

SDT Discussion Paper 4
Schriftenreihe des Lehrstuhls für
Soziologie der digitalen Transformation

Nr. 4

2024

Thomas Reinhards

Solidarität in der Plattformökonomie Rider beim Lieferdienst Gorillas



Autor: Thomas Reinhards

Titel: Solidarität in der Plattformökonomie. Rider beim Lieferdienst Gorillas

SDT Discussion Papers

DOI <https://doi.org/10.13154/294-11011>

Herausgeber / Editor:

Prof. Dr. Markus Hertwig, Lehrstuhl für Soziologie der digitalen Transformation

Ruhr-Universität-Bochum

Chair of Sociology of Digital Transformation, Ruhr University Bochum

<https://www.sdt.ruhr-uni-bochum.de/>

SDT Discussion Papers

ISSN 2751-3351



Creative Commons Lizenz CC BY-NC 4.0

Umschlagbild: Carmen Janiesch, Berlin

©2024 by the author(s)

Download

sdt.rub.de

Redaktion

Prof. Dr. Markus Hertwig

Lehrstuhl für Soziologie der digitalen Transformation

Ruhr-Universität-Bochum

Universitätsstraße 150 NB 1/30 | 44801 Bochum | Germany

Tel. [+49 234 32-28737](tel:+492343228737)

Fax +49 234 32-14118

Abstract

In the summer of 2021, the riders of the delivery service Gorillas in Berlin went on wildcat strikes. However, companies in the platform economy are usually characterised by an atomisation of the workforce. In order to understand the circumstances under which collective action by the riders was possible, qualitative interviews were conducted with 11 Gorilla's riders. Based on the Mobilisation Theory according to John Kelly, the interviews were analysed following Mayring.

The interviews show that everyday support in this physically demanding job is perceived as an omnipresent and most important act of solidarity. The central basis for the establishment of solidarity are the warehouses, which provide a central location for community in everyday working life and create an environment that is more similar to traditional working models than those - typical of the platform economy - without a central place of work. In virtual networks, self-organisation takes place, for example in the Gorillas Workers Collective. Among other things, the subjective perception of problems in the workplace, cohesion, communication and the cultivation of social relationships outside the workplace, as well as an employee-friendly ideology of the riders were conducive to solidarity. All of these factors can be promoted by good leadership among employees. The main obstacles to solidarity were identified as high staff turnover, company countermeasures, insecurity among the workforce and heterogeneous employee priorities. The subjective perception of injustice was too low at the time of the interviews for it to be assumed that further collective action would be taken shortly after the study.

Zusammenfassung

Im Sommer 2021 kam es unter den Ridern des Lieferdienstes Gorillas in Berlin zu wilden Streiks. Unternehmen der Plattformökonomie zeichnen sich jedoch in der Regel durch eine Atomisierung der Belegschaft aus. Um zu verstehen, unter welchen Umständen ein kollektives Handeln der Rider zustande kam, wurden elf qualitative Interviews mit Gorillas-Ridern geführt. Ausgehend von der Mobilization Theory nach John Kelly wurden die Interviews nach Mayring analysiert.

Aus den Interviews geht hervor, dass die alltägliche Unterstützung in diesem körperlich fordernden Job als allgegenwärtige und wichtigste solidarische Handlung wahrgenommen wird. Die zentrale Basis für die Etablierung von Solidarität sind die Warenhäuser, die als zentraler Aufenthaltsort im Arbeitsalltag für Gemeinschaft sorgen und eine Umgebung schaffen, die klassischen Arbeitsmodellen ähnlicher sind, als denen - plattformökonomietypisch - ohne zentralen Arbeitsort. In virtuellen Netzwerken findet parallel eine Vernetzung und Selbstorganisation bspw. im Gorillas Workers Collective statt. Förderlich für die Solidarität war u.a. die subjektive Wahrnehmung von Problemen am Arbeitsplatz, Kohäsion, Kommunikation und die Pflege sozialer Beziehungen auch außerhalb des Arbeitsplatzes sowie eine beschäftigtennahe Ideologie der Rider. Alle diese Faktoren können durch eine gute Führungspersönlichkeit unter den Beschäftigten gefördert werden. Als die Hauptthemen für Solidarität konnten die hohe Fluktuation, Gegenmaßnahmen des Unternehmens, Unsicherheit und heterogene Prioritäten der Beschäftigten identifiziert werden. Die subjektive Wahrnehmung der Ungerechtigkeiten war zum Zeitpunkt der Interviews zu gering ausgeprägt, als dass man davon ausgehen könnte, dass es zeitnah zu der Erhebung zu weiteren kollektiven Aktionen kommt.

