



MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Prekär, ethnisiert, digital und sozial kontrolliert – betriebliche Herrschaft
im Panoptikon des digitalen Taylorismus im Onlineversandhandel“

verfasst von / submitted by

Lukas Stani, BA

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

Wien, 2023

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:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Jörg Flecker

Mitbetreut von / Co-Supervisor

Mag. Dr. Johanna Neuhauser, MA

Inhaltsverzeichnis

DANKSAGUNG	1
EINLEITUNG	2
1. THEORETISCHE EINORDNUNG – ARBEITSORGANISATION UND BETRIEBLICHE HERRSCHAFT IM DIGITALEN TAYLORISMUS IN MIGRANTISIERTEN ARBEITSMARKTSEGMENTEN	6
1.1 ORGANISATION DER ARBEIT IM (DIGITALEN) TAYLORISMUS	7
1.2 BETRIEBLICHE HERRSCHAFT UND IHRE VERSCHIEDENEN FORMEN.....	11
1.3 DIGITALE STEUERUNG UND ÜBERWACHUNG DER ARBEIT – PANOPTISMUS IM DIGITALEN TAYLORISMUS.....	15
1.4 MIGRANTISIERUNG, PREKARISIERUNG UND ETHNISIERTE BESCHÄFTIGUNG	17
2. FORSCHUNGSSTAND – PREKÄRE DIENSTLEISTUNGSARBEIT IM ONLINEVERSANDHANDEL	26
2.1 MANUELLE DIENSTLEISTUNGSARBEIT IM DIGITALEN TAYLORISMUS	29
2.2 MIGRANTISIERUNG DES ARBEITSMARKTSEGMENTS BEDEUTET ETHNISIERUNG DER HERRSCHAFT	33
2.3 PREKARISIERUNG	34
2.3.1 <i>Prekäre Arbeitsbedingungen</i>	35
2.3.2 <i>Physische und psychische Belastung</i>	37
3. PROBLEMSTELLUNG UND FORSCHUNGSFRAGE	39
4. METHODISCHE UMSETZUNG – TRIANGULATION VON TEILNAHME AM ARBEITSPROZESS UND ERZÄHLUNGEN MIGRANTISCHER ARBEITENDER	41
4.1 ERHEBUNG – TEILNEHMENDE BEOBACHTUNG	41
4.2 SEKUNDÄRANALYSE PROBLEMZENTRIERTER INTERVIEWS.....	46
4.3 AUSWERTUNG.....	47
5. ERGEBNISSE – ETHNISIERUNG BETRIEBLICHER HERRSCHAFT IM DIGITALEN TAYLORISMUS	51
5.1 ERHEBUNGSKONTEXT UND -EINHEITEN	52
5.1.1 <i>Arbeiter*innen im Verteilerzentrum</i>	53
5.1.2 <i>Der Weg ins Verteilerzentrum – Anbahnung der Ausbeutung</i>	57
5.1.3 <i>Der Alltag im Verteilerzentrum</i>	60
5.2 DIGITAL-TAYLORISTISCH ZERGLIEDERTE ARBEIT IM VERTEILERZENTRUM	63
5.2.1 <i>Der Alltag digital-tayloristischer Arbeit</i>	70
5.2.2 <i>Pakete auflegen – Arbeit am Anfang des digitalen Fließbandes</i>	72
5.2.3 <i>Sortieren – die Arbeit am Ende des digitalen Fließbandes</i>	75
5.3 ZIELZAHLEN – DIE NEOLIBERALE MANAGEMENTKONZEPTION VON ERFOLG	80
5.4 HERRSCHAFT DURCH LEIHARBEIT.....	84
5.5 HIERARCHIEN – SPALTUNG DER BELEGSCHAFT DURCH VERTRAUENSPERSONEN UND STRUKTURELLE KONTROLLE	89
5.6 BETRIEBLICHE HERRSCHAFT IM VERTEILERZENTRUM – DAS SOZIO-TECHNISCHE PANOPTIKON	92
5.6.1 <i>Auswirkung von Anreiz und Drohung auf Arbeiter*innen</i>	95
5.6.2 <i>Panoptismus</i>	97
5.7 PREKARISIERUNG – VERFESTIGUNG VON UNGLEICHHEITEN	101
6. DISKUSSION	105
6.1 MIGRANTISIERUNG – CHANCEN AM ARBEITSMARKT	105
6.2 VERSCHIEDENE FORMEN DER ARBEITSORGANISATION IM BETRIEB	109
6.3 VERSCHIEDENE FORMEN BETRIEBLICHER HERRSCHAFT.....	111
6.4 ETHNISIERUNG DER HERRSCHAFT IM PANOPTISCHEN BETRIEB.....	115
6.4.1 <i>Leiharbeit</i>	115
6.4.2 <i>Ethnisierung und genderspezifische Grenzen im Betrieb</i>	117

6.5 AUSBEUTUNG ODER ENTEIGNUNG?.....	121
6.6 BEANTWORTUNG DER FORSCHUNGSFRAGEN	123
7. CONCLUSIO	125
LITERATURVERZEICHNIS.....	129
QUELLENVERZEICHNIS	136
KURZFASSUNG:	138
ABSTRACT:	138

Danksagung

Ich danke meinem Betreuer Univ.-Prof. Mag. Dr. Jörg Flecker für seine tatkräftige Unterstützung und dafür, dass er sein Wissen in diese Arbeit einbrachte, indem er sich stets die Zeit nahm, sich in den Forschungsprozess einzudenken. Weiters danke ich Mag.^a Dr.ⁱⁿ Johanna Neuhauser, MA, für ihre Unterstützung bei der methodischen Vorgehensweise und Positionierung und für ihre gut informierten theoretischen und empirischen Anregungen. Mein besonderer Dank gilt auch Yannic Wexenberger, der mit seiner achtsamen Feldarbeit wertvolle Gespräche mit seinen Interviewpartnern durchführen konnte. Ohne seine Arbeit und empirische Kooperation wäre die Perspektive migrierter Arbeiter*innen in der Branche im Rahmen dieser Arbeit nicht zu analysieren gewesen. Ich danke Yannic auch für die vielen inhaltlichen Gespräche, die viele Fragen teilweise klären und einen Beitrag zur Erarbeitung der Argumentation dieser Arbeit leisten konnten. Insbesondere danke ich auch der Arbeiterkammer Wien, die vorliegende Arbeit durch eine Forschungsassistenz bereichern konnte. Vom Wissen verschiedener Expert*innen konnte die Arbeit profitieren. Juristische Expertise insbesondere zu den Themen Leiharbeit und Arbeitsverträge konnten die Auswertung des Materials um ein besseres Verständnis von geltenden Regulierungen bereichern. Zuletzt danke ich all meinen Freund*innen, die sich meine Argumentationen, Ziele und Schwierigkeiten anhörten und mir wertvolle Anregungen gaben. Auch meiner Familie danke ich für ihr offenes Ohr und ihr Interesse an den Inhalten meiner Arbeit.

Einleitung

Der Onlineversandhandel boomt. Er lockt Menschen mit kostenlosen oder sehr günstigen Paketlieferungen zur Haus- oder Wohnungstür. Warum zahlt sich dieses Geschäftsmodell für transnationale Unternehmen aus? Wo wird das Geld für günstigen Lieferungen eingespart? Einerseits sind es die nicht bepreisten Umweltkosten, von denen sie (wie andere Unternehmen) profitieren. Zusätzlich – und darum wird es in dieser Arbeit gehen – sind es auch die Kosten, die Unternehmen einsparen, indem sie ihre Arbeiter*innen sehr gering entlohnen und dafür sorgen, dass sie für ein geringes Entgelt auch besonders lang oder besonders intensiv arbeiten.

Die Prekarität arbeitender Menschen wird von Unternehmen im Rahmen ausgebeuteter Lohnarbeit zur Mehrwertextraktion und Profitsteigerung instrumentalisiert. In dieser Arbeit wird daher die betriebliche Herrschaft in ihrer Einbettung in die Arbeitsorganisation in einem Unternehmen der Onlineversandhandelsbranche untersucht. Dabei bauen die theoretischen Grundannahmen auf der *Labour Process Theory* (LPT) auf. Diese Theorie zeigt, wie Managementkontrolle zur Kapitalakkumulation dient. Wie Braverman den Arbeitsprozess in tayloristischen Unternehmen beschreibt, findet sich auch im vorliegenden Beispiel ein rigide zergliederter Arbeitsablauf. Auf niedrigster Ebene werden täglich unzählige kleinteilige Bewegungen von den Arbeiter*innen im Onlineversandhandel wiederholt. Im Kapitel zwei zum aktuellen Forschungsstand stelle ich verschiedene Zugänge zum digitalen Taylorismus vor und diskutiere welche anderen Dynamiken – wie beispielsweise Leiharbeit – im Onlineversandhandel herrschaftsrelevant werden können. Der Taylorismus ist in verschiedene Arbeitsstätten des 21. Jahrhunderts eingezogen, doch unter neuen Vorzeichen. Digitale Steuerung der Arbeit und die Überwachung des quantitativen Arbeitsoutputs von Arbeiter*innen sind nun zu den Prinzipien tayloristischer Arbeitsorganisation hinzugekommen. An den Kanon der Schriften zum digitalen Taylorismus schließt die vorliegende Analyse betrieblicher Herrschaft in einem Versandhandelsunternehmen an. In der Literatur zum Thema wurden bereits verschiedene Maßnahmen betrieblicher Herrschaft wie direkte bzw. despotische Kontrollformen, digitale Kontrolle und gelegentlich auch jene des Panoptismus, identifiziert. Wenn Menschen denken ständiger Beobachtung ausgesetzt zu sein, zwingt sie das zur Konformität. Diese Dynamik stellte Jeremy Bentham bereits am Beginn des 19. Jahrhunderts fest (vgl. Bentham 1995). Dass die Beherrschten sich auch so verhalten, als ob die Herrschenden sie ständig beobachten würden, arbeitete Foucault weiter aus und wurde unter anderem für seine Weiterentwicklung des Panoptikons berühmt (vgl. Foucault 1967). Die Beherrschten kontrollieren sich im Sinne der Herrschenden letztlich selbst. Allerdings werden diese verschiedenen Kontrollformen in der Debatte um den digitalen Taylorismus selten in ihrer Verschränktheit analysiert. Das Zusammenspiel der verschiedenen Kontrollformen zu

analysieren, ist zentrales Interesse der vorliegenden Arbeit. Ein für die vorliegenden empirischen Analyse besonders wichtiger Mechanismus betrieblicher Herrschaft wurde in der Debatte um den digitalen Taylorismus meistens jedoch nicht thematisiert, die Ethnisierung der Herrschaft.

Im empirischen Teil wird gezeigt, wie Leiharbeit benutzt wird, um durch die direkte Kontrolle durch Vorgesetzte, die prekäre Stellung migrantischer Arbeiter*innen am Arbeitsmarkt auszuspielen. Da Anstellungen durch Leiharbeit unsicherer werden, werden die migrantischen Arbeiter*innen in der Branche, im System des digitalen Taylorismus besonders stark ausgebeutet. Darüber hinaus werden Druckdynamiken aus Anreiz- und Sanktionierungslogiken vom Management etabliert, die die migrantischen Arbeitskräfte dazu bringen, sich selbst im Sinne des Unternehmens auszubeuten. Folglich, so das Argument der vorliegenden Arbeit, wird ein Panoptikon etabliert, in dem digitale Kontrolle durch direkte Herrschaft (die Kontrolle durch Vorarbeiter*innen) ergänzt und eingeübt wird. Prekarität migrierter Leiharbeiter*innen wird dabei als Druckmittel eingesetzt.

Die Forschungsfrage der vorliegenden Arbeit lautet:

*Welchen Maßnahmen betrieblicher Kontrolle sind die Arbeiter*innen in einem Verteilerzentrum der Onlineversandhandelsbranche unterworfen?*

Um sie zu beantworten, wurde eine qualitative Methodentriangulation angewandt. Zunächst näherte ich mich dem Untersuchungsfeld auf explorative Art und Weise, indem ich mit der erwähnten offenen Forschungsfrage eine teilnehmende Beobachtung in einem Unternehmen des Onlineversandhandels durchführte. Im Rahmen der Exploration des Feldes war zu erkennen, dass Ethnizität und Leiharbeit bzgl. der Frage der Herrschaftslogik einen Einfluss auf die Herrschaft im digitalen Taylorismus haben. Dadurch konnte im Anschluss der Fokus auf die weiterführende Frage gelegt werden, wie Ethnizität und Leiharbeit in das Herrschaftsverhältnis in der ethnisierten Niedriglohndienstleistungsarbeit (vgl. Staab 2014, S. 28ff.) angewandt werden. Zum Zweck der Analyse konnte eine Sekundärdatenauswertung der problemzentrierten Interviews von Yannic Wexenberger vereinbart werden. Dieser hatte migrantische Arbeitende im Onlineversandhandel, im Hinblick auf deren Immigration, Arbeitsmarktzugang und Arbeit im Verteilerzentrum befragt. Die Stärke der triangulierenden Analyse war, dass die Einblicke in den Arbeitsalltag, aus der Beobachtung, die Interviewpassagen zum Thema Arbeit erheblich nachvollziehbarer machten, während die Interviews die Analyse der Lebens- und Arbeitsrealitäten migrierter Arbeiter*innen in Österreich in Verteilerzentren der Onlineversandhandelsbranche erst möglich machten.

Wie ich zeigen werde, ist die Analyse der digital angeleiteten Einfacharbeit im Verteilerzentrum nicht zu trennen von digitaler Kontrolle, die durch direkte Despotie sanktioniert wird, wodurch

ein sozio-technisches Panoptikon etabliert wird. Im Rahmen dieses Panoptikons lernen sich die Arbeitenden im Verteilerzentrum ständig nach den Maßstäben des Managements selbst zu kontrollieren. Das Besondere an der vorliegenden Arbeit ist, dass sie die Instrumentalisierung der Ausgrenzung migrantischer Arbeitender aus weiten Teilen des Arbeitsmarktes und ihre materielle Stellung in Bezug auf die Managementkontrolle berücksichtigt. Der Schlüssel zur Analyse der Instrumentalisierung der Prekarität migrantischer Arbeitender durch das Management in digital-tayloristischen Arbeitsstätten heißt Leiharbeit.

Im empirischen Teil wird zunächst gezeigt, wie die Arbeitenden sich selbst im Kontext ihres Arbeitsmarktzugangs in Österreich und der Anbahnung des Arbeitsverhältnisses im Verteilerzentrum beschreiben (5.1). Dieser Teil dient vor allem der Darstellung materieller Prekarität und des Zwangs zur Erwerbsarbeit, um den Aufenthaltsstatus zu sichern. Die Arbeitenden erzählen von Druck sich auf dem unsicheren und niedrig entlohnten Teilarbeitsmarkt zu vermarkten, wodurch ihre Not nach Arbeit erkennbar wird, die das Unternehmen ausnützt und im Betrieb selbst zur Einforderung der Leistungssteigerung instrumentalisiert. Anschließend werden die einfachen Fließbandarbeiten beschrieben (5.2), die für die Konzeption der Management-Logik des Unternehmens entscheidend sind (5.3). Im anschließenden Teil (5.4) wird gezeigt, inwiefern Leiharbeit im Kontext der Managementlogik zum Herrschaftsinstrument gemacht wird. Im Abschnitt 5.5 werden die Hierarchiestufen im Verteilerzentrum untersucht. Über sie wird einerseits die Erfüllung von digital erfassten Zielvorgaben nach unten weitergegeben und andererseits stellen sie für (Leih-)Arbeiter*innen ein Anreizsystem im Unternehmen (möglicherweise) aufzusteigen dar. Letztere Dynamik ist eine weitere Säule der (Selbst-)Ausbeutung der Arbeitenden. Im Abschnitt 5.6 wird schließlich die Etablierung eines umfassenden Herrschaftssystems analysiert, in dem die Logiken der Quantifizierung von Arbeitsschritten, die durch das Management digital überwacht werden, zentral sind. Die Konsequenzen für zuwiderhandeln werden den Arbeiter*innen mittels direkter despotischer Sanktionierung vor Augen geführt. Durch das Zusammenspiel dieser beiden Herrschaftsdynamiken wird die Herrschaft panoptisch. Darüber hinaus dienen das Fließband und die Unterordnung der Arbeitspositionen unter dessen Geschwindigkeit als zusätzliche Kontrollinstanz. Abschnitt 5.7 thematisiert problematische Formen von Managementkontrolle, wie Zwang zur Arbeit oder Kündigungen aufgrund von Krankheit, etc., die die Arbeiter*innen unter Anführung ihrer Selbstverortung im segmentierten Arbeitsmarkt einerseits und der marginalisierten gesellschaftlichen Position andererseits meist ohne Ergreifung von Rechtsmitteln hinnehmen müssen.

In der Diskussion (6) werden die Ergebnisse mit dem Forschungsstand verglichen. Übereinstimmungen in Bezug auf arbeitsrechtliche Verletzungen in der Branche werden

identifiziert. Besonders relevant ist hier der Vergleich zum Forschungsstand des digitalen Taylorismus. Der Begriff des digitalen Taylorismus muss auf das Untersuchungsfeld differenziert angewendet werden. Auch die panoptische Herrschaft ist im Verteilerzentrum nicht absolut und wird mit anderen Begriffen aus der Theorie verbunden. Angesichts der Ergebnisse muss der Diskussion rund um den digitalen Taylorismus die Instrumentalisierung der sozio-ökonomischen Situation von Migrant*innen im Kontext betrieblicher Herrschaft mitgedacht werden. Mögliche Implikationen für eine Verfestigung der sozial-strukturellen Schlechterstellung migrantischer Arbeitender durch die Arbeit in der Branche werden diskutiert.

1. Theoretische Einordnung – Arbeitsorganisation und betriebliche Herrschaft im digitalen Taylorismus in migrantisierten Arbeitsmarktsegmenten

Zunächst schien eine Betrachtung der Arbeit in den Verteilerzentren des Onlineversandhandels aus einer von zwei unterschiedlichen theoretischen Blickwinkeln möglich. Erstens existieren abstrakte Analysen der Form der Arbeitsorganisation, die eher auf die Rahmenbedingungen der Arbeitsverhältnisse fokussieren und weniger die konkreten Arbeitstätigkeiten thematisieren (Apicella 2016; Dietrich 2017). Zweitens blicken manche Autor*innen konkreter auf die Arbeitspraxis, und dabei auf die betriebliche Herrschaft (Barthel und Rottenbach 2017; Butollo et al. 2018). Es zeigte sich allerdings, dass die beiden Stränge keineswegs voneinander getrennt gedacht werden können.

Die *Labour Process Theory* (LPT) leistet einen wichtigen Beitrag zur theoretischen Verknüpfung von Formen der Arbeitsorganisation in bestimmten sozio-historischen Kontexten und den korrespondierenden Regimes betrieblicher Herrschaft. Wie in der kapitalistischen Wirtschaft die Etablierung betrieblicher Herrschaft zur Aufgabe der Kapitaleseite wird und wie sich diese in Reaktion auf Arbeiter*innen-Opposition verändern, zeigt die LPT. Die theoretischen Begrifflichkeiten Arbeitsorganisation und betriebliche Herrschaft werden zwar nacheinander aufgegriffen, sollen letztlich aber in ihrer Verschränktheit analysiert werden.

Das Zusammenspiel von Arbeitsorganisation und betrieblicher Herrschaft vernetzt zu denken, und es, um einen intersektionalen Blick zu erweitern, schien notwendig angesichts der Befunde, dass hauptsächlich Migrant*innen im betreffenden Arbeitsmarktsegment (Staab 2014, S. 28ff.; Apicella 2021, S. 129f.) und insbesondere den Positionen der Einfacharbeiter*innen arbeiten (Apicella 2021, S. 137; Neuhauser et al. 2021; Birke 2022, S. 50). Zur Theoretisierung von Arbeitsorganisation und betrieblicher Herrschaft in sogenannten migrantisierten Sektoren (vgl. Birke 2022, S. 54ff.) dienen Theorien der segmentierten Arbeitsmärkte, die erklären, wie Menschen unterschiedliche Chancen auf den Teilarbeitsmärkten und somit in der Gesellschaft haben (vgl. Birke 2022, S. 55f.; Flecker 2017, S. 46). Eine derartige theoretische Einordnung soll die empirischen Ergebnisse im Lichte der in der Literatur identifizierten Systematik hinter der Ausbeutung der Leiharbeiter*innen und saisonalen Beschäftigten in der Branche (vgl. Apicella 2021) unter Berücksichtigung ihrer sozio-strukturellen Merkmale ermöglichen. Die folgende theoretische Einordnung soll verständlich machen, dass, erstens, die Arbeit in Verteilerzentren (digital-)tayloristisch organisiert ist, zweitens, welche Prinzipien der Managementkontrolle bei diesen Arbeiten angewendet werden und wie drittens die Prekarisierung migrantischer Arbeiter*innen relevant werden kann.

1.1 Organisation der Arbeit im (digitalen) Taylorismus

Grob gesagt werden durch die Arbeitsorganisation die Rahmenbedingungen für konkrete Arbeitstätigkeiten und -plätze definiert. Die prävalente Form betrieblicher Herrschaft ist eng mit der jeweils sozio-historisch dominanten bzw. arbeitsplatz- oder (teil)arbeitsmarktspezifischen Form der Arbeitsorganisation verbunden. Flecker definiert Arbeitsorganisation wie folgt:

„Die Arbeitsorganisation bestimmt, welche konkreten Tätigkeiten Menschen in ihrer Erwerbstätigkeit ausüben, welche Qualifikation sie dafür benötigen, wie viel sie entscheiden und gestalten können, wie sie mit anderen zusammenarbeiten und wie ihre Arbeitsleistung kontrolliert wird. Das heißt also, dass die Qualität der Arbeit ganz entscheidend von der Gestaltung der Arbeitsorganisation bestimmt wird.“ (2017, S. 152)

Eine Beschäftigung mit der Arbeitsorganisation lässt beispielsweise erkennen, welche Tätigkeiten im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses zu tun und wie diese organisiert sind – ob beispielsweise allein oder in Teams gearbeitet wird. Im vorliegenden Fall ist die Arbeit tayloristisch organisiert. Das bedeutet, dass die Arbeit besonders arbeitsteilig organisiert ist und meist individuell gearbeitet wird.¹ Diese Arbeitsorganisationsform geht auf Frederick Winslow Taylor und seine Schriften „Prinzipien wissenschaftlichen Managements“ (Taylor 1911, Übersetzung d. V.) zurück. Diese hatten sich bald als Richtlinie zur Organisation der Arbeit in der maschinellen Fertigung, insbesondere in den Fabriken des Autokonzerns Ford durchgesetzt (vgl. Edwards 1979, S. 113ff.).

Die Organisation der Arbeit im Verständnis des Taylorismus wird von Flecker in vier zentralen Aspekten zusammengefasst. Erstens werden manuelle und planende Arbeit strikt getrennt, um die „Enteignung des Erfahrungswissens der Arbeitenden“ (Flecker 2017, S. 160) zu erreichen. Das hat für die Manager*innen als „Agent*innen des Kapitals“ (Thompson und van der Broek 2010, S. 2) mehrere Vorteile. Zunächst wird dadurch die Arbeit vergünstigt.² Außerdem monopolisiert das Management so das Wissen über den Arbeitsprozess, was die Mitbestimmung bzw. Intervention in diesen für die Arbeiter*innen teils erheblich erschwert. *Zweitens* werden Arbeitsschritte in kleinteilige Handlungen zergliedert, daraus resultiert „ein hoher Grad horizontaler Arbeitsteilung“ (ebd.) auf gleicher Hierarchieebene. Das Management legt die Dauer einzelner Arbeitsschritte auf Basis der Ergebnisse aus „Zeit- und Bewegungsstudien“ (Flecker 2017, S. 160) fest. Diese Studien dienen der Organisation des

¹ Zwar werden teilweise Tätigkeiten formell in Teams eingeteilt, allerdings führen die Arbeitenden ihre Handgriffe allein und repetitiv aus. Die formelle Einteilung in Teams ist im Kontext der Lean-Production in die Arbeitsweise des digitalen Taylorismus einzuordnen, wie weiter unten ausgeführt wird.

² Siehe Erläuterung Babbage Prinzip weiter unten (Braverman 1998, S. 57)

Arbeitsprozesses aufgrund der Prämisse, es gäbe einen einzigen Weg der effizientesten Durchführung für jeden Arbeitsschritt (bzw. Handgriff oder jede Bewegung) („one best way“) (Flecker 2017, S. 161).³ *Drittens* ermöglicht diese Zergliederung der Arbeit in einzelne Kleinstaufgaben die Einstellung von ungelerten und somit günstigeren Arbeitnehmer*innen (früher auch die von Kindern) durch Kapitalist*innen (ebd.; Barthel und Rottenbach 2017, S. 54). Daraus folgt, dass Arbeiter*innen in tayloristisch organisierten Arbeiten dequalifiziert und schlechter entlohnt werden. Ein *viertes* Merkmal tayloristischer Arbeit ist, dass „[a]us den Zeit- und Bewegungsstudien (...) eine Leistungsvorgabe, ein Pensum, abgeleitet [wird]. Geld wird als Motivationsfaktor eingesetzt und die Bezahlung vom Erreichen der Leistungsvorgabe abhängig gemacht“ (Flecker 2017, S. 161; siehe auch Braverman 1998).

Braverman erörtert, inwiefern die tayloristische Arbeitsorganisation zu einer Vergünstigung der (oder einem Preisdruck auf) Löhne auf dem Arbeitsmarkt führt. Dazu erläutert er das Babbage Prinzip. Dieses besagt, dass die Arbeitsteilung, also die Zergliederung der Arbeitsschritte, zu einer Vergünstigung der Arbeitskraft führt, wodurch die Arbeitskraft entlang des gesamten Prozesses manueller Fertigung günstiger für Kapitalist*innen zu kaufen, aber für die Beschäftigten schlechter entlohnt wird.

“That the master manufacturer, by dividing the work to be executed into different processes, each requiring different degrees of skill or of force, can purchase exactly that precise quantity of both which is necessary for each process; whereas, if the whole work were executed by one workman, that person must possess sufficient skill to perform the most difficult, and sufficient strength to execute the most laborious, of the operations into which the art is divided.” (Babbage 1963, S. 175f., zit. nach Braverman 1998, S. 55)

Braverman schreibt, dass dieses Prinzip zur unterliegenden Kraft wird, das alle Formen kapitalistischer Lohnarbeit steuert:

„Applied first to the handicrafts and then to the mechanical crafts, Babbage's principle eventually becomes the underlying force governing all forms of work in capitalist society.” (Braverman 1998, S. 57)

Im Kontext tayloristischer Arbeitsorganisation sind somit bzgl. der Fleckerschen Definition (2017, S. 152) die Ausgestaltung der Arbeitstätigkeiten (als arbeitsteilige teilweise kleinste Handgriffe) angesprochen. Aufgrund der rigiden Steuerung der vorab geplanten Arbeitsprozesse ist Mitbestimmung in Bezug auf den Arbeitsprozess besonders erschwert. Diese Prinzipien der Arbeitsorganisation im Taylorismus sind eng mit den gesellschaftlichen

³ Der Konzeption des ‚one best way‘ setzt Hyman entgegen, es gebe nicht einen besten Weg, sondern verschiedene Wege der teilweisen Fehlschläge (1987, S. 30), was den Taylorismus als Ideologie enttarnt.

(nicht-)Anerkennungsverhältnissen der Arbeiter*innen in diesen Arbeitsverhältnissen verbunden. Aus dem möglichen Einsatz ungelernter Kräfte folgt, dass diese für das Unternehmensmanagement austauschbar werden. Arbeitsorganisation ist in diesem Kontext auch eng mit der Vermittlung von Arbeitskräften am Arbeitsmarkt in die jeweiligen Arbeitsverhältnisse verbunden (siehe Abschnitt 1.4).

Im untersuchten Fall, sowie in vielen Unternehmen in der Onlineversandhandelsbranche herrscht die Form der Arbeitsorganisation des digitalen Taylorismus vor (siehe Altenried 2017; Butollo et al. 2018; Apicella 2021; Birke 2022; Liu 2022). Jaehring beschreibt die Begriffsverwendung so:

„Unter dem Schlagwort Digitaler Taylorismus wird aktuell die These einer Expansion und Intensivierung tayloristischer Prinzipien im Zuge der Verbreitung neuer digitaler Technologien und Geschäftsmodelle thematisiert. Der Fokus richtet sich dabei vor allem auf die digital gestützte Zerlegung komplexer Tätigkeiten in einfache Aufgaben und die engmaschige Kontrolle von Arbeitsabläufen.“ (2019, S. 170)

Sowohl die „Intensivierung tayloristischer Prinzipien“ (ebd.), als auch die digital gestützte „Zerlegung komplexer Tätigkeiten in einfache Aufgaben“ (ebd.) sind zentral für die Organisation der Arbeit im Verteilerzentrum. In der Analyse wird auch die „engmaschige Kontrolle“ (ebd.) derartiger Arbeitsverhältnisse wichtig werden.

Der Begriff des digitalen Taylorismus wird für unterschiedliche Arbeitstätigkeiten gebraucht. Altenried (2017) wendet – im Gegensatz zu Jaehring, die Verteilerzentren als eine der zentralen Arbeitsstätten dieser Arbeitsorganisationsform begreift (2019) – den Begriff auf die Organisation und Kontrolle von digitaler Arbeit („click-work“) an. Dennoch macht Altenried mit seiner Definition die Steuerung und Kontrolle der Arbeit durch digitale Technologien greifbar.

„In meinem Verständnis beschreibt der Begriff digitaler Taylorismus eine Logik der sozio-technischen Organisation, Steuerung und Vermessung digitaler und digitalisierter Arbeit, wobei zwei Punkte zentral sind: Erstens die Anwendung klassischer Elemente des Taylorismus, wie der Rationalisierung, Zerlegung, Standardisierung, Dequalifizierung sowie die exakte Vermessung und Kontrolle des Arbeitsprozesses durch den Einsatz digitaler Technologie. Die Möglichkeit algorithmischer Organisation und Kontrolle von Arbeitsprozessen erlaubt dabei zweitens neue Formen der Subsumtion der Arbeit unter das Kapital, die (zumindest teilweise) die sozial-räumliche Funktion der Fabrik übernehmen und so den Zugriff auf und die Rationalisierung von neuen Arbeitskraftressourcen eröffnen.“ (Altenried 2017, S. 182)

Die Prinzipien des Taylorismus werden also um die „Vermessung und Kontrolle des Arbeitsprozesses durch den Einsatz digitaler Technologie“ (ebd.) erweitert. Da sich in der Arbeitsorganisation auch der langfristige technisch-organisatorische Rationalisierungsprozess ausdrückt (vgl. Flecker 2017, S. 152), scheint dieser Rationalisierungsprozess angesichts der

Forschungsbefunde schon weit vorangeschritten. Die Arbeits- und Industriosozologie hat seit der Entstehung der kapitalistischen Produktionsweise verschiedene idealtypische Trennungen von Arbeitsorganisationsformen vorgenommen.

Neben den tayloristischen Prinzipien der Arbeitsorganisation sind auch die Merkmale der „[s]chlanken („lean“) Produktion“ (Flecker 2017, S. 176) wichtig, bzw. fanden auch sie Einfluss in die spezifische Arbeitsorganisation in Logistikzentren (vgl. Jaehrling 2019, Apicella 2021). Karen Jaehrling beschreibt wie in den digitalen Taylorismus neben tayloristischen Prinzipien auch der Toyotismus (siehe auch Nachtwey und Staab 2016, S. 64) und andere „post-tayloristische“ (Jaehrling 2019, S. 172) Arbeitsorganisationsformen einfließen.

Der Toyotismus entstand in den 1990er Jahren mit seiner Produktionsweise der „Lean Production“ (Flecker 2017, S. 171), das auf der Just-in-time Arbeitsweise basiert (ebd., S. 168ff.). Die Ausrichtung der Geschäfte ist in ihr stark an den Markt und die Auftragslage angepasst (vgl. Apicella 2021, S. 29). Flecker beschreibt die Implikationen dieser Arbeitsweise in Bezug auf die Planung und Organisation der Arbeit so:

„[Sie] enthält Elemente von Teamarbeit, zugleich bleiben darin aber wichtige Merkmale des Taylorismus erhalten. Letztere bestehen insbesondere in der hochgradigen Standardisierung des Arbeitsprozesses, also in den Vorgaben genau festgelegter kurzzyklischer Verrichtungen in tayloristischer Manier. Ziel ist dabei, alles zu vermeiden, das als ‚Verschwendung‘ definiert wird.“ (Flecker 2017, S. 171)

Ziel der „schlanken[n] Produktion“ (ebd.) ist also eine Vermeidung von „Verschwendung“ (ebd.). Dabei wird der Arbeitsprozess so stark rationalisiert, dass Arbeitende flexibel einsetzbar sind, wenn ihre Kolleg*innen im Rahmen von Krankenständen ausfallen, etc. gleichzeitig, kann die tayloristische Arbeitsteilung erhalten bleiben.

Die Just-in-time Arbeitsweise ist der Grund dafür, dass es überhaupt Verteilerzentren gibt, da in ihnen Pakete tagesaktuell erhalten, sortiert und für den Weiterversand bereit gemacht werden. Somit sind sie reine Umschlagsorte für Pakete. Es gibt in ihnen meist keine Lagerhallen (wenn sie korrekterweise Verteilerzentren genannt werden, Logistikzentrum ist die Bezeichnung für den Hybrid von Lager und Verteilerstandort, wie die Logistikfirma mecalux.de 2021 erläutert). Laut der Website mecalux.com sind „Verteilzentren (auch Vertriebszentrum oder Distributionszentrum genannt oder im Englischen Fulfillment Center) zu einem Schlüsselement der Lieferkette geworden“ und dienen dazu „Lieferzeiten zu reduzieren“ (ebd.).

Das Just-in-time Prinzip ist also zunächst determinierend für den Verkehr der Pakete. In diesem Sinne ist auch die Arbeit in Verteilerzentren vollkommen auf die Just-in-time Organisation abgestimmt. Sabrina Apicella bezeichnet diese Ausrichtung der Arbeit in

Verteilerzentren als „Just-in-time Retailing“ (Apicella 2021, S. 29). Das zeigt sich im empirischen Teil sowohl an der Planungsaktivität des Managements als auch an den Arbeitszeiteinteilungen der Arbeitenden, die gemäß der Auftragslage einberufen werden. Insofern wird das Just-in-time Prinzip des Paketversandes mit flexibilisiertem Personaleinsatz ergänzt, um saisonale Spitzen der Auftragslage abzufangen und gleichzeitig möglichst wenig Personalkosten zu zahlen (vgl. Apicella 2021). Der flexibilisierte Arbeitskräfteeinsatz ist nur durch die Anstellung hoher Belegschaftsanteile von Leiharbeiter*innen möglich. Apicella verwendet den Begriff der „atmende[n] Fabrik“ (Apicella 2021, S. 127) für das Resultat dieses flexibilisierten Arbeitskräfteeinsatzes ein, der für stetig fluktuierende Belegschaft sorgt.

„Ursprünglich für den Bereich der Automobilindustrie und Technikbranche eingeführt, steht die »atmende Fabrik« bis heute (affirmativ) für die Flexibilisierung des Einsatzes von Arbeitskräften. Hierbei werden Arbeitszeiten, Einstellungen und Entlassungen von Personal den Erfordernissen des Marktes angepasst.“ (Apicella 2021, S. 127)

Zwar werden die Arbeiter*innen in der Branche formell in Teams eingeteilt, sie arbeiten allerdings weitgehend vereinzelt (vgl. Apicella 2021) in den arbeitsteiligen Tätigkeiten. Im nächsten Abschnitt werden die theoretischen Grundbegriffe betrieblicher Herrschaft erläutert. Die Anlehnung der Begriffe an die LPT erlaubt die Kontinuität von Kontrollformen im Arbeitsmarktsegment von Einfacharbeit im Onlineversandhandel zusammenzudenken.

1.2 Betriebliche Herrschaft und ihre verschiedenen Formen

Auf dem Arbeitsmarkt bieten (potenzielle) Arbeitnehmer*innen aus ökonomischen und Gesellschaftlichen Zwängen ihre fiktive Ware Arbeitskraft⁴ an (Flecker 2017, S. 45). Im marxistischen Verständnis, dessen sich die LPT bedient, ist die Arbeitskraft ein Produktionsmittel. In Bezug auf die Inwertsetzung dieses Produktionsmittels ergibt sich allerdings ein Problem. Da Arbeitsverträge (meist) nur eine Zeit definieren, in der die Arbeitnehmer*innen den Manager*innen zur Verfügung stehen, stehen letztere vor „dem Problem der Kontrolle“ (Edwards 1979, S. 13 Übersetzung d. V.), die sie über die Arbeitenden

⁴ Im Verständnis von Marx ist Arbeitskraft die einzige ‚Ware‘, die Wert über ihren eigenen Wert hinaus schaffen kann. Außerdem ist Arbeitskraft nicht von ihren Träger*innen zu trennen (Flecker 2017, S. 47f.). Aufgrund dieser Annahmen beschäftigt sich Karl Polanyi mit den Problemen, die eine Konzeptualisierung von Arbeitskraft als Ware nach sich ziehen. Da er Waren als für den Verkauf am Markt produzierter Güter definiert, beschreibt er Boden, Geld und Arbeit als fiktive Waren. Die Fiktion des Warencharakters dieser drei Güter wurde ihm zufolge allerdings zum Organisationsprinzip der Gesellschaft (Polanyi 2001, S. 79). In Bezug auf Arbeit wird durch diese Fiktion der Arbeitsmarkt etabliert (vgl. Flecker 2017, S. 48).

in diesem Zeitraum ausüben. Die Arbeitskraft muss – im marxistischen Verständnis – aus Managementperspektive mehr Wert erwirtschaften als der Einkäufer (der/die Kapitalist*in) auf dem Arbeitsmarkt für sie bezahlt hat. Die Erwirtschaftung des Mehrwertes (der Arbeiter*innen in kapitalistischen Arbeitsverhältnissen vorenthalten wird) ist zentrales Ziel des Managements. Zum Zweck dessen Erarbeitung werden Regimes betrieblicher Herrschaft etabliert (vgl. Edwards 1979, S. 11f.).

Die LPT hat sich eingehend mit dem Verhältnis des Managements als *Agent*in des Kapitals* (vgl. Thompson und van der Broek 2010, S. 2) zur Inwertsetzung der fiktiv gekauften Ware (vgl. Flecker 2017, S. 47ff.) (des Potenzials der) Arbeitskraft auseinandergesetzt (vgl. Edwards 1979, S. 11). Der Beitrag der LPT ist, dass sie die Mehrwertextraktion im Rahmen des kapitalistischen Arbeitsprozesses erklärt. Zu diesem Zweck blickt sie auf die Verschränkung von Arbeitsorganisation und Herrschaft, die beide dem Zweck der Kapitalakkumulation dienen.

“A fundamental aspect of LPT has been that it investigates how capital accumulation is achieved by owners and managers of capital by extracting the value that labor generates. Mechanisms for control arise in service of this goal of capital accumulation (...).” (Chai und Scully 2019, S. 946)

Die Relation zwischen Kapital und Arbeiter*innen auf dem Arbeitsmarkt führt nicht nur zum ‚Problem des Managements‘, sondern auch zu Konflikt. Täglich opponieren Arbeiter*innen gegen die Herrschaftsstrategien des Managements, so Edwards (vgl. 1979, S. 12f.). Ihm zufolge hängt es vom Organisationsgrad der Arbeiter*innen in bestimmten Arbeitsfeldern ab, wie stark Managementkontrolle sein kann. Wie im Forschungsstand (Abschnitt 2) gezeigt wird, ist der Organisationsgrad in der Onlineversandhandelsbranche sehr niedrig. Daher wird der Fokus dieser Arbeit sich auf die Managementkontrollbestrebungen und nicht auf die Praktiken des Widerstands richten.

Flecker zufolge liegt der Kern betrieblicher Herrschaft oder Kontrolle in der Frage: „Wie üben die Unternehmer/innen und Manager/innen Herrschaft aus und warum fügen sich die Arbeitenden deren Anweisungen?“ (2017, S. 179). Es geht dabei somit um das Herrschaftsverhältnis zwischen dem Management von Firmen und ihren Arbeitenden. Dieses Herrschaftsverhältnis nimmt verschiedene Ausformungen an. Die diversen Formen durchliefen einen historischen Veränderungsprozess (siehe Edwards 1979; Braverman 1998; Flecker 2017). Viele der kapitalistischen Managementkontrollformen, die in der soziologischen Literatur benannt wurden, finden sich auch im Verteilerzentrum und somit im digitalen Taylorismus wieder (siehe Abschnitt 5.6).

Richard Edwards schreibt eine Geschichte der kapitalistischen Wirtschaftsweise im Hinblick auf den konfliktreichen Aushandlungsprozess von Managementkontrolle und Arbeiter*innen-Opposition (bzw. Konflikt). In diesem Rahmen identifiziert er idealtypische Formen von

Managementkontrolle.⁵ In Firmen führt die Relation zwischen Arbeiter*innen und Kapitalist*innen nicht nur zum beschriebenen ‚Problem des Managements‘, sondern auch zu Konflikt. Arbeiter*innen begehren auf oder widersetzen sich dem Managementregime: „workers resist the discipline and the pace that employers try to impose“ (Edwards 1979, S. 12).

Die verschiedenen Kontrollformen, die Edwards beschreibt, sieht er als Resultat dieses Konfliktes in kapitalistischen Arbeitsverhältnissen. Diese hängen mit der Wirtschaft, mit der Firmenform, mit dem Organisationsgrad in den Firmen und den Konflikten als Reaktion auf vorhergegangene Formen von Managementkontrolle zusammen.

In der Frühphase des Kapitalismus waren Edwards zufolge viele kleine Firmen die Spieler*innen der Wirtschaft. Unternehmer*innen wendeten wenige Ressourcen zur Etablierung von Managementregimes auf, stattdessen übten sie meistens selbst Kontrolle aus. Den entsprechenden Typ der Managementkontrolle nennt Edwards *einfache Kontrolle* („simple control“) (ebd., S. 19). Die Unternehmer*innen traten (und treten teilweise) dabei (nach wie vor) persönlich auf, um *direkte Kontrolle* auszuüben. Diese wird von ihnen und wenigen ihrer Stellvertreter*innen willkürlich ausgeübt. Die *Agent*innen des Kapitals* treten dabei despotisch, wohlwollend, oder in anderer (beliebiger) Art und Weise auf (ebd.).

Edwards einfache Kontrolle ähnelt dem Konzept der „Fabriksdespotie“ (Flecker 2017, S. 180; siehe auch Burawoy 1985, S. 88f.; Braverman 1998, S. 45) von Karl Marx. Diese ist von Marx als typische Herrschaftsform des frühen Kapitalismus benannt worden. Sie beruht, so Flecker, „auf Zwang und auf Angst“ (Flecker 2017, S. 180; Braverman 1998, S. 46) und auf der direkten, persönlichen Kontrolle durch Vorgesetzte (Burawoy 1985, S. 88). Eine Vorbedingung für die despotische Kontrolle ist die Abhängigkeit der Arbeiter*innen vom Arbeitgeber (vgl. ebd., S. 89). Je höher diese ist desto despotischer können Kontrollformen werden, könnte man vereinfachen.

Ende des 19. Jahrhunderts wurden tausende Arbeiter*innen unter einem Dach vereint, was zur Zentralisierung der Arbeitskraft führte. Zwar wurde so die Distanz zwischen Unternehmer*innen (Kapitalist*innen) und Arbeiter*innen vergrößert, allerdings setzten erstere nun „bezahlte Despot*innen“ (ebd., S. 19 Übersetzung d. V.) ein, um letztere direkt zu kontrollieren. Diese Form der Kontrolle, die durch Vorarbeiter*innen und verschiedene Ränge

⁵ Die Formen der Managementkontrolle, die Edwards identifiziert, sind allesamt wichtig als theoretische Grundlage der vorliegenden Arbeit. Die Arten des Widerstandes konnten im Kontext der Untersuchung nicht erfasst werden, daher werden sie hier auch nur am Rande aufgegriffen. Zur Vervollständigung siehe Edwards (1979).

niedrigerer Aufseher*innen durchgeführt wurde, nennt Edwards *hierarchische Kontrolle* (Edwards 1979, S. 30).

Da direkte und despotische Kontrolle an Vorarbeiter*innen und gleichzeitig tausende Arbeiter*innen an Arbeitsstätten vereint waren, kam es zu einer Massenmobilisierung und Organisation der Arbeiter*innenschaft. Diese begehrte gegen die Managementkontrolle auf. Die großen Firmen reagierten allerdings auf diesen Konflikt mit der Etablierung der *strukturellen Kontrolle* (Edwards 1979, S. 20). Zu dieser gehört erstens die *technische Kontrolle*. Diese wurde im Arbeitsprozess verankert und führte dazu, dass Maschinen oder das Fließband die Arbeit steuern und deren Geschwindigkeit vorgeben (ebd.). So wurde „die Managementkontrolle auf neue Grundlagen“ (Flecker 2017, S. 165) gestellt, indem die Einordnung der Arbeiter*innen in den Maschinentakt nun als Kontrollmechanismus fungierte (vgl. ebd.). Zweitens wurde Managementkontrolle durch Bürokratisierung *strukturell*. Institutionalisierung hierarchischer Macht und die Etablierung von Firmenregeln sind die Grundlagen *bürokratischer Kontrolle* (Edwards 1979, S. 21). Firmenregeln sind eng mit der Möglichkeit des Karriereaufstiegs verbunden. Durch die Möglichkeit zu einem Aufstieg in der Betriebshierarchie erwirkte das Management eine verstärkte Einwilligung der herrschaftsunterworfenen Arbeitenden in das betriebliche Herrschaftsverhältnis und eine Teilung der Belegschaften bzw. im weiteren Sinne der Arbeiter*innenschaft.

Dem Edwardschen Konzept bürokratischer Kontrolle liegt die Weberianische Theorie sozialer Herrschaft zugrunde. Diese richtet das Augenmerk auf die Legitimität des Herrschaftsverhältnisses und betont die Rolle der Einwilligung der Herrschaftsunterworfenen. Zentral in Webers Herrschaftstheorie war die „gesetzte“, bzw. die „legale Herrschaft“ (ebd., S. 181). Vereinbarungen und Regeln sollten die Legitimität der Herrschenden über die Beherrschten in einem rationaleren, bürokratischen System erhöhen (Flecker 2017, S. 180ff.). Durch die Legitimierung der Herrschaft durch Regeln und die vertragliche Einwilligung durch die Arbeiter*innen reduziert sich das Maß persönlicher Willkür in der Phase der strukturellen Kontrolle gegenüber der direkten (despotischen) Herrschaft erheblich (vgl. Edwards 1979, S. 20f.). Strukturelle Kontrolle löste so die direkte oder einfache Kontrolle ab und wurde im zunehmend bürokratisierten Kapitalismus des 20. Jahrhunderts besonders wichtig (vgl. Edwards 1979, S. 21; Flecker 2017, S. 180ff.). Besonderen Stellenwert im Rahmen der strukturellen Kontrolle (insbesondere im Rahmen des bürokratischen Strangs) hatte die Systematisierung von Sanktionen und Anreizen (unter anderem in Karriereaufstiegchancen), die auf lange Frist eine Verhaltensänderung der Arbeiter*innen, im Sinne des Managements erwirken sollten (vgl. Edwards 1979, S. 21).

Strukturelle Kontrolle ist im Kontext des Taylorismus zentral. Auch im digitalen Taylorismus werden Vorarbeiter*innen eingesetzt, die persönliche und teils despotische Kontrolle anwenden (Barthel und Rottenbach 2017, S. 249).

1.3 Digitale Steuerung und Überwachung der Arbeit – Panoptismus im digitalen Taylorismus

In der soziologischen Fachliteratur wird neben Arbeitsorganisation und betrieblicher Herrschaft auch die Digitalisierung von Arbeit als Themenkomplex bearbeitet. Besonders in zergliederten, digital-tayloristisch organisierten Arbeitsplätzen werden digitale Technologien zur Steuerung und Überwachung individueller Arbeiter*innen zum Zweck der Kontrolle der kollektiven Arbeitskraft im Sinne der Kapitalist*inneninteressen angewandt (siehe Raffetseder, Schaupp und Staab 2017; Butollo et al. 2018; Apicella 2021). Der digitale Taylorismus verschränkt die Arbeitsorganisation des Taylorismus mit dem Einsatz digitaler Technologien zur Steuerung der zergliederten Arbeitsschritte sowie deren Überwachung.

Nora Stampfl proklamiert einen neuen Höhepunkt digitaler Kontrolle nach tayloristischem Vorbild im 21. Jahrhundert. Sie hebt dabei vor allem den Aspekt von „Big Data“ (2021, S. 37) hervor. In panoptischen oder kybernetischen Unternehmen würden Arbeiter*innen ständig digital vermessen, und das nicht nur in Bezug auf Arbeitsgeschwindigkeit und körperliche Tätigkeiten, sondern auch in Bezug auf ihre Sprechweise und Indikatoren, die auf Gefühlszustand und Persönlichkeit der Arbeitenden schließen lassen (vgl. Stampfl 2021). Damit könnten Menschen im Sinne des Managements in einer neuen Qualität bzw. Tiefe vermessen werden, so Stampfl (vgl. ebd.; siehe auch Altenried 2017).

Durch „Dataveillance“ werden Menschen zur Konformität gezwungen (Stampfl 2021, S. 37). Die digitale Arbeitsüberwachung in digital-tayloristisch organisierten Arbeitsstätten bewirkt, dass sich Arbeitende vermehrt selbst kontrollieren, da sie wissen, dass sie ständig beobachtet werden können. Diesem Argument liegt die Konzeptionalisierung des Panoptismus zugrunde, wie ihn Bentham und dann Foucault beschrieben haben (Foucault 1976, S. 260). „[D]as Wirkungsprinzip des Panoptismus – das Wissen um die ständige Möglichkeit der Beobachtung eines Überwachten durch seine Überwacher“ (ebd.) hatte Jeremy Bentham bereits zu Beginn des 19. Jahrhunderts (vgl. Bentham 1995) beschrieben. Michel Foucault konzipiert den Panoptismus später als treibende Kraft hinter seinem im Spätkapitalismus prävalenten Herrschaftsprinzip, panoptischer Herrschaft (1976).

Das Panoptikon beschreibt ursprünglich einen Gefängnisbau. In einzelnen Zellen ist der/ die Gefangene, in einem ringförmigen Gebäude, eingesperrt, „aber die seitlichen Mauern hindern

[sie/] ihn daran, mit seinen Gefährten in Kontakt zu treten. Er [/sie] wird gesehen, ohne selber zu sehen; er ist Objekt einer Information, niemals Subjekt in einer Kommunikation“ (Foucault 2015, S. 339). In der Mitte des Rings steht ein Turm, in dem die überwachende Instanz sitzt und alle Insass*innen andauern beobachten kann (bzw. könnte). „Vor dem Gegenlicht lassen sich vom Turm aus die kleinen Gefangenensilhouetten in den Zellen des Ringes genau ausnehmen. Jeder Käfig ist ein kleines Theater, in dem jeder Akteur allein ist, vollkommen individualisiert und ständig sichtbar“ (ebd.). Es ist also das Wissen der Möglichkeit ständig kontrolliert werden zu können, das als Disziplinierungsmaßnahme in Foucaults Herrschaftskonzeption zentral ist. „Die Wirkung der Überwachung ‚ist permanent, auch wenn ihre Durchführung sporadisch ist‘“, schreibt Foucault (2015, S. 340 Hervorhebung im Original).

„Dataveillance“ beschreibt Stampfl in Anlehnung an den Herrschaftsmechanismus des Panoptismus im Betrieb als

„jene systematische Überwachung von Personen oder Personengruppen mithilfe von Trackingtechnologien zum Zwecke der Verhaltenssteuerung. Diese Art und Weise der Machtausübung durch Herstellung von Transparenz entspricht par excellence Michel Foucaults panoptischem Disziplinarmodell, das durch die perfide Technik der Lenkung der Blicke zu Konformität zwingt“. (Stampfl 2021, S. 38)

Diejenigen, die wissen, dass sie ständig beobachtet oder kontrolliert werden, internalisieren das (jeweilige) Herrschaftsverhältnis und verhalten sich auch so, als würden die Herrschenden (in unserem Fall das Management) eine*n ständig (persönlich) überwachen. Foucault schreibt hierzu:

„Derjenige, welcher der Sichtbarkeit unterworfen ist und dies weiß, übernimmt die Zwangsmittel der Macht und spielt sie gegen sich selber aus; er internalisiert das Machtverhältnis, in welchem er gleichzeitig beide Rollen spielt; er wird zum Prinzip seiner eigenen Unterwerfung.“ (Foucault 1976, S. 260)

Da bei Foucault weniger die Exekutive (bspw. der/die Vorarbeiter*in, das Fließbänder etc.) als disziplinierende Kraft auftritt, sondern sich die Herrschaftsunterworfenen zur Selbstkontrolle anhalten, divergiert dieser Blickwinkel in gewisser Weise von den vorherigen Konzeptionen von Marx, Edwards und Braverman. Während die drei Genannten allesamt die disziplinierende Kraft in den Handlungsweisen des Managements oder den Bewegungen des Fließbandes sehen, legt Foucault mehr Wert auf die Internalisierung der Herrschaft seitens der Herrschaftsunterworfenen. Auch ist ihre Individualisierung ein zentraler Aspekt des Herrschaftsverhältnisses.

In dieser Arbeit soll gezeigt werden, dass Panoptismus im digitalen Taylorismus eingesetzt wird, dass er allerdings nicht in Abgrenzung von direkter Kontrolle und Despotie einerseits,

oder dem Herrschaftssystem der Leiharbeit und der Ethnisierung des Herrschaftsverhältnisses andererseits getrennt betrachtet werden darf.

