Text: Silvia Traunwieser

Schöne neue Arbeitswelt?

Eine kritische Betrachtung neuer Trends und Arbeitsformen der Gig Economy am Beispiel der Lieferdienste.

Home-Office, Hot-Desking, Crowdwork oder Gig-Economy sind nur einige der Stichwörter, die die Veränderungen der aktuellen Wirtschafts- und Arbeitswelt sprachlich abbilden. Bedingt durch die Covid-19-Pandemie hat die Digitalisierung einen enormen Schub erfahren, der ohne kurzzeitige Betriebsschließungen und Lockdowns nicht so schnell umsetzbar gewesen wäre. Beruhigte Verkehrsflächen, fast menschenleere Innenstädte prägten ein Bild, das uns vor allem vom ersten Lockdown in Erinnerung geblieben ist. Gleichzeitig gefragt waren innovative Vorgehensweisen und kreative Ideen, um entgegen der Einschränkungen Geschäfte fortsetzen zu können. Trotz der beruhigten Orte war vor allem in Innenstädten Bewegung feststellbar, als vermehrt Fahrradkuriere unterwegs waren. Das Bedürfnis nach einem Stück quasi-Normalität, Essen nicht selber kochen zu müssen, sondern im Restaurant zu bestellen und via Lieferdienst bis an die Haustür bringen zu lassen, vergrößerte die Nachfrage nach Lieferdiensten. Fahrradboten gab es bereits vor Covid, doch was hat sich am Beispiel Essenszustellung in der digitalen Arbeitswelt verändert? Und, woran liegt das?

Plattformökonomie – ein neues Geschäftsmodell

Dabei geht es um die digitale Vermittlung von Produkten oder Dienstleistungen zwischen Käufer und Verkäufer. Vorrangiges Ziel ist eine optimale Anpassung von Angebot und Nachfrage. Gemeinsames Merkmal dieser Plattformen ist, dass diese in der Regel lediglich an den Gebühren für eine erfolgreiche Vermittlung verdienen, nicht jedoch selbst die Produkte herstellen oder die Dienstleistungen erbringen. Vermittelt wird der Arbeitsauftrag in der Regel mithilfe einer App (app-based Management). Im Fall der Essenszustellung geht es um die digitale Vermittlung des Lieferservices zwischen Restaurant und Kund:innen. Plattformarbeit kann entweder digital verrichtet sein, es kann sich um Microtasks handeln, die mit nur einigen Mausklicks (Clickwork) erledigt werden oder aber, wie in unserem Fall der Essenszustellung, nicht digital verrichtet werden. Während die digitale Arbeit (Cloud Work) ortsunabhängig ist, besteht bei der nicht digitalen Plattformarbeit eine örtliche Gebundenheit, die Arbeit wird physisch in einem bestimmten Einsatzgebiet ausgeübt. Diese klassischen, nicht digitalen Dienstleistungen beziehen sich auf Kurier- und Transportdienste, wie etwa Taxifahrten oder Essenszustellungen, oder Handwerks- und Haushaltsdienstleistungen in Form von Pflegepersonal oder Reparatur-/Putzhilfen, das zur Verfügung gestellt wird. Bei diesen Tätigkeiten handelt es sich um sogenannte Kleinaufgaben, die einzeln abgerechnet erst bei einer Vielzahl von Gigs Einkommen ermöglichen (Gig-Economy).

On-demand Ökonomie – nur Vorteile?

Aus der Perspektive des Konsumenten als Käufer von zugestelltem Essen erscheint es als vorteilhaft, durch online Bestellung Zeit zu sparen, Kommunikationsfehler zu reduzieren und durch online Bezahlung Bargeldprobleme zu vermeiden. Da diese on-demand Ökonomie zukünftig häufiger nachgefragt werden wird, bedarf es aus der Perspektive der Fahrradkuriere einer kritischen Betrachtung, scheinen nicht nur Vorteile auf der Hand zu liegen. Gig Economy Plattformen werben damit, dass den Kurieren und Fahrer:innen ein größerer Freiraum an Flexibilität und Autonomie ermöglicht wird. Jeder ist sein eigener Chef. Doch besteht tatsächlich ein größerer Freiheitsspielraum, mehr Flexibilität und Verantwortung? Oder existieren parallel negative Auswirkungen oder Abhängigkeiten, die es in Frage zu stellen gilt? Unternehmen im Bereich der Essenszustellung verwenden eine Technologie, die den Einsatz einer App im Rahmen der Vermittlung notwendig macht. Kuriere brauchen neben einem Fahrrad auch ein Smartphone. Die Funktionen der App dienen bei genauerer Betrachtung jedoch nicht nur dazu, eine reine Vermittlerfunktion zu übernehmen. Vielmehr besteht damit die Möglichkeit, die Kuriere zu lenken, steuern und kontrollieren.

