

Arbeiten für oder mit digitale(r) Technik

Gruppenpuzzle zu globalen Arbeitsrealitäten im Kontext digitaler Technik

Text über Lieferdienste, Deutschland

Der folgende Text ist ein Ausschnitt aus dem Artikel „**Ein anderer Algorithmus ist möglich**“ von Johannes Liess, veröffentlicht unter: ▶ <https://adamag.de/lieferdienste-algorithmus-deliveroo-foodora-fahrrad>

Lest den Text durch und tauscht euch dann bitte zu den unten stehenden Fragen aus. Ihr könnt euch auch Fragen auswählen, auf die ihr euch konzentrieren möchtet:

- › Was hat die Arbeit der Person(en) mit digitaler Technik zu tun?
- › Wie kommen die Personen damit in Berührung?
- › Welche Aufgaben übernehmen Maschinen/digitale Technik und welche die Menschen?
- › Wie beeinflusst digitale Technik oder Automatisierung die Arbeitsbedingungen der Personen?
- › Was finden die Personen an ihrer Arbeit gut oder sinnvoll, was finden sie belastend/worunter leiden sie?
- › Was erzählen die Personen im Bezug auf Leistungsdruck und Kontrolle ihrer Arbeit? Wie geht es ihnen damit?
- › Welche Folgen (gesundheitlich/psychisch) tragen die Menschen von ihrer Arbeit?
- › Erzählen die Personen im Film etwas dazu, wie sie versuchen ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern?
- › Wenn ja, was fordern oder tun sie?.

Einordnung des Textes:

*Foodora, Lieferando und Deliveroo bestritten parallel zueinander bis 2019 den deutschen Markt der Essenslieferungen mit dem Fahrrad. Foodora ging in Lieferando über, Deliveroo zog sich aus dem deutschen Markt zurück. Derzeit gibt es eine Alleinstellung von Lieferando auf dem deutschen Markt. Lieferando-Fahrer*innen sind fest angestellt, bekommen aber mehr Gehalt, desto mehr sie fahren. Arbeitsmittel wie Handys, die dazugehörigen Verträge und Fahrräder müssen meist von den Beschäftigten gestellt werden.*

Ein anderer Algorithmus ist möglich

Algorithmen werden in der Digital Economy genutzt, um noch die kleinste Unproduktivität auszumerzen – das weiß unser Autor aus eigener Erfahrung. Ihr Potenzial, die Arbeitsbedingungen zugunsten der Arbeiterinnen zu verbessern, geht dabei verloren.

[...]

Start Me Up

Bei Foodora anzufangen ist relativ unkompliziert. Insbesondere im Winter werden immer Fahrerinnen („rider“) gebraucht: eine Anmeldung über ein Onlineformular reicht aus. Nach einem kurzen Einführungsgespräch mit ein paar anderen potenziellen Fahrerinnen konnte ich schon in der nächsten Woche loslegen.

Im Gegensatz zu Deliveroo setzt Foodora auf Festanstellungen, beteiligt sich also zumindest an der Kranken- und Unfallversicherung seiner Arbeiterinnen. Bei beiden stellt man sein eigenes Fahrrad und Smartphone, also die für den Arbeits-einsatz unersetzlichen Arbeitsmittel. Die Unternehmen machen dabei keine Vorgaben – Hauptsache es funktioniert. Das bedeutet aber auch, dass man schlussendlich die Kosten für seine Arbeitsgeräte selbst leisten muss.

Permanent verbunden

Nach erfolgreicher Anstellung wird die Arbeit online koordiniert: Schichtanmeldung, Urlaubsanträge, Konflikte um Löhne – alles wird durch eine Weboberfläche oder per Mail geregelt. Die Schicht selbst wiederum wird vor allem per App organisiert. So ist man immer mit der Zentrale verbunden und zugleich immer auf sich allein gestellt. Alles, Anweisungen und neue Bestellungen, läuft über die App und WhatsApp.