1.4 Migrantisierung, Prekarisierung und ethnisierte Beschäftigung

Sowohl die Organisation der Arbeit als auch die jeweilige Form der Herrschaft im Betrieb und im spezifischen Arbeitsverhältnis ist nicht nur historisch veränderlich, sondern auch in unterschiedlichen Arbeitsmarktsegmenten verschieden (Flecker 2017, S. 165). Im Rahmen der *Labour Process Debate* wurde klar, dass direkte Kontrolle eher in Unternehmen (oder Branchen) mit geringem Gewerkschaftseinfluss prävalent ist (Flecker 2017, S. 164). Tayloristische Arbeitsorganisation ist Flecker zufolge heutzutage großteils im globalen Süden zu finden, aber auch im globalen Norden ermöglicht „die Produktionstechnologie den Einsatz kurzfristig angelernter Arbeitskräfte“ (ebd., S. 177). Bereits die Beobachtung, der Großteil tayloristisch organisierter Arbeit fände im globalen Süden statt, weist auf den Grad der Anerkennung und Entlohnung in derartig organisierten Arbeitsverhältnissen hin. Auch im globalen Norden drücken sich soziale Beziehungen und „Anerkennungsverhältnisse zwischen den Klassen, den Berufsgruppen und den Geschlechtern“ (Flecker 2017, S. 152) durch die Arbeitsorganisation aus. Von pluralen Arbeitsmärkten ist Flecker zufolge aus den folgenden Gründen die Rede:

„Da es sehr unterschiedliche Arbeitsfähigkeiten, also viele verschiedene Berufe und Qualifikationen gibt, und auch die Unternehmen und Arbeitsplätze keineswegs einheitlich sind, können sich weder alle Arbeitssuchenden auf alle Stellen bewerben, noch konkurrieren alle Unternehmen mit allen anderen um Arbeitskräfte. Wir haben es daher nicht mit einem einheitlichen Arbeitsmarkt zu tun. Vielmehr gibt es eine Reihe von Teilarbeitsmärkten, die sich im Hinblick auf die Löhne und Gehälter, die Stabilität der Beschäftigung, das Risiko von Arbeitslosigkeit, die Form der Arbeitsverträge und die Art der Managementkontrolle unterscheiden.“ (ebd., S. 46)

Dadurch, dass Menschen nicht am gesamten Arbeitsmarkt um alle Arbeitsplätze konkurrieren, werden die Grenzen zwischen Segmenten erkennbar. Gewisse Gruppen sind gegenüber anderen benachteiligt, wenn es um die Konkurrenz um sicherere oder besser entlohnte Arbeitsverhältnisse geht (vgl. ebd., S. 61). Doeringer und Piore gehörten in den USA zu den ersten weit rezipierten Autoren, die die Theorie segmentierter Arbeitsmärkte behandelten. Sie prägten eine dualistische Konzeption der Arbeitsmarktsegmentierung. In Bezug auf hohe Einkommensdifferenzen unterscheiden sie ‚schlechte‘, die im überwiegenden Maße von Migrant*innen besetzt werden, von ‚guten Arbeitsplätzen‘ (vgl. Doeringer und Piore 1971).

„Nach diesem Konzept ist der Arbeitsmarkt streng in zwei Segmente getrennt, in einen primären Markt mit gut ausgebildeten Arbeitskräften und stabilen Arbeitsplätzen mit guter Entlohnung, Aufstiegsmöglichkeiten und guten Arbeitsbedingungen, und einen sekundären Markt, in den sich die Minderheiten und Immigranten und ein Teil der Frauen gedrängt sehen, und der instabile Arbeitsplätze, geringe Löhne und keine wirksame Vertretung der Arbeitnehmerbelange bietet“ (Sengenberger 1978, S. 20).

Insbesondere für Migrant*innen erster Generation sind sichere und gut entlohnte Arbeitsverhältnisse, sowie besser entgeltete dabei meist kaum erreichbar (Piore 1979). Im Kontext des heutigen Mitteleuropas sind die Arbeitsmarktsegmente in einem anderen Licht zu sehen, denn Doeringer und Piore beschreiben eine US-amerikanische Gesellschaft, die von einem größeren Produktionssektor geprägt war, als das heute in Europa der Fall ist. Zusätzlich wirkte die Kapitalseite nach und nach mit der Etablierung interner Arbeitsmärkte der Homogenisierung und Proletarisierung der Arbeiter*innenschaft entgegen (vgl. Flecker 2017, S. 61f.). Belegschaften wurden durch die Aufstiegschancen mancher Angestellter oder Arbeiter*innen gespalten. Mit Aufstiegsmöglichkeiten innerhalb von Firmen wurden deshalb interne Arbeitsmärkte geschaffen, die für manche Menschen (bspw. Migrant*innen) weniger leicht zu erreichen sind. Deshalb wirken sich diese internen Arbeitsmärkte in einer Teilung der Arbeiter*innenschaft aus. Deshalb, so Edwards, stellen die Teilungsmechanismen von Aufstiegschancen (und deshalb der innerbetrieblich segmentierte Arbeitsmarkt) einen wichtigen Bestandteil *bürokratischer Herrschaft* dar (vgl. 1979; siehe auch Staab 2014, S. 77ff.). Aus ihr erwächst ein „possessiver Individualismus“, der Burawoy zufolge (1985, S. 10 Übersetzung d. V.) zur Mitwirkung im Herrschaftsverhältnis und zur Spaltung von Belegschaften führt.

Das dualistische Verständnis von Doeringer und Piore wurde über die Jahrzehnte ergänzt und ihre Konzeption teils durch empirische Forschung erweitert und diskutiert. Köhler und Weingärtner bieten einen Überblick über die gängigen Theorien segmentierter Arbeitsmärkte und verbinden die verschiedenen Stränge primärer und sekundärer mit jenen interner und externer Arbeitsmärkte folgendermaßen:

„Der Grundgedanke [der Theorien segmentierter Arbeitsmärkte] ist, dass es Erwerbsorganisationen und Arbeitsplätze gibt, die mit stabiler Beschäftigung und existenzsichernden Einkommen verbunden sind, während andere dauerhaft das Merkmal instabiler Beschäftigung und/oder niedriger Löhne aufweisen.“ (Köhler und Weingärtner 2017, S. 53)

Die Autoren differenzieren *horizontal segmentierte Arbeitsmärkte* von *vertikal segmentierten*. Horizontale Segmentierung bezieht sich vor allem auf die Stabilität und Langfristigkeit der Beschäftigung. Während *interne* Arbeitsmärkte von stabiler und langfristiger Beschäftigung geprägt sind, kennzeichnen kurz- bis mittelfristige Anstellungsverhältnisse und geringe

Stabilität die *externen* Arbeitsmärkte. Das Konzept vertikal segmentierter Arbeitsmärkte differenziert zwischen *primären* und *sekundären* Arbeitsmarktsegmenten. „[E]rstere bieten existenzsichernde Einkommen und Arbeitsplatz- oder Beschäftigungssicherheit. Letztere sind dagegen durch Niedriglöhne und auf externen Arbeitsmärkten zusätzlich durch hohe Beschäftigungsinstabilität gekennzeichnet.“ (Köhler und Weingärtner 2017, S. 53).

Segmentierte Arbeitsmärkte in Dienstleistungsgesellschaften

Heutzutage sind die Sektoren der Dienstleistungsarbeit im deutschsprachigen Raum erheblich gewachsen, weshalb von Dienstleistungsgesellschaften die Rede ist (vgl. Staab 2014, S. 20). Das Arbeitsmarktsegment der Arbeitenden in der Onlineversandhandelsbranche kann mit Staab als „Segment der ‚Einfacharbeit‘“ (ebd., S. 10) angesehen werden, innerhalb dessen er das „Feld ‚einfacher‘ Dienstleistungsarbeit“ (ebd.) identifizierte.

„Ob die Reinigung von Büroflächen, der Wachschatz für einen Industriekomplex, das Durch- und Einräumen in den Supermärkten und Textilgeschäften oder der Transport unterschiedlichster Güter – immer handelt es sich um Repetitiv- und Normalisierungsarbeit, um Prozesse, die dann als erfolgreich gelten, wenn sie möglichst unbemerkt bleiben.“ (ebd.)

Fourastié hatte angenommen, dass Dienstleistungen rationalisierungsresistent sind. Im Gegensatz zu Industriearbeiter*innen, hatte er postuliert, würden Dienstleistungsarbeiten nicht nach tayloristischen Prinzipien organisiert werden (vgl. Fourastié, 1969). Fourastié ging, wie auch Daniel Bell, davon aus, dass Dienstleistungen in Kopräsenz und Kooperation mit Kund*innen stattfinden müssen (vgl. Staab 2014, S. 11). Das ist allerdings in den Tätigkeiten von Staabs ‚einfacher Dienstleistungsarbeit‘ nicht der Fall. Sie geschieht „unbemerkt“ (Staab 2014, S.10) und fern der Konsument*innen oder in Zeiten, zu denen diese nicht anwesend sind. Das bewirkt, dass die betreffenden Arbeiter*innen auch erheblich weniger soziale Anerkennung erfahren als jene, deren Arbeit sichtbar und bemerkt geschieht (vgl. Sardavar 2019; 2021a; 2021b).

Bei einfachen Dienstleistungen handelt es sich um ein sekundäres und externes Arbeitssegment, da sowohl niedrige Löhne als auch kurz- und mittelfristige Beschäftigung vorherrschen (siehe Apicella 2021; Birke 2022). Für die Analyse von „Konflikt, Macht und Herrschaft“ (Staab 2014, S. 28) im Feld einfacher Dienstleistungsarbeit sind Staab zufolge drei Entwicklungen zentral: Feminisierung, Ethnisierung und Zertifikatsdiffusion (ebd.). Neben der Reinigung und Arbeit in Supermärkten hat sich in den letzten Jahren auch der Onlineversandhandel als typisches Niedriglohndienstleistungsverhältnis etabliert. In dem neben geringer Entlohnung hohe Beschäftigungsunsicherheit herrscht. Obwohl sie großteils unsichtbar bleibt, wurde sie zu einer systemrelevanten Arbeit. Peter Birke hält fest, dass die

repetitiven Einfacharbeiten in der Onlineversandhandelsbranche vorwiegend von „*tatsächlichen* und nicht von *imaginierten* Migrant*innen: Menschen ohne deutschen Pass, von denen viele zur ersten Generation gehören“ (Birke 2022, S. 50) ausgeführt werden. Diese haben ihm zufolge zudem auch selten im Zielland anerkannte Zertifikate, die sie für sichere, gut entlohnte und angesehene Arbeiten qualifizieren würden (vgl. ebd., S. 86).

Birke zufolge hat sich seit den 1980er Jahren die Segmentierung der Arbeitsmärkte verstärkt und ist mit einer „Migrantisierung“ verbunden (ebd., S. 51f.). Migrantisierung bedeutet, dass Migrant*innen in eigenen Sektoren verortet sind. Ab den 1980er Jahren war migrantische Arbeit nicht nur in bestimmte Arbeitsmarktsegmente abgedrängt, vielmehr wurden zunehmend gesamte Unternehmen entweder von Leuten mit oder ohne ‚inländische‘ Staatsbürger*innenschaft besetzt (Birke 2022, S. 51). Inwiefern Migrationsregimes und Arbeit zusammenhängen, haben Mezzadra und Neilson eingehend bearbeitet. Im Foucaultschen Sinne werde Migration ‚regiert‘ (vgl. Mezzadra und Neilson 2013). „Akteure der Ein-/Ausgrenzung sind dabei nicht alleine Regierungen, Grenzwächter, Unternehmen, sondern auch die Migrierenden selbst“ (Birke 2022, S. 53). Mezzadra und Neilson etablierten das Konzept der „differenziellen Inklusion“ (2014). In- und Exklusion wird dabei als Kontinuum begriffen. Aufgrund des Merkmals von Staatsbürger*innenschaft (bzw. Aufenthaltstitel) gäbe es nicht nur eine Multiplikation von Grenzen, sondern auch eine Multiplikation von Arbeit. Migrant*innen wären aufgrund der Grenzziehungen und der sozialen Konstruktion von Zugehörigkeit von einer Reihe von Ein- und Ausschlüssen betroffen, sowohl in der Gesellschaft als auch im Kontext von Erwerbsarbeit. Diese Ein- und Ausschlüsse sind auch für die Kapitalakkumulation hochgradig relevant, da Migrant*innen eher in bestimmten Feldern um Arbeitsplätze im Wettbewerb stehen.

Die Form der Arbeitsorganisation und betrieblicher Herrschaft sind mit dem Arbeitsmarktsegment und den Anerkennungsverhältnissen verbunden, wie zuvor mit Rekurs auf Flecker festgestellt wurde. Insofern ist es interessant, dass die Einfacharbeit am sekundären und externen Arbeitsmarkt digital-tayloristisch organisiert ist und besonders rigide kontrolliert wird (vgl. Birke 2022, S. 65). Staab stellt fest, dass eine „Unterschichtung“ der Dienstleistungsarbeit geschieht (Staab 2014, S. 352ff.; siehe auch Apicella 2021, S. 130). Ihm zufolge kommt es dazu, dass (vorwiegend migrantische) Arbeitende mit geringeren Qualifikationen in die unsichtbaren und einfachen Tätigkeiten der Dienstleistungsgesellschaft geraten, ohne dass es dabei zu einer Aufwertung der besser entlohnten und sichereren Tätigkeiten kommt (Staab 2014, S. 352ff.). Da Migrant*innen großteils in Tätigkeiten wie jene im Onlineversandhandel gedrängt werden, in denen unsichere Beschäftigung und niedrige Löhne vorherrschen, kann von gesellschaftlichen nicht-Anerkennungsverhältnissen gesprochen werden.

Neben der Arbeitsorganisation wirken sich derartige gesellschaftliche nicht-Anerkennungen Peter Birke zufolge auch in Managementpraktiken aus. Im Kontext der Theoriediskussion seiner Studie zum Onlineversandhandel und der Fleischindustrie in Deutschland während der Covid-19-Pandemie hält er Folgendes fest:

„Ein Perspektivenwechsel könnte auch nicht schaden, wenn man heute über die Formen der Kontrolle und die Strategien des Managements spricht. So ist die Bedeutung von (...) Befristung und Leiharbeit im Online-Versandhandel auch ein Hinweis darauf, dass eine manageriale Einhegung von Konflikten weiterhin keineswegs alleine auf die Organisation des Arbeitsprozesses beschränkt ist.“ (Birke 2022, S. 66)

Demnach ist das Leiharbeitsverhältnis also ein wichtiger Bestandteil der Herrschaft im Betrieb, das im Kontext der Migrantisierung gewisser Arbeitsmarktsegmente bzw. Arbeitsfelder (wie dem Onlineversandhandel) mitberücksichtigt werden muss. Leiharbeit erhöht für Arbeitnehmer*innen vor allem die Beschäftigungsunsicherheit. Insofern muss sie im Kontext von betrieblicher Herrschaft berücksichtigt werden.

Pierre Bourdieu beschreibt Prekarität als Herrschaftsform (1998). Dadurch, dass arbeitende Menschen höherer Unsicherheit ausgesetzt sind, begreifen sie selbst unsichere Arbeitsverhältnisse als Privilegien, für die sie besondere Zumutungen vom Management in Kauf nehmen (vgl. 1998). Während Bourdieu argumentiert, dass Prekarität überall ist (Bourdieu 1998), stellt Birke dem entgegen, dass sie eher nicht überall gleich ist. Es kommt zu einer Fragmentierung von Prekarität. Jene migrantischer Arbeiter*innen bezeichnet Birke als „multiple Prekarität“ (2022, S. 68) „von Arbeits- und Lebensverhältnissen“ (ebd., S. 74). Da Jobs schlecht entlohnt und unsicher sind, ist es schwierig Wohnen zu finanzieren. Hinzu kommt, dass Migrant*innen Arbeitsverhältnisse zur Absicherung ihrer Aufenthaltstitel benötigen. Bei häufig unterbrochenen Arbeitsverhältnissen stellt das eine Belastung dar, die nicht nur bestimmt ob die Rechnungen bezahlt werden können, sondern auch, ob das Land verlassen werden muss.

Wegen Arbeitsplatznot und aufgrund gesellschaftlicher sowie materieller Zwänge (vgl. Birke 2022) sind migrantische Arbeiter*innen für Unternehmen in migrantisierten Arbeitsmarktfeldern austauschbar und bilden so eine Reservearmee, wie Bourdieu in Anlehnung an Marx ausführt:

„Die Existenz einer beträchtlichen Reservearmee (...) flößt jedem Arbeitnehmer das Gefühl ein, daß er keineswegs unersetzbar ist und seine Arbeit, seine Stelle gewissermaßen ein Privileg darstellen, freilich ein zerbrechliches und bedrohtes Privileg (daran erinnern ihn zumindest seine Arbeitgeber bei der geringsten Verfehlung (...).“ (Bourdieu 1998, S. 97)

Die Stellung migrantischer Arbeiter*innen in Gesellschaft und Arbeitsmarkt hat laut Bourdieu also zur Folge, dass dem Subjekt die eigene Austauschbarkeit bewusst wird. Wodurch auch

im Betrieb besonders auf Angst und Druck beruhende Herrschaftsformen eher in Kauf genommen werden, solange Prekarität mit Erwerbsarbeit noch teilweise begrenzt werden kann. Insofern müssen Bourdieus Neuauflage der Marxschen Konzeption von Arbeitslosigkeit und unterbrochenen Beschäftigungsverhältnissen mit der Migrantisierung der Arbeitsmärkte zusammengedacht werden. Die Segmentierung der Arbeitsmärkte macht die Unterbrechung von (prekären) Arbeitsverhältnissen in migrantischen Arbeitsmarktsegmenten häufiger und somit sind migrantische Arbeiter*innen auch oft der Arbeitslosigkeit und ihren prekarisierenden Tendenzen ausgesetzt (vgl. Apicella 2021, S. 127ff.; Birke 2022).

Im Abschnitt zwei (Forschungsstand) zeige ich, dass Arbeitende in Verteilerzentren gering entlohnt werden, geringe Beschäftigungssicherheit haben, bei Krankenständen um ihre Entlassung bangen und häufig im Zyklus einiger Monate ‚künstlich‘ fluktuiert werden. All dies sind Merkmale prekärer Beschäftigung, wenn man Klaus Dörre folgt:

„Ein Erwerbsverhältnis gilt als prekär, wenn es nicht dauerhaft oberhalb eines von der Gesellschaft definierten kulturellen Minimums existenzsichernd ist und deshalb bei der Entfaltung in der Arbeitstätigkeit, gesellschaftlicher Wertschätzung und Anerkennung, der Integration in soziale Netzwerke, den Partizipationschancen und der Möglichkeit zu längerfristiger Lebensplanung dauerhaft diskriminiert. In fortgeschrittenen Kapitalismen bedeutet Prekarität, dass Beschäftigte aufgrund ihrer Tätigkeit und deren vertraglicher Einbettung deutlich unter das wohlfahrtsstaatliche Schutz- und Integrationsniveau sinken, das gesellschaftliche Mehrheiten als Standard definieren.“ (Dörre 2013, S. 393f.)

Nach Flecker sind allerdings auch „die Kombination aus Niedriglohn, fehlender oder eingeschränkter Sozialversicherung, Unsicherheit der Beschäftigung und schwachem arbeitsrechtlichen Schutz“ zentrale Bestandteile prekärer Beschäftigungsverhältnisse (2017, S. 91). Auch in Bezug auf diese Charakteristika finden sich in der vorliegenden Arbeit Beweise, dass Arbeitende besonders prekären Beschäftigungsverhältnissen ausgesetzt sind. Insofern geht die Prekarität als Herrschaftsform über die betriebliche Sphäre weit hinaus und muss mit gesellschaftlichen Verhältnissen zusammengedacht werden, so Bourdieu:

„Die Prekarität ist Teil einer neuartigen Herrschaftsform, die auf der Errichtung einer zum allgemeinen Dauerzustand gewordenen Unsicherheit fußt und das Ziel hat, die Arbeitnehmer zur Unterwerfung, zur Hinnahme ihrer Ausbeutung zu zwingen.“ (Bourdieu 1998, S. 100)

Zwar betrifft die Unsicherheit mittlerweile viele verschiedene Arbeitende, wie Bourdieu meint, allerdings sind doch die „auf dem (...) Staatsgebiet niedergelassenen“ Migrant*innen, „die ersten Opfer der Prekarisierung“ (1998, S. 100). Dabei lassen sich Bourdieus theoretische Postulate gut mit den Ausgrenzungen von migrierten Personen in Leiharbeit verbinden. Sie sind einer besonders flexibilisierten Form der Ausbeutung - „Flexploitation“ (ebd.) – unterworfen, wie Bourdieu schreibt.

„Die Konkurrenz um die Arbeit geht einher mit einer Konkurrenz bei der Arbeit, die jedoch im Grunde auch nur eine andere Form der Konkurrenz um die Arbeit ist, eine Arbeit, die man, mitunter um jeden Preis, gegen die Erpressung mit der angedrohten Entlassung bewahren muß.“ (ebd., S. 99)

In Bourdieus Verständnis verbinden sich der gezielte Einsatz der Unternehmen dieser Prekarität und der Reservearmee, um im Unternehmen Kosten zu senken, mit der Perspektive auf die Unsicherheiten, die dadurch bei den Arbeiter*innen geschürt werden, die in extremer Konkurrenz stehen (vgl. ebd.). In der Diskussion wird die Instrumentalisierung der Prekarität durch das Management mit der sozialstrukturellen Stellung der Arbeitenden zusammengedacht.

Das Thema der *Zertifikatsdiffusion* ist eng mit der Logik der Exklusion migrantischer Arbeitender aus weiten Teilen des Arbeitsmarktes ist verbunden. Migrant*innen bzw. Menschen mit Migrationshintergrund haben häufiger keine (in Österreich anerkannten) Zertifikate, die sie für höhere Stellungen bzw. angesehenere oder bessere Jobs in die engere Wahl bringen (vgl. Staab 2014, S. 28ff.) oder werden trotz nostrifizierter Zertifikate von diesen Positionen ausgeschlossen. Die Marginalisierung der Migrant*innen lässt sich mit Klinger dadurch begründen, dass durch Race/Ethnizität bzw. Staatsbürger*innenschaft sowie Klasse und Geschlecht,

„ein Ungleichheit begründender und legitimierender Fremdheitseffekt, d.h. eine Ausgrenzung (Externalisierung) erzeugt wird, mit dem Ziel oder mindestens mit dem Resultat, eine Reduzierung des für die geleistete Arbeit zu entrichtenden Preises herbeizuführen d. h. Ausbeutung stattfinden zu lassen.“ (2003, S. 26)

Aufgrund der prekären Beschäftigung und den auf Zwang aufbauenden Praktiken ist es also treffend von Ausbeutung zu sprechen. Zwar sind im Fall der Onlineversandhandelsbranche die Geschlechterverhältnisse der Arbeitenden (zwischen Männern und Frauen zumindest in den Frühschichten auf den untersten Hierarchieebenen) relativ ausgewogen⁶, allerdings sind die Kategorien Klasse und die mit ihr untrennbar verbundenen Merkmale Ethnizität, bzw. Staatsbürger*innenschaft hochrelevant für das vorliegende Arbeitsmarktsegment.

Angesichts der Segmentierung des Arbeitsmarktes, kommt es zu einer sozialen Polarisierung zwischen niedrig remunerierten Arbeitenden und Besserverdienenden, so Braverman.

⁶ Bzgl. interner Arbeitsmärkte in den höheren Positionen trägt die übliche ‚gläsernen Decke‘ zur Diskriminierung von Frauen* und der relativen Schließung höherer hierarchischer Positionen bei. Zur Diskussion des Begriffs siehe Hofbauer (2006) sowie Flecker (2017, S. 130).

„It [das Prinzip tayloristischer Arbeitsteilung] shapes not only work, but populations as well, because over the long run it creates that mass of simple labor which is the primary feature of populations in developed capitalist countries“ (Braverman 1998, S. 58).

Der Bravermansche Befund der Polarisierung sozialer Klassen durch extreme Zergliederung und Teilung der Arbeit (und die damit einhergehende schlechtere Entlohnung und Prekarisierung) muss im Kontext dieser Studie (und generell im 21. Jahrhundert) um die Frage der Ethnisierung erweitert werden.

Vergleicht man Arbeiter*innen mit der Kapitaleseite, wird erkennbar, dass letztere mittlerweile transnational organisiert ist, während erstere lediglich transnationalisiert – und nicht organisiert ist (vgl. Faist, 2020, S. 20). Die Auswirkungen dieses Umstandes sind zentral für diverse Aspekte der Arbeitsrealität. Sie schlagen sich im Alltag der einzelnen Arbeitenden nieder sowie in den Managementpraktiken. In diesem Kontext kann auch Faists Beobachtung gelesen werden, dass „[d]ie soziale Frage (...) heute eine transnationalisierte Frage“ geworden ist (Faist 2020, S. 20). Dabei bezieht er sich vor allem auf den Umstand, dass heute Staatsbürger*innenschaft und Herkunft deutlich ungleichheitsrelevanter sind als die (dichotome marxistische) Klassenverortung (ebd., S. 16). In diesem Kontext sei mit Rekurs auf Staab, der die Segregation des Arbeitsmarktes vor allem auf Basis von Ethnisierung und Zertifikatsdiffusion (sowie Feminisierung) beschreibt (Staab 2014, S. 28ff.) und Klinger, die die Ausbeutung dieser schlechter gestellten Arbeitenden beleuchtet, darauf verwiesen, dass die Ethnisierung des Beschäftigungsverhältnisses ein wesentliches Merkmal in Bezug auf die gesamtgesellschaftliche Schlechterstellung der betreffenden Arbeitenden an sich ist. Darüber hinaus zeigt sich, dass sich die ungleichheitsrelevanten Kategorien verschoben haben und nunmehr Klasse und Ethnizität nicht mehr getrennt betrachtet werden können, wenn es um prekäre Arbeitsverhältnisse geht (vgl. Klinger 2003; Faist 2020). Dieser Umstand soll in dieser Arbeit in der Auswertung des empirischen Materials und somit bzgl. der Analyse von Arbeitsorganisation und Kontrolle berücksichtigt werden.

In der gewalttätigen ursprünglichen Akkumulation, wie sie Karl Marx als abgeschlossenes Ereignis definiert, wurden Menschen ihrer Subsistenzmittel beraubt und die Klassen der Arbeiter*innen (die im doppelten Sinne frei sind⁷) sowie jene der Bourgeoisie (die die Produktionsmittel besitzen) geschaffen (vgl. Marx et al. 2001, S. 1019ff.). Es gibt allerdings auch Theoretiker*innen, die den Prozess der ursprünglichen Akkumulation als unabgeschlossen und sich ständig wiederholend begreifen, wie beispielsweise Rosa

⁷ Im Kapitalismus sind Arbeiter*innen, Karl Marx zufolge, im Gegensatz zu Feudalgesellschaften frei von Produktionsmitteln, sie sind aber auch – im Gegensatz zu Sklaven oder Leibeigenen – rechtlich frei, ihre Arbeitskraft auf einem Markt zu verkaufen (vgl. Marx et al. 2001).

Luxemburg oder Nancy Fraser (2022). In Anlehnung an Luxemburg beschreibt Fraser, inwiefern immer neue Gruppen unter Zwang zu mehr oder weniger freien, ausgebeuteten Arbeiter*innen werden (Fraser 2022, S. 41ff.). Sie entwirft neben (der klassisch-marxistischen Konzeption von) Arbeiter*innen deren Arbeitskraft *ausgebeutet* wird und Produktionsmittelbesitzer*innen eine dritte Klasse von Menschen, die unfrei in den Kapitalismus einbezogen werden. Diese sind ihrer Produktionsmittel *enteignet*. Sie können nicht darüber verfügen, wie sie diese einsetzen. Beispielsweise handelt es sich hierbei um Sklav*innen. Jedoch gibt es im heutigen Kapitalismus vielfache hybride Varianten von Ausgebeuteten und Enteigneten. Deshalb argumentiert Fraser, dass der Kapitalismus bis heute auf rassistischen (Enteignungs- und) Ausbeutungsverhältnissen beruht (2022). In der Diskussion wird abschließend darüber nachgedacht, ob in derartigen migrantisierten Arbeitsfeldern Verbindungen von Enteignung und Ausbeutung dominieren. Weiterführende Forschung könnte sich dieser Frage widmen.

2. Forschungsstand – prekäre Dienstleistungsarbeit im Onlineversandhandel

Der Onlineversandhandel hat die Konsummöglichkeiten ausgeweitet und die Konsumgewohnheiten der Menschen verändert. Kostenlose bzw. sehr günstige Paketlieferungen sind für Kund*innen attraktiv und üblich geworden. Bereits 2012 werden am „Markt der Paketzustellung starke Wachstumsraten“ (Haidinger 2012, S. 24) verzeichnet. Bauer und Kolleg*innen zufolge wächst die Paketmenge in Österreich stark.

„Der Paketmarkt in Österreich ist charakterisiert einerseits durch ein starkes Wachstum in Anzahl und Umsatz. Das bedeutet beispielsweise, dass im Jahr 2017 27 Mio. Pakete mehr als 2016 zu transportieren waren bzw. dass es Zuwächse zwischen 10 % und 17,5 % je nach Paketgröße gab. Die Daten zeigen darüber hinaus, dass jeweils im 4. Quartal – bedingt durch die Weihnachtsbestellungen – ein besonderer Anstieg zu verzeichnen ist, dessen Umfang im Folgejahr nahezu in den ersten drei Quartalen gehalten wird.“ (Bauer et al. 2018, S. 5)

Apicella dokumentiert, dass in Deutschland seit der Finanz- und Wirtschaftskrise 2008/ 2009 die zuvor stagnierenden Umsätze in der deutschen Onlinehandelsbranche kontinuierlich anstiegen (2021, S. 28). Paketlieferungen von Firmen an Haushalte (B2C) und internationale Paketversendungen wachsen Bauer und Kolleg*innen zufolge „dynamisch“ (Bauer et al. 2018, S. 6). „Geht man der Frage nach, in welchen Bereichen das Wachstum stattfindet, dann zeigt sich, dass der Bereich ‚von Unternehmen an Private‘ (B2C) und die Anzahl der Pakete aus dem Ausland nach Österreich dynamisch wächst“ (ebd.). Der Begriff des dynamischen Wachstums bleibt zwar schwammig, doch zeigt Statista das Wachstum in absolut versandten Paketen differenziert auf. Seit 2011 ist der Post- und Paketmarkt Österreichs, Statista zufolge, „formal vollständig liberalisiert“ (Statista Research Department 2022a). „Im Jahr 2019 gab es in Österreich insgesamt 48 Postdienstleister“ (Statista Research Department 2022b). Besonders ist das, da die Anzahl an Dienstleistern in der Branche ein Jahr zuvor – 2018 – noch bei 25 lag (ebd.). Es kam also in nur einem Jahr beinahe zu einer Verdoppelung der Dienstleister am „Post- und Paketmarkt“ (vgl. Statista Research Department 2022a) Österreichs. Für sich genommen müsste das noch keinen Rückschluss auf das Wachstum der Branche nahelegen, allerdings zeigt sich, dass die Menge der gelieferten Pakete in Österreich seit 2014 kontinuierlich und stark stieg (Statista Research Department 2022c), während das typische Geschäft der Post – die Briefsendungen – seit 2016 rückläufig ist (Statista Research Department 2022d). Laut Prognosen soll das Aufkommen der Pakete von 281 Millionen im Jahr 2021 auf 300 Millionen 2022 steigen (Statista Research Department 2022c). Gegenüber 2014 (rund 151 Millionen) wird sich die Anzahl der Pakete in Österreich damit 2022 ungefähr verdoppelt haben (ebd.). Die Analyse des Branchenradar verzeichnet sogar noch höhere Zahlen. Laut der Branchenanalyse der Kurier-, Express- und Paketdienste (KEP) erhöhten

sich die gelieferten Pakete von 2020 um 21% auf „347,2 Millionen“ (Branchenanalyse.com 2022) Pakete im Jahr 2021. Für das Wachstum in den letzten Jahren ist auch die Covid-19-Pandemie verantwortlich. Sie gab der Tendenz zur Verlagerung von Konsummöglichkeiten in das Internet noch erheblichen Auftrieb (vgl. Birke 2022).

Laut Bettina Haidinger handelt es sich „[b]ei den Anbietern (...) um eine Handvoll weltweit agierender ‚Global Player‘“ (Haidinger 2012, S. 24). Sie differenziert später weiters die verschiedenen Lieferanbieter*innen in „[s]taatliche Post“, „Postnachfolgefirmen“, „Global Player“, „Subunternehmen“ und „Selbstständige Fahrer“ (ebd., S. 25). Eindeutig ist, dass all diese Akteur*innen zu der Kette des transnationalen Onlineversandhandels gehören. Diese Unternehmen gilt es in der Branche zu charakterisieren. Haidinger zufolge lässt sich zunächst feststellen, dass in ihnen der Organisationsgrad durch Gewerkschaften besonders gering ist, auch im Vergleich zur staatlichen Post oder deren Tochterunternehmen. Darüber hinaus hält Haidinger fest, dass Lohndumping und Zeitdruck bei diesen Unternehmen noch größer sind als bei staatlichen (ebd.). Generell attestieren Bauer und Kolleg*innen einen steigenden Effizienzdruck in der Branche, der sich an den sinkenden Umsätzen pro Paket ablesen lässt. Laut ihrer Studie lastet dieser Druck „üblicherweise auf den Schultern der Subunternehmer und der Zusteller“ (Bauer et al. 2018, S. 5). Sabrina Apicella bestätigt diese Befunde, außerdem herrscht ihr zufolge ein hoher Grad an atypischen und prekären Beschäftigungsverhältnissen in der Branche vor. Es besteht ihr zufolge auch ein hoher Grad an Teilzeitarbeit. Das Lohnniveau ist gering und die Rahmenbedingungen in der Branche machen die gewerkschaftliche Organisation besonders schwierig (2021, S. 32). Auch der hohe Grad an Leiharbeiter*innen, die von Onlineversandhandelsunternehmen in der Branche eingesetzt werden, ist ihr zufolge ein Kennzeichen. Sie analysiert weiters, dass deren Einsatz zu einer Spaltung der Belegschaft führt (ebd., S. 14).

Apicella beschreibt in ihrer Analyse eines globalen Versandhandelsunternehmens den Wandel der Handelsbranche im Postfordismus. Ihr zufolge sind die global operierenden Handelsunternehmen für die Arbeitsbedingungen im globalen Norden und Süden verantwortlich. Das begründet sie mit ihrer Ausführung zu „globalen Warenketten“ (ebd., S. 28). Die global operierenden Unternehmen kontrollieren sie und fordern die Warenströme kurzfristig und nach ihrem Belieben, wie die Endkund*innen die Pakete, an. Das ist das Kerncharakteristikum der globalen „Lean Retailing“ bzw. „Just-in-time Retailing“ (Apicella 2021, S. 29) Arbeitsweise dieser Konzerne. Diese Arbeitsweise hat auch erhebliche Implikationen für die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen in den Verteilerzentren. In diesen wird die Arbeit (digital-)tayloristisch zergliedert, wodurch der Einsatz von ungelerten Arbeiter*innen und deren schnelle Einschulung möglich und der anteilmäßig überwiegende

Einsatz von Leiharbeiter*innen (besonders) in Spitzensaisonen für das Management vereinfacht wird (ebd., S. 14).

Die Arbeitsbedingungen in der Versandhandelsbranche sind besonders prekär und von Zwang, erheblichem Druck und schlechter Entlohnung geprägt (vgl. Neuhauser et al. 2021; Kohlenberger et al. 2021). Prekäre Beschäftigung und die mit ihr verbundene Ausbeutung von migrantischen Arbeiter*innen werden hier systematisch betrieben. Dabei reiht sich diese Masterarbeit in die kritische Beforschung des Versandhandels entlang Studien wie jener von Neuhauser und Kolleg*innen, die die Arbeitsbedingungen für hauptsächlich migrantische Arbeitskräfte in Postverteilerzentren und der Hygiene Austria während der Covid 19-Pandemie ans Tageslicht förderten (vgl. 2021), ein. Despotie und Druck durch Vorgesetzte unter Androhung von Kündigung oder Abschiebung sind hier an der Tagesordnung (vgl. ebd.).

Kohlenberger und Kolleg*innen haben die Arbeitsbedingungen für die Lieferant*innen untersucht, die bei Subunternehmen teils angestellt, teils selbstständig beschäftigt sind. Die Autor*innen wiesen nach, dass systematischer Lohnraub, überlange Arbeitszeiten (Kohlenberger et al. 2021, S. 18ff.) und eklatante gesundheitliche Belastungen (ebd., S. 20) für die prekär beschäftigten migrantischen Fahrer (es konnten nur Männer interviewt werden) auf der Tagesordnung stehen. In der Studie wurden 15 Interviewpartner befragt, die alle männlich und migriert waren. Kohlenberger und Kolleg*innen schreiben, dass alle Befragten kürzer als zehn Jahre in Österreich aufhältig waren. Ähnlich findet auch Peter Birke in seiner empirischen Untersuchung heraus, dass in der Onlineversandhandelsbranche hauptsächlich Personen mit rezenter Migrationserfahrung arbeiten (2022, S. 50). Auch bei den Interviewpartnern von Yannic Wexenberger handelt es sich ausschließlich um migrierte Männer (vgl. 2022).

Bei Bedarf drängen Firmen die Arbeiter*innen dazu mehr Pakete auszuführen, als in der vereinbarten Arbeitszeit auslieferbar sind. Die Remuneration für die Überstunden, sowie für Weihnachts- und Urlaubsgeld bleibt allerdings aus. Auf Nachfrage standhafter Auslieferer*innen behaupten Firmenrepräsentant*innen, das Entgelt würde später ausbezahlt, doch diese Versprechen werden nicht eingelöst (Kohlenberger et al. 2021, S. 18ff.). Insofern sind in dieser (spätestens seit der Corona-Pandemie) systemrelevanten, migrantisierten Arbeit neben Zwang und Druck auch Lohnbetrug üblich. Es ist anzunehmen, dass diese Strategien Teil der Profitmaximierung in der Branche sind.

2.1 Manuelle Dienstleistungsarbeit im digitalen Taylorismus

Onlineversandhandelsfirmen haben, wie staatliche oder teilstaatliche Postagenturen, Verteilerzentren, Lager und Standorte, an denen beides vereinigt ist (für eine Differenzierung verschiedener Standorte in Onlineversandhandelsfirmen siehe Apicella 2021, S. 54). Empirisch wird im Rahmen dieser Arbeit ein Verteilerzentrum beforscht. Die Arbeit in derartigen Standorten dient vor allem der Sortierung von Paketen nach Verteilregionen und somit der Vereinfachung und arbeitsteiligen Behandlung der Auslieferung auf der letzten Meile (ebd.). Meistens werden tagesaktuell Pakete erhalten, sortiert und weiterversendet. Es kommt üblicherweise nicht dazu, dass Pakete mehr als 24 Stunden an diesen Standorten bleiben.

In diesen Stätten wird „manuelle Dienstleistungsarbeit“ (Cattero 2018, S. 107) verrichtet. Staab bezeichnet den betreffenden Teilarbeitsmarkt als „Segment einfacher Dienstleistungsarbeit“ (2014, S. 20; siehe auch Apicella 2021). Zwar fallen die Dienstleistungsarbeiter*innen, die einfachste und tayloristisch zergliederte Dienstleistungen am Fließband bzw. davor oder danach vornehmen, meistens aus den herkömmlichen Verständnissen von Dienstleistungsarbeit heraus. Sie sind nicht mit Kund*innen in Kontakt und für ihre Arbeit ist soziale Interaktion kaum notwendig. Die digital angeleitete Dienstleistungsarbeit ist formell in Teams organisiert (vgl. Apicella 2021, S. 56). Allerdings wird im empirischen Teil deutlich, dass die Arbeiter*innen vereinzelt arbeiten. Aufgrund der Zergliederung der Prozesse und der digitalen Steuerung der einfachen Handgriffe, die Arbeitende ausführen müssen, handelt es sich bei diesen ‚manuellen Dienstleistungsarbeiter*innen‘ (vgl. Cattero 2018, S. 107) eher um Fabrikarbeiter*innen im marxistischen Verständnis (vgl. Barthel und Rottenbach 2017) als um Dienstleistungsarbeiter*innen nach Fourastié oder Daniel Bell (vgl. Fourastié 1969; Staab 2014, S. 20ff.).

Der Begriff manueller Dienstleistungsarbeit ist allerdings ein Sammelbegriff für eine Vielfalt von Aufgaben. Auch der Verkauf, also die Erstellung der Websites im Onlineversandhandel, sowie der Kund*innenkontakt (per Call-Center) ist als Bündel digital-tayloristisch zergliederter Aufgaben organisiert (Apicella 2021, S. 49ff.). Apicella zufolge sind „mittlerweile weite Teile des Verkaufsprozesses so ähnlich zu behandeln wie die Erzeugung der zu verkaufenden Waren“ (ebd., S. 26). Sie begründet das mit der Möglichkeit dem Produkt, zusätzlich zur Mehrwertextraktion der Arbeit in der Produktion, auch durch Verkaufsarbeit, einen Wertzuwachs hinzuzufügen (ebd., S. 24). Der Wertzuwachs auf jeder Strecke des Weges der Pakete im Onlineversandhandel dient dem Management zur Akkumulation von Kapital. Zu diesem Zweck ist jeder Teil der Onlineversandhandelsbranche, von der Logistik bis hin zum Verkauf und der Arbeit an den Websites zunehmend tayloristisch organisiert (vgl. Apicella 2021). Altenried widmet sich beispielsweise der *click-work*, jener Arbeit, die von Personal-Computern von zu Hause ausgeführt werden kann. Arbeitende in diesem Bereich werden pro

Mikroaufgabe entlohnt und ihre Aufgaben sind ebenfalls hochgradig arbeitsteilig. Auf dieser Basis argumentiert er, dass auch die digitale Arbeit (also Arbeit im digitalen Raum des Internets) selbst zu einer digitalen Taylorisierung tendiert. Aber auch die Zergliederung der Arbeit in den Verteilerzentren ist digital-tayloristisch organisiert, da die Arbeitsschritte von digitalen Geräten vorgegeben werden, die arbeitsteilig organisierten Kleinstaufgaben also nur mit diesen Geräten ausführbar sind und diese Geräte auch die Arbeitsleistung überwachen (vgl. Butollo et al. 2018; Apicella 2021; Birke 2022).

Das Konzept des digitalen Taylorismus ist laut Butollo und Kolleg*innen also ein „noch unsystematisch gebrauchte[r] Begriff“ (2018, S. 144). Er bezeichnet „ein System der rigiden Zergliederung und Kontrolle der Arbeit in Folge der Anwendung digitaler Technologien“ (ebd.). Die digital gesteuerte Arbeit in den Verteilerzentren lässt deutlich erkennen, dass selbst in der Dienstleistungsbranche Arbeit am Fließband, vergleichbar mit der Industrie der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts nach wie vor prävalent ist. Allerdings tritt neuerdings die Steuerung zergliederter Arbeit mittels digitaler Technologien in den Vordergrund (vgl. ebd.). Bruno Cattero bezeichnet diese Arbeit sogar als „Industrialisierung manueller Dienstleistungsarbeit“ (2018, S. 112; siehe auch Nachtwey und Staab 2016, S. 64). Cattero zeigt weiters auf, welche Rolle digitale Technologie in der Planung der transnationalen Arbeitsprozesse von Firmen spielt (ebd., S. 109ff.). Mit seinem Beitrag lässt sich begreifen, wie die Planung des Arbeitsablaufes vom Management in digitaler technologischer Form (durch digitale Geräte und Software) ausgeführt wird. Die digitale Technologie stellt dabei eine weitere Wegnahme der kognitiven Planungsarbeit von den Arbeiter*innen und deren Monopolisierung seitens des Managements in derartigen Firmen dar (vgl. ebd., 112). In einer ähnlichen Weise argumentieren auch Barthel und Rottenbach, die hinzufügen, dass die digitale Monopolisierung des Wissens über den Arbeitsprozess alleine den Zwecken des Kapitals dient, da es hofft so auch Macht zu monopolisieren (2017, S. 251f.; vgl. Alimahomed-Wilson und Reese 2021). Was jedoch auch dysfunktional für den Arbeitsablauf sein kann (vgl. Butollo et al. 2018).

„Ein oft diskutiertes Anwendungsfeld digitaler Hilfsmittel sind technologisch hochgerüstete Lager im Online-Versandhandel. In ihnen verbinden sich neue, auf Online-Plattformen basierende Geschäftsmodelle, mit avanciertem Technologieeinsatz und digitalisierter Einfacharbeit bzw. dem Einsatz einer großen Zahl geringqualifizierter und meist prekär beschäftigter Gelegenheitsarbeitskräfte.“ (Butollo et al. 2018, S. 144f.)

Ähnlich sehen das auch Hirsch-Kreinsen (2017), Nachtwey und Staab (2015, S. 79ff.), sowie Apicella (2016) und Barthel und Rottenbach (2017). Die Zergliederung und Wegnahme von Prozesswissen machen die Arbeiter*innen in digital-tayloristisch organisierten Arbeitsfeldern also austauschbarer. Diese Beobachtung wurde bisweilen allerdings selten mit der Migrantisierung des korrespondierenden Arbeitsmarktsegments zusammengedacht (für eine

Ausnahme siehe Birke 2022). „Aufgrund von Sprachbarrieren und Diskriminierung auf dem Arbeitsmarkt gelingt es nichteuropäischen Migrant:innen oft nicht, einen Job zu finden, der ihrer Qualifikation angemessen ist“ (Schaupp 2021, S. 3). Gleichzeitig „erhöhen Arbeitsverdichtung und Automatisierung den Lohndruck auf mittel- und geringqualifizierte Beschäftigte“ (Schaupp 2021, S. 11). Insofern sind Migrant*innen besonders im Feld digital tayloristischer Einfacharbeiten von einer Schlechterstellung betroffen, die sie einem dequalifizierten Arbeitsprozess aussetzt.

Gleichzeitig machen die Managementebenen durch den Einsatz digitaler Technologie Arbeitskräfte austauschbarer, damit diese einfacher ungelernete Arbeitskräfte einsetzen können (Nachtwey und Staab 2015; Barthel und Rottenbach 2017) – selbst die Schulungen können so binnen weniger Stunden geleistet werden (Apicella 2021, S. 56) - und

Wie ich zeigen werde, vereint die Arbeit in den Verteilerzentren die meisten Kontrollformen die der (zeit)historischen Arbeits- und Industriesoziologie bekannt sind (direkte bzw. ‚simple‘, strukturelle und digitale) zu einem umfassenden Herrschaftssystem (siehe Abschnitt 5.6). Dass Arbeitende häufig „geringqualifiziert“ und „prekär beschäftigt“ (Butollo et al. 2018, S. 144f.) sind, ist bekannt und wurde auch über den deutschen Sprachraum hinaus für die Logistikbranche attestiert (vgl. Birke 2022). Brien und Taylor zufolge ist auch in Großbritannien der Einsatz temporärer Arbeitender in Verteilerzentren, Distributionszentren und etc. üblich (2018). Inwiefern Leiharbeit und die prekäre gesellschaftliche Stellung migrantischer Arbeiter*innen eine Rolle in diesem Herrschaftssystem spielen, wird allerdings selten beleuchtet. Wie oben ausgeführt kann das Bourdieusche Konzept der Prekarität als gesellschaftliche Herrschaftsform hier eine Brücke bauen (vgl. 1998).

Schließlich sind all die im Abschnitt 1 beschriebenen Kontrollformen zentral, um zu verstehen wie die digitale prekäre Arbeit in den Verteilerzentren von Onlineversandhandelsfirmen in soziologische (betriebliche) Herrschaftsforschung eingeordnet werden kann. Nachtwey und Staab schreiben: „Wo einstweilen nicht auf Teil- oder Vollautomatisierung gesetzt wird, dient die Digitalisierung betriebsinterner Abläufe vor allem zur verschärften Kontrolle der Arbeitsprozesse“ (2015, S. 64). Diese Beschreibung trifft auch auf den Zustand des beforschten Verteilerzentrums zu. Zwar arbeiten derzeit noch Menschen an den unterschiedlichen Stellen des Fließbandes, jedoch scheint es sehr wahrscheinlich, dass diese bald zumindest teilweise durch Maschinen ersetzt werden könnten.

In Bezug auf die charakterisierte Einfacharbeit am digitalen Fließband der Dienstleistungsökonomie finden verschiedene Autor*innen unterschiedliche Herrschaftselemente vor. Die meisten widmen sich der digitalen Steuerung und Kontrolle der Arbeit. Allerdings zeigen Barthel und Rottenbach, dass dieser digitale Kontrollaspekt das Arbeitsverhältnis nicht von der Willkür direkter bzw. despotischer Kontrolle der

Vorarbeiter*innen bereinigt, wie manche Technologie-Optimist*innen meinen (vgl. 2017, S. 249; siehe auch Jaehrling 2019).

Die einzelnen Kontrollformen (direkte und digitale Kontrolle) stehen allerdings nicht bloß nebeneinander. Vielmehr wird die digitale Kontrolle um die Despotie der Vorarbeiter*innen ergänzt und ist sogar auf diese angewiesen. Diese beiden Konzepte gemeinsam gedacht zeigen, dass in der Debatte um den digitalen Taylorismus manche Autor*innen die digitale Seite der Kontrolle überbetonen (wie bspw. Stampfl 2021), während andere höchstens die digitale mit der sozialen als zeitgleich koexistent denken. Wie aber die Verschränkung der verschiedenen Kontrollformen funktioniert, ist weniger ausführlich erforscht.

Ein weiterer Begriff, der für die betriebliche Herrschaft im digitalen Taylorismus verwendet wird, ist der des Panoptikons bzw. der panoptischen Herrschaft. Er wird meistens aber als reine technische oder digitale Kontrolle konzeptualisiert:

„Das algorithmische Steuerungssystem führt die Arbeiter zur Ware – und sichert zugleich eine ständigen [sic] Überwachung, bei der die technische Kontrolle (Edwards 1979) panoptisch wird.“
(Cattero 2018, S. 114)

Die Analyse des Begriffes bleibt bei Cattero allerdings vage. Panoptismus wird als Herrschaftsmechanismus nicht näher ausgeführt. Nora Stampfl untersucht in einem Artikel mit dem Titel *Dataveillance* Unternehmen, die Daten über ihre Arbeitenden sammeln, als ‚panoptische Unternehmen‘ (2021, S. 37). Sie beschreibt auch die Auswirkungen digitaler Überwachung in Bezug auf konformes Verhalten. Sie zeigt, dass sich Arbeitende ihrer Überwachung bewusst sind und dementsprechend handeln, um nicht gekündigt zu werden (ebd.). Allerdings analysiert auch sie nicht die Verschränkung mit anderen konkreten Instanzen betrieblicher Kontrolle, wie jene der Vorarbeiter*innen (und ihrer direkten Herrschaft) oder der materialisierten Kontrolle des Fließbandes.

Meine Annahme ist, dass der Begriff panoptischer Herrschaft abstrakt verwendet wird, da Sozialwissenschaftler*innen die prekäre Arbeitsrealität in den Verteilerzentren noch aus einer gewissen privilegierten Distanz betrachten. Deshalb ist die Verschränkung verschiedener Kontrollformen möglicherweise bisher noch weniger betrachtet worden. Aus dem Forschungsstand geht jedenfalls hervor, dass die Arbeit nicht nur digital gesteuert, sondern auch digital überwacht wird. Gängig ist in Firmen des transnationalen Onlineversandhandels auch die Bewertung der Arbeitsleistung der Arbeitenden auf der Basis von quantifizierbaren Arbeitsschritten. Sollten diese vermeintlich ‚objektiven‘ Zahlen den Vorstellungen des Unternehmens nicht entsprechen, so werden Menschen auf deren Basis ermahnt oder gekündigt (Nachtwey und Staab 2016, S. 64; Alimahomed-Wilson und Reese 2021; Birke 2022).

In den Verteilerzentren wurden die Alltage wenig in Bezug auf die konkrete Realität digitaler Steuerung aus Arbeiter*innensicht (sondern meist eher abstrakt) beforscht (Ausnahmen bilden Kohlenberger et al. 2021; Neuhauser et al. 2021 und Birke 2022). Die Forschungsarbeit von Judith Kohlenberger und Kolleg*innen macht allerdings deutlich, dass die digitale Steuerung, neben den erwähnten willkürlichen Entlassungen durch Vorgesetzte, auch in ihrer Anleitung der Arbeit nicht einwandfrei ist. Technische Probleme und ‚glitches‘ begleiten den Alltag und erschweren ihn (vgl. Kohlenberger et al. 2021). Alle Interviewten der Studie hatten derartige Erfahrungen gemacht. Durch die technischen Schwierigkeiten wurde die Arbeit teilweise verzögert, was auch Entgeltabzug seitens der Firma und längere Arbeitszeiten nach sich gezogen hatte, wodurch die Frustration der untersuchten Fahrer*innen stärker geworden war (ebd.).