Der eigentliche Chef ist die App

“To put it simply: for the humans working for these firms, the platform – materialized in the app – is the ‘boss’.“ (Ivanova et al 2018). Dieses doch sehr außergewöhnliche Charakteristikum, dass die App Management- und Führungsfunktionen mehr oder weniger übernimmt, ist primär bei dieser örtlich gebundenen Gig Economy vorzufinden. Mit dem Einloggen in die App kann ein Tracking System aktiviert werden, das eine vollständige Überwachung der Fahrten (Fahrzeiten, Stehzeiten, Routen, Annahme von Aufträgen, Ablehnung von Aufträgen uvm.) ermöglicht. Diese gesammelten Daten ermöglichen eine automatisierte Auswertung und Evaluierung des Arbeitsprozesses. Werden damit jedoch auch Auswahlkriterien mithilfe von Algorithmen festgelegt, welcher Kurier Aufträge zur Annahme zugesandt bekommt und welcher nicht, werden damit Vorentscheidungen durch die Technologie getroffen, die in die Freiheit eingreifen, als eventuelle Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten nicht mehr existent sind. Mithilfe der Technologie kann es jedoch nicht nur zur Überwachung von Mitarbeitern kommen, auch deren Verhalten kann damit beeinflusst und gesteuert werden. Bewusst eingesetzte Anreizsysteme wie etwa Informationen zu persönlichen Leistungsstatistiken, die in Verhältnis zu durchschnittlichen Leistungen gesetzt werden, sollen den Wettbewerb untereinander aktivieren, eine bessere Leistung initiieren und den Spieltrieb fördern. Gleichzeitig kann es damit zu einem Ranking und einer Hierarchisierung innerhalb der Fahrer kommen, indem die Leistungsdaten ausschlaggebend für die Zuweisung lukrativer Fahrten und Schichten sind.

Schein-Autonomie der Kuriere

Durch das Ermöglichen scheinbar selbstbestimmter Entscheidungen mithilfe der App, welche Fahrten angenommen, welche Schichten gefahren werden möchten, wird vor allem für selbständig tätige Kuriere, aber auch für Beschäftigte der Eindruck von mehr Autonomie vermittelt. Tatsächlich handelt es sich dabei jedoch um keine autonomen Entscheidungen, können relevante Informationen vorenthalten werden. Bei der Annahme des Auftrags ist den Fahrer:innen in der Regel nur ein Teil der Informationen, nämlich das Restaurant, nicht jedoch der Käufer des Essens mit seiner Adresse bekannt. Erst bei Abholung des Essens und Bestätigung in der App wird die Adresse der Zustellung ausgegeben. Von einer autonomen Annahme des Auftrags kann jedoch erst dann die Rede sein, wenn alle Informationen zum Zeitpunkt der Entscheidung bekannt sind. Hinzu kommt eine intransparente Leistungsbeurteilung durch die App bzw. Algorithmen. Wie kommt es zu diesem Ranking der Kuriere und welche Auswirkungen hat diese Leistungsbeurteilung mit der Ausgabe von Aufträgen, der Einteilung von Schichten? Es kommt zu verstärkten Informationsasymmetrien anstelle von transparenter Mitarbeiterbewertung, Mitbestimmungs- und Mitentscheidungsmöglichkeiten. Verringerte Kommunikations- und Partizipationsmöglichkeiten bzw. ein reduzierter Informationsfluss werden durch das App-basierte Management vorangetrieben, als zwischenmenschliche Kontakte zum physischen Management, aber auch zu Kolleg:innen durch die Technologie irrelevant werden. Wie jedoch das Beispiel von Fodoora/Lieferando zeigt, können bewusst verzögerte Mitarbeiterbeschwerden wegen prekärer Arbeitsmethoden digitaler Lieferdienste dazu führen, dass anderweitige Kommunikationskanäle und selbst organisierte Bewegungen zum Informationsaustausch genutzt werden, um Missstände öffentlich anzuprangern und mehr Rechte und Anerkennung einzufordern. Angesicht von teilweise noch immer offenen Rechtsfragen zum Arbeitnehmerstatus oder der Tätigkeit als Selbständiger der Gig-Economy, gerechten Lohn, Versicherungsschutz, zur Risikoverteilung, zu Arbeitsmitteln oder repräsentativen Arbeitnehmervertretungen stellt das Projekt von Fairwork einen ersten wichtigen Schritt dar, um international für eine humane, digitale Arbeitswelt zu sorgen.

Silvia Traunwieser *ist Assistenzprofessorin für Rechts- und Sozialphilosophie an der Universität Salzburg.*

Literatur: Ivanova et al, Foodora and Deliveroo: The App as a Boss? Control and autonomy in app-based management - the case of food delivery riders, No. 107, Working Paper Forschungsförderung, 2018. Lücking, Arbeiten in der Plattformökonomie: Über digitale Tagelöhner, algorithmisches Management und die Folgen für die Arbeitswelt, Forschungsförderung Report, 2019. Lücking, Stefan, Arbeiten in der Plattformökonomie, Hans-Böckler-Stiftung, 2019. Plöger/Keuneke, Arbeit per App–neue Abhängigkeiten in der Gig Economy, 2021, 24-30. Schreyer, Algorithmic work coordination and workers' voice in the COVID-19 pandemic: The case of Foodora/Lieferando, Work Organisation, Labour & Globalisation, 2021, 69-84. Schreyer/Schrape, Plattformökonomie und Erwerbsarbeit: Auswirkungen algorithmischer Arbeitskoordination – das Beispiel Foodora, Working Paper Forschungsförderung, 2018. Statista, Online Food Delivery 2021 Österreich, https://de.statista.com/outlook/dmo/eservices/online-food-delivery/oesterreich.