

# Fragmentierte Arbeit, verallgemeinerter Konflikt: Alltägliche Auseinandersetzungen in der Plattformarbeit

---

*Moritz Altenried und Valentin Niebler*

## Einführung und Kontext

Plattformarbeit ist heute ein globales Phänomen. Millionen von Menschen arbeiten zumeist in urbanen Zentren bei digitalen Plattformen wie Uber, Deliveroo oder Helpling. »Everybody is talking about the gig economy« schreiben die britischen Wissenschaftler Jamie Woodcock und Mark Graham in ihrer kritischen Einführung ins Thema (Woodcock & Graham, 2019, S. 1). In vielen Ländern ist die »Gig Economy« als Begriff tatsächlich bereits in der Umgangssprache angekommen. In Großbritannien etwa, wo die Zahl der Plattformarbeiter:innen inzwischen derjenigen im öffentlichen Gesundheitssektor entspricht, wie Woodcock und Graham betonen, entwickeln sich seit einigen Jahren breite öffentliche Diskussionen zu dem Phänomen und seinen Auswirkungen auf die Welt der Arbeit. Die Aufmerksamkeit für die Gig Economy speist sich hier und anderswo ganz zentral aus einer Welle von Protesten von Plattformarbeiter:innen (Animento, Di Cesare & Sica, 2017; Joyce, Neumann, Trappmann & Umney, 2020; Woodcock, 2021). Es sind auch die zahlreichen und intensiven Streiks und Auseinandersetzungen, die in Deutschland, Europa und global von Arbeiter:innen aus verschiedenen Bereichen der Gig Economy geführt wurden und werden, die dazu geführt haben, dass die Arbeitsbedingungen auf digitalen Plattformen inzwischen große politische Aufmerksamkeit erhalten und zum Objekt von neuen Gesetzesinitiativen und Regulierungsversuchen werden. Damit treten die Auseinandersetzungen um die Zukunft digital organisierter und radikal-flexibler Arbeit in eine neue Phase ein. Die Relevanz dieser politischen und sozialen Auseinandersetzungen reicht dabei längst über das Feld digitaler Plattformen hinaus.

Neben dem oft eher kleinen bis mittleren (aber teilweise stark steigendem, siehe z.B. Huws, Spencer, Coates, Syrdal & Holts, 2019) Anteil an nationalen Arbeitsmärkten, ergibt sich die Relevanz der Gig Economy und der genannten Auseinandersetzungen auch aus der Bedeutung von Plattformen als wichtiges Experimen-

tierfeld für digital vermittelte, organisierte und kontrollierte Arbeit. Plattformarbeit dient dabei als eine Art Labor, in dem mit neuen Techniken und Technologien von Organisation und Ausbeutung lebendiger Arbeit experimentiert wird und auf die Arbeiter:innen mit neuen Widerstandstrategien reagieren. Das Geschäftsmodell der digitalen Plattform ist dabei nicht nur als neuartiges Geschäftsmodell und Akkumulationsstrategie zu begreifen, sondern stellt im Fall von Arbeitsplattformen auch ein neues Paradigma betrieblicher Organisation auf. Vermittels digitalisierter Steuerung über mobile Geräte entfällt auf Plattformen der physische Betriebsstandort, ein Kontrast zu den Bürogebäuden, Fabriken oder Firmenzentralen die sich im letzten Jahrhundert als alltägliche Infrastrukturen des Arbeitslebens etabliert hatten. Sowohl der Kontrollrahmen seitens des Managements als auch die Beziehung zwischen Arbeiter:innen ist auf Plattformen anders gestaltet als in konventionellen Arbeitsbeziehungen.

Im Kontrast zu den bereits umfassenden Untersuchungen der Kontrollpraktiken auf Plattformen, ihrer Risikoauslagerung auf Arbeiter:innen und den institutionalisierten und sichtbaren Kämpfen gegen diese Praktiken betrachtet dieser Beitrag das Phänomen der Plattformarbeit mit Blick auf vor allem alltägliche, individuelle und kollektive Subversions- und Widerstandspraktiken. Wir beschreiben diese Praktiken auf Basis unserer empirischen Forschung zu Plattformarbeit in Berlin und Europa. Der Beitrag basiert auf 43 qualitativen Interviews mit Arbeiter:innen von drei Plattformen in Berlin (Uber, Deliveroo, Helping), ausführlicher ethnographischer Forschung sowie zahlreichen Hintergrundinterviews.<sup>1</sup> Dabei gilt unsere Aufmerksamkeit nicht primär den sichtbaren Streiks und Protesten, sondern vor allem den alltäglichen Tricks, Konflikten und Auseinandersetzungen zwischen Arbeitenden und Kapital, die im Kontext des Arbeitsmodells der Gig Economy eine besondere Bedeutung erhalten.

Solche mehr oder weniger intensiven alltäglichen Auseinandersetzungen und Kämpfe oder Formen »informellen Widerstands« wie sie von Heiner Heiland und Simon Schaupp in der Einführung des vorliegenden Bandes vermessen werden sind so alt wie der Kapitalismus selbst und ihre Dynamik ist eine nicht zu unterschätzende Triebkraft kapitalistischer Entwicklung (oder sogar *die* zentrale Trieb-

---

1 Zwei unserer Projekte sind der Rahmen für diesen Beitrag: Das von der Europäischen Kommission im Rahmen des Programms Horizon 2020 geförderte Projekt »Platform Labour in Urban Spaces« (PLUS – grant agreement No 822638) untersucht Plattformen und Plattformarbeit in sieben europäischen Städten, darunter Berlin. Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden. Das von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) finanzierten Projekt »Digitalisierung von Arbeit und Migration« (Fördernummer 398798988) untersucht den Nexus von Arbeit auf digitalen Plattformen und Migration.

kraft, wie etwa der italienische Operaismus postuliert). Der Aufstieg digitaler Plattformen steht im Kontext eines neuen Zyklus solcher Auseinandersetzungen im Zeitalter des digitalen Kapitalismus. Im Folgenden versuchen wir zu zeigen, wie diese Auseinandersetzungen vom charakteristischen Arbeitsmodell der Plattformarbeit (das wir als die Kombination von algorithmischem Management und hyperflexiblen Vertragsverhältnissen beschreiben) transformiert werden. Dabei zeigen wir die Logik digitaler Kontrolle und Fragmentierung, die digitale Plattformen entwickeln und anhand verschiedener Beispiele unterschiedlicher Plattformen, wie Arbeiter:innen diesen Logiken mit kreativen individuellen aber auch kollektiven Strategien begegnen. Das Feld der Plattformarbeit bietet dabei ein faszinierendes Beispiel dafür, wie sich die Managementstrategien und Technologien der Plattformen und die alltäglichen und kollektiven Widerstandsstrategien der Arbeitenden in beeindruckendem Tempo gegenseitig entwickeln. Die Plattformarbeit ist damit zurzeit auch ein zentrales Labor und Auseinandersetzungsort über die Zukunft der Arbeit im digitalen Kapitalismus.

## Plattformökonomie und Plattformarbeit

Der Begriff Plattformökonomie beschreibt ein System oft global tätiger Firmen und Unternehmensgruppen, die sich in den vergangenen Dekaden in verschiedenen Bereichen der globalen politischen Ökonomie und Arbeitsteilung verbreitet haben. Befördert durch viel verfügbares Risikokapital nach der Dotcom-Krise 2000 und der Finanzkrise 2008 haben sich einige dieser Firmen in wenigen Jahren zu den wertvollsten Unternehmen weltweit entwickelt (Srnicek, 2018; Staab, 2019). Neben dem Aufstieg von Google, Amazon, Facebook und Apple entstehen dabei sogenannte Gig-Plattformen wie Uber, Airbnb oder Deliveroo, die als Vermittler von Dienstleistungen und mit schlanken Outsourcing-Modellen etablierte Märkte transformieren.

In Plattformunternehmen finden sich oft sehr unterschiedliche Beschäftigungsformen. Wenn im Folgenden von Plattformarbeit die Rede ist, sind damit nicht alle Beschäftigten bei Plattformunternehmen gemeint, sondern vielmehr ein spezifisches Beschäftigungsmodell, das in der internationalen Debatte oft als Gig Economy bezeichnet wird (Woodcock & Graham, 2019; Crouch, 2019; Schor, 2020). Die Gig Economy übersetzt die Logik der Plattformen in ein Modell von Arbeitskraft *on demand*, das inzwischen in immer mehr Bereiche der gesellschaftlichen Arbeitsteilung vordringt. Gig-Arbeitsplattformen existieren als Geschäftsmodelle sowohl ohne als auch mit Ortsbindung. Während ortsunabhängige Plattformarbeit, sogenanntes Crowdwork auf Plattformen wie Amazon Mechanical Turk, Clickworker oder Appen global verteilt und in einer neuen Form digitaler Heimarbeit rund um den Globus praktiziert wird (Altenried, 2017), findet ortsbasierte

Arbeit – welche im Fokus dieses Artikels steht – auf lokalen Märkten und damit primär in urbanen Räumen statt.