Die Interviewten berichten auch von widersprüchlichen bzw. unlogischen Kommandos durch die digitalen Geräte. Trotz mehrerer Lieferungen in dieselbe Nachbarschaft oder im selben Häuserkomplex gaben die digitalen Geräte ihnen vor, die Stadt zu verlassen und anschließend wieder hineinzufahren (ebd., S. 23). Dieser Umstand illustriert die Bravermansche (oder Taylorsche) Trennung von planender und ausführender Tätigkeit und die Probleme der Moderation und Vermittlung durch zwischengeschaltete digitale Instanzen. Trotz möglichen besseren Wissens der Arbeitenden in Bezug auf Navigation der Lieferungen überantwortet das Management die Kommandos zur Steuerung der Arbeit technischen Geräten. Mittlerweile ist die Planung dabei häufig nicht mehr dem Management überlassen, sondern teilweise Algorithmen. Ähnlich zeigen auch Butollo und Kolleg*innen für Logistikzentren, dass „das Management darauf ab[zielt]“, „[d]urch eine Kombination aus rigider Arbeitsteilung und dem Einsatz digitaler Hilfsmittel (...), sich zunehmend vom Erfahrungswissen der Beschäftigten unabhängig zu machen“ (2018, S. 143). Beispielsweise übt die App der Fahrer*innen umfassende Kontrolle aus, wie es eine der von Kohlenberger und Kolleg*innen interviewten Personen erklärt:

„Es gibt eine App, die mich ständig kontrolliert. Ich muss mich in der Früh da einloggen und die App kontrolliert, wie schnell ich fahre, wie oft ich bremsen etc. Ich muss mich bei dem Dispatcher melden. Ich muss ein Foto machen, jedes Mal, wenn ich ein Paket in den Briefkasten einwerfe. Es gibt einfach so viel zu befolgen. Es ist immer irgendetwas. Den ganzen Tag! Die App macht mir Stress, denn es muss alles schnell und fehlerfrei ablaufen.“ (Kohlenberger et al. 2021, S. 23)

2.2 Migrantisierung des Arbeitsmarktsegments bedeutet Ethnisierung der Herrschaft

Laut Staab sind „Arbeitsmärkte am unteren Rand der Dienstleistungsgesellschaft“ (2014, S. 30) ethnisiert. Dies hat einerseits starke Auswirkungen auf die Praktiken betrieblicher

Herrschaft, die seitens des Managements angewandt werden. Andererseits betrifft das auch die Rekrutierungsprozesse, die teilweise „in Form ethnischer Seilschaften“ (ebd.) erfolgen. Auch im Bereich der Logistikbranche und der Arbeit in Verteilerzentren scheint diese Anbahnung des Beschäftigungsverhältnisses durch Bekannte und Verwandte der Fall zu sein (Neuhauser et al. 2021; Birke 2022). In Bezug auf die Mechanismen, die die Ethnisierung des Beschäftigungsverhältnisses betreffen, fanden Neuhauser und Kolleg*innen (2021) heraus, dass in verschiedenen Verteilerzentren der österreichischen Post mit Abschiebungen gedroht wird, um die Beschäftigten in einem Klima der Angst zu mehr Arbeitsleistung zu treiben, was Herrschaftsrelevant wird. Auch kommt es in der Branche der Paketlieferung systematisch zu Entgeltbetrug (Neuhauser et al. 2021; Kohlenberger et al. 2021).

Im Verständnis einer kritischen Analyse ist es wichtig die Verortung des Unternehmens im globalen Wirtschaftssystem einerseits und der Belegschaft im Arbeitsmarkt andererseits zu begreifen. Insofern bedarf „es einer ‚Vorstellung vom gesellschaftlichen Gesamtzusammenhang‘ (Klinger 2003, S. 249) (...), um die Spezifika als auch die Verschränkung gesellschaftlicher Ungleichheitsachsen zu bestimmen“ (Neuhauser 2020, S. 431). Die Arbeiter*innen sind von mehreren Dynamiken der Schlechterstellung betroffen und dieser Umstand soll in der Arbeit mitberücksichtigt werden, da sie auch herrschaftsrelevant werden.

Schaupp (2022) beschreibt den Zusammenhang zwischen dem Migrationsregime und der Konstruktion des Regimes am Arbeitsplatz in digitalen-manuellen Betrieben und der Logistikbranche gibt. Er stellt fest, dass es zentral ist für die migrantischen Arbeitenden darauf zu hoffen, einen festen Arbeitsplatz zu erhalten. Diese Hoffnung wird seitens der Arbeitgeber in der Branche systematisch bedient (vgl. Neuhauser et al. 2021). Peter Birke weist in diesem Kontext auf die dreifache Prekarität migrantischer Arbeiter*innen hin, die sie zur Selbstausbeutung in besonders prekären Arbeitsverhältnissen treibt. Diese sind erstens die Prekarität des Arbeitsverhältnisses, zweitens jene der Wohnverhältnisse und drittens die Prekarität des Aufenthaltes (vgl. 2022, S. 191f.). Migrant*innen benötigen für die Verlängerung von befristeten Aufenthaltsberechtigungen häufig aufrechte Dienstverhältnisse, was sie für Ausbeutung besonders anfällig macht. Ist man aus aufenthaltsrechtlichen und materiellen Zwängen auf die Anstellung angewiesen, so liegt es nahe, mehr Zumutungen zu ertragen, bevor man kündigt.

2.3 Prekarisierung

Die Migrantisierung des Arbeitsmarktsegments (und der betrieblichen Herrschaft in der Branche des Versandhandels) hängt eng mit der Prekarisierung der betreffenden Personen

zusammen. Da hauptsächlich migrantische Arbeitende in der Branche tätig sind, wird die prekäre (Lebens-)Situation der Betroffenen ausgenutzt, um die Arbeitsrealität zugunsten der Arbeitgeber*innen zu gestalten (vgl. Kohlenberger et al 2021; Neuhauser et al. 2021). Die Wegnahme von Erfahrungswissen der Arbeiter*innen durch die Kapitalseite bringt ein „volatiles Beschäftigungssystem mit sich (...), in dem Erfahrungsbestände durch permanente Fluktuation untergraben werden“ (Butollo et al. 2018, S. 144). In anderen Worten wird Erfahrungswissen nicht nur, wie zuvor beschrieben, durch die Zergliederung der Arbeit, sondern auch durch die regelmäßige Kündigung (Fluktuation) der Arbeitenden untergraben.

Auch wissen rezent migrierte Personen selten um die in Österreich als normal geltenden Maßstäbe für Arbeitsverhältnisse, weshalb sie Neuhauser und Kolleg*innen zufolge einen „transnationale[n] Bezugsrahmen“ (2021, S. 24) haben. Dieses Unwissen um arbeitsrechtliche Standards wird von Unternehmer*innen kalkuliert ausgenutzt (vgl. Benvegnú et al. 2018). Das Management von Firmen, die sich migrantisierter Arbeitsfelder bedienen nutzt außerdem während des Arbeitsprozesses Zwang und Druck zur Arbeitsverdichtung. Hier dienen die Not nach Arbeit (zur Sicherung von Aufenthaltsstatus und Auskommen) als Motivation von Migrant*innen besonders prekäre Arbeitsverhältnisse zu ertragen, wodurch das Management die Not nach Arbeit migrantischer Arbeiter*innen instrumentalisiert (vgl. Birke 2022).

2.3.1 Prekäre Arbeitsbedingungen

Erkennen lässt sich die Instrumentalisierung von Prekarität für betriebliche Herrschaft an den besonderen Zumutungen, denen Arbeitende in Verteilerzentren ausgesetzt sind. Im Sommer wird bei extremer Hitze in metallenen (relativ flachen) Gebäuden gearbeitet, die sich schnell und leicht erhitzen. Autor*innen berichteten von Fällen, bei denen trotz extremer Temperaturen die Türen der Warenhäuser geschlossen bleiben mussten, aus Gründen, die die Unternehmensführung nicht preisgab (Moore und Rotolo 2019). Journalistisch wurde von einem Fall berichtet, bei dem eine Person trotz mehrmaliger Bitte aufgrund der Hitze die Arbeit zu unterbrechen von Vorarbeiter*innen zum Weiterarbeiten gezwungen wurde. Dieselbe Person verstarb wenig später während der Arbeit. Ihr Vorarbeiter schrie ihre Leiche an, sie soll aufstehen und weiterarbeiten. Als jedoch klar wurde, dass die Person tot war, wurden die anderen Arbeitenden mit despotisch zur Weiterarbeit gedrängt, während der Leichnam weiter am Boden der Lagerhalle liegen blieb (Oliver 2021a).

Fälle wie diese stellen die Spitze der menschenverachtenden Arbeits- und vor allem Herrschaftspraktiken in der Welt der Onlineversandhandelsbranche dar. Nicht immer fällt derart eklatant auf, wie menschenunwürdig und körperlich belastend selbst die Routinetätigkeiten in den Verteilerzentren und Lagern sind. Allerdings sind Klagen über den

Zeitdruck im Rahmen der belastenden Arbeit in Verteilung (Neuhauser et al. 2021; Wexenberger 2022) und Zustellung in Österreich (Kohlenberger et al. 2021) untersucht worden. Auch Birke zeigt, dass die Arbeit im Verteilerzentrum negativen Einfluss auf die körperliche Gesundheit hat und ältere Arbeitende wissen, dass sie geringe Chancen haben, lange in der Branche zu verbleiben (vgl. 2022). Besonders wichtig ist in diesem Kontext, dass die Ausbeutung in der Onlineversandhandelsbranche System hat. Menschen mit prekärem Aufenthaltsstatus, sowie prekärer Arbeitsmarktstellung können einfach Arbeit finden, werden allerdings ausgebeutet und vom Unternehmen gekündigt, wenn die Versandspitzen vorbei sind (vgl. Schaupp 2022; vgl. Neuhauser et al. 2021; vgl. Wexenberger 2022). Auch Peter Birke bestätigt, dass die meisten Arbeitenden in der Branche des Onlineversandhandels und den Verteilerzentren Migrant*innen erster Generation sind (2022, S. 50). Es liegt nahe, dass Vorarbeiter*innen und Management darüber Bescheid wissen und die Prekarität migrantischer Arbeitender teilweise dazu verwenden, stärkeren Druck zu machen (vgl. Neuhauser et al. 2021).

Rezente konnten Kohlenberger und Kolleg*innen zeigen, dass Arbeiter*innen aufgrund dem Vorwurf der ‚langsam‘ Arbeit oder wegen Krankenständen gekündigt bzw. entlassen⁸ werden (Kohlenberger et al 2021. S. 24ff.). Auch zeigt sich, dass Arbeitende darüber Bescheid wissen, dass ihnen bei Krankenstand Entlassungen drohen. Deshalb nehmen viele Arbeitende aus Angst keine Krankenstände in Anspruch (Kohlenberger et al. 2021, S. 22), was sich vermutlich weiters negativ auf die psychische und physische Gesundheit der Arbeiter*innen auswirkt. Insofern kann gefolgert werden, dass sich der Druck durch Vorarbeiter*innen auch in einer Mitwirkung im Herrschaftsverhältnis auswirkt. Die überwiegend migrantischen Arbeiter*innen werden so zu Mitwirkenden in Verhältnis betrieblicher Herrschaft, während sie versuchen sich gegen multiple Prekarität abzusichern (vgl. Mezzadra und Neilson 2014).

Die erzwungene Arbeit der unsichtbaren, systemerhaltenden Arbeitenden ist im Hinblick auf Arbeit trotz Krankheit nicht nur für die Betroffenen ein großes Thema. Im Kontext der Covid-19-Pandemie muss erzwungene Arbeit trotz Krankheit auch unter dem Gesichtspunkt der Pandemieeinschränkungen gesehen werden (vgl. Kohlenberger et al. 2021, S. 21). Während Menschen in ‚guten Jobs‘ (vgl. Flecker 2017, S. 61; Birke 2022, S. 50) und sicherer Beschäftigung in Kurzarbeit gehen oder Home-Office leisten konnten, werden

⁸ Es ist unklar, ob es zu Kündigungen oder Entlassungen kommt und es ist davon auszugehen, dass die Unternehmen je nach rechtlichen Möglichkeiten mal die eine, mal die andere Option wählen. Daher werden in dieser Arbeit die Begriffe abwechselnd verwendet.

systemerhaltende migrantische Arbeitskräfte zur Arbeit unter Gesundheitsgefährdung gezwungen. Insofern ist die Reduktion des Infektionsrisiko bei der Arbeit ein Privileg.

Pausen für grundlegende menschliche bzw. hygienische Bedürfnisse zu machen, wird aufgrund des hohen Arbeitsdrucks (ebd.) und der digitalen Überwachung darüber hinaus äußerst erschwert. Arbeitende haben teilweise Angst Pausen zu machen und dafür gekündigt zu werden (Wexenberger 2022). Diese Praktiken zeigen die Prekarität der Arbeitenden auf und weisen auf die Instrumentalisierung der Stimmung der Angst durch das Management zum Zweck der Kontrolle hin. Auch verstärkt dieser Aufbau von Angst die Bestrebungen der Onlineversandhandelsfirmen die Organisierung von Arbeiter*innen zu untergraben. Insbesondere globale Player versuchen gewerkschaftliche Organisierung (vgl. Dietrich 2017; Oliver 2021b; Birke 2022), wie auch Bildung von Betriebsräten zu verhindern (Dietrich 2017).

2.3.2 Physische und psychische Belastung

Aufgrund des Drucks erfahren Arbeitende in der Branche systematisch körperliche, psychische und teilweise chronische Stressbelastung. Insbesondere ältere Arbeiter*innen beklagen erhebliche körperliche Beschwerden (vgl. Kohlenberger et al. 2021). Allerdings erfahren auch alle übrigen Arbeitenden „eine Reihe chronischer physischer Gesundheitsprobleme, wie Rückenschmerzen, Muskelfrakturen, Verletzungen der Knie, Gelenke und der Füße (...) sowie generelle physische Erschöpfung“ (Kohlenberger et al. 2021, S. 20 Übersetzung d. V.). Interviewpartner*innen von Kohlenberger und Kolleg*innen erklärten: „Ich habe jetzt Schmerzen in dem Rücken, in den Beinen und überall“, oder „[i]ch habe mich an diese Arbeit noch nicht gewohnt. Mir tut einfach alles weh sowohl psychisch als auch physisch“ (ebd.). Ein Gesprächspartner bringt die Belastung der Paketlieferbranche für die prekarierten Arbeiter*innen auf den Punkt: „Es ist eine starke körperliche Belastung“ (ebd.).

Die Verbindung zwischen Alter und gesundheitlichem Zustand ist den Arbeitenden, Kohlenberger und Kolleg*innen zufolge, klar. Ein Interviewpartner der Forscher*innen, „der in seinen frühen 20ern war“ (ebd. Übersetzung d. V.), erzählte „er glaube er könnte die innerstädtische Paketlieferung nur ausführen, da er noch jung und gesund war“ (ebd. Übersetzung d. V.). „[E]r wies dann sofort darauf hin, dass er einen derartigen Job niemandem wünschte, der über 30 Jahre alt wäre“ (Kohlenberger et al. 2021, S. 20 Übersetzung d. V.).

Neben der physischen leidet auch die mentale Gesundheit der Beschäftigten unter den Arbeitsbedingungen in der Branche. Zunächst beschreiben Kohlenberger und Kolleg*innen, dass die Studienlage über die psychische Gesundheit essenzieller Arbeitskräfte und insbesondere migrantischer Arbeitender relativ lückenhaft ist. Allerdings zeigen sie, dass

aufgrund von Fluchtmigration und ihren Gründen, sowie Unsicherheit des Aufenthaltsstatus, psychologischer Stress teils chronisch werden kann (vgl. ebd., S. 21). Außerdem sind mit der rechtlichen Unsicherheit und den Ansuchen um legalen Status und Arbeitserlaubnis existenzielle Ängste verbunden (vgl. Wexenberger 2022; Birke 2022). Diese Umstände werden durch „Heimweh, posttraumatische Syndrome, das Fehlen sozialer Unterstützung und [einen] niedrige[n] soziale[n] Stand“ (Kohlenberger et al. 2021, S. 21) verstärkt. In einer anderen Studie konnte gezeigt werden, dass männliche Migrant*innen und Geflüchtete durch Statusverlust und Diskriminierungserfahrungen erhöhte Risiken für Angstzustände und Depression haben (Kohlenberger et al. 2019). Am Beispiel der Paketlieferant*innen zeigen Kohlenberger und Kolleg*innen, dass „Erschöpfung, Unvorhersehbarkeit und Druck durch Vorgesetzte“ (2021, S. 22) die mentale Gesundheit der betreffenden essenziellen migrantischen Arbeitenden belasten. Diese drei Faktoren sind, wie ich zeigen werde, auch zentral im Kontext betrieblicher Herrschaft im Verteilerzentrum. Sie stellen eine erhebliche Belastung im Arbeitsalltag dar und sie bilden den Hintergrund der Ausbeutung in der Branche. Zwar werden Unsicherheit und „transnationale Bezugsrahmen“ (Neuhauser et al. 2021, S. 25) von Migrant*innen vom Management der Firmen, die sich migrantischer Arbeitsmarktsegmente bedienen, benutzt um den Arbeiter*innen mehr Druck zu machen, allerdings bleiben die Auswirkungen auf die Arbeiter*innen meist verborgen.

3. Problemstellung und Forschungsfrage

Aufgrund der Expansion des Onlineversandhandels und der gleichzeitig unbemerkten Proliferation prekärer Beschäftigung in dem Feld soll die Arbeit in einem Unternehmen der Onlineversandhandelsbranche untersucht werden. Die theoretische Fokussierung soll erfassen lassen, wie im digitalen Taylorismus die Modi der Managementkontrolle und die Arbeitsorganisation mit gesellschaftlichen Herrschaftsdynamiken verbunden sind und wie letztere letztlich auch in betriebliche Herrschaft einfließen. Die unterschiedlichen Formen der Kontrolle werden aus einer arbeitssoziologischen Perspektive betrachtet, die Migration und Staatsbürgerschaft berücksichtigt, um deren ungleichheitsrelevante Implikationen für Arbeitsmarkt und Gesellschaft zu analysieren.

Speziell soll untersucht werden, inwiefern migrantische Arbeiter*innen in der Onlineversandhandelsbranche kontrolliert werden und wie die Dynamiken der Prekarisierung und Ethnisierung des Arbeitsmarktsegments mit betrieblicher Herrschaft zusammenwirken. Dafür werden die theoretischen Konzeptionen der direkten, der strukturellen Kontrolle (vgl. Edwards 1979) und der panoptischen Herrschaft (vgl. Foucault 1967; Stampfl 2021) mit Leiharbeit zusammengedacht, durch die vorwiegend Migrant*innen in die Arbeitsverhältnisse in Verteilerzentren im Onlineversandhandel gelangen (vgl. Birke 2022, S. 50). Leiharbeit kann im Verständnis von Bourdieu als Mittel zur Ausübung von Prekarität als Herrschaftsform betrachtet werden (vgl. 1998).

Zunächst war geplant die Erhebung ausschließlich auf teilnehmender Beobachtung zu basieren, wofür folgende Forschungsfrage zur Exploration des Feldes und zur offenen analytischen Vorgehensweise gewählt wurde:

*Welchen Maßnahmen betrieblicher Kontrolle sind die Arbeiter*innen in einem Verteilerzentrum der Onlineversandhandelsbranche unterworfen?*

Allerdings konnte die Analyse auf die Auswertung problemzentrierter Interviews ausgeweitet werden. Dadurch konnten die Lebenswelten migrierter Menschen und ihre Selbstrepräsentationen in die empirische Vorgehensweise eingebunden werden. Zur Analyse der Interviews wurde in einem weiteren Zyklus des vorliegenden qualitativen Forschungsdesigns folgende zusätzliche Forschungsfrage aufgeworfen:

*Inwiefern ist die Prekarisierung und Ethnisierung der Arbeiter*innen relevant für das System betrieblicher Herrschaft?*

In der Forschungsliteratur zum digitalen Taylorismus wurden Migration und Ungleichheit aufgrund unterschiedlicher Staatsbürger*innenschaft zu wenig berücksichtigt. Die empirischen Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass betriebliche Herrschaft im

Onlineversandhandel stark mit Ethnizität bzw. Staatsbürger*innenschaft verknüpft ist. Insofern liegt im Forschungsstand – mit wenigen Ausnahmen (siehe bspw. Altenried et al. 2021; Schaupp 2021; Birke 2022) – ein blinder Fleck vor, da die betriebliche Herrschaft im digitalen Taylorismus selten auf den Beitrag von Migrantisierung des Arbeitsmarktsegments, Rassismus oder ethnizierenden Zuschreibungen, sowie der Instrumentalisierung von Not und Schweigen gegenüber Ausbeutung betrachtet wurde. Diese Hintergründe sind allerdings integral für das Herrschaftsverhältnis.

Zudem leistet die vorliegende Arbeit einen Beitrag die verschiedenen Herrschaftstheorien, die Autor*innen in der Debatte rund um den digitalen Taylorismus gebrauchen, zu bündeln. Direkte und digitale Kontrollformen werden in dieser üblicherweise analysiert. Hinzu kommen einzelne Analysen, die Foucaultsche panoptische Herrschaft, die durch die Digitalisierung der Kontrolle ausgeübt wird, oder technischen Kontrolle, die bspw. vom Fließband ausgeht, untersuchen. Jedoch wird im Forschungsstand selten klar, wie diese Kontrollmechanismen zusammenspielen. Mit dieser Frage beschäftigt sich die vorliegende Arbeit.

Als Verbindung der bereits in der Forschungsliteratur gefundenen Prinzipien betrieblicher Herrschaft und der Instrumentalisierung von Ethnizität zur Managementkontrolle sollen insbesondere auch die Auswirkungen von Leiharbeit auf das Arbeitsverhältnis (und somit auch auf das Herrschaftsverhältnis im Betrieb und am Arbeitsmarkt) untersucht werden. Leiharbeit wird im Kontext fragmentierter Beschäftigung auch als Herrschaftsinstrument vom Management eingesetzt. Das Leiharbeitsverhältnis bedeutet, dass die Arbeitenden stärker der persönlichen Willkür der Arbeitgeber*innen ausgesetzt sind, was insbesondere im Hinblick auf Kündigungen ersichtlich wird.

Zuletzt werden die Stimmen derjenigen, die gesellschaftlich marginalisiert sind und insbesondere die Stimmen derjenigen, die in prekarierten Arbeitsbedingungen selten vernommen werden, hörbar gemacht. Im Kontext der Debatte rund um den digitalen Taylorismus ist dieser Umstand besonders zu betonen. Die vorliegende Arbeit legt auch in dieser Hinsicht stärker auf die Erfahrungen und Erzählungen der betreffenden Arbeitenden Wert.

4. Methodische Umsetzung – Triangulation von Teilnahme am Arbeitsprozess und Erzählungen migrantischer Arbeitender

Im Rahmen einer teilnehmenden Beobachtung näherte ich mich dem Forschungsfeld an um die initiale Forschungsfrage verstehend zu behandeln. Dazu wählte ich eine explorative und offene qualitativ-induktiven Vorgehensweise um betriebliche Herrschaft aus der Perspektive einer Arbeiter*in im Verteilerzentrum zu beforschen. Die Exploration diente dem Zweck herauszufinden, welche Herrschaftsdynamiken im Verteilerzentrum am Werk sind. Daher war die initiale Leitfrage gezielt breit gewählt. So konnten theoretische Vorannahmen und aus eigenen Vermutungen resultierende Weichenstellungen vermieden werden. Die Erstellung von Beobachtungsprotokollen diente der Beschreibung des Forschungsfeldes und der Sicherung des empirischen Materials. Die methodische Orientierung und Vorgehensweise im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung wird in Abschnitt 4.1 behandelt.

Auf Basis der weniger strukturierten Beobachtung wurde eine gezieltere Erforschung des Beitrags von Ethnizität und Prekarität zum Herrschaftsverhältnis im Verteilerzentrum angestrebt. Für die Behandlung dieses weiterführenden Forschungsinteresses führte ich eine Sekundärauswertung von Interviewtranskripten durch. Yannic Wexenberger hatte qualitative problemzentrierte Interviews (PZIs) mit sieben migrierten Arbeitern (alle waren Männer) geführt. Um unsere jeweiligen Analysen zu bereichern, tauschten wir unser empirisches Datenmaterial aus, um es dann jeweils individuell auszuwerten. Die Auswertung der Interviewtranskripte und die mit ihr verbundenen methodologischen Fragen werden im Abschnitt 4.2 behandelt. Sowohl die Beobachtungsprotokolle als auch die Transkripte der PZIs, wertete ich schließlich mit einer zweistufigen Codiermethode der Grounded Theory aus (siehe Abschnitt 4.3).

Zunächst sollen allerdings noch einige methodologische Positionierungen vorgenommen werden. Die vorliegende Studie orientiert sich am Paradigma qualitativer Sozialforschung. Weiters ist das Vorgehen (besonders in Bezug auf die Auswertung) *interpretativ*. Nach Strübing bedeutet das, dass nicht alleine der manifeste Gehalt des Gesagten, sondern latente Sinnstrukturen in Interview und Beobachtung erforscht werden können (vgl. 2018, S. 2).

4.1 Erhebung – Teilnehmende Beobachtung

Die teilnehmende Beobachtung ist eine sozialwissenschaftliche Forschungsmethode, bei der sich Forscher*innen „an die Orte des Geschehens“ (Thierbach und Petschick, 2014, S. 855) begeben. Das soziale Geschehen kann durch die Orientierung an Kopräsenz und (variierender

Abstufung der) Teilnahme untersucht werden. Besonders Prozesse und Interaktionen sind dabei von vordergründigem Forschungsinteresse. Gut untersuchbar mit der Methode sind:

„[Abläufe] in Unternehmen, oder auch (...) [das Geschehen] bei Events. Daher kommt die wissenschaftliche Beobachtung in vielen verschiedenen soziologischen Forschungsrichtungen zur Anwendung, z.B. in der Stadt- und Regionalsoziologie, der Organisationssoziologie oder auch in der Wissenschafts- und Technikforschung. Es handelt sich bei der Beobachtung um eine Datenerhebungsmethode, bei der sich die Beobachterin bewusst (mit den ihr zur Verfügung stehenden fünf Sinnen) an die Orte des Geschehens begibt, an denen sie ihre Daten erheben möchte. Daten mittels Beobachtung zu erheben ist vor allem dann sinnvoll, wenn es darum geht, Prozesse, Organisationen, Beziehungen, Handlungsabläufe oder Interaktionsmuster zu verstehen.“ (Thierbach und Petschick, 2014, S. 855)

Die Erforschung von Prozessen mittels teilnehmender Beobachtung richtet sich dabei oft nach der Frage, wie diese vonstattengehen. Auch kann mit der teilnehmenden Beobachtung auf nicht-sprachliche Interaktionen, Dynamiken etc. geachtet werden (vgl. ebd.). Aufgrund der theoretischen Positionierungen (Abschnitt 1) ist die Annäherung an das Forschungsinteresse der betrieblichen Herrschaft in einem Unternehmen aufgrund von zwei Zusammenhängen sinnvoll. Erstens werden die *Prozesse* in einer *Organisation* untersucht, die sich mit der Managementkontrolle der Belegschaft auseinandersetzen. Zweitens ist damit die *Beziehung* zwischen Arbeiter*innen und Management (als teils nicht-sprachlich) in einer anderen Qualität als nur auf Basis von Interviews erfassbar, da teilweise Bestandteile dieser Beziehung erheblicher Reflexion bedürfen und so im Gespräch häufig schwierig zu erzählen sind (vgl. ebd.).

Nach Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014, S. 53) ist im Rahmen qualitativer Sozialforschung zunächst zu klären, was überhaupt beforscht werden soll, also was bzw. wer überhaupt zum Forschungsfeld gehört (siehe auch Strübing 2018, S. 61f.). Im Vorfeld definierte ich die Arbeit in einem Verteilerzentrum einer Onlineversandhandelsfirma als Untersuchungsgegenstand. Nach Lektüre der Forschungsliteratur schien die betriebliche Herrschaft ein besonders interessanter Forschungsgegenstand zu sein, dem sich Forschende, insbesondere im deutschsprachigen Raum, selten ethnographisch genähert hatten. Deshalb entschied ich mich für die Analyse der betrieblichen Herrschaft zunächst für eine offene Herangehensweise, wie Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014) empfehlen. Erste Ergebnisse konnten dann der Spezifizierung von Forschungsinteressen dienen.

Darüber hinaus war unklar, welche Beobachtungen mir zu welcher Zeit an welchen Orten Rückschluss auf meine Forschungsinteressen gewähren würden. Im Groben war naheliegend, dass ich im Laufe eines Arbeitstages am Standort des Verteilerzentrums des globalen Onlineversandhandelsunternehmens, die entsprechenden Einblicke in die

Herrschaftspraktiken des Unternehmens bekommen würde. Laut Przyborski und Wohlrab-Sahr sind die wichtigsten Fragen, die man sich vor dem Feldeintritt stellen sollte:

„[1] Wie findet man Zugang zum Forschungsfeld und welche ‚Fallen‘ tun sich dabei auf? [2] Was sind die wichtigsten Formen der Erfassung und Erhebung dessen was im Feld ‚vor sich geht‘ und was gilt es dabei zu beachten? [3] Wie sichert man das, was man bei der Forschung gesammelt, beobachtet und erhoben hat?“ (ebd., S. 53)

Erstens [1] begab ich mich mittels teilnehmender Beobachtung in das Forschungsfeld. Teilnehmend beobachtend betrat ich das Verteilerzentrum der Onlineversandhandelsfirma als Arbeiter. Einen Monat lange beobachtete ich und arbeitete gleichzeitig während der Vorweihnachtszeit. Durch die Gleichzeitigkeit von Teilnahme und Forschung ergaben sich bereits einige Herausforderungen. Diese „Fallen“ (Przyborski und Wohlrab-Sahr 2014, S. 53) bestehen erstens in der vollständigen Teilnahme, was eine besondere Herausforderung in Bezug auf das Phänomen des *going-native* bedeutet. Allerdings konnte ich durch intensive Verschriftlichung nach Verlassen des Forschungsfeldes die notwendige Distanz herstellen und intensiv reflektieren. Außerdem stellte sich im Rahmen und nach der Beobachtung heraus, dass ich durch meine privilegierte Stellung und meine innere Forscher*innenrolle (die darin bestand die Arbeitsprozesse zu beobachten und nachzuvollziehen) nie völlig Teil des Feldes wurde. Schließlich sind die Arbeitenden in dem betreffenden Arbeitsmarktsegment, wie zuvor geschildert, von erheblichen materiellen und gesellschaftlichen Zwängen betroffen, die die betreffende Arbeit als eine der wenigen Arbeitsmöglichkeiten nahelegte. Bei mir blieb im Hinterkopf stets eine gewisse lebensweltliche Distanz zum Forschungsfeld bestehen, da mir klar war, dass ich im Gegensatz zu den anderen Arbeiter*innen nicht auf das Arbeitsverhältnis angewiesen war, um mein Auskommen zu finden oder möglicherweise mein gesellschaftliches Ansehen aufzubessern. Zur Reflexion meiner Teilnehmerrolle bedurfte es für mich jedenfalls der intensiven Verschriftlichung des Beobachteten. Zu deren ethnographischer Anleitung ich unter anderem die Leitlinien von Strübing zu Rate zog (2018, S. 62ff.).

Zweitens [2] sind die wichtigsten Formen der Erfassung und Erhebung Feldnotizen. Zwar war deren Niederschrift wegen der teilnehmenden Beobachtungen nicht durchgehend möglich, allerdings konnte ich immer wieder Stichworte mit meinem Smartphone notieren und die Notizen in seltenen WC-Pausen (die ich mir selbst nehmen musste) ausführlicher gestalten. Jeden Tag arbeitete ich die Notizen sofort nach der Arbeit zu einem Protokoll aus. Zu dieser Tätigkeit verwendete ich sowohl die Zeit während der einstündigen Fahrt in den öffentlichen Verkehrsmitteln als auch die am Schreibtisch nach der Ankunft zu Hause. Auf diese Weise konnten tatsächlich die meisten zentralen Beobachtungen und analytischen ad-hoc Überlegungen festgehalten werden, die ich während des Feldaufenthaltes gemacht hatte. Zur Verfassung der Protokolle hielt ich mich an Strüblings Empfehlungen, möglichst genaue

chronologische Berichte anzufertigen, um Interpretation weitestgehend zu vermeiden (2018, S. 62). Anschließend berücksichtigte ich die Trennung der Kategorien, die Przyborski und Wohlrab-Sahr vorschlugen, in eine möglichst reine Beschreibung (der Beobachtung) (a), Kontextinformationen (b) und in theoretische (c) sowie methodologische Reflexionen (d) (2014, S. 49). Die Kategorien (b), (c) und (d) fertigte ich demnach erst nach der von Strübing empfohlenen, chronologischen Beschreibung an (vgl. 2018).

Aufgrund der Empfehlung der Autorinnen (Przyborski und Wohlrab-Sahr 2014, S. 49f.) fertigte ich Kontextinformationen als Lagepläne der Betriebshallen und der Pausenräume an, ich beschrieb die Umgebung, die Kontrollen bei Betreten des Betriebes, Situationen in der Umkleidekabine vor Arbeitsbeginn und nach Schichtende. In dieser Hinsicht hielt ich mich an die Empfehlungen detaillierter qualitativer Beschreibungen (vgl. ebd.; Strübing 2018). Ich versuchte schriftlich auch das von den Feldteilnehmer*innen Gesagte in der von Vogd vorgeschlagenen Form der *verbatim*s (vgl. 2004) festzuhalten. Dabei beschrieb ich wer, was, wie sagte und hielt mich dabei vor allem an möglichst genaue Zitate (vgl. ebd.). Da ich in einer Arbeitsstätte beobachtete, legte ich außerdem besonderen Wert auf die Beantwortung der folgenden Fragen, die Przyborski und Wohlrab-Sahr, genau für diese Art Forschungsfeld empfehlen:

„Bei einer Beobachtung in einem Betrieb würde man zusätzlich auf Fragen achten wie: Welche Abläufe und Routinen gibt es? Gibt es besondere, ggf. kritische Situationen und wenn ja, wie wird mit ihnen umgegangen? Wodurch wird klar, was an jedem Arbeitsplatz zu tun ist? Gibt es Zusammenarbeit, Anweisungen, Abhängigkeiten? Gibt es Einflüsse von Prozessen außerhalb des Feldes, die sich im Feld bemerkbar machen?“ (2014, S. 49f.)

In dieser Hinsicht beschrieb ich in erster Linie Situationen, Arbeitsabläufe, Prozesse, Tätigkeiten etc. aber auch besonders kritische Situationen, die den Alltag durchbrachen. In gewisser Weise beforschte ich also ein Feld, das des Onlineversandhandels und der extrem standardisierten Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen in diesem, und nicht Arbeiter*innen bzw. Personen.

Strübing empfiehlt neben dem Forschungsfeld (dessen Lokalität, Akteur*innen und zu beforschenden Prozessen), auch die Beobachtungszeit festzulegen (vgl. 2018). Insofern legte ich den Zeitraum der fünf-stündigen Schicht, in der ich angestellt war als Beobachtungszeit fest. Auch konnte ich nach einigen Arbeitstagen festlegen, wo ich beobachten werden würde. Allgemein nahm ich für den Zeitraum der Beobachtung eine Rolle als Arbeiter ein. Ich schlüpfte in diese Rolle von dem Moment an, als ich zu Hause meine Arbeitskleidung anzog. In der U-Bahn am Weg zum Verteilerzentrum verschriftlichte ich bereits Gedanken und Beobachtungen, diese waren meist weitgehend irrelevant für die Auswertung, außer es handelte sich um Reflexionen der Vortage. Zumeist betrafen die derart festgehaltenen

Gedanken die eigene Rollenreflexion. Ich beobachtete wie die Menschen in einer anderen Art und Weise auf mich zu reagieren schienen, wenn ich ‚Arbeiter*innenkleidung‘ trug. Auch notierte ich, wenn an manchen Tagen bereits besonders viele Lieferwägen vor dem Verteilerzentrum in einer langen Autokolonne standen und auf Einlass oder Abfertigung warteten. An solchen Tagen war auch meist der Arbeitsaufwand höher. Vor allem beobachtete ich allerdings innerhalb des Verteilerzentrums und notierte auf meinem Smartphone Stichworte. Die Notizen wurden im Anschluss zu „eine[r] chronologische[n] und möglichst detailreiche[n] schriftliche[n] Repräsentation der Ereignisse“ (Strübing 2018, S. 63) ausgearbeitet, um Interpretationen zu vermeiden. In diesem Kontext achtete ich darauf zu „vermerken auf welche Indikatoren sich [meine] Sinnzuschreibungen durch die Forschenden jeweils stützen und welche Perspektive dabei in Anschlag gebracht wird“ (Strübing 2018, S. 63). So konnten Wertungen – falls sie sich doch einschlichen – reflektiert werden und über ihre Ursachen nachgedacht werden. Ich versuchte zu begründen, warum ich manche Situationen als stressig empfand, fand die Begründungen in den Sinnzuschreibungen beispielsweise in der Art und Weise wie laut Vorgesetzte Kommandos gaben etc. Somit trachtete ich danach, die Protokolle „reflexiv“ anzulegen (ebd.).

Bezüglich der Frage, in welcher Form Feldnotizen verfasst werden sollten, führt Hirschauer den Begriff der „Sprachlosigkeit“ (2001, S. 429) des Sozialen ein. Strübing erläutert, dass das „*tacit knowledge*“ (2018, S. 81), die schweigsamen Gewissheiten, die Regeln nach denen Feldteilnehmer*innen spielen müssen, um keine Krisen auszulösen, eine wichtige Ressource, aber auch ein schwer zu entschlüsselndes Geheimnis darstellt. Im Rahmen ethnographischer Forschung muss dieses stumme Wissen in Wort und Schrift überführt werden, um es bewusst zu machen und zu reflektieren. Anhand der Analyse der Spielregeln im Betrieb wird allerdings auch deutlich, dass meine eigenen Eindrücke in Bezug auf die Arbeitspraxis und Managementkontrolle die Hauptgrundlagen der Analyse der Beobachtung darstellen.

Das *tacit knowledge* des Feldes ist das situierte Wissen, das allen Handelnden bewusst, unbewusst oder halbbewusst ist und nachdem sie sich verhalten, damit alle Akteur*innen im Feld nach dessen Logik spielen können (vgl. ebd.). Die Thematisierung dieses Wissens im Feld würde zu dessen Destabilisierung bzw. zur Störung der Normalität in diesem führen. Gerade die schriftliche Reflexion dieses inkorporierten, nicht- oder vor-sprachlichen Wissens, das handlungsweisend ist (Hirschauer 2001, S. 429), war ein zentraler methodologischer Weg zur Beschreibung der Praktiken der Kontrolle und der betrieblichen Herrschaft und dem Verständnis von deren Wirkung auf die Arbeitenden im Verteilerzentrum.

Ähnlich wie Hirschauer den Fahrstuhl untersucht und ihn als Container, der soziales Handeln anleitet und vorstrukturiert, konzipiert (vgl. 1999, S. 221f.), begreife ich die Strukturiertheit der Arbeit im Verteilerzentrum – die besonders durch die bauliche Struktur und das Fließband

beeinflusst werden – als handlungsanweisend. Hirschauer hatte bei der Erforschung des Fahrstuhls erkannt, dass dessen Enge eine Struktur, ein Muster für Handlungen vorgibt. Wie auch Hirschauers Fahrstuhl strukturiert vor allem die Organisation der Arbeitsprozesse – die man zumeist allein und mit der Infrastruktur des Verteilerzentrums interagierend ausführt – gewissermaßen Handlungsspielräume vor. Somit geben das Managementregime und dessen Materialisierung im Verteilerzentrum (als technische und digital gesteuerte Arbeit) eine gewisse Engführung der Handlungen vor. Die materiale Umgebung wirkt, so Hirschauer, strukturierend auf die Handelnden bzw. Handlungen, da erstere mit der schweigsamen Logik des Feldes verbunden ist (vgl. 2001, S. 429).

4.2 Sekundäranalyse problemzentrierter Interviews

Die Forschungsmethode der Grounded Theory bedeutet, Bowen zufolge, ein ständiges „Wechselspiel zwischen Datenerhebung und -analyse“ (2006, S. 13). In diesem Kontext wurde durch die teilnehmende Beobachtung festgestellt, dass eine Erhebung der Sichtweisen prekarisierter und ethnisierten Arbeiter*innen äußerst wichtig wäre, um Aspekte der Ethnisierung und möglicherweise Prekarisierung in Bezug auf die Beschäftigungs- bzw. Herrschaftsverhältnisse zu erforschen. Deshalb wurde in einer weiteren Forschungsphase die Zusammenarbeit mit Yannic Wexenberger, der ein verwandtes Forschungsanliegen verfolgte und migrantische Arbeiter (durchwegs Männer) des gleichen Unternehmens interviewte, vereinbart. Methodologisch reflektiert diese Vorgehensweise die Offenheit der Forschung, die als Kennzeichen qualitativer Sozialforschung gilt (vgl. Lamnek und Krell 2016). Wexenberger führte problemzentrierte Interviews mit sieben Männern, die alle andere Staatsbürgerschaften als die österreichische hatten (Informationen zu den Fällen siehe Abschnitt 5.1.1). Er orientierte sich an interpretativen Grundsätzen und strukturierte Leitfäden mit offenen Fragen. Wexenberger zielte damit darauf ab, „Narrationen der Interviewten hervorzubringen“ (2022, S. 28). Er wählte einen Zugang, bei dem er zunächst offene Fragen formulierte, dann aber auch konkreter wurde und seine Erkenntnisse der Literaturrecherche einfließen lassen konnte. Sein Ziel war es induktives und deduktives Vorgehen zu vereinen und somit auch Problematiken, von denen er gelesen hatte, in die Interviewsituationen zu tragen (vgl. Wexenberger 2022). Zu diesem Zweck richtete er sich nach erprobten Konzeptionen des Instruments des problemzentrierten Interviews (Witzel 2000; Scheibelhofer 2008).

Die Beobachtung stellte für mich somit zunächst einen Rahmen des Verständnisses für die Arbeitsprozesse und die Herrschaftsdynamiken dar. Allerdings konnte ich die eigene Forschungsfrage in Bezug auf die betriebliche Herrschaft um die Erzählungen der Interviewten und deren Erfahrungen von prekären Lebensbedingungen, die erheblich zum Zwang zur

Erwerbsarbeit und somit zur Annahme der spezifischen Beschäftigung (mehr dazu siehe Abschnitt 5) beitragen, erweitern. Die Auswertung der Interviewtranskripte konnte in dieser Hinsicht einen wichtigen Beitrag zur intersubjektiven Nachvollziehbarkeit der empirischen Materialien der Beobachtung und darüber hinaus zur sozial-strukturellen Heranführung der Herrschaft an die Realität des spezifischen Arbeitsmarktsegments leisten. Ich kontextualisiere die Eindrücke, die ich im Rahmen der Beobachtung gewinnen konnte, daher im Ergebnisteil mit Zitaten aus den Interviews von Yannic Wexenberger. Wexenberger war so vorgegangen, dass er die Einverständnis der Interviewten schriftlich eingeholt hatte. Außer einer Person willigten die Interviewpartner ein, dass deren Gespräche aufgezeichnet und transkribiert werden dürfen. Zu allen Interviews, außer einem (zu dem lediglich ein Protokoll existiert), liegen also Transkripte vor. Die Transkripte und das Protokoll, sowie Datenblätter, der von Wexenberger durchgeführten Interviews liegen pseudonymisiert vor. Die sechs Transkriptionen der Gespräche mit den Interviewpartnern, das Gesprächsprotokoll, sowie die Beobachtungsprotokolle wertete ich mit einer zweistufigen Codiermethode, die an der GT orientiert ist, aus.

4.3 Auswertung

Mittels Grounded Theory (vgl. Przyborski und Wohlrab-Sahr 2014, S. 191) und einer entsprechenden Kodierung (vgl. Charmaz 2014) wurden sowohl die Beobachtungsprotokolle als auch die Interviewtranskripte Wexenbergers ausgewertet. Bevor die Codierung näher erläutert wird, sei noch beschrieben, dass Barney Glaser und Anselm Strauss die Grounded Theory zu dem Zweck entwarfen, nicht vorweg die existenten Theorien auf das Forschungsfeld anzuwenden oder diese zu überprüfen, sondern es möglich zu machen, eigene Konzepte zu bilden.

„Die Methodologie der Grounded Theory wurde von Barney Glaser und Anselm Strauss entwickelt, um den Graben zwischen formaler Theorie und empirischer Forschung, der die Soziologie in den USA der 1950er und 1960er Jahre charakterisierte, zu überwinden: Theorie sollte aus den Daten generiert, nicht bereits in Form fertiger Konzepte an diese herangetragen werden.“ (Przyborski und Wohlrab-Sahr 2014, S. 195)

Zwar orientiert sich die vorliegende Arbeit an der Grounded Theory, wenn sie auch nicht die radikale eben beschriebene Haltung einnimmt. Theoretisches Vorwissen wurde im Rahmen der Erhebung und Auswertung möglichst nicht einfließen gelassen. Die Orientierung an betrieblicher Herrschaft und das Wissen um ihre möglichen Ausformungen konnten jedoch als ‚sensibilisierende Konzepte‘ (vgl. Blumer 1954; van den Hoonaard 1997; Bowen 2006) dienen.

„A definitive concept refers precisely to what is common to a class of objects, by the aid of a clear definition in terms of attributes or fixed bench marks. (...) A sensitizing concept lacks such specification of attributes or bench marks and consequently it does not enable the user to move directly to the instance and its relevant content. Instead, it gives the user a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances. Whereas definitive concepts provide prescriptions of what to see, sensitizing concepts merely suggest directions along which to look“. (Blumer 1954, S. 7)

Insofern wurde die induktive Vorgehensweise mit dem Ziel zur Theorie beizutragen verknüpft. Die Konzepte der Managementkontrolle, wie sie im Abschnitt 1 angeführt sind, konnten als derartige ‚Blickführungen‘ dienen. Letztlich werden im Diskussionsteil (6) die empirischen Ergebnisse mit der arbeitssoziologischen Literatur zum Thema Taylorismus theoretisch und zum digitalen Taylorismus empirisch und theoretisch verbunden. Die induktive Denkweise half dabei die Verhältnisse verschiedener Herrschaftsdynamiken zueinander neu zu denken. So konnten bestehende Konzepte betriebliche Herrschaft beispielsweise um die Exploration gesellschaftlicher Zwänge in ihrem Kontext erweitert werden.

Um die Beobachtungsprotokolle und Interviewtranskripte auszuwerten, wandte ich die Codiermethode von Kathy Charmaz (2014) an. Charmaz schlägt ein induktiv orientiertes Codierverfahren vor, nach dem ich mich richtete. Zunächst bildete ich mittels ‚Zeile für Zeile Codierung‘ *initiale Codes* (ebd., S. 109ff.). Nachdem alle Interviewtranskripte und Beobachtungsprotokolle mit dieser Methode codiert waren, ging ich dazu über die initialen Codierungen in übergeordnete Codes zusammenzuführen. Diese zweite Stufe des Codierverfahrens nennt Charmaz *fokussierte Kodierung* (ebd., 138 ff.). In dieser fokussierten Kodierung wurden viele Kategorien aus den Relevanzsetzungen der Befragten und auch aus der Logik des Feldes erschlossen, zu denen gehören insbesondere die Not am Arbeitsmarkt, die individuellen Fluchterfahrungen der Interviewten, aber auch die Wahrnehmung des Gefühls, bei der Arbeit im Verteilerzentrum beobachtet zu werden, woraus letztlich die Analyse der panoptischen Herrschaft gewonnen werden konnte.

In dieser Weise benutzte ich das induktive Codierverfahren von Charmaz zur Systematisierung des empirischen Materials. Allerdings führte ich diese Logiken des Materials im Ergebniskapitel im Kontext der Analyse der betrieblichen Herrschaft bewusst nahe an die Formulierungen der Forschungsliteratur zu Kontrollformen heran, da sich zumindest diese mit den Logiken des Feldes zu decken schienen. Dabei orientierte ich mich auch an den Empfehlungen von Przyborski und Wohlrab-Sahr, die Daten nicht für sich selbst sprechen zu lassen, sondern sie zu präparieren (2014, S. 201). Die Präparation des Datenmaterials geschah durch das Verfassen von Auswertungsmemos, die erste analytische Gedanken über den Zusammenhang der Codes enthielten (ebd., S. 204). Anschließend wurden aus diesen zunächst Konzepte, und aus zentralen Konzepten anschließend Kategorien gebildet.

Das Ziel der Grounded Theory, theoretische Sättigung zu erlangen, kann im Hinblick auf die Forschungsfrage (die Explizierung verschiedener Methoden betrieblicher Herrschaft) als erreicht betrachtet werden (siehe Przyborski und Wohlrab-Sahar 2014, S. 195). Einerseits hatte ich im Rahmen der Beobachtung an verschiedenen Positionen im Verteilerzentrum, die verschieden überwacht wurden, gearbeitet und andererseits erzählten die Interviewpersonen von der Arbeit der verschiedenen Positionen entlang des digitalen Fließbandes und deren Überwachung. Zwar beschrieben verschiedene Interviewpartner von der Arbeit aus verschiedenen Standorten derselben Firma und ihre Erzählungen deckten sich weitgehend mit den Ergebnissen der Beobachtung, allerdings kann die theoretische Sättigung bzgl. Managementkontrolle dennoch nur für das eine Verteilerzentrum angenommen werden, in dem die teilnehmende Beobachtung stattgefunden hatte. Die Ergebnisse legten jedoch nahe, dass die Arbeit an den verschiedenen Standorten gleich (da tayloristisch standardisiert) ist (bzw. war). Was auch die Überwachungsformen vermutlich ähnlich ausgestaltet erscheinen lässt (bzw. ließ). Allerdings kann letztlich nicht gesichert festgestellt werden, ob die Managementkontrollformen in anderen Verteilerzentren unterschiedlich sind.

Auch wäre es äußerst wünschenswert gewesen weibliche Interviewpartnerinnen zu gewinnen. Darauf hatte ich jedoch keinen Einfluss, da die Interviewpartner*innenakquirierung Wexenberger oblegen hatte. Dieser hatte allerdings von erheblichen Schwierigkeiten berichtet die marginalisierte Gruppe prekariertem migrantischer Arbeiter*innen für Interviews zu gewinnen (2022), wodurch auch seine forschungspragmatische Einstellung überwog, diejenigen zu interviewen, die er finden konnte und die sich bereit erklärten. Eine Schwierigkeit Interviewpartner*innen zu gewinnen lag Wexenberger zufolge in der Schwierigkeit Vertrauen zu den Interviewpartnern aufzubauen und damit überhaupt eine Anzahl von sieben Personen für Interviews zu gewinnen (vgl. 2022). Viele Beschäftigte hatten Angst, die Interviews könnten zum Verlust ihrer Arbeitsplätze führen, die ohnehin nicht gesichert waren.

Wie sich Prekarität auf arbeitstätige Frauen im segmentierten Arbeitsmarkt einfacher Dienstleistungsarbeit auswirkt, bleibt ein von dieser Arbeit völlig unberührtes Thema. Verschiedene Wortmeldungen der männlichen Probanden in Bezug auf Geschlechterverhältnisse im Unternehmen dienen, aufgrund dieses Problems der Datenlage, als Platzhalter. Weiterführende Forschung zu dem Thema könnte insbesondere im Kontext des digitalen Taylorismus einen wichtigen feministisch-intersektionalen Beitrag zum Thema darstellen.

Im Kontext der Erweiterung der Beobachtung, um die ausführlichen Interviews von sieben Menschen, kann auch von einer wechselseitigen Beziehung von Erhebung und theoretischem Sampling gesprochen werden (ebd., S. 200). Schließlich war nach dem Forschungszyklus der Beobachtung klar geworden, dass Leiharbeit und somit die Stellung migrierter Menschen in

Gesellschaft und am Arbeitsmarkt zentral für die Herrschaftsdynamik sind. Aufgrund der Beobachtung alleine hätte ich dieses Thema keinesfalls behandeln können. Insofern konnte das Sample strategisch erweitert werden, um die Lebens- und langmonatigen oder -jährigen Arbeitsrealitäten migrierter Arbeitender zu repräsentieren.

5. Ergebnisse – Ethnisierung betrieblicher Herrschaft im digitalen Taylorismus

Im Folgenden werden die empirischen Ergebnisse dargestellt. Diese basieren auf der Auswertung der Beobachtungsprotokolle und der Interviews mit Befragten derselben Onlineversandhandelsfirma. Hierbei ergab sich die folgende Trennung der zentralen Auswertungskategorien aus der Logik des Beobachtungsfeldes und den Themensetzungen der Befragten. Diese wurden in der systematischen Auswertung mit der Grounded Theory gebildet.

Aus den Interviews mit den Beschäftigten geht hervor, dass die überwiegende Mehrheit der Arbeiter*innen im Bereich der Einfacharbeit migriert oder geflohen ist. Zunächst wird auf Basis der Interviews den Arbeitenden in der Versandhandelsbranche selbst ein Raum gegeben, zu Wort zu kommen. Diese Selbstbeschreibungen der Interviewten zeugen von materieller Not im Privaten und der Marginalisierung am Arbeitsmarkt. Die Interviewten erzählen sowohl von materiellen sowie gesellschaftlichen Zwängen zur Erwerbsarbeit. Diese bringen sie, so die Interviewten, häufig in die Zwangslage ihre Arbeitskraft in spezifischen migrantisierten Bereichen, insbesondere aber im Verteilerzentrum, anzubieten (5.1.1). Anschließend werden der Arbeitsalltag im Verteilerzentrum (5.1.2) und die verschiedenen Arbeitstätigkeiten am (digitalen) Fließband geschildert (5.2). Die Managementkonzeption von Erfolg (5.3)⁹ liegt in der quantitativen digitalen Aufzeichnung bearbeiteter Pakete. Diese dient als ‚Leistungsnachweis‘ aller Arbeiter*innen (ungeachtet ihres Ranges). Diese quantifizierende Leistungsmessung legt die Basis für das Verständnis der digitalen Kontrolle und ihre Konsequenzen. In diesem Kapitel wird gezeigt, dass sowohl Management als auch Arbeiter*innen mit einer Quantifizierung von Aufträgen einerseits bzw. Arbeitstätigkeiten andererseits aus Managementsicht in Bezug auf ihre ‚Performance‘ bewertet werden. Diese quantifizierende Messung und Planung der Arbeit beeinflussten nicht zuletzt den Arbeitsalltag der Arbeiter*innen. Die Beziehung zwischen Arbeit und ihrer quantifizierenden Messung wird im Abschnitt 5.3 beschrieben. Aufgrund der Marginalisierung am Arbeitsmarkt sehen die Interviewten ihre einzige Möglichkeit zur Erwerbsarbeit in Leiharbeit (5.4). Gesellschaftliche und materielle Zwänge werden mit dieser zu überbrücken versucht, allerdings zeigt sich, dass Leiharbeit aufgrund der Unsicherheit der Beschäftigung und der niedrigen Entlohnung nicht aus der Prekarität herausführt. Die Leiharbeit stellt im Kontext des österreichischen

⁹ Im Abschnitt 5.3 wird erarbeitet, wie höhere Zahlen bearbeiteter Pakete sowohl für Arbeitende auf unterster Stufe wie für die Managementebenen zu Kennzahlen des Erfolges werden. Auf ihrer Basis erwartet jede Ebene Lob oder Tadel (bis hin zur Kündigung). Insofern ist die Managementkonzeption von Erfolg eine (relational) hohe Anzahl bearbeiteter Pakete.