Inhaltsverzeichnis

I. Tabellenverzeichnis.....	I
II. Abbildungsverzeichnis	I
III. Abkürzungsverzeichnis	I
1 Einleitung	1
2 Forschungsstand	3
2.1 Plattformökonomie	3
2.2 Lieferdienste in der Gig-Economy.....	6
2.2.1 Arbeitsbedingungen der Rider	7
2.2.2 Solidarität unter Ridern der Lieferdienste in der Gig-Economy	10
2.3 Der Fall Gorillas Technologies GmbH	12
2.3.1 Grundlegende Information über das Unternehmen und das Geschäftsmodell	13
2.3.2 Arbeitsbedingungen	14
2.3.3 Kollektives Handeln der Rider in Berlin.....	16
2.3.4 Offenheit gegenüber Mitbestimmung und Selbstorganisation	18
3 Theoretischer Hintergrund	20
3.1 Solidarität.....	20
3.2 Typen von Solidarität.....	24
3.3 Mobilization Theory	25
3.3.1 Mobilisierung nach Tilly.....	26
3.3.2 Ungerechtigkeit nach McAdam	26
4 Methodisches Vorgehen	31
4.1 Festlegung und Erhebung des Materials	31
4.2 Aufbereitung des Materials.....	33
4.3 Ablauf der Analyse	33
5 Empirische Befunde	35
5.1 Ausdrucksformen von Solidarität	35
5.1.1 Alltägliche Unterstützung (A1).....	35
5.1.2 Virtuelle Selbstorganisation und Vernetzung (A2).....	36
5.1.3 Kollektive Handlungen (A3).....	37
5.1.4 Betriebsratsarbeit (A4).....	37
5.2 Förderliche Faktoren für Solidarität.....	38
5.2.1 Beschwerden am Arbeitsplatz (F1).....	38

5.2.2	Kohäsion im Warenhaus (F2)	42
5.2.3	Kommunikation (F3)	44
5.2.4	Pflege Sozialer Beziehungen (F4).....	45
5.2.5	Beschäftigtenahe Ideologie (F5)	45
5.2.6	Distanz zu Rider Supervisor (F6).....	46
5.3	Hemmende Faktoren für Solidarität.....	46
5.3.1	Hohe Fluktuation (H1).....	47
5.3.2	Heterogene Prioritäten der Riderschaft (H2).....	47
5.3.3	Gegenmaßnahmen des Unternehmens (H3).....	49
5.3.4	Unsicherheit (H4).....	50
5.3.5	Fehlende Führungspersönlichkeiten (H5)	51
5.3.6	Zwischenmenschliche Auseinandersetzungen (H6).....	52
5.4	Rahmenbedingungen für kollektives Handeln	53
5.4.1	Nicht wahrgenommene Ungerechtigkeiten (G1)	53
5.4.2	Fehlender Einfluss (G2).....	55
5.4.3	Heterogene Riderschaft (G3)	56
5.4.4	Unklare Attribution (G4)	57
6	Diskussion der Befunde: Formen und Einflussfaktoren von Solidarität	58
6.1	Solidarische Ausdrucksformen	58
6.2	Begünstigende Bedingungen für Solidarität	60
6.3	Hindernisse der Solidarität.....	63
6.4	Rahmenbedingungen für kollektives Handeln	65
6.5	Praktische Implikationen	68
7	Fazit	69
	Literatur	71

I. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Dimensionen der Plattformarbeit	3
Tabelle 2: Interviewpartner*innen	32
Tabelle 3: Ausdrucksformen der Solidarität	35
Tabelle 4: Förderliche Faktoren für Solidarität.....	38
Tabelle 5: Hindernisse der Solidarität.....	46
Tabelle 6: Rahmenbedingungen für kollektives Handeln unter den Ridern der Gorillas.....	53

II. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Dreiecksbeziehung Plattformökonomie.....	5
Abbildung 2: Vierseitiges Modell der Lebensmittel-Lieferdienste der Gig-Economy	7
Abbildung 3: Mobilization Theory.....	28
Abbildung 4: Solidarität unter Ridern der Gorillas	58

III. Abkürzungsverzeichnis

AM	Algorithmisches Management
BR.....	Betriebsrat
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
FAU.....	Freie Arbeiter*innen Union
GWC.....	Gorillas Workers Collective
IP	Interviewpartner*innen
NGG	Gewerkschaft Nahrung- Genuss- Gaststätten
RS	Rider Supervisor
ver.di.....	Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