In diesem Job ist die App das Herzstück des Arbeitsalltags und muss während der gesamten Schicht laufen. Dabei liefert sie nicht nur die essentiellen Bestellinformationen vom Restaurant bis zur Kundinnenadresse. Viel wichtiger ist nämlich, dass sie ununterbrochen Daten über das Verhalten der Arbeiterinnen sammelt. Es fängt an mit der Geschwindigkeit, aber Route, Stopps, Reaktionszeit, und vieles mehr werden ebenso gemessen. In der wöchentlichen Bewertung („Performance Feedback“) durch den „Rider Captain“ wird auch festgehalten, wie lange man bei Kundinnen wartet, wie lange man braucht um eine Bestellung anzunehmen, ob man genügend am Wochenende gearbeitet hat und vor allem: Wie viele Bestellungen man durchschnittlich pro Stunde ausliefert. Doch Fahrerinnen haben keinen Zugang zu ihren gesammelten Daten.

Auch die Pünktlichkeit wird aufgezeichnet, oder wie viele Minuten man über die Schicht hinaus gearbeitet hat. Oft kommt 1-2 Minuten vor Schichtende noch eine Bestellung rein, so dass man damit rechnen kann noch eine Viertel- bis halbe Stunde länger zu arbeiten. Dank App wird diese Mehrarbeit zwar gezählt und bezahlt, jedoch nur bis zur Abgabe der Bestellung. Der verlängerte Rückweg wird nicht in die Statistik aufgenommen.

Einerseits hat diese umfangreiche Datenerhebung für die Arbeitgeberinnen nicht nur bei der individuellen Bewertung jeder einzelnen Fahrerinnen Vorteile. Auch für die allgemeine Produktivität des Unternehmens sind diese Daten entscheidend: Gibt es genug schnelle Fahrerinnen um den Bezirk am Laufen zu halten? Wen sollte man anrufen, wenn noch Fahrerinnen gebraucht werden? Welcher Vertrag sollte nicht verlängert werden? Wo sind allgemein Löcher in der Produktivität?

Umsatz durch Kostenverlagerung

Diese Produktivitätslöcher werden in der Gig Economy, in der die Arbeiterin von Auftrag zu Auftrag („Gig“), von Lieferung zu Lieferung lebt, auf die Arbeiterinnen umgelegt. Schließlich machen die Lieferdienste, die in einen akuten Preiskampf verwickelt sind, keine Profite. Auch Foodora, beziehungsweise der Mutterkonzern Delivery Hero, sind weiterhin von Investorengeldern abhängig, um das Geschäft am Laufen zu halten.

Um Geld zu sparen, werden Kosten auf die Arbeitskräfte selbst übertragen. So werden Reparaturkosten zwar versprochen, aber in der Regel nur dann gezahlt, wenn es sich um einen Unfall direkt während der Schicht handelt. Da die Fahrerinnen ihre Fahrräder selbst stellen, gibt es jedoch auch Verschleiß, der außerhalb der Schicht stattfindet. Für diesen Verschleiß übernehmen die Unternehmen keine Verantwortung.

Für die selbstständigen Fahrerinnen stellt sich auch das Problem der Entlohnung der Pausenzeiten. Da Fahrerinnen nur nach Bestellung entlohnt werden, kann es sein, dass für mehrere Stunden Arbeit nur wenige Euro rausspringen. Ähnlich wie den Lieferantinnen ergeht es auch Berliner Taxifahrerinnen, denen die Pausenzeit nicht in die entlohnte Arbeitszeit eingerechnet wird.

Dein Job als Lifestyle

In der Gig-Economy werden nicht nur Kosten ausgelagert. Auch die Produktivität wird zu einem direkten Motivationsfaktor für die eigene Arbeit – zu jeder Zeit. Es fängt an beim Trinkgeld. Foodora zahlt außerdem einen monatlichen Bonus, der von bestimmten Bedingungen abhängig ist, wie unter anderem einer Mindestanzahl von Bestellungen pro Stunde (zu meiner Zeit 2,2, inzwischen höher) und genügend Stundenschichten am Wochenende.