Arbeitsmarktes ein effektives Werkzeug der Managementkontrolle dar, um die Prekarität migrantischer Arbeiter*innen im Sinne des Unternehmens¹⁰ zu instrumentalisieren. Zudem verbinden sich in der Analyse des Leiharbeitsverhältnisses, als Teil des Systems betrieblicher Herrschaft, ethnisch und rassistisch exkludierende bzw. segmentierende (gesellschaftliche) Tendenzen (am Arbeitsmarkt) mit der ausbeuterischen Arbeitsteilungslogik (digital-)tayloristischer Organisation der kapitalistischen Wirtschaftsweise (5.4).

Eng mit Leiharbeit einerseits und der zielzahlenbasierten Planungsaktivität des Managements andererseits ist die komplexe Hierarchieverkettung (Abstufungen verschiedener einander übergeordneter Arbeitender) in der Arbeitshalle des Verteilerzentrums verbunden. Die Etablierung verschiedener Hierarchieebenen dient unter anderem der Verantwortungsweitergabe der Zielzahlen von Ebene zu Ebene (5.5). Angesichts ihrer Analyse wird erkennbar, wie das Management Zielzahlen zur flexibilisierten Planung des Einsatzes der Leiharbeiter*innen verwendet und wie sich diese Planung auf die Arbeitenden auswirkt. Im Abschnitt 5.6 wird schließlich die betriebliche Herrschaft analysiert. Dabei zeige ich, wie die *direkte* Kontrolle benötigt wird, um die *digitale* wirksam zu machen, wie sich beide wechselseitig beeinflussen und wie das Management mit der Hilfe beider Kontrollmaßnahmen eine *panoptische* Herrschaft im Verteilerzentrum aufbaut. Erst durch das Zusammenspiel direkter und struktureller Herrschaft, in einem panoptischen Herrschaftsregime wird es für das Management möglich, die betriebliche Kontrolle an die Arbeitenden selbst auszulagern. Einen Teil des Herrschaftskomplexes stellt auch die Materialisierung der Kontrollinstanzen dar, da mittels Fließband die Arbeitsgeschwindigkeit objektifiziert vorgegeben wird. All diese Dynamiken münden darin, dass Beschäftigte im Betrieb fragmentiert bleiben und es zu einer Verfestigung der sozioökonomischen Umstände der Arbeiter*innen kommt. Letzteres wird im Hinblick auf die Systematisierung prekärer Arbeitsbedingungen in Abschnitt 5.7 beschrieben.

5.1 Erhebungskontext und -einheiten

In den nächsten drei Unterkapiteln sollen die Analyseeinheiten der vorliegenden Untersuchung beschrieben werden. Dabei werden auch wichtige empirische Ergebnisse dargestellt. Im Abschnitt 5.1.1 werden die berichteten Erfahrungen zu Migration, Prekarisierung und Exklusion aus weiten Teilen des österreichischen Arbeitsmarktes durch die Interviewten dargestellt. Im Abschnitt 5.1.2 wird gezeigt, wie die Interviewten in Leiharbeitsverhältnisse

¹⁰ Einerseits werden höhere Leistungen von Leiharbeiter*innen verlangt, indem ihnen Versprechungen der Übernahme gemacht werden. Andererseits kann das Unternehmen durch den flexiblen Einsatz der Arbeiter*inne Kosten sparen, wodurch die Anstellung für die Leiharbeiter*innen unsicherer wird.

kommen und, dass bereits die Anbahnung dieses Verhältnisses zeigt, dass sich die Managementebenen bewusst sind, dass sie migrantische Arbeitende einstellen. Deshalb sind die Bewerbungsverfahren auf diese Gruppe zugeschnitten. Im Abschnitt 5.1.3 wird der Alltag im Verteilerzentrum beschrieben, der die Überleitung zu den Arbeitspraktiken im digitalen Taylorismus (5.2) darstellen soll.

5.1.1 Arbeiter*innen im Verteilerzentrum

Sowohl die Leiharbeit als auch die Festangestellten im Onlineversandhandelsunternehmen benötigen einen (mindestens temporären) Arbeitsmarktzugang und somit eine Aufenthaltsbewilligung. Alle sieben Interviewpartner sind weniger als 15 Jahre in Österreich aufhältig. Sechs von ihnen sind Drittstaatsangehörige, eine Person, die mit dem Pseudonym Georgi benannt ist, ist rumänischer, und somit EU-Staatsbürger. Er hält sich von allen am längsten in Österreich auf, außer ihm sind alle Befragten seit dem Jahr 2015 im Land. Außer Georgi haben drei der Befragten einen subsidiären Schutz- und einer einen Asylstatus. Alle Befragten, außer Georgi, haben Fluchterfahrungen gemacht und wurden aufgrund von Gewalt, Krieg, Verfolgung oder Furcht davor aus ihren Herkunftsländern getrieben. Ilias, Daris und Abdul haben einen Pflichtschulabschluss. Kovu ist der Einzige, der ein Universitätsstudium in seinem Herkunftsland Somalia absolvierte, allerdings wurde sein Bildungsabschluss nicht nostrifiziert. Der EU-Bürger Georgi schafft es aufgrund des Arbeitsdrucks seiner zwei Dienstverhältnisse, die er zur Finanzierung des täglichen Lebens benötigt, wie er sagt, nicht sein Studium an einer österreichischen Hochschule abzuschließen.

Diese Einblicke deuten darauf hin, dass die Verteilerzentren eine Anlaufstelle für jene sind, die nur Zugang zu einem Teilarbeitsmarkt haben, der von prekärer Beschäftigung geprägt ist. Fast alle Interviewten erzählen von verschiedenen kurzfristigen Beschäftigungen im Niedriglohnsektor. Viele berichten auch von Schwierigkeiten Arbeitsplätze zu bekommen und zu behalten. Aus den Erzählungen geht auch teilweise eine gewisse Selbststigmatisierung, oder zumindest der Ausdruck des Bewusstseins der Stigmatisierung am Arbeitsmarkt hervor:

„I: Hast du schon in vielen Bereichen gearbeitet?“

B: Äh, wahrscheinlich wegen Akzent, Herkunft, Ausbildungsqualifikationen habe ich [zuvor] nur im Bereich der Gastronomie gearbeitet, dort habe ich die meiste Erfahrung.

I: Wie war es dort einen Job zu finden, war das eine Herausforderung?“

B: Wahrscheinlich wegen meinen sprachlichen Fähigkeiten war es bisschen schwer und wahrscheinlich wegen Auftreten, weil ein Kellner muss auch ein bestimmtes Aussehen haben und Auftreten und deshalb bisschen schwierig.“ (Georgi)

Georgi erzählt zwar von seinen Schwierigkeiten am österreichischen Arbeitsmarkt Beschäftigung zu finden, hat aber vermutlich aufgrund seines langjährigen Aufenthaltes in Österreich, seiner relativ betrachtet besseren Deutschkenntnisse und seiner EU-Staatsbürger*innenschaft, vermutlich im Vergleich zu den anderen Interviewpartnern bessere Chancen Jobs zu bekommen, die weniger unsichtbar sind als die Arbeit im Verteilerzentrum. Der aus Somalia geflohene Kovu erzählt von seiner Erfahrung, in Verteilerzentren besonders einfach Arbeit gefunden zu haben.

„I work at [Onlineversandfirma] and a lot of other warehouses. I applied to other jobs. Although they are easy and I could do them, they never reply to me. But when I apply for warehouse jobs [they say]: komm, komm!“ (Kovu)

Georgi zufolge sind es vorwiegend „Ausländer“ und „Asylwerber“, die die manuelle Einfacharbeit im Verteilerzentrum ausführen:

„[W]enn man (...) daran denkt, wer tatsächlich in der Halle arbeitet, glaube ich sind wir, jetzt in der Frühschicht, 100% Ausländer, die meisten sind Asylwerber. Die beherrschen kaum die Sprache und kommen ohne Qualifikationen. Und da dauert die Integration. (...) Ich komme ohne Qualifikationen in die niedrigste Stufe und ich muss nur aufbauen und den Stufenbaum hochklettern.“ (Georgi)

Georgi erzählt, dass die Einfacharbeit im Verteilerzentrum zu „100% [von] Ausländer[n]“ ausgeführt würde. Seine These, die meisten wären Asylwerber, zeugt vermutlich von einem Missverständnis des Begriffes. Da auch die Anstellung in Leiharbeit einen Arbeitsmarktzugang und somit einen Aufenthaltstitel voraussetzt, meint er vermutlich, die meisten wären asyl- bzw. subsidiär schutzberechtigt. Das würde sich jedenfalls mit den Profilen der anderen Interviewpartner decken. Interessant ist, dass er auch die Abwertung weitergibt, er wertet andere Arbeitende, die „kaum die Sprache“ (die unbenannte Sprache deutet augenscheinlich auf jene der sogenannten Mehrheitsbevölkerung hin) sprechen würden ab, und sich damit implizit auf. Das könnte bereits als Indiz für die ethnisierte Struktur der Hierarchien im Verteilerzentrum gewertet werden, da Georgi zu den ‚Betriebsmanagern‘ gehört, die Vorarbeiter*innenfunktion im Verteilerzentrum haben. Auch, dass er für sich wie für andere die Erwerbsarbeit als (einzige) Möglichkeit der Integration betrachtet, scheint seine leistungsbezogene Vorstellung eines normativen Integrationsbegriffes, im Sinne von Unterwerfung unter die (Herrschaft der) gesellschaftlich Etablierten zu betonen. Er scheint an verschiedenen Passagen im Interview die Schlechterstellung von Geflüchteten und Menschen ohne österreichische Staatsbürger*innenschaft am (österreichischen) Arbeitsmarkt zu legitimieren. Auch Kovu und dessen Freund zufolge ist der Anteil an Drittstaatsangehörigen sehr hoch.

*„When I was working there, there were (...) three or four [Betriebsmanager*innen] were from Serbia who speak English, but there is another new warehouse. So, mein Freund, (...) says most people there are from Somalia, and the rest is from Afghanistan, Arabic or from Syria. The most are Somalia*

and Afghanistan. Maybe one who is form Serbia. There are no people from north Europe, Finland, British, you know.“ (Kovu)

Auch laut Kovu sind die Einfacharbeiter*innen auf niedrigster Hierarchiestufe, also zumeist Drittstaatsangehörige, während die höheren Positionen im Verteilerzentrum von Europäer*innen eingenommen werden. Eine rassistische Abgrenzung scheint hier bestimmend für die Frage wer befördert wird und wer nicht, erzählt Abdul.

„Es gibt, (...) Rassismus, es gibt viele Leute die rassistisch sind, zum Beispiel du bist Ausländer, du bist immer auf, du bist der Letzte [der befördert wird], du bist immer am Ende. Die Leute, die Österreicher sind, die sind die Ersten, immer, die sind die Ersten. Ich bin seit Langem hier, aber trotzdem, ich hab‘ das erlebt und ich hab‘ gesagt, warum habe ich das [die Beförderung] nicht bekommen. Das ist meine Chance, warum gibst du das jemand anderem. (...) hier kommst du wieder zurück zu null. (...) Das ist so eine Enttäuschung ist das wieder, warum ich nicht, warum die schon. (...) Gerechtigkeit gibts keine (...) er kann nur [einzelne der verschiedenen Aufgaben ausführen]. Und dann auf einmal arbeitet er im Büro – weil er hier geboren ist.“ (Abdul)

Auch Georgi erzählt, dass die Arbeitenden der Managementebene (die zuvor beschriebenen Vorarbeiter*innen zählen nicht zum Management, für eine genauere Beschreibung der Hierarchien siehe 5.5) im Büro augenscheinlich eher als ‚österreichisch‘ gelesen, wie es Georgi beschreibt:

„[W]enn man ins Büro geht, merkt man, dass unser Management, wichtige Menschen, österreichische Herkunft haben.“ (Georgi)

Hier wird nochmals Georgis ethnisierte hierarchische Blick auf die Positionen im Betrieb erkennbar. Sein Ziel ist dabei in der Firmenhierarchie aufzusteigen und er bezeichnet die Angestellten im Managementbereich als „wichtige Menschen“, was seine Orientierung an der Managementterzählung der Firma und seine generelle Orientierung an Autoritäten und den Etablierten der Gesellschaft (an denen er sozialstrukturell näher ist als Drittstaatsangehörige, die kürzer in Österreich sind) unterstreicht. Georgi selbst hat geschafft, wovon der Großteil der Leiharbeiter*innen nur träumen kann: Er ist von der Firma des Onlineversandhandels übernommen worden und hat nun eine entsprechende länger befristete Anstellung, die allerdings erheblich mehr Sicherheit bietet als das Leiharbeitsverhältnis, in das sich die prekarierten migrantischen Arbeitskräfte begeben müssen, um überhaupt bei der Firma des Onlineversandhandels arbeiten beginnen zu können. Trotz Kündigungen nach wenigen Monaten suchen viele migrantische Arbeiter*innen immer wieder das Leiharbeitsverhältnis, in der Hoffnung irgendwann die versprochene Festanstellung zu erhalten. Das Unternehmen jedenfalls wird nicht müde zu betonen, es biete ‚fleißigen‘ Arbeiter*innen eine Chance auf eine derartige ‚Übernahme‘. In Bezug auf diesen Teufelskreis aus Entlassung und Wiedereinstellung in der Leiharbeit erklärt Kovu, dass Migrierte trotz Wissen um ihre

Ausbeutung keine andere Wahl hätten, da Drittstaatsangehörige zu dieser Art Arbeit gezwungen sind:

„You know some people are asking a lot of: why are you doing this, if you are complaining, every day you are complaining. You say its Müll. Why do you do that? You are still working there?! Because I have to, I am Somalian. They are working to pay rent, because I cannot go every day on the street. I must, I have to work, that's why. I don't like it, I have to, I don't have choice.“
(Kovu)

Kovu thematisiert hier explizit, dass er sich seiner Marginalisierung am Arbeitsmarkt bewusst ist. Er beschreibt, wie der Gang in die Leiharbeit bei Verteilerzentren seine einzige Möglichkeit darstellt Erwerbsarbeit und somit ein Auskommen zu finden. Weiters meint er, dass sich auch die Firma bewusst ist, wen sie einstellt und das Herrschaftsverhältnis entsprechend auf die migrierten Bewerber*innen in materiellen und gesellschaftlichen Notlagen zurechtschneiden:

„I: And does [die Onlineversandfirma] and the Leihfirma know? Do they know that you don't have any choice?

B: They take advantage of the situation the people are in. They take advantage (...), of the problems people have, the suffering. They take advantage. (...) When I see that you are more in need, then I take you, because I can exploit you easily. I can do whatever I want. Because you are such a needy person. That's it. (...) Mostly Geflüchtete, 90 Prozent, 95 Prozent Geflüchteten [are working there].“ (Kovu)

Im Kontext dieser Segmentierung von Arbeitsmärkten innerhalb und außerhalb des Betriebes ist auch besonders darauf hinzuweisen, dass das Einkommen aus der Arbeit im Verteilerzentrum kaum für das materielle Auskommen reicht. Die Interviewten sind sich ihrer materiellen Not, ihrem Bedarf nach Jobs, bei gleichzeitiger Arbeitsmarktmarginalisierung völlig bewusst. Abdul beschreibt dabei zunächst, dass ein einzelnes Arbeitsverhältnis nicht ausreicht, damit er seine Lebenshaltungskosten deckt:

„Ich arbeite auch woanders, ich kann nicht nur hier arbeiten. 1000€ reichen nicht, Miete allein sind 400€ plus Wien Energie und Lebensmittel, Jahreskarte für Wiener Linien, Internet und alles, kann ich mir damit nicht leisten. Und wenn ich in Zukunft die Staatsbürgerschaft beantragen muss, muss ich drei Jahre in Österreich gearbeitet haben, aber mindestens 1000€ netto verdienen. Und bei [der Versandhandelsfirma zu arbeiten] reicht dafür nicht. Ich muss auch woanders arbeiten, dass ich genügend Lohn bekomme.“ (Abdul)

Im Kontext von multipler Prekarität wird anhand Abduls Erzählung klar, inwiefern Arbeit und gesellschaftliche Teilhabe zusammenspielen. Das Arbeitsverhältnis dient hier einerseits als Versuch der Absicherung gegen materielle Prekarität. Das Einkommen aus einem Dienstverhältnis reicht für ihn nicht grundlegende Bedürfnisse, wie Wohnung, Nahrung und Mobilität (sowie Internet, was als Vehikel sozialer Teilhabe fungiert) zu bezahlen. Andererseits ist aber auch das Aufenthaltsrecht fundamental an die Erwerbsarbeit geknüpft. Migrierte

Personen müssen zum Erwerb der Staatsbürger*innenschaft einen höheren Lohnnachweis bringen, als das monatliche Entgelt im Verteilerzentrum bringt. Angesichts der niedrigen Stundenentlohnung scheint dieser migrationspolitische Sachverhalt eine besondere Erschwernis für die Integration migrierter Personen in Österreich darzustellen, besonders im Angesicht der stark segmentierten Arbeitsmärkte. Auch Kovu berichtet, dass er mit dem Geld aus der Lohnarbeit im Verteilerzentrum kaum sein Auslangen findet. „Am Ende des Monats ist das Konto leer“ (Kovu).

In diesen sozialstrukturellen Selbstverortungen konnten die migrantischen Arbeiter*innen selbst zu Wort kommen. Es zeigt sich, dass sie sich teilweise als Ausgebeutete im ethnisch segregierten Arbeitsmarkt Österreichs begreifen. Georgi erzählt auch von der firmeninternen Segmentierung nach Ethnizität. Je höher die Positionen, desto ‚inländischer‘ oder ‚österreichischer‘ müssen Personen ihm zufolge erscheinen. Der Weg der migrantischen Arbeiter*innen ins Verteilerzentrum führt meistens über die Bewerbung bei einer Leiharbeitsfirma.

5.1.2 Der Weg ins Verteilerzentrum – Anbahnung der Ausbeutung

Die Bewerbung bei der Leiharbeitsfirma ist die einzige Möglichkeit für die migrantischen Arbeiter*innen in Beschäftigungsverhältnisse im Verteilerzentrum zu kommen (es sei denn, man bewirbt sich für die Bürojobs, und die Human-Resources Positionen, und bekommt diese – was für die Interviewten, laut ihrer eigenen Angaben, nicht realistisch erscheint). Die Interviewpartner erzählten häufig, über Freunde und Bekannte erfahren zu haben, dass im Verteilerzentrum eine Möglichkeit zur Arbeit bestehe.

„Ein Freund von mir hat hier gearbeitet und hat mir alles erzählt. Es war sehr schwer, wenn man Arbeit finden wollte, ja deswegen habe ich mich dann hier angemeldet und ja, das Vorstellungsgespräch war bei [der Leiharbeitsfirma].“ (Abdul)

Nach einer Bewerbung im Internet, bei der man auf der Website der Leiharbeitsfirma persönliche Daten eingeben und den Lebenslauf hochladen muss, wird man gezwungen zu akzeptieren, dass die Daten an Drittparteien weitergegeben werden können. Seither bekommen Arbeitende der Firma regelmäßig Anrufe von syrischen, moldawischen oder rumänischen Rufnummern. Georgi hat die Möglichkeit der Bewerbung bei der Leiharbeitsfirma, im Internet, auf der Website der Leiharbeitsfirma gefunden. Er erzählt von seiner Bewerbung und bewertet diese als „das dümmste Bewerbungsgespräch aller Zeiten“. Aus seiner Erzählung wird ersichtlich wie austauschbar migrantische Arbeitskräfte für die Recruiter*innen der Leiharbeitsfirma sind:

„[I]ch habe mich beworben (...) und es war das dümmste Bewerbungsgespräch aller Zeiten. Das ist meine Lieblingsgeschichte (...). Ich habe mich beworben, den Lebenslauf habe ich geschickt. Ich dachte, zuerst rufe ich die Firma an, damit sie wissen, dass ich mich anmelde, damit es nicht irgendeine zufällige Bewerbung ist, aber in dem Fall würde es wahrscheinlich auch so reichen. Dann habe ich angerufen mit der Frau geredet und sie sagt, wir erwarten die Bewerbungsunterlagen und dann schauen wir weiter. Ich sage okay, ich habe sie geschickt und eine Woche später haben sie angerufen und gefragt, ob ich kurz Zeit habe zu reden. Die erste Frage war, wann will ich beginnen und wo will ich beginnen. Und ich sagte okay, Ende des Monats [im spezifischen Verteilerzentrum]. Sagt er, ‚okay, passt, alles aufgeschrieben‘. Danach haben sie weiter gefragt, haben gesagt, ‚ich habe drei Fragen. Zuerst, wie haben Sie über uns erfahren?‘ Da sagte ich, ‚ich habe euch spezifisch gesucht‘. Zweite Frage: ‚Haben Sie Erfahrung?‘ Ich sage, ‚nein, ich habe keine Lager-Erfahrung‘. Und die dritte Frage war, ‚warum wollen Sie dann das tun‘. (...). Und sie fragten, ob ich die Arbeit schaffen kann. Und ich sagte, ‚ja, ich lerne schnell‘. Und fertig, das war das Bewerbungsgespräch.“ (Georgi)

Georgi thematisiert hier, dass Recruiter*innen standardisierte Fragen und die Antwort auf diese geringen Einfluss auf das Bewerbungsverfahren zu haben scheinen. Daher bekommen Leiharbeiter*innen bereits beim telefonischen Vorgespräch das Gefühl austauschbar zu sein. Die Frage nach dem Wunsch des ‚Arbeitseinsatzes‘ wird dabei vom Management nicht berücksichtigt, sondern eher als frühestmögliche Einteilung zum Arbeitseinsatz begriffen. Georgi erzählt, wie er verunsichert wurde, dadurch, dass er nichts von der Firma hörte und erst Wochen später angerufen und ‚angefordert‘ wurde. Dieser Umgang reflektiert die Instrumentalisierung der Verfügbarkeit migrantischer Arbeitskräfte, indem das Management voraussetzt, dass Arbeitende jederzeit arbeitsbereit sind:

„Sie sagten, warten Sie auf einen Anruf von uns und zwei Wochen später haben sie mich angerufen und ich musste einen Monat später anfangen mit der Mitarbeit, ich weiß nicht wieso. Persönlich war ich enttäuscht, zu diesem Zeitpunkt dachte ich, okay, wahrscheinlich haben sie aufgegeben, nichts passiert. Wenn man keine Info zurückbekommt oder sowas, wenn man nicht weiß, denkt man dann alles Mögliche.“ (Georgi)

Die Verunsicherung von Menschen, die aufgrund ihrer multiplen Prekarität eher auch prekäre Jobs annehmen würden, spricht aus Georgis Beschreibung der Verunsicherung wegen der langen Wartezeit auf eine Rückmeldung. Da der letzte Satz zur Gedankenspirale aufgrund des Wartens auf Antwort derart allgemein gehalten ist, scheint es wahrscheinlich, dass Georgi bereits öfter derartige Situationen erlebt hatte (wozu auch seine Erzählung zu multiplen Jobs im Segment einfacher Dienstleistungsarbeit passen würde). So wie er es erzählt, scheint er derartige Situationen auch zu kennen. Georgi erzählt jedenfalls, „dann haben sie mich angerufen, um den Vertragsunterschriftstermin auszumachen und fertig“ (Georgi).

Diese Vertragsunterzeichnung stellt auch eine problematische Praxis, die die Ausbeutungsverhältnisse deutlich macht, dar. Die zukünftigen Arbeiter*innen werden in die Büroräumlichkeiten der Leiharbeitsfirma zitiert, um zunächst standardisierten schriftlichen Deutschtests unterzogen zu werden. Bei diesem werden die Arbeitenden aufgefordert eine Blume links unten und eine Sonne rechts oben in ein Kästchen zu zeichnen. Womöglich versucht die Leiharbeitsfirma so sicherzustellen, dass die Arbeitswilligen sich mittels deutscher Sprache im Raum orientieren können – was für die Arbeit der Sortierung eine der wenigen unabdingbaren Voraussetzungen in Bezug auf Sprachbeherrschung darstellt.

„Als ich ins Büro eingetreten bin von [der Leiharbeitsfirma], die haben mich – so dumm – die haben mir diesen Assessment-Test gegeben mit der Frage zum Beispiel 1081 minus 272 (...), danach ein Kästchen, ein Kreis und Dreieck zeichnen, alles verbinden, eine Sonne und eine Blume zeichnen.“ (Georgi)

Der Deutschtest diente scheinbar dazu einfache Lokalisierungsaufgaben (links, rechts, oben, unten) abzufragen und zu überprüfen, ob die potenziellen Arbeitenden diese im Ansatz beherrschten. Lokalisierung war im Verteilerzentrum essenziell und musste in weiterer Folge auch auf Deutsch teilweise möglich sein. Daran, dass die Leiharbeitsfirma standardmäßig den Deutschtest ausfüllen lässt, wird erkennbar, dass der Einsatz migrantischer Leiharbeiter*innen systematisiert ist, und dass das Unternehmen scheinbar keine hohen Voraussetzungen in Bezug auf die Sprachkenntnisse der Bewerber*innen hat. Vermutlich liegt das einerseits in der Ethnisierung des betreffenden Arbeitsmarktsegmentes und andererseits in der digitalen Steuerung der Arbeit begründet.

Außerdem ist die Vertragsunterzeichnung von Zwang geprägt. Die Unterzeichnenden bekommen keine Zeit den Arbeitsvertrag zu lesen. Ein*e Recruiter*in greift ausgewählte Punkte aus dem Vertrag heraus, ‚erklärt‘ diese und drängt im Anschluss zukünftige Leiharbeiter*innen Seite für Seite des Vertrages zu unterzeichnen. Auf diese Weise werden zentrale Information des Rechtsverhältnisses verschwiegen. Die Recruiter*innen der Leiharbeitsfirma fordern von den Bewerber*innen die Unterfertigung von ca. 15 Seiten Arbeitsvertrag innerhalb weniger Minuten. Dabei üben die Recruiter*innen Druck auf die Arbeitenden aus, sich die vorliegenden Blätter nicht eigenständig anzusehen, sondern möglichst schnell jede einzelne Seite zu unterschreiben und dann weiterzublättern.

Im Rahmen der Vertragsunterzeichnung machten die Recruiter*innen derartigen Druck, dass die zukünftigen Leiharbeiter*innen die Seiten des Vertrages nicht lesen konnten. Sie wählten auch jeweils eine Person aus, anhand deren Vertrag der Vertragsinhalt ‚erklärt‘ würde. So ließen Recruiter*innen bestimmte Punkte aus und legten die jeweilige Seite anschließend vor die unterzeichnende Person, damit sie diese unterschreiben sollte. Setzte die Person an zu lesen, wurde sie zur Unterschrift aufgefordert. Dadurch hatte letztlich keiner der

Bewerber*innen genügend Zeit den Vertrag überhaupt durchzulesen. Ein zweites Dienstverhältnis ist laut Vertrag beispielsweise untersagt. Vermutlich soll das dem Management (der Überlasserfirma) dazu dienen Leiharbeitskräfte zur vertraglich legitimierten Überschreitung der täglichen, in der Überlassungserklärung vereinbarten, Arbeitszeit zu drängen. Allerdings bleibt das Verbot einer zweiten Erwerbstätigkeit von den ‚erklärenden Recruiter*innen‘ der Leiharbeitsfirma unerwähnt. Auch die Ausübung von Druck bei der Vertragsunterzeichnung zeigt, dass die Leiharbeitsfirma das Einstellungsverfahren scheinbar systematisch auf migrantische Arbeitende zugeschnitten hat. Es scheint so, als hätten die Recruiter*innen auch darauf spekuliert, dass die Sprachbarriere die anderen Bewerber*innen dazu veranlassen würde den deutschen Vertrag sowieso nicht zu lesen und dass die gesellschaftliche Marginalisierung Widerrede vorbeugen würde.

5.1.3 Der Alltag im Verteilerzentrum

Im Folgenden wird das Verteilerzentrum, der Alltag in ihm und die verschiedenen Positionen der Einfacharbeit (entlang und jenseits des Fließbands) analysiert, dadurch soll die Arbeitspraxis nachvollziehbarer werden.

Am Stadtrand liegt das Verteilerzentrum in der Nähe einer Bahnstation. Man muss als Fußgänger*in um den umzäunten Parkplatz vor dem Gebäude herumgehen. Am Haupteingang angekommen, muss man, um eingelassen zu werden, seine Marke, die man auch während dem Arbeitsprozess um den Hals trägt, an eine Lesevorrichtung halten. Direkt hinter dem Hauptportal, im Inneren, wartet eine Sicherheitsperson eines Subunternehmens und kontrolliert den grünen Pass bzw. sonstige Dokumente, die bspw. eine Covid-19 Testung bescheinigen. Anschließend muss man sich auf einem Klemmbrett weiterer Sicherheitskräfte eintragen und das eigene Kommen und Gehen schriftlich bestätigen. Nach diesen drei Sicherheitskontrollen kann man in die Umkleidekabine gehen, die vorgeschriebene Sicherheitskleidung anziehen und das Identitätskärtchen mit Namen, Foto und Strichcode (das einem den initialen Eingang durch das Hauptportal mittels Magnetkennung ermöglichte) anlegen. Das Tragen dieser Gegenstände (Sicherheitskleidung und Marke) ist seitens des Arbeitgebers während der Arbeit vorgeschrieben.

Diese Karte hat diverse Funktionen. Neben dem Eintritt in das Verteilerzentrum ermöglicht sie den Vorgesetzten die Identität festzustellen und mit einem auf ihr befindlichen Foto abzugleichen. Außerdem hat die Karte eine von vier verschiedenen Farben, die signalisieren in welcher Anstellungsform Arbeiter*innen bei welchen Beschäftiger*innen unter Vertrag stehen. Viele Leute arbeiten im Verteilerzentrum, aber das Unternehmen, das es leitet, ist nur eine von mehreren möglichen Beschäftigerfirmen. Die überwiegende Mehrheit der

Arbeitenden sind Leiharbeiter*innen. Diese tragen eine Karte an einem Band mit einer bestimmten Farbkennung um den Hals. Arbeitende, die von der Firma des Onlineversandhandels übernommen wurden, tragen ein Kärtchen in einer zweiten Farbe – sie fungieren häufig als Vorarbeiter*innen (aber nicht unbedingt). Die Farbkennung dieser Karte erweckt bei manchen Arbeitenden bereits Neid oder Motivation sich anzustrengen, da alle Leiharbeitskräfte von der Onlineversandhandelsfirma übernommen werden wollten. Drittens trug Personal, das von der Leiharbeitsfirma festangestellt war – also beispielsweise im Human-Resources-Bereich arbeitete – eine dritte Farbkennung. Diese Angestellten bekamen Einfacharbeiter*innen im Verteilerzentrum allerdings relativ selten zu sehen. Die meisten von ihnen arbeiten in einem eigenen Trakt des Gebäudes, in dem sich hauptsächlich Büroräumlichkeiten befinden. Außerdem tragen Subunternehmenskräfte, die entweder am Eingang den Covid-19 Impf- oder Testnachweis kontrollieren oder nach der Arbeit der Hilfsarbeiter*innen die Verteilerhalle reinigen, eine vierte Farbkennung mit ihrer Karte als Symbol um den Hals.

Sobald man fertig umgezogen ist, begibt man sich aus der Umkleide in einen Pausenraum. Die Tische sind – zum Schutz gegen Covid-19-Infektionen – mit Plexiglas abgegrenzt, sodass Arbeitende nur alleine an einem Platz sitzen können. Die Coronaschutzmaßnahmen werden in dem Verteilerzentrum teilweise als Vorwand genutzt, die Arbeitenden noch stärker von einer Vernetzung abzuhalten, wie noch gezeigt werden wird. Hier überprüft der Leiharbeitsmanager, ob alle, die kommen sollten, zur Arbeit gekommen sind. Er überprüft, nach den anderen beiden Sicherheitschecks (der Magnetkennung und der Selbsteintragung am Klemmbrett) also zum dritten Mal die Anwesenheit der Arbeiter*innen. Die Firma befürchtet, dass manche Arbeitenden ihre (möglicherweise illegal in Österreich aufhältigen) Verwandten oder Bekannten, mit der eigenen Identitätskarte zur Arbeit schicken. Der Manager sieht den meisten Personen in die Augen, nennt (teilweise) die jeweiligen Namen und notiert dann gegebenenfalls die Anwesenheit.

Im Pausenraum warten Arbeitende darauf in die Verteilerhalle arbeiten zu gehen. Allerdings müssen Arbeitende dazu erst auf ein Signal warten. Entweder Vorgesetzte machen rufend darauf aufmerksam, dass die Arbeit beginnt, oder man merkt, dass die Arbeiter*innen in die Halle zu gehen beginnen und schließt sich dem schweigenden Strom an. In ersterem Fall wird meist forsch kommuniziert, als hätte man seinen – ohne Kommando niemals explizit erkennbaren – Einsatz verpasst.

Wenn schließlich ersichtlich ist, dass der Arbeitseinsatz der einzelnen Arbeitenden vom Management gefordert wird, dann gehen Arbeitende aus dem Pausenraum in Richtung der Verteilerhalle. An der Wand des Gangs ist ein Flachbildschirm montiert, der eine Echtzeitaufnahme der gehenden Arbeitenden zeigt. Jede*r von ihnen sieht sich auf dem

Bildschirm mit einem virtuellen farbigen Kreis umringt. Der dient der Erinnerung an den Covid-19-Sicherheitsabstand. Ist der Kreis grün, so ist alles in bester Ordnung und man hält den Abstand ein. Ist er gelb, ist er scheinbar schon minimal verletzt, ist er rot, so steht man sich eindeutig zu nahe, um Infektionsrisiken mit dem Virus zu verringern – wobei bei einer erheblichen Belegschaft pro Schicht Aerosole ein Infektionsrisiko darstellen, was aber vom Management nicht thematisiert wird. Konsequenzen gibt es allerdings keine. Außerdem wird bei der Arbeit in der Verteilerhalle häufig die Mindestabstandsregel nicht eingehalten. Diese ist aufgrund der baulichen Struktur, der Organisation der Arbeitsaufgaben und des Arbeitsdrucks häufig unmöglich einzuhalten.

Vorbei an dem Bildschirm steigt man treppab in die Verteilerhalle (siehe Skizze 1 und 2), in der die Arbeitszeit der manuellen Einfacharbeiter*innen im Verteilerzentrum absolviert wird. Erst beim Betreten der Halle registriert man in der digitalen Stechuhr den Anfang der eigenen Arbeitszeit. Das Unternehmen hat also darauf geachtet, dass Arbeiter*innen weder die Umkleidezeit noch die Zeit der vier vom Management angeordneten Sicherheitschecks noch die Wartezeit vor dem Arbeitseinsatz als Arbeitszeit verbuchen können. Diese Zeit ist allerdings sehr wohl Arbeitszeit und sollte als solche verbucht und entgolten werden, da sie insbesondere vom Management angeordnet ist. Sie kann bis zu 30 Minuten beanspruchen. So werden Arbeiter*innen bereits am Beginn des Tages um einen Teil ihrer Bezahlung gebracht.

Nach dem Einstecken geht man in eine Ecke der Verteilerhalle zur *Tafel* (Skizze 1), an der die Arbeiter*innen täglich auf Positionen zugeteilt werden. Hier wartet eine*r der Betriebsmanager*innen, diese sind für die tägliche Zuteilung der Arbeiter*innen (teilweise neu, meist aber zu üblichen Tätigkeiten) zuständig. Die Möglichkeiten der zugeteilten Arbeitstätigkeiten werden im Folgenden beschrieben.

Insgesamt gibt es im Verteilerzentrum neun verschiedene Positionen, die mit unterschiedlichen Arbeitsabläufen und Aufgaben betraut sind. Fünf der Arbeiten im Verteilerzentrum sind im Bereich der einfachen Dienstleistungsarbeit tätig. Die Position der *Kartonage* (1), die *Paketaufleger*innen* (2), die *Fließbandarbeiter*innen* (3), die *Paketannahme* (4), und die *Sortierer*innen* (5) (Nummerierungen entsprechen den Verortungen auf den Skizzen 1 & 2). Darüber hinaus gibt es noch jene Arbeiter*innen, die in der Hierarchie ein wenig aufgestiegen sind und zumindest von der Firma des Onlineversandhandels übernommen wurden, also nicht mehr für die Leiharbeitsfirma arbeiten, die gehören meist zum *Unterstützungsteam* (6) oder sie sind *Betriebsmanager*innen* (7) letztere übernehmen Vorarbeiter*innenfunktion. Die *Schichtmanager*innen* (8) und schließlich der/ die *Leiharbeitsmanager*in* (9) werden als Management bezeichnet, da sie den Einsatz der Arbeitskräfte koordinieren und planen. Es gibt auch noch eine örtliche Sonderposition in

der Halle, an der Arbeitende sitzen, die von der Onlineversandfirma übernommen wurden und allfällige koordinierende Tätigkeiten ausführen. Sie werden im weiteren Verlauf „*die Stationären*“ genannt (10). Diese sitzen an einem Posten am Anfang der Lagerhalle. Sie kontrollieren auf Computern Abläufe des Verteilprozesses und können die Arbeiter*innen so überwachen.

Im Anschluss ist eine Skizze der Verteilerhalle mit den entsprechend verorteten Arbeitspositionen und ihrer Anordnung hinzugefügt (siehe Skizze 1). Die bauliche Struktur des Verteilerzentrums zu begreifen, ist erstens zentral um den Grad an Zergliederung der Arbeitsschritte und die damit einhergehende Dequalifizierung (und Entfremdung) der Arbeiten zu begreifen. Zweitens reflektiert die Zergliederung des Arbeitsprozesses den hohen Grad der Trennung zwischen planender Management- und ausführender Arbeiter*innenaktivität. Drittens ist ihre Beschreibung zentral, um das Ineinandergreifen verschiedener Herrschafts- und Kontrollmechanismen zu analysieren. Somit ist die Aufschlüsselung der verschiedenen Arbeitspositionen entlang des Fließbandes die zentrale Beobachtungseinheit im Hinblick auf die Analyse des digitalen Taylorismus und seiner betrieblichen Herrschaftsinstrumente. Die prekären migrantischen Leiharbeiter*innen werden im Prozess der Planung und Arbeits(ein)teilung durch das Management zu Operanden in gewinnorientierten Gleichungen reduziert. Die anteilmäßig größten Gruppen an Arbeitenden entfallen auf die Sortierer*innen, gefolgt von den Paketaufleger*innen, beide sind digital überwacht. Diese Überwachung und Quantifizierung der Arbeit der verschiedenen Positionen ist eng mit der Berechnung von tagesaktueller Paketein- und -ausfuhr und deren Planung, sowie mit der Planung des Arbeitskräfteeinsatzes verknüpft.

5.2 Digital-tayloristisch zergliederte Arbeit im Verteilerzentrum

Von besonderer Relevanz am digitalisierten Fließband sind die Positionen der Sortierer*innen und der Paketaufleger*innen. Diese beiden Positionen werden digital überwacht. Deswegen sind sie für die Managementkontrolle aller übrigen Positionen entlang des Fließbandes zentral, da alle anderen in dessen technische Kontrolle eingeordnet sind. Zunächst soll allerdings das Ineinandergreifen aller Arbeitsschritte am Fließband beschrieben werden. Das ist vor allem zum Verständnis der Managementkontrolle nötig. Anhand der räumlichen Anordnung der verschiedenen Positionen hintereinander am Fließband wird ersichtlich, wie die verschiedenen Kontrollformen ineinandergreifen.

Die Paketaufleger*innen am Anfang des Fließbandes werden digital überwacht, damit das Management in Echtzeit einsehen kann, wie viele Pakete auf dem Fließband landen. Die Fließbandarbeiter*innen und die Paketannahme (Positionen 3 und 4, Skizze 1) müssen so

schnell arbeiten, wie die Pakete am Fließband ankommen. Die Sortierer*innen, am Ende des Fließbandes, werden digital überwacht, wodurch sich der Fortschritt der Sortierung der auf das Fließband gelegten Pakete kontrollieren lässt. Somit wird durch die Kontrolle der Paketaufleger*innen die Arbeitsgeschwindigkeit mittels Paketfrequenz am Fließband für alle anderen Arbeiter*innen vom Management gesteuert, da sie der technischen Kontrolle durch das Fließband ausgesetzt sind. Diese Beobachtung ist der Ausgangspunkt für die Analyse des sozio-technischen Panoptikons der Verteilerhalle des Onlineversandhandels. Außerdem ist die Ausgestaltung der Arbeitsabläufe, sowie der ausgeübte Managementdruck auf beide Positionen maßgeblich für das gesamte Betriebsklima im digital-tayloristischen Panoptikon. Mit anderen Worten, sie beeinflussen alle anderen Arbeitenden.

*Kartonagearbeiter*innen*

Die Kartonagearbeiter*innen stellen den Beginn des Verteilungsprozesses dar. Sie stehen am Anfang der Halle (auf Position (1) in der Skizze) und sorgen dafür, dass laufend Kartonboxen, mit Paketen darin zu den Paketaufleger*innen an die Fließbänder gebracht werden. Die Anzahl der Pakete in ihnen variiert stark, zwischen mindestens zweistelligen Beträgen bis zu mehreren hundert Paketen pro Box, abhängig von der Größe der Pakete in den jeweiligen Boxen. Diese Variationen können im Verlauf eines stressigen Arbeitstages wichtige Implikationen für die Planungstätigkeit des Managements haben, wie ich in Abschnitt 5.3 und 5.5 analysieren werde.

Die Kartonagearbeiter*innen ziehen diese Boxen mittels Hubwagen auf ihren hölzernen Unterlagen – den Paletten – zu den Paketaufleger*innen am Fließband. Sie entsorgen darüber hinaus allfälligen Karton und Plastikmüll und heben mit ihrer Körperkraft die leeren Paletten und geben sie in einen Container, der speziell für die Entsorgung der Paletten bereitgestellt ist.

*Die Paketaufleger*innen*

Nach der Arbeitsgeschwindigkeit der Paketaufleger*innen (2) (siehe Skizze 1) müssen sich alle weiteren Arbeiter*innen, die am Fließband arbeiten, richten. Das Management kontrolliert mit ihrer Arbeitsgeschwindigkeit die aller anderen Arbeiter*innen am Fließband. Sie sind außerdem in Teams zu drei Personen organisiert.

Die erste Person im Team – hier zum Verständnis Person A genannt – muss Pakete auf das Fließband legen. Person B scannt jedes Paket einzeln, mit einem Gerät, das daraufhin ein Etikett druckt. Person B klebt dieses Etikett dann auf das entsprechende Paket und das bei

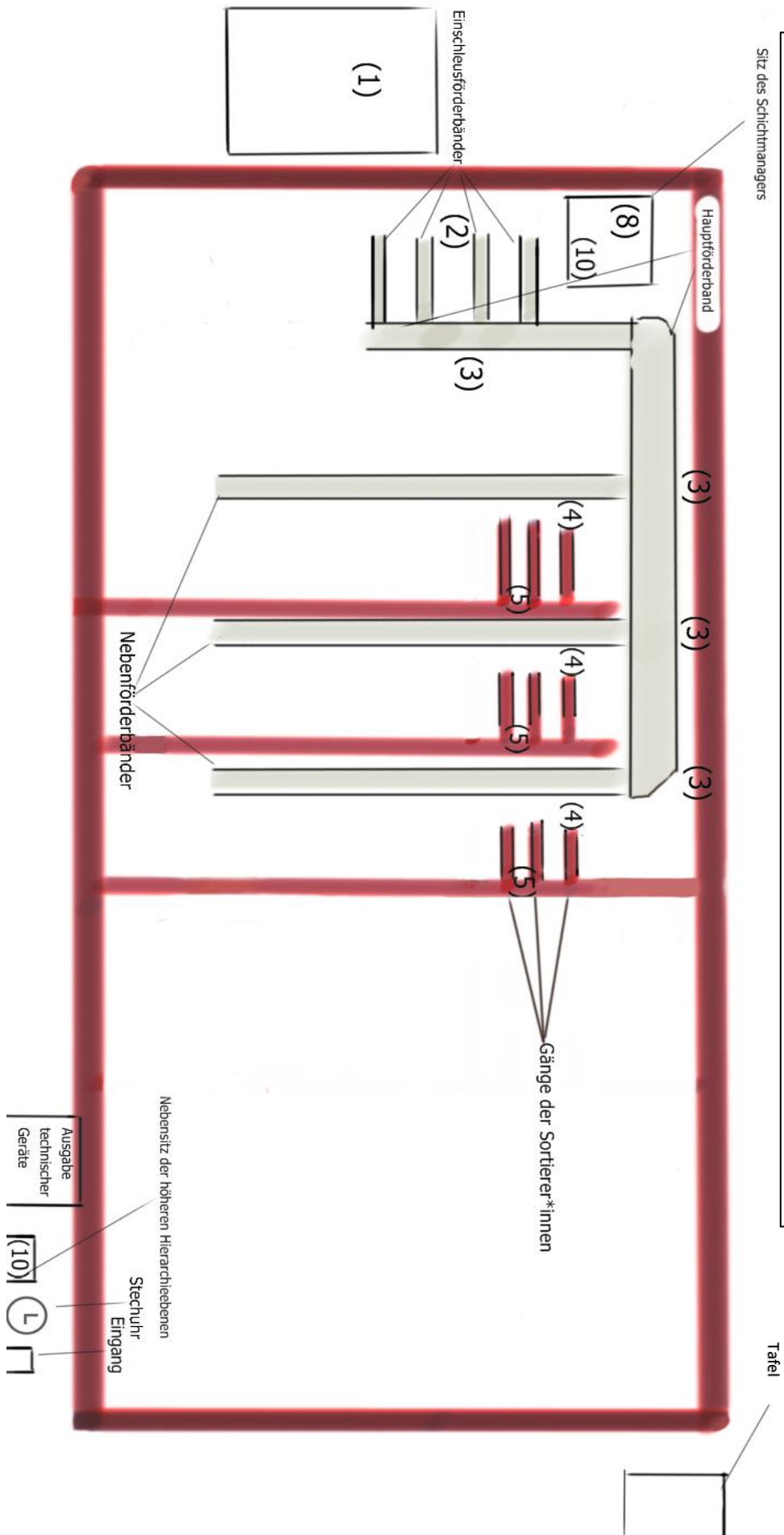
einem Sollwert (einer Managementvorgabe) von mehreren Tausend Paketen pro Stunde. Die gescannten und etikettierten Pakete zählt das Gerät ab und übermittelt eine Echtzeitstatistik an das digitale Überwachungssystem, in das die Managementebenen (Position 8; Skizze 1) Einsicht haben. Person C im Team liest jedes Etikett und übernimmt eine entsprechende Vorsortierung. Sie weist die Pakete mit einem Stoß, den jeweils in die Arbeitsbereiche führenden Förderbändern zu. Die Paketaufleger*innen arbeiten sehr schnell und sehr schwer. Die meisten Arbeiter*innen des Paketauflegeteams sind nach ihrer Arbeit körperlich vollkommen erschöpft und müssen nach nur wenigen Stunden Arbeit ein bis zwei Stunden rasten, dösen oder schlafen – selbst junge, leistungsfähige Arbeiter erzählten davon.

*Die Fließbandarbeiter*innen*

Die Fließbandarbeiter*innen (3) (Skizze 1) (der Name soll nicht trügen, es handelt sich nicht um eine Überbezeichnung, sondern um eine Arbeitsaufgabe von jenen, die nur mit den Paketen auf dem Fließband interagieren) stehen am Fließband, und zwar dort, wo es ausgewählte Pakete auf die Nebenförderbänder zu verteilen gilt. Sie sind dafür zuständig die Paketetiketten zu lesen und zu erkennen, ob das jeweilige Paket auf das betreffende Nebenförderband (und somit in den betreffenden Arbeitsbereich) gehört oder auf dem Hauptförderband verbleiben soll. Sie belassen dann dementsprechend das Paket auf dem bisherigen Hauptfließband oder geben ihm einen Schwung, sodass es auf das dahinterliegende neu beginnende Nebenförderband (siehe Skizze 1) gelangt. Sie sind für die Sortierung der Pakete im Verteilerzentrum derzeit unabdingbar, allerdings läuft ihre Arbeit Gefahr in naher Zukunft technischer Rationalisierung zu weichen. Sie stehen überall dort, wo Pakete in einen spezifischen Arbeitsbereich (siehe Skizze 2) verfrachtet werden sollen. Die Fließbandarbeiter*innen müssen somit mehrere Tausend Paketetiketten in einer fünfstündigen Schicht lesen und den Paketen entsprechend einen Stoß geben oder nicht.

Paketannahme

Die Paketannahmearbeitenden stehen in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen auf Position Nummer (4) (Skizze 1) und nehmen Pakete vom Förderband. Sie sehen sich deren Etiketten an und legen Pakete auf eine Ablagestation am Ende des der Beschriftung entsprechenden Sortierganges. Auch ihre Arbeit läuft Gefahr in naher Zukunft digitalisiert und mechanisiert zu werden, wenn die entsprechenden Maschinen Lesevorrichtungen haben, die Menschengenau ersetzen.



Beschreibung Skizze 1:

Die Zahlen (1) bis (10) zeigen die im zuvor beschriebenen Positionen an.

Rot markiert sind die Fußgänger*innenwege, die auch das Unternehmen selbst in seinen Verteilerzentren mit auf den Boden befindlichen Klebestreifen markiert hat.

Die grau hinterlegten, mit schwarzen Linien umrandeten Formen symbolisieren Förderbänder. Über die Einschleuseförderbänder werden die Pakete durch die Paketaufleger*innen in den Verteilungsprozess eingebracht. Sie werden über das Hauptförderband in die vier verschiedenen Arbeitsbereiche (siehe Skizze 2) verfrachtet, wo sie zunächst von der Paketannahme (4) vom Fließband genommen und in eine Abholposition gelegt werden und anschließend von Sortierer*innen von diesen Abholstationen in die

Interessant ist, dass die Positionen 3 und 4 (Fließbandarbeiter*innen und Paketannahme) nicht digital überwacht sind. Meiner Analyse zufolge liegt der Grund dafür darin, dass der Maschinentakt zur Kontrolle ihrer Arbeit aus Managementsicht ausreicht.

*Sortierer*innen*

Von diesen Ablagestationen müssen die Arbeiter*innen auf Position (5) (Skizze 1) die Pakete nehmen und sie in der finalen Position im Verteilerzentrum verbuchen. Die Sortierer*innen sind mit Scannern ausgestattet, mit diesen scannen sie die QR-Codes der Pakete, die Geräte kommunizieren mit der Infrastruktur des Verteilerzentrums und die entsprechende Destination des Pakets leuchtet auf. Diese befinden sich in einem der Sortierer*innengänge (siehe Skizze 1). Entlang deren Wände befinden sich Fächer die ggf. aufleuchten. Die Sortierer*innen geben das Paket in das leuchtende Fach und scannen den QR-Code des Faches. Anschließend geben die digitalen technischen Geräte ein Geräusch von sich, das zeigt, ob das Paket richtig oder falsch sortiert wurde.

„Man ist immer mit dem Gerät bei der Arbeit, man hört das bekannte Geräusch ‚düdü‘ alles gut ‚didi‘ alles schlecht, man schaut, wo das Problem ist.“ (Georgi)

*Unterstützer*innen*

Die Unterstützer*innen (6) (Skizze 1) kommen zum Zug, wenn die Etikettierung der Paketaufleger*innen, die Sortierung der Pakete durch Fließbandarbeiter*innen oder die Paketannahme nicht der Destination des Paketes im Verteilerzentrum entspricht. Wurde ein Paket in den falschen Arbeitsbereich befördert oder ist der QR-Code beschädigt, so verbuchen das die Sortierer*innen mit ihren digitalen Geräten und die Unterstützer*innen rücken dann nach Bedarf aus (bzw. gehen ohnehin ständig hin und her, von einem Ende der Halle zum anderen, da solche Fehler ständig passieren). Sie scannen die Pakete und bringen sie entweder zur richtigen Position im Verteilerzentrum oder gegebenenfalls zurück zum Paketauflegeteam.

*Betriebsmanager*innen*

Betriebsmanager*innen (7) (Skizze 1) sind dafür zuständig, dass alle flexibilisierten Leiharbeitskräfte, aber auch die bereits übernommenen Hilfsarbeiter*innen, einem Posten zugewiesen werden. Sie sind von der Hierarchieebene zwei Stufen über den Leiharbeiter*innen und eine Hierarchiestufe über denen, die das Unternehmen übernommen

hat und die oft Hilfsarbeiter*innenaufgaben ausführen aber teilweise zusätzlich Vorarbeiter*innenfunktion innehaben.

Die Betriebsmanager*innen sind in erster Linie für die Zuteilung der individuellen Arbeiter*innen zu Arbeitsplätzen zuständig. Sie handeln dabei vor allem nach Erfahrungswerten, wer sich – aus Managementsicht – in welcher Position halbwegs geeignet angestellt hat. Stellt sich eine Arbeiter*in in einer Position als halbwegs „funktionsfähig“ im Sinne des Managements heraus, dann wird sie meist wieder dort eingeteilt.

„Wenn man viel zu gut ist, dann versuchen sie eine andere Tätigkeit zu geben und zu schauen, ob er das auch schafft. (...) Oder, wenn man zu langsam ist, wahrscheinlich gibt es dort ein Problem. ‚Lass uns das besprechen und wir finden auch eine andere Position für dich, wo du dich besser fühlst, dass du einen besseren Output hast.‘“ (Georgi)

Der Schichtmanager

Der Schichtmanager (8) (Skizze 1) ist dafür zuständig die Arbeiter*innen zu koordinieren und den Arbeitsprozess in der Verteilerhalle am laufenden Band zu überwachen. Die digitale Überwachung mittels Computer und Statistiken hilft ihm dabei. Er sieht, wo wie viele Arbeitende tätig sind und wie viele Pakete sie bearbeitet haben. Er macht gegebenenfalls an gewissen Orten persönlich Druck, oder schickt einzelne Mitarbeiter*innen an bestimmte Positionen, an denen gerade besonders viel Arbeit anfällt.