1 Einleitung

Die Digitalisierung verändert seit geraumer Zeit die Arbeitswelt. Die Covid19-Pandemie hat den Unternehmen, die über digitale Plattformen Dienstleistungen anbieten, zu einem Schub verholfen. Sie gehören zu den Branchen, die am meisten u.a. von der Coronakrise profitiert haben (Grüneberg, 2021). Auch wenn der Lieferdienst-Markt in Deutschland relativ klein ist, zeigte sich in einer Studie von Busch et al. (2021) im Sommer 2020, dass jeder fünfte Deutsche schon einmal online Lebensmittel bestellt hat. Bei einer deutschlandweiten Telefonbefragung von 1.002 Bürger*innen ab 16 Jahren, gaben 22% an, über eine App Lebensmittel bestellt zu haben. Vor der Pandemie waren es lediglich 14% (Bitkom Research, 2020). Nach nunmehr über zwei Jahren Corona-Pandemie lässt sich vermuten, dass die Gesellschaft den vermehrten Online-Konsum habitualisiert hat (Busch et al., 2021). Viele Menschen, die vor der Pandemie auf Online- und Kurierdienste verzichtet hätten, haben die Barriere der ersten Nutzung durchbrochen. Ihnen ist das Bestellen von Lebensmitteln und Waren nicht mehr fremd, wenn nicht sogar mittlerweile vertraut. Es muss davon ausgegangen werden, dass die oben genannten Branchen über einen längeren Zeitraum an Bedeutung auf dem Arbeitsmarkt gewinnen werden (ebd.). Außerdem ist davon auszugehen, dass Unternehmen, die ihre Produkte vor der Pandemie ausschließlich stationär aus analogen Geschäften vertrieben und während der Pandemie begonnen haben, Lieferungen anzubieten, dieses Angebot zukünftig beibehalten werden.

Aber warum ist das wichtig? Sowohl der hygienische als auch der technische Fortschritt sind schließlich eindeutig positive Aspekte dieser Entwicklung. Die Plattformökonomie stellt allerdings die Gesellschaft durch ihre Charakteristika vor Herausforderungen, vor allem in der Gestaltung, Regulierung und Organisation von Arbeit (Keller & Seifert, 2018, S. 282; Haipeter et al., 2021, S. 3). Unternehmen der Plattformökonomie stehen besonders in Verdacht, prekäre Arbeitsplätze zu schaffen, die keine soziale Absicherung versprechen. Viele Angestellte dieser Firmen sind Solo-Selbstständige, die ohne festen Betrieb und feste Kolleg*innen allein (atomisiert) ihren Arbeitsalltag bestreiten müssen (Hertwig, 2021, S. 41). Verschiedene Autor*innen weisen auf Forschungslücken in der Plattformökonomie hin. So betonen Vallas und Schor, dass bisher kaum erforscht ist, wie die Aussichten von kollektivem Handeln für Plattformarbeiter*innen sind (Vallas & Schor, 2020, S. 287). Zudem stellen Hoose und Haipeter die Fragen:

Welche Ansatzpunkte bietet Plattformarbeit für die Entwicklung kollektiver Interessen der Beschäftigten? Unter welchen Bedingungen artikulieren Plattformbeschäftigte gemeinsame Interessen? Welche Beispiele lassen sich dafür finden? Und was lässt sich aus diesen Beispielen lernen? (Hoose & Haipeter, 2021, S. 143)

Diese Arbeit soll den o.g. genannten Fragen anhand des konkreten Fallbeispiels eines Plattform-Lebensmittellieferdienstes Gorillas Technologies GmbH nachgehen. Das Unternehmen ist deshalb von Interesse für die Forschung, weil es a) ein Plattformunternehmen ist, das der Gig-Economy zugeordnet werden kann, b), weil das Unternehmen mit seiner Offenheit gegenüber betrieblicher Mitbestimmung wirbt (Gorillas Manifest, o.D) und c) es im Sommer 2021 trotzdem zu einem wilden Streik unter den Rider kam (Ewen et al., 2022). Fahrradkurier*innen

werden in der Branche und bei den Gorillas im Speziellen als Rider bezeichnet. Deswegen wird die Bezeichnung Rider in der folgenden Arbeit verwendet.

Diese Arbeit möchte an die aufgeworfenen Fragen anknüpfen und somit zum Erkenntnisfortschritt innerhalb der Solidaritätsforschung beitragen. Es soll die Konfiguration von Solidarität unter den Ridern der Gorillas Technologies GmbH beleuchtet werden. Konkret wird gefragt, wie Solidarität unter den Ridern der Gorillas konstruiert wird und ob es fördernde und hemmende Faktoren gibt. Zudem sollen exemplarisch Handlungen dargestellt werden, die die gelebte Solidarität der Rider charakterisieren. Als letzter Punkt stellt sich die Frage, ob die aktuellen Umstände im Unternehmen erneute kollektive Handlungen der Rider begünstigen. Die Forschungsfragen dieser Arbeit werden wie folgt formuliert:

1. Wie manifestiert sich Solidarität unter den Ridern der Gorillas?
2. Welche Faktoren fördern die Solidarität unter Ridern der Gorillas?
3. Welche Faktoren hemmen die Solidarität unter Ridern Gorillas?
4. Wie stellen sich die aktuellen Gegebenheiten für einen weiteren Streik unter den Ridern der Gorillas dar?

