

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Prekarität und Kontrolle der Arbeit auf Plattformen österreichischer
Essenslieferdienste

verfasst von | submitted by

Mag.rer.nat. Konrad Tolar BA

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2026

Studienkennzahl lt. Studienblatt |
Degree programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 066 905

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree
programme as it appears on the student
record sheet:

Masterstudium Soziologie

Betreut von | Supervisor:

Assoz. Prof. Emma Dowling MSc MRes PhD

Abstract

Untersucht wird Arbeit und Beschäftigung bei österreichischen Plattformen der Essenslieferung. Probleme der Prekarität und Kontrolle werden aufgearbeitet, indem Karrieren, persönliche Distanzierungen und Naheverhältnisse sowie Regeln und deren Durchsetzung betrachtet werden. Die qualitativen Interviews zeigen Probleme in den untersuchten Bereichen. Die Ergebnisse lassen auf die Bedeutung von offener Gemeinschaftlichkeit, persönlichen Präferenzen und schweren Konflikten für die Arbeitsausübung bei den Plattformen schließen.

Inhalt

1	Danksagung	6
2	Einleitung.....	6
2.1	Plattform	6
2.2	Plattformarbeit.....	8
2.3	Plattformen der Essenslieferung.....	10
2.4	Kurier*innen	11
2.5	Wirtschaft, Recht	12
3	Problem	14
3.1	Prekarität	14
3.2	Kontrolle.....	15
3.3	Auseinandersetzungen über Unbestimmtheit.....	16
4	Forschungsstand.....	17
4.1	Karrieremöglichkeiten.....	17
4.1.1	Gemeinschaft beeinflusst Karriere	17
4.1.2	Stagnation und Abwärtsentwicklung.....	19
4.1.3	Wirtschaftliche Schwierigkeiten	19
4.1.4	Strukturelle Benachteiligung	19
4.1.5	Engagement und Erfahrungen.....	20
4.2	Wechselspiel von Nähe und Distanz	21
4.2.1	Nähe	21
4.2.2	Solidarität	23
4.2.3	Distanz	24
4.2.4	Vermeintliche Abwesenheit	25
4.3	Verbindlichkeitsgrad von Regeln.....	26
4.3.1	Eigenes Interesse	26
4.3.2	Teilhabe der Arbeiter*innen.....	28
4.3.3	Arten und Quellen der Verbindlichkeit.....	29
4.4	Zeitliche Beschränkungen	31
4.5	Zusammenfassung	31
5	Theorien	32
5.1	Passive Herrschaft über den Arbeitsprozess.....	34
5.1.1	Betrieb	34
5.1.2	Leitung, Strategie.....	35
5.1.3	Arbeitsrealität.....	37

5.2	Plattformen und Prekarität	37
5.2.1	Unauffällige Dominanz	38
5.2.2	Prekäre Beschäftigung	39
5.3	Arbeiter*innenmacht.....	40
5.3.1	Vertretung der Interessen	40
5.3.2	Informelle Gemeinschaften	41
5.3.3	Ausweitung	42
5.3.4	Das große Ganze	42
5.4	Einverständnis.....	43
5.4.1	Bonuszahlungen und Zufriedenheit	43
5.5	Gemeinwohl.....	44
5.6	Politik, Krise.....	46
5.6.1	Krisen und Plattformen.....	46
5.6.2	Effizienzsteigerung und Spekulation	47
5.6.3	Landnahme	49
5.6.4	Existenzielle Krise	50
5.7	Geschlecht	51
5.8	Fazit.....	51
6	Ziel und Forschungsfrage.....	52
7	Methodisches Vorgehen	53
7.1	Methodologische Positionierung	53
7.2	Forschungsfeld und Feldzugang	54
7.3	Datenerhebung	54
7.3.1	Problemzentriertes Interview	55
7.3.2	Sampling, Rekrutierung	56
7.3.3	Konkrete Durchführung der Erhebung	57
7.3.4	Aufbereitung der Daten, Transkription	58
7.4	Themenanalyse	59
7.4.1	Konkrete Durchführung	60
7.4.2	Interpretationsbeispiel	61
7.5	Forschungsethische Aspekte.....	62
7.6	Reflexion der methodischen Vorgehensweise	63
7.7	Gütekriterien und qualitätssichernde Maßnahmen	64
7.8	Limitationen und Herausforderungen	65
8	Ergebnisse	66

8.1	Karrieremöglichkeiten	66
8.2	Wechselspiel von Nähe und Distanz	68
8.2.1	Solidarität und Hoffnung	68
8.2.2	Uneinigkeit, Randbereiche	70
8.2.3	Schwierigkeiten der Repräsentation.....	72
8.2.4	Management einer distanzierten Belegschaft.....	76
8.2.5	Der Kitt zwischen Plattform und Kurier*innen	79
8.2.6	Abstand halten	83
8.2.7	Distanz zum Feld.....	85
8.3	Verbindlichkeitsgrad von Regeln.....	85
8.3.1	Regeln von oben	86
8.3.2	Anreize.....	86
8.3.3	Kooperation	87
8.3.4	Akzeptanz	88
8.3.5	Kurier*innen machen Regeln	90
8.4	Organisierung.....	91
8.5	Offene Gemeinschaftlichkeit.....	93
8.6	Persönliche Präferenz	95
8.7	Schwere Konflikte	96
9	Fazit	97
10	Literatur	100
11	Anhang	107
11.1	Methodologisches Vorgespräch.....	107
11.2	Leitfaden für Interviews mit Kurier*innen	108
11.3	Leitfaden für Interviews mit Manager*innen	111
11.4	Leitfaden für Interviews mit Betriebsrät*innen.....	114

1 Danksagung

Die Masterarbeit hat von den wertvollen Beiträgen mehrerer Personen profitiert. Ich danke den Interviewteilnehmer*innen und den Personen, die auf der Straße informell mit mir geredet haben. Die Beiträge dieser Personen machen den Inhalt aus, auf dem die Analysen und Schlussfolgerungen der Masterarbeit beruhen. Ich danke Professorin Emma Dowling für die Betreuung. Sie hat mir mit vielen Ratschlägen weitergeholfen. Ich danke Dominik Klaus für Hinweise zum Exposé dieser Masterarbeit. Ich danke den Teilnehmer*innen des Seminars zur Exposé-Erstellung und zur Begleitung der Masterarbeit für ihre Kommentare zu Entwürfen und Kapiteln der Masterarbeit. Außerdem danke ich Professor Jörg Flecker für eine mündliche Aussage über Kontrolle von Unsicherheitszonen, die mich mitveranlasst hat, die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung (Smith 2006) zu untersuchen. Ich danke schließlich Sebastian Knoll für die Mithilfe bei der Auswertung.

2 Einleitung

Diese Arbeit beschäftigt sich mit Plattformen der Essenslieferung. Beispiele für solche Plattformen sind Foodora und Lieferando. Neben Plattformen, die zu großen Konzernen gehören, gibt es in Österreich auch lokale Plattformen. Die Masterarbeit untersucht die Arbeitsbedingungen bei den Plattformen. Genauer geht es dabei um Probleme der Prekarität und Kontrolle. Die Prekarität kann z. B. darin bestehen, dass Fahrrad-Kurier*innen, die bei einer Plattform arbeiten, zu wenig Geld zum Leben verdienen, unregelmäßige Arbeitszeiten haben oder dass sie insbesondere auch Schwierigkeiten haben, eine Karriere aufzubauen. Die Kontrolle kann deswegen ein Problem sein, weil bei den Plattformen der Essenslieferung im Allgemeinen der Standort des*der Kurier*in erfasst wird. Die Plattform weiß also genau, wann der*die Kurier*in wo ist und wie lang er*sie braucht, um das Essen dem*der Kund*in zu übergeben. Die Plattform könnte dann durch akustische Signale darauf hinweisen, dass die Fahrt schon zu lang dauert, oder sie könnte Kurier*innen benachteiligen, die nicht zu den Spitzenzeiten, auch nicht, wenn sie darum gebeten werden, arbeiten. Den Kurier*innen ist manchmal gar nicht bewusst, welche Daten die Plattform erfasst und was sie damit tut.

In dieser Einleitung werden zunächst einige Begriffe definiert: was eine digitale Plattform ist und welche Eigenschaften sie hat, welche Plattformen auch Arbeitsleistungen vermitteln und Spezielles über Plattformen der Essenslieferung. Außerdem werden einige rechtliche und wirtschaftliche Eckdaten angegeben.

2.1 Plattform

Plattformen sind digitale Infrastrukturen, die Interaktion ermöglichen (Srnicek 2017, S. 43), wobei sie Daten aufzeichnen (Srnicek 2017, S. 44). Diese Definition ist sehr allgemein und

umfasst nicht nur Plattformen der Essenslieferung, sondern auch industrielle Plattformen, die in der maschinellen Fertigung eingesetzt werden und zum Beispiel von Siemens angeboten werden (Srnicek 2017, S. 67), Cloudplattformen, die als Infrastruktur für verschiedene digitale Angebote fungieren (Srnicek 2017, S. 60–64), und Unternehmen wie Google und Facebook, die Srnicek als Werbeplattformen bezeichnet (Srnicek 2017, S. 50–59).

Die Plattformen, um die es in dieser Arbeit geht, sind aber schlanke Plattformen (Srnicek 2017, S. 75–88). Sie möchten Kosten senken (Srnicek 2017, S. 87) und betreiben Outsourcing (Srnicek 2017, S. 76), d. h. sie versuchen alle Bereiche, die nicht zu ihrer Kerntätigkeit gehören, auszulagern. Weiter unten wird sich herausstellen, dass oft nicht einmal die Zweirad-Kurier*innen, die das Essen ausliefern, zur Plattform gehören. Was aber sehr wohl zum Kern der Unternehmenstätigkeit gehört, ist Datenanalyse. Also besitzen schlanke Plattformen doch etwas, nämlich die Mittel der Datenanalyse, auf denen ihr Geschäft aufbaut (Srnicek 2017, S. 76). Neben Plattformen der Essenslieferung gibt es auch andere schlanke Plattformen. Zum Beispiel werden AirBnB und Uber genannt (Srnicek 2017, S. 75). Diese Plattformen vermitteln Unterkünfte und Fahrten, sehen sich selbst aber, nachdem sie ihre Besitztümer möglichst auslagern wollen, gar nicht als Hotellerie- oder Taxi-Unternehmen. Eine oft zitierte Aussage dazu lautet:

Uber, the world's largest taxi company, owns no vehicles. Facebook, the world's most popular media owner, creates no content. Alibaba, the most valuable retailer, has no inventory. And Airbnb, the world's largest accommodation provider, owns no real estate.

(Goodwin 2015)

Schlanke Plattformen, die über wenig Substanz verfügen, machen nicht unbedingt den Eindruck eines soliden Geschäftsmodells. Auch die Probleme der Prekarität, die manche Arbeiter*innen betreffen und die in dieser Arbeit untersucht werden, deuten sich schon bei einer ersten Betrachtung dieses Geschäftsmodells an. Plattformen leben von Überschusskapital, das in Zeiten niedriger Zinsen Schwierigkeiten habe, Anlagemöglichkeiten zu finden (Srnicek 2017, S. 86), so lautet eine Auffassung in der Literatur. Die Plattformen streben danach, profitabel zu werden, sind das aber zumindest am Anfang nicht (Srnicek 2017, S. 85–87). Ihnen sei keine lange Überlebensdauer beschieden (Srnicek 2017, S. 88), besagt die Einschätzung. Die Aussage aus dem Jahre 2017 hat sich eher nicht bewahrheitet. Seit 2017 ist noch die Covid-19-Pandemie aufgetreten. Gerade Plattformen der Essenslieferung haben ihren Umsatz gesteigert, wie unten noch dargestellt wird; trotzdem sind Gewinne in diesem Sektor nicht garantiert, was ebenfalls noch gezeigt wird, siehe Abschnitt 2.5.

Gegenüber Kund*innen mögen Plattformen der Essenslieferung wie ein Marktplatz erscheinen, auf dem freie Auswahl unter vielen Restaurant-Angeboten herrscht. Auch Fahrrad-Kurier*innen, die Mahlzeiten ausliefern möchten, könnten glauben, dass die ihnen angebotenen Aufträge einem freien Spiel der Kräfte eines Marktes entsprechen, auf dem Bestellungen von Kund*innen direkt und unverfälscht an Kurier*innen weitergegeben werden. Tatsächlich greift die Plattform aber in die Abläufe ein. Plattformen betreiben Politik (Srnicek

2017, S. 47). Ein Text bezeichnet die Märkte, die von Plattformen gebildet werden, gar als proprietär (Staab 2019, S. 32). Der zitierte Text denkt bei Plattformen zwar kaum an solche der Essenslieferung, sondern an Unternehmen wie Google (Staab 2019, S. 31). Google kann in seinem App-Store viele Angebote listen oder sein Betriebssystem auf Smartphones verschiedener Hersteller*innen laufen lassen. Bei solchen Transaktionen werden Provisionen fällig, wobei Google auch entscheiden kann, wer überhaupt zu welchen Bedingungen auf den so genannten Marktplatz gelangt; außerdem kann Google seine eigenen Angebote auf dem eigenen, proprietären Markt zu speziellen Bedingungen und vielleicht günstiger anbieten (Staab 2019, S. 32f.). Essenslieferdienste sind nicht Google. Aber auch in diesem Bereich werden Provisionen verrechnet (Kainrath 2024), und es ist zumindest denkbar, dass die Plattform selbst ein Restaurant betreibt und diesem einen besonderen, vergünstigten Zugang zum scheinbaren Markt eröffnet.

2.2 Plattformarbeit

Plattformen werden als digitale Infrastruktur beschrieben. Sie sind ohne Computer nicht denkbar. Google ist ein digitales Unternehmen, das Suchmaschinenergebnisse, Software, Email-Adressen, Werbeeinschaltungen usw. vermittelt. Die Menschen, die mit und bei Google arbeiten, sind aber nach wie vor Wesen aus Fleisch und Blut in der analogen Welt. Noch deutlicher wird der Bezug zur analogen Welt, wenn man nicht an Google denkt, sondern an Plattformen, die direkt Arbeitsleistungen vermitteln. Zum Beispiel sind bei den Plattformen der Essenslieferung nicht nur die hungrigen Endkund*innen, die Restaurants und die Mahlzeiten in der Offline-Welt angesiedelt, sondern auch die Zweirad-Kurier*innen, die diese Mahlzeiten zustellen. Wenn ein*e Kund*in eine Mahlzeit bestellt, wird unmittelbar für diesen einen Auftrag das Personal des Restaurants sowie der*die Kurier*in tätig, es wird also Arbeit geleistet. Plattformen sind auch dann nur Vermittler*innen, wenn es bei ihrer Tätigkeit um Arbeitsleistungen geht. Die Lieferung wird also nicht von der Plattform geleistet, sondern von dem*der selbstständigen Kurier*in, dem*der die Plattform diesen Auftrag vermittelt hat. Die digitale Infrastruktur der Plattform lenkt in diesem Fall die analoge Interaktion der arbeitenden Menschen.

Wenn eine analoge Arbeitsleistung aus der digitalen Welt heraus zugänglich sein soll, muss sie zunächst digital lesbar (Woodcock & Graham 2020, S. 23f.) gemacht werden, so eine Einschätzung in der Literatur. Damit der Computer die Arbeit einteilen und zuteilen kann, ist es von Vorteil, wenn die Arbeit messbar (Woodcock & Graham 2020, S. 23f.) ist. Im Bereich der Essenslieferung kennt der Computer Start- und Endpunkt des Transports, hat mehr oder weniger Daten über die Zubereitungsdauer im Restaurant und mehr oder weniger Kenntnis über die Geschwindigkeit der Bot*innen. Auf diese Weise versucht die digitale Plattform, die Zustellungen bestmöglich einzuteilen. Besondere Rechenvorschriften, so genannte Algorithmen, kommen zum Einsatz, um zu entscheiden, welche*r Kurier*in welchen Auftrag übernehmen soll, wie viel Geld er*sie dafür erhalten soll oder auch wie die Zufriedenheit mit der Zustellung erfasst wird (Lee et al. 2015, S. 1604f.). Aus Sicht der Plattform lässt sich Arbeit

gerade dann besonders gut kontrollieren, wenn sie in kleine, standardisierte Pakete zerlegt wird, wie das auch in der Literatur beschrieben wird (Altenried 2022, S. 43). Ein ähnliches Verfahren wurde auch früher schon in der Industrie angewandt und als Taylorismus bezeichnet (Braverman 1977, S. 76f.). In Anlehnung an diesen alten Trend spricht man in neuerer Zeit auch von digitalem Taylorismus (Altenried 2022, S. 43), der im Verlauf der Masterarbeit noch ausführlich erörtert wird. Die standardisierten Arbeitseinheiten können alle nach denselben Kriterien ausgewertet werden. Die Plattform verfügt über Daten wie die Zeit bis zum Eintreffen im Restaurant, Wartezeit im Restaurant, Zeit bis zum Eintreffen bei dem*der Kund*in, Zeit für die Übergabe der Mahlzeit usw. (Perrig 2023, S. 726). Der Computer in der Zentrale der Plattform kann eine riesige Sammlung an Daten aufbauen und daraus seine Einschätzungen über die beste Zuteilung ableiten. Jedes Arbeitspaket ist eine einzelne Fahrt. Allgemein bezeichnet man solche kleinen Arbeitsaufträge als Gigs und das ganze Wirtschaftsmodell der Plattformarbeit auch als "gig economy" (Woodcock & Graham 2020, S. 1).

Der Ausdruck Plattformarbeit bezieht sich nicht nur auf Arbeiten wie Essenszubereitung und -auslieferung, die an einem konkreten Ort erbracht werden. Arbeitende Menschen sind zwar Wesen aus Fleisch und Blut und immer an einen Ort gebunden, aber die Digitalisierung ermöglicht es bei manchen Arbeiten, sie von den verschiedensten Orten her zu erledigen. Es gibt also nicht nur geografisch gebundene Arbeit wie diejenige der Essenslieferung, sondern auch Cloudwork (Woodcock & Graham 2020, S. 41). Geografisch gebundene Arbeit findet z. B. bei Taxidiensten, Lieferung, Reinigung oder Pflege statt (Woodcock & Graham 2020, S. 51). Cloudwork hingegen wird digital abgewickelt, und insbesondere sind bei Cloudwork auch die Produkte digital (Woodcock & Graham 2020, S. 53). Man kann sich darunter Arbeiten wie die Bereinigung des Contents in sozialen Medien (Woodcock & Graham 2020, S. 60f.) oder auch Grafikdesign (Woodcock & Graham 2020, S. 67) vorstellen.

Das Problem, dass die Arbeit und das Leben der Kurier*innen prekär sein können, zeigt sich schon anhand des Geschäftsmodells der Plattformen. Wenn Aufträge nur stückweise vermittelt werden und das Unternehmen so schlank ist, dass es auch die Belegschaft outgesourct hat, sind die Arbeitenden selbstständig. Der Taxidienst – oder die Fahrten-Vermittlungsplattform – Uber bezeichnet Fahrer*innen mitunter als selbstständig (Woodcock & Graham 2020, S. 48). Im Bereich der Cloudwork spricht man auch von freelancing (Woodcock & Graham 2020, S. 55). Selbstständigkeit kann Probleme mit sich bringen. Wie auch im unsteten Künstler*innenleben folgt auf einen Gig nicht unbedingt ein weiterer. Unvorhersagbares Einkommen, auf das weiter unten noch eingegangen wird, ist die Folge.

Es wurden bereits Algorithmen, also spezielle Rechenvorschriften von Computern, erwähnt. Autor*innen aus dem Bereich der Informatik fällt in diesem Zusammenhang auf, dass Computersysteme auch die Funktion von Manager*innen übernehmen (Lee et al. 2015, S. 1603). Die schlanke Plattform, die Arbeiten in kleine, messbare Pakete zerteilt hat und Geschäfte nur vermittelt, möchte diese möglichst kostensparend vermitteln. Gerade die Administration der Aufträge wird daher im Allgemeinen vom Computer erledigt (Lee et al.

2015). Das Zuteilen der Arbeit, die Information gegenüber den Arbeiter*innen sowie deren Bewertung wurden traditionellerweise von Menschen, nämlich Manager*innen, durchgeführt (Lee et al. 2015, S. 1604f.). Die Plattform selbst kommt heute aufgrund ihres so genannten algorithmischen Managements mit einer geringen Zahl an menschlichen Manager*innen aus (Lee et al. 2015, S. 1603).

Diese Tendenz der Automatisierung geht mit Nebeneffekten einher. Das Unternehmen tritt zurück hinter einer unpersönlichen, automatischen Vermittlungsinstanz. Diejenigen, die das Unternehmen im öffentlichen Raum am stärksten repräsentieren, nämlich diejenigen, die im Namen des Unternehmens arbeiten, gehören, wenn sie Selbstständige sind, dem Unternehmen nicht einmal an (Mitson et al. 2025, S. 996). Die Rollen von Arbeitgeber*in und Arbeitnehmer*in sind im digitalen Zeitalter einem komplexen Wandel unterworfen. Diese Masterarbeit setzt sich auch zum Ziel, Aspekte dieses Wandels zu beleuchten.

2.3 Plattformen der Essenslieferung

Bei digitalen Plattformen, die die Zubereitung und Auslieferung von Mahlzeiten organisieren, wird also geografisch gebundene Arbeit geleistet (Woodcock & Graham 2020, S. 51). Die Kurier*innen bewegen sich in einer Stadt, die Mahlzeiten sind materiell-physisch, verlangen besondere Behandlung und kühlen aus. Rucksäcke sind wärmeisoliert (Foodora 2026a), bieten idealerweise Platz auch für große Pizzakartons und verhindern so, dass der Käse bei schräger Lagerung in einer Ecke zusammenläuft. Das kann in Ausnahmefällen auch misslingen, wie in einem der Interviews im Rahmen der Feldforschung deutlich wurde.

Pizza, Burger oder ähnliche Speisen werden von Restaurants zubereitet. Eine Besonderheit von Plattformen der Essenslieferung besteht also darin, dass es drei Seiten gibt, zwischen denen die Plattform ihre Vermittlungstätigkeit ausübt: Kund*innen, Kurier*innen und Restaurants. Historische Vorformen von Plattformen der Essenslieferung haben Endkund*innen ermöglicht, online Restaurants auszuwählen, organisierten aber nicht selbst die Kurier*innen, die das Essen lieferten (Kleine Zeitung 2019). Das hat sich einem Zeitungsbericht zufolge in Wien 2015 mit der ersten Plattform der Essenslieferung geändert (Bernold 2016). Weiterhin gibt es aber auf Websites von Plattformen auch Restaurants, die selbst zustellen (Miller 2024, S. 56).

Auch andere Grenzen des Forschungsfeldes können nicht immer eindeutig gezogen werden. Plattformen der Essenslieferung sind von Plattformen der Zustellung von Lebensmitteln aus Supermärkten zu unterscheiden (Miller 2024, S. 5). Lieferdienste, die nur Lebensmittel zustellen, werden von der Betrachtung ausgeschlossen. Auch bei Plattformen, die zubereitetes Essen zustellen, werden aber Lebensmittel und auch andere Waren angeboten. Die Zustellung erfolgt mit Zweirädern. Zustellung mit Autos wird nicht ganz ausgeschlossen (Wolt 2026a), aber in dieser Masterarbeit nicht untersucht. Ein weiterer angrenzender Geschäftszweig, der nicht untersucht wird, ist die Lieferung von Zutaten für Essen, das der*die Endkund*in selbst zubereiten muss.

Wenn das Management sicherstellt, dass Arbeiten auch wirklich erledigt werden, kommen dabei, wie erwähnt, oft Algorithmen zum Einsatz, die auf in kleine Pakete zerteilte Arbeit angewandt werden. Die Daten, die zumindest auf den großen Plattformen ausgetauscht werden, betreffen im Bereich der Lieferdienste insbesondere den Standort des*der Kurier*in (Griesser et al. 2023, S. 24, 37). Damit der Algorithmus entscheiden kann, wer den gerade eingehenden Auftrag bekommt, ist die Information hilfreich, wo welche*r Kurier*in gerade ist. Die Plattform ist also umfassend über die konkrete Ausführung der Arbeit informiert.

Plattformen der Essenslieferung arbeiten auch mit Subunternehmen zusammen (Greß 2024, S. 53, 61). Gerade in diesem Bereich gibt es Hinweise auf schlechte Arbeitsbedingungen und niedrige Löhne (Griesser et al. 2023, S. 39f.). Die Subunternehmen arbeiten in Wien eher in Außenbezirken (Greß 2024, S. 53). Ein Firmensitz eines Subunternehmens wurde in einem Container auf einem Parkplatz aufgespürt (Greß 2024, S. 61). Gerade Asylwerber*innen könnten ein Gewerbe anmelden, um dann mit Subunternehmen der Essenslieferung als Selbstständige zusammenzuarbeiten (Greß 2024, S. 55). Subunternehmen und deren Beschäftigte werden im Rahmen dieser Masterarbeit nicht weiter betrachtet, wie auch in Abschnitt 7.5 erörtert wird. Es wären große Schwierigkeiten des Feldzugangs zu befürchten. Auch Methoden von Dunkelfeldstudien wurden in diesem Rahmen nicht in Erwägung gezogen.

2.4 Kurier*innen

Es dürfte einige Tausend Kurier*innen der Essenslieferung in Österreich geben; in einer Ausstellung, die 2025 im Rahmen von Wienwoche, Verein zur Förderung der Stadtbenutzung, stattfand, wurden Zahlen geschätzt, die sich auf ungefähr 3000 Kurier*innen in Wien summieren, wobei als Quelle die gewerkschaftlich unterstützte Initiative Riderscollective angegeben wird. Die Tatsache, dass genauere Zahlen schwer zu finden sind, ist damit verträglich, dass Beschäftigungsverhältnisse kurzfristig, in ihrem Arbeitsumfang schwankend und in verschiedenen Vertragsformen ausgestaltet sind.

Auf die demografische Zusammensetzung der österreichischen Kurier*innenschaft lässt die Aussage aus einer Forschungsnotiz schließen, dass das Sample der betreffenden Studie nach Alter, Geschlecht und Staatsbürger*innenschaft repräsentativ sei und dass dieses Sample je ein Drittel österreichische Staatsbürger*innen, Staatsbürger*innen von EU-Mitgliedsländern und Staatsbürger*innen anderer Länder enthält (Prinz & Geyer 2023, S. 1f.). Außerdem sind in der Studie 85% der Personen männlich und im Durchschnitt 30 Jahre alt (Prinz & Geyer 2023, S. 2). Dass ein Frauenanteil von 15% noch eher eine hohe Schätzung sein dürfte, wird unten deutlich werden, wo über Erfahrungen im Forschungsfeld berichtet wird.

Die Fluktuation ist hoch. Eine Quelle gibt an, dass die durchschnittliche Beschäftigungsdauer bei einer der Plattformen bei drei Monaten lag (Der Standard 2021, Mjam 2021 zit. n. Griesser et al. 2023, S. 31). Die Wochenarbeitszeit derselben Plattform sei bei 10 Wochenstunden gelegen (Mjam 2021 zit. n. Griesser et al. 2023, S. 33), wobei es größere individuelle Abweichungen gebe (Griesser et al. 2023, S. 33). Es gibt Kurier*innen, die die Arbeit als

Nebenjob, auch neben einer Ausbildung, betreiben (Aschauer et al. 2023, S. 35; Ecker & Strüver 2022, S. 4). Es erscheint plausibel, dass diese Aussage auf viele Kurier*innen zutrifft.

Der durchschnittliche Stundenlohn für freie Dienstnehmer*innen wird bezogen auf den Zeitraum 2020 bis 2022 bei einer Plattform mit 12 Euro angegeben (Griesser et al. 2023, S. 32, 4). Eine lokale österreichische Plattform gibt für 2026 Erwartungen über die Bestellungen pro Stunde an, aus denen sich 15 bis 18 Euro Stundenlohn zzgl. 2,50 bis 6 Euro Trinkgeld pro Stunde ergeben (Ninjas.jetzt 2026). Die Bezahlung erfolgt bei vielen freien Dienstnehmer*innen pro Auftrag, wobei auch Kilometergeld ausbezahlt werden kann (Foodora 2026b; Griesser et al. 2023, S. 31f.; Wolt 2026b). Das zeigt sich auch in den Interviews.

2.5 Wirtschaft, Recht

Eine große österreichische, zu einem transnationalen Konzern gehörende Plattform weist für 2024 einen Jahresumsatz von etwas mehr als 112 Millionen Euro aus (Foodora Austria GmbH 2025). Umsatzsteigerungen für Europa im Bereich der Essenslieferung werden vorhergesagt (Miller 2024, S. 61). Die Anzahl der Kund*innen in Europa sei in den vergangenen Jahren gewachsen, insbesondere in den Jahren bis 2021 (Miller 2024, S. 67), also auch am Beginn der Pandemie.

Schon in Abschnitt 2.1 wurde erwähnt, dass das Plattform-Geschäftsmodell mitunter als unsicher gilt. Es fällt auf, dass eine große österreichische Plattform, die zu einem transnationalen Konzern gehört, negatives Eigenkapital ausweist (Foodora Austria GmbH 2025, S. 2) und Verluste schreibt (Foodora Austria GmbH 2025, S. 3). Der ganze globale Konzern weist hingegen ein positives Eigenkapital aus (Delivery Hero 2025, S. 144), schreibt aber ebenfalls Verluste (Delivery Hero 2025, S. 145). Ein Medienartikel beschreibt einen der europäischen Konzerne, der auch in Österreich prominent vertreten ist, als "chronisch defizitär[...]" (Börsen-Zeitung 2025). Für denselben Konzern wurde aber 2023 berichtet, dass er die Gewinnschwelle erreicht habe (Die Presse 2023). Plattformen machen zumindest nicht verlässlich Gewinn.

Wirtschaft und Recht gehören nicht zum Thema dieser Arbeit. Die geschäftlichen Gegebenheiten, das Marktumfeld, die Zahlungsbereitschaft der Konsument*innen oder auch der Erfolg von Marketing-Kampagnen sind wohl wichtige Parameter, die die Situation in der Arbeit und auf dem Arbeitsmarkt für Kurier*innen beeinflussen. Alle diese Themen liegen aber im Bereich der Wirtschaftswissenschaft. Die soziologische Masterarbeit kann weder die wirtschaftliche Situation der Plattformen der Essenslieferung abschließend beurteilen noch deren weitere Entwicklungsmöglichkeiten abschätzen. Auch die rechtlichen Aspekte des Forschungsthemas bleiben in dieser Arbeit großteils unberücksichtigt. Es sollen hier aber einige Eckdaten über die Art des Dienstvertrages und über Asylrecht angegeben werden.

Die meisten Kurier*innen bei österreichischen Plattformen der Essenslieferung sind als freie Dienstnehmer*innen tätig. Eine große österreichische Plattform, die alle ihre Kurier*innen mit einem echten Dienstvertrag beschäftigt hatte, hat alle diese Dienstverträge gekündigt (Kurier

2025). Diese Plattform erwähnt für Neueinstellungen nur mehr freie Dienstverträge (Just Eat Takeaway.com 2026). Medienberichte belegen den Überhang freier Dienstverhältnisse bei den anderen beiden zu Konzernen gehörigen Plattformen (Kainrath 2021, 2025a). Außer freien Dienstverhältnissen gibt es im Bereich österreichischer Plattformen der Essenslieferung auch echte Dienstverträge und Partner*innenschaft mit selbstständigen Kurier*innen, wie sich im Rahmen der Interviews, die für diese Masterarbeit geführt wurden, zeigt.

Freie Dienstnehmer*innen sind in alle vier Zweige der Sozialversicherung eingebunden (Bundesarbeitskammer 2026a). Sie haben Anspruch auf Auszahlung eines Krankengeldes von der Österreichischen Gesundheitskasse ab dem vierten Tag der Krankheit (Bundesarbeitskammer 2026b). Es gibt kein Recht auf bezahlten Urlaub, und der Kollektivvertrag mit seinem Mindestlohn ist nicht anwendbar (Bundesarbeitskammer 2026a). Bei einer großen Plattform bekommen freie Dienstnehmer*innen einen Lohn pro Auftrag und pro dafür zurückgelegten Kilometer (Foodora 2026c), also kein Fixum pro Stunde oder pro Monat, was, wie bereits erwähnt, für den überwiegenden Großteil der sonstigen freien Dienstnehmer*innen in Österreich ähnlich sein dürfte. Während die Einbindung in die Sozialversicherung ähnlich derjenigen echter Dienstnehmer*innen ist, ist die Bezahlung, und damit ein wesentlicher Teil des Arbeitsverhältnisses, wie bei Selbstständigkeit ausgestaltet. Man kann sich fragen, wozu sich ein*e Arbeitgeber*in im Rahmen eines Vertrages überhaupt verpflichtet, wenn nicht dazu, für dauerhafte Beschäftigung und dauerhafte Auszahlung eines Lohns zu sorgen. Das Verhältnis von Arbeitgeber*in und Arbeitnehmer*in hat manche klassischen Charakteristika verloren.

Die korrekte und wünschenswerte Ausgestaltung des Dienstverhältnisses ist umstritten. Während von Seiten der Arbeitnehmer*innenvertretung Kritik an freien Dienstverhältnissen geäußert wird (Kainrath 2025b), beschäftigen Plattformen viele Kurier*innen über freie Dienstverträge, deren Vertreter*innen stehen der damit verbundenen Flexibilität mitunter positiv gegenüber (Kainrath 2025a), und es gibt Hinweise darauf, dass Kurier*innen mit ihrer Arbeit zufrieden sind (Prinz & Geyer 2023, S. 2). Eine Plattformarbeits-Richtlinie der EU wurde auf europäischer Ebene verabschiedet (Ruig 2024) und muss in den nächsten Monaten in nationales Recht umgesetzt werden (Backhaus 2025). Die Richtlinie definiert eine Anstellungsvermutung; Arbeitgeber*innen werden ggf. beweisen müssen, dass kein echtes Dienstverhältnis vorliegt (Griesser et al. 2023, S. 101). Die konkrete Umsetzung in Gesetzesform steht zumindest in Österreich noch aus, und es ist unklar, wie Plattformen ihre Geschäftstätigkeit anpassen werden und welcher Beschäftigungsstatus sich in dem Bereich für Kurier*innen tatsächlich ergeben wird.

Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte haben vollen Zugang zum österreichischen Arbeitsmarkt (Federal Ministry of the Interior 2025). Personen, deren Asylverfahren noch nicht abgeschlossen ist, haben hingegen nur sehr eingeschränkte Arbeitsmöglichkeiten (AMS Österreich 2026).

Außer Soziologie, Wirtschaftswissenschaften und Rechtswissenschaften beschäftigen sich noch weitere Disziplinen, wie Informatik und Geografie, mit Plattformen. Sie bleiben in dieser Masterarbeit aber größtenteils unberücksichtigt. Die Masterarbeit nimmt oft eine arbeitssoziologische Perspektive ein, etwa durch den Fokus auf den Arbeitsprozess, der später detailliert erläutert wird.

3 Problem

Soziale Problemlagen können rund um Prekarität auftreten. Probleme mit soziologischer Forschungsrelevanz sind im Bereich der Kontrolle der Erbringung von Arbeitsleistungen angesiedelt. Wenn Kontrolle ausgeübt wird und dabei manche Menschen nicht im obersten vertikalen Segment einer sozialen Hierarchie eingeordnet werden, wird Ungleichheit hergestellt. Dieser Abschnitt wird konkrete Aspekte dieser Probleme einführend erklären und einen weiteren, theoretischen Begriff nennen, der eine Klammer um die Probleme der Prekarität und Kontrolle bildet.

3.1 Prekarität

Oben wurde mehrmals die Prekarität der Arbeitsverhältnisse angesprochen. Eine Definition dieses Begriffs lautet:

Ein Beschäftigungsverhältnis kann immer dann als prekär bezeichnet werden, wenn die Beschäftigten deutlich unter ein Einkommens-, Schutz- und Integrationsniveau sinken, das in der Gegenwartsgesellschaft als Standard definiert und mehrheitlich anerkannt wird.

(Dörre 2007, S. 57f.)

Der Standard, der in diesem Zitat erwähnt wird, hat viel mit der "Zone der Integration" (Dörre 2007, S. 57 zit. n. Castel 2000) zu tun. Es handelt sich um einen Bereich moderner Arbeitsgesellschaften, der Personen umfasst, die im Rahmen eines Normalarbeitsverhältnisses beschäftigt sind (Dörre 2007, S. 57). Das Normalarbeitsverhältnis basiert auf einem echten Dienstvertrag, der zumindest unbefristet ist und Vollzeitbeschäftigung bietet (Statistik Austria 2024, S. 9).

Nicht alle Menschen kommen in den Genuss eines Normalarbeitsverhältnisses, und nicht alle Menschen halten dieses für die beste Lösung. Das Normalarbeitsverhältnis wird dafür kritisiert, dass es die in diesem Rahmen Beschäftigten in der Flexibilität ihrer Lebensgestaltung einschränke (Dörre 2007, S. 54). Menschen, die zwar beschäftigt sind, deren Beschäftigung aber nicht oder nicht vollständig die Bedingungen des Normalarbeitsverhältnisses erfüllt, bezeichnet man als atypisch Beschäftigte; es fallen also Teilzeitarbeit, freie Dienstverhältnisse und befristete Beschäftigung unter atypische Beschäftigung, aber auch Leiharbeit (Statistik Austria 2024, S. 3). Nun gibt es einerseits Menschen, für die diese Arbeitsverhältnisse keinen

großen Nachteil darstellen. Für sie scheint sich der Zugewinn an Flexibilität positiv auszuwirken. Es gibt das Beispiel von Personen, die über hohe Qualifikation verfügen, im Bereich der Informationstechnologie arbeiten und nicht dauerhaft beschäftigt sind (Dörre 2007, S. 65). Solche Personen verfügen vielleicht nicht über ein Normalarbeitsverhältnis, aber trotzdem in vielen Fällen über "längerfristige Planbarkeit des eigenen Lebens" (Dörre 2007, S. 65).

Andererseits gibt es diejenigen, die sich laut obiger Definition deutlich unterhalb des Standards befinden. Atypische Beschäftigung kann nämlich in vielen Fällen Probleme mit sich bringen, ein ausreichendes Einkommen zu beziehen und sein Leben zu planen. In der "'Zone der Prekarität'" (Dörre 2007, S. 57 zit. n. Castel 2000) sind Menschen mit "'verwundbaren' [...] Arbeitsverhältnissen" (Dörre 2007, S. 57), die zwar arbeiten, aber nicht mehr der Norm genügen. Es handelt sich bei den prekär Lebenden aber nicht um diejenigen, die fernab jeglicher Beschäftigung angesiedelt sind. Es gibt darunter noch die "'Zone der Entkoppelung'" (Dörre 2007, S. 57 zit. n. Castel 2000), zu der Menschen zählen, die "mehr oder minder dauerhaft von regulärer Erwerbsarbeit ausgeschlossen sind" (Dörre 2007, S. 57).

Bei Plattformen der Essenslieferung gibt es viele atypische Beschäftigungsverhältnisse, wie in Abschnitt 2 erwähnt. Ebenfalls bereits erwähnt wurde, dass sich der Mangel nicht unbedingt im subjektiven Erleben der Beschäftigten widerspiegelt. Eine Forschungsnotiz gibt Hinweise darauf, dass Kurier*innen zwar ihren Lohn für niedrig halten, aber insgesamt trotzdem oft zufrieden sind (Prinz & Geyer 2023, S. 2).

Die Prekarität der Plattformarbeit hat damit zu tun, dass sie aus einzelnen Gigs besteht. Ein Problem in diesem Zusammenhang wird im Rahmen dieser Masterarbeit unter dem Namen "Karrieremöglichkeiten" untersucht. Dieser Begriff bedeutet einerseits das, was er wörtlich besagt, nämlich dass mit jedem Gig die Arbeit wieder von vorne beginnt, sodass sich wohl kaum eine Karriere entwickeln kann. Andererseits umfasst der Begriff in dieser Masterarbeit auch Ressourcen abseits von Karrierechancen. Man kann, wenn man einen neuen Gig beginnt, vielleicht auf gar nichts aufbauen. Falls der Algorithmus keine Annahmen über den*die individuelle*n Arbeiter*in berücksichtigt, ist jeder arbeitende Mensch ein Neuling, der noch keine Erfahrungen gesammelt, niemanden kennengelernt, keine körperliche Fitness aufgebaut hat usw. Die Masterarbeit wird problematisieren, ob derlei Aufbau von Ressourcen wirklich nicht möglich ist.

3.2 Kontrolle

Kontrolle der Erbringung von Arbeitsleistungen spielt eine wichtige Rolle in dieser Masterarbeit. Sie wird in verschiedenen theoretischen Zusammenhängen an verschiedenen Stellen dieser Arbeit erwähnt: Kontrolle wird ausgeübt, wenn Arbeit durch einen Algorithmus zugeteilt wird (Lee et al. 2015, S. 1604) oder etwa wenn der*die Kapitalist*in sich den*die Arbeiter*in in der Fabrik unterordnet und damit ein Verhältnis der Ungleichheit herstellt (Marx 2019, S. 128 MEGA II.5), wie unter 5.1.2 ausgeführt werden wird. In diesem Zusammenhang wird auch von Herrschaft gesprochen. Philipp Staab spricht von der "Radikalisierung

betrieblicher Herrschaft" (Staab 2019, S. 227) im Zusammenhang mit den Algorithmen, die bei Plattformen eingesetzt werden, deren Bewertungen und den durch diese hervorgerufenen Konkurrenzverhältnissen (Staab 2019, S. 226–255). Klaus Dörre spricht von einem "herrschenden Management[.]" (Dörre 2012, S. 62), das sich auf anonyme Kräfte eines Marktes berufe (Dörre 2012, S. 62). Die konkrete Ausprägung von betrieblicher Kontrolle sowie damit zusammenhängende Phänomene werden in Kapitel 5 erörtert werden.

Problematisch kann Kontrolle dann werden, wenn es um das in dieser Masterarbeit so genannte Phänomen des Wechselspiels von Nähe und Distanz geht. Dieser Ausdruck bezieht sich auf Plattformen der Essenslieferung, bei denen der Algorithmus, der Managementfunktionen übernimmt, sehr viele Daten über den*die Kurier*in hat, etwa dessen*deren Standort, wie in der Einleitung erwähnt. In diesem Sinne ist das Management dem*der Kurier*in sehr nahe. Andererseits ist es einem Computersystem gar nicht möglich, einen Menschen persönlich zu kennen. Schlanke Plattformen betreiben Datenanalyse (Srnicek 2017, S. 76). Auch Mitarbeiter*innenführung baut auf Daten über viele Kurier*innen auf. In diesem Sinne steht das Management dem*der einzelnen Kurier*in und dessen*deren alltäglichen Problemen sehr fern. Unklar ist, wie der Widerspruch zwischen Nähe und Distanz in der Praxis aufgelöst wird und welche Konsequenzen sich für Arbeitsrealitäten ergeben.

Problematisch kann Kontrolle außerdem dann sein, wenn es um den Verbindlichkeitsgrad von Regeln geht. Mit dieser Bezeichnung wird in dieser Masterarbeit das Problem angesprochen, dass es nicht nur verbindliche Vorschriften gibt. Während diese etwa darin bestehen, dass die Mahlzeit pünktlich abgeholt und rasch an den*die Kund*in übergeben werden muss, gibt es auch so etwas wie Motivationsbotschaften. Die Plattform und ihre Verantwortlichen können ihren Kurier*innen über das Handy lobende Worte zukommen lassen, die gemeinsam mit Bonuszahlungen zu weiterer Arbeitsleistung anspornen sollen (Plöger & Keuneke 2021, S. 26f.). Ein Kurier empfindet solche Mitteilungen als unangenehmen Druck (Plöger & Keuneke 2021, S. 27). Es ist nicht von vornherein klar, was passiert, wenn man sich solchen halbverbindlichen Regeln und motivierenden Aufforderungen nicht fügt. Ein Moment der Unsicherheit schleicht sich in die Arbeitsausübung ein.

3.3 Auseinandersetzungen über Unbestimmtheit

An dieser Stelle soll auch schon der Begriff Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung sowie die Auseinandersetzungen darüber erwähnt werden. Genauerer darüber folgt in Kapitel 5. Ein Dienstvertrag, falls er im Zusammenhang mit der geleisteten Arbeit überhaupt existiert, legt die Arbeitsausführung noch nicht in bestimmter Weise fest. Es ist am Beginn des Beschäftigungsverhältnisses noch unbestimmt, wie viel Arbeit anfällt (Smith 2006, S. 389f.), welche Schichten tatsächlich Woche für Woche übernommen werden usw. Bei Arbeiten der Essenslieferung kann es sogar sein, dass gar keine Arbeit anfällt, nachdem freien Dienstnehmer*innen kein Mindeststundenausmaß der Beschäftigung garantiert wird. Unbestimmtheit betrifft somit das Problem der Prekarität. Chris Smith spricht von doppelter

Unbestimmtheit der Arbeit (Smith 2006, S. 389) und meint damit nicht nur den Arbeitsaufwand und dessen Umfang, sondern auch die Tatsache, dass Arbeiter*innen zu eine*r anderen Arbeitgeber*in wechseln können (Smith 2006, S. 389f.). Um die Frage, wie die Arbeit tatsächlich ausgeübt wird, ranken sich Auseinandersetzungen, insbesondere zwischen Arbeitgeber*in und Arbeitnehmer*in, die auch mit verschiedenen Machtfaktoren und -balancen verbunden sind (Smith 2006, S. 389–392). Unbestimmtheit betrifft somit auch das Problem der Kontrolle der Erbringung von Arbeitsleistungen.

In dieser Masterarbeit wird davon ausgegangen, dass in den Auseinandersetzungen über Unbestimmtheit hauptsächlich die Plattform, deren Management und deren Kurier*innen eine Rolle spielen, daneben aber auch ein allfälliger Betriebsrat sowie externe Faktoren des Wirtschaftssystems. Unbestimmtheit ist ein zentraler Begriff, der die Probleme, die dieser Masterarbeit die Richtung vorgeben, konzeptualisiert.

4 Forschungsstand

Im Folgenden wird die Literatur zu drei Aspekten ausgewertet, die Teil der Forschungsfrage sein werden: Karrieremöglichkeiten, Wechselspiel von Nähe und Distanz und Verbindlichkeitsgrad von Regeln. Ein kurzer Abschnitt geht auf zeitliche Beschränkungen ein. Berücksichtigt wird hauptsächlich empirische Forschungsliteratur aus dem Zeitraum 2019 bis 2024, die über Literaturdatenbanken zugänglich ist und in denen es um Plattformen der Essenslieferung im Zusammenhang mit der Forschungsfrage der Masterarbeit geht. Am Ende wird der Forschungsstand und seine Bedeutung für die vorliegende Arbeit zusammengefasst.

