

### Liefiern am Limit: Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert

Heiland, Heiner; Brinkmann, Ulrich

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

Verlag Barbara Budrich

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Heiland, H., & Brinkmann, U. (2020). Liefiern am Limit: Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. *Industrielle Beziehungen : Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, 27(2), 120-140. <https://doi.org/10.3224/indbez.v27i2.02>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-SA Lizenz (Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-SA Licence (Attribution-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

*Heiner Heiland und Ulrich Brinkmann\**

# Liefern am Limit Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert\*\*

## Zusammenfassung

Infolge der Digitalisierung durchlaufen Arbeitsbeziehungen einen fundamentalen Wandel. Besonders ist dies im Feld der plattformvermittelten Dienstleistungen und speziell der digital koordinierten und kontrollierten Kurierarbeit der Fall. Als neue Branche sind hier noch keine Strukturen etabliert, die die Beziehungen zwischen Arbeit und Kapital anleiten. Damit erlangen Auseinandersetzungen auf der Ebene der Mikropolitik besondere Bedeutung. Der Beitrag analysiert diese mikropolitischen Konflikte zwischen Rüdern und Plattformen in den zentralen Spielfeldern: Raum, Umwelt, Informationen und Kommunikation. Dabei zeigt sich, dass die Rider trotz ausgeprägter Heteronomie über Handlungsressourcen verfügen und sogar einige Betriebsräte wählen konnten. Zugleich wehren sich die Plattformen gegenüber weiteren Institutionalisierungen der Arbeitsbeziehungen und versuchen den für sie vorteilhaften Status quo beizubehalten und die unregelte Machtasymmetrie zu ihren Gunsten zu nutzen.

Schlagwörter: Digitalisierung, Dienstleistungsarbeit, Logistik, Industrielle Beziehungen, Kontrolle, Arbeitsprozessstheorie, Mikropolitik

## Handing over until hangover. How the platform economy is changing labour relations

### Abstract

As a result of digitalization, industrial relations undergo a fundamental change. This is especially the case in the field of platform-mediated services and digitally coordinated and controlled courier work. As a new industry, no structures have so far been established guiding the relationship between labor and capital. As a result, conflicts at the level of micropolitics are particularly important. The article

---

\* Heiner Heiland, M. A., TU Darmstadt, Dolivostraße 15, D-64293 Darmstadt.  
E-Mail: heiland@ifs.tu-darmstadt.de.  
Prof. Dr. Ulrich Brinkmann, TU Darmstadt, Dolivostraße 15, D-64293 Darmstadt.  
E-Mail: brinkmann@ifs.tu-darmstadt.de.

Wir danken Denis Haag, der während der Erhebungen eine hilfreiche Unterstützung war. Außerdem gebührt zwei anonymen Gutachten sowie den Herausgebern Dank, die den Text kritisch gelesen und kommentiert haben.

\*\* Artikel eingegangen am 09.10.2018. Revidierte Fassung akzeptiert nach doppelt-blindem Begutachtungsverfahren: 15.11.2019

analyzes these micropolitical conflicts between couriers and platforms in the central playing fields: space, organizational environment, information and communication. It shows that despite pronounced heteronomy, drivers have access to action resources and were even able to install two works councils. At the same time, the platforms resist against further institutionalization of industrial relations and try to maintain their favorable status quo and use the unregulated power asymmetry in their favor.

Keywords: Digitalization, Service Work, Logistics, Industrial Relations, Control, Labour Process Theory, Micro Politics. JEL: J50, J52, L87, O14

## 1 Einleitung

Arbeitsbeziehungen sind kein monolithischer Gegenstand, sondern eine spezifische soziale Beziehung zwischen Kapital und Arbeit, die einem stetigen, „alltäglichen“ und impliziten Wandel unterliegt. In Phasen schöpferischer Zerstörung bleiben auch Arbeitsbeziehungen nicht unberührt und verändern sich mitunter sprunghaft. Gegenwärtig stellt die fortschreitende Digitalisierung einen solchen Einfluss dar. Auch wenn deren Wirkkraft nicht selten weniger revolutionär ist, sondern eher mit stillen Adaptationsprozessen einher geht, bewirkt sie doch das Aufkommen neuer Branchen oder Dienstleistungen. In diesen müssen Arbeitsbeziehungen erst etabliert werden. Der Beitrag betrachtet diese erste Phase, in der das Verhältnis der Akteure erst grob gerahmt ist, noch eine hohe Volatilität der Beziehungen vorherrscht und nur erste Institutionalisierungen derselben zu beobachten sind. Im Fokus steht mit den niedrig qualifizierten Dienstleistungen eine weniger beachtete Seite der meist affirmativ ausgerufenen „Industrie 4.0“. Konkret untersuchen wir Arbeitsbeziehungen in der plattformvermittelten Kurierarbeit – eine der bekanntesten Varianten ortsgebundener Plattformarbeit.

Die Verbreitung von Plattformarbeit allgemein liegt in der EU mit 0,5 % (Eurofound, 2017) und in Deutschland mit 0,9 % (Bonin & Rinne, 2017) an der Schwelle zur Messbarkeit. Für plattformvermittelte Kurierarbeit ist in Deutschland von bis zu 5.000 Rüdern auszugehen – wie die Kurierinnen und Kuriere genannt werden. Damit gründet die Relevanz des Phänomens (noch) nicht auf seiner Größe. Vielmehr ist diese Form der Arbeit eine *organisationalen Avantgarde*. Den Plattformen stellen sich dabei besondere Herausforderungen von Zergliederungen der Prozesse. Sie müssen verteilte Akteure (Restaurants, Kundinnen und Kunden sowie Arbeitende) koordinieren und effizient steuern und nutzen dabei auf innovative Weise neue Technologien.

Der aktuelle wissenschaftliche Diskurs ist durch eine oft einseitige Perspektive auf Kontrollpraktiken der Plattformen geprägt (Ivanova, Bronowicka, Kocher, & Degner, 2018; Schreyer & Schrape, 2018; Veen, Barratt, & Goods, 2019; Waters & Woodcock, 2017). Vernachlässigt bleibt dabei das Wechselspiel beider Seiten, das Arbeitsbeziehungen *eo ipso* konstituiert. Da es sich bei den Plattformen um Umbruchsökonomien mit hoher organisationaler Dynamik handelt sind Arbeitsbeziehungen meist instabil und wenig strukturiert, so dass mikropolitische Praktiken besondere Relevanz erlangen. Der Beitrag geht der Frage nach, wie diese mikropolitischen Prozesse ausgestaltet sind, auf welchen Spielfeldern sie

ausgetragen werden, welche Machtressourcen dabei zum Einsatz kommen und wie daraus womöglich strukturelle anstatt fluider Formen der Arbeitsbeziehungen und damit potentielle Pfade zukünftiger Handlungskorridore entstehen.

## 2 Untersuchungsgegenstand: Plattformvermittelte Essenslieferungen

Plattformen sind kein Novum – sie prägen Internettransaktionen seit über zwei Jahrzehnten (Brinkmann & Seifert, 2001), haben aber mittlerweile eine formende Kraft für einen breiten Ausschnitt des Produktionsmodells und dessen Unternehmensstrukturen gewonnen (Srnicsek, 2017). Ebenso wenig neu ist die damit verbundene Vernutzung von Arbeitskraft, ähnelt diese doch in ihrer Ungeregeltheit oft frühkapitalistischen Arbeitsformen und stellt einen weiteren Schritt des Abschieds vom Normalarbeitsverhältnis dar (Stanford, 2017). Neu ist aber die digitale Verbindung dieser Art der Arbeit mit dem Plattformkonzept. Dabei dienen Plattformen nicht nur der Markterschließung und -ausweitung sondern auch der digitalen Koordination und Kontrolle von Arbeit, so dass ihre Entwicklung auch für Industrielle-Beziehungsforschung von besonderem Interesse ist.

Im deutschen Kontext zählen Essenskuriertätigkeiten (seit 2014) zu den wichtigsten Formen der per Plattformen vermittelten und lokal gebundenen Arbeit. Dabei übernehmen „food delivery tech companies“ wie *Foodora* oder *Deliveroo* die Auslieferung bestellter Gerichte für Restaurants, die über keinen eigenen Kurierdienst verfügen (s. Abb. 1). Indem sie diesen Markt organisieren und Gebühren für Transaktionen verlangen, kann man sie mit Kirchner/Beyer (2016, 328f.) als typische „Plattformunternehmen“ klassifizieren. Dieser auch *Foodtech* genannte Sektor ist noch von überschaubarer Größe, doch wartet er sowohl mit einem beachtlichen Wachstum als auch – dies sei vorweggeschickt – mit einer Transformation der Arbeitsbeziehungen auf. Der prospektive Umsatz an Essenslieferungen allgemein in Deutschland im Jahr 2019 beläuft sich auf 1,8 Milliarden Euro bei einem Zuwachs gegenüber 2018 von 14% (Statista, 2019).