Als das genuine Charakteristikum von Plattformarbeit sehen wir das Zusammenspiel zwischen algorithmischem Management (also Formen digitaler, zumindest teilautomatisierter Organisation, Steuerung und Kontrolle der Arbeit) einerseits, sowie hyper-flexiblen Vertragsverhältnissen andererseits. Es ist gerade diese Kombination aus den neuen Formen algorithmischen Managements und digitaler Kontrolle auf der einen, sowie den (teilweise sehr alten) Flexibilisierungs- und Prekarisierungsstrategien auf der anderen Seite, die Plattformarbeit für Unternehmen attraktiv macht und die ebenfalls die Auseinandersetzungen in diesem Bereich der gesellschaftlichen Arbeitsteilung strukturiert (Altenried, 2017; Altenried, Niebler & Macannuco, 2020).

Arbeit auf Gig-Plattformen ist im Wesentlichen durch ein Bündel von Technologien geprägt, die unter dem Sammelbegriff ›Algorithmisches Management‹ Organisations-, Koordinations- und Kontrollelemente des Arbeitsprozesses weitgehend automatisieren. Die teilweise oder vollständige Automatisierung von Management-Entscheidungen findet durch sogenanntes Tracking (Datensammlung), Rating (Hierarchisierung) sowie durch die aktive und passive Governance durch App- und Website-Interfaces statt (Lee, Kusbit, Metsky & Dabbish, 2015; Moore, 2017; Beverungen, 2018; Staab 2019). Statt der Koordination von Anweisungen durch Vorgesetzte oder ein mittleres Management erhalten Arbeiter:innen ihre Aufträge und Vorgaben über die Smartphone-Applikation, auf welcher Navigationsrouten, Kundeninformationen und Bewertungen angezeigt werden. Algorithmisches Management leitet den Arbeitsprozess sowohl durch Anreizsysteme und Belohnungen (Zugang zu besseren Aufträgen, zufriedenstellende Grafiken etc.) als auch durch Sanktionen und Aussperrungen aus der App.

Eine wesentliche Auswirkung von Techniken des algorithmischen Managements ist der hohe Grad an Intransparenz, der in der Forschung als ›Informationsasymmetrie‹ verhandelt wird (Shapiro, 2018). Die Unklarheit über das System der Auftragsvergabe und die Praxis von Ratings üben dabei Druck auf Arbeiter:innen aus, wie diese Aussage eines Uber-Fahrers in Berlin verdeutlicht:

»Wenn man keine Aufträge bekommen hat und man ruft beim Kollegen an und der sagt: ›Ja bei mir läuft es ganz gut.‹ Dann kommen halt diese teuflischen Gedanken, irgendwas ist doch was falsch. ›Ah, vielleicht weil ich jetzt schlechte Bewertungen habe, ah, vielleicht weil ich heute mal mehr Pause gemacht habe als gestern.‹ Es ist psychisch eine belastende Sache.« (Interview April 2020)

Wie die Aussage verdeutlicht, hat die Opazität dieser Systeme algorithmischen Managements manchmal eine ebenso zentrale Bedeutung für die Arbeiter:innen wie der Grad an tatsächlicher Kontrolle den sie ermöglichen.

Auch wenn diese Systeme algorithmischen Managements nie lückenlos funktionieren, zielen sie doch auf die automatisierte Organisation der Arbeit in fast all ihren Aspekten (von der Schichtplanung über den Arbeitsprozess bis zur Abrechnung). Im Falle von Plattformen erlaubt digitale Technologie dabei die präzise Organisation, Kontrolle und Vermessung der Arbeit etwa von im Stadtraum verteilten Fahrradkurier:innen, Taxifahrer:innen oder Paketlieferant:innen in einer Weise, wie sie vorher nur in der disziplinären Architektur der Fabrik denkbar waren – und nun aus der Ferne und weitgehend automatisiert möglich wird (Altenried, 2022).

Diese neuen Formen digital organisierter und zunehmend automatisiert kontrollierter Arbeit stellen aber nur einen zentralen Aspekt der Plattformarbeit dar. Erst in Kombination mit der Flexibilisierung und Prekarisierung der Arbeit, dem zweiten wichtigen Charakteristikum der Gig Economy, entwickelt diese ihre Profitabilität für die Plattformen. Den zweiten wesentlichen Bestandteil von Plattformarbeit stellen damit hyper-flexible Vertragsverhältnisse dar. Plattformen wie Deliveroo oder Helpling setzen auf formell solo-selbstständige Arbeiter:innen, um die Fixkosten (für Arbeit und Produktionsmittel) so weit wie möglich gegen Null zu drücken. Die Fahrer:innen etwa von Deliveroo müssen dabei, wie bereits beschrieben, die Investitionen für ihre Fahrräder und Smartphones selbst tragen und im Falle von Auftragsflauten oder Krankheiten auch fast das komplette Risiko.

Der Rückgriff auf solo-selbstständige Arbeiter:innen, die mit ihren eigenen Fahrrädern oder Autos unterwegs sind und pro Auftrag bezahlt werden, führt so auch zur digitalen Renaissance einer eigentlich als weitgehend historisch betrachteten Lohnform: dem Stücklohn. In der Geschichte des Kapitalismus an den Rand gedrängt, wenn auch nie ausgestorben, sind Stücklöhne für die heutige Gig Economy ein zentrales Instrument. Sie sind ein Mittel zur Leistungskontrolle und Disziplinierung von Arbeit. Dabei ist das Einkommen von der erbrachten Anstrengung und Geschwindigkeit abhängig. Eine Fahrradkurierin, die pro Auftrag bezahlt wird, kann das bestätigen: Je schneller sie fährt, desto mehr Aufträge schafft sie und entsprechend steigt ihr Stundenlohn. »Die Exploitation der Arbeiter durch das Kapital verwirklicht sich hier vermittelt der Exploitation des Arbeiters durch den Arbeiter«, so beschrieb bereits Marx die Funktion des Akkords durch Stücklohn (Marx, 1962, S. 577). Stücklöhne auf digitalen Plattformen sind meist flexibel und ändern sich häufig, oft werden sie in Echtzeit an Nachfrage und verfügbare Arbeiter:innen angepasst.

Mithilfe von Selbstständigkeit und Stücklöhnen wird es außerdem möglich, die Arbeiter:innen nur zu bezahlen, wenn auch Aufträge vorhanden sind – und so unternehmerische Risiken auf diese abzuwälzen. Zwischen den Aufträgen und in Wartezeiten verursachen sie so keinerlei Kosten für die Unternehmen. Gleichzeitig werden so auch die Kosten für Schichtplanung und Arbeitswege auf die Arbeiter:innen übertragen. Die Konkurrenz und eine oft stark schwankende Auftrags-

lage sind ein globales Problem in der Plattformökonomie. Da Selbstständige, die mit ihren eigenen Computern, Autos oder Fahrrädern arbeiten, kaum Fixkosten verursachen, gibt es für die Plattformen wenig Anreize, die Zahl der angemeldeten Arbeiter:innen zu begrenzen. Im Gegenteil bietet eine hohe Zahl an Arbeiter:innen für Plattformen wie Uber und Deliveroo die Möglichkeit, im ganzen Stadtgebiet einen schnellen Service anzubieten, während dies für die Arbeiter:innen wiederum in der Regel mehr Konkurrenz, schlechtere Löhne und damit längere Arbeitszeiten bedeutet.

Es ist die Kombination aus den umfassenden Formen algorithmischen Managements und flexiblen Vertragsverhältnissen und Lohnformen, die das zentrale Charakteristikum der Plattformarbeit darstellen. In Plattformen wie Deliveroo oder Uber sehen wir eine neue Konfiguration von Arbeit: automatisch organisiert und streng kontrolliert und gleichzeitig hoch flexibel, skalierbar und kontingent. Plattformarbeit illustriert dabei in konzentrierter Form eine »Vervielfältigung der Arbeit« wie sie Sandro Mezzadra und Brett Neilson (2013) beschreiben: eine zeit-räumliche Intensivierung von Arbeitsprozessen durch enge Kontrolle und flexiblen Zugang, eine Diversifizierung von Arbeitskräften die zahlreiche demographische Gruppen und Lebensumstände umfasst, und eine Heterogenisierung von Vertragsverhältnissen die Arbeiter:innen oft in einer Mischung aus Solo-Selbstständigkeit, befristeten Verträgen und verschiedenen gelagerten Teilzeitbeschäftigungen in den Produktionsprozess integrieren. Hier liegt auch der Grund, warum in vielen Städten die Arbeiter:innen von Plattformen wie Uber oder Deliveroo in ihrer Mehrzahl Migrant:innen sind: durch die charakteristische Kombination von digitalem Management und algorithmischer Kontrolle sind diese Plattformen geradezu ideal zur Ausbeutung migrantischer Arbeit geeignet (Altenried 2021; Altenried, Animento & Bojadžijev, 2021; Schapp 2021)

Wenn wir über die Vervielfältigung von Arbeit als Nexus von digitaler Technologie, flexiblen Vertragsformen und der Mobilität von Arbeit selbst nachdenken, können wir sehen, wie dies wichtige Entwicklungen auch über die Welt der Gig Economy hinaus sind. Wir können an weitere Beispiele wie ein Amazon-Verteilzentrum denken, wo ein hochgradig standardisierter, digital organisierter Arbeitsprozess die flexible Einbeziehung von Kurzzeit- und Saisonarbeiter:innen ermöglicht, um die Belegschaften entsprechend der schwankenden Nachfrage, zum Beispiel in der Weihnachtszeit, zu skalieren. In der gesamten Arbeitswelt des digitalen Kapitalismus finden sich viele Beispiele, in denen die neuen Möglichkeiten, Arbeit digital zu organisieren, zu kontrollieren und zu messen, neue Konfigurationen und Geografien von Arbeit und Mobilität hervorbringen. In diesem Sinne lässt sich argumentieren, dass digitale Plattformen die paradigmatischen »digitalen Fabriken« der Gegenwart sind in denen sich Transformationstendenzen, die gerade die Welt der Arbeit umfassend verändern, exemplarisch zeigen (Altenried, 2022).