Anzumerken ist hier, dass die Planung des flexiblen Arbeitskräfteeinsatzes meist derart geschieht, dass bestimmte Positionen (besonders die der Sortierer*innen) meistens unterbesetzt sind. Sortierer*innen werden formell in Teams eingeteilt. Deren Mitglieder arbeiten allerdings alleine in unterschiedlichen Gängen. Sie werden vom Management als ‚Team‘ in Arbeitsbereiche entsandt (siehe Skizze 2), um sich die Arbeit, die in den verschiedenen Gängen dieser Arbeitsbereiche anfällt, aufzuteilen. So sollen sie sich ‚im Team‘ die Arbeit flexibel aufteilen, sodass letztlich viel Arbeit von wenigen Menschen erledigt wird. Sofern nämlich ‚Sortierer*innenteams‘ eingearbeitete Arbeiter*innen beinhalten, werden diese ‚Teams‘ standardmäßig unterbesetzt. Erst wenn die Arbeitslast ankommender Pakete aufgrund des Zeitdrucks und der Arbeitsbelastung überhaupt nicht mehr bewältigt werden kann, werden zusätzliche Arbeiter*innen zur Aushilfe geschickt. Das ist vermutlich eine kalkulierte Kostenersparnisstrategie des Unternehmens.

Schichtmanager*innen sind vor Ort erkennbar nur dem Leiharbeitsmanager untergeordnet. Erstere sind allerdings hierarchisch gesehen die höchsten Arbeiter*innen in der Verteilerhalle, da Letztere nur selten zu Inspektionen oder anfangs der Schichten in die Halle kommen. Auch ist unklar, ob es eine de-facto Weisungsbefugnis von Leiharbeits- zu Schichtmanager gibt, da

Ersterer für die Leiharbeitsfirma, und Letzterer für das Onlineversandhandelsunternehmen arbeitet. Sie müssen allerdings eng kooperieren, da beide dafür verantwortlich sind den Arbeitseinsatz entsprechend des Paketaufkommens zu planen.

*Der/ die Leiharbeitsmanager*in*

Der/ die Leiharbeitsmanager*in (9) (Skizze 1) erstellt die Dienstpläne und gibt vor wer wann zur Arbeit kommen muss. Er/ sie kommuniziert das auch über eine WhatsApp-Gruppe, in die nur er/sie und seine/ ihre Stellvertreter*innen (vier andere unbekannte Personen) schreiben können. Die Stellvertreter*innen des Leiharbeitsmanagers werden nicht vorgestellt, überhaupt bekommen sie Leiharbeiter*innen nicht zu Gesicht. Sie senden lediglich stellvertretend für den/ die Leiharbeitsmanager*in Dienstpläne per WhatsApp-Gruppe. Daraus folgt, dass Leiharbeiter*innen teilweise verschiedene ‚Dienstpläne‘ zu den folgenden Tagen von verschiedenen Leuten per WhatsApp geschickt bekommen, was zu Verwirrung führen kann, da in manchen dieser Dienstpläne Anwesenheit gefordert werden kann, während andere ein Fernbleiben von der Arbeit vorgeben.

Der/die Schichtmanager*in (und dessen Stellvertreter*innen) sind damit für die Planung des flexiblen Leiharbeitskräfteeinsatzes und auch für die Entlassung von Arbeiter*innen zuständig. Darüber hinaus kommuniziert er/ sie die Zielvorgaben, in Form von absoluten Zahlen in tausenden Paketen, die der/ die Schichtmanager*in in einer Schicht abzuarbeiten hat. Anhand der Auftragslage plant der/ die Leiharbeitsmanager den Einsatz von Leiharbeitskräften:

„But both of them you know, the employer and the Leihfirma. They know, I receive this week 1000's of packages so I need urgently 20, 50 workers.“ (Kovu)

Die Stationären

Hierbei (10) handelt es sich um Arbeiter*innen, deren genaue Aufgabe dem/der Hilfsarbeiter*in verborgen bleibt. Augenscheinlich ist, dass alle von ihnen zumindest von der Onlineversandhandelsfirma ‚übernommen‘ sind. Manche arbeiten als Betriebsmanager*innen, manchmal sitzt auch der/ die Schichtmanager*in an einer der beiden Positionen, die in der Skizze mit (10) eingezeichnet sind. Zumeist ist der/die Schichtmanager*in aber an der mit (8) markierten Position, die es ihm ermöglicht die zentrale Aufgabe der Paketaufleger*innen zu überwachen und gegebenenfalls mehr Druck auf sie auszuüben.

Die Stationären dienen teilweise als Auskunftspersonen. Da man keinerlei Anweisung bekommt, zu welcher Tätigkeit man welche Geräte benötigt, oder wie man diese richtig in Betrieb nimmt, fragen Arbeiter*innen häufig dort nach.

5.2.1 Der Alltag digital-tayloristischer Arbeit

Nach der Zuteilung einer spezifischen Position müssen sich die meisten Arbeiter*innen – speziell die der Gruppen 2, 5, 6, auf die die meisten zugeteilten Personen entfallen – digitale Geräte holen, die zentral für die Ausführung, Steuerung und Überwachung ihrer Arbeitsabläufe sind. Die Beschreibung von zwei dieser Tätigkeiten ist zentral für das Verständnis des Arbeitsprozesses im Verteilerzentrum. Einerseits werde ich die Arbeit des Paketauflegens und andererseits jene der Sortierer*innen detailliert beschreiben (5.2.2 und 5.2.3) und anschließend im Kontext verschiedener zentraler Kategorien analysieren. Die Zentralität dieser beiden Arbeitsschritte für die betriebliche Kontrolle, Herrschaft und Organisation der Arbeit im Verteilerzentrum und im Verteilprozess liegt darin begründet, dass die eine am Anfang und die andere am Ende dieses Prozesses steht. Beide sind in einer Art und Weise digital überwacht, die (durch zwischenzeitliche despotische Sanktionierung) die Individuen zu einer ständigen Selbstkontrolle anhält. Andere Positionen, werden im Hinblick auf die Arbeitsleistung nicht digital überwacht. Sie sind aber der technischen Kontrolle der Maschinen und ihrer Geschwindigkeit unterworfen.

Die Maschinen und ihre Geschwindigkeit sind allerdings nicht von den Menschen unabhängig, auch wenn sie während des Arbeitsprozesses als objektive Instanz erscheinen. Sie sind vielmehr direkt, bewusst vom Management gesteuert. Kovu formuliert das so:

„[Y]ou have to work like a machine (...). But people are controlling the machine, when they want the machine to work, they just put it on and the machine works. But when they want to go to break time, they put it off.“ (Kovu)

Am Fließband müsse man laut Kovu wie eine Maschine arbeiten, da sich die Arbeitenden der Geschwindigkeit der Maschine anpassen müssen. Allerdings obliegt die Kontrolle der Geschwindigkeit der Maschine dem Management. Dieses kontrolliert das Management mittels Paketaufleger*innen. Da diese eine bestimmte Anzahl an Paketen pro Zeiteinheit auf das Fließband heben, und die Fließbänder in einer gewissen Geschwindigkeit eingestellt sind, müssen sich die folgenden Positionen entlang des Fließbandes (3, 4 und 5) nach dieser Geschwindigkeit richten. Das Management verfolgt die Anzahl der auf das Band gelegten Pakete digital und macht persönlichen Druck, wenn die Anzahl der Pakete pro Zeit am Fließband zu niedrig ist. Dadurch, dass das Management besonders viel Druck auf die Paketauflegeteams macht, sorgt es dafür, dass alle Arbeiter*innen weiter hinten am Fließband (3 und 4) den Arbeitsdruck ‚rein‘ materialisiert durch das Fließband bekommen. Da diese Arbeitenden nicht sehen, dass diese Geschwindigkeit menschengemacht ist, sehen sie sich einer objektiven Instanz – der technischen Kontrolle – gegenüber untergeordnet. „Der Arbeiter oder Mitarbeiterin, die die Pakete sortiert hat diesen Überblick nicht“ (Georgi). Sie erleben das

Arbeitsvolumen als scheinbar objektiv. Das ist auch im Sinne des Managements, denn laut Georgi ist es aus dessen Sicht „nicht so optimal für den Prozess“, „wenn alle informiert werden“ (Georgi). Arbeiter*innen an diesen nachfolgenden Positionen, müssen mit der Arbeitslast, die das Fließband bringt, schlicht fertig werden oder Hilfe anfordern, wovon die meisten zurückschrecken, da das vom Management als schwache „Performance“, also als geringe bzw. langsame Arbeitsleistung gewertet wird, was zu Konsequenzen, wie Mahnungen zu schnellerer Arbeit, Drohungen, bis hin zur Kündigung führen kann (siehe Abschnitt 5.4 und 5.7). Die Paketaufleger*innen sind in diesem Kontext die zentrale Position für den Verteilprozess und für das Management, denn wenn das Management ihnen genug Druck macht, und diese Arbeiter*innen dadurch genügend Pakete auf das Fließband legen und die Fließbänder schnell genug laufen, arbeiten alle weiteren Positionen, deren Arbeit (unter anderem) vom Fließband gesteuert wird – also Position (3), (4) und (5) – auch so schnell wie vom Management zur Erfüllung der Zielvorgaben geplant.

Die Geschwindigkeit der Fließbänder bzw. die Frequenz ankommender Pakete ist selbst für einen jungen Mann in guter körperlicher Verfassung enorm belastend. Nach nur zwei bis drei Stunden der Arbeit am Fließband war ich, sowie andere Arbeitende bereits äußerst ausgelaugt. Kovu beschreibt die Geschwindigkeit der Arbeit und die Belastung aufgrund des Managementdrucks so:

„It is the same. When you are in the workhouse, if you are old, young, extremely young, if you are a woman, it's up to you. You are working here for this firm, in this position. A lot of packages are coming, you have to sortieren, you know. Egal, if you are a woman and say aaaah, then they tell you to go home! If you are not making it, they terminate you easily. (...) It's very difficult (...). This is physische Arbeit. This is hard work, you know. Also für jeden Menschen ist das schwer, 30, 40 Kilo. Du kannst die Pakete nicht vom Boden aufheben, du musst [das Heben] mit den Knien oder was unterstützen, support with the legs you know. So, the work is very difficult, the work is so horrible, that's what I'd say.“ (Kovu)

“You know the workload is very much. Because there are too much, you know, packages. The cartons, the big Schachtel.“ (Kovu)

Arbeiter*innen erzählen, dass sie nach der Schicht meist ein bis zwei Stunden ruhen mussten, da sie derart erschöpft waren von der Belastung. Die Paketaufleger*innen (es wurden, soweit ich beobachten konnte, nur Männer* zur betreffenden anstrengenden Tätigkeit ausgewählt) werden also zum Werkzeug der oberen Hierarchieebenen, damit die Zielvorgaben in Form von versandten Paketen erfüllt werden. Am anderen Ende des Verteilprozesses stehen die Sortierer*innen, die im Kontext ihrer Arbeitsgeschwindigkeit stark abhängig davon sind, wie schnell, wie viele Pakete auf dem Fließband ankommen. Sie sind das erhaltende Ende des Arbeitsprozesses im Verteilerzentrum. Sie sind diejenigen, die die geplant schnelle Flut an

Paketen bündigen müssen und in die zum Versand fertigen Boxen (in den Regalfächern) schichten müssen.

In den folgenden zwei Unterkapiteln werde ich die Arbeit, ihre digitale Steuerung und Überwachung der Paketaufleger*innen (Kapitel 5.2.2) sowie jene der Sortierer*innen (Kapitel 5.2.3) beschreiben. Davor sei noch erwähnt, dass die Zentralität dieser beiden Positionen für das Management auch mit dem Fakt bewiesen werden kann, dass lediglich diese beiden Positionen dahingehend unter digitaler Überwachung stehen, wie schnell sie arbeiten. Beide Gruppen haben unterschiedliche, aber in ihrer Überwachungsfunktion sehr ähnlich funktionierende digitale Geräte. Bei beiden kommt es zu einer Zählung jedes für das Management relevanten Handgriffs. Das bedeutet bei den Paketaufleger*innen wird jedes aufs Fließband gelegte und etikettierte Paket gezählt und anschließend der Arbeitszeit gegenübergestellt. Bei den Sortierer*innen wird analog jedes in der finalen Position im Verteilerzentrum verbuchte Paket gezählt und anschließend der (digital erfassten) Arbeitszeit gegenübergestellt. Daraus erstellt das Management Statistiken, in Form von Rankings. Die Arbeitenden, werden in einer Rangordnung angezeigt, je nachdem wer mehr Pakete in weniger Zeit einordnet, landet auf einem höheren Platz. Diese automatisch generierten Statistiken über die einzelnen Mitarbeiter*innen, sind dem Management ständig und in Echtzeit einsehbar. Die Arbeitenden wurden zu einer derartigen personalisierten Datenverwertung nie befragt und mussten nie explizit zustimmen.

5.2.2 Pakete auflegen – Arbeit am Anfang des digitalen Fließbandes

Die Paketaufleger*innen arbeiten in Teams von drei Leuten. Von diesen Teams ist nur eine Person digitaler Überwachung ausgesetzt, aber diese reicht dem Management zur Überwachung des gesamten Teams. Mehrere Teams, bestehend aus drei Menschen, stehen am Anfang des sich verzweigenden Fließbandes und befördern Pakete, die ihnen die Kartongearbeiter*innen bringen, auf ebendieses. Die erste arbeitende Person hebt mehrere Stunden lang durchgehend Pakete auf das Fließband. Die zweite Person arbeitet mit einem Gerät, das zugleich Scanfunktion hat und Etiketten drucken kann. Diese Person scannt zunächst jedes einzelne Paket bzw. den darauf befindlichen QR-Code. Das Gerät druckt daraufhin ein Etikett mit einer Kennung, die Arbeiter*innen verrät, wo das Paket letztlich im Verteilerzentrum sortiert werden soll. Diese Person wird gleichzeitig durch das Gerät überwacht, das ihre Arbeitsschritte anleitet. Es zählt die etikettierten Pakete. Die dritte Person muss das Etikett lesen und nimmt eine Vorsortierung der Pakete je nach Arbeitsbereich vor (siehe Skizze 2). Je nach Information auf dem Etikett befördert sie es mit Schwung auf eines der beiden parallel verlaufenden Hauptförderbänder. Mit der Vorsortierung nimmt diese Person den Fließbandarbeiter*innen Arbeit ab.

Das Management steuert die Förderfrequenz der Pakete auf dem Fließband durch die Paketaufleger*innen. Damit ist der Arbeitsdruck oder die Arbeitsverdichtung (einerseits mit der Unterbesetzung im Verteilerzentrum und andererseits) mit der Anzahl aufgelegter Pakete auf das Förderband zu erklären.

Das Management kontrolliert die Paketauflegeteams, indem das digitale Gerät, das Person zwei im Team für ihre Arbeit verwendet, die Arbeitsschritte (etikettierte Pakete) quantifiziert. Insofern kann das Management die Menge etikettierter Pakete genau nachverfolgen. Zum Einlernen der digitalen Kontrolle benötigt es allerdings die Drohungen und Ermahnungen durch die Vorgesetzten, sowie den persönlichen Druck und die Aufforderung schneller zu arbeiten. Zu diesem Zweck sitzt auch ein Teil des Managements neben den Paketauflegeteams (siehe Skizze 1) und kann durch persönliche Intervention jederzeit den Prozess beschleunigen.

“The supervisor is always there and tells you know: Keep going, keep going, keep going, like a machine (...). If you are tired, if you feel you are not so like machine, then they come to you and ask what’s wrong. Why are you like this. If you are not ready, don’t come! Stay at home!” (Kovu)

Das Management gibt im Vorhinein bereits Vorgaben wie viele Pakete jedes Paketauflegeteam pro Stunde auf das Band legen und etikettieren muss. Dabei gibt das Management eine Minimumvorgabe von mehreren tausend Stück aufgelegter Pakete pro Stunde pro Dreierteam vor. Dieser Wert bedeutet für Arbeiter*innen eine rote Linie nach unten, bei deren Unterschreitung die Teams Tadel fürchten oder mit Entlassungen bedroht werden. Das Management erwünscht sich einen noch mehrere hunderte Pakete höheren Wert pro Dreierteam und Stunde. Wird dieser von allen Teams erfüllt kann die gesamte Schichtbelegschaft mit Boni rechnen.

Auch die Managementebenen haben ihre Zielvorgaben in absoluten Paketzahlen. Da mehrere Dreierteams im Einsatz sind, versuchen sie, die schichtspezifische Gesamtvorgabe zu erreichen. Auch hier gibt es eine Minimalvorgabe und einen potenziellen schichtspezifischen Bonus. Beide dieser Zielzahlen, die sich auf das Gesamtarbeitspensum während jeder Schicht beziehen liegen in der Weihnachtszeit im fünfstelligen Bereich. Da die Manager*innen selbst diese Vorgaben einhalten müssen bzw. wollen, machen sie den Paketaufleger*innen besonderen Druck. Bei Erreichung des Zusatzes gibt es Belohnungen für die gesamte Belegschaft, das sind beispielsweise T-Shirts oder Naschereien.

Die vorgegebenen Zielzahlen schwanken allerdings von Schicht zu Schicht. Fest steht, dass die Vorgesetzten den Leiharbeiter*innen ständig persönlichen Druck machen, die Paketanzahl abzuarbeiten, wie Kovu beschreibt:

„You have to be very, very fast. You have to do it like this. They make more pressure, more pressure, screaming, KEEP COMING KEEP COMING, 4000 PAKETE, GO GO GO.“
(Kovu)

In den Paketauflegeteams kann es zu Konflikten kommen. Arbeitende auf Position zwei maßregeln regelmäßig jene auf Position eins bzw. machen ihnen Druck schneller zu arbeiten. Das machen sie deshalb, da sie (Position zwei) digital überwacht werden. Damit sind sie selbst dem Management gegenüber ‚verantwortlich‘ für das Team. So wird die formelle Hierarchie durch den Einsatz einer Vertrauensperson im Team ergänzt, die den Druck des Managements ins Team weiterträgt. Bei Unterschreitung der digital (durch das Gerät von Person zwei) gemessenen Zielvorgaben bekommt das gesamte Team bzw. im Zweifelsfall Person zwei Ermahnungen oder Drohungen der Vorgesetzten zu hören.

Sind die Teams ‚zu langsam‘, sinken ihre Leistungen also unter die Mindestanforderung, kann das das Management zum Anlass nehmen Konsequenzen, bis hin zur Kündigung, zu ziehen. Eine Zielvorgabe wird mittels persönlichem Druck von den höheren Hierarchieebenen (auf Position (10) bzw. (8) in Skizze 1), an die Paketauflegeteams oder insbesondere an Person zwei in diesen Teams weitergegeben. Auf Position zwei werden deshalb zumeist Personen eingesetzt, die die Managementdoktrin (viele Pakete in wenig Zeit zu bearbeiten) besonders übernommen haben (siehe Abschnitt 5.3). Diese Personen werden dadurch trotz hierarchischer Gleichstellung mit den anderen Personen in den Teams vom Management instrumentalisiert, um ihre Zielzahlen als Mindestziel weiter zu kommunizieren.

Ein digital überwachter Etikettierer auf Position zwei im Paketauflegeteam machte beispielsweise dem ersten im Team (der die Pakete auf das Fließband hebt) während einer gesamten Schicht Druck. Das geschah, nachdem ein Schichtmanager wiederholt zu dem Team gegangen war und gesagt hatte, das Team arbeite langsam. Der Etikettierer im Team war allerdings scheinbar der Firmenlogik sehr zugetan und versuchte den Arbeiter auf Position eins im Team mit ständigen Aufforderungen („komm schon“ und „schneller“) und Rügen („du bist so langsam“) zu noch schnellerem Arbeiten zu treiben. Ersterer hievte aber bereits so viele Pakete in kürzester Zeit, wie er konnte.

Aus der Situation erwuchs ein Konflikt, der die gesamte Schicht andauerte und sogar noch in der Umkleide für Gesprächsstoff sorgte. Die Situation illustriert, wie das Management einzelne Arbeitende für die Unternehmensziele gewinnen kann und sie erfolgreich zur Druckweitergabe an andere Arbeitende instrumentalisiert. Voraussichtlich wurde der Paketaufleger, der Stimmung gemacht hatte, üblicherweise auf Position zwei eingesetzt. Das Management setzte nämlich gerne Menschen dort ein, wo es fand, dass sie zuverlässig hohen quantitativen Output leisteten.

Da die Betriebsmanager*innen (7) die Arbeitenden individuell konkreten Tätigkeiten zuteilten, wurden persönliche Faktoren, wie die Motivation einzelner Mitarbeiter*innen besonders schnell zu arbeiten, berücksichtigt, um sie auf jenen Positionen einzusetzen, in denen sie den Druck des Managements weitergeben, wie Georgi erzählte (siehe weiter oben).

Die Betriebsmanager*innen (7) teilen die Arbeitenden jeden Tag zu Arbeitsbeginn an der Tafel (siehe Skizze 1) ein. Dies tun sie mit dem Erfahrungswissen und den Ergebnissen der Statistiken über die Arbeitsfortschritte im Hinterkopf. Während diesem täglichen Ritual wird jeweils einige Minuten überlegt, welche Personen welchen Arbeitspositionen zugeteilt werden sollen. Dabei wird auch überlegt, welche Arbeiter*innen besonders stark die Managementlogik übernommen haben. Diese Arbeiter*innen werden Schlüsselpositionen zugeteilt, wie der Position zwei im Paketauflegeteam. Wie noch in Bezug auf die digitale Überwachung beschrieben wird, wird jede*r einzelne Mitarbeiter*in dazu benutzt den Managementdruck in Paketzahlvorgaben weiterzugeben. Besonders essenziell sind dafür die zentralen Positionen im Paketauflegeteam. Allerdings tragen auch die digitalen Erfassungen der Arbeitsleistungen der Sortierer*innen dazu bei, den Druck weiterzugeben.

5.2.3 Sortieren – die Arbeit am Ende des digitalen Fließbandes

Als Sortierer*in wird man wie in Abschnitt 5.1 beschrieben, am erhaltenen Ende des Verteilerzentrums eingesetzt. Es geht beim Arbeitsprozess des Sortierens darum die Pakete, die das Fließband liefert und die die Fließbandarbeiter*innen (4) von diesem auf Ablagevorrichtungen legen, in Regalfächer einzuordnen (in denen Versandfertige Boxen liegen). So werden Pakete Verteilungsklustern zugeordnet und zum Versand fertig gemacht. Jedes Paket hat ein kleines Etikett, das für Menschengen lesbar ist und es hat ein großes Etikett, auf dem einerseits die Adresse und der Name der Empfänger*innen stehen und andererseits ein QR-Code aufgedruckt ist, der lediglich für die Laser der digitalen Geräte lesbar ist.

Am Anfang der Schicht geht man, wenn man von den Betriebsmanagern (7) als Sortierer*in eingeteilt wurde zur Ausgabe technischer Geräte und holt sich die digitalen Geräte, die zur Arbeit im Verteilerzentrum notwendig sind. Für diese Arbeit wird ein Scanner benötigt, da dieser die Arbeitsschritte vorgibt und diese nur mittels Gerät erledigt, sprich digital verbucht werden können. Das Gerät steuert also zunächst den Arbeitsprozess.

„[D]ie Mitarbeiter arbeiten mit einem Gerät und da steht, ich mache diese Aufgabe, ich drücke nächster Schritt, eine neue Aufgabe taucht auf und ich weiß dann was zu tun ist. Irgendwie, wenn ich draufdrücke, sage ich okay, was ist jetzt, links rechts unten? Nein, es steht immer vor mir.“ (Georgi)

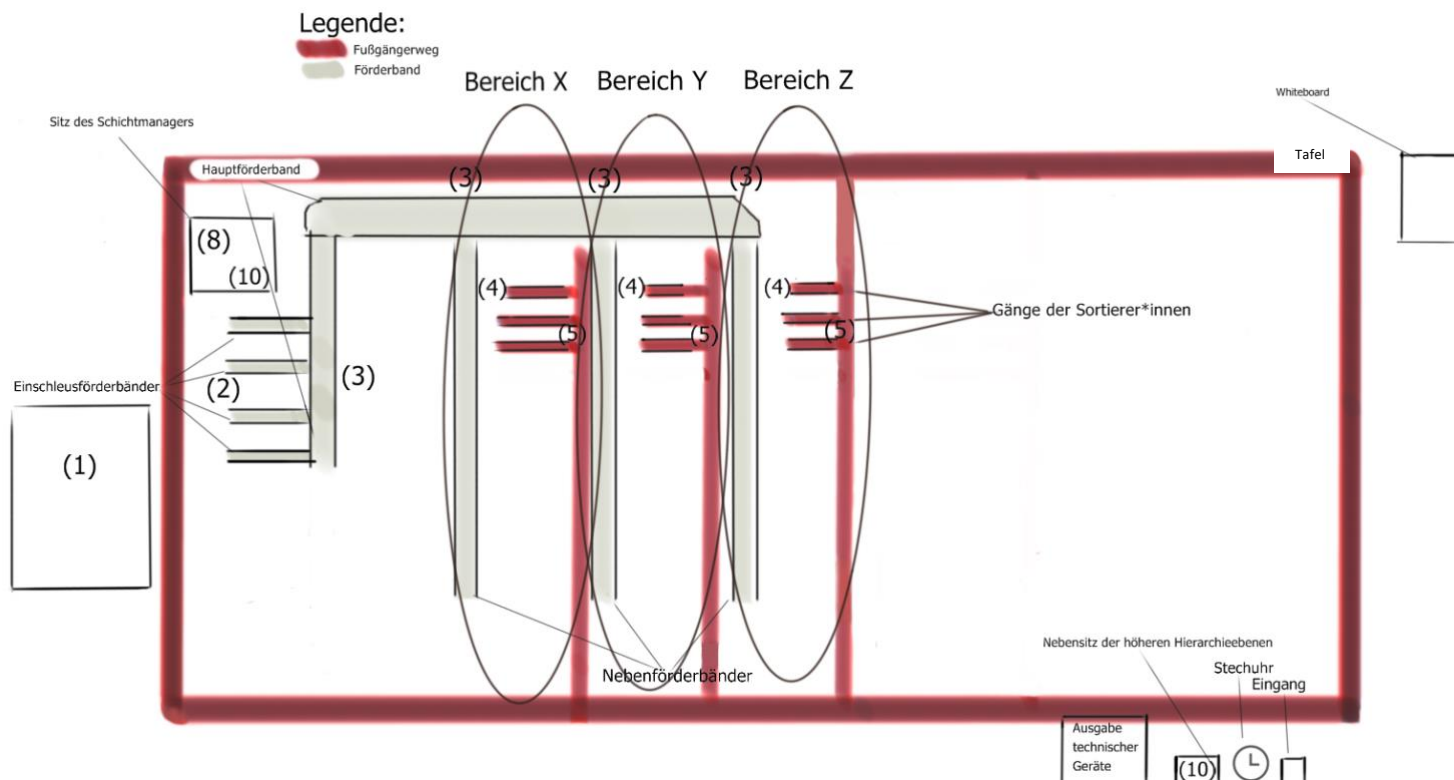
Das Gerät kann nur mittels Login mit der firmeninternen persönlichen Kennung aktiviert werden. Zur Aktivierung muss man sich mit einem Konto einloggen, das die Firma für einen erstellt hat. Man weiß daher nicht, welche Daten über eine*n in diesem Konto gespeichert werden. Man bekommt lediglich einen Benutzernamen und ein Kennwort zugewiesen, mit dem man sich einloggen muss. Mit dem Scanner machen neue Arbeitskräfte auch die anfängliche Schulung. Präziser ausgedrückt, ist es jenes Gerät, das die Arbeitskräfte einschult.

„I: Also, der Scanner ist sozusagen die Anleitung für die Arbeit?“

B: Ja, dort gibt es alles, dort sind alle Einschulungen, Kurse und alle verschiedenen Tätigkeiten, die mit dem Gerät zu tun sind, vom Paket empfangen, bis Pakete senden oder wie man beschädigte Pakete neu verpackt und alles Mögliche. Alles ist dort drin. Einschulungen und alles Mögliche.“ (Georgi)

Schulungen kann man ebenfalls erst machen, nachdem man sich mit der persönlichen Kennung eingeloggt hat. Das Gerät, und somit auch das digitale System dahinter, in das Beschäftigte keinerlei Einblick haben, speichert somit auf ein personalisiertes Konto jedes Mitarbeiters/ jeder Mitarbeiterin deren absolvierte Schulungsmodulare und jeden ausgeführten Arbeitsschritt im Alltag (was selbstverständlich sehr viel nicht gemessene Arbeit ausschließt).

Nachdem man sich am Anfang des Tages einen Scanner geholt und sich eingeloggt hat, muss man am Gerät die tagesaktuelle Tätigkeit (also in diesem Beispiel die der Sortierer*in) auswählen. Danach geht man in den von den Betriebsmanager*innen zuvor zugewiesenen Arbeitsbereich. In *Skizze 2* sind die Arbeitsbereiche mit Ellipsen umringt. Ein Arbeitsbereich umfasst das Nebenförderband des jeweiligen Arbeitsbereichs (X, Y, Z), sowie die Gänge der Sortierer*innen. Diese sind auf der Skizze mit roten Gehwegen, die von schwarzen Linien begrenzt sind, eingezeichnet. Die schwarzen Linien symbolisieren die Regalfächer, in die sortiert wird. In diesen Gängen erledigen die einzelnen Sortierer*innen ihre Arbeit.



Skizze 2

Im Arbeitsbereich muss man sich mit den ein bis zwei anderen Sortierer*innen, die üblicherweise im selben eingeteilt werden, ausmachen, wer welchen Gang, bzw. welche Gänge zu bearbeiten hat. Dieser Aushandlungsprozess geschieht meistens nonverbal. Einzelne Sortierer*innen stellen sich in oder vor gewisse Gänge. Diese Aushandlung ist auch deshalb relevant für die Arbeit, da das Management stets Leiharbeiter*innen zwar nach Auftragslage, aber dennoch standardmäßig in zu geringer Anzahl für den Arbeitsaufwand anfordert. Als Konsequenz sind vor allem die Positionen der Sortierer*innen stets unterbesetzt. In den ersten Arbeitstagen werden Arbeitende zumeist zu dritt vier Gängen zugeteilt. Bereits bei einer derartigen Einteilung ist das Arbeitsvolumen äußerst hoch. Die erfahrenen Kolleg*innen übernehmen meistens zwei Gänge und müssen für diesen Arbeitsaufwand mehrere Stunden im Dauerlauf arbeiten. Die neuen Arbeitenden sind meist relativ langsam, da sie im Umgang mit den digitalen Geräten ungeübt sind. Egal ob neu oder eingearbeitet, bereits die Arbeit in einem einzelnen Gang bedeutet hohen Arbeitsdruck. Dennoch werden Arbeitende schon nach wenigen Arbeitstagen standardmäßig so eingeteilt, dass die Bearbeitung von zwei Gängen notwendig wird. Das bedeutet eine enorme Arbeitsverdichtung und -belastung. In diesen Fällen müssen sich die Betreffenden im Dauerlauf zwischen zumindest zwei Gängen hin- und herbewegen und in hoher Geschwindigkeit viele Pakete aufnehmen, scannen, in ihre Destination legen oder werfen und verbuchen. Obwohl die

Benutzung der digitalen Geräte schnell zu erlernen ist, ist es körperlich äußerst belastend die Pakete einzuordnen, da sie in sehr kurzen Intervallen auf die Ablagen gelegt werden und über 30 Kilogramm wiegen können.

„A lot of packages are coming you have to sortieren, you know. (...) It's very difficult, (...) This is physische Arbeit. This is hard work, you know. Also für jeden Menschen ist das schwer, 30, 40 Kilo wiegen die Pakete. Du kannst sie nicht vom Boden aufheben, (...). So, the work is very difficult, the work is so horrible, that's what I'd say.“ (Kovu)

Sortierer*innen nehmen die Pakete, scannen sie, werfen sie, wie von den Vorarbeiter*innen angewiesen, in die leuchtenden Destinationen und scannen auch diese. Bei einer erfolgreichen Verbuchung gibt der Scanner eine Tonfolge von sich, die Erfolg signalisiert, bei einer falschen Lokalisierung ertönt eine, die den Misserfolg bedeutet. Werden Pakete falsch sortiert oder kommt es zu technischen Fehlern, so bedeutet das für die Sortierer*innen ein Problem, da es für Fehler eigentlich keine Zeit gibt. Die Suche nach einem falsch sortierten Paket konnte bei vollen Säcken mehrere Minuten dauern. Diese Minuten haben Sortierer*innen aufgrund der Frequenz ankommender Pakete am Fließband nicht. Das Gerät aber lässt nicht zu, dass die Arbeit wiederaufgenommen wird, ohne das betreffende Paket zu finden und erfolgreich seiner vorbestimmten Destination zuzuweisen. Arbeitende kennen allerdings geheime Tricks. Wenn man das Gerät neustartet, vergisst es, dass ein Paket falsch verbucht worden war. Allerdings muss das Gerät zu diesem Zweck heruntergefahren und wieder hochgefahren werden. Das bedeutet auch, dass eine neue Anmeldung, eine neue Zuweisung zur aktuellen Tätigkeit und weitere Einstellungen nötig sind, die ebenso Zeit kosten, wie die Suche nach einem verschollenen Paket unter vielen anderen. Es reicht, dass man einige Momente – zum Beispiel für die Suche nach einem falsch sortierten Paket, für eine Neuansmeldung oder auch nur für eine WC-Pause – die Arbeit unterbricht, damit Ablageflächen teilweise schon derart befüllt sind, dass der Arbeitsaufwand kaum mehr aufzuholen ist.

Werden die Ablageplätze zu voll und die Paketannahmearbeitenden (4) können aus Platzmangel keine Pakete mehr auf sie legen, müssen sie diese in dem schmalen Raum zwischen Fließband und der Paketablagestation ablegen. Die kleineren Pakete sammeln sie in Boxen. Damit verringert sich der Platz, den sie zum Arbeiten haben.

Sortierer*innen sind somit mehreren Dynamiken des Drucks ausgeliefert. Sie müssen sich zum Ersten der Arbeitsgeschwindigkeit des Fließbandes unterordnen. Zum Zweiten wussten sie, dass wenn man das nicht schaffte, man es den Kolleg*innen auf Position vier (4) (Skizze 1 & 2) schwerer machte. Zum Dritten sind sie digital überwacht. Die Scanner leiten nicht nur die Arbeit an, sondern zeichnen auch jedes erfolgreich verortete Paket auf.

Zu Beginn wissen Arbeitende noch nichts von den digitalen Überwachungsmaßnahmen. Noch tolerieren Vorarbeiter*innen die langsamere Arbeitsleistung der Neuen. Die Vorarbeiter*innen halten die Arbeitenden an, die digitalen Geräte auf volle Lautstärke zu drehen. Der Sinn erschloss sich nicht gleich. Bei der maximalen Lautstärke der positiven und negativen Audiosignale schmerzen die Ohren. Allerdings liegt der Sinn darin, dass die Vorarbeiter*innen bei mehrfach falschen Verbuchungen auf die entsprechenden negativen Signale aufmerksam werden. Vorarbeiter*innen kommen dann vorbei und fragen, ob alles in Ordnung sei. Wenn die Arbeitenden das Problem dann bereits selbst behoben haben, können sie einfach ja sagen und weiterarbeiten. Vorarbeiter*innen bleiben allerdings noch eine Weile vor dem Eingang zum Sortierer*innengang stehen und sehen zu, ob das tatsächlich der Wahrheit entspricht. Ist das nicht der Fall, greifen sie ein. Das bedeutet, sie gehen zu den Arbeitenden, geben Tipps oder forschere Kommandos, wie die Arbeit und die körperlichen Bewegungsabläufe zu modifizieren seien, um schneller zu arbeiten.

„They show you that they are there, (...) you have to work. Not only work but you have to be fast. Fast. We make the packages, we are scanning, then we have the machine in the hand and scanning. One or two supervisors are there and they stand behind you and they look at you. So, if you are normal scanning, then they are not convinced, they are not happy. You have to be very, very fast.“ (Kovu)

Vorarbeiter*innen weisen Neulinge an, Pakete energischer in die Regalfächer zu werfen und schneller zu scannen. Dadurch werden viele Pakete (zumindest äußerlich) beschädigt. Allerdings wird schnellere Arbeit dadurch ermöglicht und mehr Pakete können pro Zeiteinheit bearbeitet werden. Damit scheinen Arbeiter*innen nach Werten der digitalen Überwachung besser zu arbeiten, während ihre körperliche Leistungsfähigkeit gefordert wird. Das Management kann lediglich die Zahlen an verbuchten Paketen sehen, nicht aber deren Zustand. Durch die schnelle Arbeit schmerzen allerdings auch die Fingergelenke und die Audio- und Videosignale beeinflussen Arbeiter*innen nachhaltig. In diesem Kontext hielt ich in meinem Beobachtungsprotokoll Folgendes fest:

„Gestern merkte ich, wie mich das Anhalten schneller zu arbeiten zu ungestümen Bewegungen anleitete. Ich merkte bei einigen meiner Bewegungen, wie meine Fingergelenke knackten und schmerzten oder wie ich andere Gelenke leicht verletzte, da die Maschinen durch die ankommende Paktmenge einen immensen Druck ausübten.“

„Belastende Lärm- und Lichtsignale (u.a. Laser) während der Schicht: Ich sehe manchmal nach der Schicht noch Farben und wenn etwas in meinem direkten oder peripheren Sichtfeld aufleuchtet oder scheint, dann werde ich auf eine ganz andere Art als zuvor aufmerksam, ich habe das Gefühl, reagieren zu müssen.“ (Beobachtungsprotokoll)

Nach mehreren Tagen ist den meisten Arbeitenden die digitale Überwachung bewusst. Diese Dynamik, dass rein die absoluten Zahlen an verbuchten Paketen als ‚Qualitätskennzahlen‘ (oder eher Quantitätskennzahlen) der individuellen Arbeit dienen, führt zu mehreren speziellen Praktiken, die kontraproduktiv für den Arbeitsablauf zu sein scheinen. Neben der Beschädigungen der Pakete, bearbeiten Arbeitende deshalb vorwiegend kleine Pakete. Letzteres ist dysfunktional für den Arbeitsablauf, da die Bearbeitung größerer Pakete schneller mehr Platz für nachkommende Pakete und somit auch mehr Zeit zu arbeiten schafft. Allerdings verhalten sich die Arbeitenden aufgrund der stetigen digitalen Überwachung und deren Bewusstsein eben nicht funktional, oder kollegial, sondern eher, als würde man sich im Wettlauf gegen die anderen Kolleg*innen befinden.

„[R]ight now it seems like a battleground (...). when you go there you feel like you are going (...) to war.“ (Kovu)

Die Arbeiter*innen wissen, dass am Ende des Tages für das Management nur zählt, wie viele Pakete sie selbst in der Zeitspanne der vom Management erwünschten Anwesenheit in der Verteilerhalle verbucht hatten. Der/ Die ‚erfolgreichste‘ Kolleg*in – das heißt, die Person die vom Management, als die erfolgreichste Sortierer*in gelobt worden war – bearbeitete vorwiegend kleine Pakete. Diese Person wandte die Taktik an, von Gang zu Gang zu gehen und zu ‚helfen‘. Sie bearbeitete aber lediglich ganz schnell die kleinsten Pakete, um ihre Statistik aufzubessern, während die sperrigen arbeitsintensiven Pakete den Gang überfüllten. Das rief nach kurzer Zeit bereits Abneigung gegen ihre ‚Hilfe‘ hervor. Zudem wurde sie vom Management zur ‚Hilfe‘ ausgesandt, sie war daher keine reguläre Sortierer*in, sondern eher eine vom Management instrumentalisierte Arbeiter*in, die nur aufgrund ihrer mobilen Position hohe Zahlen vorweisen konnte.

Intuitiv scheint ihre Arbeitsweise kontraproduktiv zu sein, um den Arbeitsaufwand, den die Fließbänder den Sortierer*innen auferlegen, zu bewältigen. Allerdings ist es angesichts der digitalen Überwachung die erfolgreichste Strategie, um sich individuell gegenüber dem Management zu profilieren. Und somit möglicherweise aus der Leiharbeit übernommen zu werden.

5.3 Zielzahlen – Die neoliberale Managementkonzeption von Erfolg

Die Arbeitsleistung der individuellen Arbeitenden misst die Firma also in bearbeiteten bzw. gescannten Paketen. Die Vorgabe der Zielzahlen sowie die Einmahnung höherer Zahlen an digital verbuchten Paketen obliegt den Managementebenen – Leiharbeitsmanager und Schichtmanager (alle anderen Hierarchiestufen sind nur künstlich als Anreizsystem für Leiharbeiter*innen einerseits und zur Verantwortungsweitergabe bzw. zur Disziplinierung

durch das Management andererseits eingesetzt). Der/ die Leiharbeitsmanager*in muss die Zielzahlen zu bearbeitender Pakete pro Tag erreichen und den Einsatz von Leiharbeiter*innen pro Schicht nach diesen planen. Der/ die Schichtmanager*in muss die jeweiligen Zielvorgaben pro Schicht umsetzen. Beide üben dabei koordinierende Tätigkeiten aus. Während die Leiharbeitsmanager*in die Leiharbeitskräfte koordiniert und für die nächsten Tage entsprechend der prognostizierten zukünftigen Paketsendungen in die jeweiligen Schichten (oder zum Heimverbleib) einteilt, koordiniert der/die Schichtmanager*in das Personal während und vor der jeweiligen Schicht. Erstere*r erstellt somit vor allem tagesaktuell Listen der Arbeitenden, die zum Verteilerzentrum kommen sollen.

„Aber der große Unterschied ist (...), manchmal bekommen die mehr Angebote für die Pakete und wenn viel los ist (...), brauchen sie die Leute von der Leihfirma.“ (Ilias)

„They know, I receive this week 1000's of packages so I need urgently 20, 50 workers.“ (Kovu)

Das führt dazu, dass sich Leiharbeiter*innen oft auf Arbeit einstellen, ohne diese ausführen zu ‚dürfen‘. Auch die Schichtmanager*innen richten sich nach Zielzahlen. Im Gegensatz zum Leiharbeitsmanager ist der Schichtmanager für die Erreichung der schichtspezifischen Zielvorgaben zuständig. Auch den Arbeitenden werden diese Zielvorgaben teilweise genannt, wie Kovu erzählt:

„When they explain we have 30.000 or more, then you have to do it, you have to say ‘30.000 packages, okay’. So it depends on you, you have to work! You have to say ‘okay’. No Matter how much it is, you have to do that.“ (Kovu)

Kovu thematisiert, dass das Management bemüht ist, die Zahlen als Notwendigkeit zu kommunizieren, unabhängig davon, ob der Arbeitsdruck auf die vom Management angeforderten (Leih-)Arbeiter*innen aufgeteilt werden kann oder nicht. Gleichzeitig ist die Ausrichtung der Arbeit während der Schicht auf die Zahlenvorgaben eng mit der Just-in-time Arbeitsweise des Unternehmens und dem flexiblen Leiharbeitskräfteeinsatz verbunden (siehe hierzu auch Abschnitt 5.4). Zusätzlich konnte ich beobachten, dass viele Positionen häufig nicht besetzt waren, sodass Arbeitende mehrere von diesen gleichzeitig bearbeiten mussten. Das Management nützt also im Umkehrschluss nicht den Pool an Leiharbeiter*innen, der ihnen zur Verfügung steht, um alle Arbeiter*innen einen angemessenen Arbeitsaufwand bewältigen zu lassen. Sie besetzen die Positionen des Verteilerzentrums systematisch unter, während sie die eigenen Zielzahlen als Mindestanforderung für den geringen Personalbestand kommunizieren, den die Firma für den entsprechenden Arbeitsaufwand bezahlen möchte.

Auch die tagesaktuelle Einteilung auf verschiedene Positionen im Verteilerzentrum basiert auf Erfahrungswerten wie schnell welche Personen auf welchen Positionen arbeiten, erzählt

Georgi. Daher dient die digitale Überwachung der Frage, wer wo eingesetzt wird. In diesem Sinne werden sowohl die Hilfsarbeiter*innen (Sortierer*innen und Paketaufleger*innen) wie auch Schichtmanagement und vermutlich auch Leiharbeitsmanagement danach bemessen, ob sie die tagesaktuell vorgegebenen Auflagen erfüllen.

*„They are also workers, the [Betriebsmanager*innen]. This kind of (...) pressure comes from managers. They have to do what the managers say. (...) They have to say, ‘you have to do das, das, das. You have to make pressure; you have to make 20.000 packages every day’. (...) This is not from [Betriebsmanager*innen]. They are just implementors (...). This is from the managers.“ (Kovu)*

Kovu erzählt hier von der Funktion der kleinteiligen Unternehmenshierarchie, die ihm zufolge darin besteht, Druck von oben nach unten weiterzugeben. Auch die Betriebsmanager*innen sind dabei formal keine Manager*innen, sondern nur ‚Vertrauenspersonen‘ des Managements, die zu einer Spaltung der Belegschaft, entsprechend der Erfüllung der Managementvorgaben beitragen sollen. Besonders die Hilfsarbeiter*innen der untersten Hierarchieebene werden dabei entsprechend gekündigt, falls sie die Zielvorgaben des Managements nicht erfüllen.

„[D]ie sagen bitte Gas geben, damit du vielleicht weiterarbeiten kannst. Aber obwohl alle Gas geben – normalerweise bekommen wir 20.000 Pakete – momentan, zu Weihnachten, November, Dezember 50.000 - 60.000. Die sagen bitte gebt Gas, dann bekommt ihr später keine Kündigung.“ (Abdul)

Besonders interessant ist dabei allerdings, dass die einzelnen Arbeitenden (im Gegensatz zu den von Abdul angeführten schichtspezifischen Sollvorgaben) keine expliziten Vorgaben haben. Erst nach und nach machen die Manager*innen und Aufseher*innen Arbeitende darauf aufmerksam, dass ein ungefährer Spielraum an Paketen akzeptable Arbeitsleistung aus Managementsicht bedeutet und je nach der Leistung der Kolleg*innen noch ausbaufähig ist. Absolute Zahlen werden den Sortierer*innen (im Gegensatz zu den Paketaufleger*innen) nicht genannt, allerdings schürt das Management bewusst den Wettbewerb zwischen den Arbeitenden, indem sie den Arbeitenden die Statistiken ihrer digital erfassten Handgriffe vor Augen führen.

„I: Speichert der Scanner auch deine Arbeitsgeschwindigkeit, kann man auch Ärger bekommen, wenn man zu langsam arbeitet, weil sie über den Scanner nachvollziehen können, wie schnell du bist?“

B: Ja, man kann das freilich verfolgen, es kommt in eine Statistik und am Ende des Tages fragt der Mitarbeiter, hey, wie viel habe ich heute geschafft und man bekommt es zurück, das hast du heute gemacht.“ (Georgi)

Diese Statistiken sind in Form von Rankings angeordnet. Jede Interaktion mit den Betriebsmanager*innen wird von ihnen genutzt, die Statistiken zum Vergleich mit anderen Arbeiter*innen anzuführen. So erfährt man, den wievielten Platz man in Bezug auf die Arbeitsgeschwindigkeit an einem konkreten Tag belegt. Dadurch werden einzelne Arbeitende gegeneinander ausgespielt. Nur die schnellsten werden letztlich (möglicherweise) übernommen – so die Managementterzählung. Man bekomme eine Festanstellung;

„[W]enn man brav ist, wenn man motiviert ist und so weiter. (...) Deswegen habe ich die Festanstellung bei [der Onlineversandhandelsfirma] bekommen.

I: Und was heißt brav sein, was muss ich mir darunter vorstellen?

B: Man muss immer Gas geben. Wenn nicht, dann hast du keine Chance. Viele sind jetzt seit neun Monaten bei [der Leiharbeitsfirma] und haben bis jetzt keine Festanstellung bekommen. Und da kommt, so ein [österreichischer] Mitarbeiter, der seit 1,5 Monaten bei uns bei [der Leiharbeitsfirma] arbeitet und der hat jetzt die Festanstellung bekommen, viele andere arbeiten seit acht oder neun Monaten und haben keine Chance. Gerechtigkeit gibts keine.“ (Abdul)

Leiharbeiter*innen wird also vom Management vorgespielt, dass sie von der Leiharbeitsfirma in ein Anstellungsverhältnis bei der Versandhandelsfirma ‚übernommen‘ werden können, wenn sie „immer Gas geben“, wie Abdul sagt. Das Management instrumentalisiert somit die Hoffnung auf einen sichereren Arbeitsplatz. Somit macht es die multiple Prekarität migrantischer Arbeiter*innen zu einem Managementinstrument, damit sich die Arbeitenden besonders anstrengen um im Wettbewerb gegen Kolleg*innen bessere Chancen auf die wenigen versprochenen Feststellungsverhältnisse zu haben. Abdul erzählt allerdings, dass die meisten trotz monatelanger, schneller und angestrebter Arbeit dennoch „keine Chance“ auf eine Festanstellung haben. Dass die Managementterzählung von der Übernahme, je nach Performance, teils ein falsches Versprechen ist, zeigt sich am Beispiel der Beförderung eines ‚österreichischen‘ Kollegen nach nur eineinhalb Monaten, während viele andere Leiharbeiter*innen nach wenigen Monaten gekündigt werden. Auch Kovu erzählt von seiner eigenen Erfahrung, trotz Versprechung der Übernahme und vorheriger schneller Arbeit, nach Weihnachten gekündigt worden zu sein:

„But everything [die Versprechungen] was false. So maybe you know they want to make profit, when they have a lot of recruited people (...). That’s why they persuade you (...) [they say], they can take you directly if you’re fast, you know. But after Christmas: sorry, Kündigung. They don’t have mercy.“ (Kovu)

Nicht nur der Erfolg der Leiharbeiter*innen, sondern auch jener der planenden und einteilenden Arbeitenden im Verteilerzentrum, wird in Zahlen bearbeiteter Pakete bemessen.

Auch die Schichtmanager*innen müssen ihre Zielvorgaben erfüllen. Sie tun das, indem sie die wenigen Arbeitskräfte strategisch einteilen, um schichtspezifische Zielvorgaben zu erfüllen. Dabei sind alle Arbeitenden gegenüber den jeweils nächsthöheren Hierarchieebenen verantwortlich. Interessanterweise hatte jede Hierarchieebene ihre Tricks, um die Zahlen aufzubessern, indem sie Arbeitspraktiken anwenden oder befehlen, die für andere Arbeiter*innen oder nachfolgende Schichten zu Problemen führen können. Sortierer*innen drehen hierbei, wie beschrieben, erstens ihre Geräte ab, um falsch sortierte Pakete nicht suchen zu müssen und ihre eigene Arbeit zu bewältigen. Allerdings schaffen sie damit ein Problem für die Lieferant*innen. Zweitens ist hier auch seitens der Sortierer*innen das Sortieren der kleinen Pakete zu nennen. Drittens achten Sortierer*innen nicht darauf Pakete intakt zu halten, indem sie sie in den Bestimmungsort werfen, um Zeit zu sparen. Dadurch werden gelegentlich Pakete beschädigt. Auch für diese Schäden werden meist die Zusteller*innen zur Rechenschaft gezogen. Viertens behelfen sich die Schichtmanager*innen mit der Anweisung Kartonagen mit besonders vielen, kleinen Paketen auf die Fließbänder aufzulegen, wenn gegen Mitte oder Ende der Schicht die entsprechende Zielzahlen nicht erreicht wurde. Somit scheinen sie auch unter dem Druck der höheren Managementebenen zu stehen. Auf diese Art und Weise führt das Management im großen Stil die gleiche Praxis durch, wie der/die vom Management als erfolgreichste bezeichnete Sortierer*in. Sie ignorieren die großen Pakete, deren Auflegen – wie auch deren Sortierung – am längsten dauert. Stattdessen werden nur die kleinen Pakete bearbeitet, damit der Schein gewahrt bleibt, man arbeite wie vom Management gewünscht. Rein (digital-)technisch betrachtet stimmt das auch. Doch wie auch auf niedrigerer Ebene schiebt man die Bearbeitung größerer Pakete für spätere Schichten auf. Vielleicht ist auch das der Grund, warum Ilias berichtet, dass in der Nachtschicht eine derartig hohe Arbeitsbelastung herrscht.