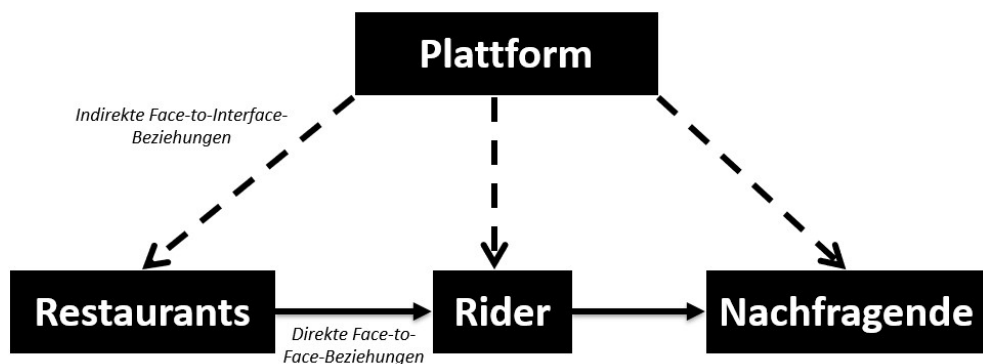


Abbildung 1: Mittel und unmittelbare Interaktionen auf Foodtech-Plattformen

Von diesen Plattformen wird nicht nur die digitale Vermittlung, sondern auch die analoge Lieferung übernommen, wodurch sie einen neuen Markt erschließen konnten. Bisher werden nur 26% der Essensbestellungen online getätigt (McKinsey, 2016), es wird aber mit einem „enormen Wachstumspotenzial“ gerechnet (Blumtritt, 2018, S. 8).

Im Erhebungszeitraum stellten *Foodora* und *Deliveroo* die relevantesten Akteure im deutschen Markt dar. *Foodora* war in 34 und *Deliveroo* in 15 Städten aktiv. Der Wandel des Feldes ist rasant. Im August 2018 zog sich *Deliveroo* aus zehn Städten zurück. Ende desselben Jahres wurde *Delivery Hero*, der Mutterkonzern von *Foodora*, an den Konkurrenten *take away* verkauft und im August 2019 verkündete *Deliveroo* den Rückzug vom deutschen Markt. Diese Entwicklungen zeugen weniger von einer Krise des Geschäftsmodells als von einer Konsolidierung der Branche. Deutschland ist damit einer der ersten größeren Märkte in dem sich die den Plattformökonomien attestierte Tendenz zu Monopolbildungen (Liu, Yang, Wang, & Hahn, 2015; Srnicek, 2017) realisiert, da der Konzern *take away* mit seinen beiden Plattformen *Foodora* und *Lieferando* nun ohne unmittelbare Konkurrenz agiert.

Besonders interessant ist eine vergleichende Analyse von *Foodora* und *Deliveroo*, da sie sich grundlegend bezüglich der Art der Kopplung der Arbeitenden an die jeweilige Plattform unterscheiden. Nachdem anfänglich beide sowohl mit fest angestellten als auch selbstständigen Ridern experimentierten, kristallisierten sich differente Arrangements heraus. Während *Deliveroo* bis zur Einstellung des Geschäfts fast ausschließlich selbstständige „Kooperationspartner“ die Bestellungen ausliefern ließ, waren und sind es bei *Foodora* fest angestellte Rider, die entweder mit Mini-, Midi-, Vollzeit-Verträgen oder als Werksstudierende beschäftigt werden.

Unklar ist die Zahl der Rider. Verschiedene Angaben gehen von gut 2.500 bis zu 5.000 Fahren den in Deutschland aus. Derlei Ungenauigkeit beruht sowohl auf den spärlichen Angaben der Plattformen als auch auf der hohen Fluktuation der Arbeitenden sowie der hohen saisonalen Abhängigkeit – größeres Bestellvolumen im Winter bedarf bspw. mehr Arbeitskräfte in dieser Zeit.

### 3 Forschungskonzept

Arbeitsbeziehungen in Plattformökonomien sind (noch) fluide Formen, in deren Rahmen die Beteiligten bemüht sind, ihre Interessen unter Einbringung der ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen zu realisieren (3.1), so dass sich für das hier betrachtete Phänomen der mikropolitische Zugang eignet (3.2).

#### 3.1 Fluide Formen und Mikroprozesse der Arbeitsbeziehungen

Die Phase des Übergangs dieser spezifischen „Umbruchsökonomie“ sowie der digitalisierten Arbeitswelt allgemein ist weit mehr als eine gemeinsame Suche der beteiligten Sozialparteien nach neuen Normen, Praxen und Routinen. Sie ist neben Unübersichtlichkeit und hoher Dynamik des Struktur- und Prozesswandels von oftmals *antagonistischen* Positionierungen und auch überraschenden Interessenkonvergenzen gekennzeichnet. Und diese Übergangsphase ist – nicht nur mit Blick auf die Arbeitsbeziehungen – noch weit von jener Sta-

bilität<sup>1</sup> entfernt, die etwa die Regulationstheorie einer beständigen Formation zuspricht, welche den gesellschaftlichen Zusammenhalt systematisch trotz aller Krisen und Desintegrationsprozesse garantiert (Hirsch, 1990, Kap. 1). Die Dauerhaftigkeit „struktureller Formen“<sup>2</sup> steht erst am Ende dieser Phase – sofern ein Ende überhaupt benennbar ist. Diese Formen verkörpern dann den materiellen Ausdruck einer entwickelten Passgenauigkeit von Akkumulationsregime und Regulationsweise. Das neu gefundene Produktionsmodell muss dem regulationstheoretischen Verständnis nach stabile Entsprechungen unter anderem der Unternehmensorganisation, der Managementprinzipien inkl. der Kontrolle und Koordination der Vernutzung von Arbeitskraft, der Formen des Wettbewerbs und der Arbeitsbeziehungen stiften (Dörre & Brinkmann, 2005). Demgemäß gehen wir bei den Arbeitsbeziehungen in diesem Feld noch nicht von strukturellen, sondern von „fluiden Formen“ aus, d. h. Prozesse der Institutionalisierung sind umstritten, un abgeschlossen und ergebnisoffen.

Unter Berücksichtigung aller Beschränkungen, die eine vorläufige Nachzeichnung dieses Prozesses mit sich bringt, kann man die Entwicklung von Arbeitsbeziehungen als einen Suchprozess modellieren, in dem (mindestens) zwei verschiedene Akteure ihre Interessen mit unterschiedlicher Vehemenz und Macht verfolgen, zwei Kräftevektoren ähnlich (a in Abb. 2). Sie wirken in unterschiedliche Richtungen, ohne dass ein Akteur/Kraftvektor sich vollends durchsetzen könnte, der Prozess sich aber in eine von beiden beeinflusste Richtung entwickelt, die in einem Kräfteparallelogramm durch die Diagonale gekennzeichnet ist (b). Diese stellt einen nicht-intendierten Ausdruck oftmals widersprechender, nicht selten antagonistischer Interessenwahrnehmung dar. Wir deuten diesen Suchprozess der erstmaligen Ausgestaltung von Arbeitsbeziehungen als eine mikropolitische Auseinandersetzung. Das entstehende Feld der Arbeitsbeziehungen stellt eine unkämpfte „Zone der Ungewissheit“ im Sinne Crozier/Friedbergs (1979/1993) dar. In der Grafik ist dieses Feld weitgehend mit dem Innenraum des Parallelogramms identisch, greift eventuell noch etwas über die Ränder hinaus (c) – hier als Ellipse dargestellt.

- 
- 1 „Es handelt sich jeweils um eine geschichtliche Fundsache, und ihre wechselseitige Angleichung innerhalb eines, wie wir es nennen können, ökonomisch-sozialen Entwicklungsmodells ist an sich schon so etwas wie ein Wunder. Ist dieser Zusammenhang erst einmal hergestellt, tendiert er sicher dazu, sich von selbst zu konsolidieren. Er wird aber auch unterminiert, und zwar einerseits durch die dem Modell eigentümlichen Widersprüche und auf der anderen Seite durch das, was »abseits« des Modells, von ihm ignoriert oder verdrängt, bestehen bleibt oder sich entwickelt“ (Lipietz, 1991, S. 679).
  - 2 In ihrer Abkehr von der Neoklassik und der Untersuchung struktureller Formen/Institutionen (Hübner, 1990, S. 156; Lipietz, 1998, S. 163) besteht eine deutliche Nähe zwischen Regulations- und Institutionentheorien – Robert Boyer (Boyer & Saillard, 2002) ist an der Schnittstelle zwischen beiden zu verorten.

