Proteste der Rider konnten wir die Entstehung ausgeprägter Solidaritätskulturen identifizieren und empirisch belegen. Diese entstehen durch die Interaktionen von Beschäftigten bei der Arbeit und darüber hinaus und drücken sich einerseits in gegenseitiger Hilfe und andererseits in kollektivem herrschaftskritischem Handeln aus. Wider den gezielten Atomisierungsversuchen der Plattformen entwickeln die Rider auf diesem Weg verschiedene Formen

herrschaftskritischer Solidarität. Diese konnten wir empirisch in vier verschiedenen Formen nachweisen:

1. Es kommt zu einer intensiven Kommunikation zwischen den Ridern, 61 Prozent der Befragten gaben an, „sehr häufig“ oder „oft“ Kontakt mit Kolleg\_innen zu haben. Diese Kommunikation findet sowohl digital mediatisiert als auch in Face-to-Face-Interaktionen statt.

2. Diese Kommunikationsnetzwerke werden vor allem für die gegenseitige Hilfe genutzt. Diese bezieht sich sowohl auf den Arbeitsprozess selbst als auch auf eine Unterstützung bei der Bewältigung der existenziellen Prekarisierung, die mit der Plattformarbeit einhergeht.

3. Gleichzeitig werden die Solidaritätskulturen zur Grundlage widerständiger Selbstorganisation der Beschäftigten in Betriebsgruppen und Gewerkschaften.

4. Diese Zusammenschlüsse führen verschiedene, oft informelle, kollektive Protestaktionen durch, die auf eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen abzielen.

Damit konnten wir zeigen, dass die Wirkung der technischen Kontrolle in der Plattformökonomie oft überschätzt wird. Während die Kontrollbemühungen der Unternehmensseite darauf abzielen scheinen, eine Vereinzelung und Konformität der Beschäftigten herbeizuführen, hat dies in der Praxis nur begrenzten Erfolg. Denn auch den umfassend technisch kontrollierten und organisational in Konkurrenz zueinander gesetzten Ridern stehen autonome Praktiken offen. Dass diese autonomen Praktiken in bisherigen Studien fast vollständig unbeachtet bleiben, geht auch auf methodische Verengungen zurück. So erlauben die bisher dominanten Zugänge der Dokumentenanalyse oder Expert\_innen-Interviews kaum Zugriff auf widerständige Praktiken.<sup>11</sup> Und der Fokus auf nur einzelne Standorte liefert ein verzerrtes Bild. Diesen Problemen haben wir in unserer Studie entgegengewirkt, indem wir verschiedene Methoden im Rahmen eines „fully integrated mixed design“ (Teddlie/Tashakkori 2006) integriert haben. Dieses stützt sich nicht nur auf qualitative Interviews, sondern auch auf eine quantitative Umfrage und umfangreiche teilnehmende Beobachtungen in verschiedenen Städten. Damit war es möglich,

<sup>11</sup> So lässt sich zwar die Unzufriedenheit der Rider mit ihren Arbeitsbedingungen leicht in Interviews erheben, die alltagspraktischen Reaktionen darauf (alternative Kommunikationswege, gegenseitige Hilfe etc.) lassen sich jedoch nur in der Praxis beobachten, da es sich größtenteils nicht um bewusste strategische Maßnahmen handelt (Heiland 2020b).

die spezifischen lokalen Logiken zu berücksichtigen und auch unartikulierte Praktiken und Widerständigkeiten im Arbeitsalltag der Rider zu beleuchten.

Das Ergebnis des hier skizzierten Prozesses ist noch nicht ausgemacht. Trotz allem zeigt sich unserer Ansicht nach ein vielschichtigeres Bild als oft im medialen wie wissenschaftlichen Diskurs dargestellt. Während sich auf der einen Seite die unternehmerische Herrschaft wandelt und umfassender wird, ergeben sich auf der anderen Seite neue Freiheitsgrade und Machtressourcen für die Beschäftigten, sodass Arbeit auch in ihren digitalen Formen umkämpft ist und bleibt.