4.1 Karrieremöglichkeiten

Welche Karrieremöglichkeiten ein*e Arbeiter*in hat, spielt bei der Prekarität und Kontrolle der Arbeit und Beschäftigung eine Rolle. Zu diesem Zusammenhang gibt es in der Literatur mehrere Erkenntnisse. Diese zeigen, dass die Entstehung von Gemeinschaft unter den Plattform-Arbeitenden einen Einfluss auf die Karriere ihrer Mitglieder hat und dass Karrieren auch abwärts verlaufen können, wie im Folgenden gezeigt wird. Außerdem wird sich ein Einfluss des größeren wirtschaftlichen Umfelds insofern zeigen, als Plattformen, und damit wohl auch die dortigen Karrieren, von Wirtschaftskrisen in Mitleidenschaft gezogen werden können. Außerdem wird anhand von Newlands (2024) gezeigt, dass es strukturelle Benachteiligung gibt, insbesondere im Zusammenhang mit Migration, darauf bezogenen rechtlichen Vorgaben und mangelnden Möglichkeiten des Spracherwerbs für viele der in diesem Bereich Beschäftigten. Schließlich wird auf Engagement und Erfahrungen eingegangen.

4.1.1 Gemeinschaft beeinflusst Karriere

Die Beschäftigten bei Plattformen der Essenzustellung und anderen Plattformen sind nicht nur isolierte Individuen. Sie tauschen sich untereinander aus. So gibt es Anzeichen dafür, dass die

Gemeinschaft der Plattform-Beschäftigten die Mobilitätsmacht (Smith 2006, S. 391) einzelner Beschäftigter steigern kann. Während die Plattform darauf ausgerichtet sei, einzelne Fahrer*innen zueinander in Konkurrenz zu setzen, gebe es laut Bonini et al. (2024, S. 557f.) Gegenbewegungen zu dieser Individualisierungstendenz insbesondere in Chatgruppen. Die Fahrradkurier*innen, die die Autor*innen in mehreren Ländern weltweit erforscht haben, sind oft bei mehreren Chatgruppen gleichzeitig Mitglied (Bonini et al. 2024, S. 560). Dort lernen die Fahrer*innen voneinander, sie vergleichen ihre Löhne und sie tauschen sich über Eigenheiten des Plattform-Algorithmus aus (Bonini et al. 2024, S. 560–562). Über private Onlinekanäle werden auch Jobangebote übermittelt (Reyes 2024, S. 480f.). Unter bestimmten Umständen empfehlen Arbeiter*innen, die in China im Bereich der Essenslieferung untersucht wurden, die Plattform, für die sie arbeiten, an ihre Bekannten weiter (Lu et al. 2024).

Es erscheint möglich, dass diese Kommunikation in Chats die Mobilitätsmacht (Smith 2006, S. 391) der Arbeiter*innen steigern kann, wenn sie dadurch produktiver werden, etwas über andere Plattformen erfahren oder Belege dafür haben, dass der eigene Lohn vergleichsweise niedrig ist. Bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter*innen spielt offenbar Mundpropaganda eine Rolle.

In der Literatur gibt es Arbeiten, die zeigen, dass die Gemeinschaft der Plattform-Beschäftigten, die hier als „Community“ (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 95) bezeichnet wird, eine eigene Kultur aufbauen kann. Das Gemeinschaftsgefühl und die kollektiven Praktiken der Community können entweder im Sinne der Plattform wirken und darauf ausgerichtet sein, das Engagement und die Einsatzbereitschaft der Beschäftigten zu steigern, oder sie können Widerstand gegen die Plattform begünstigen (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 95f.). Die Autor*innen gehen in ihrem Literaturüberblick sogar so weit, zu behaupten, dass Communitys ähnliche Funktionen übernehmen, wie sie bei nicht plattformorientierten, klassischen Unternehmen von Institutionen der Beruflichkeit und staatlicher Regulierung ausgeübt werden (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 101). Noch weiter über die Grenzen der Plattform hinaus gehen Beschäftigte, wenn sie nach der Gründung einer Gegenplattform streben, von denen es weltweit viele Beispiele gebe (Bonini et al. 2024, S. 564).

Anscheinend können die Beschäftigten Gegenmacht aufbauen, die über eine unmittelbare Erfüllung von Dienstpflichten hinausgeht, ja die teilweise den etablierten Plattform-Prozeduren Konkurrenz macht. Dem Autor der Masterarbeit sind in Österreich im Bereich der Essenslieferung zwar keine genossenschaftlichen Plattformen bekannt. Wenn die Gemeinschaft der Beschäftigten den etablierten Plattformen sogar durch eigene Unternehmen Konkurrenz machen kann, verfügen die Beschäftigten offenbar über noch größere Mobilitätsmacht (Smith 2006, S. 391) und erweiterte Karrieremöglichkeiten, die sie auch aus dem kommerziellen Plattforummfeld hinausführen können.

4.1.2 Stagnation und Abwärtsentwicklung

Karrieren verlaufen im Bereich der Essensliefer-Plattformen oft nicht aufwärts. In einer Typologie von Gig-Arbeiter*innen im neoliberal geprägten Umfeld Lettlands zeigt sich zwar mitunter subjektive Zufriedenheit mit dem Job und mit der Entlohnung, aber es werden keine ausgeprägten Aufwärtskarrieren innerhalb der Gig-Economy erwähnt (Ķešāne & Spuriņa 2024). Die Fluktuation in der Branche ist allgemein hoch (Herr 2018, S. 28). Migrantische Beschäftigte in einer Studie in Skandinavien geben an, dass die Plattformarbeit sowieso nur vorübergehend sei und kaum Bedeutung für die eigene Berufskarriere habe (Newlands 2024, S. 1270f.). Mitunter gehen diese Beschäftigten sogar davon aus, dass Erfahrung in der Gig-Economy auf dem weiteren beruflichen Weg hinderlich sei (Newlands 2024, S. 1273). In einem theoretischen Text spricht Huws (2020, S. 75) in ähnlicher Weise von einem Teufelskreis der Plattformarbeit: Menschen, die ausgelagerte Care-Arbeit übernehmen, seien durch die langen Arbeitszeiten dazu gezwungen, selbst wieder Care-Arbeit auf Plattformen auszulagern.

Langfristige Beschäftigung, die allmählich gefestigt wird und mit Aufstieg in der Hierarchie der Organisation einhergeht, scheint in vielen Fällen nicht gegeben zu sein. Offenbar kann man durch längere Tätigkeit in der prekären Beschäftigung sogar noch tiefer in die Probleme der Prekarität hineingeraten, anstatt eine solide Karriere mit besserem Lohn usw. zu verwirklichen.

4.1.3 Wirtschaftliche Schwierigkeiten

Auch wirtschaftliche Gründe sprechen eher nicht für gute Karrierechancen im Plattformumfeld, wie schon in einleitenden Kapiteln dargestellt. Empirisch fundierte Literatur, die auf ihren Beobachtungen theoretische Modelle aufbaut, zeigt, dass magere Plattformen Outsourcing betreiben, sich mit Risikokapital finanzieren lassen und hoffen, einmal profitabel zu werden (Srnicsek 2017, S. 75–88). Anderen Analysen zufolge könnte sich im digitalen Kapitalismus, ähnlich wie im spekulativen Finanzgeschäft oder bei der Dot-com-Blase, erneut eine Blase bilden (Staab 2019, S. 118f.).

Beide Diagnosen sprechen dafür, dass in der Plattformwirtschaft das einzelne Unternehmen oder sogar der ganze Wirtschaftssektor fragil ist. Bei einem Zusammenbruch könnte der*die einzelne Arbeiter*in auf der Strecke bleiben. Daraus ergibt sich für Menschen, die keinen Zugang zu besser bezahlter Beschäftigung unter besseren Bedingungen finden, das Problem, dass sie sich mit den unklaren Beschäftigungsperspektiven der Plattformarbeit abfinden müssen.

4.1.4 Strukturelle Benachteiligung

Karrieren im Bereich der Plattformen der Essenslieferung sind auch im Zusammenhang mit dem Migrationshintergrund der Beschäftigten erschwert. Die migrantischen Arbeitskräfte sind in Skandinavien teilweise vom Wohlfahrtsstaat ausgeschlossen (Newlands 2024, S. 1266). So stünden sie am Rand des wohlfahrtsstaatlich gründlich geregelten skandinavischen Beschäftigungssystems (Gauffin 2020, Jesnes 2019 zit. n. Newlands 2024, S. 1266). Sie müssten

sich mit atypischen Formen von Beschäftigung begnügen (Svalund et al. 2018, Jesnes 2019 zit. n. Newlands 2024, S. 1266). Die Arbeiter*innen erhoffen sich, wie bereits erwähnt, oft gar keine langfristige Beschäftigung, zumindest nicht in diesem Bereich. Eine Hürde für die Beschäftigung bei Plattformen wird eher im aufenthaltsrechtlichen Status gesehen als in arbeitsbezogenen Kenntnissen und Fertigkeiten (Newlands 2024, S. 1270). Beschäftigte in diesem Bereich fühlen sich diskriminiert (Newlands 2024, S. 1271f.). Sie geben auch an, dass man kaum die Sprache lernen könne oder Kontakte zu Einheimischen knüpfen könne; ein Interviewter gibt zu bedenken, dass bei der Übergabe des gelieferten Essens kaum gesprochen werde (Newlands 2024, S. 1273f.).

Wenn legale Beschäftigung nicht verfügbar ist, dürfte Druck zu Schwarzarbeit bestehen. Die ohnehin schon geringen Machtressourcen der migrantischen Beschäftigten werden durch die Gig-Arbeit auch sonst kaum gesteigert. Umgekehrt scheint die Plattform als Arbeitgeber, der prekäre Beschäftigungsbedingungen bietet, wenig Konkurrenz fürchten zu müssen, wenn der Arbeitsmarkt für die Beschäftigten kaum Alternativen bereithält.

4.1.5 Engagement und Erfahrungen

Manche Texte heben hervor, dass der*die Kurier*in sich individuell in die Arbeit einbringt, dort etwas bewirken kann und sich auch persönlich dadurch verändert. Eine Studie, die Zustellung und Fahrdienste untersucht hat, findet Möglichkeiten, dass Plattformen und deren Arbeiter*innen, trotz aller Nachteile von algorithmischem Management, zusammenwirken, um subjektive Potenziale zur Geltung zu bringen (Liu & Yin 2024). Gerade algorithmisches Management könne spielerisch anregend wirken (Liu & Yin 2024, S. 4, 10). Es geht dabei darum, dass Plattformarbeit spannend und fesselnd sein kann und Kreativität anregen kann (Liu & Yin 2024, S. 17). Die Autor*innen finden Zusammenhänge von algorithmischem Management und anregenden Wirkungen, wobei die Anregung auch die Weiterentwicklung der eigenen Fähigkeiten der Arbeiter*innen betrifft (Liu & Yin 2024, S. 4, 10, 18). Andererseits findet die Studie, dass algorithmisches Management auch einschränkend wirken kann und berufliche Vermeidungsstrategien hervorrufen kann (Liu & Yin 2024, S. 5f., 10f.). Die Autor*innen fordern, dass Plattformen spielerische Elemente der Arbeit zur Geltung bringen sollen (Liu & Yin 2024, S. 14). Ein anderer Text weist darauf hin, dass man bei der Arbeit als Fahrradkurier*in nicht nur einem Algorithmus unterworfen ist, sondern auch persönliche Erfahrungen, etwa bei der Stadterkundung, macht (Herr 2021).

Es gibt also Indizien dafür, dass sich Menschen weiterentwickeln können und Plattformarbeit nicht nur zum teilnahmslosen Abarbeiten von Gigs führt. Spielerische Anregungen könnten im Bereich der Fahrradkurier*innen etwa in sportlichen Wettkämpfen bestehen, wie sie auch in Interviews im Rahmen dieser Masterarbeit angesprochen werden. Ein Klima der engagierten Zusammenarbeit scheint auch in diesem Bereich, der nicht frei von Mängeln ist, praktisch umsetzbar zu sein.

4.2 Wechselspiel von Nähe und Distanz

Die Plattform ist einerseits sehr nahe an den Arbeiter*innen, nämlich indem sie deren Daten erhebt und auswertet. Andererseits ist die Plattform weit von den Arbeiter*innen entfernt, nämlich dadurch, dass sie ein großes, schlankes (Srnicek 2017, S. 76) Unternehmen ist, dessen zentralisiertes Management Entscheidungen von großer Tragweite trifft. Der Literatur lassen sich Erkenntnisse über dieses Wechselspiel von Nähe und Distanz entnehmen. Manche Aussagen aus dem Forschungsstand zeigen ein Naheverhältnis und auch Solidarität zwischen Akteur*innen im Plattformbereich. Andere Aussagen zeigen eher ein distanziertes Verhältnis. Weitere Aussagen aus der Literatur zeigen, dass die Plattform oder deren Repräsentant*innen als abwesend gelten können.

4.2.1 Nähe

In vielerlei Hinsicht kommt der Algorithmus den Arbeiter*innen nahe. Zunächst fällt auf, dass der Algorithmus die Arbeit bestimmt (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 439). Dabei findet auch Austausch mit dem Algorithmus statt (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023). Fahrer*innen antizipieren das Verhalten des Algorithmus (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 437). Der Algorithmus wird immer wieder umgestaltet, auch aufgrund des User*innenverhaltens (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 437). Plattformen veranstalten Wettbewerbe, führen Highscore-Listen wie bei Computerspielen und bieten ihren Fahrer*innen Einstellmöglichkeiten (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 448–450). Bei einer spanischen Plattform können Fahrer*innen ihren eigenen Stücklohn einstellen (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 449). Wenn sie einen zu hohen Stücklohn einstellen, riskieren sie, weniger Aufträge zu bekommen (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 449).

Wodurch die Arbeiter*innen bestimmt werden, können sie nicht im Detail wissen. Der Algorithmus gibt nicht alle seine inneren Regeln preis. Trotzdem wird Nähe zu den Arbeiter*innen hergestellt. Nähe besteht in zeitlicher Hinsicht. Arbeiter*in und Plattform-Algorithmus reagieren immer wieder und in kurzen Zeitabständen aufeinander. Nähe wird außerdem spielerisch hergestellt. Fahrer*innen werden in Auseinandersetzungen mit dem System hineingezogen und für Wettkämpfe begeistert.

Der Algorithmus bemächtigt sich in gewissem Sinne sogar des Körpers des*der Arbeiter*in. In einem Experiment (Ziewitz 2017, zit. n. Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 438) wurden Menschen mit definierten Anweisungen durch eine Stadt geschickt: Sie mussten die Anweisungen im Stadtraum in die Praxis umsetzen und dabei teilweise, anhand ihrer Erfahrungen, neu formulieren und verbessern. Die algorithmische Logik ist eine „embodying logic“ (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 438). Sie hat die Eigenschaft, dass sie „envelops, entangles, involves, and entraps those who interact with an algorithm“ (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 438).

Der Algorithmus nähert sich den Menschen auch zunehmend an. Plattformen expandieren, indem sie neue User*innen anlocken, Geschäftsbereiche quersubventionieren und ihre

Datensammlung ausweiten, z. B. auf den Haushalt und die Privatsphäre (Srnicek 2017, S. 98–103). Falls Plattformen auch im Bereich der Essenslieferung immer mehr Daten sammeln, kommen sie Arbeiter*innen näher und erwerben neue Möglichkeiten der Machtausübung. Falls es eines Tages üblich sein sollte, dass Menschen sich Sensoren in den Körper oder ins Gehirn implantieren lassen, würden wohl auch Plattformen versuchen, diese Technik zu nützen, so lässt sich spekulativ angeben. Falls Rentabilitäts-Analysen bestätigen würden, dass Kund*inneninteraktionen dadurch optimiert werden können, könnten Plattformen dann etwa auf Emotionen ihrer Kund*innen zugreifen, private Freiräume einschränken und so etwas wie Gedankenkontrolle ausüben. Es sei dazugesagt, dass der Autor der Masterarbeit für derartige Tendenzen keine aktuell bestehenden Beispiele kennt.

Eine misstrauische Annäherung erfolgt bei Spionage. Wenn die Hersteller*innen von Human-Resources-Software ihre Produkte mit einer Sprache bewerben, die an Spionage erinnert (Williams & Khan 2025, S. 117) und Mitarbeiter*innen als mögliche Verbrecher*innen darstellt (Williams & Khan 2025, S. 113), dann scheint es nicht ausgeschlossen, dass Plattformen zwanghaft die Nähe zu ihren Arbeiter*innen suchen. Die Datensammlung und -auswertung ist dann durch Misstrauen und den ständigen Verdacht getrieben, die Arbeiter*innen könnten Übles im Schilde führen.

Plattformen können auch auf sensible Art und Weise die Nähe zu ihren Arbeiter*innen suchen. Bei einer Plattform für Reinigungsdienstleistungen wurde den Arbeiter*innen eine Möglichkeit gegeben, die Kund*innen zu bewerten (Griesser et al. 2022, S. 19). Außerdem gibt es bei vielen Plattformen die Möglichkeit, menschliche Ansprechpartner*innen zu kontaktieren (Griesser et al. 2022, S. 3).

Anscheinend interessiert sich die Plattform für die Arbeitsrealität; ansonsten würde sie nicht ihre Mitarbeiter*innen bitten, Bewertungen ihrer Kund*inneninteraktionen abzugeben. So gesteht die Plattform den Arbeiter*innen Bewertungskompetenzen und Ausdrucksmöglichkeiten zu. Das ist nur unter der Voraussetzung möglich, dass es bei der Arbeit vor Ort überhaupt etwas zu entscheiden und zu beeinflussen gibt. Die Plattform nimmt somit wahr, dass sie die konkrete Arbeitsrealität nicht in allen Details bestimmen oder vorhersagen kann und dass Arbeiter*innen aktiv vor Ort in Auseinandersetzung mit Kund*innen tätig sind. Es zeigt sich, dass das Management der Plattform kompromissbereit ist, wenn es um die Umsetzung der offiziellen Plattform-Regeln geht.

Nähe kann außerdem insofern bestehen, als Plattformen menschliche Interaktion zulassen und den Kurier*innen faire Arbeitsbedingungen zugestehen. So untersuchen Ecker und Strüver (2022, S. 4) eine Plattform, die sich als nachhaltig bezeichnet. Anstatt algorithmischen Managements gebe es dort zwischenmenschliche Aushandlung der Auftragszuteilung (Ecker & Strüver 2022, S. 6). Auch in anderer Hinsicht erscheint die Tätigkeit der Plattformen als menschlich gestaltbar. Restaurant-Besitzer*innen könnten den Prozess der Plattformisierung mitgestalten; sie könnten z. B. ihre Speisekarte für den Onlinebestellweg optimieren (Ecker & Strüver 2022, S. 8). Wenn die in der Studie betrachtete Plattform auch an Distinktion und

Hierarchisierung mitwirkt (Ecker & Strüver 2022, S. 9), so zeigt das Beispiel doch, dass es zwischen der Plattform, deren Verantwortlichen und verschiedenen involvierten Akteur*innen ein Naheverhältnis geben kann, das den Problemen algorithmischen Managements und der Gig-Arbeit etwas entgegensetzen kann.

4.2.2 Solidarität

Nähe kann auch zwischen den Arbeiter*innen bestehen. Datensammlung und -auswertung kann der Solidarität unter den Arbeiter*innen dienen. Arbeiter*innen verwenden auch außerhalb der Plattformarbeit digitale Technik. So können sie in der gefährlichen Großstadt kommunizieren und ihre Position anderen Arbeiter*innen gegenüber anzeigen (Reyes 2024, S. 475f.). Die Arbeiter*innen unterstützen einander mit Information, Arbeitsausrüstung und Unfallhilfe oder sie teilen ihre Beobachtungen über das Verhalten des Algorithmus (Yu et al. 2022, S. 116–118). Auch ein anderer Text findet neben einer Übermacht der Plattform, die zulasten der Kurier*innen gehen kann, Hinweise auf solidarisches Verhalten, nämlich in Form einer WhatsApp-Gruppe, wo Probleme besprochen werden (Plöger & Keuneke 2021).

Die Arbeiter*innen sind in diesen Fällen nicht nur dem Algorithmus, sondern auch einander nahe. Ihre Daten werden nicht nur im Interesse der Plattform gesammelt, sondern auch im Interesse der Gemeinschaft der Arbeiter*innen. Vielleicht erlangen sie so eine günstigere Position in den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung.

In einem Fall wird ein grundlegendes Verhältnis der Plattformarbeit sogar umgekehrt. Mitson et al. (2025) beschreiben Arbeiter*innen, die nicht nur von der Plattform überwacht werden, sondern ihrerseits die Plattform überwachen. Es geht um Fahr- und Lieferdienste in den USA (Mitson et al. 2025, S. 982–984). Die Arbeiter*innen eignen sich gemeinsam Fähigkeiten an, kommunizieren privat, setzen Bots zur automatischen Auftragsannahme ein, wenden sich an Medien und organisieren Streiks (Mitson et al. 2025, S. 987–990). Auch ein anderer Text (Perrig 2023) geht auf Aktivismus im Zusammenhang mit Plattformen ein, wobei sogar die sozialwissenschaftliche Forschung teilnimmt. Es gibt so genannte "subject access requests (SARs)" (Perrig 2023, S. 721). Das sind Datenabzüge, die ein*e Kurier*in von seiner*ihrer Plattform anfordern kann und auch an Forscher*innen weitergeben kann (Perrig 2023, S. 722). Zumindest die Daten, auf denen der Algorithmus operiert, können also sichtbar gemacht werden. Der Autor der zitierten Studie sieht die Möglichkeit, über SARs Kritik an Überwachung zu üben und den Algorithmus in Frage zu stellen (Perrig 2023, S. 727f.).

Gemeinsame Aktionen von Arbeiter*innen, an denen auch Forscher*innen beteiligt sein können, sind also im Plattformbereich möglich. Probleme der Kontrolle können dadurch bearbeitet werden, dass Arbeiter*innen im Rahmen ihrer Plattformarbeit oder sogar gegen ihre Plattform solidarisch sind. Empirische Beispiele zeigen, dass sich aus bloßer Kommunikation zwischen Individuen auch größere Formen wie Gegenüberwachung oder die systematische Aufarbeitung im Rahmen von engagierter Sozialforschung entwickeln können.

4.2.3 Distanz

Manchmal neigt das Wechselspiel von Nähe und Distanz in Richtung Distanz. Schattierungen der Distanziertheit, die dann die Auseinandersetzung um die Bestimmung der Arbeit und Beschäftigung prägt, reichen von strategisch-objektivierender Distanz über Freiheit und distanzierte Höflichkeit bis zu ignoranter Distanz und möglicher Übervorteilung.

So wird der ständige Austausch mit dem Algorithmus auch damit einhergehen, dass Arbeiter*innen sich vom Algorithmus strategisch zumindest gedanklich distanzieren und objektivierend abwägen, welches Verhalten für sie den größten Vorteil verspricht: Fahrer*innen umgehen Gesichtserkennung (Casas-Cortés et al. 2023, zit. n. Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 443) und entwickeln Strategien für den besten Standort bei der Auftragszuteilung, den Zeitpunkt der Übergabe und für Arbeitspausen (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 443). Noch größere Distanz tritt auf, wenn Arbeiter*innen dem Zugriff des Algorithmus entgehen möchten. Sie halten sich manchmal bewusst in einem Funkloch auf (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 448).

Eine gewisse Distanziertheit kann den Arbeiter*innen offenbar zu größeren Eingriffsmöglichkeiten in die Gestaltung der Arbeit verhelfen. Freiräume gegenüber dem Algorithmus können Ausdruck von Selbstbestimmung sein.

Bei Plattformen verschiedener Branchen kommt es auch vor, dass sich eher die Plattform von den Arbeiter*innen distanziert als umgekehrt. Zum Beispiel verfügt Lieferando in Österreich über eine Datenschutzrichtlinie (Griesser et al. 2022, S. 16), wobei hinzuzufügen ist, dass sich bei Lieferando durch eine Massenkündigung seit dem Erscheinen des zitierten Plattform-Reports viel geändert hat (Kainrath 2025b). Im Sinne gesetzlicher Vorgaben räumt die Plattform zumindest nach dem älteren Kenntnisstand ihren Arbeiter*innen ein Recht auf ihre persönlichen Daten ein. Die Arbeiter*innen können dann davon ausgehen, dass die Plattform nicht auf alle möglichen Ressourcen zugreifen wird und die Arbeiter*innen nicht unhöflich bloßstellen wird.

Ignoranz kann sich hingegen zeigen, wenn Plattformen die Auftragszuteilung als mechanisches Problem modellieren (Li 2025, S. 3188). Kurier*innen werden dann Lückenbüßer*innen für Versäumnisse des Algorithmus. Zielvorgaben erscheinen einem*einer Kurier*in im Interview unerreichbar, und Anforderungen sind manchmal nur durch riskante Fahrweise umsetzbar (Li 2025, S. 3186). Auch in zeitlicher Hinsicht berücksichtigt der Algorithmus nicht alles. Kurier*innen müssen mitunter eigene Strategien anwenden, um lästige Wartezeiten zu reduzieren (Duus et al. 2023, S. 205f.). Sie sammeln Erfahrungen und lehnen auf dieser Basis z. B. bestimmte Aufträge ab oder sie akzeptieren einen Auftrag nur zu dem Zweck, die Zieladresse zu sehen (Duus et al. 2023, S. 205). Kurier*innen haben also Gestaltungsspielräume, aber sie sind auch gezwungen, sich um Nebeneffekte der automatischen Arbeitseinteilung zu kümmern. Die Plattform kann aus der Entfernung nicht auf alles Rücksicht nehmen. Neben zeitlichen können auch räumliche Aspekte Schwierigkeiten bei der Abwicklung der Plattformarbeit

bereiten. Die Abstraktion der Kartendarstellung, auf der der Algorithmus operiert, ignoriert Details der realen Gegebenheiten (Newlands 2021, S. 728–730). Die Plattformen der Essenslieferung beziehen sich kaum auf Daten, die sie von menschlichen Manager*innen oder Kund*innen bekommen könnten (Newlands 2021, S. 722). In der Praxis sind Kurier*innen mit Gelände und Stockwerkslagen konfrontiert (Newlands 2021, S. 730). Diese Dissonanzen der Raumrepräsentationen können aber auch in Widerstandspotenzial umgemünzt werden, etwa wenn Kurier*innen ihre Online-Präsenz ausschalten und trotzdem unvermutet im physischen Raum in der Nähe des Büros der Plattform auftauchen (Waters & Woodcock 2017, zit. n. Newlands 2021). Ein kritisierbarer Mangel des Geschäftsmodells der Plattform besteht also in ihrer Distanziertheit von räumlichen Gegebenheiten, die die Arbeit der Kurier*innen bestimmen.

Derartige Probleme können so weit gehen, dass sich der Plattform Möglichkeiten der Übervorteilung eröffnen. So kann z. B. Uber seinen Fahrer*innen Informationen vorenthalten (Rosenblat & Stark 2016). Fahrer*innen wissen im Vorhinein nicht, wo das Ziel einer Fahrt sein wird, und sie erfahren über die Höhe der Nachfrage nur das, was Uber ihnen mitteilt (Rosenblat & Stark 2016, S. 3762–3771). Wenn die eine Seite einer Auseinandersetzung nicht über alle relevanten Aspekte des Problems informiert ist, kann es zu Missverständnissen kommen. Bei Uber besteht Machtasymmetrie (Rosenblat & Stark 2016, S. 3777), und offensichtlich kann die Plattform derartige Gegebenheiten ausnützen.

4.2.4 Vermeintliche Abwesenheit

In einigen Fällen steht nicht einmal fest, ob das algorithmische System der Plattform überhaupt vorhanden ist oder ob es menschliche Repräsentant*innen der Plattform gibt. In einer Umfrage über Arbeitsbedingungen geben viele Essenzusteller*innen an, dass sie nicht wissen, ob sie überwacht werden (Prinz & Geyer 2023, S. 4). Offenbar wird von diesen Befragten der Algorithmus nicht als besonders störend empfunden. Spekulieren lässt sich über die größeren Zusammenhänge dieser Wahrnehmung. Vielleicht nehmen diese Arbeiter*innen gar keine Auseinandersetzung über die konkrete Ausgestaltung der Arbeit wahr. Vielleicht haben diese Arbeiter*innen jede Hoffnung aufgegeben, ihre Rechte als Arbeitnehmer*in geltend zu machen. In diesem Fall könnten sie die offizielle Darstellung der Plattform als neutrale Vermittlungsinstanz, wie Nick Srnicek (2017, S. 46f.) sie konstatiert, einfach hinnehmen und die Prekarität ihrer Arbeits- und Lebensverhältnisse akzeptieren, so wie Selbstständige eine schwankende Auftragslage als gegeben akzeptieren müssen. Arbeitnehmer*innenmacht wäre dann nicht einmal mehr denkbar.

Ähnliche Distanzierung, aber in umgekehrter Weise gibt es bei Uber-Fahrer*innen, die glauben, dass die so genannten „community support representatives“ (Rosenblat & Stark 2016, S. 3760) in Wirklichkeit Computer sind. Antworten von diesen Ansprechpartner*innen seien oft schablonenhaft und nicht recht auf die konkrete Arbeitssituation bezogen (Prinz & Geyer 2023, S. 3771). Abläufe bei Plattformen können also extrem intransparent sein. Was dabei im

Ungewissen bleibt, hat Einfluss auf den Arbeitsprozess und das Bestehen des Beschäftigungsverhältnisses.

4.3 Verbindlichkeitsgrad von Regeln

Die Arbeit und Beschäftigung auf Plattformen ist auch dadurch unbestimmt, dass es Regeln von verschiedenem Verbindlichkeitsgrad gibt. Es ist z. B. denkbar, dass es Weisungen gibt. Ein*e Arbeitgeber*in kann eine*r Arbeitnehmer*in im Rahmen des Dienstvertrages, falls ein solcher besteht, ganz bestimmte Weisungen erteilen. Der*die Arbeiter*in hat den Weisungen Folge zu leisten. Nicht alle Regeln sind aber so verbindlich wie Weisungen. Zum Beispiel schreiben Plattformen an ihre Fahrer*innen auch Motivationsbotschaften, wie unten gezeigt wird. Hier teilt die Plattform dem*der Arbeiter*in mit, wie er*sie die Arbeit effizienter gestalten kann. Offenbar geht die Plattform dann davon aus, dass der*die Arbeiter*in selbst ein Interesse daran hat, effizient zu arbeiten. Im Hintergrund scheint dabei eine Denkweise zu stehen, in der Arbeiter*innen und Plattform nicht im Gegensatz zueinander stehen, sondern gemeinsam am Erfolg des Unternehmens arbeiten, wie im Folgenden weiter ausgeführt wird. Der Verbindlichkeitsgrad der Regeln hat also einen Einfluss darauf, wie die Auseinandersetzungen zwischen Arbeiter*innen und Management gestaltet werden.

Außerdem gibt es im Zusammenhang mit dem Verbindlichkeitsgrad noch weitere Schattierungen der Regelsetzung. Bei jeder Arbeit gibt es auch Praktiken, die nicht formell geregelt sind, die sich aber im Alltag ergeben. Die formelle Regelung erfasst nie alle Details der Arbeitsausführung. Gerade bei Plattformarbeit sind die Arbeiter*innen oft weit weg von ihren Vorgesetzten. Falls es informelle Regeln gibt, haben auch diese wahrscheinlich eine andere Verbindlichkeit als formelle Regeln. Solche Regeln fügen auch der Auseinandersetzung über die Unbestimmtheit der Arbeit eine weitere Facette hinzu. Regeln können auch von verschiedenen Akteur*innen gesetzt werden. Auch das wird im Folgenden weiter ausgeführt. Die empirische Literatur enthält viele Beispiele von Regelsetzung, auf die in den Unterkapiteln eingegangen wird: Wie gerade angedeutet, spielt dabei erstens das eigene Interesse der Beschäftigten eine Rolle. Zweitens haben die Arbeiter*innen teil an der Festsetzung der Regeln. Drittens gibt es verschiedene Arten und Quellen der Verbindlichkeit.

4.3.1 Eigenes Interesse

Wenn es Regeln gibt, die nicht ganz verbindlich sind, dann haben Arbeiter*innen Spielräume. Dieser Spielraum oder diese Grauzone scheint groß zu sein. Auch Formen von Devianz können noch der Unterordnung dienen (Cameron 2024, S. 461; 494), wie im Folgenden gezeigt wird. Ob sich Beschäftigte angespornt fühlen, wenn Vorgaben nicht ganz strikt sind, oder ob sie unter Regelungslücken leiden, könnte damit zusammenhängen, ob sie subjektiv empfinden, im eigenen Interesse tätig zu sein. Das eigene Interesse könnte einerseits darin bestehen, dass Menschen sich subjektiv als Selbstständige wahrnehmen. Andererseits könnte das eigene Interesse das Interesse einer vermeintlichen oder tatsächlichen Gemeinschaft von Arbeiter*innen sein. So hat es Fälle gegeben, in denen das Management die ganze Firma als

Gemeinschaft dargestellt hat (Herr 2025, S. 38f.). Dann verschwimmen Hierarchieebenen (Herr 2025, S. 39), alle haben tendenziell das Gefühl, an einem Strang zu ziehen und die Plattform erfolgreich machen zu können, und jedes Individuum bringt sich mit großen Hoffnungen und Wünschen persönlich ein. Dieser Abschnitt wird diese Behauptungen näher erläutern.

Beschäftigte befolgen Regeln nicht stur. Manchmal bewegen sie sich innerhalb vorgesehener Spielräume und nützen Lücken für sich in Bereichen, für die es noch keine expliziten Verbote gibt (Cameron 2024, S. 478–482). Zum Beispiel ignorierten Fahrer*innen einer Fahrdienstleistungsplattform manche Anreize, in eine bestimmte Gegend zu fahren, oder sie verwendeten ein zweites Telefon, mit dem sie sich als Fahrgast anmeldeten, um zu sehen, wo Fahrzeuge in der Nähe sind und wo ein günstiger Platz für neue Aufträge ist (Cameron 2024, S. 480f.). Manchmal überschreiten die Arbeiter*innen aber auch die Grenzen des Erlaubten und werden deviant (Cameron 2024, S. 482–489). Fahrdienstleistungs-Fahrer*innen können sich selbst mit fingierten Aufträgen anfordern, um Bonuszahlungen zu bekommen, wobei auch Sanktionen in Kauf genommen werden (Cameron 2024, S. 486f.). Die Autorin Lindsey D. Cameron schlussfolgert, dass beide Arten von Auswahlmöglichkeiten, auch die devianten, schlechte Jobs gut erscheinen lassen (Cameron 2024, S. 493f.).

Offenbar kann die Tatsache, dass Regeln nicht ganz verbindlich sind, dazu beitragen, dass die Unbestimmtheit der Arbeit subjektiv erträglich wird. Unklar bleibt, ob es sich dabei um Täuschung handelt, mit der die Plattform die Arbeiter*innen gefügig machen möchte, oder um geschicktes Verhalten der Untergebenen, die den Herrschenden, also den Manager*innen der Plattform, Paroli bieten.

Unklare Kommunikation durch die Plattform liegt vor, wenn etwa die Gemeinschaft eines Startup-Unternehmens beschworen wird (Herr 2018, S. 113). Textnachrichten erscheinen auf dem Smartphone des*der Fahrer*in, die zu weiterer Arbeit anspornen sollen (Herr 2018, S. 113). Ähnliche unklare Anweisungen können im Zusammenhang mit asymmetrischer Verteilung von Macht und Information stehen (Rosenblat & Stark 2016, S. 3775). Bei Plattformen der Essenslieferung gibt es eine Kategorie von Beschäftigten, die einerseits Vorgesetzte, aber gleichzeitig auch Kolleg*innen sind, nämlich die Kernarbeiter*innen oder Supervisor*innen (Herr 2025, S. 36). Der Autor Benjamin Herr gibt an, dass Kontrolle nicht nur über den Algorithmus, sondern auch über die Supervisor*innen als Bezugspersonen und über den normativen Rahmen des Gemeinschaftsgeistes in einem Startup-Unternehmen erfolge (Herr 2025, S. 38–41).

Offenbar werden auf demselben Smartphone Arbeitsanweisungen verschiedener Verbindlichkeitsgrade angezeigt. Beschäftigte können sich in einer Grauzone befinden, in der unklar ist, was genau angeordnet wurde und wer dafür die Verantwortung übernimmt. Ob die Beschäftigten in solche chaotischen Entscheidungssituationen und Dilemmas gestürzt werden, kann anscheinend davon abhängen, ob es die Gemeinschaft der engagierten Fahrer*innen wirklich gibt. Falls so eine Gemeinschaft der Beschäftigten tatsächlich gelebt wird, nehmen

Beschäftigte ein Eigeninteresse ihres Kollektivs wahr und handeln in dessen Namen. Sie sind dann in ihrer Arbeitstätigkeit wohl nicht auf strikte, äußere Vorschriften angewiesen.

Bei einer Gegenüberstellung der „life-modes“ (Højrup 2018, zit. n. López-Martínez et al. 2021, S. 7) von Selbstständigen und unselbstständig Beschäftigten stellen die Autor*innen des zitierten Textes fest, dass Arbeit und Freizeit in der Lebensweise der Selbstständigen eher ein Kontinuum bilden, während sie aus der Sicht von Lohnempfänger*innen eher getrennt sind. In der Subjektivität der Plattformarbeiter*innen zeigen sich auch Elemente des selbstständigen Lebensmodus (López-Martínez et al. 2021, S. 16). Es werden auch Vorteile von flexibler Beschäftigung wahrgenommen (López-Martínez et al. 2021, S. 11).

Man kann vermuten, dass Plattformarbeiter*innen, die sich als Selbstständige wahrnehmen, mit unklaren Regeln kreativ und engagiert umgehen würden. Diese Arbeiter*innen wollen wohl nicht einem starren System untergeordnet werden. Ausschlaggebend ist dann, ob Beschäftigte an die Idee der Selbstständigkeit glauben und selbst der Meinung sind, auf eigene Rechnung, im eigenen Interesse zu arbeiten.

4.3.2 Teilhabe der Arbeiter*innen

Welche Regeln es gibt und wie verbindlich Regeln sind, bestimmen die Arbeiter*innen mit. Arbeiter*innen können Regeln brechen oder umgehen, wobei sie individuell oder als Gemeinschaft vorgehen können, wie unten gezeigt wird. Arbeiter*innen machen auch eigene Regeln, die wohl einen anderen Verbindlichkeitsgrad als die offiziellen Regeln haben. Die Arbeiter*innen praktizieren den regelmäßigen Umgang mit Vorschriften. Auf diese Sachverhalte wird im Folgenden genauer eingegangen.

Arbeiter*innen können entscheiden, ob sie Regeln im Wesentlichen einhalten oder sich so weit von ihnen entfernen, dass sie auch Sanktionen zu gewärtigen haben (Cameron 2024, S. 478–489). Damit haben die Arbeiter*innen offenbar auch die Möglichkeit, eigenen, informellen Regeln zu folgen, wenn sie im regulierten Plattformumfeld arbeiten. Ihre Autonomie können Arbeiter*innen nicht nur individuell, sondern auch kollektiv ausleben. Arbeiter*innen können die Plattform herausfordern und dabei im Einklang mit der Gemeinschaft der Arbeiter*innen vorgehen (Yu et al. 2022, S. 116). Zum Beispiel arbeiten sie für mehrere Plattformen gleichzeitig, auch mit mehreren Mobiltelefonen, sie finden eigene Routen, fingieren Aufträge, die einen Bonus einbringen, oder lehnen Aufträge aus Gegenden mit ungünstigen Arbeitsbedingungen ab (Yu et al. 2022, S. 113–115). Mit solchen Taktiken sind sie nicht unfair gegenüber anderen Arbeiter*innen (Yu et al. 2022, S. 116), wie angegeben wird. Die Arbeiter*innen bilden auch solidarische Chatgruppen (Yu et al. 2022, S. 116–118).

Regeln der Plattformarbeit werden auch von Arbeiter*innen selbst gemacht. Möglicherweise gibt es flache Hierarchien und unkomplizierte Kommunikation. Zumindest wird das für die Situation in den Jahren 2016–2017 beschrieben (Herr 2025, S. 39); man konnte mit dem mittleren Management zwanglos plaudern, wobei auch Karrieren vom*von der Fahrer*in ins mittlere Management möglich waren. In einem theoretischen Extremfall, in dem es gar keine

Hierarchie zwischen Arbeiter*innen und Management gäbe, würde die Gemeinschaft der Fahrer*innen selbst die Regeln der Plattform machen. Außerdem existiert eine webbasierte Community, die sich mit technischen Mitteln vernetzt (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 95f.). Die Arbeiter*innen selbst sind somit daran beteiligt, den Beruf, dessen Kultur und die Regeln seiner Ausübung zu prägen (Hertwig & Papsdorf 2022). Die Community hilft Neuankömmlingen mit Anleitungen und Tipps (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 95). Solche etablierten Praktiken und Konventionen haben anscheinend einen anderen Verbindlichkeitsgrad als formelle Plattformregeln.

Selbstverpflichtung im Interesse einer Gemeinschaft kann eine Quelle von Regeln sein. Fahrrad-Zusteller*innen in New York, die aus Lateinamerika stammen, bilden als Gemeinschaft eine Identität aus (Reyes 2024). Um Vorurteilen entgegenzutreten, bauen die Kurier*innen bewusst eine Außenwahrnehmung als hart arbeitende Menschen auf (Reyes 2024, S. 483). Sie verwenden soziale Medien und Livestreaming, um mit der Öffentlichkeit zu kommunizieren (Reyes 2024, S. 482).

Es lässt sich vermuten, dass derartige öffentliche Kommunikation auf die Gemeinschaft selbst zurückwirkt. Dann besteht die Selbstverpflichtung, dem öffentlich propagierten Bild auch wirklich zu entsprechen, eben indem man hart arbeitet. Die Kultur der Gemeinschaft beinhaltet dann eigene Regeln, die neben den offiziellen Regeln der Plattform die Plattformarbeit prägen.

4.3.3 Arten und Quellen der Verbindlichkeit

Neben dem Plattformunternehmen und der Gemeinschaft der Tätigen gibt es noch weitere Quellen von Regeln und Kontrolle sowie spezielle Arrangements des Beschäftigungsverhältnisses. Außerdem erfolgt Kontrolle durch die Plattform nicht nur über algorithmische Regeln und vertragliche Festsetzung.

Es gibt Subunternehmen von Plattformen; Arbeiter*innen sind dann nicht direkt bei der Plattform, sondern beim Subunternehmen beschäftigt (Griesser et al. 2022, S. 21). In der Hierarchie der Regelsetzung von Plattform und Arbeiter*in wird damit offenbar eine Zwischenebene eingeschoben. Über die Auswirkungen lässt sich spekulieren. Welche Regeln mit welchem Verbindlichkeitsgrad wirklich gelten, könnte mit der Größe des Subunternehmens zusammenhängen. Kleine Subunternehmen sind vielleicht ähnlich Ein-Personen-Unternehmen, also ähnlich selbstständiger oder scheinselfständiger Arbeit. Größere Subunternehmen wären zwar selbst keine Plattformen, übernehmen aber trotzdem manche von deren Funktionen gegenüber den Arbeiter*innen. Regeln verschiedener Verbindlichkeitsgrade auf verschiedenen Ebenen der vertraglichen Hierarchie können sich wohl überlagern. Die Arbeit und Beschäftigung ist auch dadurch unbestimmt, dass Arbeiter*innen vielleicht nicht detailliert über den Vertrag zwischen ihrem*ihrer Arbeitgeber*in und der Plattform Bescheid wissen. In der empirischen Literatur, die der Autor der Masterarbeit in seiner knappen Zeit recherchieren konnte, wird nichts über die Verbindlichkeit von Regeln im Zusammenhang mit Subunternehmen erwähnt. Außerdem wird den obigen Spekulationen nicht weiter

nachgegangen, da Subunternehmen von der Betrachtung ausgeschlossen werden, wie in Abschnitt 2.3 erwähnt.

Beschäftigte von Plattformen können außerdem ihre Accounts an andere vermieten oder sie mit anderen teilen (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 443). Auch dabei ist eine dritte Partei außer Plattform und Arbeiter*in im Spiel. Zumindest in manchen Ländern scheint Account-Vermietung und -Teilung üblich zu sein. Gesichtserkennung wird umgangen, wobei Plattformen, Arbeitsinspektor*innen, Gewerkschaften und Fahrer*innen über die Existenz solcher Praktiken Bescheid wissen (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 443). Es ist nicht von vornherein klar, ob derartige Praktiken in Österreich unter allen Umständen legal sind. Vielleicht können Beschäftigte in Dilemmas geraten. Vielleicht können sie in persönliche Abhängigkeit vom*von der Vermieter*in des Accounts geraten. Welche Regeln dann verbindlich anwendbar sind, lässt sich kaum beantworten. Auch in dieser Hinsicht scheinen Arbeiter*innen unter Druck zu stehen, Schwarzarbeit anzunehmen.

Mehrere Instanzen wirken an der Regelsetzung mit, und zwar auch die bereits erwähnten Supervisor*innen, die teilweise Managementfunktionen übernehmen (Newlands 2021, zit. n. Herr 2025, S. 32). So könnte die Kontrolle der reinen Leistungserbringung über den Algorithmus und dessen Regelsystem erfolgen, während die Mobilität der Arbeitskräfte auf anderen Wegen unter Kontrolle gehalten wird (Herr 2025, S. 40). Die Supervisor*innen mit ihren persönlichen Beziehungen zu den Arbeiter*innen dienen als Instanzen, die auf die Einhaltung der Normen des Managements pochen und darauf achten, dass Arbeiter*innen in ausreichendem Stundenausmaß zur Verfügung stehen (Herr 2025, S. 37). Eine weitere Instanz, die an Kontrolle und Regelsetzung bei Plattformarbeit mitwirkt, sind die Kund*innen (Rosenblat & Stark 2016, S. 3772). Bei Uber wird eine Homogenisierung des Verhaltens der Fahrer*innen beobachtet, die verwarnet werden, wenn Kund*innenbewertungen den Durchschnitt unterschreiten (Rosenblat & Stark 2016, S. 3772–3774). Fahrer*innen versuchen auch, zu erraten, was Kund*innen gefallen könnte, um diesen dann spezielle Dienstleistungen zu bieten; die Fahrer*innen haben etwa Wasserflaschen parat oder sie lassen die Kund*innen ihr Smartphone im Auto aufladen; so hoffen die Fahrer*innen, die Kund*innenbewertung zu verbessern (Rosenblat & Stark 2016, S. 3775). Falls solche Spezialangebote zu einem regelmäßig erwartbaren Standard werden, bilden sich De-facto-Regeln, die ohne Zutun der Plattform gesetzt wurden.

Regeln von Plattformen können auch Ähnlichkeit mit Gesetzen haben. Auf den von ihnen selbst betriebenen Märkten (Srnicsek 2017, zit. n. Hertwig & Papsdorf 2022, S. 100) seien Plattformen in der Lage, traditionelle Funktionen des Staates zu übernehmen (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 100). Plattformen gestalten Preise und Prozesse der Interaktion (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 94f.). Welche Konsequenzen das hat, ist unklar. Im Unternehmen herrscht wahrscheinlich weniger Demokratie als im Staat. Arbeiter*innen sind Entscheidungen unterworfen, gegen die sie nicht berufen können. Gleichzeitig kann die Plattform ihre Entscheidungen als objektive Gegebenheiten des Marktes darstellen.