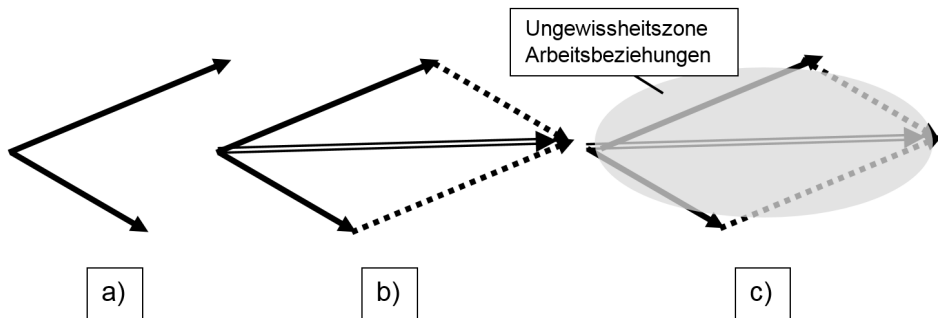


Abbildung 2: Arbeitsbeziehung als Kräfteparallelogramm

Daraus ergibt sich die anleitende Fragestellung nach der konkreten Ausgestaltung der nun primär digital vermittelten Arbeitsbeziehungen in diesem Feld, wie also die Mikroprozesse in der sozialen Praxis konkret ablaufen. Denn die hier idealtypisch dargestellte Diagonale im Parallelogramm der Kräfte ist in der Praxis nicht gerade und auch keine Winkelhalbierende, sondern neigt sich je nach Spielfeld und abhängig von den Machtressourcen, die den Akteuren zur Verfügung stehen, zu einer der Seiten. Im Anschluss daran ist auch zu klären, auf welchen Spielfeldern die Akteure miteinander agieren und um Einfluss konkurrieren, und mit welchen Mitteln sie dies tun. Abschließend stellt sich die Frage, an welchen Stellen und in welcher Art sich aus den fluiden dann strukturelle Formen entwickeln, die die Diagonale arretieren und den Pfad zukünftiger Handlungskorridore festlegen.

### 3.2 Mikropolitik

Mikropolitischen Perspektiven zufolge ist der Arbeitsprozess nicht einseitig von der Kapitaleseite dominiert. Stattdessen sind Organisationen Arenen in denen Spiele um Macht und Ressourcen stattfinden und der „Eigensinn der Subjekte“ (Türk, 1989, S. 125) als unabhängige Variable auf den Plan tritt. Zugleich sind damit keineswegs objektive Machtasymmetrien und Hierarchien negiert, es handelt sich um eine Konstellation *relativer Autonomie*, die auch von Vertretern des Ansatzes betont wird: „Andererseits fließt das Wasser eben doch bergab“ (Ortmann, 1988, S. 220; Bosetzky, 1988).

Macht stellt demnach „eine Funktion der Größe der *Ungewissheitszone*“ dar, die ein sozialer Akteur „durch sein Verhalten seinen Gegenspielern gegenüber kontrollieren kann“ (Crozier & Friedberg, 1979/1993, S. 41). Im Fokus steht damit die „*Manipulation der Vorhersehbarkeit*“ des eigenen und des Verhaltens der anderen (Crozier & Friedberg, 1979/1993, S. 41). Während in den Spielen selbst auf Ungewissheitszonen basierende Machtressourcen eingesetzt werden, können die Akteure ebenso versuchen, die Struktur (also die Regeln, Routinen und Richtungen) der Spiele zu ihren Gunsten zu ändern indem sie „natürliche“ Quellen von Ungewissheit erschließen oder versiegeln oder neue Quellen konstruieren. Dies drückt sich im zuvor dargelegten Kräfteparallelogramm aus, in dem die widersprüchlichen Interessen der Akteure die Kräftevektoren darstellen und in deren Mitte die Ungewissheitszonen und damit auch die Arbeitsbeziehungen verortet sind.

Quellen von Macht können laut Crozier und Friedberg vier Arten von Ungewissheit sein:

- 1) Die Kenntnis spezifischen Wissens,
- 2) eine Position, die einen privilegierten Kontakt zur Umwelt der Organisation bietet,
- 3) die Kontrolle von Kanälen in denen Informationen und Kommunikation ausgetauscht werden und
- 4) die Definition und das Existieren formaler Regeln der Organisation (Crozier & Friedberg, 1979/1993, S. 50).

Dieser theoretische Rahmen ist hinsichtlich des untersuchten Phänomens zu spezifizieren. So ist betreffend Kurierarbeit die erste angeführte Machtquelle von geringer Bedeutung, handelt es sich doch um einen „Null-Qualifikations-Job“, wie einer der Interviewten sagt. Arbeitsspezifisches *Wissen* entwickelt sich nur in begrenztem Umfang und wenn doch, so wird es durch die app-gestützte Arbeitsanleitung und den live support entwertet, so dass es analog zu Prozessen der (digitalen) Taylorisierung nicht als eine spezifische Ressource der Arbeitenden fungieren kann.

Anstelle spezifischen Wissens kommt bei Kurierarbeit *Raum* als Ungewissheits- und damit Machtquelle zum Tragen, der für Crozier/Friedberg mit ihrem Fokus auf analoge und immobile Arbeit keine Rolle spielte. Die Arbeit der Rider ist gekennzeichnet durch das Fehlen einer gemeinsamen Betriebsstätte. Die „örtliche und zeitliche Zergliederung von Sozialbeziehungen auf Plattformen“ (Brinkmann & Seifert, 2001) führt zu Vertrauensproblemen und transformiert die Arbeitsbeziehungen. Infolge ihrer räumlichen Dispersion verfügen die Rider über eine gewisse Autonomie und können sich potenziell einer direkten Kontrolle und Überwachung durch die Plattformen entziehen – statt einer „Face-to-Face“-besteht eine „Face-to-Interface“-Beziehung (Brinkmann & Seifert, 2001) über die App (s. Abb. 1) und damit *Dispersionmacht* aufseiten der Rider.

Die organisationsexterne *Umwelt* ist zentraler Bezugspunkt wie auch potentielle Störungsquelle und damit eine Ungewissheitszone (Crozier & Friedberg, 1979/1993, S. 52). Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich bei dieser Art der Plattformökonomie um mehrseitige Märkte handelt (Rochet & Tirole, 2003). Mit Restaurants, Bestellenden sowie Rüdern existieren drei interdependente Marktseiten, die von den Plattformen koordiniert werden (s. Abb. 1; Heiland, i. E.). Während die Plattformen den digitalen Kontakt zu allen Marktseiten verwalten, treten die Rider als analoges „Gesicht“ des Unternehmens auf, so dass sie dem prüfenden Blick der Bestellenden und der Restaurants ausgesetzt sind, zu diesen aber zugleich in einer privilegierten Beziehung stehen.

*Informationen* stellen die Grundlage dar, auf denen die Koordination und Kontrolle von Plattformarbeit beruht (Heiland, 2018). Deren automatische Verwaltung via Algorithmen ist ein wiederkehrendes Thema im öffentlichen und wissenschaftlichen Diskurs – siehe Thesen wie „When your boss is an algorithm“ (O’Connor, 2016; Schreyer & Schrape, 2018). Demnach sind diese Machtquelle und die These ihrer algorithmischen Steuerung zu analysieren.

Zuletzt sind die formalen Regeln der Organisation und die Herrschaft über diese Quellen von Machtressourcen von Interesse. Deren Wirkkraft ist meist beschränkt, da ihre Formalität oft ignoriert und damit Regeln als solche unterminiert werden. Im Rahmen digitalisierter Arbeitsbeziehungen sind die Art und Wege der *Kommunikation* von besonderer Re-



levanz. Denn nach Crozier und Friedberg schaffen Organisationen Macht „durch die Art, wie sie die *Kommunikation und die Informationsflüsse* zwischen ihren Einheiten und zwischen ihren Mitgliedern ablaufen“ lassen (1979/1993, S. 52), und die Digitalisierung bietet Möglichkeiten, Kommunikation und damit auch organisationale Regeln zu formalisieren und zu kontrollieren.

Raum, Umwelt, Informationen und Kommunikation sind die zentralen mikropolitischen Spielfelder auf denen die Arbeitsbeziehungen plattformvermittelter Essenskurierarbeit verhandelt und im Folgenden analysiert werden. Ergänzend werden die mikropolitischen Spiele in offenen Konflikten betrachtet, da in diesen die Interessen und Mittel der Akteure unmittelbar hervortreten (Alt, 1996; Ortmann, Windeler, Becker, & Schulz, 1990).

## 4 Methoden

Zur Untersuchung des Phänomens wurden zwei Fallstudien der beiden im Erhebungszeitraum zentralen Plattformen durchgeführt (Yin, 2018). Anwendung fand ein „fully integrated mixed design“ (Teddlie & Tashakkori, 2006) mittels dessen verschiedene, komplementäre Daten erhoben wurden. Konkret wurden leitfadengestützte Interviews, eine Online-Umfrage sowie ethnographische Erhebungen durch eigene Kuriertätigkeit und Inhaltsanalysen von Foren und Chatgruppen durchgeführt. Der Erhebungszeitraum erstreckte sich von Februar bis Oktober 2018.

Insgesamt wurden 35 Interviews mit Ridern aus sieben verschiedenen deutschen Städten geführt, mit einer durchschnittlichen Dauer von achtzig Minuten. Der Interviewleitfaden fokussierte die Hintergründe und Motivationen der Rider, den Arbeitsprozess und dessen Wandel sowie etwaige Widerstände und Proteste. Die Auswahl der Interviewten basierte auf einem theoretischen Sampling (Glaser & Strauss, 1998, S. 51ff.). Fallauswahl, Interviewinhalt und Datenauswertung – auch der anderen angewendeten Methoden – wurden miteinander verzahnt mit dem Ziel einer „Repräsentativität der Konzepte“ (Muckel, 2011). Mit neuen Erkenntnissen wurde der Interviewleitfaden laufend spezifiziert. Außerdem wurde der Fokus zunehmend auf Interviews mit Ridern mit spezifischen Kenntnissen und Erfahrungen gelegt – wie bspw. mit Erfahrung im Management, hinsichtlich lokaler Spezifika und in der Organisation von Protesten. So übten 17 der Interviewten zugleich oder zuvor Büro- und Managementaufgaben für die Plattformen aus und waren daher auch mit deren internen Abläufen vertraut (s. Tab. 1). Von den Interviewten sind fünf weiblich, acht haben keine deutsche Staatsangehörigkeit, das Durchschnittsalter ist 27 und die meisten haben mindestens das Abitur. Damit spiegeln sie die im Rahmen der quantitativen Erhebung vorgefundenen sozialen Struktur der Rider wider (Heiland, 2019).