## Alltäglicher Widerstand: Mikrokonflikte auf Plattformen

Die beschriebenen digitalen Technologien und Strategien zu Flexibilisierung der Arbeit vonseiten der Plattformen zielen direkt auf die Verringerung der Machtressourcen und Spielräume der Plattformarbeiter:innen und auf einen möglichst effizienten und reibungslosen Prozess der Ausbeutung menschlicher Arbeit. Sie bauen auf längerfristige und breitere Flexibilisierungs- und Prekarisierungstendenzen, die in den neoliberalen letzten Dekaden nicht zuletzt als Reaktion auf die betriebliche und soziale Macht der organisierten Arbeit entwickelt wurden, wie auch auf sehr viel ältere Geschichten und Technologien zur Kontrolle und Organisation kontingenter Arbeit (man denke an durch Stücklöhne organisierte industrielle Heimarbeit oder die Geschichte und Gegenwart migrantischer Tagelöhner:innen).

Ein zentraler Aspekt dieser jahrzehntelangen Gegenoffensive des Kapitals ist die Fragmentierung, die auch in der Plattformarbeit eine wichtige Rolle spielt. Auf Arbeiter:innen wirkt sich Plattformarbeit auf mehreren Ebenen als Fragmentierung aus. Auf räumlicher Ebene durch den Wegfall des physischen Betriebs und die Verstreuung der Arbeitskräfte in einer Stadt oder Region; auf organisationaler Ebene durch die fehlende Zugehörigkeit durch das Plattform-Unternehmen (und Absicherung durch dieses) sowie technologisch durch die Vereinzelung von Arbeiter:innen in einem auf die App reduzierten Arbeitsprozess, dessen Interface und Gestaltung kollektive Prozesse erschwert oder lediglich affirmativ in Wert setzt. Diese fragmentierenden Effekte von Plattformarbeit haben in der Forschung zu Analysen geführt, welche die einschneidende und fragmentierende Wirkung von Management- und Überwachungstechniken betonen (Zuboff, 2019). Neben der in der Labour Process Debate seit langem verhandelten These eines »Deskilling« im Arbeitsprozess (Braverman, 1998) wird dabei oft kaum Spielraum für widerständiges, eigensinniges oder kollektiv dissidentes Verhalten gesehen (Srnicek, 2017; Gandini, 2019). Diese Diagnosen stehen dabei in einem gewissen Missverhältnis zu dem Zyklus an Streiks und Protesten von Plattformarbeiter:innen der letzten Jahre: Seit 2016 hat sich eine globale Welle an Protesten entwickelt, die heute eine ernsthafte Bedrohung für das auf hyper-prekären Arbeitsbedingungen beruhende Geschäftsmodell von sogenannten Gig Economy-Plattformen wie Deliveroo, Helpling oder Uber darstellt. Diese Proteste haben einen Schwerpunkt im Bereich der Plattformen zur Essenslieferung gehen aber über diese hinaus. Auch die Dynamiken dieser Proteste und Mobilisierungen werden inzwischen breit diskutiert (Cant, 2019; Tassinari & Maccarrone, 2020; Woodcock, 2021).

Dagegen möchten wir mit unserer Analyse im Arbeitsalltag der Plattformarbeit beginnen. Mit dem Aufstieg digitaler Plattformen transformieren sich Konflikte zwischen Kapital und Arbeit, aber sie enden keineswegs. Im Gegenteil: Wir begreifen den Alltag auf Gig-Plattformen als ständiges und verallgemeinertes Konfliktfeld zwischen Plattformen und Arbeitenden. In unserer Analyse



dieser Konflikte konzentrieren wir uns auf die alltäglichen und wenig sichtbaren Mikro-Auseinandersetzungen im Arbeitsalltag. Dabei nimmt unser Beitrag die oft beschriebenen Kontroll- und Fragmentierungsdynamiken im Arbeitsprozesse der Plattformen zwar zur Kenntnis, argumentiert aber gleichzeitig an dass sich die dargestellte Kombination aus algorithmischen Management und hyper-flexiblen Vertragsformen erstens selten wie geplant in den Arbeitsprozess übersetzen, und zweitens auch zu neuen Lücken, Nischen und Konflikten führen, in welchen sich der Eigensinn (wie er sich etwa im Anschluss an Alf Lüdtke theoretisieren lässt) oder die »Agency« von Arbeiter:innen im Arbeitsprozess manifestieren kann und diesen damit auch mitprägt.

Während algorithmisches, app-basiertes Management auf die präzise Organisation und Überwachung der Arbeit zielt, so hat diese Form des Managements immer auch Lücken, die gezielt von Arbeiter:innen gesucht und kreativ genutzt werden. Auch die rechtliche Konstellation der Solo-Selbständigkeit führt immer wieder zu Lücken in der Kontrolle und Ausbeutung der Plattformarbeit, die von den Arbeitenden genutzt werden. Es sind also die oben skizzierten beiden zentralen Elemente der Plattformarbeit, um die sich die alltäglichen Konflikte und Auseinandersetzungen strukturieren. Die alltäglichen Konflikte in der per Algorithmus und Stücklohn organisierten Plattformarbeit sind dabei auch als eine direkte, dauerhafte und verallgemeinerte Form des Ringens zwischen Arbeitenden und Kapital um den produzierten Mehrwert zu verstehen (das sich in seiner Latenz und Kleinteiligkeit dann auch deutlich von den Formen, die dieses Ringen etwa in einer Fabrik mit Anstellung und Zeitlohn annimmt, unterscheidet).

Im Folgenden stellen wir einige Beispiele aus den vielfältigen Arrangements an kleinteiligen Konflikten und Strategien von Plattformarbeiter:innen vor. Dabei starten wir bei jeder Plattform zuerst mit eher individuellen Praktiken und zeigen danach wie diese sich zu kollektiven Praktiken aggregieren können und mit anderen kollektiven Formen alltäglichen Widerstands zusammenkommen. Gleichzeitig sind die verschiedenen Praktiken und Tricks, die es erlauben die Algorithmen der Plattform zum eigenen Vorteil zu nutzen, Bestandteil des alltäglichen Austausches unter Arbeiter:innen. Sie unterliegen außerdem einem ständigen Wandel, da Plattformen immer versuchen entsprechende Lücken zu schließen, worauf Beschäftigte mit neuen Strategien reagieren. Die Ebene der sichtbaren und institutionalisierten Auseinandersetzungen (etwa Streiks und Gerichtsprozesse um Scheinselbständigkeit) baut ebenfalls oft auf den alltäglicheren Widerstandspraktiken und unsichtbaren Organisationsprozessen auf, wird von uns aber tendenziell ausgelassen, weil diese Ebene wissenschaftlich und politisch wie erwähnt bereits breit diskutiert wird.



## Über: Bonusprogramme hacken, Regulierung umgehen, Algorithmen testen

Die Taxi-Plattform Uber ist in Berlin mit einer Flotte von etwa 7.000 Fahrer:innen aktiv. Über Bestellungen mit der App buchen Kund:innen Fahrten durch die Stadt, deren Route und Preis den Fahrer:innen vorgegeben wird. Während ihrer Arbeit werden Informationen von Fahrer:innen (Geschwindigkeit, GPS-Location, Anzahl der Fahrten und Stornierungen) gesammelt und auch durch Kund:innen in Form von Ratings eingespeist. Zwar sind die Uber-Fahrer:innen in Berlin aufgrund der Regulierung des deutschen Taxi-Marktes bei Sub-Unternehmen (sogenannten Mietwagenunternehmen) angestellt, verdienen ihren Lohn jedoch fast immer auf Provisionsbasis. Die systematische Übersättigung des Marktes seitens des Unternehmens und die dadurch niedrigen Durchschnittsverdienste führen dabei dazu, dass Fahrer:innen auf die Ausnutzung von Lücken und Anreizstrukturen durch verschiedene Tricks angewiesen sind.<sup>2</sup>