4.4 Zeitliche Beschränkungen

Maury et al. (2024) weisen auf die Bedeutung zeitlicher Strukturen im Zusammenhang mit Migrationsregimen hin. Sie bringen Beispiele wie ablaufende Aufenthaltsbewilligungen, Kontrolle der Arbeitszeit und Zeitdruck, erwähnen aber auch Gestaltungsmöglichkeiten (Maury et al. 2024, S. 3772, 3776–3778). Das Migrationsregime könne Menschen auch im Bereich der Plattformarbeit festhalten (Maury et al. 2024, S. 3779).

Auch für die vorliegende Masterarbeit spielt Migration, zwar nicht als Teil der Forschungsfrage, aber mit hoher Wahrscheinlichkeit als Thema in den Interviews eine Rolle. Zeitliche Strukturen können in allen drei Bereichen der Forschungsfrage ein Faktor sein, der Probleme der Prekarität und Kontrolle mitbestimmt.

4.5 Zusammenfassung

Beschäftigte haben doch Karrieremöglichkeiten. Karrieren, die etwa zur Funktion des*der Supervisor*in oder des*der Dispatcher*in (Newlands 2021, zit. n. Herr 2025, S. 32) oder auch ins mittlere Management führen (Herr 2025, S. 39), scheinen möglich zu sein.

Erfahrungsaufbau ist möglich, und das Plattformunternehmen kann persönliche Weiterentwicklung der Arbeiter*innen anregen (Liu & Yin 2024, S. 4, 10, 18). Aber die Plattformbeschäftigung ist vielfach prekär und von migrationsbezogener Benachteiligung geprägt (Newlands 2024). Oft muss die Plattform nicht fürchten, dass Beschäftigte allzu viele alternative, günstige Beschäftigungsangebote haben. Trotz allem gibt es Hinweise auf eine Gemeinschaft von Arbeitenden, die Macht aufbauen. Mitunter gelingt es Beschäftigten sogar, gemeinsam den Schritt in die Selbstverwaltung zu gehen.

Erscheinungsformen von Nähe und Distanz greifen ineinander. Das Management kann menschliche Interaktion bei der Plattform (Ecker & Strüver 2022) fördern. Wenn sich der Algorithmus dem*der Arbeiter*in auch körperlich annähert, herrscht dabei mehr oder weniger Sensibilität. Nähe kann dabei auch mit Misstrauen einhergehen. Andererseits distanziert sich jede Partei von der anderen: Arbeiter*innen wägen ihre Verhaltensstrategien ab, die Plattform räumt durch Datenschutz persönliche Freiräume ein. Distanz beruht auch auf ungenauen Daten und Fehleinschätzungen in zeitlicher oder räumlicher Hinsicht oder auf Asymmetrie. Die Distanz der Akteur*innen kann so groß sein, dass die Menschen hinter den Algorithmen gar nicht mehr wahrgenommen werden. Eine besondere Form von Nähe herrscht unter Arbeiter*innen, die solidarisch füreinander eintreten, Gegenüberwachung betreiben (Mitsun et al. 2025) oder sich an aktivistischer Forschung beteiligen (Perrig 2023).

Die Verbindlichkeit der Regeln ist Gegenstand von Auseinandersetzungen. Unverbindlichkeit kann von selbstständig Tätigen als willkommener Freiraum wahrgenommen werden und als Möglichkeit, sich für die Plattform zu engagieren. Die Geltung von Regeln erweist sich dabei erst in der Praxis: die Arbeitenden folgen informellen Regeln, auch Devianz ist Teil der Arbeitsrealität (Cameron 2024). Die Arbeitenden als Gemeinschaft fühlen sich eigenen Werten

verpflichtet (Reyes 2024). Akteur*innen der Regelsetzung sind zahlreich: auch Subunternehmen und Kund*innen mischen mit. Das Management bezieht Teamleiter*innen mit Nähe zu den Arbeiter*innen ein. Dritte sind in das Beschäftigungsverhältnis involviert, wenn Accounts vermietet oder geteilt werden (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 443). Schwarzarbeit scheint denkbar. Plattformen können sogar „staatliche Aufgaben“ (Hertwig & Papsdorf 2022, S. 100) übernehmen.

Migration wirkt in Plattform-Arbeitsverhältnisse hinein, indem sie diesen zeitliche Beschränkungen auferlegt (Maury et al. 2024). Es ergeben sich auch auf diesem Wege die bekannten Schwierigkeiten der Gig-Arbeit oder auch Zeitdruck als Aspekte der Probleme von Prekarität und Kontrolle.

Auffallend ist, dass in allen drei Bereichen der Forschungsfrage die Gemeinschaft der Beschäftigten in Erscheinung tritt. Sie kann Karrieremöglichkeiten vermitteln, sie kann solidarische Nähe unter Arbeiter*innen herstellen und sie kann eigene, informelle Regeln ausprägen. Außerdem beruft sich die Plattform auf die Gemeinschaft, wenn sie Eigeninitiative der Arbeiter*innen anregen möchte. Die Gemeinschaft hat wohl Einfluss auf das Machtgleichgewicht zwischen Plattformmanagement und Arbeiter*innen. Eine Ressource der Arbeiter*innen sind dabei deren Möglichkeiten, eine Karriere, sofern sie nicht abwärts verläuft, zu planen. Auch Distanzierung kann eine Machtressource für jede der beiden Seiten Plattform und Arbeiter*innen sein. Welche Regeln die Arbeit bestimmen, wird ausgehandelt. Unverbindlichkeit kann dabei zu selbstständigem Handeln anspornen oder den Arbeiter*innen die Rute ins Fenster stellen: Kündigung könnte im prekären Umfeld drohen, falls nicht mehr gearbeitet wird als vertraglich angefordert.

Für die weitere Forschung ergeben sich aus den Erkenntnissen dieses Kapitels Konsequenzen. In die Leitfäden der Interviews werden Erkenntnisse zu Karrieremöglichkeiten, wie sie oben zusammengefasst wurden, eingehen. Die Leitfäden und die Forschungsmethode werden in Kapitel 7 beschrieben. Die verschiedenen Erscheinungsformen von Nähe und Distanz werden auch in den Interviews berücksichtigt werden. Deren Leitfäden werden weiters auf einem komplexeren Verständnis des Verbindlichkeitsgrades der Regeln aufbauen, etwa hinsichtlich freiwilligen Engagements oder der Mitwirkung von Kund*innen. Die besondere Rolle der Gemeinschaft wird im weiteren Forschungsprozess berücksichtigt, insbesondere durch Fragen in den Leitfäden und bei der Interpretation der Interviews.

5 Theorien

In dieser Masterarbeit ist Unbestimmtheit ein zentraler Begriff. Sie bildet die Klammer zwischen betrieblicher Herrschaft und Prekarität, also den beiden Themen dieser Arbeit, die sich mit der Kontrolle und Prekarität der Arbeit bei Essenslieferdiensten beschäftigt. Unbestimmtheit oder „indeterminacy“ (Smith 2006) ist ein Phänomen, das Chris Smith im

Zusammenhang mit dem Arbeitsprozess beobachtet. Es gibt zwei Teile der „double indeterminacy of labour“ (Smith 2006, S. 389). Erstens ist die Arbeitsleistung unbestimmt (Smith 2006, S. 389f.). Wenn der Arbeitsvertrag abgeschlossen wird, ist darin nur beschrieben, wie hoch der Lohn ist (Smith 2006, S. 389f.). Darüber hinaus ist beschrieben, in welchem Bereich der*die Arbeitnehmer*in arbeiten soll, welche Kündigungsfristen anwendbar sind und andere formale Umstände. Es ist aber zu diesem Zeitpunkt noch nicht klar, wie intensiv, mit welchen Arbeitspausen und -spitzen und mit wie vielen Überstunden und Wochenenddiensten gearbeitet werden muss. Zweitens ist unbestimmt, ob der*die Beschäftigte dauerhaft beim Unternehmen sein wird oder zu einem*einer anderen Arbeitgeber*in wechseln wird (Smith 2006, S. 390). Diese Form der Unbestimmtheit bezieht sich auf die Mobilität der Arbeitnehmer*innen (Smith 2006, S. 391). Wenn die Arbeit in bestimmter Weise ausgeführt wird, ergeben sich also Spielräume in der Auseinandersetzung von Arbeitgeber*in und Arbeitnehmer*in. Smith spricht von zwei Arten von Verhandlungen: „work-effort [bargaining]“ (Smith 2006, S. 391) und „mobility-effort bargaining“ (Smith 2006, S. 391). Arbeiter*innen verfügten prinzipiell auch über Mobilitätsmacht, die etwa dadurch aufgebaut werde, dass die Arbeiter*innen Kontakte knüpfen können, um sich zukünftige Beschäftigungsmöglichkeiten zu sichern (Smith 2006, S. 391). Selbstverständlich verfügen auch Arbeitgeber*innen über Macht. Nach Abschluss des Arbeitsvertrages ist der*die Arbeitnehmer*in ja verpflichtet, in dem Betrieb des*der Arbeitgeber*in im Sinne der Unternehmensziele tätig zu sein. Der*die Arbeitgeber*in kann den Beschäftigungsvertrag kündigen. Der*die Arbeitgeber*in versucht laut Smith auch, die Mobilität zu kontrollieren, etwa indem er*sie die Arbeiter*innen ausbildet, ihnen Aufstiegschancen bietet und sie an die Firma bindet (Smith 2006, S. 398). Die Verhandlungen hängen auch von externen Bedingungen wie dem Arbeitsmarkt oder der Demografie ab (Smith 2006, S. 391). In den Verhandlungen über den Arbeitsaufwand könne eine organisierte Interessenvertretung ein Machtfaktor sein, während Mobilitätsverhandlungen eher auf individueller Ebene ausgetragen würden (Smith 2006, S. 392).

Bei Arbeitsleistungen, die über die stark technisierten Plattformen der Essenslieferung organisiert werden und die zu prekären Lebensumständen führen können, ergeben sich spezifische Ausprägungen der Unbestimmtheit. Dieses Kapitel ordnet solche Probleme in die vorhandene theoretische Literatur ein. Es werden dabei Fragen der betrieblichen Herrschaft, der Gegenmacht und der Herstellung von Einverständnis mit Herrschaft erörtert sowie verschiedene Bedeutungen des Gemeinwohls und der Zusammenhang der Plattformbeschäftigung mit größeren, krisenhaften Tendenzen kapitalistischer Systeme sowie der Zusammenhang mit Geschlecht. Im letzten Unterkapitel wird ein Fazit gezogen.

Den roten Faden bilden im ganzen Kapitel die Auseinandersetzungen über die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung. An mehreren Stellen des Textes werden Zwischenresümees gezogen, die zusammenfassen, welche Schlussfolgerungen bis dorthin über die Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit möglich sind. Das Wissen über diese Auseinandersetzungen wird schrittweise erweitert.

5.1 Passive Herrschaft über den Arbeitsprozess

Der Arbeitsprozess bei digitalen Plattformen der Essenslieferung ist ein System passiver Herrschaft, wie im Folgenden gezeigt wird. Während viele andere Unternehmen eine Betriebsstätte haben, wo Menschen zusammenarbeiten, gibt es bei Plattformen einen Algorithmus, der die Steuerung und Koordination der Arbeit weitgehend übernimmt, wie auch schon in der Einleitung der Masterarbeit dargestellt. Vorgesetzte halten sich im Hintergrund. Wo Menschen arbeiten und tatsächlich Umsätze und oft auch Gewinne erwirtschaften, findet, anders als man es erwarten würde, kaum menschliche Auseinandersetzung statt. Der Prozess der Kapitalvermehrung wird nicht einmal am Ort der Produktion zu einem Prozess persönlicher Interaktion. Im Betrieb der Plattformen der Essenslieferung wird Unbestimmtheit auf spezifische Weise ausgehandelt, unter der Kontrolle des Managements und mit problematischen Arbeitsrealitäten als Ergebnis, worauf im Folgenden eingegangen wird.

5.1.1 Betrieb

Der Prozess der Plattformarbeit ist noch der Arbeitsprozess klassischer Betriebe. Dieses Unterkapitel geht darauf ein, wie industrielle Fertigung im Lauf der Geschichte durch das Management optimiert wurde, um möglichst verlässlich Profite zu generieren, wobei neue Möglichkeiten der Technik aufgegriffen werden. Nicht immer befreit die Digitalisierung den Menschen von lästigen Routinetätigkeiten; auch gegenteilige Tendenzen werden beobachtet, also dass gerade routinisierte Arbeitsformen gehäuft auftreten, wie unten anhand von Altenried (2022) dargestellt wird. Während diese Arbeitsweisen streng geregelt im Sinne schematischer Abläufe sind, folgen die Beschäftigungsformen keinen vergleichbar strengen Vorschriften. Hier scheint die Willkür der Arbeitgeber*innen auf wenig Widerstände zu stoßen, sodass auch Scheinselbstständigkeit möglich ist und echte Dienstverträge die Ausnahme sind.

Harry Braverman (1977) beschreibt den Arbeitsprozess. Er bezieht sich dabei auf klassische Industriebetriebe und auch auf Büroarbeit. Die Arbeit in der industriellen Fertigung ist von „Degradierung“ (Braverman 1977, S. 158) betroffen. So werden Arbeitsprozesse in kleine, sehr spezielle Einheiten zerstückelt, um damit Kosten zu sparen (Braverman 1977, S. 70f.).

Taylorismus als Managementverfahren, das auf Frederick Winslow Taylor zurückgeht (Braverman 1977, S. 76f.), sieht Optimierungen im Sinne der Effizienz vor: Arbeiter*innen wird eine Arbeitsweise vorgeschrieben, und sie werden bei ihrer Arbeit kontrolliert (Braverman 1977, S. 76f.). Wie die Arbeit ausgeführt werden soll, soll allein das Management bestimmen, nicht mehr die Arbeiter*innen selbst (Braverman 1977, S. 93f., 97f.). Kopf- und Handarbeit werden getrennt, wobei den Arbeiter*innen nur die Handarbeit übrigbleibt (Braverman 1977, S. 93f.). Das Management soll wissenschaftlich vorgehen (Braverman 1977, S. 73). Auch Büroarbeit ist laut Braverman von ähnlichen Tendenzen wie die kostenoptimierte Fertigungsarbeit in der Werkshalle betroffen. Auch das Büro werde mechanisiert, etwa durch Lochkarten (Braverman 1977, S. 251). Auch Angestellte seien Angehörige des Proletariats

(Braverman 1977, S. 272). Auch im Büro gebe es Arbeitsteilung, und einzelne Angestellte hätten nicht mehr den Gesamtüberblick über den Betrieb (Braverman 1977, S. 240f.).

Andererseits sind Arbeiter*innen mit der Kontrolle auch bis zu einem gewissen Grad einverstanden. Arbeiter*innen sind dem Management nicht nur hilflos ausgeliefert, sondern sie verfügen auch über Subjektivität (Burawoy 1982, S. 78). Der Betriebsalltag wird laut Burawoy (1982, S. 79–81) von informellen Regeln bestimmt, die sowohl von den Arbeiter*innen untereinander als auch teilweise mit dem Management ausgehandelt werden. So ergebe sich Einverständnis mit der Herrschaft (Burawoy 1982, S. 81), das an einer anderen Stelle dieses Kapitels noch genauer erörtert werden wird. Die zunächst unbestimmte Arbeit (Smith 2006) wird in einer Auseinandersetzung zwischen den Vertreter*innen des Kapitals und der Arbeit in bestimmter Weise ausgeführt.

Es ist zumindest denkbar, dass Digitalisierung Menschen von lästigen Routinetätigkeiten befreien und ihnen ermöglichen kann, sich kreativen, menschliche Interaktion erfordernden Tätigkeiten zu widmen, wie sie etwa Moritz Altenried einleitend erwähnt (Altenried 2022, S. 2). In Zeiten der Digitalisierung gebe es andererseits auch neuartige Fabriken, in denen digitaler Taylorismus herrsche (Altenried 2022, S. 6). Die dort verrichteten Arbeiten haben wenig mit geistig anregendem, kreativem Schaffen zu tun (Altenried 2022, S. 4f.). Zum Beispiel Plattformen werden als solche neuen Formen von Fabriken genannt (Altenried 2022, S. 6). Der digitale Taylorismus eröffne noch mehr Möglichkeiten der Kontrolle als der klassische Taylorismus (Pias 2000 zit. n. Altenried 2022, S. 158f.). Auch digitaler Taylorismus führe zu Standardisierung, Zerlegung und Entfähigung, und er gehe mit automatischem Management, Messungen und Überwachung einher (Altenried 2022, S. 159). Kontrolle sei jetzt in Echtzeit möglich (Altenried 2022, S. 159). Altenried bezieht sich insbesondere auf ein globales System der Logistik (Altenried 2022, S. 21–61). Gerade bei der Auslieferung auf der letzten Meile sei Flexibilität gefragt (Altenried 2022, S. 162). Hier komme Plattformarbeit zum Einsatz (Altenried 2022, S. 162). Die Arbeit unterliege strenger Kontrolle, werde aber in Form flexibler Beschäftigungsverhältnisse ausgeübt (Altenried 2022, S. 162). Auch Ursula Huws (2020) beschreibt Tendenzen der Durchsetzung von Plattformarbeit. Aufgaben werden standardisiert (Huws 2020, S. 39), wobei strenge Kontrolle mit Atomisierung und Entrechtung einhergehe (Huws 2020, S. 41).

Einerseits verliert Arbeit durch Managementeingriffe, Technik und wissenschaftliche Rationalisierung also ihre menschlichen Qualitäten. Das Management herrscht, indem es sich Wissen aneignet und Arbeiter*innen nur mehr die Ausführung von Handgriffen überlässt. Andererseits wurde auch schon gezeigt, dass Mitarbeiter*innen doch auch in Betriebsentscheidungen eingebunden sind.

5.1.2 Leitung, Strategie

Im Betrieb hat das Management das Sagen, auch wenn es sich manchmal hinter angeblichen Betriebsnotwendigkeiten versteckt, wie im Folgenden deutlich werden wird.

Datenverarbeitung erstreckt sich bei Plattformen auch auf menschliches Arbeitsvermögen. Die digitale Welt macht nicht an den Grenzen der Persönlichkeit Halt.

Gearbeitet wird an der „verborgne[n] *Stätte der Produktion*“ (Marx 2019, S. 128 MEGA II.5), wo der*die Arbeiter*in dem*der Kapitalist*in untergeordnet ist. Als verborgen bezeichnet Marx den Ort der Produktion deswegen, weil die Unterordnung der Arbeiter*innen vor der Öffentlichkeit verborgen wird (Marx 2019, S. 127f. MEGA II.5). In der Öffentlichkeit gelten nämlich Werte wie Gleichheit und Freiheit, die bei der konkreten Ausführung der Arbeit nicht mehr gelten (Marx 2019, S. 128 MEGA II.5). Jamie Woodcock (2021) liefert einen Analyserahmen für Plattformarbeit, die vom Management und anderen Kräften bestimmt wird. Er entwickelt seinen „digital workerism“ (Woodcock 2021, S. 19) aus der älteren Tradition des Workerismus und des Operaismo, der im Zusammenhang mit der italienischen Arbeiter*innenbewegung stand (Woodcock 2021, S. 15). Untersucht wird im begrifflichen Rahmen der „class composition“ (Woodcock 2021, S. 15) das Zusammenwirken von Management, Arbeiter*innen und dem größeren Umfeld der gesellschaftlichen Klassenstruktur. So werde der Arbeitsprozess durch Technik und Management im Interesse des Kapitals gestaltet (Woodcock 2021, S. 17). Die Arbeiter*innen organisieren sich, um sich politisch zu betätigen (Woodcock 2021, S. 17); dabei sind die Arbeiter*innen von allgemeinen Problemen einer Klassengesellschaft betroffen, etwa hinsichtlich der Wohnverhältnisse oder Migration (Notes from Below 2018 zit. n. Woodcock 2021, S. 18), worauf weiter unten noch eingegangen wird. Zu den Strategien des Managements bei der Organisation des Arbeitsprozesses zählen laut Woodcock (2021, S. 17) auch Taylorismus und Fordismus. Diese hätten dem Kapital dazu gedient, den Widerstand der Arbeiter*innen zu brechen (Woodcock 2021, S. 17). Management werde bei Plattformen an Algorithmen ausgelagert (Lee et al. 2015 zit. n. Woodcock & Graham 2020, S. 52).

Nicht immer sind Managementstrategien als solche zu erkennen. Die Produktion von Mehrwert werde dem Management gesichert, aber gleichzeitig verschleiert und vor den Arbeiter*innen verborgen, indem die Arbeiter*innen den informellen Regeln des Betriebs folgen, ihr Einverständnis erklären und im Betrieb mitspielen (Burawoy 1982, S. 92). Gemeinsame Klassenzugehörigkeit und Opposition zum Management werde überdeckt von Konflikten, die sich horizontal zwischen Kolleg*innen abspielen (Burawoy 1982, S. 81f.).

Plattformen herrschen durch Datenverarbeitung. Auch wenn sie sich als reine Vermittler*innen darstellen und möglichst wenig an Besitz gebunden sein wollen, gibt es doch etwas, was sie besitzen, nämlich die Mittel der Datenanalyse (Srnicsek 2017, S. 76). So sicherten sich Plattformen die Kontrolle und die Möglichkeit, ein Monopol aufzubauen (Srnicsek 2017, S. 76). Das Management strebe danach, Arbeiten lesbar zu machen (Woodcock & Graham 2020, S. 23f.). Die Manager*innen möchten verstehen, wie die Arbeit gemacht wird, und sie möchten den Arbeitsfortschritt messen können (Woodcock & Graham 2020, S. 23f.). Manche Arbeiten eignen sich besonders für die Ausführung über Plattformen, sie erfüllen die Kriterien der „digital legibility“ (Woodcock & Graham 2020, S. 24). Solche Arbeiten werden routinisiert (Peck

2017, 207 zit. n. Woodcock & Graham 2020, S. 24) und oft in kleine Einheiten zerteilt; Arbeiter*innen werden bei der Ausführung der Aufgaben überwacht (Woodcock & Graham 2020, S. 24).

Was bedeutet das bisher Gesagte für die Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit, die in dieser Masterarbeit erörtert werden? Die Auseinandersetzung um Unbestimmtheit erscheint bis jetzt hauptsächlich in ihrer sachlichen Dimension. Das Management spielt eine große Rolle. Es herrscht von oben herab. Die Subjektivität der Arbeiter*innen und deren Einverständnis traten erst kurz in Erscheinung. Taylorismus optimiert Menschen, als ob sie willenlose Befehlsempfänger*innen wären. Verschleierung ist eine strategische Kommunikationsform, die die andere Seite zum Objekt erklärt. Datenverarbeitung ist ein abstrakter Prozess. Der weitere Verlauf dieses Theoriekapitels wird zeigen, ob die Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung noch andere Dimensionen außer der sachlichen haben.

5.1.3 Arbeitsrealität

Degradierte Arbeit (Braverman 1977, S. 158) scheint also nicht nur in Fabriken, sondern auch auf Plattformen aufzutreten. Hier kann es im digitalen Zeitalter auch dazu kommen, dass Menschen fast schon mit Robotern gleichgesetzt werden; zwei theoretische Ansätze (Altenried 2022; Woodcock 2021) zeigen, dass Arbeiter*innen unter Kostendruck überflüssig werden können.

Altenried (2022, S. 41) erwähnt als eine spezifisch menschliche Aufgabe in Amazon-Verteilzentren das Anfassen und Aufheben von Gegenständen verschiedener Form und Größe; das sei ein Problem, dem Roboter noch nicht gewachsen seien. Anscheinend sind Menschen in diesem Zusammenhang nur wenig mehr als Apparate. Überhaupt sei Automatisierung auch aus Sicht der Essensliefer-Plattform Deliveroo ein großes Ziel (Panja 2018 zit. n. Woodcock 2021, S. 38). Vielleicht sind Menschen in der Plattformarbeit bald Geschichte: „Given the dream of automation, it is no surprise that workers on these platforms are treated as though they are some sort of temporary inconvenience.“ (Woodcock 2021, S. 38)

5.2 Plattformen und Prekarität

Sind digitale Plattformen neutrale Vermittler*innen, die nur Nachfrage und Angebot zusammenbringen, oder sind sie doch eher Arbeitgeber*innen mit Verantwortung für ihre Beschäftigten? Können Plattformen so mager (Srnicsek 2017, S. 75) sein und sich so sehr auf ihre neutrale Vermittler*innenrolle zurückziehen, dass sie und ihre soziale Verantwortung ganz verschwinden? Was bedeutet es, wenn sich Plattformen durch den Netzwerkeffekt (Shapiro & Varian 1999 zit. n. Staab 2019, S. 21) immer weiter ausbreiten und wenn Internetunternehmen versuchen, ihre Kund*innen in umfassende „soziotechnische[.] Ökosysteme“ (Staab 2019, S. 173) einzubinden? Manche digitalen Unternehmen wollen nicht ein*e Anbieter*in, sondern der Markt sein (Staab 2019, S. 29f.). Auf diese Probleme wird im Folgenden eingegangen.

5.2.1 Unauffällige Dominanz

Plattformen stellen sich als neutrale Vermittler*innen dar (Srnicek 2017, S. 46f.). Im Zuge ihrer Vermittlungstätigkeit beeinflussen sie aber die Interaktionen (Srnicek 2017, S. 47). So gestalten Über die Bezahlung entsprechend der vorhergesagten Nachfrage in verschiedenen Stadtbezirken (Srnicek 2017, S. 47). Plattformen haben Tendenzen der Monopolisierung (Srnicek 2017, S. 45). Sie wollen zu Infrastruktur werden (Barns 2020, Sadowski 2020 zit. n. Altenried 2022, S. 161). Sie profitieren auf diesem Weg vom Netzwerkeffekt (Shapiro & Varian 1999 zit. n. Staab 2019, S. 21). Je mehr Menschen ein Netzwerk wie Facebook benutzen, umso mehr zahlt es sich für weitere Menschen aus, sich dem Netzwerk anzuschließen (Srnicek 2017, S. 45). Offenbar rentiert es sich auch für Gastronomiebetriebe eher, sich auf einer Plattform der Essenslieferung listen zu lassen, wenn diese Plattform bereits frequentiert ist.

Plattformen zeigen Tendenzen der Exklusivität. Facebook möchte Kund*innen möglichst alle Arten von Diensten zur Verfügung stellen, die sonst frei im Internet verfügbar waren (Srnicek 2017, S. 110). Taxifahrer*innen haben es schwer, außerhalb von Uber zu bestehen, wenn Uber einflussreicher wird (Srnicek 2017, S. 111). User*innen sollen Daten zwischen verschiedenen Plattformen, bezogen auf Beispiele wie Apple oder Facebook, oft nicht mitnehmen dürfen (Srnicek 2017, S. 110). In einem ähnlichen Zusammenhang beschreibt Philipp Staab „proprietäre[.] Märkte“ (Staab 2019, S. 32). Er bezieht sich auf die „Metaplattformen“ (Nachtwey & Staab 2017 zit. n. Staab 2019, S. 21) Google, Apple, Facebook und Amazon. Die Unternehmen bestimmen die Regeln auf ihren Märkten (Staab 2019, S. 222) und ziehen Renten daraus (Staab 2019, S. 220). Staabs Modell ist nicht direkt auf Essenslieferung anwendbar. Staab geht davon aus, dass ein zunächst unknappes Gut, etwa digitale Daten, die beliebig vervielfältigt werden können, handelbar gemacht wird (Rifkin 2014, Mason 2016 zit. n. Staab 2019, S. 75, 77). Im Bereich der Essenslieferung werden nicht in erster Linie digitale Daten gehandelt, sondern Mahlzeiten. Diese müssen nach wie vor einzeln in der analogen Welt gekocht werden. Trotzdem gibt es Ansätze von Rentenextraktion. In der App können Kund*innen zwischen verschiedenen Anbieter*innen auswählen. Es scheint die Konkurrenz eines Marktes zu herrschen. Dass im Hintergrund Provisionen fließen, ist für Kund*innen nicht transparent.

Nick Srnicek teilt die Plattformen in verschiedene Typen ein (Srnicek 2017, S. 49) und zählt Uber und AirBnb zu den „lean platforms“ (Srnicek 2017, S. 75). Während auf Deutsch oft von schlanken Plattformen und schlanken Unternehmen die Rede ist, lässt sich das Wort „lean“ auch mit „mager“ übersetzen. Das Geschäftsmodell dieser Plattformen beschreibt Srnicek als „hyper-outsourced“ (Srnicek 2017, S. 76). Wartung und Training seien ausgelagert, dasselbe gelte für fixes Kapital (Srnicek 2017, S. 76), also offenbar Betriebsanlagen. „Uber, the world’s largest taxi company, owns no vehicles“ (Goodwin 2015), wie in diesem Zusammenhang, und auch schon in der Einleitung zu dieser Masterarbeit, bemerkt wurde. Insbesondere bei Arbeitsverhältnissen werde gespart (Kamdar 2016, Kosoff 2015 zit. n. Srnicek 2017, S. 76). Magere Plattformen dürften, solange sie noch nicht den Monopolstatus erobert haben, durch

Kostensenkung profitabel sein, „and not by anything substantial“ (Srnicek 2017, S. 87). Plattformen, die nach der Wirtschaftskrise von 2008 entstanden sind, besitzen laut Huws keine Anlagegüter, die einem Wertverlust unterliegen können (Huws 2020, S. 35). Auch Managementtätigkeit scheint reduziert zu sein. Plattform-Algorithmen seien darauf abgestimmt, dass wenig menschliche Interaktion mit den Arbeiter*innen stattfindet (Woodcock 2021, S. 35f.).

Plattformen halten sich also unauffällig im Hintergrund, etwa wenn sie sich auf die neutrale Vermittler*innenrolle zurückziehen oder so selbstverständlich wie Infrastruktur werden möchten. Gleichzeitig entfalten sie eine gewisse Marktmacht und verdrängen Konkurrent*innen. Sie neigen dazu, ihren Kund*innen so breite Auswahl zu bieten, dass diese die Plattform nicht mehr verlassen wollen. Plattformen können dominant werden, indem sie so selbstverständlich sind, dass man sie kaum wahrnimmt.

5.2.2 Prekäre Beschäftigung

Aus Sicht einer reinen Vermittlungsinstanz, als die die Plattformen sich gerne darstellen (Srnicek 2017, S. 46f.), sind die Arbeiter*innen disponibel. Plattformen haben ein Interesse daran, dass ihre Arbeiter*innen selbstständig sind (Woodcock 2021, S. 9). Das hänge auch mit der Attraktivität für Investor*innen zusammen (Woodcock 2021, S. 9). Tatsächlich ist auch die Bereitschaftszeit eine Leistung, die die Arbeiter*innen für die Plattform erbringen (Woodcock 2021, S. 32); diese sind auch nicht im Besitz der Produktionsmittel (Cant 2019 zit. n. Woodcock 2021, S. 34). Plattformen haben offensichtlich kein großes Interesse daran, festzustellen, ob abhängige Beschäftigung vorliegt, also die Selbstständigkeit nur zum Schein besteht. In Österreich wird oft die Zwischenlösung des freien Dienstvertrages gewählt (Griesser et al. 2022, S. 3).

Mit dem Begriff „Landnahme“ (Dörre 2021, S. 43), auf den weiter unten noch eingegangen wird, beschreibt Klaus Dörre expansive Tendenzen des Kapitalismus. Ausgehend von der ursprünglichen Akkumulation nach Marx (Dörre 2021, S. 44) erobere der Kapitalismus immer neue Bereiche, die zunächst noch außerhalb seines Wirkungsradius gelegen sind (Dörre 2021, S. 42). Die Ausweitung gehe mit Zerstörung einher (Dörre 2021, S. 42). Dörre sieht Probleme wachsender Ungleichheit (Dörre 2021, S. 58) und der Naturzerstörung (Dörre 2021, S. 60). Auch Arbeitskräfte unterliegen dieser zerstörerischen und selbstzerstörerischen Einflussnahme des Kapitalismus. Prekarisierung sei eine der möglichen Nebenfolgen von Landnahme (Dörre 2021, S. 45). Dörre fordert Nachhaltigkeit, auch in sozialer Hinsicht (Dörre 2021, S. 54).

Die neue Ausbeutungsform, die sich bei der Plattformarbeit zeigt, wird von Dörre nicht explizit erwähnt. Es scheint sich dabei aber um einen weiteren Schritt kapitalistischer Landnahme zu handeln, der mit Nebenfolgen einhergeht. Wer davon auf Arbeitnehmer*innenseite am ehesten betroffen ist, zeigt Ursula Huws anhand europaweiter Studien (Huws et al. 2019 zit. n. Huws 2020, S. 36f.). Gerade in Regionen mit niedrigen Einkommen ist Plattformarbeit der Autorin zufolge besonders stark vertreten (Huws et al. 2019 zit. n. Huws 2020, S. 36). Wie auch

an anderer Stelle erwähnt, sieht Huws einen Teufelskreis der Plattformarbeit (Huws 2020, S. 75). Sie betrachtet insbesondere ausgelagerte Hausarbeit (Huws 2020, S. 69) und stellt fest, dass Menschen, die für Plattformen arbeiten, selbst mehr Leistungen von Plattformen zukaufen müssen (Huws 2020, S. 74f.).

In ihrer herrschenden Position haben Plattformen die Möglichkeit, Beschäftigung ohne Rücksicht auf Arbeiter*inneninteressen zu gestalten. Unbestimmtheit (Smith 2006, S. 389) trifft die Plattformarbeit hart, nämlich in Form von Prekarität. Sie geht aus einem großen, problematischen Mechanismus kapitalistischer Wirtschaftssysteme hervor, die sich ständig selbst das Wasser abgraben, und neigt im Zusammenhang mit digitalen Plattformen noch zu ständiger Verschlimmerung. Plattformen greifen neue Ressourcen auf und lassen diese links liegen, sobald sie ihre Pflicht getan haben, also etwa am Ende jeder Schicht, indem sie sich nicht darum kümmern, ob die Menschen noch eine zusätzliche Arbeit brauchen, um überleben zu können. Ob die Existenz der Arbeiter*innen prekär ist, braucht die Plattformen in ihrer Rolle als Nicht-Arbeitgeber*innen nicht zu kümmern. Unbestimmtheit, deren Kehrseite die Macht durch Mobilität und die Bestimmung über die eigene Arbeitsleistung ist, steht hier im Gegensatz zu den Interessen der Arbeitnehmer*innen.

Was ergibt sich aus Obigem für die Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit? Hier wird die Dimension der Sachlichkeit, die früher herausgearbeitet wurde, noch verdeutlicht. Während früher noch ein eher abstrakter Interessengegensatz geschildert wurde, wurde jetzt die persönliche Ebene der Versachlichung deutlicher. Die Realität einer degradierten und wohl auch degradierenden Arbeit wurde dargestellt. Außerdem hat sich gezeigt, dass die Plattform sich so unscheinbar gibt, dass sie Mitarbeiter*innen in ihrer Selbstständigkeit mitunter sich selbst überlässt und dass Prekarität auftreten kann, wenn neue kapitalistische Errungenschaften auf den Plan treten und sich nicht um ihre Nebenfolgen kümmern. Wenn kapitalistische Logik in neue Bereiche vordringt, kann Zerstörung auch auf persönlicher Ebene auftreten. Probleme der Unbestimmtheit sind Probleme persönlich erlebter, verschärfter Versachlichung.

5.3 Arbeiter*innenmacht

Dieses Unterkapitel wird zeigen, dass Arbeiter*innen doch einen Gegenpol im Kräfteverhältnis der Plattformbeschäftigung bilden. In verschiedenen Formen drücken sie ihre Interessen aus und setzen diese manchmal erfolgreich durch. Gezeigt wird, dass den Arbeiter*innen dabei auch Sozialforschung behilflich sein kann (Woodcock 2021), dass ihnen gerade ihre Einbindung in die Plattform-Unternehmen auch zu Gegenmacht verhilft und auf welchem Wege das geschieht.

5.3.1 Vertretung der Interessen

Digital workerism nach Woodcock beschäftigt sich mit der „class composition“ (Woodcock 2021, S. 19) oder Klassenzusammensetzung, wie oben bereits erwähnt. Eingesetzt wird dabei

eine aktivistische Forschungsmethode, die Arbeiter*innen bei der Vertretung ihrer Anliegen unterstützen soll (Woodcock 2021, S. 12). Die Arbeiter*innen betreiben aus der Sicht des digital workerism politische Zusammensetzung, indem sie sich organisieren und ihre Interessen auch transnational und auf europäischer Ebene vertreten (Woodcock 2021, S. 17, 43, 44). Woodcock beschreibt Kommunikationsmangel bei Plattformen, der etwa darin besteht, dass das Entlohnungssystem auf Stücklohn umgestellt wird, ohne dass Arbeiter*innen im Vorhinein darüber informiert werden (Woodcock 2021, S. 3f.). Zorn habe bei Plattformen die Tendenz, sich geballt zu entladen (Cant 2019 zit. n. Woodcock 2021, S. 38). Das Management sei im Arbeitsalltag kaum präsent, sodass kleine Beschwerden nicht bearbeitet werden können (Woodcock 2021, S. 38). Offenbar bestimmt hier die technische und organisatorische Charakteristik der Plattformen die Äußerungsformen von Protest.

Um ihren Forderungen Nachdruck zu verleihen, können die Arbeiter*innen auf verschiedene Machtquellen zurückgreifen. Mobilitätsmacht ergibt sich allgemein aus der Möglichkeit, mit Kündigung zu drohen (Smith 2006, S. 391, 393f.). Plattformarbeiter*innen der Essenslieferung haben darüber hinaus die Möglichkeit, ihre Arbeit niederzulegen und damit den ganzen Betrieb lahmzulegen (Cant forthcoming zit. n. Woodcock 2021, S. 79). Diese Form der Macht sei im Bereich der Essenslieferung stärker vertreten als Macht, die über den eigenen Arbeitsplatz hinausgeht (Cant forthcoming zit. n. Woodcock 2021, S. 79). Trotzdem ist es denkbar, dass Plattform-Arbeiter*innen etwa ihre Verbindung mit dem Gastronomiebereich zur Machtausübung nützen (Woodcock 2021, S. 78). Einen spezifischen Vorteil haben Arbeiter*innen im Bereich der Lieferung durch ihre Sichtbarkeit (Huws 2020, S. 50). Sie sind auf der Straße präsent und durch ihre Kleidung erkennbar, und sie haben prinzipiell Orte für kommunikativen Austausch (Huws 2020, S. 50). Das unterscheidet diese Plattformarbeit von anderen Sektoren wie etwa Sorgearbeit.

5.3.2 Informelle Gemeinschaften

Informelle Gemeinschaften erfüllen mehrere Funktionen. Plattformen profitieren davon, dass Migrant*innen ihren Bekannten Jobs empfehlen (Woodcock 2021, S. 40). Die Migrant*innen vernetzen sich oft in Chatgruppen (Woodcock 2021, S. 40). Die Gemeinschaften vertreten auch Arbeitnehmer*inneninteressen (Woodcock 2021, S. 40). Neulinge werden von Alteingesessenen unterstützt (Woodcock 2021, S. 72). Plattformen gewähren mitunter Bonuszahlungen, wenn Arbeiter*innen ihre Freund*innen für die Plattform anwerben (Woodcock 2021, S. 72). Die Online-Community für Arbeiter*innen kann ein Rettungsanker sein, wenn in schwierigen Situationen keine andere Unterstützung verfügbar ist (Maffie 2020, 133 zit. n. Woodcock 2021, S. 72). Eine Bewegung, die von London ausgehend Streiks organisierte und Arbeiter*innen auch transnational verband, profitierte von der Vernetzung über soziale Medien (Woodcock 2021, S. 41f.).

Also können informelle Strukturen, die innerhalb eines Betriebes bestehen, nicht nur Einverständnis mit der betrieblichen Herrschaft herbeiführen (Burawoy 1982, S. 81), sondern auch Aufsässigkeit. Arbeiter*innen entwickeln bis zu einem gewissen Grad eine Stimme, die

unabhängig von der offiziellen Kommunikation der Plattform ist und die von dieser im Idealfall gehört wird, auch wenn die Arbeiter*innen nicht von einer formellen Organisation wie einer Gewerkschaft vertreten werden.

5.3.3 Ausweitung

Während Widerstand schon im Arbeitsalltag präsent sei (Woodcock 2021, S. 69), kann er auch größere Formen annehmen. Dabei kann die Plattform selbst ausschlaggebend sein. Ein und dieselbe Plattform ist oft in mehreren Ländern tätig, was dazu führen kann, dass sich Arbeiter*innen mit gemeinsamen Erfahrungen länderübergreifend zusammentun (Woodcock 2021, S. 44). Auch Arbeiter*innen verschiedener Plattformen haben sich bereits länderübergreifend abgestimmt, als sie Proteste durchführten (Woodcock 2021, S. 44). Plattformarbeit weise über mehrere Sparten hinweg Gemeinsamkeiten in ihrer so genannten technischen Zusammensetzung auf (Woodcock 2021, S. 71). Woodcock meint damit die Gestaltung des Arbeitsprozesses durch Technik und Management (Woodcock 2021, S. 17). Eine Gemeinsamkeit sei die bereits angesprochene Abwesenheit des Managements (Woodcock 2021, S. 71). Auch diese Tatsache begünstige Solidarität (Woodcock 2021, S. 71). Guy Standing weist darauf hin, dass die Probleme der Prekarität globale Dimensionen haben (Standing 2014, S. 968), und spricht sogar davon, dass sich eine neue Klasse in einer globalen Klassenstruktur bilde (Standing 2014, S. 968f.). Die Ausweitung der Arbeiter*innenproteste kann also durch die Expansion der Plattformen noch gefördert werden. Ganz in diesem Sinne spricht Klaus Dörre davon, dass kapitalistische Landnahme Gegentendenzen impliziert (Dörre 2021, S. 45). Der expansive Prozess stößt an Grenzen und stellt sich selbst in Frage.

5.3.4 Das große Ganze

Plattform-Arbeiter*innen sind also nicht isoliert. Ganz im Gegenteil, sie sind als Teil großer, gesamtgesellschaftlicher Phänomene zu sehen, etwa wenn sie grenzüberschreitende Vereinigungen bilden und politisch wirksam werden (Woodcock 2021, S. 44). Wissenschaft kann aktivistisch im Sinne der Arbeiter*innen tätig werden, wie oben anhand von Woodcock (2021) beschrieben. Das Wirtschaftssystem folgt kapitalistischen Tendenzen und bringt dabei seine eigene Gegenbewegung hervor. Die organisierte Arbeiter*innenschaft komplettiert als Arbeitnehmer*innenseite der Auseinandersetzung das Bild einer globalisierten Wirtschaft. Manche meinen sogar, dass sich die prekär lebende Arbeitnehmer*innenseite nicht nur in einer globalisierten Wirtschaft, sondern auch in einer globalisierten Klassengesellschaft als fester Bestandteil etabliert, wie gerade anhand von Guy Standing (2014, S. 968f.) dargelegt. Ihre Macht, die sie aus verschiedenen Quellen wie z. B. ihrer Sichtbarkeit (Huws 2020, S. 50) schöpfen, verhilft den Arbeiter*innen dazu, einen Gegenpol in der Auseinandersetzung mit den Vertreter*innen des Kapitals zu bilden.

5.4 Einverständnis

Allen Tendenzen der Aufsässigkeit zum Trotz verrichten Arbeiter*innen an den meisten Tagen ihre Arbeit. Strukturen, seien sie informeller oder formeller Natur, bestimmen und stabilisieren das Verhalten der Personen. In einem Umfeld, das von Prekarität oder überbordender Kontrolle geprägt ist, kann dieses Verhalten allzu angepasst und unsolidarisch wirken. Ist es Verrat an der Arbeiter*innenbewegung, jeden Tag seine Arbeit zu erledigen?

5.4.1 Bonuszahlungen und Zufriedenheit

Michael Burawoy fragt, wie Zustimmung zum Arbeitsprozess zustande kommt, wobei er nicht in erster Linie Zwang als mögliche Antwort erwägt (Burawoy 1982, S. 8f.). Er bezieht sich auch auf Antonio Gramsci (Burawoy 1982, S. 9). Er beschreibt den Arbeitsalltag in einer Motorenfabrik als Spiel (Burawoy 1982, S. 81). Die Arbeit in der Fabrik wird nach der Anzahl der hergestellten Werkstücke bezahlt (Burawoy 1982, S. 55). Das Management legt für die Stückzahl eine Grenze fest, ab der ein Bonus ausbezahlt wird (Burawoy 1982, S. 55). Die Arbeiter*innen sind bei der Verrichtung ihrer Arbeit auf Kolleg*innen und Vorgesetzte verschiedener Hierarchiestufen angewiesen (Burawoy 1982, S. 58–62). Das Spiel in der Werkshalle besteht unter anderem darin, sich mit Kolleg*innen so zu arrangieren, dass man mit der eigenen Stückzahl in den Bonusbereich kommt (Burawoy 1982, S. 57f.). Manche der dabei eingesetzten Praktiken werden vom oberen Management nicht gern gesehen (Burawoy 1982, S. 63). Das Arbeitsspiel gibt den Arbeiter*innen zumindest die Illusion, ihren Arbeitsprozess selbst zu gestalten (Burawoy 1982, S. 81). Das Management wirkt daran mit, die Regeln des informellen Spiels zu gestalten (Burawoy 1982, S. 80f.). Indem das Spiel gespielt wird, erklären sich die Teilnehmer*innen mit dessen Regeln einverstanden (Burawoy 1982, S. 82). Dabei verschleiert das Management, dass im Betrieb Mehrarbeit geleistet wird (Burawoy 1982, S. 92). Es habe sich eine hegemoniale Arbeitsorganisation gebildet (Burawoy 1982, S. 164). Der Autor Michael Burawoy selbst beobachtet teilnehmend und stellt dabei fest, dass er beginnt, sich den informellen Regeln des Arbeitsalltags unterzuordnen (Burawoy 1982, S. 69). Die Arbeiter*innen bauen einen firmeninternen Status auf, der sich darauf gründet, mit der Eigengesetzlichkeit des Spiels souverän umgehen zu können (Burawoy 1982, S. 69).

Offensichtlich führt das Spiel dazu, dass sich Menschen in der Firma bis zu einem gewissen Grad im Sinne des Managements engagieren. Das Spiel in der Werkshalle zeigt den Arbeitsprozess als ein dynamisches Wechselspiel der Kräfte und eine ständige, alltägliche Auseinandersetzung um Zumutbarkeit, Arbeitseinsatz, persönliche Vorteile und informelle Kooperation. Anders als in einem hierarchischen Verständnis von Kontrolle und Befehlsausführung ist der Betrieb in diesem Licht eine Auseinandersetzung zwischen Menschen, von denen nicht jeder eindeutig einer Seite, also dem Kapital oder der Arbeit, zuzurechnen ist. Ergebnis der Auseinandersetzung ist der Unternehmensprofit, über dessen gerechte Aufteilung in diesem Rahmen nicht verhandelt wird.