„[I]ch habe eine Woche Nachtschicht gearbeitet und das war eine Katastrophe. Ich muss ehrlich sagen es gibt in der Nachtschicht keinen Respekt.“ (Ilias)

„[W]ir müssen auch ein bisschen so ein zwei Stunden Nachtschicht helfen, weil die Nachtschichten so viel Stress haben. Die haben so viel Pakete.“ (Ilias)

5.4 Herrschaft durch Leiharbeit

Die Praxis der tagesaktuellen Planungsaktivität des Leiharbeitskräfteeinsatzes seitens des Managements wirkt sich auf die Planung von Leben und Einkommen der als Leiharbeiter*innen Beschäftigten aus. So werden zunächst üblicherweise am Ende jeder Woche, erst nach Schichtende am Freitag, „Dienstpläne“ für die folgende Woche per WhatsApp-Gruppe an die Leiharbeitskräfte verschickt. Allerdings können sich die

Leiharbeiter*innen auf diese Pläne nie verlassen. Am späten Nachmittag jeden Tages plant das Management erneut welche Arbeitenden am nächsten Tag zur Arbeit kommen sollen und welche nicht. Häufig wird gegen zwei oder drei Uhr nachmittags, also nach Schichtende, eine aktuelle Einteilung der Leiharbeitskräfte ausgeschickt. Bereits diese Praktik ist äußerst problematisch und kann laut Arbeiterkammer-Expert*innen eigentlich nur in Ausnahmefällen legitimiert werden. Sie wird seitens des Versandhandelsunternehmens und der Leiharbeitsfirma allerdings systematisch jeden Tag betrieben. Darüber hinaus kommt es gelegentlich dazu, dass das Management erst in der Nacht oder am Vorabend unerwartete Diensterteilungen verschickt. Diese Unsicherheit und Unplanbarkeit der Arbeit verärgert oder verunsichert Leiharbeiter*innen, wie Ilias und Daris berichten:

„Dann hast du keinen Wochenplan, du hast keinen Monatsplan, dein Plan kommt in der Nacht. Die schreiben eine SMS, ‚kommst du morgen zur Arbeit‘. Sie schreiben in der Nacht, egal ob du morgen frei hast oder nicht.“ (Ilias)

„Ich habe gesehen, dass sie einem Freund von mir so um 22 Uhr geschrieben haben, ‚Du hast morgen frei‘ und dann nochmal um 23:30 Uhr haben sie geschrieben ‚Kommst du morgen!‘“ (Daris)

In der WhatsApp-Gruppe, in der diese „Dienstpläne“ kommuniziert werden, kann man als Arbeiter*in weder antworten, Rückfragen stellen noch Einspruch erheben. Das Senden von Nachrichten ist nur für die Administrator*innen der Gruppe, also für die Leiharbeitsmanager*in und deren Stellvertreter*innen, möglich. Das spiegelt die extrem asymmetrische Machtstellung zwischen Arbeiter*innen und Vorgesetzten im Verteilerzentrum wider. Darüber hinaus kann diese Art der Kommunikation in Bezug auf die Arbeitsplanung problematisch werden. Arbeitende kennen sich angesichts der Widersprüche häufig nicht aus, ob sie zur Arbeit kommen sollen oder nicht. Es kommt gelegentlich dazu, dass die Leiharbeitsmanager*in mündlich versichert, eine Person solle am nächsten Arbeitstag kommen, ein Schichtplan, der von einer anderen Person via WhatsApp-Gruppe verschickt wird, widerspricht dieser Angabe allerdings und verpflichtet die Arbeiter*in zum Heimverbleib. Derartige systematische Umplanungen verlangen den Leiharbeiter*innen höchste Flexibilität ab. Außerdem erwartet das Management Gehorsam gegenüber den spontanen Vorgaben. Zuwiderhandeln wird verunmöglicht. Wenn Arbeitende zur Arbeitsstätte kommen, obwohl sie nicht auf dem Tagesplan stehen, dürfen sie nicht arbeiten. Kommen sie nicht, trotz spontaner Einteilung, droht die Kündigung.

„[T]hey say you have to go to work, we need you. I say I can't work. You have to work, if you don't: it's over.“ (Kovu)

„They say in five hours you have to be there and the bus is there, you go. If you don't come, there is somebody present, you know from the firm. If you're not coming, they see 'oh Kovu

is not coming'. Then they will inform the office. And they replace you. After two days they say okay, come to the office. When you come, they say okay. Maybe they will not say directly why (...). They say the work is so, there is not too much work there. They use tricks. They use tricks, they use tricks“. (Kovu)

Kovu erzählt hier, wie die Leiharbeitsfirma jene Leute kündigt, die sich auch der völligen (halblegalen) Flexibilisierung des Arbeitskräfteeinsatzes nicht uneingeschränkt beugen. Zur Umsetzung dieser Kündigungen würden nicht die wahren Gründe genannt und in dieser Hinsicht benutzen die beiden Firmen „Tricks“, so Kovu. Dass dennoch genügend Leute bereitstehen, die Arbeit zu machen, unterstreicht die multiple Prekarität migrantischer Arbeiter*innen. Insofern reflektiert der Umgang des Managements eine stark asymmetrische Machtbeziehung, die besonders im Kontext der Ethnisierung des Herrschaftsverhältnisses gesehen werden muss, da die meisten migrierten Leiharbeiter*innen keine Widerrede leisten und auch trotz Kündigung auf Wiedereinstellung hoffen. Werden Leiharbeiter*innen vom Unternehmen nicht gebraucht, werden sie zum Verbleib zu Hause und zur Nicht-Bezahlung verdammt. Interviewte berichten sogar, dass sie vom Management aufgefordert wurden gar nicht zu kommen, wenn sie sich nicht zu 100% leistungsfähig fühlen:

„If you are tired, if you feel you are not so like a machine, then they come to you and ask what's wrong. 'Why are you like this. If you are not ready, don't come! Stay at home!'“
(Kovu)

Manche Arbeitenden sind froh, wenn sie zur Arbeit eingeteilt werden und ärgern sich, wenn sie früh nach Hause geschickt werden oder wenn sie gezwungen werden, an einzelnen Tagen zu Hause zu bleiben. Für die Leiharbeiter*innen bedeutet der Zwang zur dauernden Verfügbarkeit eine erhebliche Erschwernis der Planung von Zeit mit der Familie, mit Freund*innen, der Freizeit oder generell des Lebens. Auch bzgl. Zusatzverdiensten macht diese Einteilung den Leiharbeitskräften erhebliche Probleme. Diese sind, wie beschrieben, zwar durch den Arbeitsvertrag verboten, aber dennoch gängige Praxis. Außerdem schwanken die Löhne entsprechend dem vom Management erzwungenen flexiblen Arbeitseinsatz.

„Wir (...) [die Angestellten der Versandhandelsfirma] bekommen immer das gleiche Geld. Aber die bei [der Leiharbeitsfirma] nicht. Wenn du drei Stunden arbeitest und wenn wir das mal (...) 10,50€ mal drei rechnen. Und manchmal bekommst du 1300€, aber manchmal 900€, oder 800€. Wenn du fragst, sagen sie du hast weniger Stunden gearbeitet.“

*I: Tauscht ihr euch aus, oder unterhaltet ihr auch mit Arbeitern von [der Leiharbeitsfirma]? Also ihr als [Angestellte der Versandhandelsfirma] mit [den Leiharbeiter*innen] über die Sache, also führt ihr da ein Gespräch darüber?*

P1: Ja wir reden mit den Mitarbeitern, wir reden immer, ja. Diese Person sagt wir haben diesen Monat 700€ bekommen, ich weiß nicht warum. Sie sagen du hast weniger gearbeitet

und er sagt, ‚was soll ich machen wenn [die Versandhandelsfirma] mich nach Hause schickt‘. Wenn die Arbeit fertig ist, musst du nach Hause. Von [der Leiharbeitsfirma] müssen die Leute auch nach Hause und die bekommen dann später weniger. Aber bei uns ist es immer gleich, bei uns kommt immer der gleiche Lohn. Egal ob du eine Stunde arbeitest oder zwei Stunden.“ (Ilias)

Das Management teilt die Arbeitszeit der Leiharbeiter*innen also flexibel ein und beschränkt sie so weit wie möglich, damit das Unternehmen an deren Bezahlung sparen kann. Dabei werden die Überlassungsvereinbarungen nicht eingehalten. Die vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit und die entsprechende Bezahlung werden missachtet, indem das Management die Arbeiter*innen auffordert früher zu gehen (und somit indirekt auch auf die Entlohnung zu verzichten).¹¹ Die Kosten für die Flexibilisierung der Just-in-time Produktion werden widerrechtlich an die prekarierten, migrantischen Leiharbeiter*innen ausgelagert, die sich aufgrund ihrer finanziellen und gesellschaftlichen Prekarität nicht gegen derartige Managementpraktiken wehren, wie Kovu meint. Somit ist die Planung des eigenen Einkommens und des monatlichen Budgets vollkommen unmöglich.

Man ist als Leiharbeiter*in auf das Gutdünken der Vorgesetzten oder viel mehr auf eine ständige Hochkonjunktur von Paketen angewiesen, um genügend Arbeit zu bekommen. Selbst bei einer solchen ist ein Arbeitseinsatz an fünf Tagen in der Woche unwahrscheinlich, wie Ilias erzählt: „Die [Leiharbeiter*innen] arbeiten in der Woche drei bis vier Tage“, obwohl sie laut Überlassungserklärungen jede Woche fünf Schichten arbeiten sollten und sich daher auf ebenso viele Arbeitstage einstellen (müssen). Vermutlich werden die Arbeitenden deshalb meist nicht alle fünf vereinbarten Tage einberufen, da sich das Management der Leiharbeitsfirma immer mehr Arbeiter*innen als nötig im Leiharbeitsverhältnis behält, da die Erfüllung der Zielzahlen, selbst bei Schwankungen, das Hauptziel ist.

„Aber der große Unterschied ist (...), manchmal bekommen die mehr Angebote für die Pakete und wenn viel los ist (...), brauchen sie die Leute von der Leihfirma.“ (Ilias)

Leiharbeiter*innen müssen also die Planung von Leben, Frei- und Arbeitszeit und ihrer Einkünfte dem flexibilisierten Arbeitseinsatz und damit der Marktlage des Onlineversandhandels unterwerfen. Letztlich halten sich die Leiharbeiter*innen bis zu zehn Stunden (wie vertraglich ermöglicht) an bis zu sechs Arbeitstagen verfügbar (auch für den

¹¹ Es ist allerdings wie thematisiert nicht rechtens die Bezahlung einzubehalten. Schickt der Dienstgeber die Arbeiter*innen früher nach Hause und deklarieren sie, dass sie arbeitswillig sind, so steht ihnen die Entlohnung entsprechend der Überlassungsvereinbarung zu, so diverse Expert*innen der Arbeiterkammer (siehe auch Arbeiterkammer.at. 2022).

Arbeitseinsatz an Samstagen müssen sich die Leiharbeiter*innen bereithalten), obwohl sie meistens nur an drei bis vier Tagen in der Woche, jeweils zwischen zweieinhalb und fünf Stunden arbeiten gelassen werden.

Mit der flexibilisierten Tages- und Wochenplanung schwankt also das Einkommen. Wie man angesichts dieser Flexibilisierung Alltag, Leben und Wohnen finanziert, illustriert die Einschränkungen von Leben und gesellschaftlicher Teilhabe und wird somit zum Fundament multipler Prekarität für migrantische Arbeiter*innen im Onlineversandhandel. Die schwankende Entlohnung der Leiharbeiter*innen hängt vermutlich damit zusammen, dass Leiharbeiter*innen erstens an zumeist nur drei bis vier Tagen der Woche einberufen werden, zweitens an Arbeitstagen selbst zwar zu Schichtbeginn in der Arbeitsstätte vor Ort sind, allerdings nur ihre Zeit in der Verteilerhalle (nach Sicherheitschecks und Wartezeit) als Arbeitszeit verbuchen können, und drittens häufig mehrere Stunden vor dem vereinbarten Schichtende nach Hause geschickt werden. Das Management zieht ihnen zu diesem Zweck entweder Beträge vom Lohn ab, wie Ilias in der zuvor zitierten Passage erörterte, oder verbucht den Leiharbeiter*innen Minusstunden, die sie später unentgeltlich einarbeiten müssen, wie Kovu beschreibt:

*„Some weeks the company does not receive a lot of packages, so maybe they get [Leiharbeiter*innen] for booming days, when 9000 packages are coming. Sometimes 9000, sometimes not, sometimes half of it, so they tell you, you have to stay home [when it's less]. So you stay there that means these hours are paid because you're schon angemeldet. They accumulate all these hours, and when the booming days come, they say you have to work today 10 hours for free.” (Kovu)*

Sind die Zielzahlen für den Tag erreicht, werden die Arbeitenden nach zwei, drei oder vier Stunden nach Hause geschickt. Diese Stunden müssen entweder später eingearbeitet werden oder sie werden direkt vom Lohn abgezogen – die Angaben der Interviewten sind in diesem Punkt unterschiedlich. Möglich ist, dass beide Praktiken vom Management abwechselnd oder an verschiedenen Standorten angewandt werden. Auch auf meinem Lohnzettel wurden ‚Minusstunden‘ ausgewiesen. „Von [der Leiharbeitsfirma] müssen die Leute auch nach Hause und die bekommen dann später weniger“, erzählt Ilias' Freund, an einer anderen Stelle. Rechtliche Lage ist allerdings, dass die Stunden, für die Arbeitende vom Management nach Hause geschickt werden, eine Freistellung seitens des Arbeitgebers bedeuten und nicht eingearbeitet oder abgezogen werden dürfen (sofern man sich explizit als arbeitswillig erklärt) (Arbeiterkammer.at 2022).

Wie genau das Management die unterschiedlich langen Arbeitstage verbucht und daraus Entgeltabzüge ableitet, wäre eine weitere Erhebung wert. Eine solche sollte sich auf die Buchhaltung und die einteilende Human-Resources-Abteilung der Firma beziehen. Zu Beginn

des Arbeitsverhältnisses werden Leiharbeiter*innen jedenfalls vom Management dazu gedrängt einen Blankoschein eines Zeitausgleichformulars auszufüllen. Dabei klären Manager*innen nicht darüber auf, was dieses Formular überhaupt sei oder welchen Zweck es habe. Namen und Unterschrift müssen Leiharbeiter*innen bei diesem Formular ausfüllen, während eine unterstrichene Linie die Angabe von Datum und Zeitraum für später freilässt. Auf Rückfrage sagte der Manager, das Formular wäre nur für Zeitausgleich, aber man habe jetzt keine Zeit, also müsse man schnell unterschreiben. Womöglich werden mit Hilfe dieses Formulars die erzwungenen unbezahlten Überstunden verbucht.

Die Praktiken von Zwang, die im Rahmen von Vertragsunterzeichnung und Einstellung sowie im Kontext des Zeitausgleichformulars in Bezug auf die Ausbezahlung gängig sind, zeugen von der Instrumentalisierung der multiplen Prekarität der Arbeitenden durch das Management. Desinformation und Nicht-Aufklärung über den Inhalt des Arbeitsvertrages und den Zweck des Zeitausgleichformulars räumt dem Management weitgehende Macht über die zeitliche Einteilung der Arbeitenden und deren Bezahlung ein. Arbeitende wissen teilweise, dass sie ausgebeutet werden, wehren sich allerdings dennoch nicht dagegen. Kovu erzählt, dass der Grund für diese Selbstaubeutung migrantischer Arbeitskräfte, das Bewusstsein um die eigene Marginalisierung ist:

“[T]he workers, they have to work. They are forced by outside-factors (...). They zwingen them to do the things, you know, he needs to accept these bad conditions in the workplace.”
(Kovu)

Zusammenfassend kann zum Leiharbeitsverhältnis festgehalten werden, dass es dem flexibilisierten Arbeitseinsatz durch das Management dient. Dadurch werden Leben, Freizeit und Zeit mit der Familie und Freunden für Leiharbeiter*innen erheblich schwerer zu planen. Auch das Entgelt schwankt da das Management die Zwangslage migrantischer Arbeitender benutzt, damit die sich nicht gegen Entgeltabzüge und den Zwang zur Einarbeitung der Minusstunden auflehnen. So wird das Leiharbeitsverhältnis zur Bezahlung der Arbeitskräfte je nach Auftragslage benutzt.

5.5 Hierarchien – Spaltung der Belegschaft durch Vertrauenspersonen und strukturelle Kontrolle

Die Hierarchien im Verteilerzentrum der Onlineversandhandelsfirma sind vielfach untergliedert. Am unteren Ende befinden sich die Leiharbeiter*innen. Sie sind Hilfsarbeiter*innen, die eine Leiharbeitsfirma den Verteilerzentren überlässt. Sie werden von den höheren und besonders der höchsten (ihnen begegnenden) hierarchischen Position – der/dem Leiharbeitsmanager*in im Verteilerzentrum – angefordert und eingeteilt. Mit ihnen

wird geplant, sie sind – darf man annehmen – für das Management nur abstrakte Zahlen, wie die tagesaktuell ankommenden Pakete.

Den Leiharbeiter*innen wird vom Management – der Leiharbeitsfirma und der Onlineversandfirma – immer wieder gesagt, sie könnten übernommen werden und zu festangestellten Mitarbeiter*innen der Firma des Onlineversandhandels werden, wenn sie sich anstrengen würden. Diese „Übernommenen“ stellen die zweite Hierarchieebene dar. Sie werden meistens als Vorarbeiter*innen eingesetzt. Auf dritter Ebene befinden sich die Betriebsmanager*innen. Auch bei ihnen handelt es sich meistens um (ehemalige) Hilfsarbeiter*innen, die in der Hierarchie aufgestiegen sind. Wie beschrieben, teilen die Betriebsmanager*innen die Arbeitenden jeden Tag aufs Neue ihren Arbeitsplätzen zu. Allerdings sind sie, laut Kovu, trotz dieser Bezeichnung nicht Teil des Managements, sondern bekommen von diesem nur einen Teil der koordinierenden Tätigkeit übertragen, womit letztlich auch die Planung der Arbeit stark arbeitsteilig organisiert und durchgeführt wird.

Auf der vierten Hierarchieebene steht der/die Schichtmanager*in. Er bzw. sie ist den höheren Managementebenen gegenüber dafür verantwortlich, dass in der jeweiligen Schicht die Mindestanforderung an Paketen verteilt (bzw. sortiert) wird. Dazu koordiniert er/ sie die Betriebsmanager*innen, die alle Arbeitenden ihren Positionen zuteilen. Der/ die Schichtmanager*in kann während der laufenden Schicht in Echtzeit verfolgen, welche Personen auf welchen Positionen wie schnell arbeiten. Er/ sie kann auf Basis dieser Informationen spontan entscheiden, an welchen Positionen zu wenige Arbeitskräfte arbeiten, und ob deshalb an diesen mehr Arbeitende eingesetzt werden sollen.

Der/ die Leiharbeitsmanager*in ist ein*e permanente*r Angestellte*r der Leiharbeitsfirma, was seine/ ihre Identifikationskarte, die er/ sie um den Hals trägt, auch zeigt. Er/ sie ist wie zuvor beschrieben dafür zuständig, dass immer für den nächsten Tag im Vorhinein ein Dienstplan geschrieben wird und die Leiharbeiter*innen einberufen werden. Er/ sie soll der jeweiligen Schicht genügend Hilfsarbeiter*innen zuteilen, sodass von Managementseite damit gerechnet werden kann, die Zielvorgaben (in absoluten Paketzahlen) zu erreichen.

Die Managementpositionen, in die Hilfsarbeiter*innen im Verteilerzentrum Einblick haben, sind unvollständig. Es bleibt letztlich offen, von wem der/ die Leiharbeitsmanager*in seine/ ihre täglichen Vorgaben bekommt. Es kann allerdings als höchstwahrscheinlich angesehen werden, dass die Zahlen von höheren Ebenen geplant und kommuniziert werden.

Eine zentrale Erkenntnis bzgl. der Hierarchiestruktur in der Verteilerhalle ist, dass sie geschaffen ist, um die Verantwortung der Erfüllung der Zielzahlen von einer Ebene auf die nächstuntere weiterzugeben. Der/ die Leiharbeitsmanager*in plant mit den Paketzahlen der ganzen Tage, Schichtmanager*in plant mit den Zahlen der jeweiligen Schicht,

Hilfsarbeiter*innen bekommen teilweise Vorgaben, wie viele tausend Pakete sie an ihren Positionen zu bearbeiten haben. Der Druck, der zur Erfüllung der Zielzahlen ausgeübt wird, wird allerdings nicht nur von formaler Hierarchiestufe zur nächstunteren formalen Hierarchiestufe weitergegeben, sondern es werden auch in der Hilfsarbeiter*innenschaft ‚Vertrauenspersonen‘ des Managements ausgewählt, die den Druck zur Bearbeitung vieler Pakete in kurzer Zeit weitergeben.

Zunächst gibt der Schichtmanager den Betriebsmanager*innen die Aufgabe auf Hilfsarbeiter*innen Druck auszuüben, damit die Paketzahlen erfüllt werden. Anschließend geben sowohl ersterer wie auch letztere die Verantwortung auf ausgewählte „Übernommene“ weiter. Das zeigt sich in den Teams der Paketaufleger*innen. Damit sind während der Schicht nicht nur der/ die Schichtmanager*in und die Betriebsmanager*innen (die Vorarbeiter*innen sind), sondern auch ausgewählte Leih- bzw. Hilfsarbeiter*innen auf formal unterster hierarchischer Stufe mit der direkten Managementkontrolle betraut.

Das Management gibt den Arbeitenden auf Position Nummer zwei in den Paketauflegeteams die Verantwortung dafür, dass das gesamte Team genügend Pakete abfertigt. Diese sind formal den anderen Arbeiter*innen gleichgestellt, werden allerdings vom Management zu Vertrauenspersonen auserkoren, was zu einer Spaltung der Belegschaft nach meritokratischen Prinzipien¹² führt. Da Vertrauenspersonen ausgewählt wurden, um die Quantifizierung von Arbeitsschritten in die Teams zu tragen, schürt das Management also zunächst den Druck zur schnellen Verbuchung hoher Anzahlen an Arbeitstätigkeiten (damit Leiharbeiter*innen möglicherweise übernommen werden; siehe falsche Versprechen im Abschnitt 5.4), und weiters die Konkurrenz zwischen den Arbeiter*innen. Beispielhaft wird die persönliche Kontrolle durch die ‚Vertrauenspersonen‘ des Managements und die dadurch geschaffene Atmosphäre der Konkurrenz durch die folgende Situation beschrieben: Die Person auf Position zwei in den Paketauflegeteams übt zunächst direkten Druck auf Kolleg*innen im Team aus. Wenn ihre eigenen digital verbuchten Zahlen sinken, gehen Manger*innen zum Team und schauen, wer langsam arbeitet, um die Person ggf. zu tadeln. Um den Tadel vorzubeugen, arbeitet die Person auf Position zwei schnell, macht aber insbesondere der Person auf Position eins Druck, sie solle schneller arbeiten. Person auf Position zwei gibt den Managementdruck im Team teilweise weiter, da sie digital überwacht

¹² Wie im Abschnitt 5.3 (und 5.4) beschrieben, werden Arbeiter*innen an ihren quantifizierten Arbeitsleistungen gemessen. Anhand dieser wird Übernahme oder Kündigung entschieden. Das schürt die Konkurrenz zwischen den Arbeiter*innen. Nur wer gegenüber seinen Kolleg*innen die höchste digital quantifizierte Leistung erbringt, kann auf eine Übernahme hoffen. Insofern schürt das Management einen meritokratischen Wettbewerb unter den Leiharbeiter*innen.

ist. Es liegt nahe, dass das Management nur die schnellsten Arbeiter*innen auf diese Position einteilt, da die Druckweitergabe durch sie vom Management toleriert wird.

Es wird also von einer Ebene der formalen Hierarchiestufen zur nächstunteren durch persönliche Kontrolle sanktioniert, wenn digital aufgezeichnete Zielvorgaben nicht eingehalten werden. Gleichzeitig werden gewisse Positionen im Arbeitsprozess trotz formaler Gleichstellung vom Management als Kontrollinstanzen beauftragt. Das verursacht zunächst eine äußerst erfolgreiche Spaltung der Belegschaft. Zusätzlich ermöglicht es die Verlängerung der technischen Kontrolle mittels Vertrauenspersoneneinsatz um eine soziale Kontrolle. Jene Arbeitende werden als Vertrauenspersonen eingesetzt, die besonders erpicht auf die Erreichung der Zielzahlen sind. Es liegt also nahe, dass das Management jene Arbeitenden instrumentalisiert, die ihm besonders gewogen sind. Dadurch schafft das Unternehmen aktiv zusätzlich zu direkter Kontrolle und Despotie sowie dem Einsatz digitaler Kontrollmaßnahmen ein individualisiertes Wettbewerbsklima, in dem Kolleg*innen einander nicht mehr vertrauen können, sondern um die wenigen Festanstellungen konkurrieren.

5.6 Betriebliche Herrschaft im Verteilerzentrum – das sozio-technische Panoptikon

Bei den verschiedenen Arbeitsaufgaben im Verteilerzentrum sind verschiedene Maßnahmen betrieblicher Kontrolle am Werk. Die Paketaufleger*innen arbeiten in Teams. Arbeiter*innen auf Position zwei in diesen Teams werden mit dem Scanner in Bezug auf ihre Arbeitsleistung digital überwacht. Das Management sieht im Computer wie viele Pakete die Paketaufleger*innen auf das Fließband legen. Aufgrund dieser Echtzeitüberwachung einer Person im Team kann es das ganze Team oder einzelne Arbeiter*innen unter Druck setzen. Wenn die digital erfassten Paketzahlen dem Management zu niedrig sind, gehen Vorarbeiter*innen zu den Teams und ermahnen, tadeln oder bedrohen die Teams oder einzelne Arbeiter*innen in ihnen.

Wenn die Paketaufleger*innen die vom Management gewünschte Menge an Paketen auf das Fließband gelegt haben, ist für die Fließbandarbeiter*innen und die Paketannahme (Positionen 3 und 4) keine digitale Überwachung mehr notwendig. Die Menge an Paketen, die auf dem Fließband ankommt, materialisiert die Managementkontrolle. Arbeiter*innen auf diesen Positionen müssen sich nach dieser richten.

„[P]eople are controlling the machine, when they want the machine to work, they just put it on and the machine works.“ (Kovu)

Insofern sind diese Arbeiter*innen vorwiegend technischer Kontrolle ausgesetzt, wie sie bereits Edwards konzipiert hatte (vgl. 1979). Was geschieht, wenn Arbeitende zu viele Pakete durchlassen, ist unklar. Allerdings kann das Management nicht nachverfolgen, welche*r der Arbeiter*innen auf Position 3 und 4 die Fehler macht.

Die Sortierer*innen sind sowohl der digitalen Kontrolle und Überwachung als auch der direkten Kontrolle ausgesetzt. Ihre Arbeitsgeschwindigkeit wird quantifiziert. Zunächst nehmen sie ein Paket, scannen es, legen es in ein Fach und scannen dieses. Wurde eine derartige Sortierung erfolgreich digital verbucht, gilt ein Arbeitsschritt als absolviert. Von diesen Arbeitsschritten machen die Sortierer*innen tausende pro Schicht. Der Arbeitsfortschritt jedes Sortierers/ jeder Sortiererin ist digital nachverfolgbar. Sieht das Management, dass einzelne Sortierer*innen während der Schicht weniger quantifizierte Arbeitsschritte verbuchen, als es sich erwartet, gehen Manager*innen oder Vorarbeiter*innen zu den Sortierer*innen und mahnen verbal schnellere Leistung ein. Auch hier reichen die direkten Kontrollformen von Ermahnungen bis Drohungen.

Zentral für die folgende Analyse der Dynamik panoptischer Herrschaft im Verteilerzentrum ist die Analyse der Kontrolle der Sortierer*innen und der Paketaufleger*innen, auf die ich mich konzentriere, um die Wirkweise der Verschränkung von digitaler Überwachung und direkter Managementkontrolle zu analysieren. Sowohl bei den Sortierer*innen als auch bei den Paketaufleger*innen gibt es drei *Schlüsselsituationen*, wie ich sie nenne, in denen das Management den Arbeiter*innen bewusst macht, dass sie digital überwacht sind. Sind Arbeitende neu im Betrieb, wissen sie noch nichts von der Überwachung und ihren Konsequenzen.

Die drei Schlüsselsituationen sind erstens der Tadel, die Mahnung oder Drohung durch Vorgesetzte *während der Schicht*. Sehen Vorgesetzte im Computer, dass die digital erfasste Arbeitsleistung bei einzelnen Arbeiter*innen unter ihren Erwartungswert fällt (den die Arbeiter*innen nie erfahren), dann gehen Vorgesetzte an die entsprechende Position der digital Überwachten und herrschen sie an, sie sollen schneller arbeiten oder sagen Arbeiter*innen, sie sollen zu Hause bleiben, wenn sie nicht schnell arbeiten können:

„If you are tired, if you feel you are not so like a machine, then they come to you and ask what’s wrong. ‘Why are you like this. If you are not ready, don’t come! Stay at home!’“ (Kovu)

Zweitens nutzen die Vorgesetzten Interaktionen mit einzelnen Arbeiter*innen *nach den Schichten*, um ihnen die Statistiken ihrer Arbeitsleistung vor Augen zu führen.

„I: Speichert der Scanner auch deine Arbeitsgeschwindigkeit, kann man auch Ärger bekommen, wenn man zu langsam arbeitet, weil sie über den Scanner nachvollziehen können, wie schnell du bist?“

B: Ja, das kann man freilich verfolgen, es kommt in eine Statistik und am Ende des Tages fragt der Mitarbeiter, hey, wie viel habe ich heute geschafft und man bekommt es zurück, das hast du heute gemacht.“ (Georgi)

Diese Statistiken sind in Rankings angeordnet. Das bedeutet jede*r Sortierer*in wird in einer Liste gereiht. Die Reihen zeigen die Platzierung, den Namen und die Anzahl bearbeiteter Pakete der Sortierer*in. Die Vorgesetzten weisen darauf hin, welchen Platz man einnimmt, und stellen den Vergleich zu anderen Sortierer*innen her. Sie sagen beispielsweise, „du bist auf Platz drei, du hast heute 1000 Pakete gemacht. Das ist nicht schlecht, aber sieh dir die Kollegin an, 1480 Pakete. An der musst du dich orientieren.“ So schürt das Management den Vergleich mit anderen und den Wettbewerb unter Kolleg*innen. Drittens *drohen* Manager*innen Arbeiter*innen teilweise *die Beendigung des Dienstverhältnisses*¹³ an, wenn letztere ihrer Ansicht nach nicht schnell genug gearbeitet haben.

„Und wenn (...) du heute müde bist und nicht gut arbeitest und der Chef von [der Leihfirma] zu dir kommt und sagt er sieht alles, was du gemacht hast im Computer. Und wenn er zu dir kommt und sagt ‚Du hast heute nicht sehr gut gearbeitet. Wenn du zweimal so arbeitest, bist du weg.‘“
(Ilias)

Die Arbeitsleistung kann nur aufgrund der digitalen Überwachung nachverfolgt werden. In den drei Schlüsselsituationen verschränken sich bei den digital überwachten Arbeiter*innen (Sortierer*innen und Paketaufleger*innen, auf die die meisten Arbeiter*innen entfallen) digitale und direkte Kontrolle. Den Arbeiter*innen wird durch gezielte Hinweise auf die digitale Überwachung oder durch gezielte Drohungen, bei nicht-Erfüllung der digital erfassten Arbeitsziele gedroht. Auf diese Weise ‚nudgt‘ das Management die Arbeiter*innen in wichtigen Situationen dahingehend sich mehr anzustrengen. Die Arbeiter*innen bekommen allerdings nicht viele Möglichkeiten zu testen, welche Arbeitsleistung für das Management akzeptabel ist. Da bereits eine einmalig dokumentierte geringe Arbeitsleistung mit einer Kündigungsdrohung beim nächsten Mal kommentiert wird, ist es den Arbeiter*innen meistens sehr ernsthaft daran gelegen schnell zu arbeiten, um den Arbeitsplatz nicht zu riskieren. Hier spielt auch die marginalisierte Stellung am Arbeitsmarkt und in der Gesellschaft eine wichtige Rolle. Die Arbeiter*innen hoffen auf Festanstellungen und möchten sich deshalb besonders anstrengen, damit sie zu den 10% gehören, die das Unternehmen, laut Angaben von Vorarbeiter*innen, übernimmt.

¹³ Ob es sich um Kündigungen oder Entlassungen handelt, bleibt unklar. Manager*innen der Onlineversandhandelsfirma sagen Leiharbeiter*innen, sie würden nicht mehr gebraucht. Die Entscheidung zur Entlassung oder Kündigung obliegt dann der Leiharbeitsfirma.

“[They say], they can take you directly if you’re fast, you know.” (Kovu)

Zwar ist dieses Versprechen oft falsch, jedoch entfaltet es in Kombination mit den Drohungen und Ermahnungen eine Wirkung, die die migrantischen Arbeiter*innen größtenteils zur Selbstkontrolle antreibt. Viele berichten von der Hoffnung übernommen zu werden, und somit eine sicherere Anstellungsform zu bekommen als die der Leiharbeit. Die Übernahme durch die Onlineversandhandelsfirma würde einen sicheren Arbeitsplatz für ein bis drei Jahre bedeuten, in dem man auch nicht (so einfach) wegen der Arbeitsleistung gekündigt werden kann.

5.6.1 Auswirkung von Anreiz und Drohung auf Arbeiter*innen

Abstrakter formuliert bedeutet das, dass ein System aus Drohung und Anreizen geschaffen wird, in dem prekarierten migrantischen Leiharbeiter*innen, die nur zu einem sehr beschränkten und prekären Teilarbeitsmarkt Zugang haben, die Übernahme versprochen wird, wenn sie sich anstrengen, und die Kündigung angedroht wird, wenn die digitale Statistik geringe Paketzahlen anzeigt. Insofern verbinden sich die Drohung des Ausschlusses aus dem Unternehmen und somit die Entlassung in die hyperprekäre Situation der Arbeitslosigkeit, mit dem Anreiz die Prekarität für einen *gewissen* Zeitraum zu überbrücken. Die Leiharbeit verspricht keine Anstellung über einen *gewissen* Zeitraum, da Arbeitende schon von vorneherein auf spontane Ausschlüsse vorbereitet werden. Die Gewissheit bzw. Erfahrung schwierig Arbeitsplätze zu finden, die gegen multiple Prekarität absichern führt zu einer relativ starken Selbstkontrolle der Arbeitenden. Es konnte beobachtet werden, dass die meisten nach der Bewusstmachung der Überwachung tatsächlich schneller arbeiteten.

In diesem Kontext sollen zwei Beispiele angeführt werden, die verschiedene Reaktionen auf die Vermischung der verschiedenen Kontrollformen zeigen. Erstens arbeiteten manche Sortierer*innen in erster Linie die kleinen Pakete ab. Das ließ zwar ihre digital erfassten Statistiken besser erscheinen, bedeutete aber, dass große Pakete entweder von ihnen selbst oder von Kolleg*innen später bearbeitet werden mussten. Insofern führt die digitale Kontrolle und ihr Einlernen zu einer Atmosphäre des Wettbewerbs im Betrieb, der sich in der Arbeitsweise auswirkt, da Sortierer*innen teilweise ihren Kolleg*innen zuvorkommen wollten, um die kleinen Pakete zu bearbeiten. Diejenigen, die die digitale Überwachung besser verstanden hatten arbeiteten nicht notwendigerweise ‚besser‘, sie arbeiteten aber so, dass die digitale Überwachung den Schluss nahelegte, sie würden besser arbeiten bzw. schneller oder stärker als andere Kolleg*innen sein.

Zweitens trieb ein Paketaufleger auf Position zwei – der digital überwacht wird – seinen Kollegen auf Position eins – der nicht digital überwacht wird – zu schnellerer Arbeit an. Beide sind auf gleicher hierarchischer Ebene und doch bekommt die Position zwei in den

Paketauflegeteams vom Management – das hinter den Paketaufleger*innen positioniert ist und direkten Blick auf sie hat – einen Teil der Managementkontrolle überantwortet. Die Person auf Position zwei wies die Teammitglieder zunächst ständig darauf hin, welche Paketzahl sie pro Stunde auf das Fließband legen möchte. Das zeigt, dass diese Person die Ziele des Managements internalisiert hat, da sie davon spricht dieselben Ziele aus eigenen Stücken erfüllen zu wollen. Als die Ziele dieses Arbeiters aber nicht erfüllt zu werden schienen, begann er den Arbeiter auf Position eins anzuschreien und zu schnellerer Arbeit zu drängen. Insofern hat es das Management geschafft mit der digitalen Überwachungstechnologie und den gezielten Hinweisen auf diese, eine Teile-und-Herrsche-Dynamik in diesen Teams (und im Kontext der Wettbewerbsatmosphäre auch bei den Sortierer*innen) zu etablieren.

Insofern wird die digitale Quantifizierung der Arbeitsschritte vom Management als Rechtfertigung benutzt, um Arbeiter*innen vor Augen zu führen, was sie gearbeitet haben. Durch Drohung mit der Kündigung und Versprechen der Übernahme, bringt das Management manche der Arbeiter*innen dazu die Unternehmensziele zu übernehmen und zu internalisieren. Viele Leute werden aus dem Betrieb nach nur kurzer Zeit ausgeschlossen, diesen Leuten wird die falsche Versprechung teilweise klar. Kovu zum Beispiel spricht in diesem Kontext davon, dass das Management „Tricks benutzt“ und „lügt“. Insofern ist das Panoptikon nicht perfekt, da der flexibilisierte Arbeitseinsatz vor allem die Versprechungen als teilweise falsch entlarvt, da Arbeiter*innen nicht alleine aufgrund der digitalen Überwachung, sondern auch aufgrund der Marktlage gekündigt und wiedereingestellt werden. Allerdings kann es bei jenen Arbeiter*innen, wie bei Georgi, der in der Betriebshierarchie aufsteigen konnte, genau wie bei der ‚erfolgreichsten Sortierer*in‘, eine Internalisierung der Unternehmensziele erwirken. Das Unternehmen sibt aufgrund der digitalen Überwachung und vor allem aufgrund der Reaktion der Arbeiter*innen auf die Drohungen und Versprechungen Arbeiter*innen aus. Nur jene Arbeiter*innen, die sich aufgrund von Drohungen und Anreizen auch wirklich anstrengen, haben die Chance, dass sie die Firma auch festanstellt. Insofern sucht sich das Unternehmen vermutlich jene Arbeiter*innen aus, die sich besonders anstrengen.

Insofern wird durch die Drohung ein Klima der Angst geschaffen, es kommt also zum Einsatz despotischer Herrschaft durch die Schaffung von Angst bei nicht-Erfüllung digital erfasster Zielvorgaben. Ob man diese letztlich aber erfüllt oder nicht hängt vom Individuum ab, den Wunsch zur Verbuchung vieler Pakete in wenig Zeit müssen Arbeiter*innen internalisieren, um im Unternehmen zu bleiben.

5.6.2 Panoptismus

Während der teilnehmenden Beobachtung schien es so, als würden viele der Sortierer*innen zunächst eine Verinnerlichung der digitalen Überwachung und ihrer Konsequenzen erleben, da sie sich alle selbstständig zu schneller Arbeit anhielten. Sowohl ich als auch Kolleg*innen schienen schnell zu arbeiten, um den strafenden Kontakt mit Vorarbeiter*innen und Manager*innen zu vermeiden. Das Gefühl beobachtet zu werden, bzw. die daraus resultierende Angst kann dabei als Resultat despotischer Herrschaft gedeutet werden. Diese Gefühle werden zur Basis des Panoptikons, da sich aufgrund der Angst Arbeitende selbst zu mehr Leistung antreiben. Arbeiter*innen versuchen den Kontakt mit Vorarbeiter*innen zu vermeiden, da ihnen nach wenigen strafenden Interaktionen klar wird, dass sie ständig digital überwacht werden. Das selbstangeleitete schnelle Arbeiten scheint daher Bestandteil panoptischer Herrschaft zu sein:

„Die Macht wird tendenziell unkörperlich und je mehr sie sich diesem Grenzwert annähert, um so beständiger, tiefer, endgültiger und anpassungsfähiger werden ihre Wirkungen: der immerwährende Sieg vermeidet jede physische Konfrontation“. (Foucault 2015, 342)

Zwar ist die Dynamik des Panoptismus im Verteilerzentrum nicht perfekt, aber die Angst, die Arbeiter*innen haben bestraft zu werden, bei gleichzeitiger Hoffnung, bei hohen verbuchten Zahlen übernommen zu werden, ist der Motor der Motivation, den Kontakt mit den Vorgesetzten zu vermeiden, wodurch die Macht „tendenziell unkörperlich“ (ebd.) wird.

Die Angst die Arbeitende empfinden rührt daher, dass sie sich ständiger digitaler Überwachung gewahr sind. Dieses Bewusstsein musste wie beschrieben zwar erst eingelemert werden, es stellt aber die Basis für die Selbstkontrolle dar, die die Arbeitenden durchführen.

„Derjenige, welcher der Sichtbarkeit unterworfen ist und dies weiß, übernimmt die Zwangsmittel der Macht und spielt sie gegen sich selber aus; er internalisiert das Machtverhältnis, in welchem er gleichzeitig beide Rollen spielt; er wird zum Prinzip seiner eigenen Unterwerfung.“ (Foucault 2015, 342)

Im Kontext einer Herrschaftsdynamik bei der die Herrschenden ständig sehen können und die Arbeiter*innen ständig gesehen werden, ohne die Betrachter*innen sehen zu können, ist der Panoptismus insbesondere bei den Sortierer*innen geeignet. Sie sind die zahlenmäßig größte Gruppe an Arbeiter*innen im Verteilerzentrum. Allerdings sind auch die Positionen Nummer 3 und 4 (Skizze 1 und 2) der (analogen) Sichtbarkeit der Blicke völlig ausgesetzt, wodurch die Arbeitsgeschwindigkeit neben dem Fließband auch aufgrund der Sichtbarkeit der Position beeinflusst werden könnte. Die Paketaufleger*innen sind zwar formell in Teams organisiert, allerdings sind sie sowohl der digitalen Echtzeitüberwachung als auch der direkten Sichtbarkeit durch das Management ausgesetzt, das hinter ihnen sitzt, während sie selbst mit dem Rücken zum Management arbeiten müssen. Insofern ist auch bei ihnen das Bewusstsein beobachtet

zu werden und bei geringen bearbeiteten Paketzahlen mit Sanktionen rechnen zu müssen ein Mechanismus betrieblicher Herrschaft, der sie zu mehr Arbeitsleistung antreibt. Hinzu kommt, dass Kameras überall im Verteilerzentrum angebracht sind, die eine flächendeckende Beobachtung durch das Management ermöglichen, wodurch sich die Arbeitenden auch gegenseitig an die Covid-19-Sicherheitsmaßnahmen erinnern. Dabei verweisen sie auf die Möglichkeit von den Kameras beobachtet werden zu können.

Michel Foucault zufolge internalisieren diejenigen, die sich ihrer Überwachung gewahr sind, das Herrschaftsverhältnis, in dem sie sich befinden. Zwar sind sich manche der Arbeiter*innen über die Strategie des Managements bewusst, insofern entspricht das Panoptikon im Verteilerzentrum dem Foucaultschen Herrschaftsmechanismus nicht vollkommen, allerdings sind es diejenigen, die sich bewusst sind und das Herrschaftsverhältnis anprangern, die scheinbar eher aus dem Unternehmen ausscheiden – Kovu musste nach einigen Wochen das Unternehmen verlassen. Diejenigen die länger im Unternehmen bleiben, scheinen den Zwang zur selbstangeleiteten schnellen Arbeit unhinterfragt übernommen zu haben – wie beispielsweise Georgi. Kovu hingegen ist sich der Herrschaftsdynamik scheinbar bewusst:

*“[B]ut generally the [Betriebsmanager*innen] are, you know, they are trying to make workers more effective in a way, not to motivate (...) [but] by controlling them (...). They show you that they are there, (...) you have to work. Not only work but you have to be fast. Fast. We make the packages, we are scanning, then we have the machine in the hand and scanning.” (Kovu)*

Kovu erzählt von der Angst vor der drohenden Ermahnung durch die digitale Beobachtung, die zur plötzlichen Präsenz von strafenden Vorarbeiter*innen führen kann. Insofern versuchen die Vorarbeiter*innen die Arbeitenden also „effektiver zu machen“, indem sie sie kontrollieren und gegebenenfalls zu schnellerer Bearbeitung der Pakete antreiben, wenn die Arbeitenden aus der Sicht der Vorarbeiter*innen ‚zu langsam‘ arbeiten. Dabei „kontrollieren“ Manager*innen die Arbeitenden. „Sie zeigen, dass sie da sind“ und „stehen“, wenn Arbeiter*innen zu langsam sind „hinter dir und sehen [bei der Arbeit] zu“. Auf diese Art und Weise werden digital ertappte Arbeitende diszipliniert und zu einer ständigen Selbstkontrolle angehalten. Allerdings reichen wenige Schlüsselmomente der Sanktionierung dafür, dass einige Arbeitende sich verhalten, als ob sie ständig überwacht würden, was die panoptische Internalisierung des Herrschaftsverhältnisses als Auswirkung der Disziplinierung durch Vorgesetzte aufgrund der digitalen Messung darstellt.

Allerdings gibt es auch in einem Panoptikon Potenzial für abweichendes Handeln. So wissen manche Arbeiter*innen scheinbar sehr genau, was die Augen des Managements stetig sehen können und was nicht. Verschiedene Arbeitende reagieren auf die panoptische Kontrolle (oder Herrschaft) unterschiedlich. Manche, wie die zuvor erwähnte vermeintlich ‚erfolgreichste‘ Kollegin, verhalten sich zwar nach der Logik der digitalen Überwachung, nicht aber kollegial

im Kontext des Arbeitsprozesses. Sie haben die Logik der Managementkontrolle stark internalisiert. Sie wissen, dass sie überwacht werden. Sie wissen, dass die Überwachung „nur“ die Anzahl an verbuchten Paketen betrifft, sie verbuchen deswegen so viele kleine Pakete wie sie können, um in den (digital beschränkten) Augen des Managements eine besonders starke Arbeitsleistung abzugeben. Sie nehmen dabei allerdings keine Rücksicht auf die Funktionalität des Arbeitsprozesses oder auf ihre Kolleg*innen, da, in diesen Fällen schwere, große und sperrige Pakete nicht bearbeitet werden, deren Bearbeitung länger braucht und weniger Zahlen bringt. An diesem Beispiel wird erkennbar, wie sich abweichendes Handeln gegen die Managementkontrolle mit der Logik der *digitalen* Überwachung verbindet. Gleichzeitig ist es schwierig dieses Verhalten als Widerstand zu bezeichnen, da es in gewisser Weise auch Konformität mit den Managementvorgaben darstellt. Die meisten Arbeitenden arbeiten allerdings alle Pakete gleichermaßen ab und sind dazu verpflichtet auf ihren Positionen zu bleiben. Die ‚erfolgreichste Kollegin‘ hatte ein Sonderposition inne, in der sie zwischen den verschiedenen Gängen aller Sortierer*innen hin- und herwechseln konnte, während Sortierer*innen normalerweise ein bis zwei, manchmal drei Gänge bearbeiten mussten, je nach Personaleinsatz. Es ist möglich, dass sie vom Management zur Bearbeitung kleiner Pakete und somit zur Bearbeitung sehr hoher Paketzahlen benutzt wurde, damit ihre Arbeitsleistung in den Rankings als hoher Vergleichswert dient – ihre Arbeitsleistung lag häufig hunderte Pakete vor den Zweitplatzierten. Im Gegensatz dazu sind die übrigen Sortierer*innen dazu gezwungen auch die großen und schweren, sowie die mittelgroßen sperrigen Pakete zu bearbeiten, was ihre Statistiken notgedrungen geringer entfallen lässt als die der ‚erfolgreichsten Kollegin‘.

Jene Arbeiter*innen, die die quantifizierende Logik weniger zu ihren Gunsten nutzen können, oder körperliche Limitationen, aufgrund von Alter, Schwäche oder Beeinträchtigungen haben oder die körperlich schlicht nicht extrem belastbar sind, werden vermutlich nach wenigen Wochen oder Monaten das Unternehmen verlassen müssen. Das zeigen auch Abduls Schilderungen, dass nur die Arbeiter*innen übernommen werden, die am schnellsten arbeiten, während der Rest nach Bedarf gekündigt wird:

„Und jetzt während Weihnachten haben wir mehr als 25 Mitarbeiter bekommen von [der Leiharbeitsfirma]. Nur November und Dezember und dann Jänner: gekündigt. Fast alle, wir nehmen nur zwei oder drei, die besser als die anderen sind und alle anderen, weg. Aber trotzdem haben sie neun Monate Vertrag, aber nach zwei, drei Monaten: Tschüss.“ (Abdul)

Darüber hinaus ist der Arbeitsdruck kaum zumutbar und die Arbeit für alle Menschen sehr schwer und belastend ist, wie Kovus folgende Ausführung belegt:

„I: Do the supervisors treat women differently?“

B: They treat them the same. (...) When you are in the workhouse, if you are old, young, extremely young, if you are a woman, it's up to you. You are working here for this firm, in this position. A lot of packages are coming you have to sortieren, you know. (...) It's very difficult, (...) it's already schwierig for the Männer, aber was ist mit den Frauen? This is physische Arbeit. This is hard work, you know. Also für jeden Menschen ist das schwer, 30, 40 Kilo wiegen die Pakete. Du kannst sie nicht vom Boden aufheben, (...) du musst hier, mit den Knien oder was unterstützen, support with the legs you know (lacht). So the work is very difficult, the work is so horrible, that's what I'd say. But people, you know the workers, they have to work. They are forced by outside-factors (...). They zwingen them to do the things, you know, he needs to accept these bad conditions in the workplace.” (Kovu)

Zu dieser schnellen und schweren Arbeit „zwingen [sie] sich selbst“, sagt Kovu. Womit einerseits die Prekarität und sozioökonomischen Zwänge das spezifische Arbeitsverhältnis einzugehen, aber auch die Internalisierung der Firmenideologie, im Sinne einer panoptischen Herrschaft thematisiert ist.

Interessant ist, dass die direkte Kontrolle besonders da zum Einsatz kommt, wo es noch kein ausgefeiltes digitales Skript zur Steuerung der Arbeitenden zu geben scheint. Vor allem in Bezug auf die Implementierung der Covid-19-Maßnahmen, kommt in der Verteilerhalle die Despotie zum Einsatz. Arbeitende werden ständig, aber vor allem bei Eintritt in und Ausgang aus der Verteilerhalle angeschrien. Dabei geht es vor allem um die Einhaltung des Sicherheitsabstandes. Dabei rufen Betriebs- und Schichtmanager*innen lediglich ein Wort, „Abstand“ und sollten sie es mehrmals rufen müssen, beginnen sie die Arbeitenden zu beschimpfen, sie wären dumm und alle hätten mit Konsequenzen zu rechnen, wenn der Abstand nicht eingehalten würde.

Tatsächlich sind in der gesamten Halle Kameras angebracht. Arbeiter*innen spekulieren, ob eine flächendeckende Überwachung möglich ist. Befinden sich Arbeitende in der Nähe einer Kamera, so versuchen manche den Covid-19-Sicherheitsabstand einzuhalten, da sie meinen, das Management kontrolliere dessen Einhaltung. Die Einhaltung während des Arbeitsprozesses ist allerdings manchmal nicht möglich. Deshalb ist es vielen Arbeiter*innen auch egal, ob sie den Abstand einhalten oder nicht. Wenn die Arbeitenden die Abstände nicht einhalten, dann ist das nur während Wartezeiten vor oder nach der Arbeit an den Positionen für das Management Tadel oder Beschimpfungen wert. Während der Schicht kommt es zu keinen Ermahnungen, werden Covid-19-Maßnahmen nicht eingehalten.

Zusammenwirken der Herrschaftsformen

Zusammenfassend soll das Zusammenspiel der verschiedenen Herrschaftsformen nochmals aufgefächert werden. Die Arbeitenden am Anfang und am Ende des Fließbandes werden

digital überwacht. Das Management benutzt diese digitale Überwachung dazu zu kontrollieren, wie viele Pakete von allen Arbeitspositionen während einer Schicht im Verteilerzentrum bearbeitet werden. Sieht das Management, dass einzelne Arbeiter*innen zu langsam arbeiten, sodass das Tagesarbeitspensum nicht erreicht werden kann, macht es diesen Arbeiter*innen persönlich Druck. Auf Basis der digitalen Überwachung tadeln oder drohen Vorarbeiter*innen Leiharbeiter*innen. Die *digitale Kontrolle* wird den Leiharbeiter*innen durch die *direkte Kontrolle* vor Augen geführt. Leiharbeiter*innen reagieren unterschiedlich auf die drohende direkte Kontrolle. Bei vielen ist ein selbstangeleitetes schnelleres Arbeiten zu beobachten. Dadurch, dass es selbstangeleitet ist, ist ein Teil der Managementkontrolle panoptisch geworden und wurde in die Arbeitenden ausgelagert. Dabei sind die prekäre Stellung in der Gesellschaft und der Zugang zu einem kleinen besonders prekären Teil des Arbeitsmarktes Hauptmotive für die Beschäftigten im Onlineversandhandel sich den hohen Arbeitsbelastungen zu unterwerfen und sich selbst besonders hohen Arbeitseinsatz abzuverlangen. Im nächsten Abschnitt wird die Prekarität der Arbeiter*innen als Hintergrund und als Triebkraft der Motivation der Arbeiter*innen sich selbst zu schnellerer Arbeit zu treiben beschrieben.

5.7 Prekarisierung – Verfestigung von Ungleichheiten

Die Prekarisierung der Beschäftigten in der Branche äußert sich empirisch in verschiedener Form. Zunächst konnte ich mittels teilnehmender Beobachtung feststellen, dass die Entlohnung selbst sehr gering ist. Versprochen waren 25 Stundenlöhne pro Woche zum Mindestlohn des Kollektivvertrages der ‚Arbeitskräfteüberlassung‘ (10,64€ pro Stunde). Dieser Lohn an sich entspräche einem brutto Reallohn von ungefähr 1 064€ pro Monat. Der Nettolohn beträgt (bei einer 25 Stunden-Woche) damit zwischen 800 und 900€. Dieser Lohn liegt also erheblich unter der Armutsgefährdungsgrenze, die der EU-SILC für 2021 (das betreffende Jahr dieser Lohnabrechnung) mit 1 371€ für Einpersonenhaushalte berechnet hat (Armutskonferenz 2022). Zwar gibt es beim betreffenden Unternehmen auch 30-Stunden-Wochen, diese würden aber bei einem überschlagsmäßig berechneten Bruttolohn von 1 276,80€, nach Steuerabzug, Menschen ebenfalls unterhalb der Armutsgefährdungsgrenze mit Einkommen versorgen. Ilias beschreibt, wie der Lohn bei allen Leiharbeiter*innen schwankt, je nachdem für wie viele Stunden die Onlineversandhandelsfirma die Arbeitenden einberuft:

„Wir (...) [die Angestellten der Versandhandelsfirma] bekommen immer das gleiche Geld. Aber bei [der Leiharbeitsfirma] nicht. „Wenn du drei Stunden arbeitest und wenn wir das für jede Stunde 10,50 € mal drei rechnen. Eigentlich solltest du 1300€ bekommen, aber du bekommst 900€, manchmal 800€. Wenn du fragst, warum, sagen sie, du hast weniger Stunden gearbeitet.“
(Ilias)

Erschwerend hinzu kommen die im Verteilerzentrum typischen unterbrochenen Beschäftigungen, Beendigungen des Arbeitsverhältnisses wegen Krankheit, wegen Vorwurf der langsamen Arbeit und Lohnraub. Wenn es der Firma gelegen ist, nutzt das Management der Firma jede Möglichkeit Menschen zu entlassen (oder zu kündigen). Die Begründung für diese Strategie liegt einerseits darin, dass es genügend Arbeitswillige in der prekarierten und ethnisierten Reservearmee (vgl. Castles und Kosack 1985) gibt und die Arbeitenden meistens keine rechtlichen Schritte einleiten, obwohl sie teilweise ihre Rechte kennen.