*Tabelle 1:* Durchgeführte Interviews

	Foodora	Deliveroo
Rider	10	8
Senior Rider/ Rider Captains/ ehem. Management/ Betriebsrat	11	6
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>14</b>

Darüber hinaus wurde in einem Zeitraum von acht Monaten in fünf verschiedenen Städten über 500 Stunden Kurierarbeit geleistet. Auf diesem Weg konnte erstens Zugang zu expliziten Norm- und Regelsystemen und implizitem Prozesswissen gewonnen werden. Zweitens konnte die Handy-App als verbindendes Element zwischen Plattform und Rüdern unmittelbar untersucht werden. So wurden in der Feldphase gezielt die Mechanismen der App und ihrer Algorithmen getestet und durch Erläuterungen zu deren Aufbau von früheren Managern der Plattformen ergänzt.

Die qualitativen Erhebungen wurden abgeschlossen, nachdem – dem Kriterium der theoretischen Saturierung folgend – keine neuen Erkenntnisse mehr gewonnen werden konnten (Saunders et al., 2018). Transkripte der Interviews, Auszüge aus Foren und Chats und Feldnotizen wurden mithilfe qualitativer Datenanalyse-Software kodiert und analysiert (Kuckartz, 2016).

Um die qualitativen Erkenntnisse zu kontrollieren und eine breite Perspektive auf das Phänomen zu erhalten wurde ab Sommer 2018 eine quantitative Online-Umfrage durchgeführt. Diese bietet ergänzenden Einblick in Varianzen zwischen den verschiedenen Standorten, zu Aspekten des Arbeitsprozesses sowie den sozialstrukturellen Hintergründen und Einstellungen der Rider zur Plattformarbeit. Eine Zufallsstichprobe ist bei Online-Umfragen praktisch unmöglich (Baur & Florian, 2008, S. 126). Außerdem besteht keine konkrete Kenntnis über die Grundgesamtheit der Fahrenden – was sich auch mit einer größeren Anzahl an Befragten nicht ändert (McFarland & McFarland, 2015). Da das Ziel der Erhebung nicht inferenzstatistische Analysen, sondern erste explorative und deskriptive Erkenntnisse waren, wurde eine zielgerichtete Samplingstrategie verfolgt und Kuriere direkt angesprochen und für die Umfrage rekrutiert. Dies stellt insbesondere auf Basis der qualitativen Erkenntnisse eine vielversprechende Samplingmethode dar (Barratt, Ferris, & Lenton, 2015) und verspricht eine höhere Repräsentativität als die allgemeine Kommunikation der Umfrage (mit Gefahr starker self-selection biases). So konnte eine Teilnehmendenanzahl von 252 erreicht werden – ca. 5-10 % der Grundgesamtheit (2.500-5.000) zum Erhebungszeitraum. Trotz dieser Einschränkungen handelt es sich bei den Daten um den bisher einzigen (explorativen) Einblick in die Struktur des Phänomens.<sup>3</sup> Ergänzend wurden einige der Items analog zum DGB-Index „Gute Arbeit“<sup>4</sup> erstellt, so dass die erhobenen Daten mit den abhängigen Beschäftigten in Deutschland verglichen werden können.

## 5 Ergebnisse: Das Spiel in und um Ungewissheitszonen

Im Anschluss an die voranstehenden Überlegungen analysieren wir im Folgenden die vier zentralen mikropolitischen Spielfelder in deren Rahmen die Akteure versuchen, Ungewissheitszonen zu schließen oder zu produzieren um diese jeweils als Machtressourcen nutzen

3 An anderer Stelle wurde das Sample bereits beschrieben und deskriptiv vorgestellt (Heiland 2019). Hier werden die Daten erstmals aufbereitet und analytisch erschlossen.

4 Der Index des Deutschen Gewerkschaftsbunds (DGB) misst die Arbeitsqualität aus Perspektive der abhängig Beschäftigten in Deutschland mithilfe jährlicher landesweiter repräsentativer Befragungen. Die Anzahl der Befragten liegt bei dem verwendeten Sample von 2016 bei 9.341 und umfasst Beschäftigte zwischen 15 und 65 Jahren, die mindestens zehn Stunden pro Woche einer Erwerbsarbeit nachgehen.

zu können (Raum, Umwelt, Informationen und Kommunikation). Im Anschluss werfen wir einen Blick auf erste Konsolidierungen der Beziehungen zwischen den Akteuren mittels der Etablierung von Mitbestimmungsstrukturen.

## 5.1 Raum: Die Dispersion der Arbeitenden

Ohne gemeinsame Betriebsstätte und verteilt im Raum sind die Arbeitenden in der „analogen“ Welt der unmittelbaren Kontrolle entzogen, so dass diese Unsicherheitszone ihnen Handlungsfähigkeit ermöglicht. In der Plattformökonomie der Lieferdienste ist die automatisierte Vermittlung der Bestellungen nur unter Zuhilfenahme der GPS-Lokalisation der Rider möglich. Ohne aktiviertes GPS-Signal ist ein Einloggen in die Apps nicht zugelassen. Demnach ist plattformseitig ein beständig aktualisiertes Wissen über den genauen Standpunkt der Rider vorhanden und deren Dispersionsmacht entwertet: „Because they track us by GPS all the time and if you're not in this area you cannot log into your app“ (I2: 84).<sup>5</sup>

Außerdem können die Rider sich nicht frei im Raum bewegen. Beide Plattformen haben die Städte meist in verschiedene Lieferzonen unterteilt. Die Rider sind mittels Geofencing an spezifische Lieferzonen gebunden, wie ein Auszug aus den Feldnotizen darlegt:

„Über zwei Kilometer nachdem ich die Lieferzone verlassen habe, erhalte ich eine Nachricht, dass ich das mir zugewiesene Liefergebiet verlassen habe und zurück zum Zonenzentrum kehren soll, da ich ansonsten automatisch ausgeloggt werde. Nach einem weiteren Kilometer loggt mich die App aus. (...) Ich muss über fünf Kilometer zurück fahren um mich im Zonenzentrum wieder einloggen zu können“ (FN5: 11).

Bei althergebrachten Kurierdiensten teilen die Arbeitenden in der Regel dem Büro ihre eigene Position mittels Funk mit. Damit können sie andere Standorte als ihre tatsächlichen angeben und beeinflussen, ob sie einen Auftrag erhalten oder nicht. Infolge der GPS-Überwachung ist derlei bei plattformvermittelter Kurierarbeit unmöglich. Bis zum Sommer 2018 entzogen sich Rider vereinzelt dieser Überwachung, indem sie „Fake-GPS“-Apps nutzten, die es ihnen erlaubten, einen falschen und individuell wählbaren Standort zu senden, um damit Ermahnungen oder Lohnabzug bei verspätetem Einloggen zu entgehen. Ein (angestellter) Fahrer beschreibt ergänzend:

„Bei Foodora ist es halt auch so ein bisschen so ein Spiel, was findest du, um deine Arbeit wieder so ein bisschen entspannter zu machen (...) bis sie es selber rausfinden. (...) Dieser Trick, du gehst zu einem Restaurant, holst die Bestellung ab, drückst abgeholt, setzt dein GPS auf das Restaurant und lieferst es ab und dann denkt die App aus irgendeinem Grund du wartest noch auf das Essen obwohl du es ja schon bekommen hast, oder dachte die App. Jetzt ist das ja schon lange behoben. Da konntest du dich da hinsetzen und eine Stunde warten“ (I18: 190).

Doch sowohl *Deliveroo* als auch *Foodora* reagierten mit einem Softwareupdate, das ein Einloggen bei gleichzeitiger Nutzung derlei Apps ausschloss.

---

5 Die Kennzeichnung steht für den 84. Absatz im 2. Interview. FN steht für „Feldnotizen“, CH für „Chat“.

## 5.2 Umwelt: Kurierarbeit als Grenzstellenarbeit

Rider sind die Repräsentanz der Plattformen im Analogen. Sie agieren an der Grenzstelle zwischen Organisation und Umwelt. Anders als in vielen anderen Plattformökonomien werden die Fahrenden bei plattformvermittelter Essenskurierarbeit nicht direkt durch andere bewertet. Trotzdem existiert für Bestellende und Restaurants die Möglichkeit, Beschwerden über Rider einzureichen, wie einer beschreibt:

„Einmal hatte ich auch Stress mit Deliveroo. Ich habe 22 Cent [Trinkgeld] gekriegt. Das habe ich dann zurückgegeben. Da hat sich dann der Kunde beschwert. Deliveroo fand das super schlimm: ‚Wie kannst du nur?‘. (...) Ja, die Kunden haben eine super Marktmacht“ (I13: 153).