Woodcock und Graham weisen darauf hin, dass Arbeiter*innen in der gig economy mit ihrer Arbeit subjektiv ziemlich zufrieden seien, während doch andererseits das Management und die Kund*innen die schlechten Arbeitsbedingungen einfach zur Kenntnis nehmen (Woodcock & Graham 2020, S. 9). Außerdem hätten auch Arbeiter*innen selbst ein Bedürfnis nach flexibler Beschäftigung (Woodcock & Graham 2020, S. 30–33). Die Autoren merken an, dass Arbeiter*innen manchmal keine Alternativen haben (Woodcock & Graham 2020, S. 9). Vielleicht schafft gerade die Plattformarbeit der Essenslieferung, in der das Management nicht persönlich sichtbar ist, die Illusion, dass man selbst etwas gestalten kann. Dass Plattformen manchmal Computerspielen ähneln (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 448–450), wurde im Forschungsstandkapitel bereits erwähnt. An den großen strategischen Unternehmensentscheidungen dürfen Arbeiter*innen der Essenslieferung wohl kaum mitwirken. Ein gewisses Ausmaß an Spielerei gehört zum Arbeitsalltag dazu. Wenn das Spiel dem Management dazu dient, über die realen Notlagen hinwegzutäuschen oder Arbeiter*innen gegeneinander auszuspielen, liegt Täuschung vor. Wenn Arbeiter*innen nicht versuchen, solche Täuschungen zu durchschauen, könnte das bloße Mitspielen tatsächlich einen Verrat an den Interessen der Arbeiter*innenbewegung darstellen.

Bis zu dieser Stelle des Kapitels konnten wieder neue Erkenntnisse über die Auseinandersetzung um Unbestimmtheit gewonnen werden. Es ist jetzt nicht mehr nur eine sachliche Auseinandersetzung zwischen Kapital und Arbeit. Die Fronten wurden teilweise aufgebrochen. Arbeiter*innen sind in Gemeinschaften eingebunden, die dem Kapital zunächst gegenüberstehen, dabei aber nicht ohnmächtig sind. Ihre Proteste waren erfolgreich. Eine Gemeinschaft spielt auch beim Engagement im Sinne der Kapitalseite und bei der Zusammenarbeit der beiden Seiten eine Rolle. Es bildet sich Einverständnis. Die Auseinandersetzung um die Unbestimmtheit wird nicht nur sachlich, sondern auch mit Anteilnahme an Belangen der anderen Verhandlungspartei geführt. Die Auseinandersetzung um Unbestimmtheit hat auch eine gemeinschaftliche Dimension, auch wenn die Mitbestimmung im Unternehmen oft nur Illusion ist.

5.5 Gemeinwohl

Menschen in prekären Lagen zurückzulassen, schadet dem Gemeinwohl. Solange es Menschen gibt, die ums tägliche Überleben kämpfen, sind soziale Rechte nicht allgemein durchgesetzt. Inwiefern sind Plattformen an das Gemeinwohl gebunden?

Woodcock weist darauf hin, dass man für die Erforschung der Arbeitsrealität in der Plattformarbeit die so genannte „social composition“ (Notes from Below 2018 zit. n. Woodcock 2021, S. 18) in Betracht ziehen muss. Es geht dabei um, „where workers live and in what kind of housing, the gendered division of labour, patterns of migration, racism, community infrastructure, and so on“ (Notes from Below 2018 zit. n. Woodcock 2021, S. 18). Arbeiter*innen sind also in größere gesellschaftliche Auseinandersetzungen eingebunden und in ihrem Alltag von ihrer Positionierung innerhalb der sozialen Strukturen geprägt. Fragen des

Gemeinwohls werden so auch für den konkreten, individuellen Arbeitszusammenhang relevant. Klaus Dörre bezieht sich auf soziale Nachhaltigkeit (Dörre 2021, S. 54) und kritisiert Formen von Ausbeutung (Dörre 2021, S. 45). Die Ausbreitung des Kapitalismus darf nicht rücksichtslos mit manchen sozialen Gruppen umgehen, um anderen Profite zu sichern. Auch im Betriebsalltag sind Akteur*innen mit anderen verbunden und auf Kooperation angewiesen. Das gilt auch für das Management. Im Werkshallenspiel der Motorenfabrik der 1970er Jahre muss das Management die informellen Regeln der Zusammenarbeit zumindest zur Kenntnis nehmen, wenn es erfolgreich vorgeschriebene Mindeststückzahlen erhöhen möchte (Burawoy 1982, S. 154f.).

Aus der Tatsache, dass zwischenmenschliche Zusammenhänge bestehen, ergeben sich Forderungen, moralische und politische Konsequenzen zu ziehen. Ursula Huws fordert universelle Rechte für Arbeiter*innen (Huws 2020, S. 55). Sie sieht einen Prozess der Plattformisierung, der auch Arbeitsfelder außerhalb der eigentlichen Plattformen erfasst (Huws 2020, S. 53f.). Damit breiteten sich auch Probleme im Zusammenhang mit Datenschutz, Bewertung durch Kund*innen und algorithmischem Management aus (Huws 2020, S. 53f.). Durch universelle Rechte ließe sich verhindern, dass soziale Gruppen gegeneinander ausgespielt werden (Huws 2020, S. 54). Huws fordert auch die Möglichkeit, mit menschlichen Ansprechpartner*innen zu kommunizieren, insbesondere bei Entscheidungen über Kündigung oder algorithmischen Bias bei der Mitarbeiter*innenauswahl (Huws 2020, S. 138). Offenbar leitet sich daraus, dass jemand zwischen die Fronten der großen sozialen Auseinandersetzungen geraten kann oder in Prekarität alleingelassen werden kann, moralische Verantwortung ab. Gefordert wird, dass die wechselseitige gesellschaftliche Abhängigkeit in verbrieft Rechte übersetzt wird, die diese Abhängigkeiten verlässlich regulieren. In seinen auch an Durkheim orientierten Theorieansätzen (Castel 2011, S. 151) erinnert Robert Castel daran, „dass der Kunde auch ein Bürger ist“ (Castel 2011, S. 178). In Zeiten von Prekarität (Castel 2011, S. 172) und entgegen der verbreiteten Erwartung, dass Empfänger*innen von Sozialleistungen Gegenleistungen bringen sollen (Castel 2011, S. 175), weist er auf die Wichtigkeit der Gesetze hin (Castel 2011, S. 177). An anderer Stelle betont Castel, dass die Ausübung staatlich garantierter Rechte über die Vertretung individueller Interessen hinausgeht und das Gemeinwohl widerspiegelt (Castel 2011, S. 197f.). Vor dem Gesetz sind alle Menschen gleich. Gerade landnehmender Kapitalismus bzw. digitaler Kapitalismus neigt aber dazu, Ungleichheit zu verschärfen (Dörre 2021, S. 58; Staab 2019, S. 266).

Die gemeinschaftliche Dimension der Auseinandersetzung um Unbestimmtheit wurde bis zu dieser Stelle des Theoriekapitels noch vertieft. Es bestehen auch Verpflichtungen, denen sich die Verhandlungsparteien nicht entziehen können. Eine große soziale Auseinandersetzung, etwa über Wohnverhältnisse und Diskriminierung, betrifft alle Menschen, die der Gesellschaft angehören. Es besteht eine moralische Verantwortung, zu den großen Fragen des Zusammenlebens Stellung zu beziehen. Plattform-Vertreter*innen und andere Gesellschaftsmitglieder können sich nicht darauf zurückziehen, nur sachliche Interessen zu vertreten, sondern sie müssen ihre Einbindung in menschliche Gemeinschaften wahrnehmen.

5.6 Politik, Krise

Die bisher beschriebenen Phänomene stehen in einem größeren wirtschaftlichen und politischen Zusammenhang. Das Geschäftsmodell der Plattformen ist nicht aus der Luft gegriffen. Es folgt einer ökonomischen Rationalität und bietet Vorteile. Die Entwicklung neuer Wirtschaftsmodelle ist Teil einer kapitalistischen Expansion, nämlich in Form der bereits erwähnten Landnahme (Dörre 2021, S. 43). Diese Faktoren bilden den Hintergrund, vor dem sich Prekarität entwickelt.

5.6.1 Krisen und Plattformen

Kapitalismus neigt allgemein zu Krisen. Philipp Staab sieht eine Wachstumskrise, die seit Beginn des Postfordismus bestehe (Staab 2019, S. 46), also etwa seit Mitte der 1970er Jahre. Nick Srnicek zeigt mehrere konkrete Krisen und deren Folgen für die heutige Zeit auf (Srnicek 2017, S. 9). Die 1970er Jahre zeigt er als dasjenige Jahrzehnt, in dem das große Wachstum der unmittelbaren Nachkriegszeit endete (Srnicek 2017, S. 13–16). Auf die Krise reagierten Unternehmen, indem sie schlank oder mager wurden und Unternehmensteile ins Ausland oder auch im Inland auslagerten (Srnicek 2017, S. 16–18). Eine zweite Krise baute sich in den 1990er Jahren auf. Die Infrastruktur des Internets wurde geschaffen (Srnicek 2017, S. 20); dieses bildet auch die Voraussetzung für heutige digitale Plattformen. Um 2000 platzte die so genannte Dot-com-Blase (Srnicek 2017, S. 23f.). Zinssätze wurden gesenkt (Srnicek 2017, S. 23). Auf die dritte Krise, nämlich die von 2008, folgten Austeritätspolitik (Srnicek 2017, S. 27) und abermals Zinssenkungen (Srnicek 2017, S. 26). Der Arbeitsmarkt wurde in Mitleidenschaft gezogen (Srnicek 2017, S. 33f.). Es trat keine dauerhafte Erholung ein, sodass Menschen gezwungen waren, Arbeit zu allen Bedingungen anzunehmen (Srnicek 2017, S. 81). Die heutige Situation sei von allen diesen Krisenerscheinungen und Reaktionen auf Krisen geprägt (Srnicek 2017, S. 9). In Srniceks Darstellung erscheinen Plattformen geradezu als Sinnbild für die krisenhafte Wirtschaftssituation der Gegenwart. Auch Philipp Staab stellt die Verbindung zwischen der heutigen Situation und Krisen her, indem er davor warnt, dass sich heute eine Blase bilden könnte wie die Dot-com-Blase in den 1990ern (Staab 2019, S. 118).

Klaus Dörre beschreibt einen nicht nachhaltigen, krisenhaften Kapitalismus, auch im Zusammenhang mit Landnahmen. Ein zerstörerisches System, das immer wieder zu Expansion gezwungen sei, schiebe den Kollaps immer weiter hinaus (Dörre 2021, S. 42). Es gebe unerwünschte Nebeneffekte in der Gesellschaft. So werden Konflikte härter, es komme zu sozialer Polarisierung und es gebe abgekoppelte Bevölkerungsgruppen, die als überflüssig gelten (Dörre 2021, S. 64). Nach dem Ende der wirtschaftlichen Prosperität könnten heute breite Schichten nicht mehr durch reichliche Löhne am Wachstum teilhaben, sondern nur mehr durch Billigkonsum (Dörre 2021, S. 66). An anderer Stelle erwähnt Dörre subjektive Manifestationen der krisenhaften Wirtschaftsentwicklung. Prekär lebende Menschen träumten von stabiler Beschäftigung, fürchten in der Realität aber den sozialen Abstieg (Dörre 2012, S. 78). Sie empfinden „*Ermattung*“ (Dörre 2012, S. 78) nach Richard Sennett.

Dass die Krise nicht nur vorübergehend ist, drückt Dörre mit Verweis auf das Versagen alter Problemlösungsstrategien aus. Er bezeichnet den gegenwärtigen Zustand als „ökonomisch-ökologische Zangenkrise mit lebensbedrohlichem Gefahrenpotenzial“ (Dörre 2021, S. 47). Früher bestehendes Wirtschaftswachstum stoße an natürliche Grenzen (Dörre 2012, S. 47). Damit falle zugleich dessen mildernde Wirkung auf soziale Konflikte weg (Dörre 2012, S. 47). Die Gesellschaft wird gleichsam in die Zange genommen von einer Wirtschaft, deren Ansprüche auf Wachstum nicht mehr erfüllbar sind, und andererseits von sozialen Problemen, die mit ungebremsster Vehemenz hereindrängen.

In diesem Teil des vorliegenden Kapitels wurde dargestellt, dass die Auseinandersetzung um Unbestimmtheit der Plattformarbeit in ein großes Krisenumfeld eingebettet ist. Das Schiff des Unternehmens wird von Stürmen gebeutelt, die sich dem Einfluss der Mitarbeiter*innen entziehen. Es wurde eine neue wirtschaftsstrukturelle Dimension der Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit entdeckt.

5.6.2 Effizienzsteigerung und Spekulation

Wie funktioniert das Geschäftsmodell der Plattformen? Dass ihnen eine schlaue Geschäftsidee (Huws 2020, S. 167f.) zugrunde liegt, ändert nichts daran, dass die Plattform-Unternehmen in der wirtschaftlichen Realität in ein spekulatives Umfeld eingebettet sind (Staab 2019, S. 113), in dem den Plattformen nicht ohne Weiteres langfristige Überlebenschancen beschieden sind (Srnicek 2017, S. 88). Spekulation und Krisentendenzen scheinen mit Plattformen allgemein verbunden zu sein, wie im Folgenden näher ausgeführt wird.

Ursula Huws hebt einen technisch-wirtschaftlichen Grundgedanken von Effizienz hervor, der dem Plattformmodell zugrunde liegt: Plattformen seien durch ihre digitale Technik gut dafür geeignet, Angebot und Nachfrage in Einklang zu bringen (Huws 2020, S. 167). Dieser schlaue Grundgedanke dürfte auch der gemeinwohlorientierten Zukunftsvision zugrunde liegen, in der die Autorin Potenziale von Plattformen schildert, die Lebensmittel-Versorgung auf lokaler und kommunaler Ebene zu verbessern (Huws 2020, S. 167f.) und Abfall zu reduzieren (Huws 2020, S. 169). Bei der kommerzialisierten Nutzung des Potenzials der Plattformen ergeben sich Nebeneffekte. Kund*innen springen auf den neuen Wirtschaftszweig, der von einer schlaunen Grundidee ausgeht, auf. Sie lassen sich für Zwecke der Plattform-Unternehmen begeistern und werden von diesen mitunter öffentlich vereinnahmt. So geben Woodcock und Graham (2020, S. 27f.) an, dass Uber als Maßnahme gegen einen regulierenden behördlichen Eingriff eine öffentliche Petition gestartet und damit Erfolge beim breiten Publikum eingefahren hat. Überhaupt seien Plattform sehr auf ihre günstige Wahrnehmung durch Kund*innen bedacht, weswegen sie viel in Werbung investieren (Woodcock & Graham 2020, S. 28). Der rein sachlich betrachtet überzeugende Grundgedanke wird offenbar später von den Plattformen geschäftlich verwertet und ausgenutzt.

Das Geschäftsmodell der digitalen Plattformen ist nicht ohne Investor*innen denkbar. Nick Srnicek klassifiziert Plattformen, die Transportleistungen anbieten, als „lean platforms“ (Srnicek

2017, S. 75), wie bereits erwähnt. Nachdem Zinssätze nach den vergangenen Krisen niedrig seien, habe „surplus capital“ (Srnicek 2017, S. 86) Schwierigkeiten, profitable Anlagemöglichkeiten zu finden (Srnicek 2017, S. 86). Eine mögliche Investition seien Startup-Unternehmen (Srnicek 2017, S. 117). Auch Plattformen wie Uber und AirBnb werden als Start-ups bezeichnet (Srnicek 2017, S. 85f.). Die mageren Plattformen erscheinen in Srniceks Darstellung als hoch problematisches Geschäftsmodell. Sie seien noch nicht gewinnbringend (Srnicek 2017, S. 75). Sie ließen auch Potenziale möglicher Synergieeffekte links liegen. So besitze bei Uber jede*r Fahrer*in das für die Plattform genutzte Fahrzeug selbst; somit gebe es keinen gemeinsamen Einkauf aller Fahrzeuge und auch nicht dessen mögliche Preisvorteile (Kaminska 2016c zit. n. Srnicek 2017, S. 118). Während Uber darauf hoffe, eines Tages durch Erreichung des Monopolstatus gewinnbringend zu werden (Srnicek 2017, S. 87), gibt Srnicek den mageren Plattformen insgesamt kaum Chancen. Sie würden sich wahrscheinlich in den kommenden Jahren auflösen (Srnicek 2017, S. 88), schrieb er im Jahre 2017, freilich vor der Covid-Pandemie und vor späteren Steigerungen der Zinssätze. Er zieht ein Fazit:

Set in context, the lean platform economy ultimately appears as an outlet for surplus capital in an era of ultra-low interest rates and dire investment opportunities rather than the vanguard destined to revive capitalism. (Srnicek 2017, S. 91)

Vor dem Hintergrund einer krisenhaften Wirtschaft geben also auch die Plattformen nicht das Bild eines soliden Geschäftsmodells mit gewissenhafter Planung und kalkulierbaren Renditen ab. Philipp Staab (2019) stellt zudem fest, dass es Ähnlichkeiten und Abhängigkeiten zwischen Informationstechnologie und der Finanzwirtschaft gibt. Er bezieht sich dabei zwar nicht auf Plattformen der Essenslieferung, sondern, wie bereits erwähnt, auf Plattformen wie Apple, Google, Facebook und Amazon (Staab 2019, S. 21), aber die Situation dürfte im Bereich der Essenslieferung ähnlich sein. In beiden Wirtschaftssektoren Informationstechnologie und Finanz stellt Staab Tendenzen von Wachstum, Schließung und Konzentration fest (Staab 2019, S. 100–107). So werde in beiden Fällen zunächst Wachstum angestrebt, um schließlich die Kontrolle über Preise zu erlangen (Staab & Nachtwey 2016 zit. n. Staab 2019, S. 100f.). Auch Plattformen der Essenslieferung entwickeln wohl eine gewisse Marktmacht, wenn sie sich in einer Stadt durchsetzen. Plattformen wie Uber sind mächtig genug, um Provisionen einzuheben (Woodcock & Graham 2020, S. 48). Außerdem erwähnt Staab Prozesse der Konzentration bei Internetunternehmen (Staab 2019, S. 104). Diese sieht er auch durch den Netzwerkeffekt begründet (Shapiro & Varian 1999 zit. n. Staab 2019, S. 104). In ähnlicher Weise könnten Banken so dominant werden, dass sie „[t]oo big to fail“ (Noss & Sowerbutts 2012 zit. n. Staab 2019, S. 103) werden. Internetunternehmen bilden laut Staab Oligopole (Staab 2019, S. 107).

Sowohl in der Finanzwirtschaft als auch bei den Internetunternehmen komme es zu Spekulation (Staab 2019, S. 113). Banken machen laut Staab ihren Profit oft nicht mehr direkt, indem sie Zinsen aus vergebenen Krediten lukrieren, sondern sie bündeln mehrere Kredite zu Finanzprodukten, die sie zu einem günstigen Zeitpunkt verkaufen (Staab 2019, S. 114f.), wohl nach günstiger Kursentwicklung. So ähnlich verlaufe auch die Finanzierung von Start-up-Unternehmen im Technologiebereich (Staab 2019, S. 115). Auch dort würden Investor*innen

die Firmen nach erwarteten Gewinnen klassifizieren, um dann zunächst zu investieren und später zum bestmöglichen Zeitpunkt wieder aus dem Investment auszusteigen (Staab 2019, S. 115–117). Auch magere Plattformen müssen sich anstrengen, um profitabel zu werden (Srnicek 2017, S. 85). In gewisser Weise steht also der Finanzsektor hinter den Plattform-Unternehmen, nämlich indem er diese finanziert. Das Engagement der Geldgeber*innen bei den Firmen folgt offenbar einer finanzierten Logik. Es geht den Geldgeber*innen weniger darum, ein spezielles Geschäftsmodell zu unterstützen, sondern von Kursgewinnen abstrakter Wertpapiere zu profitieren, die eine Vielzahl von konkreten Unternehmen bündeln. Staab verwendet in diesem Zusammenhang den Ausdruck „Spekulationsgewinne“ (Staab 2019, S. 113).

5.6.3 Landnahme

Landnahme nach Klaus Dörre (Dörre 2012, 2021, S. 42–44) wurde oben schon als ein kapitalistischer Mechanismus hinter Prekarität beschrieben. Landnahme spielt aber auch auf der Ebene des ganzen Wirtschaftssystems und als große historische Tendenz eine Rolle. Einerseits nennt Dörre die von Marx beschriebene ursprüngliche Akkumulation als „historische Grundform kapitalistischer Landnahmen“ (Dörre 2021, S. 44). Damit spielt er auf einen Zeitraum an, der schon lange vor dem 19. Jahrhundert beginnt, etwa im Verlauf der frühen Neuzeit. Landnahmen innerhalb einer national abgegrenzten Gesellschaft bezeichnet Dörre auch als „innere [...] Landnahmen“ (Dörre 2021, S. 43). Andererseits nennt Dörre den Imperialismus des 19. Jahrhunderts als den Beginn der Landnahme (Dörre 2021, S. 42). In dieser Perspektive ist Landnahme keine innere Landnahme, sondern eine nach außen gerichtete Landnahme. Diese Orientierung nach außen dürfte so etwas wie der Normalfall von Landnahme sein, denn Dörre gibt an, dass Landnahme ganz allgemein durch „die Okkupation eines nicht oder nicht vollständig kommodifizierten Außen“ (Dörre 2021, S. 42) gekennzeichnet sei. Kapitalismus brauche immer mehr Boden, Geld und Arbeitskraft, aber auch Wissen und persönliche Erfahrung (Dörre 2021, S. 44). Der Kapitalismus zerstöre das, was er erobert (Dörre 2021, S. 42). Landnahme sei so wenig mit Nachhaltigkeit vereinbar, dass Dörre fordert, den Zwang zur Expansion zu brechen (Dörre 2021, S. 54), ja er erwähnt sogar die „*Notwendigkeit einer Nachhaltigkeitsrevolution*“ (Dörre 2021, S. 30). Der Staat habe an Landnahme mitgewirkt, etwa wenn er Prekarität herstellte und Gewerkschaftsbildung erst spät zuließ (Dörre 2012, S. 37f.). „Der Kapitalismus war somit schon in seinen Anfängen keine selbstregulierte Marktwirtschaft, vielmehr fungierte der Staat als unentbehrlicher Geburtshelfer der neuen Produktionsweise“ (Dörre 2012, S. 38).

Landnahme kann auch eine Form von Übervorteilung mit sich bringen. Während Kapitalismus allgemein Äquivalententausch betreibt, komme es bei Landnahme zu spezifischen Formen der Ausbeutung (Dörre 2021, S. 45). So wende der Kapitalismus auf das Außen, das er sich, wie bereits erwähnt, immer neu erobert, Disziplinierung, Abwertung und Rassismus an (Dörre 2021, S. 45). Während bei Arbeitsverhältnissen im Allgemeinen zumindest noch der Arbeitsvertrag ein Vertrag zwischen zwei formal ebenbürtigen Partner*innen ist, ist im Zuge

von Landnahmen offensichtlich nicht einmal mehr diese formalrechtliche Voraussetzung gegeben. Wenn das Außen ein anderes Land oder eine Kolonie mit diskriminierenden Gesetzen ist, dann können auch internationale Ungleichheiten als Druckmittel eingesetzt werden, um Arbeiter*innen gefügig zu machen.

Die Finanzindustrie bezeichnet Dörre als „Herzkammer“ (Dörre 2021, S. 129) der Landnahme. In diesem Zusammenhang würden auch die Lohnabhängigen in Mitleidenschaft gezogen (Dörre 2021, S. 59). Marktorientierung wirke auch auf Herrschaftsbeziehungen innerhalb der Betriebe (Dörre 2012, S. 60–62), und es gebe Flexibilisierung (Dörre 2012, S. 63) und Prekarität (Dörre 2012, S. 65). Im Finanzsektor gebe es spekulative Geschäfte (Dörre 2021, S. 129f.). Der Finanzsektor breite sich aus, und auch Unternehmen anderer Branchen würden finanzialisiert (Dörre 2021, S. 130).

Damit stellt auch Dörre eine Verbindung von allgemeinen Krisenphänomenen zum Finanzsektor her. Während Philipp Staab (2019), wie oben dargestellt, Zusammenhänge zwischen dem Finanzsektor und Internetunternehmen, etwa Start-ups mit kurzlebigen Geschäftsmodellen, feststellt, bezieht sich Dörre (2021) auf seinen Begriff der Landnahme. Er weist damit auf eine grundlegendere Tendenz des Kapitalismus hin, die auch über den historischen Rahmen der Krisen seit den 1970er Jahren und über Trends der Finanzialisierung und Digitalisierung hinausgeht. Prekarität und spekulative Geschäftsmodelle erscheinen als Nebeneffekte einer großen Tendenz, die aus Wachstums- und Erweiterungszwängen entsteht und in neuerer Zeit Grenzen der Belastbarkeit ausreizt, nicht nur im Hinblick auf ökologische Nachhaltigkeit. Die finanzialisierten Unternehmen, wie z. B. Plattformen mit prekären Beschäftigungsverhältnissen, sind dann ein Symptom einer nicht mehr dauerhaft fortsetzbaren Wirtschaftsweise.

5.6.4 Existenzielle Krise

Die Plattformökonomie ist also mehrfach mit Krisen verbunden. Das Geschäftsmodell zumindest der mageren Plattformen wird kaum mit zukunftsorientiertem Wirtschaften in Zusammenhang gebracht. Unbestimmtheit scheint auch auf Seiten der Unternehmer*innen und Investor*innen zu herrschen. Die Geschäftsidee, dass Geschäfte elektronisch über Plattformen vermittelt werden (Huws 2020, S. 167f.), entfaltet in einem krisenhaften Umfeld kaum stabilisierende Effekte. Der Staat erscheint nicht unbedingt als Garant sozialer Rechte, sondern macht sich zum Erfüllungsgehilfen von kapitalistischen Expansionsbestrebungen im Rahmen der Landnahme (Dörre 2021, S. 37f.). Die Ähnlichkeiten zwischen Internetunternehmen und Finanzsektor können beunruhigen: Vielleicht ist dann auch im Technologie-Sektor und bei den Plattformen eine Krise möglich, wie sie 2008 vom Finanzsektor ausgegangen ist. Zu befürchten ist, dass die Plattformen dann ihre Beschäftigten, für die sie sich oft gar nicht verantwortlich fühlen, wie eine unrentable Finanzanlage abstoßen würden.

5.7 Geschlecht

Es gibt verschiedene Arten von Plattformarbeit. Unterschiede gibt es auch unter den Arbeiten, die nicht online, sondern von einer Person in Präsenz ausgeführt werden. Huws (2020, S. 65) betrachtet Reproduktionsarbeit und schildert einen Kreislauf, in dem Menschen, die selbst für Plattformen arbeiten, ihre eigene Hausarbeit wiederum an Plattformen auslagern (Huws 2020, S. 75). Insbesondere Frauen sind von derartigen Nachteilen betroffen (Huws 2020, S. 75). Die Plattformen der Essenslieferung hingegen sind stark männlich dominiert (Prinz & Geyer 2023, S. 1f.). Erklärungsansätze dafür liefert eine Theorie, die Geschlecht als soziale Konstruktion zeigt (West & Zimmerman 1987). Durch das eigene Auftreten drückt man gender aus (West & Zimmerman 1987, S. 134f.). Anders als etwa berufliche Rollen sind die sozialen Wirkungen von Geschlecht nicht grundsätzlich auf einzelne Situationen beschränkt (West & Zimmerman 1987, S. 139). Geschlecht wird als essenzielles menschliches Merkmal dargestellt und hergestellt und dient damit der Legitimation sozialer Machtverhältnisse (West & Zimmerman 1987, S. 146). Bei der Herstellung von Geschlecht spielen Ressourcen eine Rolle (West & Zimmerman 1987, S. 137). Der sportliche Aspekt der Arbeit der Essenslieferung, der sich auch in einem der Interviews zeigen wird, und die Verwendung von Technik in Form von E-Mopeds könnten solche Ressourcen sein, die gewährleisten, dass Essenslieferung der männlichen Sphäre, die außerhalb des Haushalts liegt, zugeordnet wird. Zu erwarten ist, dass die männlichen Arbeiter in der Essenslieferung sich auf etwas berufen, das ihre Arbeit als männlich erscheinen lässt, oder dass sie sich zumindest damit auseinandersetzen, inwiefern Komponenten ihrer Arbeit eher mit Männlichkeit oder Weiblichkeit assoziiert werden.

5.8 Fazit

Aus der theoretischen Betrachtung ergeben sich wertvolle Hinweise für die Durchführung der weiteren Forschung im Rahmen der Masterarbeit. Es lässt sich schlussfolgern, dass die Auseinandersetzung um Unbestimmtheit, um sie zu verstehen, in ihrer sachlichen, gemeinschaftlichen und wirtschaftsstrukturellen Dimension erfasst werden muss. Auf den ersten Blick dominiert sachliche Aushandlung von Interessen die Auseinandersetzung. So werden Strategien der Herrschaft im von Algorithmen dominierten Umfeld verfolgt, und es kommt zur harten Realität der Degradierung (Braverman 1977, S. 158) und Prekarisierung der Arbeit bzw. Beschäftigung aus Sicht zumindest mancher Beschäftigter. Später drang die gemeinschaftliche Dimension durch. Auch Fragen der Solidarität und der innerbetrieblichen Gemeinschaft und der Anteilnahme und Verantwortung gegenüber der Gesellschaft wurden als relevant in diesem Zusammenhang entdeckt. Einordnung in den Betrieb ist auch – hoffentlich bedingtes – Einverständnis mit Herrschaft.

Die theoretische Auseinandersetzung hat größere Formen angenommen und das ganze Wirtschaftssystem in die Betrachtung einbezogen. So hat sich zuletzt die Wirtschaftsstruktur als relevante äußere Bedingung für das Thema der Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit herausgestellt, auch wenn das Forschungsinteresse im Kern auf die Auseinandersetzung

innerhalb des Betriebes der Plattform gerichtet ist. Die Mesebene der Organisation ist nicht ohne die Makroebene der Gesellschaft verständlich. Es ist davon auszugehen, dass in Interviews mit dem Management die strategische Ausrichtung des Unternehmens angesprochen werden wird, in Interviews mit Arbeiter*innen wird die Lage auf dem Arbeitsmarkt eine Rolle spielen. Die wirtschaftsstrukturelle Dimension zeigt ein Umfeld unsicherer Geschäfte, in dem Kapitalismus nicht nachhaltig ist. Landnahme nach Klaus Dörre (2021, S. 43) ist so etwas wie eine Dauerkrise des Kapitalismus, an der auch der Staat mitwirkt. Die Krisentendenzen geben Anlass zur Befürchtung, Probleme des Finanzsektors könnten erneut auf andere Wirtschaftssektoren übergreifen. Die weiteren Kapitel der Masterarbeit und insbesondere die empirische Forschung werden das dreidimensionale Verständnis der Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit berücksichtigen, Schlussfolgerungen und Ergebnisse darauf beziehen und Geschlecht als übergreifende soziale Kategorie nicht aus dem Blick verlieren.

6 Ziel und Forschungsfrage

Die Masterarbeit möchte zu einem besseren Verständnis von Problemen der Prekarität und Kontrolle im Bereich von Plattformen der Essenslieferung, auch im Zusammenhang mit der Herstellung sozialer Ungleichheit, beitragen. Sie möchte Missstände, soweit diese in der empirischen Forschung aufgefunden werden, kritisieren. Sie möchte auch Vorschläge zur Verbesserung zumindest andeuten. Um diese Ziele zu erreichen, geht die Masterarbeit drei bereits erwähnten Phänomenen nach. Die recht allgemeinen Probleme der Prekarität und Kontrolle lassen sich nämlich anhand der bereits in Abschnitt 3 beschriebenen, spezielleren, gerade im Bereich von Plattformen der Essenslieferung zu erwartenden Phänomene Karrieremöglichkeiten, Wechselspiel von Nähe und Distanz und Verbindlichkeitsgrad von Regeln untersuchen. Die Auswahl dieser Aspekte macht die Probleme, die im Forschungsbereich auftreten, fassbar und dient der Masterarbeit als Richtschnur.

Die Entscheidung, Karrieremöglichkeiten zu untersuchen, mag auf den ersten Blick paradox wirken, sind doch in der gig economy kaum Karrieren zu erwarten. Einerseits wäre aber auch die Demonstration dieser mangelnden Karriereperspektiven anhand von Beispielen eine lohnende Erkenntnis. Andererseits gibt es Hinweise darauf, dass es doch etwas gibt, was über einzelne Gigs hinweg aufgebaut werden kann, siehe Abschnitt 4. Derartige Chancen bilden daher einen Aspekt der vorliegenden Forschung.

Die Masterarbeit untersucht folgende Forschungsfrage, die sich in drei Aspekte untergliedert:

Welche Rolle spielen die folgenden Aspekte in den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit von Arbeits- und Beschäftigungsverhältnissen bei österreichischen Plattformen für Essenslieferung bzw. den österreichischen Konzernunternehmen transnationaler Plattformen?

- Karrieremöglichkeiten: Welche Rolle spielt der Erwerb von Ressourcen, die Beschäftigung auch außerhalb der aktuellen Plattform erleichtern können, wie etwa positive Bewertungen, Erfahrung oder soziale Kontakte?
- Wechselspiel von Nähe und Distanz: Welche Rolle spielt die Tatsache, dass die digitale Plattform einerseits den*die Arbeiter*in unmittelbar begleitet, indem das digitale Endgerät viele individuelle Daten sammelt und einzelne Schritte des Arbeitsprozesses erfasst, dass sie andererseits aber dem*der individuellen Arbeiter*in fernsteht, nämlich insofern, als sie ein oft großes kapitalistisches Unternehmen ist, das Gewinne aufgrund von abstrakten Maßzahlen maximiert?
- Verbindlichkeitsgrad von Regeln: Welche Rolle spielen die verschiedenen Verbindlichkeitsgrade von Vorgaben an den*die Arbeiter*in, die sowohl Gesetze und verbindliche Vorschriften umfassen als auch Ratschläge, die die Plattform den Arbeiter*innen zur Steigerung der Arbeitsleistung erteilt?

7 Methodisches Vorgehen

Dieses Kapitel beschreibt, was einem zu schaffen macht, wenn man versucht, wissenschaftliche Methoden im Forschungsalltag umzusetzen. Zunächst geht es um das Bemühen, Menschen in ihrem Deuten und Handeln zu verstehen. Später werden Höhen und Tiefen der Forschungsarbeit angesprochen: von einem überschwänglichen Beispiel von Arbeitseifer bis hin zu Schattenseiten und Abgründen im Forschungsfeld. Künstliche Intelligenz war zwischenzeitlich ansatzweise, im Endergebnis jedoch gar nicht mehr eingesetzt worden. Der Autor bekennt, kein vollwertiger Insider geworden zu sein, findet daran aber auch Gutes. Das methodische Vorgehen genügt Qualitätskriterien, stieß jedoch auch auf Schwierigkeiten.

7.1 Methodologische Positionierung

Diese Masterarbeit folgt einem interpretativen Forschungsansatz innerhalb der qualitativen Sozialforschung. Sie ist dabei von Prinzipien der Hermeneutik beeinflusst, wie im Folgenden dargestellt. Die Forschungsfrage beschäftigt sich mit den Auseinandersetzungen, die innerhalb des Feldes der österreichischen Essensliefer-Plattformen stattfinden. Das Ziel der Arbeit besteht darin, Neues über diese Auseinandersetzungen auszusagen. Dabei geht es nicht um das Vermessen und Quantifizieren von Phänomenen, die in der Literatur bereits hinreichend erfasst wurden. Es geht um das Nachvollziehen von Relevanzen der Personen im Feld.

Interpretative Forschungsansätze gehen über die Erfassung des manifesten Inhalts von Dokumenten hinaus (Lueger 2010, S. 15). Das konkret gewählte Verfahren der Themenanalyse orientiert sich dabei auch an Hermeneutik (Lueger 2010, S. 207). Diese interessiert sich für "Auslegungsregeln" (Lueger 2010, S. 25). Im Forschungsfeld, das von interpretativer Sozialforschung erfasst wird, interagieren Menschen aufgrund ihrer Deutungen.

Sozialwissenschaft operiert auf dieser bereits gedeuteten Welt und baut darauf Konstruktionen zweiter Ordnung auf (Hitzler & Honer 1997, S. 8). Woran sich die Menschen orientieren, wenn sie miteinander interagieren, bildet den Gegenstand der vorliegenden Forschung.

Interpretative Sozialforschung möchte Sinnstrukturen und das Zustandekommen der Aussagen der Personen im Feld verstehen (Lueger 2010, S. 20). Diese Eigenschaften des Feldes, die von den Akteur*innen produziert und reproduziert werden, leiten die Personen bei der Formulierung ihrer Äußerungen in den Interviews an. Die Sozialforschung möchte aus diesen Äußerungen Rückschlüsse ziehen auf das, was im Feld als gegeben und handlungsanleitend gilt. Sie bedient sich dabei verschiedener Verfahren der Interpretation. Manche dieser Verfahren möchten hinter den manifesten Gehalt und zu einem latenten Sinn vordringen (Hitzler & Honer 1997, S. 22f.). Zwar ist das hier gewählte Verfahren der Themenanalyse eher am manifesten Inhalt interessiert (Lueger 2010, S. 207). Die Themen werden aber auch in ihrer spezifischen Darstellung und mit ihrem Kontext betrachtet (Lueger 2010, S. 208).

7.2 Forschungsfeld und Feldzugang

Das Forschungsfeld bilden die österreichischen Plattformen von Essenslieferdiensten, deren Manager*innen und Arbeiter*innen. Bei den Plattformen handelt es sich einerseits um Tochterunternehmen transnationaler Plattformen, andererseits um lokale, nur in Österreich oder Teilen davon operierende Plattformunternehmen. Geforscht wurde oft in Wien, aber auch in anderen österreichischen Städten. Der Autor der Masterarbeit hat Plattformunternehmen und österreichische Forscher*innen angeschrieben, die bereits auf diesem Gebiet geforscht hatten. Der Feldzugang wurde schließlich über drei Wege gefunden: erstens über den Geschäftsführer einer lokalen Plattform sowie über den Betriebsratsvorsitzenden des österreichischen Teils einer transnationalen Plattform. Diese Personen konnten Interviewpartner*innen vermitteln bzw. wurden selbst interviewt. Zweitens wurden Personen auf der Straße angesprochen, wobei auch Flugzettel ausgeteilt wurden. An zentralen Orten der Stadt gibt es Punkte, an denen Kurier*innen sich sammeln, etwa um gemeinsam Pausen zu verbringen. Sie sind an ihrer charakteristischen Kleidung, ihren Rucksäcken oder Fahrzeugen erkennbar. Der Autor der Masterarbeit konnte drittens auch einen Aufruf zu Interviews in einer Onlinegruppe einer Plattform veröffentlichen lassen, der tatsächlich zu Meldungen führte. Außerdem wurde versucht, weitere Teilnehmer*innen durch Schneeballsampling zu finden, was aber nicht gelungen ist. Die Interviewdauer und die Tatsache, dass es keine Vergütung gab, wirkten vielleicht abschreckend. Der Leitfaden und die geplante Interviewdauer wurden in einer späteren Forschungsphase gekürzt.

7.3 Datenerhebung

Die Daten wurden in erster Linie mit problemzentrierten Interviews (Witzel & Reiter 2022) und deren Audioaufzeichnung und Transkription erhoben. Daneben wurden auch Feldprotokolle angefertigt.

7.3.1 Problemzentriertes Interview

Das problemzentrierte Interview ist ein vertrauensvolles Gespräch (Witzel & Reiter 2022, S. 25, Witzel & Reiter 2012, 174-185 zit. n. Witzel & Reiter 2022, S. 77). In einem gemeinsamen Prozess sollen interviewende und interviewte Person Erkenntnis generieren. Zunächst verfügt der*die Forscher*in über Vorwissen (Witzel & Reiter 2022, S. 67). Die Konzepte des*der Forscher*in werden im Laufe des Interviews konkreter (Witzel & Reiter 2022, S. 68), wobei die interviewte Person an der Bearbeitung des Forschungsthemas mitwirkt (Witzel & Reiter 2022, S. 56). Die "*Wissenschaftswelt*" (Witzel & Reiter 2022, S. 63) der interviewenden Person wird mit der "*Alltagswelt*" (Witzel & Reiter 2022, S. 63) der interviewten Person verknüpft. Das Interview ist um ein Problem zentriert, das für die Forschung und für den Alltag der Interviewten relevant ist (Witzel & Reiter 2022, S. 64f., 55). Gemeinsame Interpretationen werden erarbeitet, wobei das vorhandene Wissen erweitert wird (Witzel & Reiter 2022, S. 77, 34).

Den allerersten Schritt im Rahmen der Gespräche bildete die Einverständniserklärung, siehe unten. Der Kurzfragebogen, der zwar von Witzel (2000 Abs. 6), nicht aber von Witzel und Reiter (2022) erwähnt wird, wurde ausgelassen. Es folgte gleich das "methodologische[.] Vorgespräch[.]" (Witzel & Reiter 2022, S. 129). In diesem wird ein Arbeitsbündnis zwischen interviewender und interviewter Person etabliert (Witzel & Reiter 2022, S. 89f.). Konkret hat der Interviewer die Themen des Interviews erwähnt, die interviewte Person zu ausführlichem, eigenständigem Erzählen angeregt und eigene Unterstützung beim Formulieren angekündigt. Die Notizen für das methodologische Vorgespräch sind im Anhang dieser Masterarbeit. Das methodologische Vorgespräch leitet über zur Einstiegsfrage des Interviews (Witzel & Reiter 2022, S. 27). Am Ende des methodologischen Vorgesprächs wurde die Tonaufzeichnung gestartet.

Für den Hauptteil des Interviews gibt es einen "Gesprächsfaden" (Witzel & Reiter 2022, S. 108). Er beinhaltet Stichworte und auch ausformulierte Fragen in Alltagssprache (Witzel & Reiter 2022, S. 108, 112). Er ist in mehrere Themenblöcke gegliedert, an deren Anfang die interviewte Person jeweils erzählen soll, während später Nachfragen gestellt werden (Witzel & Reiter 2022, S. 132f., 181). Das Vorwissen des*der Forscher*in kann in die Gestaltung des Gesprächsfadens einfließen (Witzel & Reiter 2022, S. 104–106). Der konkrete Gesprächsfaden für die Masterarbeit wurde aufbauend auf Erkenntnissen aus dem Forschungsstand und der theoretischen Literatur erarbeitet. Er gliedert sich beim Interview mit Kurier*innen in die Themenblöcke "Weg zur Plattform", "Plattform", "Eigene Beiträge, eigene Positionierung", "Gemeinschaft", "Andere Beschäftigung" und "Strukturelle Probleme, Lebensprobleme" und ist im Anhang ersichtlich. Die Einstiegsfrage lautete "Sie arbeiten als Fahrer(in) für die Plattform @@DeliverShop##/@@Mahlzeit##/@@MealPlus##/@@ÖkoCourier##. Wie ist es denn dazu gekommen?" Für Managementinterviews wurde ein eigener Gesprächsfaden verfasst, nämlich mit den Themen "Gründung von @@ÖkoCourier##, Karriere", "Organisation, Arbeitsweise", "Personalentwicklung", "Gemeinschaft" und "Gesellschaft, Wirtschaftssystem". Auch ein

Gesprächsfaden für Betriebsrät*innen wurde erarbeitet, der die Themen "Weg zur Plattform, Betriebsratsgründung", "Plattform, Betriebsrat", "Karrieren", "Gemeinschaft" und "Strukturelle Probleme" umfasst.

Die Gesprächsführung im problemzentrierten Interview vermeidet das Frage-Antwort-Schema standardisierter Sozialforschung (Witzel & Reiter 2022, S. 17). In Teilen des Interviews wird eine "Balance von Monolog und Dialog" (Witzel & Reiter 2022, S. 180) angestrebt. Der*die Interviewer*in setzt Vorwissen sensibel ein (Witzel & Reiter 2022, S. 40). Er*sie setzt Kommunikationsstrategien ein, etwa um Erzählungen anzuregen und frühere Darstellungen der interviewten Person zu klären (Witzel & Reiter 2022, S. 162–164).

Das problemzentrierte Interview wurde gewählt, nachdem die Betreuerin der Masterarbeit auf diese Möglichkeit hingewiesen hatte. Es enthält einerseits narrative Passagen, bietet aber andererseits dem*der Forscher*in auch Möglichkeiten, die Forschungsthemen anzusprechen und das Gespräch zu leiten. Dadurch, dass der interviewten Person Möglichkeiten geboten werden, eigene Schwerpunkte zu setzen, kann bei der Auswertung analysiert werden, woran sich die Personen im Feld orientieren, welche Aspekte ihnen wichtig sind und welche Themen sie gegebenenfalls auch spontan einbringen.

7.3.2 Sampling, Rekrutierung

Es wurde theoretisches Sampling (Glaser & Strauss 1998, 53ff. zit. n. Lueger 2010, S. 34) im Rahmen eines zyklischen Forschungsprozesses (Lueger 2001 zit. n. Lueger 2010, S. 29f.) betrieben. Jeweils nach der Auswertung eines oder mehrerer Interviews wurde versucht, die Kriterien für die Rekrutierung des*der nächsten Teilnehmer*in bewusst, anhand des bereits erreichten Erkenntnisstandes, festzulegen. Im Verlauf der Forschung kristallisierten sich verschiedene Formen von Gemeinschaft als relevantes Thema heraus. Daher wurde bei der Auswahl von Interviewpartner*innen angestrebt, Personen mit kurzer Betriebszugehörigkeit im Kontrast mit bereits erfahrenen Kurier*innen zu interviewen. Zu vermuten war, dass die beiden Gruppen von Personen auf unterschiedliche Weise in Gemeinschaften integriert sind. Eher unabsichtlich ergab sich eine Variation der Forschungsteilnehmer*innen nach dem Kriterium, ob jemand als Nebenjob neben einem Studium Kurier*in ist oder etwa als Flüchtling nach Österreich gekommen ist, über wenig Ausbildung verfügt und schlechte Chancen auf dem Arbeitsmarkt hat. Es wurde auch versucht, Personen verschiedenen Alters und von verschiedenen Plattformen zu rekrutieren. Es wurde hingegen nicht nach dem Geschlecht variiert. Der Autor verfügt kaum über die nötige Sensibilität, um Interviews mit Frauen, die einer vulnerablen Gruppe angehören, zu führen. Außerdem ist die überwältigende Mehrheit der Essenskurier*innen männlich, und das Finden von Interviewteilernehmer*innen verlief allgemein zäh. Für ihre Teilnahme erhielten die Interviewpartner kein Geld und keine Gutscheine, sondern höchstens eine Tasse Kaffee.