„You know some people are asking: why are you doing this, if you are complaining, every day you are complaining. You say its Müll. Why do you do it then? You are still working there?! Because I have to, I am Somalian. They are working to pay rent, because I cannot go every day on the street. I must, I have to work, that's why. I don't like it, I have to, I don't have choice.“
(Kovu)

“You know the company will not, they take advantage of the position of the people, the people have no qualification, they are unterste Klasse of the Gesellschaft. But they are human beings, they are working for you, they perform, you know, they do something for you, for the company, so you have to pay them, they are human.“ (Kovu)

Zudem ist es vermutlich ein Vorteil für das Unternehmen, dass Arbeitende geringere rechtliche Ansprüche gegenüber dem Unternehmen entwickeln, wenn sie kurz angestellt sind. Außerdem hilft es dem Management, einer kollektiven Organisation der Beschäftigten entgegenzuwirken sowie das Wissen der Beschäftigten über den Betrieb und dessen Veränderungen zu begrenzen.

Damit stellen die kurzfristigen Kündigungen ein mächtiges Instrument der Herrschaft dar, das weit über die Grenzen betrieblicher Herrschaft hinausgeht und die prekäre Lebenssituation von Migrierten betrifft. Die Kapitalist*innen herrschen in derartigen Fällen auch über die Lebensbedingungen der prekarierten Arbeitenden und tragen zur Verfestigung ihrer ungleichen Stellung in der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt bei, da das Ansammeln von Ersparnissen durch unterbrochene Beschäftigungen praktisch verunmöglicht wird. Somit ist auch die Planbarkeit des Lebens stark reduziert.

Die wahren Gründe des Unternehmens, weshalb Mitarbeiter*innen kurzfristig angestellt und dann gekündigt oder entlassen werden, sind höchstwahrscheinlich dessen Ersparniswünsche, wie Abdul erzählt.

„Aus welchen Gründen kündigen sie die Leute bei [der Leiharbeitsfirma]?“

B2: Zum Beispiel, wenn es zu viele Leute sind, zum Beispiel, die bringen viele Leute für diese Zeit, nach dieser Zeit, wenn es [die Auftragslage] nicht so viel ist, dann tschau. Eine Afghanerin ist zu uns gekommen, sie war eine alte Frau, aber sie war super, eine die mit Kopftuch ist. Nach zwei Wochen glaube ich waren weniger Pakete und dann hat [ein Manager] gesagt, leider wir

können nicht mehr, wir müssen dich jetzt kündigen, aber wir rufen dich wieder, später, wenn wir viele Pakete bekommen. Das war keine normale Antwort.“ (Abdul)

In diesem Kontext ist auffällig, dass die Hoffnung auf die Wiedereinstellung durch das Management geschürt wird. So liegt es nahe, dass manche Arbeiter*innen aus der migrantisierten Branche auf die Wiedereinstellung hoffen und warten, was eine Verfestigung ihrer materiellen und gesellschaftliche Prekarität bewirken würde. Insofern ist die Flexibilisierung des Arbeitsverhältnisses mit dem Profitstreben der Firma, mit der prekären Arbeitsmarktsituation der Beschäftigten und deren Verfestigung verbunden, weil scheinbar nicht erwartet wird, dass die betreffenden Personen dauerhafte Arbeit finden.

Zu den empirisch nachgewiesenen Gründen, aus denen das Unternehmen kündigt, zählen der Krankheitsfall und das vom Unternehmen unterstellte ‚langsame‘ Arbeiten der Beschäftigten. Ilias erzählt von einem Kollegen, der gekündigt wurde, obwohl er einen Covid-19-Absonderungsbescheid erhalten hatte:

„[W]enn du zwei Wochen krank bist, wenn du zurückkommst, sofort Kündigung. Einem Freund von mir ist das auch passiert. Er war zwei Wochen krank, Quarantäne aber. Er ist zurückgekommen und hat nur drei Tage gearbeitet. Nach den drei Tagen hat er die Kündigung bekommen.“ (Ilias)

Durch das Leiharbeitsverhältnis ist die Kündigung im Krankheitsfall für die Versandhandelsfirma einfach, da diese der Leiharbeitsfirma nur mitzuteilen braucht, dass bestimmte Mitarbeiter*innen nicht mehr erwünscht sind. Das führt zu einer Auflösung der Überlassungserklärung. Die Auflösung des Arbeitsverhältnisses obliegt dann der Leiharbeitsfirma. Auch von Zwang zur Arbeit trotz Krankheit wird berichtet, wie Abdul erzählt:

„Man kann sich nicht krankmelden. Man muss ehrlich sein. Ein Freund von mir hat geschrieben, ‚heute bin ich krank‘. Dann hat er die Antwort bekommen: ‚Ja, und? Bitte trotzdem kommen, wir haben wenig Mitarbeiter.‘ Dann hat er am gleichen Tag gearbeitet.“ (Abdul)

Die Zielzahlen des Managements und deren Nicht-Erfüllung, oder generell digital aufgezeichnetes langsames Arbeiten, wird auch häufig als Kündigungsgrund angeführt:

„Und wenn du auch weniger arbeitest, du heute müde bist und nicht gut arbeitest und der Chef von [der Leiharbeitsfirma] zu dir kommt und sagt er sieht alles im Computer, was du gemacht hast. Dann kommt er zu dir und sagt ‚du hast heute nicht sehr gut gearbeitet. Wenn du zweimal so arbeitest, bist du weg‘.“ (Ilias)

Ilias zufolge ist der wahre Grund für die Kündigungen vermutlich die Auftragslage der Pakete. In Spitzenmonaten stellt die Versandhandelsfirma besonders viele Leiharbeiter*innen ein und spätestens einige Monate später entlässt sie diese wieder:

„Und die kommen von der Leihfirma und wenn dann weniger los ist schicken sie sie wieder zurück. Und wenn er fix angestellt ist, bleibt er natürlich bis zu zwei Jahre. Aber wenn man bei der Leihfirma ist, dann geht man sofort nach drei, vier Monaten oder zwei Monaten.“ (Ilias)

Abschließend kann zu Verbindung der verschiedenen Auswertungskategorien konstatiert werden, dass die zuvor beschriebenen Dynamiken der Marginalisierung der großteils migrantischen Beschäftigten im Rahmen des Leiharbeitssystems dazu instrumentalisiert werden, Menschen mit Not nach Arbeit zur finanziellen Absicherung und gesellschaftlichen Integration sich selbst ausbeuten zu lassen. Diese Ausbeutung gipfelt in der Herrschaft des Unternehmens über die Arbeitenden, die ihre willkürlichen Entscheidungen über Entlohnung und Entlassungen mit der Erreichung von Zielzahlen rechtfertigen. Die Entlassungen anhand der Überwachung können aber nur exekutiert werden, da die migrantischen Arbeiter*innen in Verteilerzentren in Leiharbeitsverhältnissen beschäftigt sind. Umgekehrt formuliert bedeutet das, die digitale Quantifizierung kann nur zu Entlassungen oder deren Androhung verwendet werden, da die Arbeitenden in Leiharbeit angestellt sind. Insofern ist die Ethnisierung des Herrschaftsverhältnisses Teil des sozio-technischen Panoptikons bzw. wird als Druckmittel in dessen Rahmen instrumentalisiert. Die Arbeitenden werden in den genannten Fällen (langsame Arbeit, manchmal am Ende der Schicht) mittels direkter, persönlicher Willkür konfrontiert, die Basis für derartig konfrontative Belangungen bilden allerdings die Statistiken der Arbeitszahlen (im Vergleich zu anderen Arbeitenden). In diesem Kontext erkennt man die Verschränkung der sozio-strukturellen Schlechterstellung der Arbeitenden bereits im Arbeitsalltag im Verteilerzentrum.

6. Diskussion

Die Diskussion der empirischen Ergebnisse im Kontext der Theorie und des Forschungsstandes zeigt zunächst die Migrantisierung der Arbeit im untersuchten Beispiel und fügt sich als Fallstudie in die Ergebnisse der Literatur ein. Im Kontext von Migrantisierung, unterbrochener Beschäftigung, Lohnbetrug und einem Lohn, der unterhalb der Armutgefährdungsgrenze liegt, kommt es zu einer Verfestigung der Prekarität migrantischer Arbeiter*innen. Zweitens zeigt sich, dass verschiedene Positionen im Verteilerzentrum unterschiedliche Arbeitsorganisationsformen darstellen. Drittens sind diese Positionen auch unterschiedlichen Kontrollmechanismen und verschiedenen Kombinationen dieser Kontrollmechanismen ausgesetzt. Viertens wurde erkennbar, dass sich in den digital gesteuerten und kontrollierten Positionen digitale Kontrolle mit jener durch Vorarbeiter*innen verbindet. Selten werden die Konsequenzen der digitalen Überwachung den Arbeiter*innen vor Augen geführt, was dazu führt, dass Arbeiter*innen die Unternehmensvorstellungen entweder übernehmen und so eine Chance auf den Verbleib im Unternehmen haben oder gekündigt werden. Die Übernahme der Perspektive der Herrschenden ist also für die Arbeitenden die Grundvoraussetzung, um im Verteilerzentrum weiterzuarbeiten. Insofern wird Kontrolle bei manchen Arbeiter*innen panoptisch. Da Vorarbeiter*innen und Management Interviewten zufolge bewusst migrantische Belegschaften ausbeuten, wird im Panoptikon des Verteilerzentrums eine bestimmte Form migrantischer Prekarität instrumentalisiert, um Arbeiter*innen zu mehr Arbeitsleistung zu drängen. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zeigen, dass das Panoptikon in der untersuchten Firma selbst weniger umfassend bzw. vollständig ist, als die Forschungsliteratur suggeriert. Zum Ausschluss unerwünschter Arbeiter*innen oder zu Massenentlassungen in Spitzenzeiten dient dem Management die Anstellung großer Belegschaftsanteile in Leiharbeit. Im Kontext der Leiharbeit werden Übernahmen und Beförderungen häufig nicht auf der Basis von digital erfasster Arbeitsleistung, sondern nach rassistischen Motiven entschieden, sagen Interviewte. Gleichzeitig deutet sich eine Maskulinisierung der Führungsebenen an. Insofern scheinen im Unternehmen intersektionale Benachteiligungen relevant für das System betrieblicher Herrschaft.

6.1 Migrantisierung – Chancen am Arbeitsmarkt

Alle Interviewten – außer dem EU-Bürger Georgi – sind seit 2015 in Österreich. Diese sechs von sieben Interviewten sind, wie bei Kohlenberger und Kolleg*innen weniger als zehn Jahre in Österreich (vgl. 2021). Im vorliegenden Fall sind diese sechs von sieben Personen sogar seit 2015, also zum Erhebungszeitpunkt seit sechs Jahren in Österreich aufhältig. Der Schluss

liegt nahe, dass Verteilerzentren (siehe auch Neuhauser et al. 2021) eine der ersten Anlaufstellen für migrierte Personen, mit besonders prekären Lebensbedingungen sind, wenn sie Erwerbsarbeit suchen und auch finden wollen. Darauf weist auch beispielsweise Birke hin (2022). Die Anzeichen aus verschiedenen qualitativen Studien verdichten sich, dass vorwiegend Geflüchtete im Onlineversandhandel tätig sind. Kovu erzählt von seiner eigenen Erfahrung:

„I applied to other jobs. Although they are easy and I could do them, they never reply to me. But when I apply for warehouse jobs [they say]: komm, komm!“ (Kovu)

Ihm zufolge ist es besonders leicht in der Branche Arbeit zu finden, als wäre sie speziell auf migrantische Arbeiter*innen ausgelegt. Georgi beschreibt, dass er in verschiedenen anderen Niedriglohndienstleistungsbranchen gearbeitet hatte, bevor er den Weg ins Verteilerzentrum antrat. Dass Georgi sogar in der Gastronomie Arbeit fand, in der Kund*innenkontakt gefordert wird, mag mit seiner, relativ betrachtet, besseren Stellung und seinen besseren Deutschkenntnissen zusammenhängen. Jedenfalls thematisiert auch er, dass er am Arbeitsmarkt erhebliche Schwierigkeiten hatte Arbeit zu finden und so letztlich ins Verteilerzentrum kam. Kovu's Aussage und Georgis Erzählungen fügen sich auch in den generellen Befund der Ethnisierung des unteren Segments der Dienstleistungsarbeit am Arbeitsmarkt ein (vgl. Staab 2014).

Wenn wir uns die Bildungsabschlüsse der Interviewten ansehen, so zeigt sich, dass Georgi einen sekundären Abschluss in seinem Herkunftsland, Rumänien und Kovu ein Medizinstudium in Somalia abgeschlossen haben. Kovus Studienabschluss wurde allerdings von den österreichischen Behörden nicht anerkannt. Ilias und Abdul erzählen von langjähriger Berufserfahrung, die sie eigentlich für qualifizierte Arbeiten in Frage bringen würde. Abduls Freund arbeitete beispielsweise viele Jahre als Physiotherapeut. Da in seinem Herkunftsland allerdings kein Zertifikat für diesen Beruf benötigt wird, besitzt er keine in Österreich gültigen zertifizierten Qualifikationen, die ihm am hiesigen Arbeitsmarkt in Bewerbungsprozessen zugutekommen könnten. Die übrigen interviewten Männer, die Angaben zu ihrer Ausbildung gemacht hatten, Ilias, Daris und Abdul, erzählen, dass sie nur die Pflichtschule abgeschlossen haben bzw. kurz vor der Reifeprüfung aus der Schule ausgeschieden sind und das teilweise da sie vor Krieg oder Gewalt geflohen sind. Außerdem fügen sich die Angaben der Interviewten bzgl. ihrer Ausbildungszertifikate in Staabs Befund der Zertifikatsdiffusion am unteren Rand des Dienstleistungsarbeitsmarktsegments ein (vgl. Staab 2014). Den Interviewten fehlen also Zertifikate, die sie auf dem österreichischen Arbeitsmarkt für bessere Arbeitsplätze oder Positionen im Unternehmen in die engere Auswahl bringen könnten.

Die beforschten Personen sind aus diesen Gründen in bestimmte Arbeitsmarktsegmente gedrängt, da sie weder Zertifikate noch weitläufige Netzwerke von Etablierten in der

österreichischen Gesellschaft haben. Auch beschreiben sie, dass Zuschreibungen aufgrund ihrer Ethnizität dazu führen, dass sie nicht für andere Arbeitsplätze erwogen werden. Hinzu kommt die multiple Prekarität (vgl. Birke 2022) von der die Interviewten betroffen sind. Sowohl Wohnen als auch das Zahlen von Rechnungen sind Herausforderungen, die mit dem Gehalt aus der Arbeit im Verteilerzentrum gerade noch bewältigt werden können. Auch für den Antrag zur Staatsbürger*innenschaft reicht das Einkommen aus der Arbeit nicht aus.

Gleichzeitig erfahren sie Probleme Lohnarbeitsverhältnisse zu akquirieren, die sie dauerhaft über dem gesellschaftlichen und existenziellen Minimum versichern. Insofern sind die Befragten Personen von mehrfachen Prekarisierungstendenzen betroffen. Der Zwang von Erwerbsarbeit zum Zweck des Aufenthalts und die Schwierigkeit Wohnen, Nahrung und Mobilität zu finanzieren, zwingen die befragten migrantischen Arbeiter dazu sich am Teilarbeitsmarkt zu dem sie Zugang haben zu vermarkten. Insofern sind gesellschaftlich und materielle Zwänge dafür verantwortlich, dass die befragten Personen sich trotz des Wissens um Ausbeutung, wie es Kovu formuliert, in die körperlich und mental belastende Arbeit begeben.

Da die Arbeit allerdings keinen Ausweg aus den verschiedenen Prekarisierungsformen (Wohnen, Rechnungen bezahlen und Aufenthalt sichern) bietet, kann gefolgert werden, dass die Befragten eine Verfestigung ihrer prekären sozioökonomischen und gesellschaftlichen Lage erfahren. Hinzu kommen die regelmäßigen Kündigungen und der strukturelle Lohnbetrug, die ihr Übriges zur Verfestigung ihrer Prekarität tun. Materielle Problemlagen werden kurzfristig und kaum zureichend überbrückt und auch für die aufenthaltsrechtliche Lage reicht das Einkommen nicht aus. Die Hoffnung auf sichere Anstellungsverhältnisse ist bei den Interviewten daher ein sehr effektives Mittel für das Management sie zu besonders schneller Arbeit zu treiben. Mehr noch, die Prekarität wird zum Motivator migrantischer Arbeiter*innen sich selbst auszubeuten und wird so zum Teil betrieblicher Herrschaft (siehe Prekarität als Herrschaftsform vgl. Bourdieu 1998), aber auch zu einer Herrschaft, die das Arbeitsverhältnis transzendiert. Arbeitende hoffen, selbst nach Ausscheiden aus dem Arbeitsverhältnis, aufgrund ihrer multiplen Prekarität, auf die Versprechungen der ehemals Vorgesetzten auf Wiedereinstellung. Mit dem Wiedereintritt ins Arbeitsverhältnis könnte die Prekarität kurzfristig überbrückt werden, die meisten Arbeiter*innen hoffen allerdings auf eine Beförderung und somit einen sichereren Arbeitsplatz. Deshalb ergreifen sie keine rechtlichen Mittel gegen Lohnbetrug und rechtswidrige Kündigungen, trotz des (teilweisen) Bewusstseins über Ausbeutung. Kovu bezeichnet das Arbeitsverhältnis gar als Sklaverei und wehrt sich dennoch nicht.

Migrantisierung systemrelevanter Jobs während der Covid-19-Pandemie

Migrantische Arbeiter*innen wurden in verschiedenen systemrelevanten Feldern, so auch besonders im Onlineversandhandel (Neuhauser et al. 2021; Kohlenberger et al. 2021), der einen Boom durch die Covid-19-Pandemie erlebte, gebraucht. Gleichzeitig konnten sie sich aufgrund multipler Prekarität (prekärer Aufenthalts-, Wohn- und Arbeitssituationen) nicht in monatelange Erwerbslosigkeit begeben. Auch ist in Berufen, die in migrantisierte Arbeitsmarktsegmente fallen, kaum die Möglichkeit gegeben Home-Office zu machen. Gleichzeitig ist der Druck in ihnen (meist), jedenfalls aber in der Onlineversandhandelsbranche so hoch, dass Abstandsregeln nicht eingehalten werden und für Desinfektionsmaßnahmen kaum jemals genügend Zeit bleibt (vgl. Birke 2022, S. 249ff.).

Auch bei der untersuchten Firma zeigte sich, dass der Arbeitsdruck und das vom Management geforderte Tempo das regelmäßige Händewaschen oder Desinfizieren der Hände während der Arbeit unmöglich machte. Die Organisation der Arbeitsschritte machte auch das Einhalten von Mindestabständen bei der Arbeit unmöglich. Nur bei den Wegen in und aus der Verteilerhalle versuchten Vorarbeiter*innen mit Rufen nach Abstand und Ordnung die Arbeiter*innen zur Einhaltung des Mindestabstandes zu bringen. Daran erkennt man schnell, dass das Management zwar zeigen will, dass es Covid-19-Schutzmaßnahmen im Sinne der Arbeiter*innengesundheit durchzusetzen versucht, es bei der mehrstündigen Arbeit aber nicht macht. So wird klar, dass dem Management lediglich an einer Inszenierung als gesundheitsbewusstes Unternehmen gelegen ist, nicht aber an einem wirklichen Gesundheitsschutz der Arbeiter*innen.

Maßnahmen zur Vorbeugung der Infektion wurden vom Management allerdings dazu benutzt, um die Belegschaft von zu viel Austausch abzuhalten. Die Pausenräume wurden so gestaltet, dass Arbeitende nur alleine an Plätzen sitzen können und von Plexiglasscheiben getrennt sind und stehen sich Menschen während den vom Management geforderten Wartezeiten zu nahe oder reden miteinander, schreien Vorarbeiter*innen Abstand und beschimpfen Arbeiter*innen bei folgenden Ermahnungen.

Im Kontext dieser Analyse zeigt sich also, dass die Arbeiter*innen im Verteilerzentrum zwar einem erheblichen Infektionsrisiko ausgesetzt waren, dass das Management aber hauptsächlich formal auf die Bereitstellung von Desinfektionsmittel an Ein- und Ausgängen achtet und es auch die (wenigen vorhandenen) Schutzmaßnahmen zur Teilung der Belegschaft ausnutzt, ohne wirklichen Schutz während der Arbeitszeit zu gewährleisten. Gleichzeitig ist interessant, dass die Interviewpartner das Thema Covid-19 und Gesundheitsgefährdung durch die Arbeit im Verteilerzentrum kaum thematisieren, außer bei einem Arbeiter, dessen Kollege aufgrund der gesetzlich vorgeschriebenen Quarantäne gekündigt worden war. Die Nicht-Thematisierung des Gesundheitsrisikos während der

Pandemie von sieben Interviewten könnte als Normalisierung ihrer Exponiertheit gegenüber gesellschaftlichen Risikosituationen gedeutet werden. Wer würde gerne jeden Tag daran denken, welcher Gefahr man sich aussetzt? Meines Erachtens ist die Nicht-Thematisierung eine Strategie mit dem erhöhten Risiko, das mit der gesellschaftlichen Nicht-Anerkennung der Arbeit im Verteilerzentrum zusammenhängt, umzugehen.

6.2 Verschiedene Formen der Arbeitsorganisation im Betrieb

In der vorliegenden Untersuchung finden sich zwei digital tayloristisch organisierte Arbeitstätigkeiten. Die Sortierer*innen – auf die die meisten Arbeitenden entfallen – benötigen zur Durchführung ihrer Arbeit einen Scanner und werden auch von diesem bzgl. ihrer Arbeitsleistung kontrolliert. Ähnliches gilt für Teile der Paketaufleger*innenteams. Allerdings sind die Arbeiten im Bereich der Kartonage (Position 1 Skizze 1) eine hybride Variante einfach strukturierter Arbeit, mit tayloristischem Charakter. Kontrolle können hier nur die Vorarbeiter*innen, die gelegentlich vorbeikommen, ausüben. Große Boxen müssen mit Gabelstaplern an das Fließband gebracht werden, die Arbeit ist repetitiv.

Die Arbeit der Paketaufleger*innen (Position 2 Skizze 1) umfasst Teams von drei Leuten von denen die erste Position – jene die die Pakete auf das Fließband hebt – eine klassische tayloristisch organisierte Tätigkeit ausübt. Auch diese Personen werden bei unerwünscht langsamer Arbeitsgeschwindigkeit entweder von Vorgesetzten oder ihren nächsten Teammitgliedern auf Position zwei in den Paketauflegeteams verbal zu schnellerer Arbeit angetrieben. Position zwei in den Paketauflegeteams ist digital-tayloristisch organisiert, da die Person nur mit dem digitalen Gerät, das Pakete scannt und Etiketten druckt, arbeiten kann. Das Gerät überwacht auch gleichzeitig die Arbeitsleistung. Die Position drei in den Teams ist wiederum klassisch tayloristisch organisiert, da Arbeiter*innen hier jedes Paketetikett lesen müssen und dementsprechend Pakete mit einem Stoß auf eines von zwei parallel verlaufenden Förderbändern befördern müssen. Die Arbeit hier ist also hauptsächlich vom Fließband (und gelegentlich von Vorgesetzten) kontrolliert. Diese Arbeiter*innen führen eine hochgradig repetitive Arbeit aus. Interessant sind die Paketauflegeteams deshalb, weil die digitale Überwachung der mittleren Person zur Kontrolle der Leistung des gesamten Teams dient. Sieht das Management, dass das digitale Gerät der Arbeiter*in Nummer zwei im Team wenige(r) Pakete (als erwartet) verbucht, so gehen die Vorgesetzten zu diesen Arbeiter*innen und tadeln sie, spornen sie an oder drohen ihnen gar, um auf das gesamte Team Druck zu schnellerer Arbeit auszuüben. Die Fließbandarbeiter*innen (Position Nummer 3, Skizze 1) führen exakt dieselbe Arbeit aus, wie die dritte Position im Paketauflegeteam. Sie sehen sich Paketetiketten an und stoßen ggf. Pakete auf ein anderes Förderband. Auch sie sind

klassische tayloristische Arbeiter*innen und zählen– derzeit zumindest noch – zu rationalisierungsresistenten Jobs.

Die Paketannahme ist ebenfalls nicht digital überwacht. Arbeiter*innen an dieser Position (Nummer 4, Skizze 1) arbeiten ebenfalls nur entsprechend der Kontrolle des Fließbandes. Sie nehmen Pakete vom Fließband, lesen die Etiketten und legen sie auf die Ablageflächen am Ende eines jeden Sortiergangs. Auch diese Arbeit ist tayloristisch organisiert, da sie hochgradig repetitiv und vom Fließband technisch kontrolliert ist.

Schließlich sind es die Sortierer*innen, die vollkommen digital angeleitet und überwacht sind. Die digitalen Geräte geben jeden Arbeitsschritt vor und quantifizieren die Arbeitsleistung. Echtzeitstatistiken werden automatisch erstellt und das Management entscheidet nach seinen eigenen Maßstäben, wer auf Basis der digital erfassten Arbeitsleistung getadelt, angespornt oder bedroht wird. Eine weitere Position – die Problemlöser*innen – sind ebenfalls mit digitalen Geräten ausgestattet, die ihre Arbeitsaufgaben vorgeben. Allerdings sind ihre Aufgaben weniger repetitiv als die anderen, da sie nur bei Bedarf (falschen Verbuchungen o.Ä.) ausrücken.

Es wurden also drei verschiedene Typen an Arbeitsorganisationsformen im Verteilerzentrum gefunden. Diese sind hybride, einfach strukturiert bis tayloristische Arbeiten, die klassischen tayloristischen Arbeiten am Fließband die auch in Bezug auf die Arbeitsgeschwindigkeit hauptsächlich durch das Fließband kontrolliert (vgl. Eichmann und Saupe 2010) sind und die digital tayloristischen Arbeiten, deren Arbeitsschritte von den digitalen Geräten vorgegeben werden und deren Arbeitsleistung auch digital gemessen und somit kontrolliert wird.

Im Verteilerzentrum kommen somit an der Position der Kartonagearbeiter*innen, in Teilen des Paketauflegeteams und an den Fließbändern viele verschiedene Arbeiter*innen dort zum Einsatz, wo Technologie ihre Arbeitskraft bald ersetzen könnte. Bisher kommt der Verteilprozess in Österreich im untersuchten Unternehmen nicht ohne die einfach strukturierten und klassisch tayloristischen Arbeitstätigkeiten aus. Ob das an hochgerüsteten Lagern in anderen EU-Ländern mit höherem Technisierungsgrad bei gleichzeitig niedrigeren Löhnen, der einfachen Ausbeutbarkeit migrantischer Arbeiter*innen oder Problemen mit der technischen Rationalisierung von Arbeitsprozessen in dem Feld liegt, bleibt unklar. Wahrscheinlich ist es eine Mischung der verschiedenen Gründe. Anzunehmen ist auch, dass sich der Onlineversandhandel – sofern sein Aufschwung anhält – in den nächsten Jahren auch in Österreich weiter ausgebaut und dementsprechend weiter technisiert (und digitalisiert) wird. Ob die einfachen Arbeiten, die derzeit von Migrant*innen ausgeführt werden damit verschwinden, wage ich zu bezweifeln. Technisierungsresistente Einfacharbeit wird auch am Rande stärker aufgerüsteter Lager- und Verteilerzentren höchstwahrscheinlich existieren, wie Forschung aus anderen Ländern zeigt (Alimahomed-Wilson und Reese 2021; Apicella 2021).

Diesen Schluss legt auch die Analyse der Arbeit und der bis ins Detail durchgeplanten Kontrolle der Arbeit der Sortierer*innen nahe. Denn ob die Einfacharbeit in Zukunft digital oder vom Fließband kontrolliert wird, ist für die Arbeitenden, deren prekäre gesellschaftliche und materielle Situation bei einer stark physisch belastenden Arbeit ausgebeutet wird, nebensächlich.

Hochrelevant ist die Digitalisierung der Managementkontrolle allerdings für ein Regime betrieblicher Herrschaft, das diejenigen, die sich selbst kontrollieren von jenen trennt, die nicht im Unternehmen bleiben oder wieder eingestellt werden.

6.3 Verschiedene Formen betrieblicher Herrschaft

Interessant ist, dass bei manchen Arbeitsaufgaben verschiedene idealtypische Kontrollformen verbunden auftreten. Andere Arbeitspositionen sind für das Management scheinbar weniger wichtig, da sie – vermutlich – weniger arbeitsintensiv sind. Ganz besonders verdichten sich die verschiedenen Arten der Managementkontrolle bei den Paketaufleger*innen und bei den Sortierer*innen.

Die Arbeit in den Paketauflegeteams am Anfang des Fließbandes, ist digital überwacht, da eine Person mit einem digitalen Gerät arbeiten muss, das die Arbeit gleichzeitig ermöglicht – da es Etiketten druckt – und überwacht. Diese Person wird vom Management – das neben den Paketaufleger*innen sitzt – überwacht und sollte die Leistung des Teams unter einen Erwartungswert sinken, macht das Management diesen Arbeiter*innen Druck. Diese digital überwachten Arbeiter*innen geben die direkte Kontrolle der Vorgesetzten ins Team, auf der gleichen Hierarchieebene weiter. In diesem Kontext wirkt sich die digitale Kontrolle in einer Spaltung der Belegschaft aus. Mit dem Druck zur Erreichung immer höherer Paketzahlen wird ein Wettbewerb geschürt, der Arbeiter*innen um wenige versprochene sichere Anstellungen konkurrieren lässt.

Die digitale Überwachung dient außerdem dazu herauszufinden, welche Personen am geeignetsten sind, den Managementdruck weiterzugeben. Das Management kann sehen welche Personen die Unternehmensdoktrin am besten aufnehmen und setzt diese dann häufiger an Positionen ein, in denen sie ihren Zielen dienlich sind und den Druck zur Zielerreichung weitergeben können. Insofern instrumentalisiert das Management die Motivation der Beförderung, damit sich einige leistungsfähige Leiharbeiter*innen selbst kontrollieren und die Managementkontrolle an ihre Kolleg*innen weitergeben. Insofern wird die Belegschaft gespalten.

Legen die Paketaufleger*innen genügend Pakete in kurzer Zeit auf das Fließband, müssen sich die übrigen Fließbandarbeiter*innen (Position 3 und 4 Skizze1) dieser Geschwindigkeit anpassen. So materialisiert die Arbeitsgeschwindigkeit der Paketaufleger*innen die Managementkontrolle für die Positionen, die nach ihnen am Fließband arbeiten. Das erklärt, warum sich die verschiedenen Kontrollformen (die digitale Kontrolle und die direkte Kontrolle durch Vorgesetzte) so gezielt bei den Paketaufleger*innen verbinden.

Die Sortierer*innen am Ende des Fließbandes sind drei Dynamiken der Managementkontrolle unterworfen, zunächst der materialisierten Geschwindigkeit ankommender Pakete (technische Kontrolle), außerdem der digitalen Überwachung sowie der Kontrolle durch Vorgesetzte, wenn die digitalen Zahlen von langsamer Arbeit zeugen. Die digitale Kontrolle und ihre Konsequenzen wird von den Vorgesetzten in drei verschiedenen gefundenen ‚Schlüsselsituationen‘ eingelernt. Erstens üben sie während der laufenden Arbeit direkte Kontrolle aus, wenn sie im Computer sehen, dass die Arbeitsleistung an gewissen Positionen sinkt. In diesen Fällen gehen Vorgesetzte an die überwachten Positionen und drohen den Arbeiter*innen oder schreien sie an, sie sollen schneller arbeiten. Zweitens zeigen Betriebsmanager*innen den Mitarbeiter*innen nach der Schicht ihre digital erfassten Leistungen und weisen auf die Leistung von Kolleg*innen und die Platzierung im Ranking hin. Dadurch schürt das Management auch unter den Sortierer*innen den Wettbewerb mit anderen Arbeitenden. Drittens drohen Vorgesetzte mit Kündigungen, wenn Arbeiter*innen ihres Erachtens nach zu niedrige Zahlen in den Statistiken aufweisen. All diese Situationen führen insbesondere bei den Sortierer*innen dazu, dass sie sich ihrer digitalen Überwachung zu jeder Zeit gewahr sind. Das Management lernt die Konsequenzen der digitalen Kontrolle also ein.

Die Drohung der Kündigung auf Basis der digitalen Überwachung wird von dem Versprechen der Übernahme bei hohen digital erfassten Paketen konterkariert. In diesem Kontext werden sich Arbeiter*innen im Verteilerzentrum der Überwachung bewusst. Die Bewusstwerdung zeigt sich an Strategien von Arbeitenden, die Positionen wechseln und vorwiegend kleine Pakete bearbeiten, die schneller bearbeitbar sind und so höhere Zahlen in der Statistik aufscheinen lassen. Die meisten Sortierer*innen können allerdings ihre Positionen nur viel geringfügiger wechseln, da sie nicht vom Management umhergeschickt werden. Viele Arbeiter*innen scheinen allerdings auch die großen und sperrigen Pakete zu bearbeiten. Die Reaktionen auf die digitale Überwachung sind also verschieden. Klar ist aber, dass die Vorgesetzten den Arbeiter*innen einerseits mit Kündigung drohen, wenn die digital erfassten Zahlen gering sind, und sonst die Übernahme oder Beförderung versprechen, wenn die Arbeitsleistung hoch ist.

Damit scheint das Management bei den Arbeiter*innen jedenfalls einen paranoiden Zustand zwischen Wunsch nach sicherer Beschäftigung und Angst vor der Entlassung in die Arbeitslosigkeit zu erwecken. Arbeiter*innen – egal ob sie vorwiegend kleine oder große

Pakete bearbeiten – arbeiten nämlich selbstständig sehr schnell. Somit scheint dieses Anreiz-Drohungssystem seine Wirkung zu entfalten, da sich aufgrund der ultimativen Sanktionsdrohung – der Kündigung – die Arbeiter*innen selbst kontrollieren. Insofern wird für digital überwachte Arbeiter*innen ein Panoptikon etabliert, indem sich Einige aus eigenen Stücken zu einer sehr schnellen Arbeit antreiben, um den strafenden Kontakt mit den Vorgesetzten zu vermeiden (vgl. Foucault 2015), nicht ausgeschlossen zu werden und möglicherweise festangestellt zu werden.

Der Panoptismus

Auf die Arbeit der Sortierer*innen trifft der Begriff des Panoptikons aus mehreren Gründen am besten zu. Sortierer*innen arbeiten vereinzelt. Sie sind alleine an ihre Plätze verwiesen und werden durch Regale von ihren Kolleg*innen getrennt. Bereits aufgrund der räumlichen Anordnung ähnelt die Arbeit als Sortierer*in der baulichen Struktur von Benthams Panoptikon, „die seitlichen Mauern hindern ihn [den/ die Insass*in] daran, mit seinen Gefährten in Kontakt zu treten“ (Foucault 2015, S. 339). Dazu kommt die digitale Überwachung der Arbeit, sie/ „[e]r wird gesehen, ohne selber zu sehen“ (ebd.). Stundenlang arbeiten Sortierer*innen alleine in ihren Gängen, während ihre Arbeit digital überwacht wird und somit ständig vom Management *gesehen* werden kann. Sobald der Arbeitsoutput (unter ein unbekanntes Maß) sinkt kommen Vorarbeiter*innen vorbei und weisen Arbeitende persönlich zurecht. Die Zurechtweisung zeitigt ein Klima der Angst, das vor allem durch das Schweigen während der Arbeit, der schnellen vereinzelt Arbeit und dem Vermeiden von Kontakt mit Kolleg*innen spürbar wird. Der Panoptismus ist vor allem eine Metapher für dieses Klima der Angst, das bei den digital überwachten Sortierer*innen allgegenwärtig ist. Da die Angst vor Bestrafung von Vorarbeiter*innen aber aufgrund der digitalen Überwachung ein stetiger Begleiter während der gesamten Schicht ist, ist der Panoptismus ein Bestandteil des Systems betrieblicher Herrschaft bei den Sortierer*innen. Diese Angst hat aber keinen ständigen physisch präsenten Auslöser (wie bspw. Vorarbeiter*innen), sondern fußt auf dem Bewusstsein der ständigen Sichtbarkeit der Arbeitsleistung. Insofern ist diese Furcht vor der Sichtbarkeit niedriger digital verbuchter Arbeitsleistung ein sehr effektiver Kontrollmechanismus, in dem sich auch die anderen Kontrollinstanzen bei den Sortierer*innen einfügen. Weil man weiß, man darf nicht langsam arbeiten, da das gesehen wird, arbeitet man auch schnell die Pakete ab, die auf die Ablagefläche gelegt werden, weil man fürchtet, ein*e Vorarbeiter*in könnte kommen, dürfen auch die großen Pakete nicht im Gang herum liegen und den Weg versperren. Insofern ist dieses Klima der Angst aufgrund der digitalen Sichtbarkeit (Panoptismus) mit der technischen und der sozialen Kontrolle verbunden. Gleichzeitig haben aber vor allem jene Angst vor dem

Ausschluss aus dem prekären und belastenden Arbeitsverhältnis, die am Arbeitsmarkt keine anderen Möglichkeiten haben.

Das Panoptikon ist demnach ein fruchtbares theoretisches Konzept, um die Angst vor dem strafenden Kontakt mit Vorarbeiter*innen zu erklären, da sich in ihm alles was diese Angst determiniert (Prekarität) und alles, was zur Sanktionierung führt (langames Arbeiten, umherliegende Pakete etc.), verknüpft denken lassen. Foucault schreibt:

„Die Macht wird tendenziell unkörperlich und je mehr sie sich diesem Grenzwert annähert, um so beständiger, tiefer, endgültiger und anpassungsfähiger werden ihre Wirkungen: der immerwährende Sieg vermeidet jede physische Konfrontation und ist immer schon im vorhinein [sic] gewiß.“ (Foucault 2015, 342)

Zwar wird die Herrschaftsausübung im Betrieb mit Vorarbeiter*innen auch bei den Sortierer*innen nicht unkörperlich, aber sie nähert sich diesem Zustand doch an, da Arbeiter*innen schneller arbeiten, um den Kontakt zu vermeiden.

Das Panoptikon im Verteilerzentrum ist allerdings nicht perfekt, da das Management nicht alles sehen kann. Sehen kann es im Computer nur die Anzahl an bearbeiteten Paketen, was dazu führte, dass verschiedene Arbeiter*innen unterschiedlich auf das Einlernen der digitalen Überwachung reagierten. Die meisten arbeiten tatsächlich schneller, manche spornen darüber hinaus andere zusätzlich an. Wieder andere bearbeiten hingegen nur kleine Pakete, um ihre digital erfassten Zahlen aufzubessern.

Widerstandshandeln?

In den Interviews wurde nicht von widerständigem Handeln erzählt. In der Beobachtung wurden zwei Situationen dokumentiert, deren Deutung nicht leichtfällt. Einerseits schalten Sortierer*innen ihre Geräte in seltenen Situationen ab, in denen sie ein Paket in eine Tasche sortiert haben, das Gerät aber eine falsche Sortierung anzeigt und sie das falsch sortierte Paket nicht mehr finden. Diese Praxis ist selbstredend vom Management nicht vorgesehen, sie führt aber zu einer Verlangsamung des Arbeitsprozesses und wird somit für die Sortierer*innen selbst zum Problem. Sie haben kaum Zeit die Pakete, die auf ihre Ablageflächen gelegt werden, zu sortieren, sofern sie ihren Scanner abschalten müssen sie diesen wieder hochfahren, sich anschließend persönlich einloggen und sich der Aufgabe der Sortierer*in im Gerät zuweisen. Diese drei Schritte benötigen geraume Zeit, die Sortierer*innen rein aufgrund des materialisierten Drucks, in Form ankommender Pakete nicht haben. Weshalb sie auch selten ihre Geräte ein- und ausschalten. Außerdem vermeiden die Arbeiter*innen es ihre Geräte auszuschalten, da ihnen daran gelegen ist hohe Zahlen zu

erarbeiten, was durch das Ein- und Ausschalten für sie persönlich schwieriger wird und deswegen nur für sie selbst Nachteile hat.

Ein zweites Moment abweichenden Verhaltens ist die Bearbeitung vorwiegend kleiner Pakete, zum Zweck der Maximierung der eigenen getrackten Arbeitsleistung. Auch die ist vom Management nicht vorgesehen, aber sie bringt diesem auch keinen Schaden, da die großen Pakete letztlich sowieso bearbeitet werden. Es kommt allerdings zwischen den Arbeiter*innen zum Wettbewerb wer die meisten Pakete schafft und hier sind jene im Vorteil, die die kleinen Pakete erwischen, solange sie noch da sind.

6.4 Ethnisierung der Herrschaft im panoptischen Betrieb

Die Drohung des Ausschlusses aus dem Betrieb, die Entlassung in die Erwerbslosigkeit, ist besonders relevant im Kontext des spezifischen Arbeitsmarktsegments. Aufgrund der multiplen Prekarität der migrantischen Arbeiter*innen, fürchten sie den Ausschluss und die Entlassung in die Hyperprekarität. Selbst mit dem Einkommen der Arbeit im Verteilerzentrum erzählen die meisten, können sie ihre Rechnungen gerade einmal decken und nicht sparen. Außerdem reicht das Einkommen nicht für den Antrag zur Staatsbürger*innenschaft aus. Das entsprechende Ansuchen würde bei einer Entlassung also zumindest verzögert, wenn nicht aufgrund befristeten Aufenthaltes erschwert oder verunmöglicht werden (was wichtig ist, da manche zu diesem Zweck weitere Arbeitsverhältnisse eingehen).

Insofern ist die Migrantisierung des Arbeitsmarktsegments in die panoptische Dynamik der digital basierten Drohung von Kündigung und Anreiz der Übernahme eingewoben. Nur durch die Prekarität der betreffenden Migrant*innen kommt es zu einer so effektiven Selbstaussbeutung. In diesem Sinne ist die Prekarität migrantischer Arbeiter*innen im Regime betrieblicher Herrschaft im Onlineversandhandel mit dafür verantwortlich, dass Arbeiter*innen derartig hohe Leistungen für das Management erbringen.

Die betriebliche Herrschaft wird im untersuchten Unternehmen vermutlich nur deswegen zum Panoptikon, weil der Verbleib im Betrieb und die Anstrengung um eine Festanstellung eine der wenigen Möglichkeiten darstellt die multiple Prekarität zu beschränken.

6.4.1 Leiharbeit

Neben den Nachteilen die Leiharbeit für die Arbeiter*innen hat, ist diese Anstellungsform ein wichtiges Element betrieblicher Herrschaft, da Arbeitende so einfacher aus dem Betrieb ausgeschlossen werden können, wenn dieser das möchte. Leiharbeiter*innen wird ab der Bewerbung immer wieder gesagt, sie müssen sich beweisen und besonders hart arbeiten, um übernommen zu werden. Was sie zu eigens motivierten hohen Arbeitsleistungen treibt.

Allerdings werden Leiharbeiter*innen nach den saisonalen Spitzen in hoher Zahl entlassen. Insofern werden besonders prekär lebende Menschen benutzt, um die Spitzenzeiten des Onlineversandhandels abzufedern. Und die panoptische Angst-Hoffnung Dynamik wird zum Druckmittel für mehr Arbeitsleistung. So kann das Unternehmen in Spitzenzeiten vermutlich auch Arbeitskräfte sparen, da Arbeiter*innen mehr Arbeit erbringen als einzelnen Personen zugemutet werden kann – jedenfalls solange die Versprechen noch nicht als Lüge entlarvt worden sind.

„Ich habe denen gesagt auch, wenn ich das nicht bekomme, dann bin ich nicht mehr motiviert. Ich arbeite nicht wie ich zuvor gearbeitet habe. Manchmal habe ich für vier Leute gearbeitet.“ (Daris)

Arbeiter*innen verweisen darauf, dass sich nur jene Arbeiter*innen in Leiharbeit im Unternehmen begeben, die sonst keine andere Möglichkeit am Arbeitsmarkt haben und, dass das Management das auch weiß.

„They take advantage you know the problems people have. (...) When I see that you are more in need, then I take you, because I can exploit you easily. I can do whatever I want. Because you are such a needy person. That's it.“ (Kovu)

Das Leiharbeitsverhältnis wird benutzt, damit das Management einfach und ohne eine ausgefeilte Begründung Arbeitende, die sich unerwünscht verhalten, entlassen kann. Dafür wird die Überlassungserklärung durch das Unternehmen beendet bzw. aufgelöst. So wird die Obligation zur Kündigung an die Leiharbeitsfirmen übertragen. Damit sichert sich das Unternehmen des Onlineversandhandels gegenüber rechtlichen Konsequenzen, im Fall von rechtlich problematischen Beendigungen des Arbeitsverhältnisses ein Stück weit ab. Dieses Vorgehen erinnert an die Konzeptualisierung der Human Supply Chain (vgl. Kohlenberger et al. 2021), da Personal ausgelagert, nur bei Bedarf nachgefragt und wenn nicht mehr benötigt abgestoßen wird. Durch diese Praxis, die im großen Stil von diversen Unternehmen in der Niedriglohndienstleistungsbranche angewandt wird (Apicella 2021; Kohlenberger et al. 2021) verfestigt sich die sozial-strukturelle Prekarität der Arbeitenden.

Das Leiharbeitsverhältnis dient den Arbeitgeber*innen dazu Arbeiter*innen bei sinkender Auftragslage, bei Krankmeldungen oder bei geringerer Arbeitsleistung zu kündigen, ohne die Gründe dafür offen zu nennen. Daraus folgt, dass sich Arbeiter*innen selten krankmelden, möglicherweise auch, da das Management beim Versuch der Krankmeldung unter Kündigungsandrohung die Arbeit fordert. Arbeiter*innen wissen also, dass die Leiharbeit ihnen mehr abverlangt als rechtlich legitim ist, wirken allerdings selbstständig (aus Not) in diesem System mit indem sie sich den besonderen Zumutungen fügen. Insofern ist die Leiharbeit für Menschen mit beschränkten Möglichkeiten am Arbeitsmarkt ein Mittel, dass dem Arbeitgeber

die Instrumentalisierung der Prekarität zu Herrschaftszwecken in der betrieblichen Herrschaft ermöglicht.

Neben Entlassungen wird auch gegen Lohnbetrug nicht rechtlich vorgegangen. In diesem Kontext berichtete Kovu, dass Kolleg*innen vor der Ergreifung rechtlicher Schritte oder Kampf- und Organisationsmaßnahmen zurückschrecken.

“To many colleagues I have said we, have to do something. But then we will lose the job, we are making it worse. I see this kind of mentality.” (Kovu)

Er begründet das mit der marginalisierten Stellung in Arbeitsmarkt und Gesellschaft und der aus ihr resultierenden Hoffnung auf Wiedereinstellung in den Firmen, die das Management bewusst schürt. Aus diesem Grund, meint er, würden die meisten trotz Wissens über Lohnraub und rechtswidrige oder zumindest problematische Kündigungen keine rechtlichen Mittel geltend machen.

„But Management puts a lot of pressure on the people who are temporary workers, because they say this man can be fired the next day. And I have read the contract between for example me and the Leihfirma. The last page, it was the topic of, anytime, anyhow they fire you, that’s why. That’s why. You cannot go to Arbeiterkammer, because you have agreed about it. So, it is because they are disadvantaged, they are more easy to put pressure on, to fire. Because they don’t have protection. And he [the manager] knows. When they don’t work so fast, when the worker says ‘no, no, why, why’ something like that. Then the representator from Leihfirma who is also there. When you don’t work as they expect it, or somehow they are not happy with that the Leihfirma-representator will come and say okay, go home and we will contact you. And that means, you receive an email the next day, ‘come to the office tomorrow at 9 am’, then you go to office and they say we don’t need you anymore.” (Kovu)

Durch Kovus Ausführung wird auch bestärkt, dass wie Schaupp in Bezug auf den Zusammenhang von Arbeitsplatz- und Migrationsregime festhält, die Erweckung der Hoffnung auf dauerhafte Beschäftigung (mit ihren Implikationen für die Suggestion einer besseren Aufenthaltsperspektive) ein Mittel betrieblicher Herrschaft ist. Ein Mittel betrieblicher Herrschaft, das für die Beherrschten jedenfalls Implikationen weit über den Arbeitsplatz hinaus hat (vgl. 2022) und das die Hoffnungen auf Integration einerseits (siehe Georgis Aussagen) oder Daueraufenthalt (wie bei Abdul) andererseits weckt.

6.4.2 Ethnisierung und genderspezifische Grenzen im Betrieb

Die Aussagen der Befragten machen deutlich, dass höhere Positionen sowohl bei der Versandhandels- als auch bei der Leiharbeitsfirma eher von ‚Österreichern‘ (Georgi) besetzt

sind. Insofern wird erkennbar, dass eine Ethnisierung des Herrschaftsverhältnisses im Betrieb etabliert ist. Die niedrigsten Positionen werden fast ausschließlich von Migrant*innen aus Drittstaaten und zu einem kleinen Teil von Migrant*innen aus EU-Ländern besetzt. Der Aufstieg gelingt Österreicher*innen eher, meint Abdul:

„[D]ie wollen zuerst Nicht-Ausländer, dann Ausländer.“ (Abdul)

Insofern sind die Menschen im Bereich der Human Resources, Georgi zufolge, „wichtige Menschen“, „Österreicher[*innen]“, während die manuellen Einfacharbeiten vorwiegend von „Ausländern“ und „Asylwerbern“ (vermutlich eher Asyl- oder subsidiär Schutzberechtigten Anm.) (Georgi) ausgeführt wird.

Es zeigt sich, dass die Hierarchie im Onlineversandhandelsunternehmen strikt ethnisiert ist und, dass auch Aufstiege häufig nicht wie versprochen mit der Arbeitsleistung der Arbeiter*innen, sondern, Interviewten zufolge, häufig mit Ethnizität zusammenhängen. Abdul erzählt, wie die Ethnizität oder Nationalität mehrfach den Ausschlag für die Beförderung seiner Kolleg*innen gab.

„[U]m ehrlich zu sein, es gibt viele Leute die rassistisch sind, zum Beispiel, du bist Ausländer, du bist immer das Letzte, du bist immer am Ende. Die Leute, die Österreicher sind, die sind immer die ersten [die befördert werden] (...). Ich bin seit langem hier, aber trotzdem hab' ich das erlebt und ich hab' gefragt, warum habe ich das nicht bekommen. Das ist meine Chance, warum gibst du das jemandem anderen? Es beginnt jemand nach dir und du schulst ihn ein und er ist jetzt vor dir. Dann sind wir hier, ich hab' dir vorhin gesagt, Schritt für Schritt geht es weiter, aber hier kommst du wieder zurück auf null. Das ist so eine Enttäuschung! Warum nicht ich, warum die schon? Was ist der Unterschied, ich arbeite mehr. Das haben wir alles schon erlebt.“ (Abdul)

Migrierte Arbeiter*innen werden im untersuchten Betrieb zwar teilweise auch zu Vorarbeiter*innen – hier Betriebsmanager*innen genannt –, allerdings steigen sie selten in die Positionen des Managements auf. Insofern ist nicht nur die Herrschaft von einer Ethnisierung geprägt – da migrierte Personen sich besonders anstrengen in entsprechende sicherere Anstellungsverhältnisse zu kommen und das vom Management auch ausgenutzt wird, um die entsprechende Arbeitsleistung gewinnbringend auszubeuten¹⁴ – sondern auch der interne Arbeitsmarkt, da Aufstieg im Unternehmen für migrantisch Arbeiter*innen stark beschränkt ist. Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch Birke in seinem Buch *Grenzen aus Glas* (2022). Birkes Metapher verwendend, scheint unsere Interviewpartnern die gläserne Grenze im internen

¹⁴ „The devaluation of workers of colour, including a growing segment of women of colour workers, produces high rates of profit for (mostly) white-male corporate executives“ (Alimahomed-Wilson und Reese 2021, S. 58).

Arbeitsmarkt des Verteilerzentrums von den Planer*innen der Arbeit (den Manager*innen) zu trennen. Zwar können migrierte Personen in Vorarbeiter*innen-Positionen aufsteigen, kaum aber darüber hinaus.

Dieser Diskriminierung von Migrant*innen am internen Arbeitsmarkt trägt zu ihrer gesamtgesellschaftlichen Schlechterstellung bei. Würden Migrant*innen im Unternehmen häufiger befördert, so würden die Betroffenen auch in sichere Anstellungsverhältnisse kommen und würden nicht nach wenigen Monaten (je nach Auftragslage) wieder in die Arbeitslosigkeit entlassen.

Genderbarrieren im Betrieb

Genderaspekte der Arbeit wurden nur selten von Interviewten angesprochen. Ein Thema war jedoch, dass das Verhältnis von Frauen zu Männern in den Frühschichten relativ ausgewogen war, in den Spät- und Nachtschichten allerdings vorwiegend Männer arbeiteten. In diesem Kontext sprachen Arbeiter*innen auch von schwerer Arbeit und höherem Druck in den Nachtschichten. Mit Rekurs auf die körperliche Anstrengung der Arbeit schienen die Interviewten immer wieder auf die Männerdomäne der Arbeit im Verteilerzentrum hinzuweisen.