## 8. Literatur

- Alexander, J. C. (1980): Core Solidarity, Ethnic Outgroup, and Social Differentiation: A Multidimensional Model of Inclusion in Modern Societies. In: Dofny, J./Akiwowo, A. (Hg.): *National and Ethnic Movements*. Beverly Hills: Sage, 5–28.
- Animento, S./Di Cesare, G./Sica, C. (2017): Total Eclipse of Work? *PROKLA*, 47 (187), 271–290.
- Barratt, M. J./Ferris, J. A./Lenton, S. (2015): Hidden Populations, Online Purposive Sampling, and External Validity. *Field Methods*, 27 (1), 3–21.
- Bayertz, K. (1998): Begriff und Problem der Solidarität. In: Bayertz, K. (Hg.): *Solidarität – Begriff und Problem*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 11–53.
- Blasius, J./Brandt, M. (2009): Repräsentativität in Online-Befragungen. In: Weichbold, M./Bacher, J./Wolf, C. (Hg.): *Umfrageforschung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 157–177.
- Bourdieu, P. (1987): Wie eine soziale Klasse entsteht. In: Steiner, M. (Hg.): *Der Tote packt die Lebenden. Schriften zu Politik & Kultur 2*. Hamburg: VSA-Verlag, 102–129.
- Brinkmann, U./Seifert, M. (2001): „Face to Interface“: Zum Problem der Vertrauenskonstitution im Internet am Beispiel von elektronischen Auktionen. *Zeitschrift für Soziologie*, 30 (1), 23–47.
- Burawoy, M. (2009): *The Extended Case Method*. Berkeley u. a.: University of California Press.
- Bührmann, A. D./Fachinger, U./Welskop-Deffaa, E. M. (2018): *Hybride Erwerbsformen*. Wiesbaden: Springer.
- Cant, C. (2018): The wave of worker resistance in European food platforms 2016-17. *Notes From Below*, 1. Online: <https://notesfrombelow.org/article/european-food-platform-strike-wave> [14.1.2020].
- Cant, C. (2019): *Riding for FoodTech: Resistance in the New Economy*. Cambridge, UK; Medford, MA: Polity.
- Collins, A. M., Hislop, D., & Cartwright, S. (2016). Social support in the workplace between teleworkers, office-based