Im Falle von Uber in Berlin lassen sich dabei gängige Mikrokonflikte beobachten, die in anderen Städten ähnlich beobachtbar sind. Ein erster Fall betrifft das Ausnutzen von Bonusprogrammen des Unternehmens. Um lukrative Aufträge zu erhalten, versuchen Fahrer:innen auf die Länge ihrer Fahrten Einfluss zu nehmen, um ihre Erträge und Kommission gegenüber Uber zu maximieren. Je nach Höhe der Kommission werden (unter Umgehung der gesetzlichen Rückkehrpflicht zum Unternehmenssitz<sup>3</sup>) gezielt lange oder kurze Fahrten ›gesucht‹:

»Uber sagt, mach diese Woche 50 Fahrten, dann nehmen wir nur 10 Prozent Provision. [...] Was machen wir? [...] Wir drehen hier um diese Ecke. Oder an der East Side Gallery. Wir wissen genau, der Kunde an der East Side Gallery steigt ein, und fährt zum Adlon Hotel. Oder von Alex zum Adlon, Adlon zum Alex. [...] Kurze Fahrten. Ganz schnell machen wir 50 Fahrten. [...] Dann fahren wir zum Flughafen, dann verstecken wir uns da wo Kohle kommt. Und ich meine, ich bin offen und ehrlich, anders kann man es nicht machen, sonst verdienst du nichts.« (Interview Mai 2020)

Ein weiterer Trick besteht darin Aufträge zu stornieren, dabei jedoch Sanktionen zu umgehen. Ein Fahrer berichtet wie er durch das Kappen der Internetverbin-

- 
- 2 Wie die meisten Arbeitsplattformen ist Uber bestrebt, die Anzahl der über die App verfügbaren Arbeitskräfte zu maximieren, oft weit über dem Niveau der Nachfrage. Durch die bereits dargestellten Anstellungsverhältnisse (Selbstständigkeit oder Anstellung auf Provisionsbasis) werden die Risiken für geringe Nachfrage von den Arbeitenden getragen, konkret durch längere Wartezeiten und einen im Schnitt dadurch geringeren Lohn.
  - 3 Die Rückkehrpflicht beschreibt in Deutschland eine Vorgabe nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBfG), die Mietwagenunternehmen vor der Annahme eines neuen Auftrags die Rückkehr zum Unternehmenssitz vorschreibt. Diese Vorgabe stellt ein praktisches und unternehmerisches Hindernis für Uber und dessen Subunternehmen dar.

dung Aufträge ›storniert‹, ohne dafür sanktioniert zu werden. Dadurch kann er von einem Stundenlohn-Bonusprogramm an bestimmten Tagen profitieren, ohne Aufträge zu fahren:

»Über hat zum Beispiel gesagt, wenn du am Mittwoch fährst geben wir dir pro Stunde 20 oder 21 Euro [aber] du musst alle Fahrten die wir dir schicken annehmen. Du darfst nicht stornieren. [...] Der Über Kunde bucht, auf einmal fängt Über an zu klingeln. Was mache ich? [...] Ich bin runter gegangen, hab mein Internet weggemacht. [...]. Und auf einmal schreibt das System, es tut uns leid, es ist etwas schief gelaufen. Das heißt das ist deren Fehler, nicht mein Fehler. Was haben wir gemacht? Wir hätten in diesen acht Stunden [...] bestimmt 30 Fahrten machen müssen.« (Interview Mai 2020)

Die Vermeidung von weiterer Arbeit ohne zusätzlich Bezahlung wird durch diesen Trick ermöglicht. Diese Tricks und strategischen Versuche die Regeln der Plattform zu unterlaufen um höhere Einkünfte zu erzielen machen sich Kontroll-Lücken des algorithmischen Managements zunutze und zeigen den auf den Plattformen durch das Prinzip flexibler Stücklöhne dauerhaft vorhandenen Konflikt um die Aneignung des produzierten (Mehr-)Wertes zwischen Arbeitenden und Kapital.

Im Falle von Uber in Berlin lassen sich dabei auch ambivalentere Formen der Regelübertretung durch Fahrer:innen zu beobachten. Wie oben beschrieben, umgehen Fahrer:innen in Berlin oft gezielt die gesetzlich vorgeschriebene Rückkehrpflicht, die in der Uber-App durch das Interface der App erzwungen wird. Viele Fahrer:innen beschreiben, dass sie durch gezielte Pausen, An- und Abschalten der App sowie Änderung der Fahrtrichtung und Warten auf neue Aufträge unterwegs die Rückkehrpflicht umgehen können. Hier ist davon auszugehen, dass Uber dieses Verhalten wissentlich toleriert, weil sowohl Fahrer:innen als auch Uber einen Nachteil aus der Regelung ziehen. Es bleibt also offen ob hier gegen die Regeln des Unternehmens selbst verstoßen wird, oder ob vielmehr eine (für Arbeiter:innen ökonomisch notwendige) ›Komplizenschaft‹ entsteht. Für die Fahrer:innen stellt der Trick in jedem Fall eine wichtige Möglichkeit dar, ihre Tätigkeit profitabel zu halten und für ihre alltägliche Praxis macht es kaum einen Unterschied ob sie gegen die Regeln der Plattform oder gesetzliche Regulierungen arbeiten.

Wie in anderen Plattformen auch ist die Arbeit der Uber-Fahrer:innen tendenziell vereinzelt, dabei lassen sich aber verschiedene Formen des Austauschs und der Organisation untereinander beobachten. Obwohl sich Fahrer:innen oft nie gesehen haben, existieren kleinere und größere Messenger-Gruppen (WhatsApp, Telegram) auf denen Austausch stattfindet. Ein Fahrer berichtet:

»Wir sind in einer Gruppe organisiert. [...]. Wir wissen wo die Polizei-Kontrolle ist, wir wissen wo es Strafzettel gibt, wir wissen wo die uns blitzen wollen, wo die uns

anhalten wollen [...]. Und das wird ganz schnell durchgegeben.« (Interview Mai 2020)

Auf die Frage wie gut sich die Arbeiter:innen, persönlich kennen und ob dies einen Unterschied für den Austausch macht, antwortet der Fahrer:

»Wir haben uns nie gesehen. Wir sitzen alle im gleichen Boot. Wenn du in der Titanic sitzt, dann willst du deine Mitmenschen auch retten. Weil du weißt [...], wenn du ihn nicht rettetest, schiebt er dich ins Wasser rein.« (Interview Mai 2020)

In Berlin beschränkt sich dieser Austausch in größeren Gruppen meist auf Verkehrsinformationen, Polizeikontrollen und Sicherheitshinweise. In kleineren Gruppen wird auch über politische Themen und Arbeitsbedingungen gesprochen. Dieser oft alltägliche Austausch macht es für Fahrer:innen möglich, trotz der räumlichen Diffusion in Kontakt zu bleiben. Dies hat auch zu Organisierungsbemühungen und kollektiven Aktionen geführt, die jedoch bisher an den kleinteiligen und heterogenen Subunternehmens-Strukturen in Berlin scheitern und eine direkte Konfrontation mit Uber erschweren.

### »Experimente« mit dem Algorithmus

Kollektive Handlungsfähigkeit äußert sich aber nicht nur durch digitale Kommunikation oder Alltagsgespräche zwischen Arbeiter:innen, sondern auch durch gemeinsame Aktionen. Ein großes Anliegen für Arbeiter:innen besteht darin die Koordinations- und Verteilungslogiken der Plattform besser kennen und verstehen zu lernen, um so Informationsasymmetrien abzubauen. So erzählt ein Fahrer in Berlin von einem gemeinsamen Experiment mit anderen Fahrer:innen:

»Wir wollten mal wissen, wie das funktioniert. Wir waren fünf Leute. Wir haben ja immer zwei Handys, wir haben ein Kundenhandy und ein Uberhandy. Wir waren vier Autos, wir haben uns genau in der gleichen Höhe nebeneinandergestellt. Wir haben in der gleichen Höhe nebeneinander Übers gebucht. [...] Die eine Strecke waren fünf Kilometer. Die andere Strecke waren 30 Kilometer. Weil das natürlich in so ner Stadt richtig weit ist. Wir haben alle gleichzeitig die Uber-App praktisch angestellt und gebucht. Und was glaubst du, was passiert ist? [...] Per Zufall hat der [Algorithmus] jedem eine [Fahrt] rausgeschmissen. Der am schlechtesten Bewertete hat die beste Fahrt bekommen. Das ist nur psychologische Manipulation.« (Interview Mai 2020)

Das »Experiment« führt für die Fahrer zu der Erkenntnis, dass das Rating nicht oder nicht wesentlich ausschlaggebend ist für die Verteilung von Fahrten. Ein Hinweis, der hilfreich ist um Annahmen und Erwartungen gegenüber der Plattform einzuordnen. Solche Experimente und gemeinsame Versuche die Logiken algo-

rhythmischen Managements zu durchschauen und zum eigenen Vorteil zu nutzen gehören zu den wichtigsten Formen des alltäglichen Austausches und Widerstands zwischen Plattformarbeiter:innen.