„A lot of packages are coming you have to sortieren, you know. (...) It's very difficult, (...) it's already schwierig for the Männer, aber was is mit den Frauen? This is physische Arbeit. This is hard work, you know.“ (Kovu)

Allerdings ist Abdul zufolge die Arbeit im Onlineversandhandel (weil unsichtbar) eine der wenigen Möglichkeiten für migrantische (muslimische) Frauen Arbeit zu finden, da sie sonst auf dem Arbeitsmarkt stark benachteiligt sind.

„Sie haben keine anderen Möglichkeiten, sie können nicht überall arbeiten, nur hier bei [der Onlineversandhandelsfirma] oder arabischen Geschäften und die wollen auch nicht zu Hause bleiben. Hier in Österreich ist das anders.“ (Abdul)

Frauen sind möglicherweise in der physisch belastenden Arbeit in Onlineversandhandel besonders belastet oder benachteiligt. Das deuten jedenfalls Interviewte an. Eine wirkliche stichhaltige Analyse der intersektionalen Benachteiligung migrantischer Frauen im Onlineversandhandel muss die vorliegende Arbeit allerdings schuldig bleiben. Entsprechende Forschung wäre wichtig. Besonders auffällig ist allerdings, dass die gläsernen Grenzen im Betrieb (vgl. Birke 2022) nicht nur eine starke Ethnisierung der Herrschaftsstruktur zeitigen, sondern, dass auch Frauen kaum in leitende Positionen im Verteilerzentrum gelangen. Eine Frau unter vielen Männern arbeitete im Human Resources Trakt der Firma. Auch als Schicht- und Leiharbeitsmanager*innen waren keine Frauen eingesetzt. Lediglich als Vorarbeiter*innen

(und somit in Festanstellungen) finden sich Frauen annähernd häufig wie Männer. Eine generelle Übernahme aus der Leiharbeit ist für (junge und körperlich leistungsfähige) Frauen also möglich, aber planende Positionen sind in überwiegendem Maße von Männern besetzt. Dadurch lässt sich erahnen, dass die Unternehmensstruktur in den niedrigeren (und prekäreren) Positionen ethnisiert und feminisiert ist.

Digitale Steuerung und Sprache

Die digitale Steuerung der Arbeit im digitalen Taylorismus ist (mittlerweile) mit der Migrantisierung des Arbeitsmarktes verbunden. Die Scanner schulen Arbeiter*innen einerseits ein und leiten sie andererseits täglich während ihrer Arbeit an. Die Geräte können in verschiedenen Sprachen eingestellt werden, sodass unter anderem auf Spanisch, Englisch oder (Hoch-)Arabisch eingeschult und der Arbeitsprozess angeleitet werden kann. In diesem Kontext ist Sprache ein wichtiger Baustein betrieblicher Kontrolle. Nicht nur sind digital angeleitete Arbeiter*innen individualisierter, auch kommen sie weniger mit Menschen aus anderen Sprachcommunities zusammen. Darüber hinaus werden migrantische Arbeiter*innen für die digital gesteuerten Positionen im Verteilerzentrum noch austauschbarer durch die digitale Einschulung und Steuerung der Arbeit in verschiedenen Sprachen. Georgis Hoffnung auf Integration durch Arbeit wird durch die digitale Steuerung jedenfalls untergraben, wenn nicht verhindert.

Die derart gesteuerten Arbeiter*innen bekommen so weniger die Möglichkeit, in ihrem Arbeitsalltag im Zielland die Sprache der Mehrheitsgesellschaft zu erlernen, was ihnen Vorteile bringen könnte. Dem Management ist jedoch nicht daran gelegen Brücken zu bauen, sondern so schnell wie möglich ein Ausbeutungsverhältnis zu etablieren. Je einfacher und standardisierter die Anweisungen sind, desto besser ist das für das Management, denn umso austauschbarer werden die digital-tayloristischen Arbeiter*innen. Die Steuerung der Arbeit mittels Übersetzungssoftware trägt einen Teil zur Ethnisierung des Beschäftigungs- und Herrschaftsverhältnisses und deren Verfestigungen bei. Das wird beispielsweise daran erkennbar, dass verschiedene Grüppchen in der Arbeit die einzige Anlaufstelle für Kolleg*innen in Pausen, oder nach Schichtende darstellen. Diese Grüppchen bilden sich meistens nach Sprachgemeinschaften. So werden mitunter die prävalenten Tendenzen der Spaltung entlang Herkunft, Ethnizität und Staatsbürger*innenschaft verstärkt, von der viele Arbeitende berichteten. Im Betrieb kann das zu einer stärkeren Fragmentierung der Belegschaft, nicht nur entlang der Achse Festanstellung/ Leiharbeit, sondern auch nach Sprachcommunity führen. Kovu erzählte uns, dass einige Vorarbeiter*innen aus Osteuropa kämen, während die Arbeiter*innen in niedrigeren Positionen meistens aus weiter entfernten Drittstaaten migriert waren. Die digitale Steuerung trägt neben der Vereinzelung auch zur

Isolation in ethnischen Gemeinschaften im Betrieb bei und somit weiters zu einer Teilung der Belegschaft, was der Managementkontrolle weiter Auftrieb verschafft.

Es zeigt sich außerdem, dass das Beherrschen von Sprache für die digital gesteuerte Arbeit im Verteilerzentrum einen geringeren Stellenwert bekommt. An die Stelle der sprachlichen Anweisungen treten großteils Anleitungen mittels audio-visuellen Signalen sowie die Verwendung von Symbolen zur analogen Lokalisierung. Dadurch wird die Durchführung der Dienstleistungsarbeit teilweise derart vereinfacht, dass kaum mehr komplexe Sachverhalte sprachlich übermittelt werden müssen, um die Arbeit durchzuführen. Diese Beobachtung muss in den Kontext tayloristischer Managementlogik eingeordnet werden, hauptsächlich ungelernete Kräfte einzustellen, mit allen für sie daraus erwachsenden Nachteilen (geringe Bezahlung, Austauschbarkeit, Wegnahme von Erfahrungswissen, geringe Kontrolle über den Arbeitsprozess etc.). Denn durch die Steuerung mittels audiovisueller Signale, wird es aus Managementsicht noch nebensächlicher, in welcher Sprache usw. die Arbeitenden kommunizieren und Eischulungen werden noch einfacher bzw. können noch kürzer werden. Meines Erachtens wird mittels der digitalen und der audio-visuellen Anleitung im Arbeitsprozess die Austauschbarkeit von Arbeitenden noch erhöht. Insofern könnte es sein, dass der digitale Taylorismus den Taylorismus an sich bzgl. Austauschbarkeit von Arbeiter*innen noch überbietet. Jedenfalls ist der digitale Taylorismus im Verteilerzentrum eine digitale Wiederbelebung der Einfacharbeit am Fließband, die aufgrund ihrer zergliederten Handgriffe von ungelerten Arbeiter*innen durchgeführt werden kann, wodurch das Management erheblich an den Entlohnungen der Arbeitenden sparen kann (vgl. Braverman 1998). Hinzu kommt allerdings am untersuchten Beispiel, dass die Digitalisierung der Einfacharbeit eng mit der Migrantisierung von Arbeitsmarktsegmenten und dem flexiblen Einsatz hoher Belegschaftsanteile in Leiharbeit, die entsprechend der Marktlage in Spitzenzeiten nachgefragt werden können, verbunden ist.

6.5 Ausbeutung oder Enteignung?

Interessant scheint das auch vor dem Hintergrund, dass noch 2018 für Deutschland spekuliert wurde, dass die prekarisierte Bevölkerung von strukturschwachen Regionen in Ostdeutschland (mit höherem Anteil deutscher Pässe und relativ stabiler Aufenthaltsperspektive) bald erschöpft sein würde. Butollo und Kolleg*innen legten damals nahe, dass das Management Arbeitskräfte in diesen Fällen zukünftig vermutlich von weiter her akquirieren müsse und womöglich Kooperationen mit Nachbarstaaten zur Entsendung von Arbeitskräften eingehen oder lokale Anwerbungsinitiativen starten könnte. Dass der Onlineversandhandel aber sein Arbeitskräftereservoir in der urbanen, prekarisierten,

migrantischen Bevölkerung findet war in diesem Fall damals scheinbar noch nicht ersichtlich (vgl. Butollo et al. 2018). In Anlehnung an Peter Birke kann man die Migrantisierung der Arbeit im Verteilerzentrum mit dem Konzept der Landnahme von Rosa Luxemburg diskutieren. Der Onlineversandhandel erschloss rezent scheinbar (wie es die kapitalistische Wirtschaftsweise Luxemburg zufolge benötigt) ein neues Arbeitskräftereservoir zur Ausbeutung, um sein Geschäftsmodell (das auf Ausbeutung beruht) zu stabilisieren (vgl. Birke 2022). Nur in der Spekulation welches Reservoir neu erschlossen werden würde, hatten sich also Butollo und Kolleg*innen geirrt, nicht aber im Prinzip, dass durch die hohe Belastung, die Ausbeutung und die baldige Kündigung bald eine zu geringe Anzahl ‚inländischer‘ Arbeitskräfte zur Verfügung stehen würden (vgl. 2018).

Rosa Luxemburgs Landnahme ist die Weiterführung des Marxschen Konzepts der ursprünglichen Akkumulation. Marx hatte angenommen, dass mit einem Schlag sämtliche Proletarier*innen (die im Gegensatz zu Bürgerlichen keine Produktionsmittel besitzen) zu doppelt freien Individuen geworden sind. Landnahme meint unter Anderem, dass dieser Prozess jedoch nie zu Ende ist und immer auf weitere Bevölkerungsgruppen übergeht. Insofern muss man sich im Kontext der Ausbeutung migrantischer Arbeitskraft im Kapitalismus unter Umständen, bei denen Lohnbetrug und Zwang (zur Arbeit oder zum Ausscheiden aus der Arbeit) bestehen, fragen, wie *frei* die betreffenden Arbeitnehmer*innen tatsächlich sind. Nancy Fraser erweitert das marxistische Verständnis von *ausgebeuteten* (doppelt) freien Menschen, die zum Verkauf ihrer Arbeitskraft angewiesen sind, um ihr Leben zu reproduzieren, um *enteignete* Arbeitskräfte. Enteignete Arbeitskraft ist ihr zufolge idealtypischerweise Arbeitskraft von Sklav*innen, die zwar nicht bezahlt wurden, die im System der Wertakkumulation aber eine wichtige Rolle spielen und gespielt haben. Fraser schreibt, dass es eine Art Kontinuum zwischen ausgebeuteter und enteigneter Arbeitskraft gibt. Wenn sich Arbeiter*innen im Verteilerzentrum selbst als „moderne Sklaven“ (Kovu) bezeichnen, dann verweisen sie auf ihr Arbeitsverhältnis unter Zwang und Lohnraub, bei gleichzeitiger Exklusion aus sichereren, besser entgoltenen Arbeitsverhältnissen, aber auch aus jenen, bei denen Arbeitsrecht größtenteils eingehalten wird. Insofern wäre es sinnvoll für zukünftige Studien Sinn über die theoretischen und praktischen Verbindungen zwischen ausgebeuteter Arbeitskraft (die wählen kann von welchen Arbeitgeber*innen sie bezahlt und ausgebeutet wird) und enteigneter Arbeitskraft (die laut Fraser durch Zwang in bestimmte Verwertungszyklen des Kapitalismus eingebunden ist) nachzudenken (vgl. Fraser 2021).

Das Nachdenken darüber, wie *frei* derartige Arbeitsverhältnisse in migrantisierten Arbeitsfeldern sind, hätte nicht nur analytische Auswirkungen. Auch politisch müssten andere Konsequenzen gezogen werden, wenn man sich die Zwangsverhältnisse in systemrelevanten migrantischen Arbeitsfeldern vor Augen führt. Ob eine Verbesserung der betreffenden

Arbeitsverhältnisse oder nicht gar ein Verbot derartiger Arbeit besser wäre, wägt Peter Birke in seinem Resümee ab (2022). Ob politische Entscheidungen bzgl. der Arbeitswelt ausreichen, um nachhaltige Landnahmen durch den Kapitalismus zu verhindern, der zu Ungunsten besonders prekarisierter migrantischer Arbeitskräfte geht, ist eine Frage, die ich eher negativ beantworten würde. Daher wären angesichts derartiger Ergebnisse eher Verbesserungen für Migrant*innen in Bezug auf Bleiberecht und Arbeitsmarktzugang, sowie aufrichtige Integrationsbestrebungen und eine offenere zivile Gesellschaft und politische Sphäre im allgemeinen anzustrebende Langzeit Ziele, die Ausbeutungs-Enteignungsverhältnisse im Kapitalismus teilweise beschränken könnten.

6.6 Beantwortung der Forschungsfragen

Im abschließenden Abschnitt der Diskussion werden die Forschungsfragen beantwortet. Die erste Forschungsfrage lautete:

*Welchen Maßnahmen betrieblicher Kontrolle sind die Arbeiter*innen in einem Verteilerzentrum der Onlineversandhandelsbranche unterworfen?*

Sie wurde insbesondere im Abschnitt 5.6 behandelt. Es konnte gezeigt werden, dass die Arbeit digital gesteuert, ihre Schritte also digital angeleitet werden. Darüber hinaus überwachen die digitalen Geräte auch die Arbeiter*innen. Handgriffe, die die zergliederte Arbeit am digitalen Fließband ausmachen, werden quantifiziert. Die Manager*innen machen selbst Druck oder bedienen sich der Vorarbeiter*innen, um an digital überwachten Positionen despotische und direkte Kontrolle auszuüben. Diese Ausübung direkter Kontrolle geschieht allerdings nur im Bedarfsfall. Dadurch lernen die Arbeitenden, dass sie jederzeit überwacht werden und verhalten sich auch entsprechend. Insofern werden sie zu jenen, die die Herrschaft über sich selbst ausüben. Letzterer Mechanismus ist die Dynamik des Panoptikons im Verteilerzentrum. Die digitale Kontrolle, wird den Arbeitenden durch Drohungen eingeübt und sie lernen sich so, nach den Maßstäben des Firmenmanagements zu verhalten. Zusätzlich dient das Fließband und dessen (kontrollierte) Geschwindigkeit als viertes Prinzip betrieblicher Herrschaft im Unternehmen des Onlineversandhandels. Es hat das Potenzial die Arbeitenden stark unter Druck zu setzen. Das Management bedient sich auch dieses Potenzials.

Die zweite Forschungsfrage lautete:

*Inwiefern ist die Prekarisierung und Ethnisierung der Arbeiter*innen relevant für das System betrieblicher Herrschaft?*

Es ließ sich aufgrund der Exploration der Logik des Feldes und der Auswertung der Interviews zeigen, dass auch Leiharbeit und die multiple Prekarität migrantischer Arbeiter*innen als

Herrschaftsinstrumente benutzt werden. Leiharbeit kann als Basis für die Umsetzung der Kündigungsdrohungen benutzt werden und instrumentalisiert die Not (nach Arbeit) migrantischer Arbeiter*innen (zum Versuch sich gegen Prekarität abzusichern) deshalb wirkungsvoll. Wenn die digitale Statistik eine Arbeitsleistung aufweist, die dem Management nicht entspricht, droht es den betreffenden Arbeiter*innen mit Kündigung. Gleichzeitig dient das Versprechen der möglichen Übernahme bei hoher Leistung als gegensätzlicher (positiver) Kontrollmechanismus. Im Wechselspiel von Drohung der Entlassung und dem Versprechen der Übernahme stellt die Prekarität der Arbeitenden die Basis für deren Selbstkontrolle dar. Insofern wirken migrantische Arbeiter*innen in dem betrieblichen Herrschaftssystem mit, und vermeintlich objektive Zahlen werden dadurch sozial bedeutungsvoll. Arbeitende kontrollieren sich in dieser Hinsicht selbst, damit sie den meist strafenden Kontakt mit Vorarbeiter*innen vermeiden. Insofern kommt es zu einer Übernahme der Managementkontrolle durch die Arbeiter*innen auf der Basis von Angst vor Bestrafung (und Ausschluss) und der Hoffnung der Übernahme.

Verhalten sich Arbeitende nonkonform, gegenüber dieser Managementlogik, so werden sie entlassen, mit Kündigungen bedroht oder anders ermahnt. Insofern wird die Prekarisierung der Beschäftigten vom Management instrumentalisiert, damit migrantische Arbeitende zu Höchstleistungen angespornt und bei sinkender Auftragslage aus dem Leiharbeitsverhältnis entlassen werden. Auch konnte ich zeigen, dass die Einmahnung digital erfasster Zielzahlen durch das Management zu einer Konkurrenz zwischen den Arbeitenden, und somit zu einer Spaltung der Belegschaft führt, da Arbeiter*innen durch die soziale Ermahnung der digitalen Kontrolle versuchen, mittels digitalisierter Arbeitsleistungserfassung gegenüber ihren Kolleg*innen besser dazustehen. Migrantische Arbeiter*innen, die auf einen sichereren Arbeitsplatz hoffen, suggeriert das Management gegen ihre Kolleg*innen zu kämpfen. Das trifft teilweise zu, teilweise werden eher saisonale Spitzen, Ethnizität oder Staatsbürger*innenschaft als Grundlage der Beförderung herangezogen. Kommen Arbeiter*innen dahinter, dass die Zahlen nur als Drohung bzw. Anreiz benutzt werden, scheint der Panoptismus als Motivator zu selbstbestimmter schneller Arbeit weniger effektiv zu werden, da Interviewte dann von enttäuschten Hoffnungen erzählen. Womöglich bleibt dann nur noch die Angst den Arbeitsplatz zu verlieren, bzw. wird dann womöglich die Herrschaft durch Prekarität relevanter.

7. Conclusio

Im Rahmen der Analyse der betrieblichen Herrschaft in einem Verteilerzentrum eines Versandhandelskonzerns konnte ich zeigen, welche Herrschaftsinstrumente das Management einsetzt, sowie welche Implikationen das für die prekären migrantischen Arbeitskräfte über die Arbeit hinaus hat. Die günstigen Pakettiefungen und das Wachstum der Branche führen zu einer Senkung des Stückumsatzes pro Pakettiefung. Aus diesen Gründen systematisieren die Firmen der Onlineversandhandelsbranche die Arbeitsbedingungen. Sie etablieren ein System rigide zergliederter Arbeit. Diese Zergliederung der Arbeitsschritte findet entlang des gesamten Prozesses des Versands statt. In der vorliegenden Arbeit wurde die Fließbandarbeit im Bereich manueller Einfacharbeit im Dienstleistungssektor in Verteilerzentren analysiert. In den Verteilerzentren der Onlineversandhandelsbranche sind verschiedene Formen der Arbeitsorganisation koexistent, diese sind tayloristische, hybride einfach strukturiert-tayloristische und digital-tayloristisch organisierte Arbeiten. Die Analyse fokussierte auf die digital-tayloristischen Arbeitsaufgaben, da die meisten Arbeiter*innen auf diese Aufgaben zugeteilt werden und sich bei ihnen verschiedene Kontrollformen vereinen, wodurch sie im Kontext arbeitssoziologischer Forschung am interessantesten schienen.

Kontinuitäten gegenüber dem klassischen Taylorismus sind insbesondere die Zergliederung der Arbeitsschritte am Fließband, sowie der Einsatz ungelernter Arbeitskräfte und die entsprechende Entlohnung und Austauschbarkeit dieser Arbeiter*innen (vgl. Braverman 1998). Neu gegenüber dem wissenschaftlichen Management nach Taylor (vgl. 1911) sind die digitale Steuerung der Arbeit, sowie die digitale Überwachung der Arbeitsgeschwindigkeit bzw. -leistung. Ich konnte zeigen, dass der Forschungsstand zum digitalen Taylorismus die Rolle der Ethnisierung des Segmentes einfacher Dienstleistungsarbeit (vgl. Staab 2014) bis auf wenige Ausnahmen (bspw. Birke 2022) weitgehend umschiff.

Im Rahmen qualitativer Beobachtung näherte ich mich dem Feld und nahm arbeitend an der Einfacharbeit am digitalen Fließband des Verteilerzentrums teil. In Form von Beobachtungsprotokollen erhob ich erste empirische Materialien. Die Erhebung fokussierte dabei vorwiegend auf die Prozesse der Arbeit und der Managementkontrolle. Die teilnehmende Beobachtung von Arbeitsprozess und Kontrolle machten erkennbar, dass die Ethnisierung der Arbeit und der Herrschaft wichtige Dynamiken des Herrschaftsregimes im Betrieb sind. Zur Analyse der Ethnisierung der Herrschaft konnte in einer weiteren Forschungsphase die primäre Erhebung um die Auswertung problemzentrierter Interviews ergänzt werden. Sieben Personen waren interviewt worden. Die Transkripte der Gespräche, sowie die Datenblätter zu den Personen erhielt ich in pseudonymisierter Form und wertete sie, wie die Beobachtungsprotokolle, mit Grounded Theory nach Charmaz (2014) in einem zweistufigen Codiervorgang aus.

Durch die qualitative Methodentriangulation konnte ich festhalten, dass die Arbeit digital gesteuert und in Bezug auf ihre Arbeitsleistung überwacht wird. Darüber hinaus zeigte ich, inwiefern das Management zur Bewusstmachung der Überwachung gezielt direkte und despotische Kontrollformen einsetzt, um Arbeitende zu höherer Leistung zu drängen. Durch diese direkte Sanktionierung der Unterschreitung der Firmenvorgaben, wurde die Managementideologie den Arbeitenden nachhaltig eingelernt. Was dazu führte, dass diese sich entweder bald selbst kontrollierten oder aus dem Unternehmen ausschieden, wodurch das Management im Betrieb die Kontrolle teilweise panoptisch (vgl. Foucault 1976) machte. Auch konnte ich zeigen, dass nur jene digital überwacht sind, die sich nicht vollkommen der Geschwindigkeit der Fließbänder unterordnen müssen. Die digital überwachten Positionen werden benutzt, damit diejenigen schneller arbeiten, zu deren Kontrolle keine digitalen Geräte, sondern nur das Prinzip der Einordnung in den Maschinentakt (also in das Fließband), notwendig sind. So spart das Unternehmen Mittel.

Das Wechselspiel von digitaler Überwachung und direkter Kontrolle durch Vorgesetzte konnte ich auch um die Wettbewerbslogik erweitern, die das Management im Verteilerzentrum aktiv schürt, damit Kolleg*innen untereinander um die wenigen begehrten Festanstellungen konkurrieren. Diese Konkurrenz wird durch das Management instrumentalisiert, damit sich Arbeitende selbst mehr Leistung abverlangen und um die wenigen längeren Anstellungen zu kämpfen. Das führt dazu, dass die Angestellten sich zur Selbstkontrolle nach Firmenlogik anhalten wollen, damit sie möglicherweise in eine Festanstellung bei der Onlineversandhandelsfirma kommen, die eine Verbesserung der Arbeits- und Lebensbedingungen verspricht. Kündigungsdrohungen können umgesetzt werden, da der Großteil der Belegschaft (besonders der migrantischen) in Leiharbeit beschäftigt wird. Insofern ist die Drohung der Kündigung und der Anreiz der Übernahme mit der multiplen Prekarität migrantischer Arbeiter*innen verbunden und dient dazu, dass sich migrantische Arbeiter*innen aufgrund ihrer marginalisierten gesellschaftlichen Stellung selbst ausbeuten (um bald eventuell sicherer beschäftigt zu sein). Insofern ist das betriebliche Herrschaftssystem eng mit der Anstellung in Leiharbeit verbunden, wodurch auch letztere zum Herrschaftsinstrument wird. Die Leiharbeit ist nur deshalb ein derart wirksames Herrschaftsinstrument, da sie vor allem der Beherrschung der besonders prekären migrantischen Arbeitskräfte dient und deren Stellung in der Gesellschaft für das Management nutzbar macht. Zur Einforderung höherer quantifizierter Zahlen kann das Management mit der Kündigung drohen. Insofern ist die Leiharbeit das Werkzeug, mit dem die prekäre Stellung der Arbeitenden innerhalb des sozio-technischen Panoptikons als Druckmittel durch die Vorgesetzten benutzt wird.

Arbeiter*innen sehen teilweise trotz Bewusstsein der Ausbeutung und trotz Kenntnis der eigenen Rechte von der Möglichkeit rechtliche Schritte einzuleiten ab. Auch in dieser Hinsicht

dient die Leiharbeit zum Schutz des Unternehmens der Onlineversandhandelsbranche vor Sanktionen gegenüber Vorwürfen, ihrer eigenen (rechtlich) problematischen Kontrollpraktiken. Gleichzeitig werden in diesem Kontext die Arbeiter*innen auch zu Mitwirkenden in ihrem Herrschaftsverhältnis, über die betriebliche Sphäre hinaus, indem sie den (potenziell wiedereinstellenden) Arbeitgeber schützen – wodurch Prekarität zur Herrschaft wird (vgl. Bourdieu 1998). Durch die Versprechung der ‚Übernahme‘ durch die Firma und potenziellen Neueinstellungen nach (mitunter widerrechtlichen) Kündigungen, werden Arbeitende zur Eigenkontrolle zu Höchstleistungen im Betrieb einerseits angespornt und andererseits wird so ihre prekäre Arbeitsmarktposition verfestigt. Dieses Konglomerat der Instrumentalisierung von Prekarität trägt zur Verfestigung der multiplen Prekarität migrantischer Arbeiter*innen bei. Löhne werden nicht wie vereinbart ausbezahlt, kurzzeitige Beschäftigungen erschweren die Planung von Einkommen auf längere Sicht. Diese Umstände haben nicht nur materielle Auswirkungen, sondern können auch aufenthaltsrechtlich zum Problem werden. Insofern konnte gezeigt werden, dass die scheinbar objektive Kontrolle des digitalen Taylorismus nicht von direkter Despotie und der durch sie nutzbar gemachten arbeitsmarktspezifischen sowie der materiellen und gesellschaftlichen prekären Stellung der Arbeitenden zu trennen ist.

Aufgrund der Managementlogik (hohe Quantität der arbeitsrelevanten Handgriffe) verhielten sich die Arbeitenden, nach der Bewusstwerdung der quantifizierenden Messung ihrer eigenen Arbeitsleistung, in spezieller Weise. Nicht nur arbeiteten viele besonders schnell. Auch wandten manche Arbeitende (und sogar Managementpositionen) Praktiken an, die als dysfunktional für den Arbeitsablauf gewertet werden können. Zu diesen zählen der Versuch die eigene Statistik der quantifizierten Handgriffe mit höheren Zahlen erscheinen zu lassen. Zu diesem Zweck wurden nur kleine Pakete bearbeitet, deren Abarbeitung weitaus einfacher und schneller getätigt ist als die Bearbeitung großer Pakete. Die großen Pakete blieben allerdings im Weg (anderer) Arbeitender liegen. Auch Managementpositionen ordnen (drohen die schichtspezifischen Zielzahlen nicht erreicht zu werden) die Bearbeitung kleinerer Pakete an, damit die Managementebenen selbst Tageserfolge an ihre übergeordneten Stellen berichten können. Insofern wandten Einfacharbeiter*innen, wie die Managementebenen im Verteilerzentren Arbeitspraktiken an, die schwere Arbeit (große Pakete) für andere Arbeitende oder nachfolgende Schichten zu bearbeiten übrigließen.

Eine andere dysfunktionale Arbeitspraxis, die die digitale Steuerung zeitigt, ist die Beschädigung der Pakete aufgrund des Arbeitsdrucks. Diese bringt Nachteile für die Zusteller*innen, da sie beschuldigt werden für die Schäden verantwortlich zu sein. Die hohe Arbeitsgeschwindigkeit wird als Notwendigkeit kommuniziert und ist die Bedingung für die Beschädigung der Pakete. Es scheint so, als wären im Onlineversand die Profite nur bei dieser zu schnellen Arbeitsweise möglich. Paketlieferungen sind mittlerweile für Kund*innen sehr

günstig oder gar kostenlos, was angesichts des Wachstums der Branche interessant ist. Wie kann Logistik nach wie vor gewinnbringend sein, wenn Kund*innen nicht für sie zahlen? Ein wichtiger Teil der Antwort auf diese Frage ist die Ausbeutung, die im Onlineversandhandel passiert.

Ob es sich bei Arbeitsverhältnissen, die auf Zwang, Lohnraub und rechtlich problematischen Kündigungen beruhen, um kapitalistisch ausgebeutete Arbeit oder um enteignete Arbeit in einem *racialized* Kapitalismus handelt, wie Fraser (2021) konzeptualisiert, bleibt eine zu diskutierende Frage. Wichtig ist, dass Migrant*innen aufgrund von Ausschlüssen aus Teilarbeitsmärkten Arbeitsverhältnisse eingehen (müssen), die systemrelevant aber hochproblematisch sind. Selbst das von manchen als objektiver gepriesene digitale Arbeitsregime ändert daran nur die Spielart.

Literaturverzeichnis

- Ackroyd, Stephen; Thompson, Peter. 1999. *Organizational Misbehaviour*. USA: SAGE.
- Alimahomed-Wilson, Jake; Reese, Ellen. 2021. Surveilling Amazon's warehouse workers: racism, retaliation, and worker resistance amid the pandemic. *Work in the Global Economy*, 1 (1-2), 55–73. DOI: 10.1332/273241721X16295348549014
- Altenried, Moritz. 2017. Die Plattform als Fabrik: Crowdwork, Digitaler Taylorismus und die Vervielfältigung der Arbeit. *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 47 (2), 175–192.
- Altenried, Moritz; Bojadživev, Manuela; Wallis, Mira. 2021. Platform (im)mobilities: migration and the gig economy in times of COVID-19. *MoLab Inventory of Mobilities and Socioeconomic Changes*. Department 'Anthropology of Economic Experimentation'. Halle/Saale: Max Planck Institute for Social Anthropology. DOI: <https://doi.org/10.48509/MoLab.6415>
- Apicella, Sabrina. 2016. *Amazon in Leipzig - Von den Gründen, (nicht) zu streiken*. Forschungsbericht. Berlin: Rosa Luxemburg Stiftung.
- Apicella, Sabrina. 2021. *Das Prinzip Amazon: über den Wandel der Verkaufsarbeit und Streiks im transnationalen Versandhandel: eine Veröffentlichung der Rosa-Luxemburg-Stiftung*. Hamburg: VSA Verlag.
- Barthel, Georg; Rottenbach, Jan. 2017. Insubordination im Zeitalter der digitalen Maschinerie. Mituntersuchung der Streikenden bei Amazon in Leipzig. *PROKLA Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 47 (2), 249-270.
- Bauer, Susanne; Kaufmann, Josef; Heck, Ines; Heschl, Franz; Hager, Walter. 2018. *Paketdienste und die letzte Meile des Paketes auf dem Weg zum Verbraucher Eine Analyse der Arbeitswelt, der Branchen-struktur und die Paketzustellung im Test*. Forschungsbericht. Arbeiterkammer Steiermark.
- Bèlanger, Jacques; Thuderoz, Christian. 2010. The Repertoire of Employee Opposition. In: Thompson, Paul; Smith, Chris. (Hg): *Working Life. Renewing Labour Process Analysis*. UK: Palgrave Macmillan, 136-158.
- Bentham, Jeremy. 1995. Panopticon. In: Božovič, Miran. (Hg): *The Panopticon Writings*. London: Verso, 29–95.
- Benvegnú, Carlotta; Haidinger, Bettina; Sacchetto, Devi. 2018. Restructuring Labour Relations and Employment in the European Logistics Sector. In: Doellgast, Virginia; Lillie, Nathan; Pulignano, Valeria. (Hg): *Reconstructing solidarity: labour unions, precarious work, and the politics of institutional change in Europe*. Oxford: Oxford University Press, 83-103.

- Berger, Johannes. 1995. Warum arbeiten die Arbeiter? Neomarxistische und neodurkheimianische Erklärungen. *Zeitschrift für Soziologie*, 24 (6), 407–421.
- Birke, Peter. 2022. *Grenzen aus Glas: Arbeit, Rassismus und Kämpfe der Migration in Deutschland*. Wien/ Berlin: Mandelbaum Verlag.
- Blumer, Herbert. 1954. What Is Wrong with Social Theory. *American Sociological Review*, 19 (1), 3-10.
- Borbone, Giacomo. 2013. Karl Marx and the Concept of Entfremdung. *Review of Contemporary Philosophy*, 12 (1), 102-112.
- Bourdieu, Pierre. 1998. *Gegenfeuer*. UVK-Verl.-Ges.
- Bourdieu, Pierre. 2004. *Gegenfeuer*. UVK-Verl.-Ges.
- Bowen, Glenn. 2006. Grounded Theory and Sensitizing Concepts. *International Journal of Qualitative Methods*, 5 (3), 12–23. <https://doi.org/10.1177/160940690600500304>
- Braverman, Harry. 1998. *Labor and monopoly capital: the degradation of work in the twentieth century (25th anniversary ed.)*. New York: Monthly Review Press.
- Briken, Kendra; Taylor, Phil. 2018. Fulfilling the ‘British way’: beyond constrained choice—Amazon workers’ lived experiences of workfare. *Industrial Relations Journal*, 49 (5-6), 438–458. ISSN 0019-8692
- Burawoy, Michael. 1985. *The Politics of Production: factory regimes under capitalism and socialism*. London: Verso.
- Butollo, Florian; Engel, Thomas; Füchtenkötter, Manfred; Koepf, Robert; Ottaiano, Mario. 2018. Wie stabil ist der digitale Taylorismus? Störungsbehebung, Prozessverbesserungen und Beschäftigungssystem bei einem Unternehmen des Online-Versandhandels. *AIS-Studien*, 11 (2), 143-159. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64868>.
- Castles, Stephen; Kosack; Godula. 1985. *Immigrant Workers and Class structure in Western Europe*. Oxford: Oxford University Press.
- Cattero, Bruno. 2018. Amazon in action: oder: Wo liegt das Neue der digitalen Technologie? *AIS-Studien*, 11 (2), 107-123. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64867>
- Chai, Sunju; Scully, Maureen. 2019. It’s about distributing rather than sharing: Using labor process theory to probe the “Sharing” economy. *Journal of Business Ethics*, 159 (4), 943-960. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04210-y>.
- Charmaz, Kathy. 2014. *Constructing Grounded Theory*. London [u.a.]: SAGE Publ.

Dietrich, Anna-Katharina. 2017. Organizing als Strategie zur Stärkung gewerkschaftlicher Organisationsmacht. Eine Untersuchung der ver.di-Kampagne bei Amazon. *Berliner Journal für Soziologie*, 27 (2), 243–269. <https://doi.org/10.1007/s11609-017-0343-5>.

Doeringer, Peter; Piore, Michael. 1971. *Internal Labor Markets and Manpower Analysis*. Lexington, Mass: Heath.

Dörre, Klaus; Behr, Michael; Eversberg, Dennis; Schierhorn, Karen. 2009. Krise ohne Krisenbewusstsein? *PROKLA. Zeitschrift für Kritische Sozialwissenschaft*. 39 (4), 559–576.

Dörre, Klaus. 2013. Prekarität. In: Hirsch-Kreinsen, Hartmut; Minssen, Heiner. (Hg): *Lexikon der Arbeits- und Industriesoziologie*. Berlin: edition sigma, 393–400.

Edwards, Richard. 1979. *Contested Terrain: The transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: Basic Books, Inc.

Eichmann, Hubert; Saupe, Bernhard. 2010. *Überblick über Arbeitsbedingungen in Österreich*. Wien: BMASK.

Faist, Thomas. 2020. Annäherungen an eine Soziologie der Migration. In: Faist, Thomas; Bilecen, Başak; Schmidt, Kerstin; Ulbricht, Christian. (Hg): *Soziologie der Migration: Eine systematische Einführung*. Berlin/ Boston: De Gruyter Oldenburg, 3-34.

Flecker, Jörg. 2017. *Arbeit Und Beschäftigung: Eine Soziologische Einführung*. Wien: Facultas. Utb.

Foucault, Michel. 1976. *Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses*. Frankfurt am Main.

Foucault, Michel. 2015. Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses. In: Klimke, Daniela; Aldo, Legnaro. (Hg): *Kriminologische Grundlagentexte*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 333–343. https://doi.org/10.1007/978-3-658-06504-1_20

Fourastié, Jean. 1969. *Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts*, 2. Aufl., Köln: Bund Verlag.

Fraser, Nancy. 2018. Roepke Lecture in Economic Geography — From Exploitation to Expropriation: Historic Geographies of Racialized Capitalism. *Economic Geography*, 94 (1), 1–17.

Fraser, Nancy. 2022. *Cannibal Capitalism: How Our System Is Devouring Democracy, Care, and the Planet - and What We Can Do About It*. London/ New York: Verso Books.

Friedman, Andrew. 1977. *Industry and Labour. Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*. London: Macmillan.

- Glaser, Barney; Holton, Judith. 2007. Remodeling grounded theory. *Historical Social Research*, 19 (19), 47–68.
- Goricnik, Wolfgang; Riesenecker-Caba, Thomas. 2017. *Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud*. ÖGB-Verlag: Wien.
- Häberlein, Tabea. 2014. Teilnehmende Beobachtung als dichte Teilhabe - ein Plädoyer zur ethnologischen Forschung über soziale Nahbeziehungen. *Sociologus*, 64 (2), 127-154.
- Haidinger, Bettina. 2012. *On the move in Global Delivery Chains: Labour Relations and Working Conditions in the Parcel Delivery Industries of Austria, Germany, the Czech Republic and Hungary*. SODIPER Synthesis Report Work Package 6. Forschungsbericht. Wien: FORBA, Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft Vida.
- Hardt, Michael. 1999. Affective Labor. *Boundary 2*, 26 (2), 89–100.
- Hirsch-Kreinsen, Hartmut. 2017. Digitalisierung industrieller Einfacharbeit. *Arbeit*, 26 (1), 7–32.
- Hirschauer, Stefan. 1999. Die Praxis der Fremdheit und die Minimierung von Anwesenheit. Eine Fahrstuhlfahrt. *Soziale Welt*, 50 (3), 221–246.
- Hirschauer, Stefan. 2001. Ethnografisches Schreiben und die Schweigsamkeit des Sozialen: Zu einer Methodologie der Beschreibung. *Zeitschrift für Soziologie*, 30 (6), 429–451.
- Hofbauer, Johanna. 2006. Konkurrentinnen außer Konkurrenz? Zugangsbarrieren für Frauen im Management aus der Perspektive des Bourdieu'schen Distinktions- und Habituskonzepts. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 31 (4), 23-44.
- Hyman, Richard. 1987. Strategy or Structure: Capital, Labour and Control. *Work, Employment and Society*, 1 (1), 25–55.
- Jaehrling, Karen. 2019. Amazon ist kein Vorreiter. Zu den Tiefenstrukturen des ‚Digitalen Taylorismus‘ und verbleibenden Spielräumen kollektiver Interessenaushandlung. Industrielle Beziehungen. *Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, 26 (2), 169–188.
- Klinger, Cornelia. 2003. Ungleichheit in den Verhältnissen von Klasse, Rasse und Geschlecht. In: Knapp, Gudrun-Axeli und Wetterer, Angelika. (Hg): *Achsen der Differenz: Gesellschaftstheorie und feministische Kritik II*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 14–48.
- Kohlenberger, Judith; Buber-Ennser, Isabella; Rengs, Bernhard; Leitner, Sebastian; Landesmann, Michael. 2019. Barriers to health care access and service utilization of refugees in Austria: Evidence from a cross-sectional survey. *Health Policy*, 123 (9), 833-839.

Kohlenberger, Judith; Zilinskaite, Milda; Hajro, Aida; Vafiadis, Irini; Bikic, Sabina. 2021. *Essential Yet Invisible: Working Conditions of Amazon Delivery Workers During Covid-19 and Beyond*. Forschungsbericht. Materialien zu Wirtschaft und Gesellschaft, Nr: 230. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.

Köhler, Christoph; Weingärtner, Simon. 2017. Arbeitsmarktsegmentation. In Hirsch-Kreinsen, Hartmut; Minssen, Heiner. (Hg): *Lexikon der Arbeits- und Industriesoziologie*. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, 52–57. <https://doi.org/10.5771/9783845276021-52>

Kohlrausch, Bettina; Zucco, Aline; Hövermann, Andreas. 2020. *Verteilungsbericht 2020: Die Einkommensungleichheit wird durch die Corona-Krise noch weiter verstärkt*. Forschungsbericht, Düsseldorf: WSI Report.

Kotthoff, Hermann; Reindl, Josef. 1990. *Die soziale Welt kleiner Betriebe. Wirtschaften, Arbeiten und Leben im mittelständischen Industriebetrieb*. Göttingen: Schwartz.

Lamnek, Siegfried; Krell, Claudia. 2016. *Qualitative Sozialforschung: Mit Online-Materialien* (6., vollständig überarbeitete Aufl.). Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.

Liu, Hong Yu. 2022, online first. Digital Taylorism in China's e-commerce industry: A case study of internet professionals. *Economic and Industrial Democracy*, 0 (0). <https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1177/0143831X211068887> (Zugegriffen: 08.11.2022).

Lueger, Manfred. 2010. *Interpretative Sozialforschung: die Methoden*. 1. Auflage, Wien: Facultas WUV.

Marx, Karl; Aveling, Edward B.; Engels Friedrich; Moore Samuel. 2001. *Capital: a Critique of Political Economy. Vol. I, Book One, The Process of Production of Capital*. London: Electric Book Co.

Mezzadra, Sandro; Neilson, Brett. 2014. Borderscapes of differential inclusion: Subjectivity and struggles on the threshold of justice's excess. *Papeles de CEIC* 2014, 2 (9), 1-30. <https://uaccess.univie.ac.at/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/borderscapes-differential-inclusion-subjectivity/docview/1629335888/se-2> (Zugegriffen: 10.11.2022).

Moore, Shannon Baker; Rotolo, Anthony J. 2019. *Amazon*. Minneapolis: Abdo Publishing.

Nachtwey, Oliver; Staab, Philipp. 2015. Die Avantgarde des digitalen Kapitalismus. *Mittelweg* 36 *Zeitschrift des Hamburger Instituts für Sozialforschung*, 24 (6), 59-84.

- Neuhauser, Johanna. 2019. Die Funktion migrantischer Arbeit – Zur Aktualität klassischer Segmentierungstheorien. *Kurswechsel: Zeitschrift für gesellschafts-, wirtschafts- und umweltpolitische Alternativen*. 43 (3), 13-22.
- Neuhauser, Johanna; Birke, Peter. 2021. Migrantische Arbeit unter Covid-19: Leerstellen in der Arbeitssoziologie. *AIS- Studien*, 14 (2), 59-69. <https://doi.org/10.21241/ssoar.75432>
- Neuhauser, Johanna. 2020. "Für Frauen gibt es immer Arbeit!" – Eine intersektionale Analyse migrantischer Arbeit in Spanien. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*. 45 (4), 427–446.
- Neuhauser, Johanna; El-Roumy, Marwa; Wexenberger, Yannic. 2021. „Als ich diese Halle betreten habe, war ich wieder im Irak“: *Migrantische Systemerhalter_innen bei Hygiene Austria und der Post AG*. Forschungsbericht. Wien: Kammer für Angestellte und Arbeiter für Wien.
- Piore, Michael. 1979. *Birds of Passage: Migrant Labor and industrial societies*. Cambridge/ New York: Cambridge University Press.
- Polanyi, Karl. 2001. *Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time*. Boston: Beacon Press.
- Przyborski, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika. 2014. *Qualitative Sozialforschung: ein Arbeitsbuch*. 4. erweiterte Auflage, München: Oldenbourg Verlag.
- Przyborski, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika. 2021. *Qualitative Sozialforschung: ein Arbeitsbuch*. 5. überarbeitete und erweiterte Auflage, Oldenbourg: De Gruyter.
- Raffetseder, Eva-Maria; Schaupp, Simon; Staab, Philipp. 2017. Kybernetik und Kontrolle: Algorithmische Arbeitssteuerung und betriebliche Herrschaft. *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 47 (187), 229–248.
- Richards, James. 2008. The many approaches to organisational misbehavior. *Employee Relations*, 30 (6), 653–678.
- Sassen, Saskia. 2005. The Global City. Introducing a Concept. *Brown Journal of World Affairs*, 11 (2), 27–43.
- Schaupp, Simon. 2021. Digitale Unterschichtung: Migrantische Arbeit bei Dienstleistungsplattformen. In: Mayer-Ahuja, Nicole; Nachtwey, Oliver. (Hg): *Verkannte Leistungsträger:innen: Berichte aus der Klassengesellschaft*. Berlin: Suhrkamp, 305-324.
- Schaupp, Simon. 2022. Algorithmic Integration and Precarious (Dis)Obedience: On the Co-Constitution of Migration Regime and Workplace Regime in Digitalised Manufacturing and Logistics. *Work, Employment and Society*, 36 (2), 310–327.

- Scheibelhofer, Elisabeth. 2008. Combining Narration-Based Interviews with Topical Interviews: Methodological Reflections on Research Practices. *International Journal of Social Research Methodology*, 11 (5), 403–416.
- Sengenberger, Werner. 1978. Einführung: Die Segmentation des Arbeitsmarktes als politisches und wissenschaftliches Problem. In: Sengenberger, Werner. (Hg): *Der gespaltene Arbeitsmarkt. Probleme der Arbeitsmarktsegmentation*. Frankfurt/M., New York: Campus, 15–42.
- Sardadvar, Karin. 2019. Ausgelagert und unsichtbar: Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. *Momentum Quarterly Zeitschrift für Sozialen Fortschritt*, 8 (2), 79-94.
- Sardadvar, Karin. 2021a. *Ambivalente (Un-)Sichtbarkeit: Arbeitsbedingungen von Reinigungskräften und die Covid- 19-Pandemie*. Forschungsbericht. Forba.
- Staab, Philipp. 2014. *Macht und Herrschaft in der Servicewelt*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Staab, Philipp; Nachtwey, Oliver. 2016. Digitalisierung der Dienstleistungsarbeit. *Aus Politik und Zeitgeschichte*, 66 (18/19), 24–31.
- Stampfl, Nora. 2021. Dataveillance: Die Rückkehr des Taylorismus unter digitalen Vorzeichen. *Zeitschrift Führung + Organisation*, 90 (1), 37–40.
- Strübing, Jörg. 2018. *Qualitative Sozialforschung: Eine Komprimierte Einführung*. Berlin/München/Boston: De Gruyter GmbH.
- Taylor, Frederick, W. 1911. *The Principles of Scientific Management*. New York, London: Harper & Brothers.
- Thierbach, Cornelia; Petschick, Grit. 2014. Beobachtung. In: Baur, Nina; Blasius, Jörg. (Hg): *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-18939-0>
- Thompson, Paul; van den Broek, Diane. 2010. Managerial control and workplace regimes: an introduction. *Work, Employment and Society*, 24 (3), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0950017010384546>
- van den Hoonaard, Will. 1997. *Analytical field research: Working with sensitizing concepts (Qualitative research methods vol. 41)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Vogd, Werner. 2004. *Ärztliche Entscheidungsprozesse des Krankenhauses im Spannungsfeld von System- und Zweckrationalität: Eine qualitativ-rekonstruktive Studie unter dem besonderen Blickwinkel von Rahmen („frames“) und Rahmungsprozessen*. Berlin: VWF-Verlag.

Wexenberger, Yannic. 2022. *Die Gewalt des Positiven: Verdinglichung und Selbstverdinglichung bei migrantischen Arbeiter:innen eines transnationalen Versandhandelskonzerns*. Masterarbeit. Wien: Universität Wien.

Witzel, Andreas. 2000. Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung* 1 (1), 1-13.

Quellenverzeichnis

Arbeiterkammer.at. 2022. Wenn der Chef keine Arbeit hat – von Minusstunden & erzwungenem Urlaub.

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Arbeitszeit/Normalarbeitszeit/Wenn_der_Chef_keine_Arbeit_hat.html (Zugegriffen: 14.10.2022).

Armutskonferenz. 2022. *Armut in Österreich: Aktuelle Armutszahlen*.

<https://www.armutskonferenz.at/armut-in-oesterreich/aktuelle-armuts-und-verteilungszahlen.html> (Zugegriffen: 3.10.2022).

Branchenradar.com. 2022. *KEP-Dienste in Österreich 2022*.

<https://www.branchenradar.com/de/marktstudien/logistik/kep-dienste-in-oesterreich-2022/> (Zugegriffen: 20.09. 2022).

Channel 4 News. 2013. *Ex-Amazon workers talk of 'horrendous' conditions*. Journalistisches Video. <https://www.youtube.com/watch?v=gYUJjplxkCU> (Zugegriffen: 15.10.2021).

Mecalux.de. 2021. *Verteilzentrum: Lieferzeiten reduzieren und Fehler beseitigen*.

<https://www.mecalux.de/blog/verteilzentrum> (Zugegriffen: 03.01.2023)

Oliver, John. 2021a. *Warehouses: Last Week Tonight with John Oliver (HBO)*. Journalistisches Video: HBO. <https://www.youtube.com/watch?v=d9m7d07k22A> (Zugegriffen: 9.12.2021).

Oliver, John. 2021b. *Union Busting: Last Week Tonight with John Oliver (HBO)*.

Journalistisches Video: HBO. <https://www.youtube.com/watch?v=Gk8dUXRpoy8> (Zugegriffen: 9.12.2021).

Sardadvar, Karin. 2021b. *Nicht aller Tage Abend: Tagesarbeitszeiten für Reinigungskräfte ermöglichen*. A&W Blog. <https://epub.wu.ac.at/8073/> (Zugegriffen: 31.05.2022)

Statista Research Department. 2022a. *Statistiken zum Post- und Paketmarkt in Österreich*.

<https://de.statista.com/themen/4776/post-und-paketmarkt-in-oesterreich/> (Zugegriffen: 20.09. 2022).

Statista Research Department. 2022b. *Anzahl der Postdienstleister in Österreich in den Jahren von 2016 bis 2019.*
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1033966/umfrage/postdienstleister-in-oesterreich/> (Zugegriffen: 20.09. 2022).

Statista Research Department. 2022c. *Anzahl der Pakete in Österreich von 2014 bis 2020 und Prognose für 2021 und 2022.*
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/300692/umfrage/sendungsmenge-pakete-in-oesterreich/> (Zugegriffen: 20.09. 2022).

Statista Research Department. 2022d. *Anzahl der Sendungen im Postmarkt in Österreich nach Sendungsart von 2014 bis 2021.*
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/736487/umfrage/sendungen-im-post-und-paketmarkt-in-oesterreich-nach-sendungsart/> (Zugegriffen: 20.09. 2022).

Kurzfassung:

Die vorliegende Arbeit behandelt die Frage, inwiefern Prekarisierung und Ethnisierung Teil des Systems betrieblicher Herrschaft im Onlineversandhandel sind. Die verschiedenen Kontrollformen aus der Literatur rund um den digitalen Taylorismus werden für die vorliegende Analyse verbunden. Das Management benutzt direkte Kontrolle zur Einübung der digitalen Überwachung der Arbeit(-sgeschwindigkeit). Da Manager*innen Mitarbeiter*innen selten aber gezielt mit den digital erfassten Daten konfrontieren, bekommen sie den Eindruck dauernd beobachtet zu werden. Dadurch wird im Betrieb eine Form panoptischer Herrschaft etabliert. Die Arbeitenden lernen sich selbst nach der digitalen Quantifizierung der repetitiven Arbeitstätigkeiten zu kontrollieren. Als Druckmittel zu konformen Verhalten werden Kündigungen als Drohung bzw. die Übernahme aus Leiharbeit als Anreiz vom Management benutzt, was besonders im Hinblick auf die Marginalisierung der überwiegend migrierten Arbeitenden im Onlineversandhandel ein äußerst effektives Druck- bzw. Anreizmittel darstellt. In dieser Hinsicht instrumentalisiert das Management die prekäre sozio-ökonomische Stellung migrantischer Arbeiter*innen, so dass sich die Arbeitenden letztlich selbst nach den Managementvorstellungen kontrollieren. Die Beschäftigungsform der Leiharbeit stellt dabei ein zentrales Herrschaftsmoment dar, mit dem Kündigungen für das Management vereinfacht werden. Die Versprechung des Managements, dass lediglich die Leistung für die Übernahme in Festanstellung zähle, ist allerdings meist nicht zutreffend, erzählen interviewte Arbeiter*innen. Vielmehr entscheiden Rassismen und saisonale Spitzen über Fragen der Kündigungen, Beförderungen oder Übernahmen. Die Maßnahmen der Managementkontrolle wirken sich in einer Selbstbeherrschung migrantischer Arbeitender aus. Somit kann der Forschungsstand zur Herrschaft im digitalen Taylorismus um die Verschränkung von digitaler und direkter Herrschaft zur Etablierung eines Panoptikons erweitert werden, während die direkte Herrschaft intrinsisch von einer Ethnisierung des Herrschaftsverhältnisses und der Instrumentalisierung gesellschaftlicher sowie materieller Zwänge geprägt ist.

Abstract:

This thesis deals with the question of how management control within digital-taylorism utilizes the precariousness and marginalization of migrant workers and thereby exploits them. The literature deals with topics of digital control and surveillance, as well as despotic forms of direct control in digital-tayloristic workplaces of distribution centers. Some authors acknowledge how forms of control become panoptic. However, the use of subcontracted, temporary workers is rarely scrutinized in terms of their efficiency of exploiting migrant workers within digital-tayloristic workplace regimes. In the thesis at hand, however, this topic should be dealt with.

Thus, the aim of this work is to connect the precariousness of migrant workers and its utilization by the management for its control purposes, by including it in the scrutiny of direct control measures by corporate management. Direct control is used to sanction 'slow work' that management traces through digital surveillance. In this context the direct and despotic control and sanctioning of digital surveillance establishes a panoptic regime of workplace control. The workers learn to control themselves in the terms of the management's process-control (that is by quantifying work-tasks). Pressure is put on migrant workers by direct control through the management by threats of dismissal. Insofar the management utilizes their precarity and marginalization in society and on the labour market in order to put more pressure on migrant workers and maximize the surplus production.