Die Interviewteilernehmer waren in verschiedenen Vertragsverhältnissen bei einer Plattform als Kuriere beschäftigt, bis auf ein Mitglied des Managements einer lokalen Plattform, das auch

interviewt wurde. Einer der interviewten Kuriere war außerdem Betriebsrat bei seiner Plattform. Das genaue Alter der Interviewteilnehmer wurde nicht erhoben, lag aber zwischen ca. 20 und ca. 50 Jahren. In den Interviews erwähnten die Teilnehmer, wie lang sie schon tätig sind. Die Antworten der einfachen Kuriere ohne Funktion im Management und Betriebsrat reichten von vier Monaten, die die Person bei ihrer aktuellen Plattform bis zum Zeitpunkt des Interviews bereits beschäftigt gewesen war, bis zu sieben Jahren Tätigkeit in der Essenslieferung, wobei die Personen oft bei mehr als einer Plattform gearbeitet hatten. Der interviewte Manager und der Betriebsrat können auf jahrelange Erfahrung bei ihrer jeweiligen Plattform zurückblicken, wie sie in ihren Interviews angeben. Es konnten, trotz dahingehender Bemühungen, keine Personen bei großen, transnationalen Plattformen erreicht werden, die erst seit weniger als einem halben Jahr dort arbeiteten und zum Zeitpunkt des Interviews noch dort arbeiteten. Schon in Abschnitt 2.4 wurde hohe Fluktuation erwähnt. Der interviewte Betriebsrat schließt nicht aus, dass zehn Prozent der Kurier*innen jeden Monat die Plattform verlassen. Also ist gerade die Gruppe der kurzzeitig Beschäftigten zahlreich vertreten, und es wäre interessant gewesen, wie diese Personen in Gemeinschaften eingebunden sind. Es ist anzunehmen, dass gerade diese Personen oft weder Deutsch noch Englisch sprechen und somit nicht für die Interviews verfügbar waren. Nichtsdestotrotz konnten mehrere Personen mit Migrationshintergrund interviewt werden. Die Interviewteilnehmer kamen, Erwähnungen in den Interviews zufolge, aus Österreich, einem EU-Mitgliedsland und Ländern außerhalb der EU. Letztere Personen sind wohl als Flüchtlinge nach Österreich gekommen, wobei aber die Migrationsgeschichte oder der Aufenthaltstitel nicht erfragt wurde. Unter den Plattformen, mit denen Interviewteilnehmer assoziiert waren, waren die drei großen, transnationalen in Österreich vertretenen Plattformen und eine lokales österreichisches Plattformunternehmen, das keinem Konzern angehört.

Der Forschungsprozess sollte beim Erreichen theoretischer Sättigung (Glaser & Strauss 1998, 68ff. zit. n. Lueger 2010, S. 35) enden, also wenn weitere Analysezyklen keine neuen Erkenntnisse mehr erbringen. Theoretische Sättigung wurde tatsächlich nicht erreicht. Von Anfang an klar war, dass Vertreter*innen des Managements von transnationalen Plattformen kaum erreichbar sein würden. Diesbezügliche Emails des Autors der Masterarbeit wurden kaum beantwortet. Ein derartiges Interview überschreitet wahrscheinlich die Möglichkeiten einer Masterarbeit. Auch mit anderen Arten des Feldzugangs gab es Schwierigkeiten. Aufschlussreich wäre gewesen, ob und auf welche Weise diejenigen Personen gemeinschaftlich eingebunden sind, die erst seit einigen Monaten bei einer der transnationalen Plattformen arbeiten. Gerade in diesem Bereich sah der Feldforscher schließlich aber wenig Möglichkeiten, noch jemanden für ein Interview zu finden, auch im Zusammenhang mit Sprachschwierigkeiten, wie an mehreren Stellen dieser Masterarbeit erwähnt.

7.3.3 Konkrete Durchführung der Erhebung

Die Feldforschung fand im Zeitraum Mai bis Dezember 2025 statt. Es wurden acht Interviews geführt. Die Interviewdauer lag zwischen 45 und 121 Minuten und betrug durchschnittlich 78

Minuten. Die Interviews fanden in Restaurationsbetrieben wie Kaffeehäusern, einem Lokal einer gewerkschaftlichen Initiative, einem Schanigarten und in einem Fall auf der Straße statt. Der Interviewer hat nicht alle der in der methodologischen Literatur vorgeschlagenen Kommunikationsstrategien, wie kurz in Abschnitt 7.3.1 angesprochen, eingesetzt.

Zusätzlich zu den Interview-Transkripten wurden auch Feldnotizen in die Auswertung einbezogen. Es handelte sich um vier kurze Dokumente, in denen der Forscher Begegnungen und Gespräche im Feld protokolliert hat, und um ein Dokument, in dem Erfahrungen und Eindrücke während der Rekrutierung aufgeschrieben wurden. Die Erhebung von Daten dieser Sorte ergab sich eher zufällig. Ursprünglich waren nur förmliche Interviews mit Audio-Aufzeichnung und Einverständniserklärung geplant. Bei der Rekrutierung auf der Straße stellte sich aber heraus, dass viele Personen nicht für ein förmliches Gespräch bereit waren, dem Forscher aber schon auf der Straße bereitwillig über ihre Erfahrungen Auskunft gaben. Es ließen sich auch Interaktionen mehrerer Kurier*innen auf der Straße beobachten. Diese Daten sollten für die Forschung nicht verloren sein. Einverständniserklärungen wurden bei manchen Datenerhebungen gar nicht oder nur lückenhaft ausgefertigt. Auch eines der aufgezeichneten, transkribierten Interviews ist gleich auf der Straße zustande gekommen. Derartige Interviews werden etwa auch im Rahmen von ethnografischer Forschung durchgeführt, nämlich wenn das Gespräch in Interaktion zwischen interviewender und interviewter Person eingebettet ist (Heyl 2001, S. 379). Es handelt sich aber um kein ethnografisches Interview, da dabei keine länger dauernde Beziehung zu Forschungssubjekten aufgebaut wurde, wie sie für ethnografische Interviews kennzeichnend wäre (Heyl 2001, S. 370, 379). Es wurde auch nicht über Fragen von Empowerment (Heyl 2001, S. 375) nachgedacht und nicht über Reflexivität im Sinne ethnografischer Methodologie (Heyl 2001, S. 377–379). Die Feldnotizen folgten keiner ausgearbeiteten Systematik der Protokollierung teilnehmender Beobachtung, lieferten aber trotzdem einige Erkenntnisse im Rahmen der Themenanalyse.

7.3.4 Aufbereitung der Daten, Transkription

Die Aufzeichnungen der Interviews wurden transkribiert. Dabei wurde größtenteils auch Dialekt transkribiert. Es wurde auch die Länge von Pausen vermerkt, und nicht-sprachliche Äußerungen wie auffallendes Luftholen wurden in Klammern angeführt. In den Details der Transkription war es schwierig, zu entscheiden, ob etwas schon eine Pause zwischen zwei Wörtern oder bloß langsames Sprechen ist. Der Umgang mit solchen diffizilen Unterscheidungen ist auch nicht ganz einheitlich über alle Interviews hinweg.

Schon während der Transkription wurden Eigennamen pseudonymisiert. Das betraf die Namen der Interviewpartner, aber auch die Namen der Plattformen sowie von Restaurants, Straßen usw. Es sollte aus den pseudonymisierten Daten keine Rekonstruktion der Identität der Arbeitgeber*innen usw. möglich sein, wobei es Insider*innen sehr wohl möglich sein wird, aus mehreren Hinweisen zu schließen, um welche Plattform es sich handelt. Die Pseudonyme sollten hinsichtlich sozialstruktureller Merkmale und Herkunft dieselbe Konnotation wie die originalen Namen aufweisen. So wurde bei den Personennamen die Sprache auch im

Pseudonym beibehalten, ähnlich bei Restaurantnamen. In diesem Dokument werden anstatt der Pseudonyme hauptsächlich die Kürzel K01 usw. verwendet.

Zwischenzeitlich war bei der Transkription eines kurzen Interviewstücks und beim Finden eines Pseudonyms künstliche Intelligenz verwendet worden. Es wurde darauf geachtet, dass keine vertraulichen Daten an KI-Dienste außerhalb des eigenen Computers des Autors der Masterarbeit weitergegeben werden. Nach Hinweisen der Betreuerin wurde jede Spur von künstlicher Intelligenz wieder aus der Masterarbeit und den Transkripten getilgt. Die Interviewstelle wurde erneut, und zwar händisch transkribiert. Für das Finden von fremdsprachlichen Pseudonymen wurde nur mehr auf Websites wie www.vorname.com, derstandard.at oder www.baby-vornamen.de und Suchmaschinen zurückgegriffen.

7.4 Themenanalyse

Zur Auswertung der Interviewdaten und der Feldnotiz-Dokumente wurde das Verfahren der Themenanalyse (Lueger 2010, S. 206–213) angewandt. Oben wurde bereits ein Zusammenhang zwischen der Forschungsfrage dieser Masterarbeit und hermeneutischen Verfahren der Sozialforschung hergestellt. Der Autor der Masterarbeit hat das Verfahren der Themenanalyse mehrmals im Lauf des Studiums angewandt. Im Vergleich mit anderen Verfahren bietet Themenanalyse Vorzüge. Das benachbarte Verfahren der Feinstrukturanalyse wird als aufwändig beschrieben (Lueger 2010, S. 187). Mit Themenanalyse ließen sich größere Textmengen bearbeiten (Lueger 2010, S. 187). In der Themenanalyse wird auch die Abfolge von Themen betrachtet (Lueger 2010, S. 210). Das kommt bei den narrativen Passagen des problemzentrierten Interviews zur Geltung. In diesen Passagen hat der*die Interviewpartner*in gewisse Freiheiten, selbst Schwerpunkte zu setzen. Die Themenanalyse bezieht sich darauf, welche Themen er*sie dann anschneidet. Nicht alle Vorteile des Verfahrens konnten aber genützt werden. Bei der Frage, wer ein Thema einbringt (Lueger 2010, S. 210), ist im Leitfadenterview oft kein großer Erkenntniswert zu erzielen, da die Themen oft, aber nicht immer, aus dem Leitfaden stammen (Lueger 2010, S. 211).

Das Verfahren umfasst fünf Schritte. Zunächst wird markiert, was als ein Textblock zu einem einzigen Thema gilt (Lueger 2010, S. 208f.). Zweitens werden die Charakteristika jedes Themas beschrieben, wobei auch die Abgrenzung von anderen Themen eine Rolle spielen kann (Lueger 2010, S. 209). Drittens wird jedes Thema anhand von drei Arten von Kontext eingeordnet (Lueger 2010, S. 209–211). Der soziale Kontext erfasst, wer das Thema einbringt und wer darin vorkommt; der zeitliche Kontext bezieht sich auf die Abfolge von Themen und die Argumentationsstruktur; der sachliche Kontext bezieht sich auf die innere Struktur der Themen und Gründe für deren Erwähnung (Lueger 2010, S. 210). Im vierten Schritt betrachtet man Unterschiede zwischen Themen (Lueger 2010, S. 211f.). Im fünften Schritt wird der Zusammenhang mit der Forschungsfrage hergestellt (Lueger 2010, S. 212).

7.4.1 Konkrete Durchführung

Der Autor der Masterarbeit hat die Themenanalyse fast aller Interviews alleine durchgeführt. Bei einem Teil von Schritt 1 der Auswertung des ersten Interviews hat der Kollege, der in der Danksagung erwähnt wird, mitgewirkt. Konkret wurde die Themenanalyse jedes Dokuments, also jedes Interviewtranskripts und jedes Feldnotiz-Dokuments, einzeln vorgenommen, wobei insbesondere ab Schritt 4 ein Zusammenhang zu den zuvor analysierten Dokumenten hergestellt wurde. Die Themen, die bei der Analyse gefunden wurden, hatten viel mit dem Leitfaden der Interviews zu tun, ergaben sich aber auch aus den Inhalten, die die Interviewpartner*innen einbrachten. Die meisten Themen tauchten in mehr als einem Interview auf. Es wurden insgesamt 34 Themen identifiziert und benannt:

Abwicklung eines Auftrags; Arbeiten während des Gesprächs; Arbeitseinsatz, Höchstleistung; Arbeitsmittel; Arbeitsvolumen, Verdienst; Aufgaben, Tätigkeiten, Funktionen; Ausfall in der Arbeit; Bekanntschaft; Belegschaft, Partner*innen; Betriebsrätstätigkeit, Arbeitnehmer*innenvertretung; Erschwerende Umstände; Flexibel; Frau; Gemeinschaft; Gemeinschaftliche Unterstützung; Genießen der Arbeit; Gestaltungsmöglichkeiten; Jobwechsel; Karriereanfang, -vorgeschichte; Karrieremöglichkeiten; Kommunikation; Konflikt mit Management; Koordination; Korrekte Abwicklung; Mangel; Mehrfachbeschäftigung; Migration; Nebenbedingungen des Gesprächs; Personaleinsatz, Personalaufnahme; Plattform-Geschäft; Politisches Engagement, Politik; Rechtlicher Rahmen der Beschäftigung; Stellvertretender Konflikt; Unvorhersehbares

Jedes Thema wurde anhand seiner Merkmale und Unterschiede zu anderen Themen beschrieben. In Schritt 4 wurde jedes Thema mit allen früheren Fundstellen verglichen und anhand aller Fundstellen im jeweiligen Interview betrachtet. Dafür wurden in einer Exceltabelle die Informationen aus den früheren Interviews nebeneinandergestellt. Die Liste wurde mit jedem Interview länger, konnte aber überblicksmäßig noch bearbeitet werden. Während der Analyse wurde auch darauf eingegangen, dass ein Thema in einem Interview gar nicht aufgetreten ist oder nur in einigen wenigen Interviews. Im fünften Schritt wurden, wieder im Excel-Format, Aussagen darüber hergeleitet, was das Interview oder das Feldnotiz-Dokument mit jedem Aspekt der Forschungsfrage oder auch mit Aspekten aus dem Theoriekapitel der Masterarbeit zu tun hat. Die ersten Unterkapitel des Ergebniskapitels 8 dieser Masterarbeit basieren auf den Erkenntnissen von Schritt 5 der Themenanalyse, nämlich indem sie den Inhalt der Zellen der Exceltabellen jeweils einführen, darlegen, mit Beispielen belegen und in größere Zusammenhänge einordnen.

Eine Schwierigkeit bestand darin, nicht zu viele Themen zu definieren. Wenn ein Thema zu speziell ist, kann man befürchten, dass es nur in einem einzigen Interview überhaupt auftaucht. Dann würden sich kaum interessante Beobachtungen über dieses Thema anstellen lassen. So hat der Autor der Masterarbeit das Thema "Jobwechsel" definiert und darunter auch die Zufriedenheit mit dem Job erfasst. Bei späteren Interviews sind solche Entscheidungen schwer rückgängig zu machen. Vielleicht wäre es besser gewesen, zwei Themen zu definieren. Außerdem neigen Themen dazu, mit dem Fortgang der Analyse miteinander zu kollidieren.

Unter "Unvorhersehbares" wurden etwa Vorkommnisse erfasst, bei denen die Essenzustellung verspätet erfolgt oder anderweitig gestört ist. Unter "Konflikt mit Management" wurde auch erfasst, wenn Kurier*innen Regeln der Plattform verletzen. Beide Themen hatten viel miteinander zu tun, sodass die Zuordnung schwierig war. Zum Zeitpunkt der ersten Definition eines Themas kann man auch nicht vorhersehen, welche ähnlichen Aspekte später eine Rolle spielen werden. So wurden ganz verschiedene Arten von mehr oder weniger offenen Konflikten, Auffassungsunterschieden bis hin zu Kündigung und Plattformsperre gefunden, außerdem verschiedenste unvorhersehbare Ereignisse, Beschuldigungen, Missverständnisse, Verstöße usw.

Nach jeweils einigen Analysezyklen wurde ein kurzes Zwischenfazit über das bisher Erreichte verfasst. Darauf wurde das weitere Sampling aufgebaut, wie in Abschnitt 7.3.2 erwähnt. Aus dem letzten Zwischenfazit entwickelte sich das endgültige Fazit, das in Kapitel 9 ausformuliert wird.

7.4.2 Interpretationsbeispiel

Das folgende Beispiel zeigt, wie aus mehreren Textstellen in mehreren Schritten eine Interpretation abgeleitet wurde. Es ist ein Beispiel, das tatsächlich Erkenntniswert gebracht hat. Der Fall ist vielleicht nicht repräsentativ, da in anderen Fällen weniger deutlich etwas Neues gefunden wurde. Dafür ist es ein lohnendes Beispiel, das beim Lesen auch mehr Spaß macht. Die Erkenntnis aus Schritt 5 bei der Analyse eines Interviews lautet folgendermaßen:

Es zeigt sich in dem Interview auch eine körperliche Form von Nähe. Die Plattformarbeit wird ganz deutlich mit Sport in Zusammenhang gebracht. Das Verkehrsmittel Rennrad ist eng mit dem Erfolg des Interviewpartners verknüpft. Die Gemeinschaft ist auch eine Gemeinschaft von Radfahrer*innen. Die Plattformarbeit wird in diesem Zusammenhang gesehen.

Hervorgegangen ist diese Interpretation insbesondere aus den Themen "Arbeitseinsatz, Höchstleistung" (also 3 Textstellen in diesem Interview) und "Gemeinschaft" (5 Stellen), aber auch aus dem Thema "Gemeinschaftliche Unterstützung" (3 Stellen) und wahrscheinlich auch aus anderen Themen. Nicht alle diese Zusammenhänge wurden in Dokumenten explizit festgehalten. Das Thema "Arbeitseinsatz, Höchstleistung" bezieht sich darauf, dass der Interviewpartner besonders seine Höchstleistungen hervorgehoben hat. Das kommt z. B. in dieser Textstelle zum Ausdruck, die in Schritt 1 der Themenanalyse kategorisiert wurde:

I: Okay, ah und gut. (..) Ja, ist man nicht schneller mit dem E-Moped?

K05: (prustet offenbar unterdrückt) Ich sage jetzt (ein Ding?) Ähm E-Moped ist begrenzt fünfundzwanzig Kilometer pro Stunden

I: Ah so, du bist schneller, ah Sie sind schneller

K05: Na, ich bin ich bin Rakete (lacht)

I: Okay, ja. Die sind schnell, die Rennräder, die können sehr schnell sein.

K05: Ja, so wie (ich?) fahre auf dem Gürtel fünfzig

I: (überrascht) Auf dem Gürtel?

K05: Ja, natürlich.

(Interview 3, Zeile 384-392)

Außerdem gibt es folgende Interviewpassage:

I: Aha, okay. Und Sie haben Freunde gefunden bei der Plattform, und die bleiben Ihnen oder

K05: Ja, natürlich. Ja, natürlich. Ein Riesen- Riesen-Fahrradcommunity. Riesen-Fahrradcommunity. [I: ja] Und die ist aber geil. In Wien wenn du ein Fahrrad hast, du bist cool, cool bist du.

(Interview 3, Zeile 887-889)

Bei der Analyse des Themas "Arbeitsmittel" in Schritt 4 zeigt sich, dass das Arbeitsmittel Rennrad hier eine besondere Bedeutung hat, auch wenn in diesem Interview keine Passage über das Rennrad selbst unter "Arbeitsmittel" kategorisiert wurde. Es ist auch ein anderes Arbeitsmittel als das E-Moped, das in früheren Interviews genannt wurde. Während in früheren Interviews das Thema "Gemeinschaftliche Unterstützung" aufgetreten war, war es hier auch das neue Thema "Gemeinschaft", da es hier nicht nur um konkrete Akte der Hilfestellung bei der Arbeit geht, sondern um ein Gemeinschaftsgefühl. In Schritt 3 der Themenanalyse sind beim sozialen Kontext mehrere Bestandteile der Fahrradcommunity aufgefallen. In Schritt 5 wird der Zusammenhang mit dem Wechselspiel von Nähe und Distanz hergestellt, das in der Forschungsfrage auftritt. Die Gemeinschaft ist offenbar eine Form von Nähe. Sie wird im Ergebniskapitel, wo es um die verschiedenen Formen von Gemeinschaft geht, eine Rolle spielen.

7.5 Forschungsethische Aspekte

Es gibt Bereiche, in die sich diese Masterarbeit nicht vorwagt. Johannes Greß beschreibt Subunternehmenskonstruktionen (Greß 2024, S. 53–61) bei Plattformen der Essenslieferung in Österreich. Manchmal wird die Arbeit nicht einmal direkt von einem Subunternehmen erledigt, sondern von diesem an ein weiteres Unternehmen ausgelagert usw., sodass sich sogar dreistufige Auslagerungen ergeben können (Greß 2024, S. 63). In diesem Bereich gibt es selbstständig arbeitende Kurier*innen (Greß 2024, S. 63). Die Konstruktionen wirken intransparent. Offenbar gäbe es gerade hier spezifische, gravierende Formen von Prekarität und spezifische Formen der Auseinandersetzung über Unbestimmtheit. Andererseits sind diese Teile des Forschungsfeldes aber besonders schwer zugänglich, wie auch unter 8.2.7 deutlich wird. Menschen, die über keine Arbeitsbewilligung verfügen, könnten gerade in solchen Wirtschaftsbereichen Beschäftigung finden. Die Herausforderungen, auch im Zusammenhang mit Forschungsethik, wären enorm gewesen, wenn in diesem Bereich geforscht worden wäre. Ähnlich ist das bereits angesprochene Phänomen der Accountvermietung, das zumindest aus Ländern außerhalb Österreichs berichtet wird (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 443). Die vorliegende Masterarbeit betreibt keine Dunkelfeldforschung. Ganz besondere Hindernisse

wären zu überwinden, wenn versucht wird, Menschen über irreguläre und illegale Praktiken zu befragen. Derartige Themen wurden daher weder bei der Rekrutierung von Teilnehmer*innen verfolgt noch in den Interviews angesprochen.

Auch diejenigen Bereiche des Feldes, die in dieser Masterarbeit erfasst wurden, sind aber nicht frei von forschungsethischen Schwierigkeiten. Die Forschungsfrage betrifft zwar nicht direkt das Privatleben der Studienteilnehmer*innen, sondern eher deren Beschäftigung, aber das Privatleben spielt bei Prekarität doch eine Rolle. Viele der Beschäftigten haben keine EU-Staatsbürger*innenschaft (Prinz & Geyer 2023, S. 1f.). Offenbar sind viele als Flüchtlinge nach Österreich gekommen. Wenn im Interview etwa nach dem Weg zur Plattform gefragt wird, könnten die Teilnehmer*innen sich veranlasst sehen, Details ihrer Flucht- und Migrationsgeschichte zu erzählen. In nicht öffentlich zugänglichen Dokumenten weist die Ethikkommission der Universität Wien darauf hin, dass solche Erzählungen zu Retraumatisierung führen können. Außerdem könnten Fragen nach dem Einkommen unangenehm sein. Ein Flüchtling könnte etwa unter seiner Qualifikation beschäftigt sein und nicht wollen, dass man erfährt, wie wenig er verdient. In manchen Interviews wurde nicht gerade von illegalen Praktiken berichtet, aber dennoch über Vorgehensweisen, die von der Plattform nicht gern gesehen oder nicht geduldet werden würden. Es wurden auch Restaurants erwähnt. Zumindest denkbar ist, dass Kurier*innen angeben, dass bestimmte Restaurants besonders unzuverlässig sind usw.

Den forschungsethischen Problemen wird auf mehrere Arten begegnet. Vor dem Interview wurde schriftlich die informierte Einwilligung eingeholt, zumindest von denjenigen Teilnehmer*innen, die als Haupt-Interviewpartner*innen auftraten und deren Aussagen mit einem Audioaufnahmegerät aufgezeichnet wurden. Bei Bedarf wurde der Inhalt des Formulars auch mündlich besprochen. Die Dokumente der Universität Wien wurden verwendet und für die vorliegende Masterarbeit angepasst. Es wurden das Thema der Forschung, die Zwecke der Datenverarbeitung und die möglichen ethischen Probleme beschrieben. Die Teilnehmer*innen wurden auf die Möglichkeit hingewiesen, die Beantwortung von Fragen zu verweigern usw. Pseudonymisierung wurde durchgeführt. Bei der Auswahl der zitierten Interviewpassagen wird in dieser Masterarbeit darauf geachtet, dass nicht zu viele persönliche Details preisgegeben werden. Problematische Inhalte dürfen nicht zuordenbar sein. Die nicht pseudonymisierten Daten werden sicher gespeichert und nach Fertigstellung der Masterarbeit gelöscht.

7.6 Reflexion der methodischen Vorgehensweise

Dwyer und Buckle (2009) erwägen Vor- und Nachteile der Insider*innen- und Outsider*innen-Rolle in Bezug auf das Forschungsfeld. Insider*innen könnten leichteren Zugang zum Feld finden, aber auch durch spezifische Vorannahmen beeinträchtigt sein (Dwyer & Buckle 2009, S. 56, 58f.). Outsider*innen könnten für weniger kompetent gehalten werden (Dwyer & Buckle 2009, S. 57), können aber wohl auch mehr sachliche Distanz wahren. Als dritte Möglichkeit präsentieren die Autorinnen den Zwischenraum; dieser habe mit einer Dialektik der beiden

Positionen zu tun (Dwyer & Buckle 2009, S. 60). Eine Insiderin forscht und wird dadurch zu einer veränderten Insiderin (Dwyer & Buckle 2009, S. 61). Literaturstudium bringt eine Outsiderin näher ans Feld; nach dem Projekt ist sie auch in ihrem Dasein abseits der Forschung von ihren neuen Erfahrungen geprägt (Dwyer & Buckle 2009, S. 61). Es gebe auch partizipative Forschung (Dwyer & Buckle 2009, S. 62), bei der sich der*die Forscher*in offensichtlich ins Feld einmischt, also gerade durch die von außen herangetragene Forschung im Feld eine Wirkung entfaltet. Allgemein solle man auf der Spannung der beiden Rollen aufbauen (Acker 2000, zit. n. Dwyer & Buckle 2009, S. 62).

Ich selbst bezeichne mich nicht als Insider im Feld der Essensliefer-Plattformen. Ich habe keinen besonders prekären Job und keinen Migrationshintergrund. Ich verfüge aber über einige persönliche Erfahrungen in der Fahrradkultur, und das Literaturstudium hat mich näher ans Feld gebracht. Bei Interviews distanzieren ich mich insofern vom Forschungsfeld, als ich darauf hinweise, dass ich keine Beratung bei Rechtsproblemen leiste. Ich nütze für mich den Zwischenraum, indem ich mich auf Relevanzen der Befragten einlasse, deren Probleme in der Gestaltung der Forschung berücksichtige und meine Weltsicht anhand der Analyseergebnisse ändere. Ich lege Rechenschaft über eigene Defizite ab. Erkenntnisse über das Forschungsfeld, die authentisch, aber auch für andere Outsider*innen verständlich sind, sind nur möglich, wenn man den Befragten immer wieder nahekommt und, sofern einem die Befragten Vertrauliches mitteilen, zum*zur zeitweiligen Insider*in erklärt wird. Diese Masterarbeit ist ein Versuch, von der Spannung zu profitieren.

7.7 Gütekriterien und qualitätssichernde Maßnahmen

Strübing et al. (2018) schlagen fünf Gütekriterien qualitativer Sozialforschung vor. Gegenstandsangemessenheit (Strübing et al. 2018, S. 86–88) wird in dieser Masterarbeit hergestellt, indem passende Theorien und Methoden gewählt werden, um die Forschungsfrage zu bearbeiten. Wenn Leitfäden nicht starr sind und von Theorien unterschiedliche Aspekte hervorgehoben werden, wird "*[f]ortgesetzte Justierung*" (Strübing et al. 2018, S. 86) vorgenommen. Dabei wird aber nicht die Theorie so weit verleugnet, dass Aussagen in Interviews, die z. B. Plattformen als neutrale Vermittler darstellen (Srnicek 2017, S. 46f.), für die einzige Wahrheit gehalten werden. Empirische Sättigung (Strübing et al. 2018, S. 88–90) wird angestrebt, indem verschiedene Feldzugänge genutzt werden, Interviewpartner*innen so ausgewählt werden, dass sie frühere Erkenntnisse ergänzen und zumindest der Annäherung an theoretische Sättigung dienen. Theoretische Durchdringung (Strübing et al. 2018, S. 91–93) zeigt sich vielleicht weniger an der Forschungsfrage, dafür aber deutlicher in den Theorien zu Prekarität, dem Arbeitsprozess und Plattformen, die auch in die Gestaltung des Interviewleitfadens Eingang fanden. Textuelle Performanz (Strübing et al. 2018, S. 93f.) soll diese Masterarbeit durch den Stil ihrer Darstellung erzielen, die analytisch präzise ist und mit illustrierenden Beispielen aufwartet. Originalität (Strübing et al. 2018, S. 94–96) bietet die Masterarbeit, wenn neue Erkenntnisse aus empirischen Daten begründet werden.

Der Begriff Qualitätssicherung weckt Assoziationen mit industrieller Fertigung. Glühbirnen und andere Leuchtmittel werden wohl im letzten Fertigungsschritt vor der Verpackung noch einige Male ein- und ausgeschaltet, um zu sehen, ob sie auch ihre gewünschte Leuchtwirkung entfalten. Auch diese Masterarbeit schickt sich an, Licht in die oft finstere Realität der Prekarität zu bringen. Die mechanische Sicherstellung der Gütekriterien ist dabei ein notwendiger Bestandteil. Die spezifische Qualität dieser Masterarbeit soll aber darüber hinausgehen und darin bestehen, dass provokative Erkenntnisse geäußert und bei dem*der geschätzten Leser*in bedeutsame Einsichten hervorrufen. Die Kreativität, zu deren Erzielung die Qualitätssicherung freilich ein wertvolles Hilfsmittel ist, soll, verpackt in dieser Masterarbeit, deren eigentliche Leuchtkraft bewirken.

7.8 Limitationen und Herausforderungen

Probleme gab es beim Zustandekommen von Interviews und dadurch, dass auf andere Erhebungsmethoden verzichtet wurde. Idealerweise würde man Interview-Teilnehmer*innen auch über social media finden, was für diese Masterarbeit nur am Rande geschehen ist. Die Plattformarbeit ist offensichtlich ein Phänomen des digitalen Zeitalters. Außerdem hätte der Forscher selbst bei einer Plattform arbeiten können. Dieses Arbeitsfeld ist ja besonders niederschwellig zugänglich. Auch andere Erhebungsmethoden haben in diesem Bereich schon zu Erkenntnissen geführt: in privaten WhatsApp-Gruppen (Reyes 2024, S. 474) oder mit Fokusgruppen und Screenshots von Smartphones (Allen-Perkins & Cañedo-Rodríguez 2023, S. 439). Auch dass ein Interviewpartner von einem Manager derselben Plattform empfohlen wurde, hat wahrscheinlich zu einem Bias geführt.

Es wurden keine Vertreter*innen des Managements großer Plattformen interviewt. Es wurden keine Kurier*innen interviewt, die bei transnationalen Plattformen erst seit einigen Monaten arbeiten. Subunternehmen wurden ausgeklammert. Auf diese Tatsachen, deren Begründungen und Konsequenzen wird an mehreren Stellen dieser Masterarbeit eingegangen, etwa im Zusammenhang mit Erreichbarkeit, Sprachschwierigkeiten, unterbleibender Dunkelfeldforschung und fehlender theoretischer Sättigung.

Probleme gab es weiters bei der Durchführung von Interviews. Es gab störenden Lärm, mögliche mithörende Personen in Kaffeehäusern und Schanigärten. Ein Interviewpartner bestand darauf, gemeinsam mit mindestens einem Freund interviewt zu werden. Der Forscher hatte aber kein Gruppeninterview vorbereitet. Sprachprobleme traten auf. Dadurch ergab sich schon bei der Auswahl von Interviewpartner*innen ein Bias, da viele Arbeiter*innen in dem Bereich weder Deutsch noch Englisch sprechen. In den Interviews sind manchmal Missverständnisse aufgetreten, die gar nicht geklärt werden konnten.

Das Thema sollte idealerweise in einem größeren Rahmen untersucht werden. Plattformen sind ein globales Phänomen. Die Einschränkung auf Österreich wird dem Forschungsthema nicht unbedingt gerecht. Außerdem kann eine Masterarbeit zwar mehr als eine Stadt Österreichs betrachten, dabei aber nicht einmal ganz Österreich abdecken.

Auch die Auswertung mittels Themenanalyse gestaltete sich schwierig, nämlich wenn Fundstellen zu jedem Thema interviewübergreifend verglichen werden sollen. Im Verlauf der Forschung wird die Anzahl der durchzuführenden Vergleiche sehr groß. Feinheiten einzelner Interviews sind wahrscheinlich nicht immer zur Geltung gekommen.

8 Ergebnisse

Das Verfahren der Themenanalyse, das für die Auswertung der Interviews angewandt wurde, hat Ergebnisse in den drei Bereichen der Forschungsfrage und allgemein Erkenntnisse zu den Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit, die unter dem Titel "Organisierung" erfasst werden, erbracht. In den Ergebnissen kristallisieren sich außerdem drei Begriffe von größerer, auch übergreifender Bedeutung heraus, nämlich offene Gemeinschaftlichkeit, persönliche Präferenz und schwere Konflikte, die beim Schreiben der Zwischenfazit- bzw. Fazit-Dokumente gefunden wurden, wie in 7.4.1 erwähnt. Auf diese drei Begriffe wird am Ende dieses Kapitels eingegangen.

Vorweg einige Angaben zum Verdienst, der in den Interviews auch erfragt wurde: die Antworten der Kuriere liegen zwischen 470 Euro netto pro Monat zzgl. ca. 100 Euro Trinkgeld und 2000 bis 3000 Euro pro Monat, wobei die Wochenarbeitszeit sehr verschieden und oft nicht bekannt ist, Brutto- und Nettoangaben manchmal nicht unterschieden werden, verschiedene Beschäftigungsmodelle vorliegen und Trinkgelder oft nicht erwähnt werden.

8.1 Karrieremöglichkeiten

Mit den Karrieremöglichkeiten, die als ein Aspekt der Forschungsfrage dieser Masterarbeit genannt werden, sind eigentlich nicht nur Karrieremöglichkeiten im engeren Sinne gemeint. Es geht vielmehr um den Erwerb von Ressourcen, die auch außerhalb der unmittelbaren, derzeitigen Beschäftigung einen Wert haben. Dieser Wert bemisst sich am Beitrag, den diese Ressourcen zu den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung leisten.

Die Feldforschung erbrachte einige Einsichten zu dieser Problematik. Es gibt Hinweise darauf, dass auch bei Plattformen der Essenslieferung, die Menschen doch idealtypisch nur für eine einzelne Aufgabe beschäftigen, Karrieren möglich sind, die in einem Aufstieg innerhalb einer Hierarchie bei dieser Plattform bestehen. Eine höhere hierarchische Position bedeutet dabei offenbar mehr Bestimmungsmöglichkeiten und damit einen Machtvorteil in den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit. Ein Manager einer lokalen Plattform gibt im Interview an, dass alle, die in der Verwaltung der Plattform tätig sind, zumindest früher einmal Kurier*innen waren. Die Zufriedenheit bei dieser Plattform ist anscheinend hoch. Der Manager gibt nämlich weiters an, dass einige auch dann in der Verwaltung der Plattform verbleiben, wenn sie ein nebenbei betriebenes Studium abgeschlossen haben. In diesem Sinne kann man

also rückwirkend, aus der Perspektive von denjenigen, die die Karriere bereits gemacht haben, bestätigen, dass es Karrieremöglichkeiten gegeben haben muss oder noch gibt. Eine weitere Form einer rückwirkend feststellbaren Karriere ist diejenige zum*zur Betriebsrät*in. Während der interviewte Betriebsrat kaum Karrieren ins Management erwähnt und allgemein Fluktuation sowohl unter den Kurier*innen als auch unter den Manager*innen feststellt, zeigt seine eigene Karriere, dass Aufstiege einmal möglich waren. In diesem Fall erfolgt der Aufstieg zwar nicht in einer Hierarchie der Plattform-Verwaltung, sondern in der Hierarchie der Arbeitnehmer*innenvertretung, wo höhere Positionen auch mit erweiterten Befugnissen bezüglich des Unternehmens verbunden sind. Mehrere Beispiele aus den Interviews zeigen außerdem, dass Ressourcen nicht nur in Form der Besetzung höherer Positionen erworben werden können oder konnten. Ortskenntnis und der bessere Umgang mit den körperlichen Belastungen sind Beispiele, die hier genannt werden.

Karrieren, die von einer Plattform der Essenslieferung zu einer anderen solchen Plattform führen, stehen prinzipiell mit Mobilitätsmacht (Smith 2006, S. 391) in Verbindung. Dass diese nicht allzu groß sein dürfte, deutet eine Aussage eines Managers an, der angibt, über eine Warteliste an Interessent*innen für die Tätigkeit als Kurier*in zu verfügen.:

I: Mhm ah, findet ihr immer neue Leute?

M01: Ja. Ja. Also wir haben definitiv noch nie (...) nee, noch nie das Problem gehabt, dass wir keine Leute finden, im Normalfall haben wir eine lange Warteliste.

(Interview 4, Zeile 580-582)

Offensichtlich wäre für diesen Manager der Weggang eine*r Kurier*in, welche Gründe auch immer er*sie dabei angibt, zu verschmerzen. Kurier*innen geben an, dass sie in der Vergangenheit zu einer Plattform wechseln konnten, deren Arbeitsmöglichkeiten sie als flexibler beschreiben. Auch Jobempfehlung durch Bekannte wird erwähnt.

In vielen Fällen wird aber im Bereich der Plattformen der Essenslieferung keine oder zumindest keine offiziell anerkannte Karriere realisiert. Aus verschiedenen Gründen wird eine solche von den Kurier*innen gar nicht angestrebt. Manche verfolgen Ziele abseits der Plattformarbeit und haben dort manchmal bessere Karrierechancen. Ein Kurier sieht seine Tätigkeit in der Essenslieferung als Baustein in seiner Lebensplanung, die auch darin besteht, seine Frau nach Österreich nachzuholen und ein eigenes Restaurant zu eröffnen. Ein anderer Kurier plant, seine Sprachkenntnisse zu verbessern und zum Beispiel Flugbegleiter zu werden. Ein weiterer Kurier denkt weniger an einen Aufstieg im Bereich der Plattformarbeit, obwohl er solche Aufstiege für möglich hält, sondern eher an Beschäftigung im Zusammenhang mit seinem Studium. Wieder ein anderer Kurier sieht für sich allgemein sehr wenige erstrebenswerte oder erreichbare höhere Jobs, wobei er sich sowohl auf Plattformarbeit als auch andere Bereiche bezieht. Auch Statusgewinn im Bereich einer Plattform ist möglich, ohne dass dabei eine höhere, bei der Plattform definierte Position eingenommen werden würde. Ein Kurier leitet eine Onlinegruppe mit mehr als hundert Mitgliedern und bezeichnet sich als Mitglied einer größeren

Fahrradcommunity Wiens. Karrieren innerhalb der Plattformwelt werden außerdem durch Hindernisse erschwert. Ein Manager spricht aus, dass es keine Fortbildungen gibt. Ein Betriebsrat einer großen Plattform erwähnt Vertreter*innen höchster Hierarchieebenen im transnationalen Management. Offenbar ist deren Distanz zu einfachen Kurier*innen groß. Er erwähnt auch Grenzen der Aufstiegsmöglichkeiten.

8.2 Wechselspiel von Nähe und Distanz

Derjenige Aspekt der Forschungsfrage, der sich mit dem Wechselspiel von Nähe und Distanz beschäftigt, betrifft zunächst nur das Verhältnis von Plattform und Kurier*innen. Im Lauf der Forschung wurden andere Formen von Nähe und Distanz gefunden, die auch die Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit beeinflussen. Nähe unter Kurier*innen hat viel mit der gemeinschaftlichen Dimension zu tun, die sich aus der theoretischen Betrachtung des Forschungsproblems ergeben hat. Der Betriebsrat spielt, falls er bei einer Plattform überhaupt vorhanden ist, selbstverständlich eine Rolle in den Auseinandersetzungen zwischen der Belegschaft und dem Management. An den erhobenen Daten zeigt sich außerdem, dass Nähe ein komplexes Phänomen ist. Ein Naheverhältnis kann gerade dadurch bestimmt sein, dass der anderen Person Freiräume eingeräumt werden. Außerdem treten Spaltungen und Dissonanzen, wie zu erwarten war, auch innerhalb von sozialen Gebilden auf, die in anderer Hinsicht von Harmonie und Zusammengehörigkeit gekennzeichnet sind.

8.2.1 Solidarität und Hoffnung

Manche Erkenntnisse zeigen aktuelle, gelebte Solidarität unter Kurier*innen. Andere Erkenntnisse lassen eher deren Unvollkommenheit und die Hoffnung auf ihre zukünftige Herstellung erkennen. Der Einfluss dieser Vergemeinschaftungen im Rahmen der Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung ist teilweise, etwa bei den Schilderungen des interviewten Betriebsrats, durchaus sichtbar. In anderen Fällen helfen Kurier*innen einander aus, um unter den gegebenen Bedingungen der Unbestimmtheit zurechtzukommen.

In einem Beschäftigungsfeld, in dem laut theoretischen Modellen Isolation herrschen kann, geben manche Kurier*innen auch an, dass sie die Vornamen von vierzig oder fünfzig anderen Kurier*innen derselben Plattform kennen. Offensichtlich ist es bei Plattformen möglich, deutlich mehr als nur den einzelnen Auftrag wahrzunehmen. Solidarität wird auch insofern gelebt, als man sich gegenseitig vor Polizeikontrollen warnt. Die Existenz einer einschlägigen WhatsApp-Gruppe wird behauptet. Das im Methodenkapitel bereits zitierte Beispiel von Zugehörigkeit zu einer Gruppe von Radfahrer*innen, die sich durch Sport und auch sportliche Höchstleistung definiert, ist ein weiterer Beleg für Zusammengehörigkeit. Ein Kurier berichtet von einer Onlinegruppe, die er als seine eigene bezeichnet. Bei Gesprächen im Feld zeigte sich außerdem, dass Kurier*innen bestimmte Aufträge ablehnen und sich auch darüber austauschen, welche Aufträge unbeliebt sind. Falls einmal ein größerer Kreis von Kurier*innen

Aufträge systematisch nach bestimmten Kriterien ablehnen würde, wäre das offenbar ein erster Schritt, die Belegschaft zu organisieren und einen kollektiven Willen auszudrücken.

In anderen Fällen scheint das Naheverhältnis unter Kurier*innen eher eine Notlösung zu sein. Ein Kurier erwähnt, dass er keine Einschulung bekommen hat, dafür aber von anderen Kurier*innen gelernt hat. Die distanzierte Plattform bietet wenig Unterstützung, während Kurier*innen anscheinend einspringen müssen. Kurier*innen können auch aufgrund ihrer mangelnden Sprachkenntnisse auf andere Kurier*innen angewiesen sein. Ein Kurier gibt an, dass seine beiden Freunde, die kaum Deutsch sprechen, immer mit ihm zusammenarbeiten und dass er für sie übersetzen kann. Einer dieser jungen Männer mit geringen Sprachkenntnissen zeigt eine englischsprachige Zusammenfassung von Vorwürfen vor, die die Plattform ihm gegenüber erhebt. Er bittet um Hilfe bei seinen Problemen. Die gemeinschaftliche Zusammenarbeit wird eventuell freiwillig gepflegt, aber offenbar gibt es dazu für diese Kuriere kaum Alternativen. Allgemein traten bei der Feldforschung in vielen Fällen Sprachprobleme auf.

Manche Formen von Zusammenhalt werden im Forschungsfeld erwähnt, sind aber derzeit nicht oder nicht im gewünschten Ausmaß realisiert. Ein Kurier arbeitet seit 2019 in der Essenslieferung, also seit einer Zeit, als noch kaum E-Mopeds in Verwendung waren. Er ist begeisterter Radfahrer und fühlt sich in eine Fahrradcommunity eingebunden. E-Mopeds hält er für deutlich langsamer als sein Rennrad. Heute sieht er das Ende seiner Zeit als Fahrradkurier heraufdämmern. Allgemein und außerhalb der Interviews wird von einer allmählichen Verschlechterung der Arbeitsbedingungen in der Plattform-Essenslieferung, die anfangs höhere Löhne aufweise, gesprochen (Altenried 2024, S. 1121). Ein interviewter Betriebsrat spricht von einer Verschiebung von Fahrrädern zu E-Mopeds. Der fahrradbegeisterte Kurier ist sich nicht ganz sicher, ob auch E-Moped-Fahrer*innen zur Community gehören. Offenbar ist die Fahrradcommunity nicht mehr so stark wie früher im Bereich der Essenslieferung präsent. Eine gewisse Wehmut klingt in diesem Interview an.

Auch ein Betriebsrat spricht im Interview von einem Naheverhältnis zwischen Kurier*innen, das nicht in einem wünschenswerten Ausmaß verwirklicht ist. Er sagt, dass sich eine gewerkschaftliche Initiative darum bemüht, eine Gemeinschaft unter Kurier*innen herzustellen.

[B01: ...] because the unfortunate truth is, with this kind of, you know, multinational workforce, who is, you know, struggling to find employment, they are not inclined to use the system as they could. Again, one of the things that we do here at @@Council of Couriers## is to give them those resources. So, we make appointments for Arbeiterkammer for these riders, we go with them if they can't speak German, yeah, we're literally the only glue that keeps these communities together, and then we also connect them to, you know, bike-related activities like, you know, races, international races, things like that

(Interview 7, Zeile 815-821)

Diese Gemeinschaft soll offenbar auch den Zweck haben, eine wirkungsvolle Arbeiter*innen-Vertretung gegenüber dem Management aufzubauen. Es besteht Hoffnung, dass diese Gemeinschaft in Zukunft gestärkt wird. Teile davon sind schon verwirklicht, und das auf durchaus überraschende Weise, nämlich in Form von überstaatlicher Zusammenarbeit. Der interviewte Betriebsrat erwähnt den SE-Betriebsrat als europäischen Konzernbetriebsrat. Das Kürzel "SE" bezieht sich dabei offenbar auf die Gesellschaftsform "societas europaea". In diesem Rahmen finde Austausch mit Kolleg*innen aus anderen Ländern statt und diene auch dem Aufbau einer arbeitnehmer*innenseitigen Position in einer Auseinandersetzung mit dem Management, so lässt sich dem Interview entnehmen. Hier führt Vergemeinschaftung dazu, dass die Auseinandersetzung um die Unbestimmtheit mit dem Management dezidiert im Sinne der Arbeitnehmer*innen vorangetrieben wird.

8.2.2 Uneinigkeit, Randbereiche

Manche Tendenzen im Forschungsfeld sprechen nicht für eine starke, geeinte Verhandlungsposition aller Kurier*innen im Rahmen der Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit. Manche Teile der Arbeiter*innenschaft erscheinen geradezu an den Rand gedrängt. Es gibt Spaltungen.

Theoretische Konzepte sprechen von degradiert, zerstückelter Arbeit (Braverman 1977, S. 70f.; 158). Plattformen streben in diesem Zusammenhang die „digital legibility“ (Woodcock & Graham 2020, S. 24) der Arbeit an. Anzunehmen ist, dass Arbeiter*innen, wenn dieses theoretische Modell zutrifft, nur an einer einzelnen Aufgabe orientiert sind und darüber hinaus nichts von ihrem Arbeitsumfeld, auch nicht ihre Kolleg*innen, wahrnehmen. Tatsächlich gibt ein Kurier in einem informellen Gespräch an, dass er nie jemanden von der Plattform gesehen hat, obwohl er dort arbeitet. Die Digitalisierung kann also so weit gehen, dass gar keine menschliche Interaktion mehr stattfindet. In einem Interview wird erwähnt, dass manche Kuriere nur in kleine Gemeinschaften eingebunden sind. In diesem Interview tritt das Thema "Plattform-Geschäft", das in den Auswertungen anderer Interviews identifiziert wurde, gar nicht auf. Es wird also nicht oder kaum über das große Ganze der Plattform-Unternehmen, der Geschäftslage, der Konzerne usw. gesprochen. Es werden in dem Interview auch keine Vergleiche verschiedener Beschäftigungsformen, also des Angestelltenverhältnisses und der freien Dienstnehmer*innenschaft, angestellt, etwa hinsichtlich ihrer sozialen Absicherung. Es gibt also Kurier*innen, die ihre unmittelbare Arbeit erledigen, aber die Rahmenbedingungen nicht thematisieren.