Diese Marktmacht kann im Zweifelsfall zur Kündigung von Ridern führen:

“Yesterday one of us (...) got sacked for writing an offensive statement on his [Deliveroo-Backpack] about one of the restaurants. Next to Deliveroo logo. Looks like the restaurant have contacted Deliveroo with pictures and used it to cease the contract [sic]” (CH5: 5).

Das Restaurant hatte sich von der Plattform zurückgezogen. Nachdem der Account des Riders stillgelegt wurde, kehrte es auf die Plattform zurück.

Demnach verwundert es nicht, dass die Befragten häufiger angaben, emotionale Arbeit leisten zu müssen, als dies allgemein unter den abhängig Beschäftigten in Deutschland laut dem DGB-Index „Gute Arbeit“ der Fall ist (Tab. 2).

*Tabelle 2:* Emotionale Arbeit

	Online-Erhebung	DGB-Index „Gute Arbeit“
Sehr häufig	22,4%	13,8%
Oft	26,7%	16%
Selten	37%	29%
Nie	13,9%	41,2%

Rider können sich zwar ebenso über Restaurants oder Kunden und Kundinnen beschweren, doch hat dies entweder nur in Ausnahmefällen Konsequenzen oder sie werden bei *Deliveroo* auf ihre marktbedingte Freiheit verwiesen, Aufträge ablehnen zu können, wie eine FahrerIn beschreibt:

"Sometimes the staff in the restaurants is rude or sexist. But I wrote the support about this and they said that I am free to not choose that restaurant. But this is also shitty because when you do not have many orders and you get that restaurant you do not want to go, you go there anyway" (I3: 152).

Allerdings vermögen Rider, ihre Position mitunter zu nutzen, und geben Informationen von Bestellenden oder Restaurants selektiv an die Plattformen weiter. Als Reaktion darauf sind die Plattformen bemüht, die Relevanz dieser Grenzstelle zu verringern, indem sie alle Kontaktaufnahmen und Informationen über die App leiten. Beschwerden, Verspätungsmeldungen und weiteres sollen möglichst nicht über die Arbeitenden, sondern durch Nutzung der App an die Plattformen kommuniziert werden. Ein Fahrer mit Managementaufgaben meint dazu: „[D]as basiert halt auf dieser Idee, dass die Fahrer extra doof sein sollen und daher möglichst viel Logik in das System gepackt wird und nicht zum Fahrer“ (I14:136).

### 5.3 Die Konstruktion von Informationsasymmetrien

Algorithmen sind ein zentrales Instrument im Feld der Plattformarbeit. Doch ihre Relevanz ist bei plattformvermittelter Essenskurierarbeit in erster Linie auf koordinative Aufgabe beschränkt und entgegen verschiedener Mutmaßungen – auch vieler Rider – ist die Nähe zum Restaurant der maßgebliche Parameter bezüglich der automatisierten Auftragsvergabe und nicht die individuelle Leistung o. ä. der Arbeitenden. Die selbst lernenden Verteilungs-Algorithmen berücksichtigen zusätzlich „wo ist der Kurier, wohin muss er mit seiner Lieferung, wie lange wird er in average dafür brauchen und kann er gleich danach in der Nähe die nächste Bestellung nehmen“ (I21: 102), wie ein früheres Mitglied des Plattformmanagements beschreibt.

Aus mikropolitischer Perspektive ist dagegen die Produktion von Informationsasymmetrien durch die Plattformen relevanter. Ein Rider kommentiert das folgendermaßen: „Wir bekommen nicht nur so gut wie keine Information. Wir bekommen nur Informationen über das nächste Ziel“ (I26: 50). Demgemäß kennen über 90% der befragten Rider die Situation, dass es ihnen zur erfolgreichen Ausführung ihrer Arbeit an Informationen mangelt:

„You see the address of the restaurant and once you picked up the food you get the address of the customer. So, there is no way of knowing in beforehand what is going to happen“ (I8: 76).

Eine andere FahrerIn hält fest:

„Because if you knew where you have to go you would disagree with more orders. This is like a trick. It is like a lottery. Sometimes the restaurant can be very close to you but the distance to the customer can be super long. You never know“ (I7: 34).

Jeder der einzelnen Teilschritte – Annehmen des Auftrags, Ankommen beim Restaurant, Entgegennehmen der Lieferung usw. – muss von den Fahrenden in der App bestätigt werden oder wird automatisch via GPS-Lokalisation erkannt und schaltet erst in der Folge die nächsten Schritte mit den dafür notwendigen Informationen frei. Etwaige Ungewissheitszonen werden von den Plattformen laufend minimiert wie ein Kurier beschreibt:

„Before it was that option [to see the customer address earlier], but they remove [sic] because they actually want to track how long it takes you from the restaurant to the customer. So, most of the time I remember that people, even me included, we forgot to pick up the food in the app. So, they have no idea, the customer don't receive the message that we picked up the food. They have no way to track the time per kilometer and everything, so they remove it. Because they want to calculate everything“ (I2: 122).

### 5.4 Die Kodifizierung der Kommunikation

Durch die zunehmende Verlagerung von Informationen in die App sind eine Ignorierung und Unterminierung organisationaler Regeln der Plattformen kaum möglich. Das Medium ist nun nicht mehr nur *ein* Kanal in dem die Beteiligten auf Augenhöhe miteinander kommunizieren – wie Email oder Telefon. Die Plattformen sind bestrebt, *sämtliche* Kommunikation über die eigene App laufen zu lassen. So lässt sich sowohl bei *Deliveroo* als auch bei *Foodora* ein Prozess beobachten, im Zuge dessen kommunikative Interaktionen zunehmend in die Apps verlagert und damit Kontrollvorgänge zentralisiert werden. Zu Beginn waren sie vorrangig für die Verteilung und Abwicklung der Lieferaufträge zuständig. Mittlerweile sind auch andere Elemente wie die Schichtplanung oder der Kontakt zum Support in die

App eingebunden und über die Plattformen kontrolliert. Vier von fünf der Befragten geben an, dass sie sich per Chat an die Unternehmen wenden, der im Gegensatz zum telefonischen Kontakt besser von den Plattformen zu steuern ist. „Anrufen geht eigentlich schneller. Aber du kannst es halt nicht in die Wartschleife stecken“ (I16: 86) erklärt ein Rider mit Managementaufgaben. Passend dazu bemängeln 65% des Samples, dass sie mitunter Probleme haben, den Support der Plattformen zu erreichen. Und ein *Foodora*-Fahrer beschreibt seinen Versuch, in der App Korrekturen bezüglich seiner gefahrenen Schichten zu erwirken: „Da kannst du diskutieren und dann hinschreiben, was los war. Aber das wiederum wird dann oft einfach wieder gelöscht“ (I12: 28).

Einige Rider machen deshalb während ihrer Arbeit Screenshots vom Arbeitsprozess in der App, um auf diese im Konfliktfall zurückgreifen zu können. Auch die Kommunikation *während* der Arbeit ist fast vollumfassend in die Software eingebunden und läuft, abgesehen vom Kontakt zum Support, automatisiert ab. Dementsprechend geben nur 10% der Befragten an, dass ihnen das Gefühl des Ausgeliefertseins gegenüber der digitalen Technik *unbekannt* ist. Dieser Wert sowie die allgemeinen Ausprägungen des Items stechen besonders in Kontrastierung zur identisch formulierten Frage des DGB-Index „Gute Arbeit“ hervor (Tab. 3).

*Tabelle 3:* Gefühl des Ausgeliefertseins gegenüber der Technik

	Online-Erhebung	DGB-Index „Gute Arbeit“
Sehr häufig	35,8%	18%
Oft	27,3%	21,3%
Selten	24,2%	39,4%
Nie	10,3%	21,3%

„Das ist doch Mist. In fast jeder Schicht habe ich eine Situation in der die App keine Hilfe ist, sondern mir Steine in den Weg legt. (...) Da frag ich mich wozu es uns noch braucht“ (CH3: 47).

Damit reproduziert sich in den Start-Ups der Plattformökonomie ein bekanntes Phänomen: Mangelnde Teilhabe an der Arbeitsgestaltung und Ausgeliefertsein der Technik gegenüber führen auch hier zu generellen Akzeptanzproblemen neuer Technologie (Abel, Hirsch-Kreinsen, & Wienzek, 2019, S. 16).

Für Situationen, in denen die programmierten Arbeitsanweisungen nicht mit der analogen Realität konform gehen, gibt es einen Live-Support als einzigen nicht automatisierten Kontakt zur Plattform während der Arbeit. Doch die Nutzung dessen ist mitunter erfolglos und legt eben diese Machtasymmetrie offen dar:

„They have a lot of power. But they are kind of useless. Sometimes you text them ‚Hey, you are sending me to [andere Lieferzone]. It is not my area‘. And the answer is ‚Ok, I do not care. Just do it‘. And that is why sometimes you feel powerless“ (I8: 32).

## 5.5 Der Kampf um Mitbestimmung

Der Konflikt um den Aufbau von Mitbestimmungsstrukturen bei beiden Plattformen verdeutlicht, wie verschiedene Aspekte des mikropolitischen Instrumentariums zum Einsatz kamen, die zu divergenten Resultaten führten.