## Helping: Arbeit ›performen‹ und Koalitionen mit Kunden

Helping ist ein Plattform-Unternehmen das mehreren europäischen Ländern und weltweit etwa 10.000 Reinigungskräfte mit Hilfe einer App in Privathaushalte vermittelt. Von ihren Einnahmen müssen die selbstständigen Arbeiter:innen etwa 30 Prozent an die Plattform abgeben. Seinen größten Markt besitzt das Unternehmen in Deutschland. Der Arbeitsprozess auf Helping kann aufgrund der Form der Tätigkeit (Putzen an verschiedenen Orten, zumeist private Haushalte) nicht so präzise algorithmisch kontrolliert werden wie etwa bei Uber oder Deliveroo. Dafür setzt die Plattform auf das Ko-Management der Kundschaft, die mit ihren Bewertungen der Reinigungskräfte deren »Marktwert« auf der Plattform wesentlich mitbestimmen.

Die Reinigungskräfte arbeiten meist vereinzelt, pflegen dafür jedoch oft einen engen Kontakt mit ihren Kund:innen, bei denen sie üblicherweise regelmäßig arbeiten. Aus diesem Verhältnis erwachsen sowohl Mikrokonflikte mit der Plattform als auch Möglichkeiten zu deren Überwindung. Aufträge auf Helping werden pauschal und stundenweise vergeben. Weil die Tätigkeiten meist individuell von den Kunden festgelegt werden, besteht hier Spielraum zur Reduktion von Arbeitsaufwand. Eine Reinigungskraft beschreibt den Prozess folgendermaßen:

»Wenn du den Eindruck hast sie geben dir zu viel Zeit, dann bekommst du die Motivation etwas langsamer zu putzen [...], aber immer noch so auszusehen als ob du beschäftigt bist, so dass du am Schluss sagen kannst: Okay, das war diese Anzahl von Stunden. [...] Auf der Rechnung kann man auch eine andere Zahl eintragen, wenn der Auftrag vorbei ist bekommst du eine Nachricht in der steht: ›hast du hier geputzt?‹, eine automatisierte Nachricht. Und dann gibst du ›Ja‹ und ›Nein‹ ein. [...] Und wenn es weniger Arbeit ist dann ziehst du die Reinigung in die Länge.« (Interview April 2020, unsere Übersetzung)

Weil meist weder die Kund:innen noch die Plattform messen können, wie lange die Aufgabe dauert, kann die Reinigungskraft das Tempo bestimmen, wenn die Aufgabe Spielraum dafür lässt. Das algorithmische Management ist hier lückenhaft und auf die schriftlichen Bewertungen der Kund:innen angewiesen, so dass »absichtliche Minderleistungen« (Taylor, 2007) möglich sind.

Weil das Verhältnis zu Kund:innen zentral ist, geben viele Reinigungskräfte an, dass die Hauptaufgabe des Jobs in der Beziehungsarbeit mit Auftraggeber:innen liegt. Ist diese sichergestellt, ist auch das Rating zufriedenstellend.

»Das ist das Verwickelte an dem Rating-System, es funktioniert nämlich nicht wirklich. [...] Du verkaufst nicht die Reinigung, du verkaufst die Vorstellung [...] dass du sie [die Kund:innen] magst. Das ist der Service denn du erbringst. Wenn du ein gutes Rating haben willst musst du den Leuten die Phantasie verkaufen, dass sie toll sind und du gerne dort bist – ich liebe es [...] hier zu sein und nur für dich zu putzen [...]. Ich liebe es!« (Interview, Mai 2020, unsere Übersetzung)

Obwohl dieser Umstand auch auf die zusätzliche Anforderung der emotionalen Arbeit (Hochschild, 2006) mit Kund:innen verweist, macht er gleichzeitig Spielräume sichtbar. Durch ein demonstratives Zurschaustellen von Tätigkeit sowie ein gutes Verhältnis zu Kund:innen (die dabei selbstredend eine stärkere Machtposition einnehmen) kann der Einfluss des Plattformunternehmens reduziert werden.

Wie weit dieses Potential gehen kann, zeigt sich im Folgenden. Ein weiteres Element die Arbeitskontrolle auf Helping zu auszuhebeln und sogar die Plattform komplett auszuschließen liegt im Aufbau von (informellen) Koalitionen zwischen Arbeiter:innen und Kund:innen. Da sich Arbeiter:innen und Kund:innen in den meisten Fällen in einem zweiwöchigen Rhythmus begegnen, ist es üblich die Geschäftsbeziehung ohne die Plattform weiterzuführen und dafür auch auf Vermittlungsgebühren zu verzichten. So berichtet eine Arbeiterin von einem Angebot ihrer Kunden:

»Dieses Ehepaar für das ich heute arbeite, sie meinten zu mir: wir vertrauen Helping nicht, wir wollen dich herausholen. Und das wurde schon mehrmals zu mir gesagt. Die anderen beiden [Kund:innen] die ich habe meinten auch zu mir: wir mögen Helping nicht und wollen dich direkt einstellen.« (Interview, Februar 2020, unsere Übersetzung)

Die Abwesenheit personalisierter Kontrolle und Organisation durch die Plattform, die durch das algorithmische Management ermöglicht wird, lassen die Opportunitätskosten für die Umgehung der Plattform sichtbar sinken. Koalitionen zwischen Kund:innen und Arbeiter:innen können vor allem dann entstehen, wenn das persönliche Verhältnis (wie oben beschrieben) Vertrauen erzeugt hat. Sie kommen nicht immer auf Kundenanfrage zustande, sondern werden von Arbeiter:innen auch trotz Kündigungsrisiko aktiv in Spiel gebracht. Ein weiterer Arbeiter erzählt vom Risiko und der Angst, die damit verbunden war seine Kund:innen selbst auf die Möglichkeit aufmerksam zu machen:

»Als ich gefragt habe [...] wenn ihr wollt, können wir es außerhalb machen, es ist mehr für mich und weniger für euch. Und er hat gesagt, wir denken darüber nach. Und ich war so verängstigt, dass ich meinem Mann davon erzählt habe, ich meinte, oh nein, vielleicht erzählt er es Helping. Aber nein, er hat es nicht gemacht, er gab mir 15 Euro als Trinkgeld, und sagte das ist was Helping von dir genommen hat.« (Interview, Februar 2020, unsere Übersetzung)

Obwohl es selbstständigen Dienstleistern rechtlich frei steht mit Kund:innen außerhalb der Plattform zu arbeiten, wird die Praxis der Umgehung seitens Helpling hoch sanktioniert. Bis zu 500 Euro müssen Kunden oder Arbeiter:innen in Berlin zahlen, wenn ein solcher Fall auffällt. Die hohe Sanktion und deren Bedrohungspotential ist eine Reaktion des Unternehmens auf diese weit verbreitete Praxis, die das Unternehmen als Geschäftsrisiko erkannt hat. Auch diese Lücke lässt sich jedoch kaum durch algorithmische Kontrolle schließen.

### Kollektives »Blacklisting«: Digitaler Austausch und Vernetzung

Die im Vergleich zu anderen Plattformen etwas verringerten Möglichkeiten der digitalen Kontrolle werden also durch Arbeiter:innen (teilweise in Bündnissen mit der Kundschaft) genutzt. Auf der anderen Seite kompensiert Helpling die fehlende digitale Kontrolle aber auch durch das Ko-Management der Kundschaft, deren Bewertungen eine wichtige Rolle für den Zugang zu künftigen Aufträgen spielen. In vielen Fällen nutzen Kund:innen diese Machtposition aus, etwa um zusätzliche Leistungen oder längere Arbeitszeiten zu erzwingen. In diesem Fall müssen die Arbeiter:innen abwägen. Sie bewegen sich zwischen dem Risiko entweder eine schlechte Bewertung zu erhalten oder einen Konflikt mit der Kundschaft auszufechten, die im Normalfall von der Plattform unterstützt wird. Oder aber sie entscheiden sich für die stillschweigende Akzeptanz der zusätzlichen oder unangemessenen Forderungen der Kundschaft um die eigene Bewertung und damit Sichtbarkeit und Marktwert in der Plattform hoch zu halten (Bor, 2021).

Um dieses Dilemma zumindest mit den schlimmsten Kund:innen zu vermeiden, versuchen sich Arbeiter:innen von Helpling gegenseitig vor diesen zu warnen. Aus dieser alltäglichen Praxis gegenseitiger Hilfe entstehen auch festere Strukturen, oftmals auf der Basis sozialer Medien etwa WhatsApp- oder Facebook-Gruppen. Dabei werden unter anderem auch schwarze Listen mit problematischen Kunden angefertigt, die in der Gruppe kursieren:

»Wenn wir auf Helpling eine Buchung bekommen sehen wir nicht den Namen der Kunden. Wir sehen nur die Adresse. Daher machen wir Blacklists mit Adressen.«  
(Interview Februar 2020, unsere Übersetzung)

Solche als kollektive und ständig aktualisierte Onlinedokumente geführte Blacklists erlauben den Arbeiter:innen zum Beispiel auch sich gegenseitig vor übergreifiger Kundschaft zu warnen und gar nicht erst in die schwierige Situation zu kommen mit diesen alleine in deren Wohnungen zu sein.