Auch Tendenzen eines Konkurrenzverhältnisses unter Kurier*innen zeigen sich in den Daten, zumindest aus der subjektiven Sicht eines Kuriers. Er gibt an, dass er selbst nicht derjenige mit der geringsten Fahrleistung und dem geringsten Verdienst sein möchte und dass andere von einem Konkurrenzverhältnis reden. Man müsse bei neuen Aufträgen schnell zugreifen. Bei der Plattform gebe es auch allgemein übliche irreguläre Praktiken. Es könnte Erfahrungssache sein, wie die besten Aufträge zu holen sind. Es ergibt sich, zumindest in dieser subjektiven Darstellung, das Bild einer Plattform, bei der Menschen gegeneinander arbeiten und dabei

Tricks anwenden, die nicht allzu viele andere kennen dürfen. Die Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit bekommen eine neue Dimension eines Gegeneinanders der Kurier*innen.

Im Forschungsfeld zeigen sich Distanzierung und Spaltungen innerhalb der Gemeinschaft der Kurier*innen. Ein Kurier, der sich, wie bereits erwähnt, als Teil einer umfassenden Fahrradcommunity sieht, distanziert sich allmählich von der Plattform. Er findet andere Nebenjobs neben seinem Studium und wird die Tätigkeit bei der Plattform beenden, weil er offenbar eine Arbeit, die zu seinem Studium passt, ausüben möchte. Für seine Absichten sind wohl individuell-biografische Gründe ausschlaggebend, aber dazu kommt noch das bereits beschriebene Brüchigwerden der Fahrradcommunity. Eine Spaltung der Belegschaft wird auch sichtbar, wenn man zwei Sichtweisen auf dieselbe Plattform vergleicht. Ein Kurier ist seit etwas mehr als einem Jahr bei der Plattform @@Mahlzeit##. Ein anderer Kurier ist seit sechs Jahren in der Essenslieferung, war früher bei derselben Plattform und berichtet von sportlichen Veranstaltungen und Partys, die dort einmal organisiert wurden. Er berichtet auch von einer Organisationsstruktur der Plattform @@Mahlzeit## mit Teams und Teamleiter*innen. Er ist mit vielen Leuten bekannt. Der Kurier hingegen, der noch nicht auf eine so lange Tätigkeit zurückblicken kann, erwähnt keine vergleichbare Organisationsstruktur, keine sportlichen Wettbewerbe und keine großen Onlinegruppen, in denen die Leute sich rund um die Plattformarbeit selbstständig organisieren. Tatsächlich wurden bei der Plattform neue Funktionen geschaffen, und es gibt nur mehr wenige Teamleiter*innen in dem geschilderten Sinne, so ein interviewter Betriebsrat. In den beiden Interviews zeigen sich zwei ganz verschiedene Sichten auf dieselbe Plattform, wobei diese gleichzeitig einem Wandel unterworfen ist. Anscheinend gibt es verschiedene Teile der Belegschaft. Während innerhalb jedes dieser Teile persönlicher Austausch gepflegt wird, scheint es zwischen den Teilen deutlich weniger Kommunikation zu geben. In diesem Zusammenhang fällt bei einer anderen Plattform auf, dass Veranstaltungen mit Bezug zur Firma vielleicht nicht auf alle Beschäftigten gleichermaßen einladend wirken. Eine regelmäßige Veranstaltung wird gleich bei der ersten Erwähnung in einem Interview mit Alkohol in Verbindung gebracht. Die Veranstaltung wird auch als "Stammtisch" (K11, Interview 8, Zeile 462) bezeichnet. Bei den österreichischen Plattformen der Essenslieferung gibt es viele Kurier*innen aus Ländern wie Syrien und Afghanistan. Der gemeinsame Konsum alkoholischer Getränke könnte manche Menschen eher abschrecken. Die Gemeinschaft, die von Beteiligten als besonders eng erlebt wird, hat Schwierigkeiten, ihre Grenzen wahrzunehmen.

Frauen wirken sehr distanziert vom männlichen Teil der Belegschaft. Die Geschlechterverteilung ist sehr unausgewogen bei Plattformen der Essenslieferung. Der Autor der Masterarbeit hat viel Zeit auf der Straße verbracht, um Kurier*innen für Interviews zu rekrutieren, hauptsächlich in Wien, zu verschiedenen Tageszeiten in verschiedenen Gegenden. Alle Interviewteilnehmer waren männlich, ebenso alle Personen, die zumindest für ein kurzes Gespräch auf der Straße stehen geblieben sind oder auch nur einen Flugzettel angenommen haben. Von wahrscheinlich deutlich mehr als hundert Personen, die auf der Straße als Kurier*innen erkennbar waren, waren weniger als fünf weiblich. Kuriere einer der drei großen

Plattformen geben in einem Interview an, dass es bei dieser Plattform gar keine Frauen gibt. In manchen Interviews hatte der Interviewer Schwierigkeiten, die im Leitfaden vorgesehene Frage nach einem Unterstützungsprogramm für Frauen überhaupt zu stellen, weil die Frage angesichts früherer Interviewaussagen deplatziert wirkte:

I: Und gibt es irgendein Programm zur Unterstützung von Frauen? Dass jetzt Frauen irgendwie gefördert werden (.) Ist Ihnen wahrscheinlich nichts aufgefallen. Okay, gut.

(Interview 1, Zeile 667-668)

Sogar der interviewte Betriebsrat gibt an, dass es kein Unterstützungsprogramm für Frauen gibt. Die Existenz einer Teamleiterin, die ein Team leitet, in dem nur Frauen vertreten sind, wird bestätigt, zumindest für die Vergangenheit, wobei andererseits gesagt wird, dass derartige Teams und die Funktion des*der Teamleiter*in im Schwinden begriffen sind. Ein Forschungsteilnehmer hat Schwierigkeiten, weibliche Kurierinnen überhaupt zu bezeichnen:

K11: Also, wär' mir jetzt nix aufg'fallen, dass irgendwas angeprangert wird, dass man sagt, okay, wir stellen jetzt vermehrt / wir schauen darauf, dass vermehrt jetzt F- / äh weibliche Fahrer oder halt (schmunzelt) Fahrerinnen angestellt werden [I: ja], also (.) Wir haben Fahrerinnen, aber es ist eher a Rarität.

(Interview 8, Zeile 573-576)

Die Tätigkeit außerhalb des Haushalts ist männlich dominiert. Schilderungen widriger Arbeitsbedingungen und Verknüpfungen mit natürlichen Gegebenheiten kommen in den Interviews vor. Eine Plattform, die sich als nachhaltig bezeichnet, hat kein Förderungsprogramm für Frauen, bemüht sich aber, Frauen auf Bildern darzustellen. Insofern eine einige Belegschaft dem Management gegenübertritt, berücksichtigt diese Belegschaft offenbar kaum ihre Heterogenität nach dem Geschlecht.

8.2.3 Schwierigkeiten der Repräsentation

Die empirisch erhobenen Daten widersprechen nicht der Annahme, dass die Repräsentation und kollektive Willensäußerung schwach ist. Sofern ein Betriebsrat überhaupt existiert, ist er bei seinem Eintreten für Anliegen der Belegschaft auch mit Problemen der Distanzierung von dieser Belegschaft konfrontiert.

Bei einer lokalen Plattform wird angegeben, dass Vergütungssätze erhöht wurden. Im Interview wird nicht thematisiert, ob die Erhöhung über oder unter der Inflationsrate lag. Es gebe eine Möglichkeit für Kurier*innen, bei Aussendungen Rückfragen zu stellen. Es existiert bei dieser Plattform kein Betriebsrat, und kollektive Verhandlungen oder eine Einbindung der Beschäftigten in die Entscheidung über Vergütungssätze werden im Interview nicht erwähnt. Bei einer der Plattformen, die in einen Konzern eingebunden sind, gibt es wenig Einbindung der Kurier*innen in Entscheidungen der Plattform. Ein Betriebsrat existiert zwar, der Großteil der Beschäftigten hat aber freie Dienstverträge und unterliegt nicht dem Kollektivvertrag, zumindest nicht was einen Mindestlohn pro Zeiteinheit betrifft (Bundesarbeitskammer 2026a).

Der Interviewer fragt in dem Interview zwar nicht nach dem Betriebsrat, dieser wird aber auch nicht von den Interviewten angesprochen. Während bei einer lokalen Plattform immerhin noch eine informelle Auseinandersetzung um die Anzahl verfügbarer Zeitslots stattfindet (siehe dazu genauer Abschnitt 8.3.5 unten), wird nichts dergleichen von den Interviewten der großen Plattform erwähnt. Falls der Betriebsrat auch etwas im Sinne der freien Dienstnehmer*innen bewirken kann, ist nicht auszuschließen, dass die Interviewten gar nichts davon wissen. Vermutlich sind sie sich keiner Möglichkeit der kollektiven Willensäußerung, mit Ausnahme der Arbeiterkammer, die bei individuellen Problemen zur Seite steht und im Interview erwähnt wird, bewusst.

Trotz aller Nähe, die bei einer kleinen, lokalen Plattform zwischen Kurier*innen und Management herrscht, verfügen die Kurier*innen dort kaum über eine kollektive Stimme. Es handelt sich größtenteils um selbstständige Fahrer*innen, also Geschäftspartner*innen der Plattform, die gar nicht zur Belegschaft zählen. Es existiert kein Betriebsrat. Auf respektvolle Kommunikation wird Wert gelegt. Aufträge werden den Kurier*innen nicht von einem Algorithmus verordnet, sondern in einer Liste angeboten, aus der jede*r Kurier*in einen Auftrag auswählen kann, indem er*sie diesen mündlich über Funk durchsagt. Bei Regelverstößen wird, laut einem Vertreter des Managements, alles darangesetzt, wieder Einverständnis herzustellen:

M01: Wir setzen uns äh mit (.) dem Boten zusammen. Also, ich mein, erst mal wird wahrscheinlich darüber geschrieben, ähm oder telefoniert, und wenn das irgendwie so nicht lösbar ist, dann setzen wir uns mit dem Boten oder der Botin zusammen und schauen, wie wir wie wir eine Lösung finden, warum ist das so, was können wir besser machen, was braucht der Bote oder die Botin vielleicht von uns dafür.

(Interview 4, Zeile 498-502)

Kurier*innen dieser Plattform berichten über Einschulungen und hilfsbereite Büromitarbeiter*innen, sie äußern mitunter Verständnis für wirtschaftliche Probleme der Plattform. In diesem Sinne herrscht Nähe zwischen Kurier*innen und Management. Kurier*innen werden, in vielen Fällen, als Individuen ernst genommen. Andererseits ist einem Kurier nicht bewusst, ob die Erhöhung der Vergütungssätze über der Inflationsrate lag. Im Interview werden, anders als in dem früher zitierten Interview, keine Verhandlungen über die Anzahl der Zeitslots erwähnt, wie sie in Abschnitt 8.3.5 noch genauer geschildert werden. Während in Interview 3 das Thema "Rechtlicher Rahmen der Beschäftigung" im Zusammenhang mit großen Plattformen fünf Mal auftritt und auch mit Erwägungen über soziale Absicherung freier Dienstnehmer*innen verknüpft wird, tritt dieses Thema in Interview 6, das mit einem Kurier einer lokalen Plattform geführt wurde, nur einmal auf, und zwar bei einer bloßen Erwähnung des Selbstständigenstatus. Auch andere Themen über den größeren sozialen Zusammenhang wie "Politisches Engagement, Politik" und "Plattform-Geschäft" treten bei Interviews mit Kurier*innen der lokalen Plattform kaum auf. Das Management nimmt also

die Kurier*innen zwar wahr, aber die Kurier*innen verfügen über wenig Mittel der kollektiven Willensäußerung.

Eine der untersuchten Plattformen verfügt über einen Betriebsrat. Dieser möchte die Kurier*innen vertreten, also diesen nahe sein, indem er ihre Probleme versteht und ihre Anliegen aufgreift. An mehreren Stellen des Datenmaterials drückt sich aber auch Distanz zwischen dem Betriebsrat und den Kurier*innen aus. So gibt ein Betriebsrat im Interview an, dass nie ein*e Kurier*in etwas Positives über die Flexibilität der freien Dienstnehmer*innen gesagt habe:

when the freelancer position was sort of first established it's advertised as being flexible work [I: Ah], this is the term that they use constantly, in my experience as Betriebsrat I have never ever heard this as a plus from any worker.

(B01, Interview 7, Zeile 242-244)

In Interviews haben Kuriere aber sehr wohl auch positive Seiten flexibler Arbeit, auch bei freien Dienstverträgen, gefunden, so wird z. B. die Verfügbarkeit von Schichten bei einer Plattform mit freien Dienstverhältnissen gelobt, wie im Zitat ausgedrückt wird. Vor der zitierten Stelle wurde darüber gesprochen, dass jemand die Plattform wechseln wollte.

I: Aha. War @@MealPlus## damals besser?

K01: Ja, nicht braucht Schicht.

I: Aha.

K02: @@MealPlus## kannst du, wann du willst, arbeiten, zum Beispiel in der Früh acht bis in der Nacht bis zwölf Uhr oder elf.

#0:02:27.0#

I: Und bei @@Mahlzeit## bekommt man ganz schwer eine Schicht, oder?

K01: Ja.

K02: Den ganzen Tag suchen und manchmal vierstündig kannst du nehmen. Oder zum Beispiel pro Woche zehnstündig kannst du nehmen. Nicht mehr als zehn Stunden. Aber zehn Stunden äh zum Beispiel du darfst hundert Euro arbeiten.

(Interview 1, Zeile 59-69)

Die Flexibilität der Arbeitszeiten wird von diesen Kurieren also gerade dann positiv hervorgehoben, wenn man nicht einmal an einen Schichtplan gebunden ist. Die Sicht des Betriebsrats könnte demgegenüber stark auf Personen mit echten Dienstverträgen fokussiert sein. Er selbst verfügt selbstverständlich über einen echten Dienstvertrag. Der weitaus überwiegende Großteil der Kurier*innen bei seiner Plattform und über alle Plattformen in Österreich hinweg sind aber freie Dienstnehmer*innen oder Selbstständige. Dabei hat der Betriebsrat seine Organisierungstätigkeit ursprünglich selbst noch als freier Dienstnehmer damit begonnen, freie Dienstnehmer*innen zusammenzubringen und setzte sich auch danach

für deren Anliegen ein, wie er im Interview angibt. Ganz allgemein scheinen sich Bemühungen des Betriebsrats, eine Gemeinschaft aufzubauen, auch auf freie Dienstnehmer*innen zu beziehen, wie im Interview anklingt. Viele Kurier*innen verlassen ihm zufolge die Plattform oft schon nach einigen Monaten wieder, während echte Dienstnehmer*innen im Durchschnitt wahrscheinlich länger beschäftigt sind. Nicht nur durch seinen Kündigungsschutz als Betriebsrat, sondern auch durch seinen echten Dienstvertrag ist der Betriebsrat heute in einer anderen Beschäftigungssituation als diejenigen, die er zumindest in gewissem Sinne vertreten soll. Er nimmt in seiner eigenen Arbeitsrealität Probleme anders wahr als die meisten Kurier*innen und steht diesen in diesem Sinne fern.

Auch innerhalb der Belegschaft von Plattformen der Essenslieferung können Vorurteile auftreten. Der Betriebsrat spricht über kulturelle Unterschiede unter den Kurier*innen und über verschiedene Sprachkulturen, von denen z. B. diejenige seines eigenen Herkunftslandes angriffslustig wirken könne. Er erwähnt mangelnde Kenntnisse des österreichischen Systems und "varying experiences with democracy" (B01, Interview 7, Zeile 568). Die Distanziertheit des Betriebsrats von Teilen der Belegschaft äußert sich also auch darin, dass der Betriebsrat kulturelle Unterschiede und Unwissen als Defizite benennt. Es handelt sich um Ratlosigkeit oder auch um Unterstellungen. In beiden Fällen wird eine Schwäche der kollektiven Repräsentation sichtbar.

Auch in dem Fall, dass bei einer Plattform ein Betriebsrat existiert, ist nicht garantiert, dass sich viele Kurier*innen um die Betriebsrät*innen scharen. Während des Interviews in den Räumlichkeiten einer gewerkschaftlichen Initiative hat niemand das Lokal, das direkt an einem Hauptadweg liegt und offene Türen hat, betreten. Dabei spricht der Betriebsrat von "community building" (B01, Interview 7, Zeile 662). Der Feldforscher hat Orte wahrgenommen, an denen sich Gemeinschaften zusammenfinden, etwa auf der Straße oder online. Es scheint also keine grundsätzliche Aversion zu geben, sich zusammenzufinden.

Ein grundsätzliches Problem der Vertretung von Arbeiter*inneninteressen besteht darin, dass die Vertretung auf einer höheren Ebene und im größeren Rahmen der Auseinandersetzung stattfindet. Im Interview mit dem Betriebsrat tauchen andere Themen als in Interviews mit Kurier*innen oder dem Management auf. Selbstverständlich ist das auch darauf zurückzuführen, dass für den Betriebsrat ein spezieller Interviewleitfaden verwendet wurde. Dass andere Themen relevant sind, war zu erwarten. Tatsächlich taucht an sechs Stellen das Thema "Politisches Engagement, Politik" auf, das in den meisten Interviews gar nicht vorkommt. Es wurde auch ein neues Thema "Betriebsratstätigkeit, Arbeitnehmer*innenvertretung" identifiziert, das in anderen Interviews gar nicht auftritt. Das Interview dreht sich auch um den Sozialstaat, politische Systeme und internationale Vergleiche. Es werden europäische Rechts-außen-Politiker*innen und der Neoliberalismus erwähnt. Diese Themen sind weit vom Arbeitsalltag gewöhnlicher Kurier*innen entfernt. Auch das professionelle Ausbildungsprogramm, das der Forschungsteilnehmer als Betriebsrat durchläuft, dient einerseits der besseren Vertretung der Interessen der Kurier*innen, vermittelt aber

andererseits Eindrücke, die den einfachen Fahrer*innen nicht zugänglich sind. Der Betriebsrat muss, damit er glaubhaft die Auseinandersetzung mit dem Management führen kann, die Verbindung zur Basis aufrechterhalten. Die Schwierigkeiten bei diesen Bemühungen wurden in den Interviews sichtbar.

8.2.4 Management einer distanzierten Belegschaft

Im prekären Beschäftigungsumfeld sind keine stabilen, langfristigen Beziehungen zum*zur Arbeitgeber*in zu erwarten. Wie im Folgenden dargelegt wird, gibt es Anzeichen von Misstrauen, Verständigungsschwierigkeiten, Konflikten und Fluktuation. Alle diese Unzulänglichkeiten scheinen mit Maßnahmen der Kontrolle und Überwachung vereinbar zu sein. Die Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung finden oft in einem defizitären Klima statt und verhelfen dem Unternehmen zu genügend Profit, um zumindest seinen Fortbestand zu sichern.

Distanz zwischen Management und Belegschaft zeigt sich, wenn Kuriere berichten, dass das Management angibt, dass jemand in einem Jahr deutlich mehr Einkommen erzielt hat, als der betreffende Kurier das selbst angibt. Der Unterschied habe mehrere Tausend Euro ausgemacht. Der Kurier sei daraufhin mit einer hohen Steuernachforderung konfrontiert gewesen, wie er angibt. Die Angaben in diesem Fall lassen sich nicht objektiv überprüfen. Trotzdem wird deutlich, dass es Auffassungsunterschiede gibt. Ein Unternehmen, das weniger distanziert und schlank (siehe Abschnitt 2.1) ist als eine Plattform der Essenslieferung, würde wohl die Zeit zu klärenden Gesprächen und übersichtlichen Hinweisen finden, sodass es gar nicht erst zu einem derartigen Auseinanderklaffen der Beträge kommt. Auch allgemeines Misstrauen ist darüber hinaus im Plattformumfeld anzutreffen. Ein Kurier, der nicht bereit war, eine Unterschrift zu leisten oder ein Interview mit Audioaufzeichnung zu führen, äußert auf der Straße den Verdacht, dass der Feldforscher von der Plattform beauftragt sein könnte. Offensichtlich traut dieser Kurier es seiner Plattform zu, dass sie ihn ausspioniert. Zusicherungen des Feldforschers konnten nichts an seiner Skepsis ändern.

Verständigung ist im Bereich der Plattformen der Essenslieferung oft nicht einfach. In den Interviews hat der Feldforscher manche Formulierungen erst aus dem Zusammenhang, durch mehrmaliges Nachfragen oder gar nicht verstanden. Die Konflikte, von denen die Kuriere berichten, wären wohl entschärft, wenn nicht auch noch die Verständigungsschwierigkeiten dazukommen würden. Es wird davon berichtet, dass sich Rechtsstreitigkeiten ankündigen. Kuriere sehen sich mit Anschuldigungen aufgrund von Problemen konfrontiert, für die sie ihrer eigenen Darstellung zufolge nichts können, sondern die eher im Zusammenhang mit der Arbeitsorganisation oder dem Restaurant stehen. Die schlanke Plattform wird wohl wenig unternehmen, um die Koordination der Arbeitsabläufe reibungsloser zu gestalten. Wie distanziert offizielle Vertreter*innen der Plattform von den Kurier*innen sind, zeigt sich auch an einem weiteren Beispiel. Mit dem Kurier, der angibt, keine Einschulung erhalten zu haben, arbeitet ein weiterer Kurier zusammen bei derselben Plattform. Anscheinend ist es möglich, Aufträge so auszuwählen, dass sich zwei Kurier*innen nicht allzu weit voneinander entfernen

und ihre Pausen gemeinsam verbringen können. Der Kurier gibt an, dass er nur zwei andere Kurier*innen mit Namen kennt. Obwohl er kaum Deutsch und offenbar ebenso wenig Englisch spricht, hat ihm die Plattform eine Smartphone-Nachricht geschickt, in der in einem längeren Text in englischer Sprache Vorwürfe gegen den Kurier zusammengefasst waren. Offenbar handelte es sich um Beanstandungen seiner Arbeitsweise. Die Kuriere wirkten ratlos angesichts dieser Probleme. Bei einer Plattform, die zumindest manche ihrer Kurier*innen nicht einschult und bei der es möglich ist, fast niemanden bei der Plattform zu kennen, gehen die Kommunikationsschwierigkeiten so weit, dass sie wie ein verständnisloses Nebeneinander wirken. Die freien Dienstnehmer*innen sind zwar bei der Plattform beschäftigt, aber offenbar kaum in einen Betrieb eingebunden, wenn es um Abstimmung und Verständigung geht. Eine mögliche Lösung aus Sicht der Plattformen scheint darin zu bestehen, ein bestimmtes Niveau an Deutschkenntnissen vorauszusetzen. Eine lokale österreichische Plattform tut genau das bei der Aufnahme von Vertragsbeziehungen mit neuen Kurier*innen. Während so im Bereich der Plattform Sprachprobleme reduziert werden, hält die Barriere offenbar andere Bewerber*innen von der Plattform fern. Die Distanz zwischen Plattform und Kurier*innen wird zu einer Distanz zwischen Plattform und Personen, die bis auf ihre Sprachkenntnisse auch für die Tätigkeit als Kurier*in in Frage kommen würden.

Bei Plattformen der Essenslieferung treten Reibungen und größere Konflikte auf. In manchen Interviews wurden längere Wartezeiten beim Support erwähnt, z. B. zwanzig oder dreißig Minuten bzw. manchmal zehn oder zwanzig Minuten. Der Algorithmus kann offenbar nicht alle Probleme vorhersehen. Gravierende Konflikte machen sich in der Sichtweise des interviewten Betriebsrats bemerkbar. Dieser erwähnt mehrere Wahrnehmungen von Verantwortlichen des Plattformmanagements, die so weit von der Realität entfernt seien, dass sie schon an Selbsttäuschung grenzen. Der Betriebsrat bestätigt, dass manche Plattformen sich nicht als Arbeitgeber*innen wahrnehmen. Gleichzeitig verfügen die großen österreichischen Plattformen sehr wohl über freie Dienstnehmer*innen oder sogar über echte Dienstnehmer*innen. Der Abneigung eines Managers, die Kurier*innen echt anzustellen, stellt der Betriebsrat seine Beobachtungen aus dem Konzernbetriebsrat gegenüber, dass die Festanstellung in manchen europäischen Ländern sehr gut funktioniere. Über ihren eigenen schlechten Ruf als Arbeitgeber*in sei die Plattform @@Mahlzeit## gar nicht im Bilde:

but I feel like HR is so totally disconnected with who they're working for. And I think, you know, I've said to them like do you realise that you're / your company, @@Mahlzeit##, is vilified, is seen as an evil in the employment sector, and they're shocked. From the top to the bottom worker, there is a sort of willed indifference

(B01, Interview 7, Zeile 1145-1149)

Ähnlich verschiedene Sichtweisen zeigen sich, wenn ein Manager einer lokalen Plattform angibt, dass seine Plattform versucht, sich gar nicht politisch zu positionieren. Ganz anders ist die Sicht des interviewten Betriebsrats. Dieser spricht zwar über eine andere Plattform, nämlich eine der großen transnationalen Plattformen in Österreich, aber sein Denken ist stark von

Politik geprägt. In seiner Sichtweise sind Plattformen ganz bestimmt nicht von politischen Zusammenhängen ausgenommen, wie auch schon anhand der im Interview besprochenen Themen deutlich wird, die in Abschnitt 8.2.3 aufgezählt wurden. Er erwähnt die öffentliche Aufmerksamkeit, die der Plattformsektor bekommen habe und die die EU veranlasst hätte, die Probleme dieses Sektors wahrzunehmen, und wirft den Plattformen vor, dass sie den Sozialstaat belasten. Die Verschiedenheit der Sichtweisen zeigt, dass es, wenn es einmal zu einer Auseinandersetzung über Fakten und deren Interpretation rund um die Plattform-Arbeit kommt, tiefgreifende Konflikte auftreten müssten. Das Management und die Belegschaftsvertretung sind in vielen Punkten nicht miteinander versöhnt.

In mancherlei Hinsicht zählt das Individuum im Unternehmen nicht. Wie schlank eine Plattform sein kann, sieht man daran, dass ein Manager einer lokalen Plattform angibt, dass es bei der Gründung der Plattform nur wenig Anfangsinvestitionen gegeben habe und nur ein ganz einfaches Dispatching-System. Die Plattform sieht sich auch kaum als Arbeitgeber*in. Auf eine Frage des Interviewers nach der Verantwortung des*der Arbeitgeber*in antwortet der Manager, dass seine Plattform in erster Linie Auftraggeber*in selbstständiger Kurier*innen sei. Die schlanke Plattform, die mit selbstständigen Bot*innen nur zusammenarbeitet, denkt wahrscheinlich wenig über Personalmanagement nach. Auch rechtliche Fragen, die Arbeitnehmer*innen betreffen könnten, oder etwa Belastungen, die bei der Arbeit auftreten, sind aus dieser Perspektive wohl weiter weg. Es besteht eine Distanz zwischen der schlanken Plattform und ihren Kurier*innen. Ein weiterer Hinweis darauf, dass das Individuum im Unternehmen eher wenig präsent ist, ist die hohe Fluktuation. Ein Kurier, der seit etwas mehr als einem Jahr in der Essenslieferung arbeitet, berichtet, wie bereits oben erwähnt, in seinem Interview viel weniger oder gar nicht über die Organisation der Plattform, Wettkämpfe usw. als ein anderer Kurier, der auf derselben Plattform viel Erfahrung gesammelt hat. Auch die kurze Zugehörigkeitsdauer dürfte eine Rolle dabei spielen, dass Kurier*innen nicht so nahe in Kontakt mit ihrer Plattform kommen. Plattform-Arbeit als gig work geht ganz allgemein nicht mit starker Bindung zwischen Unternehmen und Arbeiter*in einher. Wenn die Kurier*innen selbstständig sind, gehören sie nicht zum Unternehmen.

Ein Manager einer lokalen Plattform, bei der fast alle Kurier*innen selbstständig sind, gibt an, dass manche Maßnahmen, die man gegenüber Arbeitnehmer*innen erwarten würde, gar nicht möglich sind: Teambuilding hält er eher nicht für möglich aufgrund der Bestimmungen für selbstständig Tätige. Auch eine Aufforderung zur Einhaltung von Pausen schließt er weitgehend aus. Versicherungen müssen Selbstständige selbst abschließen. Die Plattform empfiehlt eine laut dem Manager günstige Haftpflicht-Versicherung, könne die Selbstständigen dazu aber nicht verpflichten. Nicht nur ihre Schlankheit, sondern auch der rechtliche Status der Selbstständigkeit schafft eine Distanz zwischen Plattform und Kurier*innen. Falls ein*e Selbstständige*r mehrfachbeschäftigt ist, würde es aus Geboten der Diskretion folgen, dass sich die Plattform dafür nicht interessiert, so lässt sich spekulieren. Von einem längeren Ausfall aufgrund von Krankheit erfährt die Plattform vielleicht, da sie in der Praxis sehr wohl auch Austausch mit ihren Kurier*innen pflegt, aber sie muss darüber formell gar nicht informiert

werden. Zwar wurden diese Folgeprobleme in den Interviews nicht angesprochen, aber sie erscheinen unter diesen Gegebenheiten denkbar. In dem Interview mit dem Manager treten die Themen "Mehrfachbeschäftigung" und "Ausfall in der Arbeit" nicht auf, sie wurden aber auch vom Interviewer nicht eingebracht. Dass Selbstständige nicht zum auftraggebenden Unternehmen gehören, zeigt sich auch an einer Antwort des Managers der lokalen Plattform. Der Interviewer hat zuvor gefragt, was passiert, wenn ein*e Kund*in zum*zur Kurier*in sagt, dass eine falsche Lieferung überbracht wurde, der*die Kurier*in aber glaubt, alles korrekt vom Restaurant übernommen zu haben. Der Manager antwortet:

M01: Sagen natürlich Restaurants auch gern. Wir haben eh das Richtige gemacht. Es hat eh immer jeder alles richtig gemacht. [I: Ja ja] (lacht) Nur ist was Falsches angekommen.

(Interview 4, Zeile 368-369)

In diesem Zitat zeigt sich, dass Restaurants und Kurier*innen gleichermaßen als Geschäftspartner*innen der Plattform aufgefasst werden. Die Plattform sieht sich, theoretischen Modellen entsprechend, als Vermittler*in. So wäre es möglich, dass sich die Plattform, oder vielmehr ihre Verantwortlichen, nicht angegriffen fühlen, wenn Kurier*innen etwas vorgeworfen wird. Die Distanz zwischen Plattform und Kurier*in ist genauso groß wie die zwischen der Plattform und den fremden Unternehmen. Auffallend ist in diesem Zusammenhang, dass auch die Gesetze daran mitwirken, dass Distanz hergestellt wird. Die Selbstständigkeit der Kurier*innen erscheint aus der Sicht des Managers weitgehend als gegeben. Teambuilding oder Pausenempfehlungen bezeichnet der Manager als kaum möglich, wie bereits erwähnt. Anscheinend liegen diese Fragen außerhalb des eigenen Entscheidungsbereichs der Plattform. Der Manager beruft sich bei solchen Aussagen mehrmals auf die Österreichische Gesundheitskasse. Diese öffentliche Einrichtung ist an Gesetze gebunden. Der Manager erwähnt eine Umfrage bei der Plattform, die ergeben hat, dass 95% der Kurier*innen gerne selbstständig bleiben möchten. Er hinterfragt das Zustandekommen dieses Ergebnisses im Interview nicht weiter. So ergibt sich, dass, wenn Selbstständigkeit erst einmal definiert ist, Gesetze dazu zwingen, Menschen auf Distanz zu halten. Die Kurier*innen sind keine Mitglieder, dürfen keine Weisungen erhalten und nicht allzu sehr in den Betrieb einbezogen werden.

8.2.5 Der Kitt zwischen Plattform und Kurier*innen

Der vorige Abschnitt ließ den Eindruck entstehen, dass Plattformen ihre Belegschaft mehr dulden als wertschätzen. Andere Indizien im Forschungsfeld sprechen aber sehr wohl dafür, dass es etwas gibt, was Plattformen und ihre Arbeiter*innen und Vertragspartner*innen zusammenhält und wodurch die Gesamtheit der Tätigen nicht eine bloß interessengeleitete Zweckgemeinschaft ist. Spätere Erörterungen werden Bestimmungsgründe von Gemeinschaftlichkeit, deren Offenheit und Wahrnehmung oft auch latenter Konflikte darlegen.

Zunächst lassen manche Kurier*innen selbst erkennen, dass sie ihrer Plattform nahestehen oder sich ihr angenähert haben. Ein Kurier hat längere Erfahrung im Essensliefer-Bereich und

betreibt diese Tätigkeit neben einem wirtschaftlich orientierten Studium. Er weiß viel über die Arbeit in diesem Bereich, wie sich im Interview zeigt. Er hat auch von der Auslagerung von Arbeitsverhältnissen in Subunternehmen und von deren problematischen Arbeitsbedingungen gehört. Er hat bereits Erfahrung mit drei verschiedenen Plattformen gesammelt. Er ist stolz auf seine eigene Onlinegruppe, wie bereits mehrfach erwähnt. Das Thema "Plattform-Geschäft" tritt in diesem Interview mehrmals auf. Er beschwert sich z. B. über die politisch Verantwortlichen im Zusammenhang mit der Massenkündigung bei einer Plattform. Er nähert sich mit seinen Denkweisen auch der Perspektive des Plattformmanagements an. Er vergleicht mehrere Plattformkonzerne hinsichtlich ihrer Größe und ihrer Strategien, und er vergleicht auch österreichische Plattformen der Essenslieferung hinsichtlich ihrer Erfolgschancen. Er weiß auch über eine Plattform Bescheid, die sich aus Österreich schon vor längerer Zeit zurückgezogen hat. Seine Erfahrung und sein Bildungshintergrund haben also zu einer Annäherung an die Plattform und zur teilweisen Übernahme der Managementsichtweise geführt.

Ein weiteres Beispiel zeigt, wie nahe sich jemand im Plattformbereich seine*r Arbeitgeber*in oder Auftraggeber*in fühlen kann. Ein Kurier hat zwar nur wenige persönliche Bekannte bei der Plattform. Aber er legt Wert darauf, dass Leute, die er als neue Mitarbeiter*innen an die Plattform vermittelt, auch den Eindruck machen, dass sie längerfristig für die Plattform tätig sein werden. Sein Engagement dürfte damit zusammenhängen, dass diese Plattform auf ihrer Homepage (die genaue Quellenangabe unterbleibt hier aus Diskretionsgründen) angibt, dass man einen Bonus für die Empfehlung neuer Mitarbeiter*innen erhält und dass dieser Bonus auch davon abhängt, wie viele Lieferungen der*die neue Mitarbeiter*in in der ersten Zeit macht. Die Aussagen des Kuriers im Interview zeigen aber auch, dass er seiner Plattform nicht gänzlich abgeneigt ist. Der Kurier gibt außerdem an, dass er Restaurant-Mitarbeiter*innen manchmal bittet, schneller zu arbeiten; er tut das in Zeiten, in denen ein Bonus, z. B. aufgrund von schlechtem Wetter, gezahlt wird. Auch in diesem Fall engagiert sich der Kurier also im eigenen Interesse, aber er zeigt dabei auch, dass ihm die Schnelligkeit der Erledigung seiner Arbeit, die dem Plattformmanagement sicher ein Anliegen ist, nicht ganz egal ist. Die beiden Kuriere K08 und K09, die während des Interviews anwesend sind, sind mit ihrer Arbeit hochzufrieden:

I: Mögen Sie Ihre Arbeit oder?

K08: Ja (schmunzelt) natürlich, wir mögen meine (spricht mit K09 in einer Fremdsprache, 3 Sek.)
Er liebt (.) sein

(Interview 5, Zeile 543-545)

Etwas später sagen sie auf die Frage, ob sie den Job wechseln wollen, nachdem ihnen der Interviewer geantwortet hat, dass er ihnen keine andere Arbeit anbietet:

K09: (spricht in einer Fremdsprache, 1 Sek.)

K08: Na, das ist / das ist für uns die beste.

(Interview 5, Zeile 560-561)

Die beiden Kurier*innen erwähnen keine langen oder für sie unangenehmen Wartezeiten beim Support, im Unterschied zu manchen anderen Interviews. Ein Indiz dafür, dass der Haupt-Interviewpartner dieses Interviews seiner Plattform eher vertrauensvoll begegnet, ist, dass er keine Vermutungen über andere Personen äußert, die die Plattform manipulieren. Manche anderen Personen im Feld berichten nämlich über manipulierende Eingriffe in die Software. Auch in der Literatur wird über "autotap applications" (Altenried 2022, S. 58) berichtet, die offenbar eingesetzt werden, um sehr schnell einen neu angebotenen Auftrag akzeptieren zu können. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass bei den österreichischen Plattformen der Essenslieferung auch solche Programme verwendet werden und dass somit die diesbezüglichen Vermutungen in den Interviews den Fakten entsprechen. Die Tatsache, dass der Kurier aus Interview 5 aber nichts dergleichen äußert, ist mit der Annahme vereinbar, dass er arglos gegenüber seiner Plattform und den dort Arbeitenden ist. Insgesamt zeigt das Interview, dass der Kurier zufrieden mit seiner Arbeit ist und diese Arbeit mehr als nur vorschriftsgemäß erfüllt. Er fühlt sich seiner Plattform eher nahe. Das Beispiel betrifft eine der großen, transnationalen Plattformen.

Auch Vertrauen und Sorge fungieren als Kitt zwischen Plattform und Kurier*innen, zumindest in manchen Fällen. Die Plattform sorgt sich um ihre Kurier*innen, wenn sie diesen vorschreibt, einen Helm während der Arbeit zu tragen, wie es ein Manager einer lokalen Plattform angibt. Es lassen sich Mutmaßungen über den Grund für diese Forderung anstellen. Vielleicht sollen Kurier*innen, die mit der Plattform assoziiert werden, auf der Straße als sicherheitsbewusste Radfahrer*innen erkennbar sein. Dann stünde die Sorge um das Image der Plattform hinter der Helmpflicht. Es ist aber auch anzunehmen, dass es der Plattform wichtig ist, dass die Kurier*innen, die sehr intensiv dem städtischen Straßenverkehr ausgesetzt sind, bei Unfällen nicht zu Schaden kommen. Sie ist in diesem Sinne nicht ein*e indifferente Vermittler*in von Aufträgen, sondern sehr wohl um die Umstände der Arbeitsausführung besorgt. Die lokale Plattform erfasst außerdem nicht den Standort der Kurier*innen. Bei der Plattform werden Aufträge mündlich per Funk vereinbart, so der Manager. Dass dieses System der Arbeitskoordination höhere Kosten als ein algorithmisches System verursacht, kann der Autor der Masterarbeit nicht ausschließen. Offenbar sind Kund*innen der Plattform bereit, höhere Preise zu bezahlen. Im Vergleich mit anderen Plattformen sind einem Interview zufolge auf der lokalen Plattform eher Restaurants gehobener Anspruchsniveaus gelistet. Die Erkenntnisse aus der Feldforschung zeigen, dass es nicht ganz unmöglich ist, dass eine Plattform ohne automatische Erfassung des Standorts funktioniert. Diese Tatsache ist damit vereinbar, dass bei Plattformen ein allgemeines Klima des Vertrauens herrschen kann.

Der Ton macht die Musik, auch im Bereich der Plattformarbeit. Die Art der Kommunikation, die bei den Plattformen gepflegt wird, zeigt eine gewisse Bandbreite. Während manche, wie oben bereits zitiert, mit einem längeren Text voller Vorwürfe konfrontiert werden, der in einer für die Person fremden Sprache abgefasst ist, gibt es auch Ansätze, die Verständigung zu verbessern.

Ein Kurier vermutet, dass bei einer der großen Plattformen, bei der er früher gearbeitet hat, Dispatcher*innen im Einsatz waren, die die Sprache der Kurier*innen sprechen. Während Plattformen ansonsten wohl als Nebeneffekt eines allgemeinen Prozesses der Globalisierung davon profitieren, dass ihre Kurier*innen Migrationshintergrund haben und wenig Alternativen zur Plattformarbeit haben, kann eine Plattform doch auch Menschen gezielt anwerben, die bestimmte Sprachkenntnisse haben, und sie als Dispatcher*innen beschäftigen. Ein weiteres Beispiel ist, dass bei einer lokalen Plattform während der Zusammenarbeit auch gesprochen wird, wie bereits erwähnt. Die Software sorgt dafür, dass Kurier*innen eine Liste von offenen Aufträgen haben, so ein Kurier. Der*die Kurier*in sagt über eine Sprechverbindung durch, welchen Auftrag er*sie ausführen möchte, wie in einem Interview erwähnt wurde. Während in einem Interview auch angegeben wird, dass man schnell sein muss, um die begehrten Fahrten zu bekommen, scheint doch ein gewisser Spielraum für Bot*innen bei der Gestaltung ihrer Arbeit zu bestehen. Bei der Zusammenarbeit zu sprechen, ist etwas anderes, als wenn das Handy dem*der Kurier*in mit einem Signalton ankündigt, dass ein bestimmter Auftrag zu erledigen oder abzulehnen ist. Der Prozess sorgt dafür, dass andere Kurier*innen informiert werden. Er bietet zumindest die Möglichkeit, zu reagieren oder auch nachzufragen und ein Verständnis der Zuteilung herzustellen. Das Sprechen schafft insofern Nähe und auch höfliche Distanz zwischen Kurier*innen und Plattform.

Dass bei Plattformen der Essenslieferung auch Gemeinschaften möglich sind, die sowohl Kurier*innen als auch Manager*innen umfassen, zeigt sich anhand einiger Interviews. Wenn Kurier*innen einen Auftrag aus einer Liste aller offenen Aufträge auswählen, wie bereits mehrfach erwähnt, dann wird die Arbeit nicht von oben herab koordiniert. Es gibt bei einer lokalen Plattform Einschulungen; ein Manager gibt an, nahezu die Hälfte aller Kurier*innen mit ihrem Kurier*innen-Namen zu kennen. Als im Lockdown ein Server ausfiel, haben alle zusammengehalten, improvisiert und erfolgreich den Betrieb aufrechterhalten, so ein Manager. Es sei auch möglich, gestohlene Fahrräder wiederzufinden, indem eine Nachricht an alle Kurier*innen ausgeschildet wird, wobei offizielle Kommunikationskanäle der Plattform verwendet werden. Ein sozialwissenschaftlicher Artikel, in dem Kommunikationsmedien von Kurier*innen untersucht werden, schildert die Suche nach gestohlenen Fahrrädern als gemeinschaftliches Projekt der Kurier*innen (Reyes 2024, S. 473). Dabei wird wohl davon ausgegangen, dass das Plattformmanagement so distanziert ist, dass es an der Kommunikation nicht teilnimmt (Reyes 2024). Im Gegensatz dazu zeigt sich in der Feldforschung dieser Masterarbeit, dass auch offizielle Kommunikationskanäle der, freilich kleinen, Plattform für solche gemeinschaftlichen Aufgaben verwendet werden können. Wenn die Plattform Aussendungen macht, gebe es außerdem meistens den Hinweis, dass Rückmeldungen möglich sind, wobei im Interview nicht thematisiert wird, ob eine derartige individuelle Rückmeldung auch etwas bewirken kann. Wartezeiten beim Support dürften wirklich kurz sein. Ein Manager gibt null bis drei Minuten an. Kurier*innen dieser Plattform sprechen von sehr kurzen Wartezeiten oder erwähnen zumindest keine langen Wartezeiten. Bei der lokalen Plattform besteht Nähe unter den beteiligten Personen, wobei Kurier*innen nicht nur Selbsthilfe

betreiben, sondern auch Plattformverantwortliche in die Gemeinschaft einbezogen sind. Der Manager beschreibt den respektvollen, persönlichen Umgang bei der Plattform, der an den gerade zitierten Beispielen deutlich wird. Auch Kurier*innen widersprechen größtenteils nicht dieser Sichtweise und schildern etwa gemeinschaftliche Zusammenkünfte, die von der Plattform organisiert werden. Worüber bei den Zusammenkünften geredet wird, ob Bekanntschaft auf einer realistischen Wahrnehmung konflikthafter Arbeitsrealitäten beruht und ob die Belegschaft nach der Bewältigung des Serverausfalls auch kollektive Ansprüche geltend machen durfte, ist durch diese Ausführungen über den Gemeinschaftsgeist nicht gesagt.

8.2.6 Abstand halten

Die Gemeinschaft kann nicht frei von Konflikten sein, muss ihre Grenzen kennen und den Menschen Freiräume belassen. Zu der oben bereits geschilderten vertrauensvollen Atmosphäre, die im Plattformbereich nicht ausgeschlossen ist, kann noch Diskretion und das Einräumen von Freiheiten treten. Es sei erlaubt, einen eigenen Rucksack zu verwenden, der nicht das Logo der Plattform trägt, so ein Kurier. Im Interview wird freilich nicht thematisiert, inwieweit es möglich ist, den geforderten wärmeisolierten Rucksack im Einzelhandel überhaupt zu erwerben. Zumindest wird kein direkter Zwang durch die Plattform ausgeübt. Außerdem werden Daten wie der Standort der Kurier*innen nicht maschinell erfasst, wie bereits erwähnt. Es ist anzunehmen, dass statistische Kennzahlen weder bei der Vergabe von Schichten noch bei der Zuteilung von Aufträgen, die, wie oben beschrieben, eine Auswahlmöglichkeit für den*die Kurier*in offenlässt, eine Rolle spielen. Allerdings vergibt diese Plattform den Titel "Bote des Monats" (K10, Interview 6, Zeile 453). Bei diesem Ehrentitel könnten Leistungsmaßzahlen eine Rolle spielen. Auf irgendeine Weise, zumindest informell, sind dann Datenauswertungen doch für den Status der Person, auch im Rahmen von Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung, relevant. Die Plattform-Gemeinschaft kann bis zu einem gewissen Grad den Kurier*innen, auch wenn sie deren Nähe sucht, noch Freiräume belassen.

Dissonanzen zeigen sich gerade auch in Bereichen, wo die Gemeinschaft verwirklicht ist. Auf der einen Seite gibt es Menschen, die sich mit dem Radfahren identifizieren, wie aus folgendem Zitat, das auch bereits zur Illustration der praktischen Umsetzung der Methode wiedergegeben wurde, ersichtlich ist:

I: Aha, okay. Und Sie haben Freunde gefunden bei der Plattform, und die bleiben Ihnen oder

K05: Ja, natürlich. Ja, natürlich. Ein Riesen- Riesen-Fahrradcommunity. Riesen-Fahrradcommunity. [I: ja] Und die ist aber geil. In Wien wenn du ein Fahrrad hast, du bist cool, cool bist du.