- colleagues and supervisors. *New Technology, Work and Employment*, 31(2), 161–175.
- Degner, A./Kocher, E. (2018): Arbeitskämpfe in der „Gig-Economy“? Die Protestbewegungen der Foodora- und Deliveroo-„Riders“ und Rechtsfragen ihrer kollektiven Selbstorganisation. *KJ Kritische Justiz*, 51 (3), 247–265.
- De Stefano, V. (2017): Non-Standard Work and Limits on Freedom of Association: A Human Rights-Based Approach. *Industrial Law Journal*, 46 (2), 185–207.
- DGB-Index Gute Arbeit (2016): *DGB-Index Gute Arbeit: Der Report 2016*. Berlin: DGB Index.
- Dörre, K. (2013). Prekarität und exklusive Solidarität. Handlungsfelder von Gewerkschaften und öffentlicher Soziologie. *Sozialismus*, 40, 9–18.
- Fantasia, R. (1989): *Cultures of Solidarity. Consciousness, Action and Contemporary American Workers*. Berkeley: University of California.
- Fayard A./Weeks J. (2007): Photocopiers and water-coolers: The affordances of informal interaction. *Organization Studies*, 28 (5), 605–634.
- Finkin, M. (2016): Beclouded Work in Historical Perspective. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37 (3), 1–20.
- Flick, U. (2012): *Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung*. Reinbek: Rowohlt.
- Glaser, B. G./Strauss, A. L. (1998): *Grounded theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern, Göttingen, Toronto, Seattle: Huber.
- Goldthorpe, J. H./Lockwood, D./Bechhofer, F./Platt, J. (1968): *The Affluent Worker in the Class Structure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goetz, A. (1970): Workers' Control. *Socialist Revolution*, 1 (6), 17–31.
- Griesbach, K./Reich, A./Elliott-Negri, L./Milkman, R. (2019): Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work. *Socius*, 5 (4), 1–15.
- Heckscher, C./McCarthy, J. (2014): Transient Solidarities: Commitment and Collective Action in Post-Industrial Societies. *British Journal of Industrial Relations*, 52 (2), 627–657.
- Heiland, H. (2018): Algorithmus = Logik + Kontrolle. Algorithmisches Management und die Kontrolle der einfachen Arbeit. In: Houben, D./Prietl, B. (Hg.): *Datengesellschaft. Einsichten in die Datafizierung des Sozialen*. Bielefeld: transcript, 233–252.
- Heiland, H. (2019): Plattformarbeit im Fokus. Ergebnisse einer explorativen Online-Umfrage. *WSI-Mitteilungen*, 72 (4), 298–304.
- Heiland, H. (2020a i.E.): *Workers' Voice in Platform Labour. An Overview*. Study for the WSI.
- Heiland, H. (2020b i.E.): Die Praxis der Plattformarbeit. Von der Relevanz ethnographischer Analysen digitaler Arbeitskulturen. *Berliner Blätter*.
- Heiland, H./Brinkmann, U. (2020): Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. *Industrielle Beziehungen*, 27 (1), 120–140.
- Hindrichs, W./Mäulen, C./Scharf, G. (1990): *Neue Technologien und Arbeitskampf*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Huws, U. (2014): *Labor in the global digital economy: The cyberariat comes of age*. NYU Press.
- Ivanova, M./Bronowicka, J./Kocher, E./Degner, A. (2018): *The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management*. Arbeit | Grenze | Fluss – Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung Nr. 2. Frankfurt/O.: Viadrina.
- Jaeggi, R. (2017): Solidarität und Gleichgültigkeit. In: Artists Unlimited/Jaehle, A./Buckermann, P. (Hg.): *Kinship in Solitude. Perspectives on Notions of Solidarity*. Hamburg: adocs, 87–102.
- Jaeggi, R./Celikates, R. (2017): *Sozialphilosophie. Eine Einführung*. München: C.H.Beck.
- Jarley, P. (2006): Union as Social Capital: Renewal through a Return to the Logic of Mutual Aid. *Labor Studies Journal*, 29 (4), 1–26.
- Kalbermatter, J. (2020): *Bleiberecht in der Gastro-Küche: Migrationspolitische Regulierungen und Arbeitsverhältnisse von Geflüchteten mit unsicherem Aufenthaltsstatus*. Zürich: Seismo.
- Kaufmann, J.-C. (2015): *Das verstehende Interview. Theorie und Praxis*. 2., überarbeitete Auflage. Konstanz, München: UVK Verlagsgesellschaft.
- Kröll, T. (2013): Arbeitnehmersolidarität im neoliberalen Strukturwandel. In: Billmann, L./Held, J. (Hg.): *Solidarität in der Krise: Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis*. Tübingen: Springer VS, 78–97.
- Kropotkin, P. (2011): *Gegenseitige Hilfe in der Tier- und Menschenwelt*. Aschaffenburg: Alibri.
- Kuckartz, U. (2016): *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Mann, M. (1973): *Consciousness and Action among the Western Working Class*. London: MacMillan.
- Marx, K. (1867/1962): Das Kapital. Erster Band. In: Marx, K./Engels, F.: *Marx-Engels-Werke*. Bd. 23. Berlin: Dietz.
- Nachtwey, O./Staab, P. (2019): Das Produktionsmodell des digitalen Kapitalismus. *Soziale Welt. Sonderband Soziologie des Digitalen. Digitale Soziologie*. Online: [https://www.researchgate.net/publication/329275413\\_Das\\_Produktionsmodell\\_des\\_digitalen\\_Kapitalismus](https://www.researchgate.net/publication/329275413_Das_Produktionsmodell_des_digitalen_Kapitalismus) [14.1.2020].
- Narr, W.-D. (2015): *Niemand's-Herrschaft: Eine Einführung in die Schwierigkeiten, Herrschaft zu begreifen*. Hamburg: VSA.
- Polanyi, M. (1985): *Implizites Wissen*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Popitz, H./Bahrtdt, H. P./Jüres, E. A./Kesting, H. (1957): *Technik und Industriearbeit*. Tübingen: Mohr.
- Saundry, R./Stewart, M./Antcliff, V. (2012): Social Capital and Union Revitalization: A Study of Worker Networks in the UK Audio-Visual Industries. *British Journal of Industrial Relations*, 50 (2), 263–286.