Solche Listen sind ein Ergebnis des ständigen Austauschs über verschiedene Chats und soziale Medien in denen sich die Arbeiter:innen neben alltäglichen Gesprächen auch bei allen möglichen Problemen (etwa auch mit Ämtern, Behörden oder Vermieter:innen) gegenseitig unterstützen. Eine Helpling-Arbeiterin erzählt

etwa von einer gemeinsamen spanischsprachigen Chat-Gruppe, in der Nachrichten ausgetauscht werden:

»Es gibt WhatsApp Gruppen mit vielen Leuten aus Uruguay, Chile, Argentinien, Leute aus Lateinamerika, wir haben Kontakt mit allen. [...] So dass wir Erfahrungen sammeln können und oft kann man in der WhatsApp Gruppe morgens sehen: ›Ich habe dieses Problem‹, ›Könnt ihr mir helfen‹, und wir versuchen uns alle gegenseitig zu helfen.« (Interview Februar 2020, unsere Übersetzung)

Eine dieser Chatgruppen heißt »Helping Union« eine Tatsache, die zeigt, dass die Arbeiter:innen ihre Aktivität in diesen Gruppen tatsächlich auch als Ansatz sehen um Auseinandersetzungen für die Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen zu organisieren. Dieses Beispiel, wie auch zahlreiche Beispiele von anderen Plattformen, zeigt die zentrale Rolle von digitalen Kommunikationsnetzwerken für das Entstehen von »Solidaritätskulturen« unter Plattformarbeiter:innen und damit für gegenseitige Unterstützung sowie weitergehende Formen von Widerstand und Organisation (Fantasia, 1989; Heiland & Schaupp, 2020).

Bei einer Plattform wie Helping, bei der sich Arbeiter:innen fast nie begegnen und es so gut wie keine gewerkschaftliche Aktivität gibt, sind oft migrantische Netzwerke ein Ausgangspunkt für solche Vernetzungen und Organisationsansätze. In Berlin sind es etwa Arbeiter:innen aus Lateinamerika, die zahlreich in der Plattform vertreten sind und die eine wichtige Rolle in der alltäglichen Vernetzung und Organisation spielen (Altenried 2021). Das zeigen auch die Bemühungen von Gruppen wie ›Migrant Workers Berlin‹ und ›Oficina Precaria‹, die in Berlin versuchen Gig-Worker zu organisieren. Ein Aktivist der Migrant Workers Berlin, der auch Erfahrung mit Arbeit auf Helping hat, erzählt, dass über Facebook-Gruppen und andere Wege zunächst an die gemeinsame Sprache und Herkunft angeknüpft wird um Arbeiter:innen branchenübergreifend zu organisieren:

»Unser erster Schritt beim Aufbau beginnt in unserer Community. [...] Wir fangen mit den Leuten an, die wir kennen, wir sind aus Argentinien und Leute aus Lateinamerika haben viel Erfahrung in unserer Geschichte damit. [...] Wenn man sich die Feminist:innen in Argentinien anschaut, kann man sehen, dass wir kämpfen. [...] Es ist einfacher für uns, diese Leute anzusprechen, und wenn wir damit eine Gruppe von Leuten organisiert haben, dann ist der nächste Schritt: Hey, wie kommen wir in Kontakt mit Arbeiter:innen aller Nationalitäten. Aber wir müssen mit dieser ersten Gruppe anfangen.« (Interview Mai 2020, unsere Übersetzung)

In diesen verschiedenen Praktiken um die Plattform Helping zeigen sich auch die Übergänge von alltäglichen und individuellen Widerstandspraktiken zu kollektiven Formen und Organisationsansätzen. Im Falle von Helping sind die Voraussetzungen durch die Fragmentierung und fehlende Interaktion im Alltag deutlich erschwert (etwa im Vergleich zu Essenslieferant:innen die sich im Arbeitsalltag se-



hen und begegnen), dennoch finden die Arbeiter:innen Wege um sich zu vernetzen und zumindest erste Schritte zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen unternehmen.

## Deliveroo: Lücken im Algorithmus

Deliveroo ist eine 2013 in London gegründete Essenslieferplattform. Kund:innen können über die App bei Restaurants in ihrer Umgebung Gerichte zur Lieferung an die Haustür bestellen. Rund 140.000 Restaurants in fast 800 Städten in 12 Ländern in Europa, Asien und Australien sind über die App verfügbar. Deliveroo organisiert die Lieferung vom Restaurant zum Kunden durch eine Flotte von selbstständigen Kurier:innen (rund 110.000 weltweit) und nimmt eine Liefergebühr von der Kundschaft und Anteil an der Zahlung an das Restaurant. Bis 2019 war die Plattform in Deutschland aktiv, mit dem Rückzug der Plattform aus dem deutschen Markt im August 2019 endete auch unsere Forschung zur Plattform in Berlin. Deliveroo war und ist in verschiedenen Ländern Europas schon im Fokus verschiedener Auseinandersetzungen und (wilder) Streiks. Die Auseinandersetzungen zwischen Arbeitenden und Plattformen beginnen aber auch hier schon auf alltäglicher Ebene.

Ein Möglichkeitsfenster für widerständiges Handeln entsteht wieder durch die Solo-Selbstständigkeit (die natürlich auf vielen anderen Ebenen zur Prekarität des Jobs beiträgt). Um sich gegen Klagen auf Scheinselbstständigkeit abzusichern, muss Deliveroo unter anderem den Kurier:innen jeden Lieferauftrag einzeln anbieten und ihnen die Möglichkeit geben, Aufträge auch abzulehnen. Dies wiederum gibt diesen die Möglichkeit, nach verschiedenen Kriterien (Bezahlung, Distanz zu Restaurant und Kundschaft, Liefergegend etc.) auszuwählen und gegebenenfalls auch abzulehnen. Ein ehemaliger Berliner Rider der Plattform beschreibt die Praxis:

»Ich fing an zu lernen, wie man die App besser benutzt. Davor hatte ich immer alles akzeptiert. Und dann musste ich wirklich lange Fahrten machen, die mich außerdem an Orte brachten, wo es keine weiteren Bestellungen gab. Heute bin ich super wählerisch. Jetzt lehne ich oft vier hintereinander ab, wenn ich sie mir nicht gefallen. Und ich mache nur welche, die kurz sind... Ich weiß, dass es wirklich kurze für €4,80 gibt. Und dann kann ich vier oder sogar fünf in einer Stunde machen.«  
(Interview August 2019, unsere Übersetzung)

Besonders schlecht entlohnte und unbeliebte Aufträge »bouncen« so durch das System, weil sie von einer Vielzahl an Ridern abgelehnt werden. Dies führt dazu, dass die Plattform ihr Lieferversprechen nicht einlösen kann. Auf diese Weise aggregieren sich die einzelnen Verweigerungspraxen zu einer Art kollektivem Mini-Streik gegen einen einzelnen Auftrag und zwingen die Plattform so zum Handeln (zum

Beispiel dazu, die Entlohnung des Auftrags erhöhen um die Zustellung der Lieferung zu garantieren). Im Effekt hat diese Praxis einen ähnlichen Effekt wie die der Helping-Arbeiter:innen, die sich gegenseitig vor schlechter Kundschaft warnen oder wie aktivistische Tools wie das »Turkopticon«, ein Browser-Plug-in mit dem sich Arbeiter:innen der Crowdwork-Plattform Amazon Mechanical Turk vor schlechten Aufträgen und Auftraggebern warnen und diese so zur Anpassung ihrer Konditionen zwingen können (Silberman & Irani, 2016). Erschwert werden solche Strategien im Falle eines Überangebots an angemeldeten digitalen Klickarbeiter:innen oder Fahrradkurier:innen, die dann dazu gezwungen sind alle verfügbaren Aufträge anzunehmen. Plattformen wie Amazon Mechanical Turk und Deliveroo setzen gezielt auf ein solches Überangebot an Arbeit um die Praktiken der massenhaften Ablehnung von Aufträgen zu verhindern. Und dennoch verweisen diese Mini-Boykotte (die sich durchaus als Vorformen des Streiks lesen lassen) auf Lücken in der Weisungsgewalt der Plattformen, die durch das Konstrukt der Solo-Selbstständigkeit entstehen und die von Arbeiter:innen gezielt genutzt werden.