Der erste *Foodora*-Betriebsrat konstituierte sich im Juli 2017 in Köln. Die voraus gehende Organisierung der Rider war aufgrund des Fehlens einer gemeinsamen Betriebsstätte

ein schwieriges Unterfangen. Die örtliche und zeitliche Zergliederung durch die Plattform erschwerte die Ausbildung von kollektiven *Erfahrungen* der Arbeitenden untereinander, denn „eigentlich ist es im Prozess nicht vorgesehen, dass die Fahrer sich treffen oder großartig miteinander kommunizieren“, erläutert ein Rider (I14: 164).

Als Substitut machten sich die Rider zu Nutze, dass alle Rider sich zu Beginn ihrer Schicht in einem engen Radius um einen zentralen Platz einloggen müssen. Die Log-In-Punkte dienen den Plattformen zur effizienten räumlichen Verteilung der Arbeitenden zu Beginn jeder Schicht. Dies ermöglichte die Kontaktaufnahme zwischen den Ridern, wie ein Fahrer beschreibt: „Da stand ich dann den ganzen Tag rum und habe die Leute mit den pinken Rucksäcken angesprochen“ (I29: 40). Die erfolgreiche Betriebsratskonstitution wurde in anderen Städten wiederholt. So lässt sich betreffend einzelner *Foodora*-Standorte ein gehobenes Institutionalisierungsniveau konstatieren, das erste Entwicklungen hin zu einer konventionellen betrieblichen Sozialverfassung aufzeigt.

Die Betriebsräte fungieren als Kontrollinstanz gegenüber der Plattform und als Informationsquelle für die Arbeitenden. So beschreibt ein Betriebsratsmitglied, dass *Foodora* mitunter die Schichtpläne erst zwei Tage vor deren Inkrafttreten kommunizierte. Der Betriebsrat setzte daraufhin die Arbeitenden in Kenntnis, dass die gesetzliche Frist dafür vier Tage beträgt und etwaige Abmahnungen infolge von Verspätungen oder Fehlens unwirksam sind (I30: 112). Auch strukturell zeigt die Existenz eines Betriebsrats Wirkung. Im April 2018 führte *Foodora* ein leistungsorientiertes Schichtplansystem ein. Diesem verweigerte der Kölner Betriebsrat die Zustimmung, so dass dort weiterhin die vorherige Praxis Anwendung findet.

Ende 2017 strebten auch Kölner *Deliveroo*-Rider eine Betriebsratswahl an. Zu diesem Zeitpunkt agierte *Deliveroo* sowohl mit angestellten als auch selbstständigen Ridern, so dass für Erstere das Recht auf Mitbestimmung bestand. Mit einem deutschlandweiten Chatprogramm, in dem es möglich war, einzelne Personen, alle Rider einer Stadt oder deutschlandweit anzuschreiben, bot *Deliveroo* gute Organisierungsmöglichkeiten. Die Kommunikation war nicht einseitig, wurde aber noch von der Plattform kontrolliert. Nachdem in einem bundesweiten Chat die Gründung eines Betriebsrates in Köln thematisiert wurde, reagierte die Plattform prompt, wie ein Fahrer berichtet:

„Es war der Köln-Chatroom weg. Es war der Roos-Room, der bundesweite [Chatroom] weg. Ersatzlos gestrichen. Von jetzt auf gleich. Beziehungsweise der Köln-Room, der war irgendwann wieder da, aber es fehlten eine Menge Nachrichten. Zufälligerweise alle die, die auch nur ansatzweise was mit dem Betriebsrat zu tun hatten“ (I28: 126).

Während der Chat den Fahrenden zuvor vor allem zur kollegialen Selbsthilfe diente, wurde er im Moment seiner Politisierung von der Plattform zensiert und in der Folge komplett gestrichen und durch eine in die App integrierte In-House-Lösung ersetzt. Hier obsiegte der Kontroll- über den Effizienzgedanken, denn „mit dem Abschneiden dessen sind natürlich die Mails ins Astronomische geschossen, weil einfach jede Frage per Mail gestellt wurde“, wie ein ehemaliger Manager beschreibt (I21: 164).

In der Folge konnte trotz allem ein Betriebsrat gewählt werden, doch *Deliveroo* ließ die Verträge der Betriebsratsmitglieder auslaufen, so dass das Gremium nach wenigen Monaten inexistent war. Zugleich stellte *Deliveroo* sein Geschäftsmodell auf die Nutzung *Selbstständiger* um. Damit wandelte die Plattform die Basis ihres Verhältnisses zu den Fahrenden

von einem Arbeits- zu einem Dienstleistungsverhältnis und entzog sich dem Betriebsverfassungsgesetz mit dessen Schutz- und Mitbestimmungspflichten. So wurde das Sekundär-machtpotential der Arbeitenden auf ein Minimum reduziert. Den selbstständigen Ridern ist aufgrund der Kartellrichtlinien der EU sogar der Zusammenschluss verboten, da ansonsten ein wettbewerbsverzerrendes Kartell aus Unternehmen – die solo-selbstständigen Rider – der Plattform gegenüberstünden (Rubiano, 2013; Stefano, 2016).

## 6 Diskussion: Festigung von Strukturen oder gezielte Fluidität?

Wie dargelegt ist der *Raum* der Lieferantentätigkeit ein spezifisches mikropolitisches Spielfeld der Kurierarbeit. Bestrebungen der Plattformen, die „Unsichtbarkeit“ der Rider durch GPS-Lokalisierung aufzuheben, werden von letzteren zumindest zeitweilig unterlaufen, wodurch sie autonome Handlungsspielräume und Einfluss auf Geschwindigkeit und Intensität des Arbeitsprozesses gewinnen. Diese Spielräume der Rider sind begrenzt, doch sie laufen einer umfassenden Kontrolle durch die Plattformen zuwider.

Ähnliches zeigt sich im Spielfeld der *Umwelt* der Plattformen. Wie im Dienstleistungsbereich üblich, müssen die Rider auch emotionale Arbeit verrichten. Und da sie im Kontakt mit mehreren Akteuren stehen (Plattform, Restaurants und Nachfragende), sind sie nicht eine der Ecken des üblichen Dienstleistungsdreiecks (Dunkel & Wehrich, 2012, S. 35) mit „two bosses“ und einem „management by consumers“ (Fuller & Smith, 1991), sondern stehen im Zentrum des Dreiecks, so dass jeder der Akteure auf die Arbeitenden disziplinierend einwirken kann (Abb. 3).

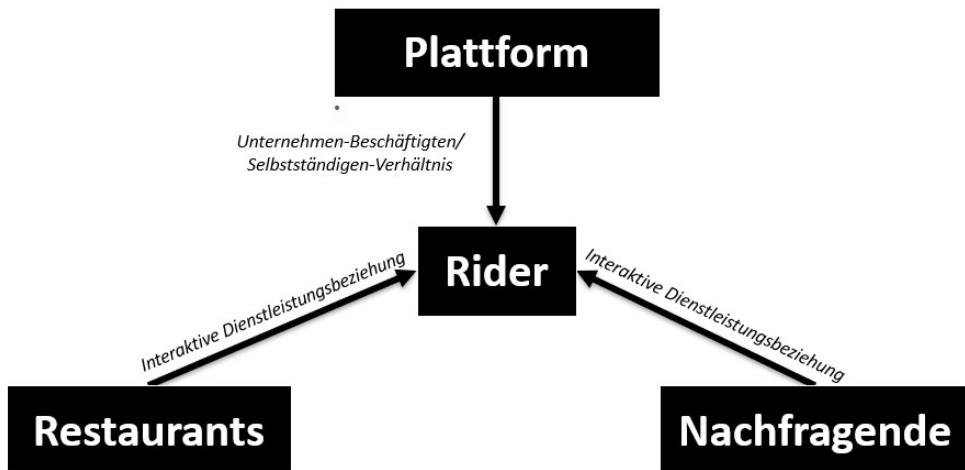


Abbildung 3: Transformiertes Dienstleistungsdreieck als „Management by three bosses“

Abhängig von der (Arbeits-)Marktlage stehen den Ridern weder Exit- noch Voice-Optionen offen, was einer Wiederkehr der Arbeitsbeziehungen der „Industrie 1.0“ in den Frühzeiten



des Kapitalismus ähnelt. Doch die Positionierung der Arbeitenden an der Grenzstelle zur Umwelt öffnet zugleich Freiräume, die auf ebenjenem privilegiertem Umweltkontakt basieren (vgl. Johnston & Sandberg, 2008; Leidner, 1993), so dass sich auch auf diesem Spielfeld ein ambivalentes Bild der Heteronomie der Arbeitenden zeigt.

Dies verdeutlicht die essentielle Bedeutung von *Kommunikation*, die im Zusammenspiel mit ihrer softwarebedingten Formalisierung den zentralsten Punkt darstellt, um Ungewissheitszonen zu beherrschen, *Informationsasymmetrien* zu etablieren und zu perpetuieren, „[d]enn Ungewissheit vom Blickpunkt der Probleme ist Macht vom Blickpunkt der Akteure“ (Crozier & Friedberg, 1979/1993, S. 13).