Zwar wurden wir bei unserer Einführungsveranstaltung darauf hingewiesen, dass die Straßenverkehrsordnung (StVO) zu befolgen sei, doch die Durchschnittsgeschwindigkeit (mehr als 15 km/h) ist in der Stadt meistens nur dann zu halten, wenn man die StVo etwas flexibler interpretiert. Rote Ampeln kosten eventuell das Trinkgeld, welches den mageren Lohn von 9 Euro pro Stunde etwas aufwertet.

Für selbstständige Lieferantinnen sorgt die Bezahlung pro Bestellung für eine noch direktere Motivation. Ohne Bestellung keine Bezahlung. Diese direkte Identifikation mit der Produktivität wird durch das Lebensgefühl als Fahrradkurier bestärkt. Auch wenn eine Bestellung eine strikte Vorgabe von A nach B ist, fühlt man sich auf der Straße frei. Zugleich bekommt man auf dem Fahrrad das Gefühl, seinem Körper etwas Gutes zu tun. Es passt damit sehr gut in eine Zeit, in der Selbstoptimierung zum Mantra des Lebens geworden ist. Für einige wirkt dieser Fitnessaspekt wie eine Entschädigung für den schlechten Lohn.

Teils war ich geradezu gespannt auf den wöchentlichen Rückbericht: Habe ich meine Durchschnittsgeschwindigkeit erhöht? Diese Bewertung ist nicht viel anders, als die Datensammlung von Sportapps wie Strava. Doch als Kurier treibt man seinen Körper nicht für sich selbst an sein Limit, sondern für das Unternehmen.

Es geht auch anders

Ist es überhaupt möglich die Gig Economy so zu gestalten, dass sie berufliche und soziale Sicherheit für die Arbeiterinnen sichert? Das ist eine offene Frage, aber besser ginge es auf jeden Fall. Die Arbeitsbedingungen bei Foodora, Deliveroo und anderen Lieferdiensten sind nicht einfach das automatisierte Ergebnis der digitalen Arbeitswelt. Eine Arbeit, die nach Algorithmen strukturiert ist, muss nicht zwangsweise bloß negative Aspekte beinhalten, denn welche Funktionen der Algorithmus hat und zu wessen Gunsten er ausgerichtet ist, ist eine Frage der Programmierung.

Die Programmiererinnen der Lieferdienste setzen die Vorgaben ihrer Vorgesetzten um und schreiben einen Code, der Pausen nicht bezahlt oder Fahrerinnen genaue Boni-Auflagen auferlegt. Doch der Algorithmus könnte auch zugunsten der Fahrerinnen funktionieren, wenn der Code nach anderen Maßstäben geschrieben würde. So liefern wir als Kurierinnen zum Beispiel auch bei stürmischem Wetter, was in den letzten Jahren häufiger vorkommt. Während die Bahnen aus Sicherheitsgründen nicht fahren, sollen wir weiter Essen ausliefern.

Dabei wäre es keine Sache der Unmöglichkeit, die App über Wetter- und Standortabfragen darauf zu programmieren, sich temporär abzuschalten, wenn das Risiko für die Fahrerinnen zu groß ist. Ebenso könnten die Algorithmen statt reinen Geschwindigkeitsabfragen auch sicheres Fahrverhalten beobachten und belohnen.

Auch die Datensammlung könnte anderen Zwecken dienen. Die gefahrenen Kilometer und Arbeitsstunden könnten als Grundlage für ein Kilometergeld dienen, mit dem Reparaturkosten gedeckt werden. Einsicht in die Bestelldaten – Auslastung nach Uhrzeiten, Tagen, Bezirken – könnte der Koordination der Schichten unter den Fahrerinnen dienen und somit den Arbeitsalltag erleichtern. Unter den aktuellen Bedingungen dienen Code und Daten jedoch der Kontrolle und sind für Arbeiterinnen nie voll transparent.

[...]