Wie andere Plattformen auch setzt Deliveroo auf ein umfassendes System algorithmischen Managements und der digitalen Organisation und Kontrolle der Arbeit mit möglichst geringem zusätzlichem Aufwand an menschlichem Management in den Büros des Unternehmens. Während die Formen algorithmischen Managements der Arbeit einen hohen Kontrollgrad über die räumlich verteilten Fahrer:innen erlaubt, hat das System auch Lücken und die Suche nach diesen Lücken und Möglichkeiten sie auszunutzen ist dauerhafte Beschäftigung fast aller Rider und ständiges Thema im Austausch zwischen diesen, sowohl auf der Straße als auch im digitalen Raum. Im Falle von Deliveroo in Berlin (und vielen anderen Ländern) zielen diese Tricks unter anderem auf die Manipulation der eigenen Performancestatistiken. Um die Anwesenheit bei den vorab gebuchten Schichten zu gewähren und (spontanes) Nichterscheinen zu verhindern, verwendete Deliveroo in Berlin (wie auch in anderen europäischen Ländern) ein Ranking-System, das (spontanes) Nichtantreten einer Schicht bestrafte, indem sich die Bewertung des/der Fahrer:in dann verschlechterte. Anwesenheitsstatistiken sind dabei ein wesentlicher Faktor, der den Zugang zu zukünftigen (lukrativen) Schichten strukturiert. Ein Rider der (aus welchen Gründen auch immer) eine Schicht nicht antritt, verschlechtert seine Statistik und kann in der nächsten Woche unter Umständen nur noch wenige oder unbeliebte Schichten buchen, weil die anderen bereits von Fahrer:innen mit besseren Statistiken gebucht wurden (welche früheren Zugang zum Buchungstoll und damit privilegierte Auswahl auf die neuen Schichten erhalten). Ein Fahrer erklärt das Problem:

»Manchmal habe ich Probleme mit der Schicht um 11:30 Uhr. Mein Deutschunterricht endet um 11:40 Uhr. Es ist in der Warschauer Straße und ich schaffe es nicht rechtzeitig nach Neukölln zu fahren und verliere so manchmal meine erste

Stunde. Aber bemühe mich immer sehr. Schließlich hast du nur mit einer guten Statistik gute Schichten und musst nicht ständig nach zusätzlichen Verfügbarkeiten suchen.« (Interview Juni 2019, unsere Übersetzung)

Spontanes Nichterscheinen zur Arbeit war also ein Problem, das es in der nächsten Woche schwerer machte ausreichende und gute Schichten zu bekommen. Allerdings hatten fast alle Berliner Rider relativ schnell herausgefunden oder von Kolleg:innen erfahren, dass es reicht sich einfach in die App einzuloggen (etwa vom heimischen Sofa) ohne die Absicht Aufträge anzunehmen, um die Schicht in der Statistik als anwesend gezählt zu bekommen. Das wiederum ermöglichte die Freiheit spontan nicht zu arbeiten. Dies allerdings nur für die Riders, die sich gerade in der Zone befanden in der ihre Schicht stattfinden sollte (was die App über GPS kontrolliert). Aber auch falls sie sich gerade nicht in der Zone befanden, entwickelten die Fahrer:innen Möglichkeiten ihre Anwesenheit vorzutäuschen, wie ein langjähriger Rider, der nebenbei noch in einem Kollektiv arbeitet, erklärt:

»Wenn ich zum Beispiel etwas anderes für das Kollektiv zu tun hatte und in einer anderen Ecke der Stadt war und nicht rechtzeitig nach Neukölln oder Friedrichshain konnte... Dann kontaktierte ich jemanden in dieser Zone, entweder meine Freundin oder einen Freund, und fragte ob sie sich mit meinem Account einloggen könnten... Es gibt dann diese PIN-Überprüfung. Also bekomme ich die PIN. Ich schicke ihm die PIN und er meldet sich einfach an, meldet sich innerhalb der ersten 15 Minuten an und das wars. So habe ich es die meiste Zeit geschafft, mich in der ersten Buchungsgruppe zu halten.« (Interview, August 2019, unsere Übersetzung)

Auch hier entstehen Lücken im System algorithmischen Managements, die von den Arbeiter:innen genutzt werden. Am Beispiel Deliveroo zeigt sich einmal mehr, wie die charakteristische Kombination der Plattformarbeit aus algorithmischem Management und Solo-Selbstständigkeit einerseits den Plattformen die kosteneffektive Organisation, Kontrolle der Arbeit und Risikoauslagerung auf die Arbeitenden erlaubt, andererseits aber hierbei immer neue Lücken entstehen, die von Arbeiter:innen gesucht und genutzt werden.

Auf die Strategien der Arbeitenden antworten die Plattformen mit Anpassungen der Algorithmen und verhindern so immer wieder Strategien wie die gerade beschriebene (in fast allen europäischen Städten hat Deliveroo inzwischen das Schichtbuchungssystem angepasst, um solche Praktiken zu verhindern). Die Anpassung und Veränderung der Algorithmen wiederum ermöglicht fast immer neue Tricks und Strategien der Arbeitenden, um ihr Einkommen zu erhöhen und die Kontrollmechanismen der Plattform zu umgehen. Die Algorithmen sind also zentraler Bestandteil eines dynamischen und alltäglichen Antagonismus zwischen Plattformen und Arbeitenden und zahlreichen Mikrokonflikten. Größere

Veränderungen von Seiten der Plattformen in diesen Algorithmen führen bei Deliveroo und anderen Plattformen darüber hinaus immer wieder dazu, dass aus den Mikrokonflikten und Strategien größere und sichtbare Konflikte wie spontane Streiks werden.

Neben den alltäglichen Auseinandersetzungen gab es gerade in Essenslieferplattformen wie Deliveroo in den letzten Jahren auch zahlreiche sichtbare Proteste und Streiks (Cant, 2019; Tassinari & Maccarrone, 2020; Woodcock, 2021). Oft entzündeten sich solche Proteste an Veränderungen in System der Auftragsvergabe und Vergütung, die etwa von Deliveroo regelmäßig und ohne vorherige Absprache mit Arbeiter:innen durchgeführt werden. Eine solche Veränderung führte zum Beispiel in London im August 2016 zu intensiven Protesten mit spontanen Streiks und Demonstrationen vor dem Londoner Hauptquartier der Plattform (Woodcock, 2016). Basierend vor allem auf Organisation über soziale Medien und Netzwerke markierten diese spontanen und relativ unorganisierten Proteste den Beginn eines Zyklus sichtbarer Kämpfe in der plattformbasierten Essenslieferung in ganz Europa (und darüber hinaus). Auch in Berlin kam es wiederholt zu Protestaktionen gegen Deliveroo und wie in vielen anderen Städten beruhten diese vor allem auf informellen Netzwerken und Basisgewerkschaften. Während sich größere Gewerkschaften (mit Ausnahmen) oft schwer tun mit Organisation von selbstständigen Plattformenarbeitenden, haben Basisgewerkschaften in verschiedenen europäischen Ländern erfolgreich mit Organisations- und Kampfstrategien im Bereich der Plattformarbeit experimentiert. Dabei funktioniert die Organisation oft zentral über soziale Medien und informelle Netzwerke der Rider oder auch über Vernetzungsansätze in den migrantischen Communities, die eine Vielzahl der Plattformarbeiter:innen stellen. Die entstehenden Proteste und Organisationen sind oft ebenso informell und primär digital organisiert sowie oft spontan und schnelllebig und spiegeln so die technologische und soziale Zusammensetzung der Plattformarbeit wider.

## Fazit

Mit Blick auf die drei hier untersuchten Unternehmen lässt sich zeigen, dass sich Arbeit auf Plattformen selten als der reibungslose und kontrollierbare Prozess erweist, als der er in der Vorstellung des Managements und auch einigen kritischen Analysen imaginiert wird. Die Kombination aus algorithmischem Management und flexiblen Vertragsverhältnissen, die wir als zentrales Element der Plattformarbeit beschrieben haben, ist dabei auch das strukturierende Element vieler Mikrokonflikte auf Plattformen. Das Arbeitsmodell der Gig Economy, das auf sowohl auf präzise Kontrolle als auch auf Risikoabwälzung auf die Arbeitenden zielt, weist immer wieder Lücken auf, die von diesen ständig gesucht und genutzt werden. Das

können blinde Flecken algorithmischer Kontrolle ebenso sein wie Rechte, die den Arbeitenden zugestanden werden müssen, um das Konstrukt der Selbständigkeit aufrecht zu erhalten.

Die Bezahlung über flexible Stücklöhne führt darüber hinaus zu einem andauernden und verallgemeinerten Konflikt über die Aneignung der erwirtschafteten Werte. Auf der einen Seite versuchen Plattformen möglichst große Teile der Arbeit unbezahlt zu halten, die Arbeiter:innen dazu zu bewegen niedrig bezahlte Aufträge zu akzeptieren oder Risiken zu tragen, während diese auf der anderen Seite versuchen die Regeln zu ihrem Vorteil zu nutzen, Algorithmen auszutricksen und den Plattformen die Kundschaft abzuwerben. Dieses ständige Ringen um ungewisse Profite und unsicheres Einkommen gehört zum Alltag der Plattformarbeit und prägt deren latente Konflikthaftigkeit und die Strategien und Handlungen der Arbeitenden. Trotz der durchaus vorhandenen Steuerungselemente, welche die Situation von Arbeiter:innen auf mehreren Ebenen fragmentiert und Spielräume beschränkt, lässt sich also eine ständige und konflikthafte Auseinandersetzung über die Aneignung der über die Plattformarbeit produzierten Gewinne beobachten. Auf subjektiver Ebene gehen diese Konfliktstrategien für Arbeiter:innen mit verschiedenen, teils ambivalenten Einstellungen gegenüber Management und Unternehmen einher. Während manche Regelbrüche den Arbeiter:innen schlicht zur Verrichtung der Arbeit notwendig erscheinen und das Verhältnis zum Unternehmen nicht notwendigerweise berühren, speisen sich andere Strategien aus einer expliziten Abgrenzung zum Unternehmen, üblicherweise aus Frustration über unfaire Bezahlung oder verantwortungsloses Management. Letztere münden tendenziell auch in die strategischer angelegten und von Solidarität geprägten Formen der kollektiven Zusammenarbeit, die hier aufgezeigt wurden.