(Interview 3, Zeile 887-889)

Geschildert werden Fahrradrennen und traditionelle Bot*innendienste, die nicht über Plattformen operieren und auch zur Fahrradcommunity gehören. Bei E-Moped-Fahrer*innen wird die Zugehörigkeit nicht eindeutig bejaht oder bestritten. Auch eine lokale Plattform, die

sich als nachhaltig bezeichnet, versucht sich von Plattformen zu unterscheiden, die Expansion betreiben. Kurier*innen haben Decknamen, die nur bei der Plattformarbeit gelten. Es ist nicht auszuschließen, dass man sich durch die Kenntnis des Decknamens eines Menschen als Insider*in in der Plattformgemeinschaft zu erkennen gibt. Auf der anderen Seite gibt man bei der Plattform an, dass man nicht ganz so alternativ ist wie traditionelle Bot*innendienste. Hier zeigen sich die Grenzen der Gemeinschaftlichkeit. Wo Zusammengehörigkeit gepflegt und demonstriert wird, geschieht das anhand bestimmter Kriterien der Zugehörigkeit, durch die manche, vielleicht durchaus nahestehende Gruppierungen auch wieder ausgeschlossen sind. Die breit gefächerten Anwendungsmöglichkeiten des Fahrrades lassen eine Gruppe von Radfahrer*innen entstehen, die in sich doch heterogen und vielleicht auch gespalten ist. Außerdem wird, wie bereits zitiert, bei einer Plattform auch von irregulären Praktiken gesprochen. Es gelingt also der Gemeinschaft nicht, in alle Bereiche vorzudringen.

Ein Betriebsrat gibt im Interview Hinweise auf große Konflikte im Plattformbereich, die in den Interviews mit Kurier*innen viel weniger offensichtlich sind. Der Betriebsrat schildert die Auseinandersetzung von Arbeitgeber*in und Arbeitnehmer*innen. Er wurde selbst einmal im Zuge einer Auseinandersetzung mit dem Management gekündigt, konnte die Kündigung aber erfolgreich anfechten, wie er angibt. Zwischen Manager*innen und Betriebsrat gebe es große Auffassungsunterschiede, wie in Abschnitt 8.2.4 bereits zitiert. Das Thema "Genießen der Arbeit" tritt in dem Betriebsrats-Interview nicht auf, stattdessen viele Erwähnungen von Konflikten. Der Betriebsrat gibt an, dass das Management bestimmte statistische Maßzahlen über Kurier*innen eingeführt hat, die intransparent sind, aber im Konfliktfall gegen engagierte, für das Management unbequeme Kurier*innen verwendet werden können. Er nennt mehrere Konfrontationen zwischen Arbeiter*innen und Management, zum Beispiel:

B01: I have had riders who went into the office, for instance in positions entering tickets [I: mhm], and because they were very pro-rider, they were pressured repeatedly until they either left or were fired.

(Interview 7, Zeile 387-389)

Er schildert einen Fall eines Kuriers, der während eines langen Krankenstandes gekündigt wurde und dessen Kündigung erst durch ein Gericht rückgängig gemacht werden konnte. Das gemeinschaftliche Element ist auch in diesen, offensichtlich harten Auseinandersetzungen nicht ganz abwesend. In diesem Sinne bemüht sich der Betriebsrat, bei allen Differenzen doch eine gemeinsame Gesprächsbasis mit dem Management herzustellen, wie er angibt.

Unvereinbarkeit zeigt sich auch anhand eines Zitats des Betriebsrats, in dem dieser die offizielle, den Teamgeist ansprechende Ausdrucksweise des Managements mit der Realität des Arbeitens und Lebens kontrastiert:

[B01: ...] The language is like the only thing that really supports riders comprehensively, in the sense that the attitude when they're giving information is always like: (mit verstellter Stimme) ride on! Yeah! You know, do this, do that. You know, if you get lemons, make lemonade! Keep it positive! Blablabla (mit normaler Stimme) But the reality is the opposite. You know, from the

intransparency, lack of individual help, algorithmic management of course, the one mistake gets you terminated, you know, we routinely have riders coming here who have entered into credit agreements for a new phone and an e-moped, there may be, they owe four five thousand Euros to someone and then they're algorithmically terminated the first month [l: ugh]. And they come to us in tears like I have family I'm trying to support, I have these credit agreements, what am I going to do?

(Interview 7, Zeile 862-871)

Der Betriebsrat ist als einer von wenigen Kurier*innen in direktem Kontakt mit dem Management und thematisiert dabei die Geschäftspraktiken und internen Prozesse der Plattform, oft in konfrontativer Weise. Aus seiner Sicht wird etwas offenbar, was die Arbeit bei Plattformen der Essenslieferung bestimmt, aber in den Interviews mit einfachen Kurieren weniger erwähnt wird. Es gibt in diesem Sinne latente Konflikte bei den Plattformen der Essenslieferung.

8.2.7 Distanz zum Feld

Distanz trat außerdem in einem ganz anderen Sinne auf. Der Feldforscher konnte manche Personen nicht erreichen und nicht einschätzen. Von manchen Personen konnten nur flüchtige Eindrücke im Feld gesammelt werden. Kuriere, die auch im Mai auf ihrem Zweirad eine Sturmhaube tragen, haben auf den Feldforscher distanziert gewirkt, wie er in einem Erfahrungsprotokoll festgehalten hat. Dahinter können sich Vorurteile des Feldforschers gegen die Personen mit Migrationshintergrund verbergen. Unerkannt bleiben zu wollen und den Kontakt zu meiden, wenn jemand mit schriftlichen Unterlagen in einer Mappe auf der Straße um ein Gespräch bittet, kann auch damit zusammenhängen, dass im Bereich der Plattformen der Essenslieferung von komplizierten, mehrstufigen Konstruktionen mit Subunternehmen gesprochen wird (Greß 2024, S. 63). Kurier*innen könnten befürchten, auch diese Beschäftigung noch zu verlieren. Das Misstrauen, das, wie oben beschrieben, auch anderweitig gegenüber dem Feldforscher ausgedrückt wurde, wäre hier noch eher nachvollziehbar.

Außerdem traten Sprachschwierigkeiten als ganz praktisches Problem auf, wie bereits mehrfach erwähnt. Viele Kuriere haben Interviews abgelehnt, da sie weder Deutsch noch Englisch sprachen. Schon anhand der Schwierigkeiten, Forschungsteilnehmer*innen zu rekrutieren, werden Probleme des Feldes deutlich. Die meisten Beschäftigten werden in diesem Bereich nicht durch einen Betriebsrat vertreten, der ihre Anliegen formulieren könnte. Sprache kommt als weiteres Hindernis dazu.

8.3 Verbindlichkeitsgrad von Regeln

Regeln werden von jemandem, der im Zusammenhang mit den Plattformen tätig ist, definiert. Andere Personen, wobei Personalunion mit den Regelsetzer*innen nicht ausgeschlossen werden kann, befolgen die Regeln. Motivation, Verständnis und Zweifel spielen eine Rolle und

spannen gemeinsam das Feld der Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung auf.

8.3.1 Regeln von oben

Ein Kurier berichtet davon, dass sein Zugang zur Smartphone-App gesperrt wurde. Nach einigen Stunden durfte er wieder arbeiten. Manche Kuriere bringen solche zeitweiligen Sperren auch damit in Zusammenhang, dass das Restaurant etwas Falsches eingepackt habe. Sie sehen sich also falsch beschuldigt. Wenn auch aus den Interviews nicht ableitbar ist, wie ein rechtlicher Streit um die Schuldfrage in diesen Fällen wirklich ausgehen würde, zeigen die Zitate doch, dass Plattformen Sperren verhängen. Es handelt sich um eine Sanktion, die die Plattform bei Verletzung einer Regel, die sie als ganz verbindlich definiert, vergibt. In diesem Sinne existieren also ganz verbindliche Regeln, die kaum verhandelbar sind. Für die betroffenen Kurier*innen ergibt sich in diesem Zusammenhang auch eine Verschärfung des Problems der Prekarität. Einige Stunden nicht arbeiten zu können, bedeutet, dass das Einkommen, das oft nicht vorhersagbar ist, in dieser Zeit gänzlich fehlt.

Nicht verhandelbare Regeln können darüber hinaus auch als Eintrittsbarriere in eine Plattform auftreten. Wie bereits erwähnt, setzt eine Plattform ein Mindestniveau an Deutschkenntnissen voraus. Ganz unabhängig von Fragen, ob der Betrieb der Plattform bei niedrigeren Deutschkenntnissen überhaupt aufrechterhalten werden könnte, steht fest, dass die Betroffenen in diesem Fall kaum Möglichkeiten haben, die Regel zu ändern. Diese Personen sind vielleicht Kurier*innen bei einer anderen Plattform, die dieses Sprachniveau nicht voraussetzt. Das Sprachniveau bildet für sie eine Barriere, die sie nur durch monate- oder jahrelanges Lernen unter oft schwierigen Lebensumständen aus dem Weg räumen können.

8.3.2 Anreize

Plattformen versuchen, ihre Kurier*innen zu motivieren. Ein Kurier bejaht die Frage des Interviewers nach Motivationsbotschaften. Er gibt an, dass es bei schlechtem Wetter Nachrichten gibt, die den Kurier*innen mitteilen, dass das Arbeiten jetzt mit einer Bonuszahlung belohnt wird. Er bejaht auch die Frage, ob er in so einem Fall selbst arbeitet; er gibt an, dass er arbeiten müsse. Die Plattform kann also Kurier*innen nicht nur über die normalen Vereinbarungen, etwa einen Lohn pro Auftrag und die Vorschriften, wie der Auftrag auszuführen ist, zum Arbeiten bringen, sondern auch durch besondere, kurzfristige Maßnahmen. Es erscheint plausibel, dass Kurier*innen über ihr übliches Arbeitsausmaß hinausgehen, wenn Bonuszahlungen winken. Verpflichtend ist das Arbeiten für viele Beschäftigte, die freie Dienstnehmer*innen sind, gar nicht. Zumindest in der Vergangenheit war einem Interview zufolge aber der Zugang zu Schichten von der Leistung abhängig. Plattformen machen laut einem Betriebsrat auch weiterhin Druck in Richtung höherer Leistung. Wie bereits erwähnt, gibt es statistische Maßzahlen mit unklarer Bedeutung für den Arbeitsalltag. Zwar erwähnen die Kurier*innen in den Interviews nicht, dass ihnen unklar ist, was passiert, wenn sie zu den Bonuszeiten nicht arbeiten. Aber der Betriebsrat schließt nicht

aus, dass es Konsequenzen gibt und beklagt mangelnde Information darüber. In ähnlicher Weise können Plattformen Ehrentitel verleihen. Ein Kurier erwähnt eine solche Auszeichnung. Es ist nicht zu erwarten, dass die Plattform irgendjemanden deswegen benachteiligen würde, weil er*sie nicht über die Auszeichnung verfügt. Eifersüchteleien rund um Auszeichnungen werden in den Interviews nicht thematisiert, sind aber vorstellbar.

Flexibilität werde von Plattformen als Schlagwort verwendet, um ihre Arbeitsverhältnisse zu beschreiben, so ein Betriebsrat. Wie bereits erwähnt, können auch Kurier*innen der Flexibilität mitunter positive Seiten abgewinnen. Regeln sind zumindest formell nicht ganz verbindlich, wenn Arbeitsverhältnisse flexibel sind. Ob kollektive Mitsprache bei der Gestaltung der Arbeitsverhältnisse möglich ist, wird in diesem Zusammenhang in den Interviews nicht thematisiert.

8.3.3 Kooperation

Außer durch negative Sanktionen bei Verstößen oder durch positive Sanktionen, etwa in Form von Anreizen, können Regeln auch dadurch gekennzeichnet sein, dass bei ihrer Durchsetzung Information ergeht oder sogar Einwände möglich sind. Eine gewisse Sensibilität der Durchsetzung wird sichtbar, wenn Plattformen die Kurier*innen, mit denen sie unzufrieden sind, nicht einfach sperren, sondern ihnen vorher Warnungen zuschicken. Ein Manager schildert lange, gründliche Auseinandersetzungen, die nur in Extremfällen zur Aufkündigung der Vertragsbeziehung führen. Auch bei einer großen Plattform wird davon berichtet, dass es Warnungen vor der Plattformsperre gebe, ja sogar persönliche Gespräche, wenn sich die Warnungen häufen. Den interviewten Kurieren scheint der Prozess vom Aussprechen mehrerer Warnungen bis zur Plattformsperre ganz klar zu sein. Zum Beispiel antwortet ein Kurier mit einer knappen und präzisen Schilderung. Zumindest individuell und zumindest bei manchen Plattformen sind Kurier*innen in die Auslegung oder Exekution der Regeln einbezogen, denen sie unterworfen sind.

Nicht ausgeschlossen ist, dass eine lokale Plattform bei Fehlern und Versehen sehr individuelle, großzügige Lösungen findet. Ein Kurier berichtet, dass er eine Speise im Rucksack verschüttet hat; daraufhin habe die Plattform veranlasst, dass jemand anderer noch einmal die gleiche Speise zustellt, während dem ersten Kurier die Möglichkeit gegeben wurde, den Rucksack zu reinigen und danach einen Auftrag auszuführen, von dem die Plattform aus einem nicht genannten Grund gewusst habe, dass für diesen Auftrag mehr Zeit zur Verfügung steht. In diesem Fall lässt die Plattform mit sich reden. Die Regelverletzung wird begründet, woraufhin eine Lösung gefunden wird, die kaum Schaden für den Kurier bedeutet. Offenbar übernimmt die Plattform die zusätzlichen Kosten. Auf individueller Ebene hat der Kurier in diesem Beispiel die Macht, die Auseinandersetzung um die Unbestimmtheit der Arbeitsausübung selbst mit aufzulösen. Seine Position wird in den Auseinandersetzungen berücksichtigt.

8.3.4 Akzeptanz

Manche Menschen akzeptieren die Regeln der Plattform oder arrangieren sich mit dem gegebenen Regelungsumfeld. So vergleicht ein Kurier in einem Interview zwei Plattformen, bei denen er selbst bereits gearbeitet hat. Der ersten Plattform, bei der er gearbeitet hat, attestiert er im Dialekt

a weirde Combo aus: es ist ihnen alles egal, aber gleichzeitig machen's a (vollen?) Stress

(K11, Interview 8, Zeile 187-188)

Offenbar hält er die erste Plattform für pingelig. Regeln scheinen dort streng durchgesetzt zu werden, obwohl andererseits niemand zur Verfügung steht, um über den Sinn von Regelungen zu reden, so lässt sich seine Äußerung interpretieren. Bei der zweiten Plattform ortet er Gesprächsbereitschaft, die Erwartung, es beim nächsten Mal besser zu machen, und vielleicht auch eine Nachschulung, falls sich Fehlverhalten häuft. Anscheinend werden bei dieser Plattform auch Begründungen für Regeln geliefert. Hinter den Regeln scheint jemand zu stehen, dem ein ehrliches Interesse an ordentlichen Zustellungen zugeschrieben wird. Die Akzeptanz von Regeln könnte mit solchen Parametern wie dem Arbeitsklima einer Plattform zusammenhängen.

Wie oben bereits erwähnt, vermittelt ein Kurier neue Mitarbeiter*innen an seine Plattform und achtet auf deren Zuverlässigkeit. Er engagiert sich im Sinne der Plattform und wirkt gemeinschaftsstiftend, insofern die vermittelten Personen ihm im Wort bleiben. Die Regeln der Plattform können in diesem Fall auch eine moralische Wirksamkeit entfalten, wenn es als Ehrensache gilt, sich daran zu halten. Finanzielle Anreize können dabei auch eine Rolle spielen, wie bereits erwähnt.

Ein Unterschied nach der Beschäftigungsform fällt in den Daten auf. Für Angestellte bedeuten Motivationsbotschaften, die oft mit Bonuszahlungen verbunden sind, weniger Arbeitsanreiz. Zumindest bei einer Plattform enthält der Lohn der Angestellten offenbar keine variablen Bestandteile. Von den Boni, die bei der Plattform für verschiedene Situationen angeboten werden, bekommt der angestellte Kurier nichts, wie er im Interview angibt. Insofern neigen diese Personen weniger dazu, die Flexibilität von Zusatzangeboten auszunützen, sondern sie orientieren sich stärker an den regelmäßig vorgegebenen Schichtplänen und dem erwartbaren Arbeitsaufkommen und Verdienst, lässt sich schlussfolgern. In diesem Zusammenhang erwähnt der Angestellte sogar, dass er sich Aufträge von der Zentrale zuteilen lässt, auch wenn es möglich wäre, einen von mehreren angebotenen Aufträgen selbst auszuwählen. Im Interview wird nicht thematisiert, was die Gründe sind, aus denen man es bevorzugt, einen Auftrag zugeteilt zu bekommen. Auch bei diesem Phänomen scheint es einen größeren Zusammenhang mit den Umgangsformen bei der und rund um die Plattform zu geben, wobei Vertrauen gemeinschaftsstiftend wirken kann.

Regeln können nicht nur von außen kommen, sondern auch ein inneres Anliegen der Person sein. Ein Kurier antwortet auf die Frage des Interviewers nach Fehlern und Verspätungen, dass

so etwas bei ihm nur sehr selten vorkommt. Er sagt dazu, dass er sich auskennt, weiß, dass man schnell sein muss, und allgemein gründlich arbeitet. Anscheinend befolgt dieser Kurier die Regeln nicht nur so, dass er gerade noch sein Geld bekommt, sondern so, dass die Arbeit richtig erledigt wird. Die Regeln der Arbeitsausführung hat er verinnerlicht. Ein anderer Kurier sagt in einem informellen Gespräch, dass er es unfair findet, dass andere Kurier*innen Programme verwenden, um in Sekundenbruchteilen einen neu angebotenen Auftrag zu akzeptieren. Nicht ganz klar ist, ob Plattformen offiziell derartige Programme verbieten. Falls sie das nicht tun, orientiert sich der zitierte Kurier an einer informellen Regel, die er selbst, ohne äußeres Zutun, seiner Arbeitsausübung zugrunde legt. Die Verbindlichkeit von Regeln kann auch durch eine innere, persönliche Haltung begründet sein. Regelbefolgung hat auch eine moralische Komponente im Sinne eines inneren Gesetzes, dem man sich verpflichtet fühlt.

Manche Kurier*innen gehen mit Regeln auf eine unbefangene, mitunter souverän wirkende Weise um. Ein Kurier, der sich, wie zitiert, zugutehält, dass es wenig Beanstandungen seiner Arbeit gibt, ist infolgedessen kaum mit Plattformsperren konfrontiert. Er erwähnt in seinem Interview nicht, dass es bei manchen Aufträgen auf fast schon kleinliche Regelbefolgung ankommen würde. Er hat wahrscheinlich wenig Veranlassung, sich mit den Modalitäten der Sanktionen auseinanderzusetzen. Falls diese Interpretation korrekt ist, ist die Regelbefolgung für ihn ein selbstverständlicher Teil des Arbeitsalltags. In ähnlicher Weise sagt ein anderer Kurier, dass für ihn Arbeiten ein Genuss ist:

K10: [...] ich erleb schöne Wettersituationen, des befriedigt mich immer sehr, schöne (lacht) schönes Licht, schöne schöne Wolken, schöner Himmel, schöner schöne Abendstimmung, schöne Regenstimmungen

I: Man ist doch immer zwischen / man ist in der dichtverbauten Stadt, oder, wie erlebt man da das Wetter so?

#0:40:40.4#

K10: Nja, des, du siehst schon auch freien Himmel oder fährst am Stadtpark entlang oder fährst weiter draußen, dann bist schon mehr in der Natur. Also, des des sind die Sachen, die mir sehr Spaß machen an der Arbeit, wo i mir dann immer denk, na eigentlich, i mag gar nix mehr, i würde nicht gern in einem Büro arbeiten. 's reizt mich derzeit gar net.

(Interview 6, Zeile 608-617)

Er gibt an, über finanzielle Rücklagen zu verfügen. Er erhielt auch eine Belobigung von seiner Plattform. Anscheinend werden ihm keine gravierenden Regelverstöße zur Last gelegt. Die Einhaltung der Regeln scheint ihm nicht schwerzufallen. Noch deutlicher wird ungehemmter Umgang mit Regeln bei einem Kurier, der angibt, dass er neben der Ausübung seiner Arbeit noch Zeit habe, private Erledigungen zu machen:

K05: [...] Oder zum Beispiel ich bin momentan im Essen, ich kriege eine Bestellung, ja, und äh ich esse ruhig fertig, zehn Minuten, und nur dann fahre ich. Ist wirklich egal.

#0:17:51.0#

I: Da kann man schon die Bestellung annehmen und dann noch fertig essen?

K05: (räuspert sich) Hm, ja, (natürlich?)

(Interview 3, Zeile 276-281)

Der Kurier gibt an, besonders schnell zu sein. Dass er im Interview seinen souveränen Umgang mit Vorgaben der Plattform zur Schau stellt, könnte auch mit einer besonderen Dynamik, die dieses Interview entwickelt hat, zusammenhängen. Nachdem der Interviewer Fragen über Regeln von Teamleiter*innen und Plattformen gestellt hat, könnte der Interviewteilnehmer den Eindruck gehabt haben, dass Kurier*innen als Befehlsempfänger*innen dargestellt und herabgewürdigt werden. Möglicherweise hat er in seinen Antworten versucht, die Herabwürdigung zu kompensieren. Sein Selbstbewusstsein äußert er auch, wenn er seine Spitzenleistungen bei einer Plattform nicht gewürdigt sieht. Die Einhaltung von Mindeststandards ist für ihn so selbstverständlich, dass er Kündigungen als logisch bezeichnet. Auch wenn seine Souveränität übertrieben sein mag, zeigt das Interview zumindest, dass es im Bereich der Plattformarbeit möglich ist, den Regeln nicht hilflos ausgeliefert zu sein.

8.3.5 Kurier*innen machen Regeln

Kurier*innen beweisen mitunter Eigensinn. Die Regeln der Plattform sind nicht unbedingt die Regeln, denen sie sich selber verpflichtet fühlen. Zu verweisen ist nochmals auf irreguläre Praktiken, die in mindestens einem Interview erwähnt wurden. Zu verweisen ist aber auch auf einen Betriebsrat, der eine große Bandbreite an Problemen bei der Plattform schildert. Er nimmt Ignoranz gegen Anliegen von Kurier*innen wahr, vorwurfsvolle Emails, die in deutlichem Kontrast zur Plattform-Rhetorik der großen Familie stehen, die Behandlung von Menschen, als wären sie Nummern und Daten, oder auch Diskussionsforen, in die managementfreundliche Kurier*innen eingeschleust werden. Als Betriebsrat hat er die offizielle Aufgabe, solche Praktiken zu kritisieren. Wie verbindlich die Regeln sind, ist aus seiner Sicht unklar, denn er zweifelt systematisch an den Regeln des Managements. Insoweit es ihm gelingt, als Verhandlungspartner des Managements ernst genommen zu werden, wirkt er selbst an der Regelsetzung mit. In jedem Fall gelingt es ihm, selbstbewusst seinen Zweifel an den Regeln auszudrücken.

Bereits erwähnt wurde auch ein Beispiel, das vermuten lässt, dass Kurier*innen gemeinsam Druck ausüben, wenn sie sich darüber verständigen, welche Art von Aufträgen sie ablehnen, wobei bei der informellen Beobachtung nicht klar wurde, ob und wie systematisch der Austausch über abzulehnende Aufträge stattfindet. Die Möglichkeiten und Kommunikationsstrukturen dafür sind aber offensichtlich vorhanden, wenn man die große Anzahl an Bekannten bedenkt, die manche Kurier*innen angeben. Die Ablehnung eines Auftrages bedeutet zunächst einen Verzicht auf ein Einkommen. Dass die Kurier*innen trotzdem Aufträge ablehnen, zeigt, dass klare Vorstellungen darüber existieren, welche Aufträge gut und fair bezahlt sind. Falls solche informellen Regeln befolgt werden, ist das wieder ein Hinweis auf eine moralische Komponente der Regelbefolgung, die auf das Wohl

einer Gemeinschaft, die sich faire Behandlung verdient hat, gerichtet ist. Vielleicht ist es aber bei der Ablehnung auch weitgehend sicher, dass bald darauf eine lukrativere Fahrt angeboten wird.

Bei einer Plattform gibt es eine Auseinandersetzung um die Anzahl der Zeitslots, die von der Plattform als Arbeitsmöglichkeiten für Kurier*innen freigegeben werden, so ein Manager. Wenn zu viele Slots definiert werden, bekommt jede*r Kurier*in weniger Aufträge, und offenbar kann es zu Stehzeiten kommen; andererseits möchte die Plattform laut dem Interview sicherstellen, dass es nicht zu Überlastung kommt und immer genügend Kurier*innen im Einsatz sind. Die Arbeitnehmer*innenseite, die hier formell als Selbstständigenseite bezeichnet werden müsste, besitzt hier offenbar ein Mitwirkungsrecht bei der Regelsetzung. Welche Kurier*innen sich in dieser Auseinandersetzung zu Wort melden und ob sie die Anliegen aller Kurier*innen repräsentieren, wird im Interview nicht thematisiert. Es eröffnen sich Probleme des Vertrauens.

8.4 Organisation

Außer den drei Aspekten "Karrieremöglichkeiten", "Wechselspiel von Nähe und Distanz" und "Verbindlichkeitsgrad von Regeln" wurden noch weitere Ergebnisse in der Feldforschung gewonnen, die auch für die Forschungsfrage relevant sind. Die Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit werden auch davon bestimmt, dass die Plattform im Arbeitsalltag unauffällig im Hintergrund bleibt. Ein Kurier, mit dem auf der Straße ein informelles Gespräch geführt wurde, hat während des Gesprächs gearbeitet. Er hat einen Auftrag auf dem Smartphone abgelehnt und einen anderen Auftrag angenommen, dann noch mit dem Feldforscher gesprochen und ist dann aufgebrochen, um das Essen abzuholen. Der Algorithmus kann nicht nur als unpersönliches Instrument der Arbeitszuteilung wahrgenommen werden, sondern auch als hilfreiches Werkzeug im Alltag. So schildert ein Kurier in einem Interview auf eine Frage des Interviewers das Farbschema, mit dem Aufträge in der Smartphone-App angezeigt werden. Die Farben erscheinen hier als praktische Hilfestellung bei der Ausübung der Arbeit. Dass die Verwendung der App überhaupt koordinierte Arbeit darstellt, wird nicht unbedingt thematisiert. Arbeit erscheint als Teil des Alltags, und die Klassifizierungen, die der Algorithmus vornimmt, wirken wie ein neutrales Werkzeug.

Weitere Erkenntnisse betreffen die kollektive Willensbildung. Wie bereits erwähnt, wurden bei einer Plattform Vergütungssätze laut einem Interview erhöht. Außerdem spricht ein Manager von einer "Gesamtgastrokrise" (M01, Interview 4, Zeile 1078). Diese Diagnose betrifft die wirtschaftsstrukturelle Dimension der Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit. Nachdem bei der Plattform kein Betriebsrat existiert und auch wenig kollektive Repräsentation oder gewerkschaftliche Einbindung der Kurier*innen, ist die Debatte über wirtschaftliche Gegebenheiten erschwert. Es gibt kein Gremium, das der Deutung des Managements etwas entgegensetzen könnte. Die Deutungshoheit über Fragen, die auch die Arbeitnehmer*innenseite betreffen würden, liegt beim Management. Außerdem dürfte

kollektive Willensbildung im Bereich der Plattformarbeit dadurch erschwert sein, dass manche Kurier*innen wenig Wissen und nur niedrige Ansprüche hinsichtlich ihrer sozialen Absicherung haben. Ein Kurier nennt es neben ihrer Flexibilität als weiteren Vorteil seiner Tätigkeit, die er als freier Dienstnehmer ausübt, dass er bei Krankheit seine Schicht stornieren kann. Zuvor hat er gesagt, dass er und sein Freund, der auch am Interview teilnimmt, die Arbeit sehr gern hat.

I: (lacht) ja (...) Okay und was ist / was ist das Beste?

K08: Äh, ist das Beste, weil wir haben kein Chef, wir arbeiten, wie wir möchten. (Spricht in einer Fremdsprache mit K09, 7 Sek.) Zum Beispiel heute bin ich krank. Ich muss zum Arzt gehen und einfach äh (.) (Zeitbestätigung?) geben? Na, das geht nicht (.) Ich storniere die Schicht, und ich arbeite nicht. Und ich geh einfach zum Arzt und so weiter.

#0:41:59.6#

I: Können Sie am selben Tag die Schicht stornieren?

K08: Ja [I: ja], aber vor zwei Stunde [I: zwei Stunden], wenn die Schicht anfangen. (spricht in einer Fremdsprache mit K09, 4 Sek.) Ja. Er sagt auch, du kannst einfach stornieren, aber vor zwei Stunden.

(Interview 5, Zeile 546-554)

Er erwähnt nicht, dass er in der Zeit seiner Abwesenheit nichts verdient. Freie Dienstnehmer*innen bekommen erst ab dem vierten Tag eines Krankenstands eine Auszahlung von Krankengeld, und zwar vom Sozialversicherungsträger (oesterreich.gv.at 2026). In dem Interview wird auch der rechtliche Rahmen der Beschäftigung nur an einer Stelle erwähnt, und zwar als bloße Nennung des Beschäftigungsstatus. Das ist zwar kein Beleg dafür, dass der Interviewteilnehmer nicht viel über die Bedeutung der Beschäftigungsformen weiß, aber es ist zumindest mit diesem Nichtwissen verträglich.

Ganz im Gegensatz zu den bisherigen Beispielen wird in mindestens einem Interview doch eine Streitkultur sichtbar. Ein Betriebsrat, der interviewt wurde, ärgert sich nicht still über seine Probleme und stellt auch nicht ein harmonisches Verhältnis der Mitarbeiter*innen von Plattformen dar, sondern er spricht Probleme an, verfolgt Entwicklungen mit, erklärt Zustände zum Skandal und setzt sich für Lösungen ein; oben wurden für dieses Engagement bereits Zitate über rechtliche Auseinandersetzungen, Auffassungsunterschiede gegenüber dem Management, aber auch die gemeinsame Gesprächsbasis und europaweite Vernetzung von Betriebsrät*innen gebracht. Der Betriebsrat engagiert sich im Sinne seines Mandats und formuliert eine kollektive Sichtweise. Sein Engagement basiert auch auf einer entsprechenden Ausbildung; er gibt an, dass er in der Gewerkschaftsschule ist. Der Feldforscher hatte den Eindruck, dass der interviewte Betriebsrat oft über seine eigenen Themen redet. Das Interview war viel länger als andere Interviews, obwohl der Interviewer den Leitfaden zuvor sogar gekürzt hatte. Es ist nicht auszuschließen, dass die gewerkschaftliche Ausbildung Interviewtrainings umfasst und dass dabei auf das wirkungsvolle Formulieren von Positionen in Massenmedien Wert gelegt wird. Bei dem interviewten Betriebsrat wird deutlich, wie

vehement die Anliegen der Kurier*innen vertreten werden können und dass eine stärkere kollektive Repräsentation in diesem Bereich politischen Einfluss haben könnte.

Der Betriebsrat spricht auch selbst die mediale Auseinandersetzung an. Er gibt an, dass er selbst schon als einfacher Kurier mit Medien gesprochen habe, wobei er mit Verweis auf sein Geschlechtsorgan dazusagt:

[B01: ...] you know there's probably only six or seven of us who have the cojones, die Eier [I: yeah] to speak out.

(Interview 7, Zeile 842-843)

Aus seiner heutigen Sicht des Betriebsrats sagt er, dass Aktienkurse auf Medienauftritte reagieren. Spürbar wird bei solchen Äußerungen, dass Kurier*innen an einer größeren politischen Auseinandersetzung teilnehmen können und dort einen gewissen Einfluss ausüben können. Nicht alle Akteur*innen im Bereich der Plattformarbeit nehmen aber die politische Dimension ihrer Tätigkeit und die soziale Bedeutung der Geschäftstätigkeit wahr. Ein interviewter Manager gibt an, dass man sich als Unternehmen besser nicht politisch positioniert, weil das dem Geschäft schaden könnte. Auch als der Interviewer ein mögliches Engagement innerhalb der Wirtschaftskammer oder der Sozialpartnerschaft anspricht, gibt der Manager keine bestätigende Antwort. Probleme, die mit Migration zusammenhängen, sind aus Sicht der Plattform nicht unmittelbar relevant. Die Plattform stellt laut dem Interview Mindestanforderungen an Sprachkenntnisse schon bei der Aufnahme von Vertragsbeziehungen, wie bereits erwähnt. Gäbe es diese Voraussetzung nicht, wäre die Plattform stärker mit Sprachproblemen konfrontiert, könnte sich damit auseinandersetzen und in ihrer öffentlichen Kommunikation einen Einblick in diese Auseinandersetzung geben, so lässt sich spekulativ den eigentlichen Interviewinhalten hinzufügen.

Im Rahmen der Feldforschung hat sich gezeigt, wie unterschiedlich die Zugänge zu politischen Problemen sind. Vom unpolitischen Arbeits- und Wirtschaftsalltag über die angeblichen Vorzüge flexibler Arbeit bis zur offensiven Vertretung von Arbeitnehmer*innenanliegen auch über die Medien kommen die verschiedensten Sichtweisen zur Geltung. Es zeigt sich, dass Organisation von Kurier*innen nicht ausgeschlossen ist.

8.5 Offene Gemeinschaftlichkeit

In den bisher dargestellten Erkenntnissen zeigen sich verschiedenste Formen von Gemeinschaft. Die Erscheinungsformen der Gemeinschaft sind für die Forschungsfrage von Bedeutung und verbinden mehrere der drei Aspekte Karrieremöglichkeiten, Wechselspiel von Nähe und Distanz und Verbindlichkeitsgrad von Regeln. In diesem Abschnitt wird darauf und auf die Bedeutung offener Gemeinschaftlichkeit eingegangen.

Eine Gemeinschaft, die in die Organisationsstrukturen des Plattform-Unternehmens eingebunden ist, zeigt sich in einigen der Interviews. Bei einer lokalen Plattform wird von einem Stammtisch berichtet, der von der Plattform angeboten wird. Es gibt laut einem Interview

Bekanntschaften zwischen Management und Kurier*innen. Auch ein vertrauensvolles Arbeitsklima zeichnet sich bei der Plattform ab, etwa wenn es um die Standort-Diskretion oder die mündliche Kommunikation geht, wie bereits zitiert (Abschnitt 8.2.5).

Andere Gemeinschaftsformen werden hingegen selbst von den Kurier*innen organisiert. So gibt es Menschen, die wahrscheinlich aufeinander angewiesen sind, weil sie sich gegenseitig mit Sprachkenntnissen unterstützen, wie in Abschnitt 8.2.1 gezeigt. Andere Kurier*innen verbringen gemeinsam eine Zeit auf der Straße, die man vielleicht als Arbeitspause bezeichnen kann und in der sie jedenfalls nicht alle angebotenen Aufträge annehmen, wie der Feldforscher beobachten konnte. Offizielle Vertreter*innen der Plattform scheinen hier weit weg.

Manchen Personen scheint ihre Gemeinschaft kaum Offenheit zu bieten. Ein Interviewteilnehmer nimmt am Interview oft nur durch Übersetzungen von Kollegen teil. Er ist ca. 40 Jahre alt, hat früher auf Baustellen gearbeitet, dann für ca. sechs bis sieben Jahre bei zwei verschiedenen Plattformen der Essenslieferung. Die erste Plattform habe er verlassen, weil er dort keine Schichten bekommen habe. Er berichtet von Plattformsperren, langen Wartezeiten beim Support und einer schlechter werdenden Auftragslage. Man bekommt den Eindruck, dass dieser Kurier wenig Chancen auf dem Arbeitsmarkt hat. Er ist zwar dort zugegen, wo viele andere Kurier*innen gemeinsam eine Zeit verbringen, in der sie wenige Aufträge tatsächlich ausführen, und gibt an, vierzig oder fünfzig Kurier*innen mit Namen zu kennen. Er ist also in eine Gemeinschaft eingebunden. Vielleicht überschreitet diese Gemeinschaft aber nicht seine Sprachgrenzen. Vielleicht haben alle anderen Mitglieder seiner Gemeinschaft auch wenig Chancen auf dem Arbeitsmarkt und sind selbst keine Unternehmer*innen, die Jobs anbieten könnten. Vielleicht war der Kurier auch früher nicht in Ausbildungen eingebunden, die ihm jetzt Möglichkeiten eröffnen würden. Der Kurier arbeitet derzeit für eine Plattform, die keinen Betriebsrat hat. Als freier Dienstnehmer ist er nicht in den Kollektivvertrag einbezogen, zumindest nicht hinsichtlich eines Mindestlohnes (Bundesarbeitskammer 2026a). Seine gemeinschaftliche Einbindung verhilft ihm nicht zu einer starken Machtposition, was die Durchsetzung von Entgeltansprüchen betrifft.

Andere Gemeinschaften sind in gewissem Sinne offen. Ein Kurier berichtet, wie mehrfach erwähnt, von seiner Einbindung in eine Onlinegruppe und in die große Fahrradcommunity seiner Stadt, bei der er Freund*innen gefunden hat. Dadurch wirkt seine Zugehörigkeit über die Plattformarbeit hinaus. Er kann auch an sein Studium anknüpfen, wenn es um das Finden anderer Jobs geht. In seine Gemeinschaft sieht er sich gerade auch durch seine Höchstleistungen eingebunden, wie aus den Interviews hervorgeht. In der Gemeinschaftlichkeit, die in seinem Umfeld gepflegt wird, äußert sich der Wille, neue Kontakte zu knüpfen, sich durch Leistung hervorzutun und wohl auch beruflich aufzusteigen. Bei seiner früheren Plattform, bei der ihm zufolge seinerzeit noch Wettkämpfe stattfanden, sind die sportlichen Höchstleistungen für die eigene Machtposition nicht von Nachteil. Er gibt an, keine Plattformsperren erlebt zu haben, wenngleich er an anderer Stelle sogar angibt, dass er von einer Plattform gekündigt wurde. Nähe herrscht zwischen den Kurier*innen in seiner

Gemeinschaft. Offenheit kann dabei auch bedeuten, dass die Personen sich mit der Reichweite der Zugehörigkeit auseinandersetzen. E-Mopedfahrer*innen sind vielleicht, vielleicht aber auch nicht zugehörig, wie sich einem Interview entnehmen lässt. Durch das Angebot an Wettbewerben stand auch das Plattform-Unternehmen seiner Gemeinschaft nicht fern. Durch seine Angabe, dass er noch fertig essen könne am Beginn des nächsten Auftrages, zeigt er, dass er bei der Verbindlichkeit der Regeln Spielräume sieht. Das liegt zwar nicht unmittelbar an der Art der Gemeinschaftlichkeit, die er pflegt, aber diese schadet nicht seinen Äußerungsmöglichkeiten im Rahmen der Auseinandersetzungen um Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung.

Eine Gemeinschaft, die sogar europaweit offen ist, zeigt sich bei einem Betriebsrat. Er kann als Betriebsrat die Regeln der Plattform mitbestimmen. Er bemüht sich um den Aufbau einer Gemeinschaft und um ein funktionierendes Gesprächsverhältnis mit dem Management. Innerhalb des Wechselspiels von Nähe und Distanz ist er in der Lage, Kritik am Algorithmus zu äußern. Er hat selbst eine Karriere zum Betriebsrat gemacht.

Andere Formen gemeinschaftlicher Einbindung existieren vielleicht bei Kurier*innen transnationaler Plattformen, die erst wenige Monate dort arbeiten. Diese Personen konnten aber, wie im Kapitel "Methode" erwähnt, bei der Feldforschung nicht erreicht werden.

8.6 Persönliche Präferenz

Im Rahmen der Feldforschung ist aufgefallen, dass Kurier*innen persönliche Präferenzen haben. Mit diesem Ausdruck wird angesprochen, dass es sich um etwas Persönliches handelt. Kurier*innen existieren nicht nur für die Dauer der Ausführung eines einzelnen Auftrags, um dann als gänzlich andere Menschen im nächsten Auftrag wieder tätig zu werden, sondern sie haben eine Persönlichkeit. Die Interviews haben zwar nicht ausgereicht, um sämtliche Facetten der Persönlichkeit der Interviewten zu würdigen, aber es zeigten sich Präferenzen hinsichtlich ihrer Arbeit. Es gibt eine Grundeinstellung, mit der Menschen sich ihrer Arbeit widmen. Die Arbeit ist für sie nicht bloß ein notwendiges Übel, um Geld zu verdienen, sondern sie hat eine größere Bedeutung im Zusammenhang des Lebens der Kurier*innen und im Rahmen ihrer sozialen Beziehungen. Ein Kurier genießt das Radfahren, wie oben in Abschnitt 8.3.4 anhand eines längeren Zitates dargestellt wurde. Seine Präferenz für die Arbeit der Essenslieferung ist dadurch gekennzeichnet, dass Radfahren ihm etwas bedeutet. Ein anderer Kurier betreibt Radfahren als Lebensstil im Rahmen einer Fahrradcommunity, wie bereits in Abschnitt 8.2.6 zitiert. Er verbindet mit seiner Arbeit etwas anderes als Kuriere, die auf andere Art gemeinschaftlich eingebunden sind. Diejenigen Kuriere, die überschwänglich ihre Arbeitszufriedenheit äußern, siehe 8.2.5, begründen ihre Präferenz mit der Flexibilität der Arbeit. Es ist zwar möglich, dass die Kuriere dabei Nachteile ihres Beschäftigungsarrangements übersehen, wie bereits in Abschnitt 8.4 erwähnt, aber aus ihrer subjektiven Sicht lassen sie eine klare Vorliebe erkennen.

Auch das bereits im Forschungsstand antizipierte Phänomen der Selbstverpflichtung ist in diesem Zusammenhang von Bedeutung. Die Person mit ihrer charakteristischen Innerlichkeit kommt zur Geltung, wenn Kurier*innen sich selbst Regeln geben. Ein Kurier erwähnt seine Gründlichkeit und dass es wenig Probleme in seiner Arbeit gibt. Ein Kurier ärgert sich in einem informellen Gespräch darüber, dass andere Fahrer*innen ihren Job nicht ernst nehmen. Ein weiterer Kurier hält Programme, die mit null Sekunden Reaktionszeit automatisch einen neuen Auftrag akzeptieren, für unfair. Er zeigt damit, dass er einer inneren, eigenen Regel folgt, diese Programme nicht zu verwenden. Auch solche Beispiele von Pflichtgefühl zeigen, dass es eine eigene, persönliche Art der Hinwendung zu einer Arbeit gibt. Die Kurier*innen verkörpern das, was ihnen an ihrer Arbeit wichtig ist.

Die persönliche Präferenz ist ein Beispiel dessen, wonach im Forschungsfragenaspekt "Karrieremöglichkeiten" gefragt wurde. Es gibt eine Ressource, in diesem Fall eine persönliche Qualität, die die einzelne Aufgabe überdauert. Die Ressource wird vielleicht nicht im Rahmen der Plattform-Arbeit erworben, kann aber dort kultiviert werden, etwa wenn die Beziehungen innerhalb der Fahrradcommunity gepflegt werden. Es ist nicht ganz klar, ob die persönliche Präferenz als Ressource wirtschaftlich verwertbar ist. Wenn daraus aber besondere Hingabe an die ordentliche Ausführung der Arbeit folgt und die Plattform dieses Potenzial zu nützen weiß, kann diese davon und von der Ernsthaftigkeit der Beschäftigung mit Problemen der Arbeit profitieren.

8.7 Schwere Konflikte

Trotz aller Gemeinschaftlichkeit und persönlichen Hinwendung zur Arbeit wurden auch schwere Konflikte in den Interviews erwähnt. Am deutlichsten sichtbar werden die Konflikte aus der übergreifenden Perspektive eines Betriebsrats. Die Auffassungsunterschiede gegenüber dem Management wurden in Abschnitt 8.2.4 dargestellt. Der Betriebsrat selbst hätte einmal gekündigt werden sollen, wie er angibt. Er gibt an, dass das Management kritischen Mitarbeiter*innen ernsthafte Schwierigkeiten mache, wie in Abschnitt 8.2.6 erwähnt. Er berichtet von einer Kündigung im Krankenstand. Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang auch, dass vollkommen verschiedene Auffassungen über den politischen Stellenwert der Auseinandersetzungen im Plattformumfeld bestehen, nämlich zwischen Betriebsrat und dem Management einer anderen, lokalen Plattform, siehe Abschnitt 8.2.4.

Weniger offensichtlich sind schwere Konflikte in mehreren Interviews mit Kurier*innen. Dass gerade jemand, der über wenig Sprachkenntnisse verfügt, mit einer schriftlichen Zusammenfassung von Beanstandungen in englischer Sprache konfrontiert ist, wie sich in einem Interview gezeigt hat, macht deutlich, welche Hürden der Kommunikation im Plattformbereich existieren und nur unzureichend bewältigt werden. Lange Wartezeiten beim Support (siehe Abschnitt 8.2.4) und Plattformsperren (siehe Abschnitt 8.3.1) sind offenbar ein Problem für Menschen mit niedrigem Einkommen. Gerade die Tatsache, dass diese Konflikte nicht so offensichtlich sind, kann alarmierend sein. Die Kurier*innen haben meistens gar keine

formelle Organisation, die ihre Probleme zusammenfassen und systematisch darstellen würde. Es ist eines der Anliegen dieser Masterarbeit, auf Probleme, auch im Zusammenhang mit sozialer Ungleichheit, hinzuweisen.

Das Konfliktpotenzial, das im Bereich der Plattformarbeit besteht und bislang nicht unbedingt thematisiert oder skandalisiert wird, zeigt sich auch daran, dass bei einer Plattform alle Mitarbeiter*innen gekündigt wurden. Die Tatsache, dass sich eine andere Plattform genötigt sieht, eine Sprachbarriere um sich zu errichten, wie es in einem Interview angegeben wird, und dass gleichzeitig Kommunikationsprobleme eine größere Rolle im Forschungsfeld spielen (siehe Abschnitt 8.2.7), ist auch ein Indikator allgemeiner Probleme. Die Foren, in denen über Lösungen verhandelt wird, haben bisher nicht in ausreichendem Ausmaß existiert, um die Probleme der Prekarität und Kontrolle aus der Welt zu schaffen.

9 Fazit

Die Forschungsfrage dieser Masterarbeit richtete sich auf die Auseinandersetzung um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung innerhalb des Forschungsfeldes, also bei österreichischen Plattformen der Essenslieferung, und zwar in den drei Bereichen Karrieremöglichkeiten, Wechselspiel von Nähe und Distanz und Verbindlichkeitsgrad von Regeln. In diesem Fazit wird die Forschungsfrage, soweit es die Ergebnisse der Feldforschung erlauben, beantwortet, bevor auf Zusammenhänge mit dem Forschungsstand und auf mögliche Abhilfe für Probleme der Prekarität und Kontrolle eingegangen wird.

Welche Rolle spielen die Karrieremöglichkeiten in den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit der Arbeit und Beschäftigung? Die Interviews haben keine Hinweise darauf ergeben, dass bedeutende Karrieren in großer Zahl möglich sind oder dass Mobilitätsmacht stark ausgeprägt wäre. Man kann aber zum*zur Betriebsrät*in oder auch innerhalb der Hierarchie des Plattformunternehmens aufsteigen. Was am ehesten noch zu Karrieren führen könnte, ist offene Gemeinschaftlichkeit. Hier haben Interviews gezeigt, dass es Menschen gibt, die nach neuen Kontakten und Möglichkeiten Ausschau halten und auf diesem Wege wohl auch von beruflichen Gelegenheiten erfahren würden. Die Interviews konnten aber nicht beweisen, dass es solche Karrieren gibt.