Dabei ist hervorzuheben, dass *nicht* die algorithmisierte Verteilung der Aufträge das zentrale Element der Arbeitssteuerung ist. Derlei Thesen überschätzen sowohl die Komplexität als auch die Relevanz der verwendeten Algorithmen, die ausschließlich betreffend der Vergabe der Aufträge zum Tragen kommen und nicht die Leistung der Arbeitenden berücksichtigen. Ihre Funktion ist vor allem koordinativ und sie orientieren sich an einer „Logik der Effizienz“ (Friedberg, 1995), weniger der Kontrolle. Relevanter sind hingegen Informationsasymmetrien. Denn Informationen werden von den Plattformen sukzessive für die Rider freigeschaltet. Hierbei rückt der Kontrollgedanke *vor* den eines effizienten Arbeitsprozesses. Effizient wäre es, den Ridern mit einem Lieferauftrag alle Informationen desselben mitzuteilen und so die Routenplanung während Wartezeiten oder das Fortlaufen des Arbeitsprozesses während Systemausfällen zu ermöglichen. Mit dieser Produktion von Informationsasymmetrien wiederholt sich der alte Kampf in kapitalistischen Arbeitsverhältnissen um Transparenz und Berechenbarkeit. Erinnerung sei bspw. an die bei E.P. Thompson (1967) beschriebenen Versuche des Kapitals in der Frühphase des Industriekapitalismus, die tatsächliche Uhrzeit zu verschleiern, um die Beschäftigten über ihre geleistete Arbeitszeit im Unklaren zu lassen – nun in neuen Feldern, Unternehmen und Sozialbeziehungen.

Mittels der stetigen Kommunikation von Standort und aktuellem Stand im Arbeitsprozess werden Ungewissheitszonen entwertet, minimiert oder abgeschafft, die den Ridern zuvor Autonomie ermöglichten. Zugleich erzeugen die Plattformen neue künstliche Ungewissheitszonen, indem sie Informationsasymmetrien etablieren. Die Kommunikation und Gestaltung von Informationen stellen das Schlüsselmoment der Arbeitskontrolle in Plattformökonomien dar: „Diejenigen, die dank ihrer Situation, ihrer Ressourcen und ihrer Fähigkeiten (...) dazu fähig sind, diese Ungewissheiten zu kontrollieren, werden ihre Macht dazu benützen, um ihren Standpunkt anderen aufzuzwingen“ (Crozier & Friedberg, 1979/1993, S. 13).

Zentrales Instrument für die Konstruktion von Informationsasymmetrien ist die plattformseitige Gestaltung der Kommunikationswege. Die vormalig bidirektionale, offene und fluide Kommunikation zwischen Plattformen und Ridern ist mittlerweile unilateral und top-down strukturiert. Abweichungen sind im Rahmen der App nicht möglich, denn „code is law“ (Lessig, 2001). Die Regeln der Plattformen verlangen durch ihre digitale Kodifizierung eine Konformität, die über diejenige von juristischen Gesetzen hinausgeht. Kirchner (2019) hat detailliert dargelegt, wie Plattformen ihre *Koordinationsprobleme* über die Festsetzung von Regeln und die Nutzung ihrer technischen Infrastruktur lösen. Wie hier gezeigt gilt gleiches auch für die *Kontrollprobleme*, die im vorliegenden Untersuchungsfeld der

Plattformunternehmen das klassische Transformationsproblem von gekaufter Arbeitskraft in konkrete Arbeit betreffen.

Mikropolitische Auseinandersetzungen spielen auch eine Rolle beim Konflikt um Mitbestimmung. Letztere kann verstanden werden als eine Verschiebung der Diagonale hin zur Seite der Arbeitenden sowie eine Institutionalisierung der Arbeitsbeziehungen. Wie sich zeigt, wird den Bemühungen um Festschreibung rechtlich verbriefter Mitbestimmungsrechte von Seiten der Plattform in unterschiedlichem Ausmaß mit Widerstand begegnet. Hier ist unmittelbar zu erkennen, wie über machtvolle Auseinandersetzungen eine strukturelle Form in ihren Bestandteilen entsteht bzw. verhindert wird.

Festzuhalten ist, dass es sich bei den Arbeitsbeziehungen im Feld plattformvermittelter Kurierarbeit um einen laufenden Aushandlungsprozess handelt. Es bestehen erst einige strukturelle Formen, so dass die Diagonale im zuvor dargelegten Kräfteparallelogramm noch keineswegs endgültig ausgerichtet ist. Selbst die plattformseitige Programmierung des Arbeitsprozesses ist im Fluss, wird sie doch bei Bedarf von den Plattformen den eigenen Interessen gemäß angepasst. Der Weg von fluiden zu strukturellen Formen ist vorstrukturiert von der Logik der örtlichen und zeitlichen Zergliederung und der damit verbundenen Entkopplung der Arbeitenden voneinander. Während *Foodora* insbesondere gegen Neugründungen von Betriebsräten gerichtlich vorgeht, zog *Deliveroo* alle zur Verfügung stehenden Register. Um Mitbestimmung zu verhindern wurde das Geschäftsmodell geändert, so dass Mitbestimmung ausgeschlossen ist. *Deliveroo* ging damit in Richtung einer „Post-Corporate Economy“ (Davis, 2017), in der die Kategorie des Betriebs hinterfragt wird und die bezüglich ihrer Regulation und Organisierung (auch der Arbeitsbeziehungen) noch unkartiertes Terrain darstellt.

## 7 Fazit

Der Beitrag fragt nach mikropolitischen Prozessen der Herausbildung industrieller Beziehungen im Feld von Plattformunternehmen für Essenslieferungen. Die Befunde in den beforschten Organisationen zeigen, dass in diesem Sektor die Arbeitsbeziehungen noch keine strukturelle Form angenommen haben. Mehr noch: Ein Ende – also eine Fixierung von Normen und Routinen – dieser Übergangsphase und der Fluidität der Arbeitsbeziehungen scheint von der Managementseite nicht gewollt. Durch die jederzeit änderbare Organisation des Arbeitsprozesses sind die Plattformen in der Lage auf die kreativen eigensinnigen Praktiken der Arbeitenden flexibel zu reagieren. Damit steht das Untersuchungsfeld exemplarisch für eine allgemeine Tendenz in den Arbeitsbeziehungen: Die intentionale Vergrößerung der Ungewissheitszone Arbeitsbeziehungen über die Erhöhung von Intransparenz (Brinkmann 2011).

Vereinzelte sind mit Betriebsräten erste Institutionalisierungsprozesse zu beobachten, die die konzipierte Diagonale im Kräfteparallelogramm von Seiten der Arbeitenden arretieren und eine formale betriebliche Sozialordnung erlauben. Diese von Beschäftigtenseite forcierte Struktur ist für die Rider ein Fortschritt gegenüber der mittels Kodierung in der App vorgegebenen plattformseitigen Bestimmung der Arbeitsprozesse, trifft aber nur auf eine der Plattformen zu. Diese Gleichzeitigkeit verschiedener Entwicklungspfade – sehr

fluide Arbeitsbeziehungen und Selbstständigkeit einerseits, erste Strukturierungen und angebotene Rider andererseits – wurde in der jüngeren Vergangenheit durch den Marktaustritt *Deliveroo*s beendet. Mit diesem setzte sich das Modell *Foodora*s mit abhängiger Erwerbsarbeit und vereinzelter Betriebsratsstrukturen durch, das eher dem traditionellen Entwicklungspfad des „deutschen Modells“ entspricht.

Die explorative Forschung deckte darüber hinaus kontraintuitive Zusammenhänge auf: Sowohl die wissenschaftliche Literatur als auch die Rider selbst unterstellen der App die primäre Funktion, die Beschäftigten unter permanenter Kontrolle zu halten – bis zum Verdacht, dass ein Fehlverhalten eine über den Algorithmus gesteuerte Sanktion zur Folge habe. Die hier präsentierten empirischen Ergebnisse verdeutlichen aber, dass die App in den untersuchten Fällen unter Effizienzgesichtspunkten eingesetzt wird, während die Kontrolle der Rider vor allem über die Gestaltung der Kommunikationslogik vonstattengeht. Dieser Prozess wiederum ist die zentrale Konfliktlinie bei der Herausbildung der Ungewissheitszone der Arbeitsbeziehungen im Untersuchungsfeld, seine Topoi sind die mikropolitischen Auseinandersetzungen um Transparenz und Institutionalisierung von Kommunikation. Ihr Ausgang wird von beiden beteiligten Seiten als Voraussetzung für die Etablierung und Absicherung kollektiven Handelns eingeschätzt und dementsprechend hier forciert und dort blockiert. Und von ihrem Ausgang hängt die Richtung der oben skizzierten Diagonale im Kräfteparallelogramm ab, die andeutet, ob und wie aus den fluiden später strukturelle Formen der Arbeitsbeziehungen erwachsen und wie potentielle Pfade zukünftiger Handlungskorridore aussehen werden.