Widerständige Praktiken beinhalten auf Seite der Arbeiter:innen meist ein kalkulatives Element, welches die Vorteile und Nachteile möglicher Handlungen situationsabhängig abwägt. Die algorithmische und auf räumliche Distanz ausgeübte Kontrolle von Arbeit schließt dabei im Unterschied zur konventionellen Betriebs-situation viele Lücken der Autonomie (Abkürzungen, Aushandlungen mit Vorgesetzten), eröffnet dafür aber auch neue Möglichkeiten (Blindstellen der Algorithmen, Manipulation der Verbindung, Absprachen mit Kund:innen und Kolleg:innen), die sich nicht zuletzt durch die Abwesenheit des persönlichen Zugriffs durch das Unternehmen im Arbeitsprozess ergeben. Die Zugewinne an Autonomie, die sich Arbeiter:innen durch diese Handlungen und Strategien ermöglichen, sind dabei nie als reine Freiheitsgewinne zu betrachten, sondern bleiben ebenfalls ambivalent. Sie gehen einher mit der Drohung von Sanktionen, Klagen, Geldstrafen und ›Lock-Outs‹ seitens der Plattformunternehmen, können sich für Arbeiter:innen also mitunter in ihr Gegenteil verkehren (Ferrari & Graham 2021, S. 14). Im Fall der Plattform Helpling zeigt sich zusätzlich, dass der Arbeitsablauf weit weniger streng und eng kontrolliert werden kann als gemeinhin für Plattformarbeit

angenommen. Kontrolle findet hier vor allem passiv und über schriftliche Kundenbewertungen statt, wodurch für Arbeiter:innen die Beziehung zu Kund:innen wesentlich wird. Dies manifestiert sich auch in den subversiven Praktiken, konkret in der Komplizenschaft bei der Umgehung der Plattform.

Die hier aufgezeigten Strategien lassen sich sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene beobachten, wobei sich beide Ebenen häufig auch überschneiden. Während sich individuelle Praktiken meist um die Vermeidung von Sanktionen, unliebsamer Aufträge oder die Erhöhung der Einkünfte drehen, sind kollektive Prozesse sowohl von gegenseitiger Bestärkung und Solidarisierung als auch von Bemühungen zur Reduktion von Informationsasymmetrie geprägt – ob durch konventionellen Austausch oder durch gemeinsames ›Reverse-Engineering‹. Sichtbare Fälle und explizitere Strategien des Arbeitskampfes bauen fast immer auf den hier aufgezeigten kollektiven Praktiken auf (vgl. auch Schaupp in diesem Band), oft sind die Übergänge dabei fließend. Der hier eingenommene Blick auf Mikropraktiken und informelle Widerstände erweitert dabei den Blick auf die Konflikthaftigkeit in Plattformunternehmen. Obwohl in Berlin nur in einem der drei Fälle (bei Deliveroo) sichtbare Arbeitskämpfe zu beobachten waren, wird durch die Analyse sichtbar, dass widerständige und kollektive Praktiken auch auf den anderen beiden Plattformen existieren. Aus wissenschaftlicher wie aus politischer Sicht lassen diese Beobachtungen einen erweiterten Blick auf Plattformarbeit als umkämpftes Feld sowie auf die Potentiale und Hürden ihrer Organisation zu.

## Literatur

- Altenried, M. (2017). Die Plattform als Fabrik. Crowdwork, Digitaler Taylorismus und die Vervielfältigung der Arbeit. *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 46(2), 175-192.
- Altenried, M. (2021). Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. In: *Environment and Planning A: Economy and Space* (online first). Zugriff am 19.01.2022. Verfügbar unter: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0308518X211054846>
- Altenried, M. (2022). *The Digital Factory. The Human Labor of Automation*. Chicago/London: University of Chicago Press.
- Altenried, M., Bojadžijev, M., & Animento, S. (2021). Plattform-Urbanismus. Arbeit, Migration und die Transformation des urbanen Raums. *sub|urban. Zeitschrift für kritische Stadtforschung*, 9(1-2), 73-92.
- Altenried, M., Niebler, V., Macannuco, J. (2020). Platform Labour: Contingent Histories and New Technologies. *Soft Power*, 7(1), 255-265.
- Animento, S., Di Cesare, G., & Sica, C. (2017). Total Eclipse of Work? *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 47(2), 271-290.

- Beverungen, A. (2018). Algorithmisches Management. *Nach der Revolution. Ein Brevier digitaler Kulturen*. Haniel Stiftung, 52-63.
- Bor, L. (2021). Helping hilft nicht – Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen. In M. Altenried, J. Dück, & M. Wallis (Hg.), *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Braverman, H. (1998). *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.
- Cant, C. (2019). *Riding for Deliveroo: resistance in the new economy*. Cambridge: Polity.
- Crouch, C. (2019). *Gig Economy. Prekäre Arbeit im Zeitalter von Uber, Minijobs & Co*. Berlin: Suhrkamp.
- Fantasia, R. (1989). *Cultures of solidarity. Consciousness, action, and contemporary American workers*. Berkeley: University of California Press.
- Ferrari, F. & Graham, M. (2021). Fissures in algorithmic power: platforms, code, and contestation. *Cultural Studies*, 2021-03-04, 1-19.
- Gandini A. (2018). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*. 72(6): 1039-1056.
- Heiland, H. & Schaupp, S. (2020). Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe? Widerständige Solidaritätskulturen in der plattformvermittelten Kurierarbeit. *Momentum Quarterly-Zeitschrift für sozialen Fortschritt*, 9(2), 50-67.
- Huws, U., Spencer, N., Coates, M., Syrdal, D. & Holts, K. (2019). *The Platformisation Of Work In Europe: Results from research in 13 European countries*. Brussels: Foundation for European Progressive Studies (FEPS).
- Hochschild, A. R. (2006). *Das gekaufte Herz. Die Kommerzialisierung der Gefühle*. Erw. Neuausg. Frankfurt a.M.: Campus
- Joyce, S., Neumann, D., Trappmann, V., & Umney, C. (2020). A global struggle: worker protest in the platform economy. *ETUI Research Paper-Policy Brief*, 2.
- Lee, M., Kusbit, D., Metsky, E. & Dabbish, L. (2015). Working with Machines. In: Jinwoo Kim (Hg.): *CHI 2015 crossings. CHI 2015; proceedings of the 33rd Annual CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY: ACM, 1603-1612.
- Marx, K. (1962). *Das Kapital, Erster Band*. MEW 23. Berlin: Dietz.
- Mezzadra, S., & Neilson, B. (2013). *Border as Method, or, the Multiplication of Labor*. Durham and London: Duke University Press.
- Moore, P. (2017). *The quantified self in precarity. Work, technology and what counts*. London and New York: Routledge (Routledge advances in sociology).
- Schaupp, S. (2021) Algorithmic Integration and Precarious (Dis)Obedience: On the Co-Constitution of Migration Regime and Workplace Regime in Digitalised Manufacturing and Logistics. *Work, Employment and Society* (July 2021). Zugriff am 31.01.2022. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1177/09500170211031458>.



- Schor, J. (2020). *After the Gig. How the sharing economy got hijacked and how to win it back*. University of California Press
- Silberman, M. S., & Irani, L. (2016). Operating an Employer Reputation System: Lessons from Turkoption, 2008-2015. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(303), 505 -541.
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the »on-demand« economy. *New Media & Society* 20 (8), pp. 2954-2971. DOI: 10.1177/1461444817738236.
- Srnicek, N. (2018). *Plattform-Kapitalismus*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Staab, P. (2019). *Digitaler Kapitalismus: Markt und Herrschaft in der Ökonomie der Unknappheit*. Berlin: Suhrkamp.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. *Work, employment and society*, 34(1), 35-54. doi:10.1177/0950017019862954
- Taylor, F. W. (2007). *Die Betriebsleitung insbesondere der Werkstätten*. Reprint der 3., verm. Aufl. Berlin, 1914, 2. unveränd. Neudr. Berlin: Springer.
- Woodcock, J. (2016). Deliveroo and UberEATS: organising in the gig economy in the UK. *Conessione Precarie*. Zugriff am 31.05.2021. Verfügbar unter: [www.connessioniprecarie.org/2016/11/11/deliveroo-and-ubereats-organising-in-the-gig-economy-in-the-uk/](http://www.connessioniprecarie.org/2016/11/11/deliveroo-and-ubereats-organising-in-the-gig-economy-in-the-uk/)
- Woodcock, J. (2021). *The Fight Against Platform Capitalism*. London: University of Westminster Press.
- Woodcock, J., & Graham, M. (2019). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Cambridge: Polity.
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism. The fight for a human future at the new frontier of power*. First edition. New York: PublicAffairs.