Welche Rolle spielt das Wechselspiel von Nähe und Distanz in den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit? Verschiedenste Formen von Konflikten und Verständigungsschwierigkeiten zwischen Management und Belegschaft haben sich in den Interviews gezeigt, aber auch Formen von Nähe. Das Management kann der Belegschaft nahe sein, wenn bei einer lokalen Plattform Stammtische organisiert werden usw. Es gibt aber auch Solidarität unter den Beschäftigten, wenngleich wiederum mit Spaltungen und Distanzierungen innerhalb dieser Gemeinschaft. Offene Gemeinschaftlichkeit spielt in diesem Zusammenhang

eine Rolle. Schwere Konflikte zeigen sich offen im Betriebsrats-Interview und eher verdeckt in anderen Interviews.

Und welche Rolle spielt der Verbindlichkeitsgrad von Regeln in den Auseinandersetzungen um die Unbestimmtheit? Regeln werden kompromisslos durchgesetzt oder auch ansatzweise ausgehandelt, etwa wenn über Arbeitsabläufe gesprochen wird. Daneben kommt aber die persönliche Präferenz zum Tragen. Kurier*innen können Regeln auch ein inneres Anliegen sein. Auch die Gemeinschaft der Kurier*innen kann Regeln setzen.

Insgesamt zeigt sich, dass in allen drei Bereichen der Forschungsfrage zumindest ansatzweise die Begriffe offene Gemeinschaftlichkeit, persönliche Präferenz und schwere Konflikte auftauchen. Die Daten lassen den interpretierenden Schluss zu, dass hier Verbesserungspotenzial zu finden ist. Karrieren können, wenn überhaupt, durch offene Gemeinschaftlichkeit ermöglicht werden. Im Wechselspiel von Nähe und Distanz kann Gemeinschaftsgeist herrschen, und es sind schwere Konflikte, etwa Spaltungen, vorhanden, die auf verschiedene Weisen ausgetragen werden können. Wenn Regeln durchgesetzt werden, kann das mit mehr oder weniger Wahrnehmung von persönlichen Präferenzen der Kurier*innen und mit mehr oder weniger gemeinschaftlicher Aushandlung geschehen. Die Wunschvorstellung, die an einer späteren Stelle dieses Kapitels geäußert wird, wird Verbesserungsmöglichkeiten in diesem Zusammenhang noch deutlicher darstellen.

Bei allen Antworten auf die Forschungsfrage ist zu bedenken, dass die vorliegende Masterarbeit keine oder zumindest keine vollständige theoretische Sättigung erreicht hat, wie in Abschnitt 7.3.2 erwähnt. Weitere Interviews mit Kurier*innen, die wohl auch aufgrund von Sprachkenntnissen schwerer zu erreichen sind, und mit Manager*innen großer Plattformen hätten weitere Erkenntnisse erbracht. Vielleicht hätte sich dadurch ein anderes Bild von gemeinschaftlicher Einbindung, Kontrolle usw. ergeben. Die Antworten auf die Forschungsfrage sind also nicht vollständig. Auch die unten angegebenen Verbesserungsmöglichkeiten sind nur Hinweise, die nicht abschließend und kompromisslos gemeint sind und wohl nicht jeder Erprobung in der Praxis standhalten würden. Die Forschung liefert nichtsdestotrotz begründete, empirisch fundierte Erkenntnisse und Schlussfolgerungen.

Von jeder wissenschaftlichen Arbeit und damit auch von dieser Masterarbeit wird erwartet, dass sie den Forschungsstand erweitert. Schon bei der Erhebung des Forschungsstandes, wie er vor Durchführung der vorliegenden Arbeit bestand, ist die Rolle der Gemeinschaft aufgefallen. Die Forschung hat diesem Begriff noch die Idee der Offenheit hinzugefügt. Wie bereits in Abschnitt 8.5 dargelegt, können Gemeinschaften und die in Beziehungen gepflegte Gemeinschaftlichkeit mehr oder weniger offen sein. Das betrifft denkbare Karrieremöglichkeiten, die Grenzen der eigenen Sprachkompetenz, eine politische Ausrichtung auf ganz Europa und andere Aspekte. Die übergreifende Bedeutung der offenen Gemeinschaftlichkeit für die Forschungsprobleme wird in diesem Fazit dargestellt.

Dass Kurier*innen Regeln auch selbst machen, steht ebenfalls bereits im Forschungsstand. Dieser Erkenntnis hat die vorliegende Forschung die ganze Persönlichkeit hinzugefügt. Aufgefallen ist, auch für den Feldforscher in überraschender Weise, dass Kurier*innen von ihrer Arbeit angetan und begeistert sein können. Die Arbeit erscheint dann als Teil eines größeren Lebenszusammenhangs, der aus Sicht der Kurier*in Sinn ergibt und auch die Arbeit zu etwas persönlich Wertvollem macht. Die Gigs, die Regeln und andere Aspekte des Arbeitslebens sind nicht mehr x-beliebig im Erfahrungsbereich der Kurier*innen.

Die Schwere der Konflikte ist aufgefallen. Selbstverständlich schreibt auch die vorhandene sozialwissenschaftliche Literatur über schwere Konflikte. Prekarität wird von allem Anfang an als beträchtliche Lebensunsicherheit aufgefasst. Wirtschaftliche Unsicherheit in einem Krisenumfeld wird in Medienberichten und soziologischen Zeitdiagnosen als ernstes Problem behandelt. Die vorliegende Arbeit sieht schwere Konflikte aber im Kontrast zu der Gefahr, dass Konflikte gar nicht wahrgenommen werden. Die Schwere der Konflikte ist nur in einem einzigen Interview, nämlich mit einem Betriebsrat, ziemlich offen zutage getreten. In anderen Interviews wurden Probleme erwähnt, die von Kurier*innen gar nicht adäquat artikuliert werden können, etwa im Zusammenhang mit Verständnislosigkeit durch Sprachprobleme oder im Zusammenhang mit langen Wartezeiten bei Rückfragen, die schon als normal gelten. Die Schwere der Konflikte erweist sich in dieser Masterarbeit somit als Gegenbegriff zu einer blinden Gemeinschaftlichkeit, die Konflikte ausblendet, und auch als Gegenbegriff zur unwahren Vorstellung einer persönlichen Präferenz, die ganz frei die Ausübung der Arbeit nach eigenen Vorlieben zulassen würde. Wenn es um die Herstellung von Gemeinschaftsleben und um die Würdigung persönlicher Präferenzen geht, müssen als Gegenpol die schweren Konflikte berücksichtigt werden, die erst zur Ernsthaftigkeit eines Lösungsvorschlags im Zusammenhang mit den Problemen der Prekarität und Kontrolle beitragen. Wenngleich Ähnliches sicher auch schon in der Literatur formuliert wurde, hält sich diese Masterarbeit doch zugute, dieses Spannungsfeld der Konflikte mit genau den erwähnten Bezeichnungen und den reichhaltigen empirischen Belegen dargestellt zu haben.

Zukünftige Forschung soll die Lücken der vorliegenden Arbeit füllen und weiterführende Fragen untersuchen. Die Lücken der vorliegenden Arbeit ergeben sich daraus, dass kein*e Dolmetscher*in beigezogen wurde und keine Vertreter*innen des Managements großer Plattformen interviewt wurden. Wenn jemand hier gründlicher vorgeht, sind weitere Erkenntnisse zu Prekarität und Kontrolle zu erwarten. Außerdem regen der Begriff der offenen Gemeinschaftlichkeit und andere Begriffe dieser Masterarbeit dazu an, konkrete Umsetzungsschritte zu skizzieren. Forschung sollte darauf eingehen, wer in welcher Weise offene Gemeinschaftlichkeit fördern und umsetzen kann. Die vorliegende Masterarbeit kann in diesen Fragen nur spekulative Andeutungen liefern.

Auch die Ergebnisse dieser Masterarbeit weisen aber auf mögliche Verbesserungen im Bereich der Plattformarbeit hin. Die drei Begriffe offene Gemeinschaftlichkeit, persönliche Präferenzen und schwere Konflikte lassen sich zu der folgenden Wunschvorstellung kombinieren: Die

Akteur*innen bei Plattformen der Essenslieferung sollen in ihrem Umgang von offener Gemeinschaftlichkeit geprägt sein, dabei persönliche Präferenzen würdigen und vor schweren Konflikten nicht zurückschrecken. Die dabei genannten Akteur*innen umfassen das Plattformmanagement, die Kurier*innen, Arbeitnehmer*innenvertreter*innen, die Politik und vielleicht noch andere Parteien. Diese Akteur*innen können offene Gemeinschaftlichkeit pflegen und fördern. Sie können wahrnehmen, dass Kurier*innen nicht nur alleine einzelne Aufträge ausführen, sondern einander helfen, aufeinander angewiesen sind, eine Fahrradkultur pflegen, sich europaweit vernetzen und mit dem Management sympathisieren. Denkbar sind infolgedessen Verbesserungen in allen drei Bereichen der Forschungsfrage.

Ganz konkret sollen hier drei Verbesserungsvorschläge eingebracht werden. Zugegebenermaßen sind sie vielleicht nicht ganz ernst zu nehmen, können aber als Ideen dienen. Erstens ist eine Zusammenarbeit von Plattformen mit dem Integrationsministerium denkbar: Der Staat kann einen Teil der Kosten für die Zustellung übernehmen, wenn der*die Kund*in sich bei der Übergabe der Mahlzeit einen Satz auf Arabisch usw. von dem*der Kurier*in beibringen lässt. Zweitens können traditionelle Fahrrad-Bot*innendienste, die noch nicht plattformisiert sind und noch in die städtische Fahrradcommunity eingebettet sind, an den Einschulungen für neue Kurier*innen der großen Plattformen teilnehmen. Drittens könnte man EU-weite Mindeststandards für Plattformen einführen, die noch über die Plattformrichtlinie hinausgehen. Man kann einen Mindestanteil des angestellten Personals vorschreiben, der nicht im unmittelbaren Kurier*innendienst und auch nicht im herkömmlichen Innendienst ist, sondern Aufgaben zur Streitschlichtung übernimmt. Es wäre so etwas wie ein erweiterter Support, der sich mehr Zeit für die Anliegen der Kurier*innen nimmt. Die Kommunikation kann im untersuchten Bereich noch stark verbessert werden, wie aus den früheren Abschnitten deutlich geworden sein sollte.

Nicht berücksichtigt wird bei diesen Vorschlägen die wirtschaftliche und rechtliche Machbarkeit. Die soziologische Masterarbeit hat alles in diesem Rahmen Mögliche und Zumutbare getan, um die Probleme der Plattformarbeit aufzuarbeiten und auch Hinweise auf Abhilfe zu geben. Der Autor hofft, ein wenig Licht in die Zusammenhänge von Prekarität und Kontrolle gebracht und Inspiration für Verbesserungen geliefert zu haben.

10 Literatur

- Allen-Perkins, D. & Cañedo-Rodríguez, M. (2023). Weaving the algorithm: participatory subjectivities amongst food delivery riders. *Subjectivity*, 30(4), 435–454. DOI: 10.1057/s41286-023-00167-6
- Altenried, M. (2022). *The digital factory: the human labor of automation*. Chicago: University of Chicago Press. DOI: 10.7208/chicago/9780226815503.001.0001

- Altenried, M. (2024). Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(4), 1113–1128. DOI: 10.1177/0308518X211054846
- AMS Österreich. (2026). *Beschäftigung von Asylwerber_innen*. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/beschaeftigung-auslaendischer-arbeitskraefte/beschaeftigung-von-asylwerberinnen-und-asylwerbern>
- Aschauer, W., Obenholzner, K., Stiebler, K. & Stadler, A. (2023). *Nur ein kleines Rad im Getriebe? Eine Branchenanalyse zu Fahrradkurier:innen in Salzburg. Studie im Auftrag der AK Salzburg*. Salzburg.
- Backhaus, M. B. (2025). *Wann kommen mehr Arbeitnehmerrechte für Kuriere und Reinigungskräfte?* Abgerufen 2. Februar 2026 von <https://www.derstandard.at/story/3000000280360/wann-kommen-mehr-arbeitnehmerrechte-fuer-kuriere-und-reinigungskraefte>
- Bernold, M. G. (2016). *Die mit den rosa Kistln*. Abgerufen 11. November 2025 von https://www.wiso-net.de/document/WZ__2d6379c40aa2e7a377415c3f0e5d349862a5f821
- Bonini, T., Treré, E., Yu, Z., Singh, S., Cargnelutti, D. & López-Ferrández, F. J. (2024). Cooperative affordances: How instant messaging apps afford learning, resistance and solidarity among food delivery workers. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 30(1), 554–571. DOI: 10.1177/13548565231153505
- Börsen-Zeitung. (2025). *Chef von Just Eat Takeaway.com muss gehen*. Abgerufen 12. Februar 2026 von https://www.wiso-net.de/document/BOEZ__1d9c0d75330e9bbfe183e1da15f72cfe2caed610
- Braverman, H. (1977). *Die Arbeit im modernen Produktionsprozeß*. Frankfurt: Campus.
- Bundesarbeitskammer. (2026a). *Freier Dienstvertrag*. Abgerufen 19. Januar 2026 von https://www.arbeiterkammer.at/beratung/steuerundeinkommen/freiedienstnehmerinnen/arbeitsrecht fuer freiedienstnehmerinnen/Freier_Dienstvertrag.html
- Bundesarbeitskammer. (2026b). *Kranken-geld für freie Dienst-nehmer:-innen*. Abgerufen 25. Januar 2026 von https://www.arbeiterkammer.at/beratung/steuerundeinkommen/freiedienstnehmerinnen/sozialversicherungsrecht/Krankengeld_fuer_freie_DienstnehmerInnen.html
- Burawoy, M. (1982). *Manufacturing Consent: Changes in the Labour Process und Monopoly Capitalism (E-Book EPUB)*. Chicago: University of Chicago Press. DOI: 10.7208/chicago/9780226217710.001.0001

- Cameron, L. D. (2024). The Making of the “Good Bad” Job: How Algorithmic Management Manufactures Consent Through Constant and Confined Choices. *Administrative Science Quarterly*, 69(2), 458–514. DOI: 10.1177/00018392241236163
- Castel, R. (2011). *Die Krise der Arbeit. Neue Unsicherheiten und die Zukunft des Individuums*. Hamburg: Hamburger Edition HIS.
- Delivery Hero. (2025). *Annual Report 2024*. Abgerufen 19. November 2025 von <https://ir.deliveryhero.com/media/document/c38c7d53-cd6e-44de-8b1f-3559d5c43e6b/assets/DE000A2E4K43-JA-2024-EQ-E-00.pdf?disposition=inline>
- Die Presse. (2023). *Gewinn für Lieferando*. Abgerufen 12. Februar 2026 von https://www.wiso-net.de/document/PRE__32e59c8fed2df20e07d0d4c5eb8667ff689d02c5
- Dörre, K. (2007). Prekarisierung contra Flexicurity. Unsichere Beschäftigungsverhältnisse als arbeitspolitische Herausforderung. In Kronauer, M. & Linne, G. (Hrsg.), *Flexicurity. Die Suche nach Sicherheit in der Flexibilität* (2. Aufl., S. 53–71). Berlin: Edition Sigma.
- Dörre, K. (2012). Die neue Landnahme. Dynamiken und Grenzen des Finanzmarktkapitalismus. In Dörre, K., Lessenich, S. & Rosa, H., *Soziologie - Kapitalismus - Kritik. Eine Debatte* (4. Aufl., S. 21–86). suhrkamp taschenbuch wissenschaft, Band 1923, Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Dörre, K. (2021). *Die Utopie des Sozialismus. Kompass für eine Nachhaltigkeitsrevolution (E-Book)*. Berlin: Matthes & Seitz.
- Duus, K., Bruun, M. H. & Dalsgård, A. L. (2023). Riders in app time: Exploring the temporal experiences of food delivery platform work. *Time & Society*, 32(2), 190–209. DOI: 10.1177/0961463X231161849
- Dwyer, S. C. & Buckle, J. L. (2009). The Space Between: On Being an Insider-Outsider in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), 54–63. DOI: 10.1177/160940690900800105
- Ecker, Y. & Strüver, A. (2022). Towards alternative platform futures in post-pandemic cities? A case study on platformization and changing socio-spatial relations in on-demand food delivery. *Digital Geography and Society*, 3, 100032. DOI: 10.1016/j.diggeo.2022.100032
- Federal Ministry of the Interior. (2025). *General information on Asylum*. Abgerufen 25. Januar 2026 von https://www.oesterreich.gv.at/en/themen/menschen_aus_anderen_staaten/asyl-in-oesterreich/Seite.3210001
- Foodora. (2026a). *Equipment*. Abgerufen 2. Februar 2026 von <https://riderhub.foodora.com/at/wiki/equipment-3/>

- Foodora. (2026b). *Payments*. Abgerufen 2. Februar 2026 von <https://riderhub.foodora.com/at/wiki/payments/>
- Foodora. (2026c). *Werde jetzt foodora Rider*. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://rider.foodora.at/>
- Foodora Austria GmbH. (2025). *Jahresabschluss 31.12.2024*. Abgerufen 19. November 2025 von https://justizonline.gv.at/jop/web/firmenbuchabfrage/309771x_53
- Goodwin, T. (2015). *The Battle Is For The Customer Interface*. TechCrunch. Abgerufen 18. April 2025 von <https://techcrunch.com/2015/03/03/in-the-age-of-disintermediation-the-battle-is-all-for-the-customer-interface/>
- Greß, J. (2024). *Ausbeutung auf Bestellung: „Österreicher findest' für die Arbeit keine“*. Wien: ÖGB Verlag.
- Griesser, M., Gruber-Risak, M., Herr, B., Plank, L. & Vogel, L. (2023). *Faire Arbeit in der österreichischen Plattformökonomie? Studie zu den Arbeitsbedingungen im Bereich ortsgebundener Plattformarbeit*. Wien. Abgerufen 13. August 2025 von <https://www.wien.gv.at/wirtschaft/standort/pdf/fairwork.pdf>
- Griesser, M., Plank, L., Vogel, L., Gruber-Risak, M., Herr, B., Spilda, F. U., Steward, S. & Graham, M. (2022). *Fairwork Austria Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy*. Fairwork. Abgerufen 29. Juli 2024 von <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/05/Fairwork-Austria-Report-2022.pdf>
- Herr, B. (2018). *Ausgeliefert. Fahrräder, Apps und die neue Art der Essenzustellung*. Wien: ÖGB Verlag.
- Herr, B. (2021). Delivering Food on Bikes: Between Machinic Subordination and Autonomy in the Algorithmic Workplace. In Moore, P. V. & Woodcock, J. (Hrsg.), *Augmented Exploitation. Artificial Intelligence, Automation and Work* (S. 41–49). Wildcat: Workers' Movements and Global Capitalism, London: Pluto. DOI: 10.2307/j.ctv1h0nv3d.9
- Herr, B. (2025). When flexible labour supply generates indeterminacy: integrated labour control in place-bound platform work. *Work in the Global Economy*, 5(1), 27–44. DOI: 10.1332/27324176Y2024D000000019
- Hertwig, M. & Papsdorf, C. (2022). Online-Arbeitsmärkte im Spannungsfeld von Plattform und Community: Ein Systematic Literature Review zu plattformbasierter Arbeit. *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 74(S1), 81–107. DOI: 10.1007/s11577-022-00829-4
- Heyl, B. S. (2001). Ethnographic Interviewing. In Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J. & Lofland, L. (Hrsg.), *Handbook of Ethnography* (S. 369–383). Los Angeles etc.: Sage. DOI: 10.4135/9781848608337.n25

- Hitzler, R. & Honer, A. (1997). Einleitung: Hermeneutik in der deutschsprachigen Soziologie heute. In Hitzler, R. & Honer, A. (Hrsg.), *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik: Eine Einführung* (S. 7–27). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. DOI: 10.1007/978-3-663-11431-4_1
- Huws, U. (2020). *Reinventing the welfare state: digital platforms and public policies*. FireWorks, London: Pluto Press. DOI: 10.2307/j.ctv16zjhfk
- Just Eat Takeaway.com. (2026). *Werde Fahrer:in bei Lieferando*. Abgerufen 25. Januar 2026 von [https://www.lieferando.at/fahrer?utm_source=mainsite&utm_medium=Referral&utm_campaign=RC_M_WS_AUT_DE_\[SCOOB\]_\[AWRN\]_\[OWMD\]_\[Deutsch\]](https://www.lieferando.at/fahrer?utm_source=mainsite&utm_medium=Referral&utm_campaign=RC_M_WS_AUT_DE_[SCOOB]_[AWRN]_[OWMD]_[Deutsch])
- Kainrath, V. (2021). *Boten auf zwei Rädern: „Was hat das mit freien Dienstverhältnissen zu tun?“* Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://www.derstandard.at/story/2000124166420/boten-auf-zwei-raedern-was-hat-das-mit-freien-dienstverhaeltnissen>
- Kainrath, V. (2024). *Wiener Wirte wehren sich gegen Lieferdienste: „Foodora frisst unsere Restaurants auf“*. Abgerufen 2. Februar 2026 von <https://www.derstandard.at/story/3000000217182/wiener-wirte-wehren-sich-gegen-lieferdienste-foodora-frisst-unsere-restaurants-auf>
- Kainrath, V. (2025a). *Freiheit auf zwei Rädern hat einen hohen Preis: Essenszusteller fahren auf unsicherem Boden*. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://www.derstandard.at/story/3000000269970/freiheit-auf-zwei-raedern-hat-einen-hohen-preis-essenszusteller-fahren-auf-unsicherem-boden>
- Kainrath, V. (2025b). *Lieferando kündigt alle Rider und stellt gesamte Logistik auf freie Dienstverträge um*. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://www.derstandard.at/story/3000000261760/lieferando-kuendigt-alle-rider-und-stellt-gesamte-logistik-auf-freie-dienstvertraege-um>
- Kešāne, I. & Spuriņa, M. (2024). Sociological Types of Precarity Among Gig Workers: Lived Experiences of Food Delivery Workers in Riga. *Social Inclusion*, 12, 7696. DOI: 10.17645/si.7696
- Kleine Zeitung. (2019). *Essenszulieferer: Mjam wird in Österreich aufgewertet*. Abgerufen 11. November 2025 von https://www.wiso-net.de/document/KLEI__597cba614e5ffd961defd03dc7123f1a6656455c
- Kurier. (2025). *Zusteller demonstrieren gegen Kündigungen*. Abgerufen 11. Februar 2026 von https://www.wiso-net.de/document/KUR__52dd24dd635566f3d1f6c55372b93ef16deb09db

- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E. & Dabbish, L. (2015). Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1603–1612. DOI: 10.1145/2702123.2702548
- Li, A. K. (2025). Working with algorithmic management: Design logic, algorithmic unfitness, and labor repair behind the wall. *New Media & Society*, 27(6), 3176–3192. DOI: 10.1177/14614448231221238
- Liu, R. & Yin, H. (2024). How Algorithmic Management Influences Gig Workers' Job Crafting. *Behavioral Sciences*, 14(10), 952. DOI: 10.3390/bs14100952
- López-Martínez, G., Haz-Gómez, F. E. & Manzanera-Román, S. (2021). Identities and Precariousness in the Collaborative Economy, Neither Wage-Earner, nor Self-Employed: Emergence and Consolidation of the Homo Rider, a Case Study. *Societies*, 12(1), 6. DOI: 10.3390/soc12010006
- Lu, Y., Yang, M. M., Zhu, J. & Wang, Y. (2024). Dark side of algorithmic management on platform worker behaviors: A mixed-method study. *Human Resource Management*, 63(3), 477–498. DOI: 10.1002/hrm.22211
- Lueger, M. (2010). *Interpretative Sozialforschung: Die Methoden*. Wien: Facultas. DOI: 10.36198/9783838533070
- Marx, K. (2019). *Das Kapital. Kritik der politischen Ökonomie. Erster Band*. Philosophie Bibliothek, Band 612, Hamburg: Meiner.
- Maury, O., Hakala, O. & Näre, L. (2024). Migrant workers within the platform assemblage: entwined temporalities of gig work and the border regime. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 50(15), 3768–3785. DOI: 10.1080/1369183X.2024.2379645
- Miller, M. (2024). *Online Food Delivery: market data & analysis*. Statista. Abgerufen 1. Oktober 2024 von <https://www.statista.com/study/40457/food-delivery/>
- Mitson, R., Lee, E. & Anderson, J. (2025). Gig Workers and Managing App-Based Surveillance. *Communication Research*, 52(7), 976–1001. DOI: 10.1177/00936502241269933
- Newlands, G. (2021). Algorithmic Surveillance in the Gig Economy: The Organization of Work through Lefebvrian Conceived Space. *Organization Studies*, 42(5), 719–737. DOI: 10.1177/0170840620937900
- Newlands, G. (2024). 'This isn't forever for me': Perceived employability and migrant gig work in Norway and Sweden. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(4), 1262–1279. DOI: 10.1177/0308518X221083021

- Ninjas.jetzt. (2026). *Fahrrad-Zusteller:in bis zu 20€ die Stunde*. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://join.com/companies/ninjas/15594047-fahrrad-zusteller-in-bis-zu-20eur-die-stunde>
- oesterreich.gv.at. (2026). *Freies Dienstverhältnis*. Abgerufen 19. Januar 2026 von <https://www.oesterreich.gv.at/de/lexicon/F/Seite.991391>
- Perrig, L. (2023). Confronting algorithmic management using subject access requests: Insights using the case of food deliveries. *The Economic and Labour Relations Review*, 34(4), 720–732. DOI: 10.1017/elr.2023.55
- Plöger, J. & Keuneke, F. (2021). Arbeit per App – neue Abhängigkeiten in der Gig Economy. *Standort*, 45(1), 24–30. DOI: 10.1007/s00548-021-00695-w
- Prinz, N. & Geyer, L. (2023). *Research note: Happy meals, happy riders?* [Forschungsnotiz]. European Centre for Social Welfare Policy and Research. Abgerufen 12. Februar 2026 von <https://www.euro.centre.org/publications/detail/4548>
- Reyes, A. (2024). The porous boundaries of public and private messages: Solidarity networks of Latin American food delivery workers in NYC. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 30(1), 471–490. DOI: 10.1177/13548565231210984
- Rosenblat, A. & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber’s drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Ruig, P. (2024). *MEPs celebrate victory as Parliament approves Platform Work Directive*. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://euobserver.com/news/ardd959d07>
- Smith, C. (2006). The double indeterminacy of labour power: Labour effort and labour mobility. *Work, Employment and Society*, 20(2), 389–402. DOI: 10.1177/0950017006065109
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Theory redux, Cambridge etc.: Polity.
- Staab, P. (2019). *Digitaler Kapitalismus. Markt und Herrschaft in der Ökonomie der Unknappheit*. Berlin: Suhrkamp.
- Standing, G. (2014). Understanding the Precariat through Labour and Work. *Development and Change*, 45(5), 963–980. DOI: 10.1111/dech.12120
- Statistik Austria. (2024). *Atypische Beschäftigung 2023*. Wien. Abgerufen 25. Januar 2026 von <https://www.statistik.at/services/tools/serviceangebote/publikationen/detail/2037>
- Strübing, J., Hirschauer, S., Ayaß, R., Krähnke, U. & Scheffer, U. (2018). Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. Ein Diskussionsanstoß. *Zeitschrift für Soziologie*, 47(2), 83–100. DOI: 10.1515/zfsoz-2018-1006
- West, C. & Zimmerman, D. H. (1987). Doing Gender. *Gender and Society*, 1(2), 125–151. DOI: 10.1177/0891243287001002002

- Williams, P. & Khan, M. H. (2025). Framing algorithmic management: Constructed antagonism on HR technology websites. *New Technology, Work and Employment*, 40(1), 102–123. DOI: 10.1111/ntwe.12305
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum, qualitative social research*, 1(1), Artikel 22. DOI: 10.17169/fqs-1.1.1132
- Witzel, A. & Reiter, H. (2022). *Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung*. Grundlagentexte Methoden, Weinheim: Beltz Juventa.
- Wolt. (2026a). *Taking action on climate*. Abgerufen 23. Januar 2026 von <https://explore.wolt.com/de-at/aut/about/better-cities/climate>
- Wolt. (2026b). *Werde ein:e Zustellpartner:in bei Wolt!* Abgerufen 2. Februar 2026 von <https://explore.wolt.com/de-at/aut/couriers>
- Woodcock, J. (2021). *The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. Critical, Digital and Social Media Studies, London: University of Westminster Press. DOI: 10.16997/book51
- Woodcock, J. & Graham, M. (2020). *The Gig Economy. A Critical Introduction*. Cambridge etc.: Polity.
- Yu, Z., Treré, E. & Bonini, T. (2022). The emergence of algorithmic solidarity: unveiling mutual aid practices and resistance among Chinese delivery workers. *Media International Australia*, 183(1), 107–123. DOI: 10.1177/1329878X221074793

11 Anhang

Es gab mehrere methodologische Vorgespräche (Witzel & Reiter 2022, S. 129), die sich aber inhaltlich nicht stark voneinander unterschieden haben. Dasjenige, dessen Vorab-Notizen hier wiedergegeben werden, wurde vor den Interviews mit Kurier*innen geführt, und zwar in deutscher Sprache. Auch die Interviewleitfäden waren nicht für alle Interviews gleich. Hier werden längere, noch ungekürzte Versionen wiedergegeben, und zwar auf Deutsch für die Interviews mit Kurier*innen, Manager*innen bzw. Betriebsrät*innen. In den Dokumenten wurden die Eigennamen von Plattformen, Personen usw. durch Symbole ■■■ ersetzt.

11.1 Methodologisches Vorgespräch

Im Interview geht es um Ihre Arbeit bei der Plattform ■■■■/■■■■/■■■■/■■■■

geht darum, wie Sie mit Problemen bei der Plattform umgehen: Regeln, Arbeitsbelastung, Hilfe, aber es geht auch um den Arbeitsmarkt

Interview ist gründlich, ausführlich
werde Sie öfter bitten, zu erzählen
Sie sind der Experte (die Expertin) für Ihre Arbeit.
Sagen Sie auch, was Ihre eigene Meinung zu den Themen ist

möchte wirklich genau verstehen, wie Sie arbeiten, mit Ihrer Arbeit umgehen
werde nachfragen
bitte korrigieren Sie mich
bitte ergänzen Sie etwas, wenn wichtig

Ich bewerte nicht Ihre Leistung. Ich erzähle nichts Ihrem Arbeitgeber.

werde Ihnen helfen, Ihre Gedanken zu formulieren und zu sortieren
geht darum, ein gemeinsames Verständnis herzustellen
Sie können auch Antworten verweigern, falls Ihnen eine Frage zu privat ist.

möchte zuerst Ihren Weg zur Plattform verstehen

Aufnahme starten

11.2 Leitfaden für Interviews mit Kurier*innen

1 Weg zur Plattform

Sie arbeiten als Fahrer(in) für die Plattform/...../...../...... Wie ist es denn dazu gekommen?

was vielleicht schon angesprochen wird:

Jobvermittlung durch Gemeinschaft; Jobwechsel

Vorteile der Essenslieferung und dieser Plattform gegenüber anderen Arbeiten

Migrationsgeschichte

zu versorgende Angehörige

Wie lange schon bei der Plattform?

Wie lange schon in der Essenslieferung?

Pro Stück entlohnt?

Arbeitsmittel von Plattform zur Verfügung gestellt? Fahrzeug?

2 Plattform

geht jetzt um die Arbeit bei der Plattform/...../...../..... und um die Probleme, die dort auftreten

2.1 Regeln von Teamleitern, Supervisoren

Frage nach Supervisoren, Teamleitern; Menschen, die selbst Rider sind, aber auch Teams leiten

Gibt es sie?

Kennen Sie sie?

Welche Anweisungen, Ratschläge, Empfehlungen?

Hat es Konflikte gegeben, weil jemand Supervisoren/Teamleitern widersprochen hat?

wie ausgegangen?

Stört es den Supervisor/Teamleiter, wenn jemand kündigt? (weggeht)

2.2 Regeln von Plattformen

jetzt zu den Plattformen *****/*****/*****/***** selbst

Die Plattform *****/*****/*****/***** schreibt Ihnen vor, dass Sie die Lieferungen pünktlich erledigen müssen. Manchmal macht jemand etwas **falsch**. Zum Beispiel könnte ein Fahrer mit großer Verspätung zum Kunden kommen, das Essen unterwegs verlieren oder das Essen erst gar nicht vom Restaurant abholen.

Was macht *****/*****/*****/***** in so einem Fall?

Was passiert, wenn jemand öfter die Regeln verletzt?

Haben Sie gehört, dass jemand ohne Vorwarnung gesperrt wurde?

2.3 App, Überwachung

Sie verwenden eine App auf dem Smartphone; Smartphone zeichnet Position auf; Sie geben an, dass Sie das Essen übernommen haben usw.

Wie funktioniert die Abwicklung eines Auftrags von der Auftragsvergabe bis zur Übergabe beim Kunden?

Was geben Sie während eines Auftrages in die App ein?

Fühlen Sie sich überwacht?

Was passiert, wenn man länger braucht als geplant?

2.4 Intransparenz

wenn freier DN oder selbstständig: Wurden Lohnsätze plötzlich geändert? (mit nachträglicher Erklärung?)

Können Sie mit der App umgehen?

Wenn mehrere Fahrer beieinanderstehen: Wer bekommt den nächsten Auftrag?

Ist die geschätzte Ankunftszeit beim Kunden realistisch?

2.5 Menschliche Ansprechpartner, Unterstützung

kann Probleme mit der App geben, Unfälle; Adresse nicht auffindbar usw.

Ist jemand von der Plattform erreichbar?

schon mit jemandem gesprochen?

Beispiel erzählen

hilfsbereit?

2.6 Anreize

Kann man einen Bonus verdienen? (bei Aktionen; z. B. an Feiertagen, bei schlechtem Wetter)

Haben Sie sich bemüht, einen Bonus zu bekommen?

Fühlen Sie sich angespornt durch Mitteilungen am Handy? (Motivation, Durchhalteparolen bei schlechtem Wetter)

Durch Bonuszahlungen?

3 Eigene Beiträge, eigene Positionierung

Ich interessiere mich dafür, wie Sie Ihre Arbeit erledigen und was Sie von Ihrer Arbeit halten. Was ist besonders schwierig an Ihrer Arbeit und wie gehen Sie mit den Schwierigkeiten um?

Beispiele?

3.1 Erfahrung, Strategien

Am Anfang ist in einer Arbeit alles neu, und man weiß nicht so genau, wie die Arbeit gemacht wird.

Sie machen jetzt seit ... Monaten Essenslieferung: Welche Erfahrungen haben Sie dabei gesammelt?

Haben Sie bestimmte Tricks gelernt, wie Sie etwas besser machen können?

Tun Sie etwas, um mehr Aufträge zu bekommen?

Tun Sie etwas, um bestimmte Aufträge zu bekommen, die Sie besser finden?

3.2 Zufriedenheit

mit Ihrer Arbeit zufrieden?

Wollen Sie den Job wechseln?

damit zufrieden, dass die Arbeit über das Smartphone eingeteilt wird?

4 Gemeinschaft

Es geht jetzt darum, dass die Fahrer einander kennen und einander manchmal unterstützen.

Wie gehen denn die Fahrer und Fahrerinnen bei/...../...../..... miteinander um, wenn sie sich treffen, wenn sie miteinander reden? Fallen Ihnen besondere Situationen ein?

Kennen Sie andere Fahrer und Fahrerinnen persönlich?

Sind Sie in WhatsApp-Gruppen von Fahrern?

Kennen Sie andere Fahrer, die aus demselben Land wie Sie stammen?

4.1 Karrieren

Bekommen Sie Tipps für bessere Jobs?

Gibt es einen Bonus für die Werbung neuer Mitarbeiter?

5 Andere Beschäftigung

Was würden Sie an Ihrer Beschäftigung ändern, wenn Sie ganz frei entscheiden könnten?

Wollen Sie beruflich aufsteigen? (z. B. Supervisor(in), Teamleiter(in), andere Branche)

Sehen Sie Chancen für Aufstieg bei Ihrem derzeitigen Arbeitgeber? (durch gute Kundenbewertungen, durch Anfrage bei Vorgesetzten, durch Übernahme unbeliebter Schichten, Einspringen)

Möchten Sie zu einer anderen Plattform wechseln?

Was könnte dort besser sein?

6 Strukturelle Probleme, Lebensprobleme

Es geht jetzt um Probleme, die viele Menschen betreffen und die auch bei der Arbeit eine Rolle spielen.

Gibt es muttersprachliche Informationen auf der Plattform? (z. B. Arbeitsrecht)

Gibt die Plattform Tipps für die Kommunikation mit Kunden auf Deutsch? (ist man komplett auf Google Translate angewiesen?)

Gibt es ein Programm zur Unterstützung von Frauen?

Wie viel verdienen Sie?

mit dem Lohn zufrieden?

falls Sie die Frage beantworten wollen: Reicht der Lohn fürs Leben?

falls nicht schon angesprochen: Haben Sie in den letzten Jahren den Job gewechselt? Mehrmals?

mehrere Jobs gleichzeitig?

Waren Sie arbeitslos?

Ist es leicht, Beschäftigung bei einer Plattform zu finden?

11.3 Leitfaden für Interviews mit Manager*innen

1 Gründung von •••••, Karriere

Es geht jetzt um die Gründung der Plattform •••••, deren weitere Entwicklung und um Ihre Karriere bei •••••.

1.1 Gründung, Entwicklung von •••••

Wie ist es zur Gründung von ••••• gekommen?

Falls noch nicht erwähnt: Was war Ihre Rolle beim Aufbau von •••••?

Was unterscheidet ••••• von anderen Plattformen?

Ist es Ihnen gelungen, die Gründungsidee von ••••• zu realisieren?

1.2 Karriere

Falls noch nicht erwähnt: Wann und wie sind Sie zu ••••• gekommen?

Was vielleicht schon angesprochen wird:

Ob auch vorher schon Führungskraft, bei was für einem Unternehmen

Wie lange schon bei

Warum bei

Welche Ausbildung?

In welchen Branchen bisher?

Ihre Funktion, Ihr Aufgabenbereich?

2 Organisation, Arbeitsweise

Es geht jetzt darum, wie funktioniert, um das Management von und um die Apps.

2.1 Managementebenen

Wie viele Ebenen gibt es im Management von

Gibt es Teams? Wie viele Kurier*innen pro Team?

Spezifische Aufgaben jeder Managementebene?

Beispiele für Zusammenarbeit zwischen Ebenen?

2.2 Dispo, Überwachung, App

Ich habe gelesen (.....), dass bei nicht einfach ein Algorithmus die Aufträge verwaltet, sondern dass es menschliche Interaktion und Kommunikation gibt. Können Sie die Abwicklung (Dispo, Disposition, Dispatching) eines Auftrags von Anfang bis Ende beschreiben?

Mögliche Nachfrage: Was macht der Computer? Stadtplan mit Kurier*innen drauf?

Wie stellt das Unternehmen sicher, dass der Auftrag wirklich erledigt wird?

Was kann bei der Abwicklung eines Auftrags schiefgehen?

Beispiele?

Ggf. selbst Beispiele nennen (Essen im Restaurant nicht fertig, Unfall, Adresse nicht auffindbar)

Wenn der*die Kurier*in den Support kontaktiert, wie lang ist die Antwortzeit?

*Falls algorithmisches Management ganz bestritten wird, falls die Kurier*innen öfter keine App verwenden:* Ist nur auf der Seite der Kund*innen und der Restaurants eine Plattform?

2.3 Intransparenz

Haben Sie Lohnsätze geändert?

Wie haben Sie die Kurier*innen informiert?

2.4 Regeln

Welche Regeln müssen bei der Arbeit unbedingt eingehalten werden?

Wie gehen Sie mit Verstößen um?

Beispiele?

*Falls die Arbeit überhaupt häufig online koordiniert wird: Schicken Sie auch Motivationsbotschaften an die Kurier*innen?*

2.5 Leistung

Sind Sie mit der Arbeitsleistung der Kurier*innen zufrieden?

Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?

3 Personalentwicklung

Jetzt geht es um Erfahrungen, die die Kurier*innen sammeln, und darum, wo einen Plattformarbeit hinführen kann.

Vielleicht fällt Ihnen ein*e bestimmte*r Kurier*in ein, mit dem*der Sie über mehrere Jahre in Berührung gekommen sind. Können Sie mir etwas über den Beschäftigungsverlauf dieser Person erzählen?

Was vielleicht schon angesprochen wird:

Änderungsmöglichkeiten an der Beschäftigung

3.1 Wissensaufbau

Was ist der Unterschied zwischen eine*r erfahrenen Kurier*in und einem Neuling?

Unterstützt ***** die Leute beim Erfahrungsaufbau?

3.2 Karriere, andere Beschäftigung

Wenn jemand unzufrieden mit der Arbeit ist, kann man etwas an der Arbeit ändern?

Können Kurier*innen bei ***** aufsteigen?

Wo gehen Leute hin, die nicht mehr bei ***** arbeiten? Zu anderen Plattformen?

4 Gemeinschaft

Jetzt geht es um eine Gemeinschaft der Menschen bei *****, auch um persönliche Freiräume in dieser Gemeinschaft und um Rücksichtnahme.

Fällt Ihnen eine Situation ein, in der man den Gemeinschaftsgeist von ***** besonders gespürt hat?

Können Sie mir darüber erzählen?

Was vielleicht schon angesprochen wird:

Teamevents

Gibt es in ***** eine Fahrradcommunity?

Ist ***** Teil der *****er Fahrradcommunity?

Wie viele Kurier*innen kennen Sie persönlich?

Wie kann sich jemand besonders verdient machen um die Gemeinschaft bei *****? Beispiele?

4.1 Konflikt, Kommunikation

Gibt es Maßnahmen wie Teambuilding oder Aufforderungen, Verbesserungsvorschläge einzubringen?

Falls oben Konflikte (Verstöße usw.) genannt wurden: Beispiele hier wiederholen

Kann die Gemeinschaft bei ***** mit Konflikten umgehen?

Mögliche Nachfrage: Ist man noch in der Gemeinschaft, wenn man nicht mit allem einverstanden ist?

4.2 Rücksicht

Geht ***** auf die körperliche Belastung der Kurier*innen ein?

z. B. Getränkeaktion an heißen Tagen, Ermahnung zu Pausen bei mehr als 100 Kilometer pro Tag

Geht ***** auf die persönliche Situation (Lebensumstände) der Kurier*innen ein?

5 Gesellschaft, Wirtschaftssystem

Jetzt geht es um den großen Zusammenhang: gesellschaftliche und wirtschaftliche Gegebenheiten und auch Krisenerscheinungen.

Wie gehen Sie bei den Einschulungen darauf ein, dass Leute mehr oder weniger gut Deutsch können?

Gibt es ein Programm zur Unterstützung von Frauen?

Ist es leicht, Beschäftigung bei ***** zu finden?

Die ***** hat 2023 Verluste geschrieben, und das Eigenkapital ist negativ.

Wie wird ***** in zehn Jahren dastehen?

Wird ***** einmal von einer großen Plattform geschluckt werden?

Es gibt in der großen Gesellschaft Probleme der Marginalisierung, Unsichtbarkeit von Migrant*innen, Prekarität, working poor. Als Arbeitgeber hat man Verantwortung, Möglichkeiten, eine gewisse Machtposition. ***** schreibt sich Nachhaltigkeit auf die Fahnen.

Machen Sie irgendwas Politisches? (z. B. Eintreten für größere Reichweite des Kollektivvertrags? Sichtbarmachen von Migrant*innen? Aktive Kontaktaufnahme mit der Gewerkschaft? Aktionen innerhalb der Wirtschaftskammer?)

11.4 Leitfaden für Interviews mit Betriebsrät*innen

1 Weg zur Plattform, Betriebsratsgründung

Wie sind Sie zur Essenslieferung und zur Plattform ***** gekommen?

was vielleicht schon angesprochen wird:

Jobvermittlung durch Gemeinschaft; Jobwechsel

Vorteile der Essenslieferung und dieser Plattform gegenüber anderen Arbeiten

Migrationsgeschichte

Wie ist es zur Gründung des Betriebsrats von ***** gekommen?

Welchen Anteil Ihrer Arbeitszeit verwenden Sie für die Betriebsratsarbeit und welchen Anteil für die Essenslieferung?

2 Plattform, Betriebsrat

geht jetzt um Regelungen bei ***** und um Aktivitäten des Betriebsrats

2.1 Regeln, Organisation

Bei ***** muss Essen pünktlich, ordentlich, vollständig ausgeliefert werden. Offenbar gibt es aber auch Verspätungen, Verluste, Verwechslungen usw.

Inwiefern wird der Betriebsrat eingebunden, wenn jemand öfter die Regeln verletzt?

Können Sie mir ein Beispiel erzählen?

Auch die rider captains und der Betriebsrat sind Teil der Organisation von ***** und gestalten die Arbeitsweise und die Regeln der Plattform mit.

Welche Aufgaben haben die rider captains?

Was waren die größten Erfolge des Betriebsrats?

2.2 Verdienst, Motivationsbotschaften

Ein Bestandteil der Entlohnung zumindest von freien Dienstnehmer*innen sind die so genannten dynamic rewards. Es geht dabei um Zuverlässigkeit und Engagement des*der jeweiligen Kurier*in. Ist für die Rider*innen verständlich, wie Zuverlässigkeit und Engagement gemessen werden?

Ich nehme an, dass z. B. bei Schlechtwetter und bei hoher Nachfrage Nachrichten ausgesendet werden, die die Rider*innen zum Arbeiten motivieren sollen. Wird dabei immer ein Bonus versprochen? In welchen Fällen werden solche Nachrichten versandt?

3 Karrieren

Ich möchte wissen, ob Kurier*innen Aufstiegsmöglichkeiten haben und wie diese aussehen können.

Kann man als Kurier*in bei ***** aufsteigen? Kennen Sie Beispiele?

Wohin gehen Leute, die früher bei ***** gearbeitet haben?

4 Gemeinschaft

Mich interessiert, ob es eine Gemeinschaft oder auch mehrere Gemeinschaften unter den Kurier*innen bei ***** gibt.

Arbeiten die Leute bei ***** nur, um zu überleben, oder fühlen sie sich auch zugehörig, fühlen sie sich der Plattform verbunden, haben sie dort Freund*innen?

Fällt Ihnen eine Situation ein, in der man den Gemeinschaftsgeist von ***** besonders gespürt hat?

Können Sie mir darüber erzählen?

Welche Rolle spielt der Betriebsrat in den Gemeinschaften bei *****? Wen kann der Betriebsrat überhaupt erreichen?

5 Strukturelle Probleme

Es geht jetzt um Probleme, die viele Menschen betreffen und die auch bei der Arbeit eine Rolle spielen.

Sind die Deutschkurse, die von ***** angeboten werden, ausreichend?

Gibt es ein Programm zur Unterstützung von Frauen?

Die Löhne in der Essenslieferung sind nicht sehr hoch. Viele Kurier*innen haben keinen garantierten Mindestlohn. ***** gibt einen durchschnittlichen Stundenlohn von EUR 13,96 für freie Dienstnehmer*innen an. Ist das ein realistischer Wert für alle Kurier*innen?