- Sayer, A. (1999): *Realism and social science*. London: Sage.
- Schaupp, S. (2020b): Taylorismus oder Kybernetik? Eine kurze Ideengeschichte der algorithmischen Arbeitssteuerung. *WSI Mitteilungen*, 73 (3), 201–208.
- Schaupp, S. (2020a): *Technopolitik von unten. Über algorithmische Arbeitssteuerung und kybernetische Proletarisierung*. Dissertation, Universität Basel.
- Schaupp, S./Diab, R. (2019): From the smart factory to the self-organisation of capital: ‚Industrie 4.0‘ as the cybernetisation of production. *ephemera*. Online first: <http://www.ephemerajournal.org/contribution/smart-factory-self-organisation-capital-%E2%80%99industrie-40%E2%80%99-kybernetisation-production> [14.1.2020].
- Scherr, A. (2013): Solidarität im Postmodernen Kapitalismus. In: Billmann, L./Held, J. (Hg.): *Solidarität in der Krise: Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis*. Tübingen: Springer VS, 263–270.
- Schmidt, F. A. (2017): *Digital Labour Markets in the Platform Economy*. Friedrich-Ebert-Stiftung. Online: <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf> [14.1.2020].
- Scholz, T. (2017): *Overworked and underpaid. How workers are disrupting the digital economy*. Cambridge, UK; Medford, MA: Polity.
- Schreyer, J./Schrape, J.-F. (2018): Algorithmische Arbeitskoordination in der plattformbasierten Gig Economy: Das Beispiel Foodora. *Arbeits- und Industriosozologische Studien*, 11, 262–278.
- Scott, J. C. (1990): *Domination and the Arts of Resistance: Hidden Transcripts*. Yale: Yale University Press.
- Shapiro, A. (2018): Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the „on-demand“ economy. *New Media & Society*, 20 (8), 2954–2971.
- Smith, N. (2014): Solidarity and Work. A Reassessment. In: Laitinen, A./Pessi, A. (Hg.): *Solidarity. Theory and Practice*. Lanham etc.: Lexington Books, 155–177.
- Srnicek, N. (2017): *Platform Capitalism*. London: Polity.
- Stanford, J. (2017): The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28 (3), 382–401.
- Tassinari, A./Maccarrone, V. (2019): Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34 (1), 35–54.
- Teddlie, C./Tashakkori, A. (2006): A general typology of research designs featuring mixed methods. *Research in the Schools*, 13 (1), 12–28.
- Thomas, K. (1964): *Die betriebliche Situation der Arbeiter*. Stuttgart: Enke.
- Veen, A./Barratt, T./Goods, C. (2019): Platform-Capital's ‚App-etite‘ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*, 34 (3), 388–406, DOI: 10.1177/0950017019836911.
- Waters, F./Woodcock, J. (2017): *Far From Seamless: a Workers' Inquiry at FoodTech*. Online: <https://www.viewpoint-mag.com/2017/09/20/far-seamless-workers-inquiry-deliveroo/> [9.12.2018].
- Wood, A. J./Lehdonvirta, V./Graham, M. (2018): Workers of the Internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries. *New Technology, Work and Employment*, 33 (2), 95–112.
- Woodcock, J. (2014): The workers' inquiry from Trotskyism to Operaismo: A political methodology for investigating the workplace. *ephemera*, 14 (3), 489–509.
- Woodcock, J./Graham, M. (2020): *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Cambridge, UK; Medford, MA: Polity.
- Zoll, R. (1988): Von der Arbeitersolidarität zur Alltagssolidarität. *Gewerkschaftliche Monatshefte*, 6, 368–381.
- Zuboff, S.: (2018): *Das Zeitalter des Überwachungskapitalismus*. Frankfurt/M.: Campus.