## Literaturverzeichnis

- Abel, J., Hirsch-Kreinsen, H., & Wienzek, T. (2019). *Akzeptanz von Industrie 4.0. Abschlussbericht zu einer explorativen empirischen Studie über die deutsche Industrie*. München: acatech.
- Alt, R. (1996). *Einführung von Informationssystemen in Umbruchsituationen. Eine mikropolitische und kulturorientierte Prozeßanalyse in ostdeutschen Industrieunternehmen*. München: Hampp.
- Barratt, M. J., Ferris, J. A., & Lenton, S. (2015). Hidden Populations, Online Purposive Sampling, and External Validity. *Field Methods*, 27(1), 3–21.  
<https://doi.org/10.1177/1525822X14526838>
- Baur, N., & Florian, M. J. (2008). Stichprobenprobleme bei Online-Umfragen. In N. Jakob, H. Schoen & T. Zerback (Hrsg.), *Online-Befragung* (S. 109–128). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-91791-7\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-531-91791-7_7)
- Blumtritt, C. (2018). *eServices Report 2018. Online Food Delivery*. Statista.
- Bonin, H., & Rinne, U. (2017). *Omnibusbefragung zur Verbesserung der Datenlage neuer Beschäftigungsformen. IZA Research Report No. 80*.
- Bosetzky, H. (1988). Mikropolitik, Machiavellismus und Machtakkumulation. In W. Küpper & G. Ortmann (Hrsg.), *Mikropolitik. Rationalität, Macht und Spiele in Organisationen* (S. 27–38). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Boyer, R., & Saillard, Y. (Eds.). (2002). *Régulation theory. The state of the art*. London: Routledge.
- Brinkmann, U. (2011). *Die unsichtbare Faust des Marktes. Betriebliche Kontrolle und Koordination im Finanzmarktkapitalismus*. Berlin: Ed. Sigma.
- 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.  
<https://doi.org/10.1515/zfsoz-2001-0102>

- Crozier, M., & Friedberg, E. (1993). *Die Zwänge kollektiven Handelns. Über Macht und Organisation*. Frankfurt/Main: Hain (Original erschienen 1979).
- Davis, G. F. (2017). Organization Theory and the Dilemmas of a Post-Corporate Economy. In J. Gehman, M. Lounsbury & R. Greenwood (Eds.), *How institutions matter!* (S. 311–322). Bingley: Emerald.
- Dörre, K., & Brinkmann, U. (2005). Finanzmarkt-Kapitalismus: Triebkraft eines flexiblen Produktionsmodells? In P. Windolf (Hrsg.), *Finanzmarkt-Kapitalismus. Analysen zum Wandel von Produktionsregimen* (Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie Sonderhefte, Bd. 45, S. 58–84). Wiesbaden: Springer VS.
- Dunkel, W., & Wehrich, M. (2012). Interaktive Arbeit – das soziologische Konzept. In W. Dunkel & M. Wehrich (Hrsg.), *Interaktive Arbeit* (S. 29–59). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-19359-5\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-531-19359-5_2)
- Eurofound (2017). *Non-standard forms of employment: Recent trends and future prospects* (Eurofound, Hrsg.). Dublin.
- Friedberg, E. (1995). *Ordnung und Macht. Dynamiken organisierter Handelns*. Frankfurt/Main: Campus.
- Fuller, L., & Smith, V. (1991). Consumers' Reports: Management by Customers in a Changing Economy. *Work, Employment and Society*, 5(1), 1–16. <https://doi.org/10.1177/0950017091005001002>
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1998). *Grounded theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Huber.
- Heiland, H. (i.E.). (Ohn)Mächtige Crowd? Heteronomie und Autonomie der Plattformarbeit. In V. Bader & S. Kaiser (Hrsg.), *Datafizierung und Neue Arbeitsweisen – Herausforderungen, Chancen und Zukunftsvisionen für Mitbestimmung und Personalmanagement*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Heiland, H. (2018). Algorithmus = Logik + Kontrolle. Algorithmisches Management und die Kontrolle der einfachen Arbeit. In D. Houben & B. Prietl (Hrsg.), *Datengesellschaft. Einsichten in die Datafizierung des Sozialen* (S. 233–252). Bielefeld: transcript.
- Heiland, H. (2019). Plattformarbeit im Fokus. Ergebnisse einer explorativen Online-Umfrage. *WSI Mitteilungen*, 72(4), 298–304. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2019-4-298>
- Hirsch, J. (1990). *Kapitalismus ohne Alternative? Materialistische Gesellschaftstheorie und Möglichkeiten einer sozialistischen Politik heute*. Hamburg: VSA.
- Hübner, K. (1990). *Theorie der Regulation. Eine kritische Rekonstruktion eines neuen Ansatzes der politischen Ökonomie*. Berlin: Ed. Sigma.
- 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 2). Frankfurt (Oder).
- Johnston, A., & Sandberg, J. (2008). Controlling Service Work. *Journal of Consumer Culture*, 8(3), 389–417. <https://doi.org/10.1177/1469540508095306>
- Kirchner, S. (2019). Arbeiten in der Plattformökonomie: Grundlagen und Grenzen von „Cloudwork“ und „Gigwork“. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 71(1), 3–25. <https://doi.org/10.1007/s11577-019-00587-w>
- Kirchner, S., & Beyer, J. (2016). Die Plattformlogik als digitale Marktordnung. *Zeitschrift für Soziologie*, 45(5), 324–339. <https://doi.org/10.1515/zfsoz-2015-1019>
- Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Leidner, R. (1993). *Fast food, fast talk. Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press.
- Lessig, L. (2001). *Code und andere Gesetze des Cyberspace*. Berlin: Berlin-Verlag.

- Lipietz, A. (1991). Demokratie nach dem Fordismus. *Das Argument*, (189), 677–694.
- Lipietz, A. (1998). Das Nationale und das Regionale. Wie viel Autonomie bleibt angesichts der globalen Krise des Kapitalismus? In H.-P. Krebs (Hrsg.), *Nach dem ‚Goldenen Zeitalter‘: Regulati-on und Transformation kapitalistischer Systeme* (S. 155–184). Hamburg: Argument.
- Liu, J., Yang, L., Wang, Z., & Hahn, J. (2015). *Winner Takes All? The ‘Blockbuster Effect’ in Crowd-funding Platforms*.
- McFarland, D. A., & McFarland, H. R. (2015). Big Data and the danger of being precisely inaccurate. *Big Data & Society*, 2(2). <https://doi.org/10.1177/2053951715602495>
- McKinsey. (2016). *The changing market for food delivery*. Zugriff am 20.08.2019. Verfügbar unter <https://www.mckinsey.com/industries/high-tech/our-insights/the-changing-market-for-food-delivery>
- Muckel, P. (2011). Die Entwicklung von Kategorien mit der Methode der Grounded Theory. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Grounded Theory Reader* (S. 333–352). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- O’Connor, S. (2016, 8. September). *When your boss is an algorithm*, Financial Times. Zugriff am 28.09.2018. Verfügbar unter <https://www.ft.com/content/88fdc58e-754f-11e6-b60a-de4532d5ea35>
- Ortmann, G. (1988). Handlung, System, Mikropolitik. In W. Küpper & G. Ortmann (Hrsg.), *Mikropolitik. Rationalität, Macht und Spiele in Organisationen* (S. 217–225). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Ortmann, G., Windeler, A., Becker, A., & Schulz, H.-J. (1990). *Computer und Macht in Organisationen. Mikropolitische Analysen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rochet, J.-C., & Tirole, J. (2003). Platform Competition in Two-Sided Markets. *Journal of the European Economic Association*, 1(4), 990–1029. <https://doi.org/10.1162/154247603322493212>
- Rubiano, C. (2013). Precarious work and access to collective bargaining: What are the legal obstacles? *International Journal of Labour Research*, 5(1), 133–152.
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B. et al. (2018). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52(4), 1893–1907. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>
- Schreyer, J., & Schrape, J.-F. (2018). Algorithmische Arbeitskoordination in der plattformbasierten Gig Economy: Das Beispiel Foodora. *Arbeits- und Industri-soziologische Studien*, 11(2), 262–278.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity.
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382–401. <https://doi.org/10.1177/1035304617724303>
- Statista. (2019). *Digital Market Outlook*. Zugriff am 05.11.2019. Verfügbar unter <https://www.statista.com/outlook/374/137/online-food-delivery/germany?currency=eur#market-revenue>
- Stefano, V. de. (2016). Non-Standard Work and Limits on Freedom of Association: A Human Rights-Based Approach. *Industrial Law Journal*, 46(2), 185–207. <https://doi.org/10.1093/indlaw/dww034>
- Teddle, C., & Tashakkori, A. (2006). A general typology of research designs featuring mixed methods. *Research in the Schools*, 13(1), 12–28.
- Thompson, E. P. (1967). Time, Work-Discipline, and Industrial Capitalism. *Past and Present*, 38(1), 56–97. <https://doi.org/10.1093/past/38.1.56>
- Türk, K. (1989). *Neuere Entwicklungen in der Organisationsforschung. Ein Trend Report*. Stuttgart: F. 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*, 00, 1–19. <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>

- Waters, F., & Woodcock, J. (2017, 20. September). *Far From Seamless: a Workers' Inquiry at Deliveroo*. Zugriff am 11.08.2019. Verfügbar unter <https://www.viewpointmag.com/2017/09/20/far-seamless-workers-inquiry-deliveroo/>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications. Design and methods*. Los Angeles: Sage.