In Kapitel 2 werden zunächst die Grundbegriffe und Charakteristika der Plattformökonomie dargestellt (s. Kap. 2.1). Im weiteren Verlauf wird der Forschungsstand zu Lieferdiensten der Gig-Economy, sowie die bisherigen Forschungsergebnisse zur Solidarisierung der Kurierfahrer*innen im Zuge von Aufständen in dieser Branche skizziert (s. Kap. 2.2). Zudem werden Ergebnisse einer aktuellen Studie über den Arbeitskampf bei den Gorillas-Ridern ausführlich beschrieben (s. Kap. 2.3). Anschließend wird in Kapitel 3 der theoretische Hintergrund skizziert, indem zunächst Konzepte der Solidarität erörtert werden und die Mobilization Theory von John Kelly vorgestellt wird, auf deren Grundlage die Arbeit fußt und der Fragebogen erstellt wurde. Kapitel 4 beinhaltet die Beschreibung der methodischen Grundlage und des Prozesses der Datenerhebung sowie -analyse. In Kapitel 5 werden die empirischen Befunde der Kategorienbildung zusammenfassend präsentiert. Anschließend werden in Kapitel 6 die Ergebnisse dieser Studie diskutiert. Die Arbeit schließt mit einem Fazit (s. Kap. 7).

2 Forschungsstand

In diesem Kapitel soll der aktuelle Forschungsstand als Ausgangspunkt und Kontext für die Fallstudie dargestellt werden. Zuerst werden die grundlegenden Begriffe der Plattformökonomie vorgestellt. Dem folgen im weiteren Verlauf ausgewählte Forschungsergebnisse über Kurierdienste der Gig-Economy. Das Kapitel endet mit Forschungsergebnissen in Bezug auf Solidarität in der Gig-Economy und mit der Vorstellung einer Studie zum Unternehmen Gorillas.

2.1 Plattformökonomie

Der Hauptuntersuchungsgegenstand dieser Arbeit sind Beschäftigte der Plattformökonomie. Plattformarbeit beschreibt eine Form von Arbeit, die durch Online-Plattformen gesteuert wird. Sie umfasst zahlreiche Tätigkeiten und unterschiedliche Branchen und Unternehmensstrukturen, so dass der Begriff Plattformökonomie recht unpräzise ist (Schmidt, 2016, S. 9; Heiland, 2020b, S. 114 f; Heiland, 2021b, S. 2 f). Aus den Definitionen von Schmidt (2016, S. 5 f), De Groen et al. (2016, S. 2) und Durward et al. (2016, S. 48) stellten Greef und Schröder eine Kategorisierung von Plattformarbeit zusammen:

Tabelle 1: Dimensionen der Plattformarbeit

	Cloudworking (ortsunabhängig)	Gigworking (ortsabhängig)
Microtasks/Microjobs	Clickworking (etwa Beschreiben von Bildern oder Erstellen von Produkttexten)	Microjobbing (etwa Fotografieren von Angebotsaufstellern im Supermarkt)
Macrowork/ Projektarbeit/ Kreativgewerbe	High-Qualified Cloudwork (etwa Programmieren von Modulen oder Erstellen eines Layouts oder Designs)	(Qualified) Gigwork (etwa Handwerksleistungen, Haushaltsdienstleistungen, Transportfahrten)

Quelle: Eigene Darstellung nach Greef & Schröder, 2017, S. 19.

Die wichtigste Unterscheidung wird zwischen *Cloudwork* und *Gigwork* getroffen. Cloudwork kann *ortsunabhängig* über die Plattform erledigt werden. Gigwork ist durch *Ortsabhängigkeit* gekennzeichnet und beschreibt physische Arbeit, die klassisch an bestimmten Orten durchgeführt werden muss, aber durch Plattformen organisiert wird (Stefano, 2016, S. 2). Die Komplexität der Aufgaben reicht von kleinen (*Microtasks*) bis hin zu hoch qualifizierten Tätigkeiten (*Macrowork*).

Das ortsunabhängige Cloudworking lässt sich im Falle von Kleinstaufgaben als Clickworking definieren und bei hoch qualifizierten Tätigkeiten als High-Qualified Cloudwork. So nehmen die Plattformen beim Cloudwork die Rolle des Marktplatzes für freiberuflich Beschäftigte ein (Schmidt, 2016, S.11; Ivanova et al., 2018, S. 14).

Das ortsabhängige Gigworking lässt sich bei simplen Aufgaben in Microjobbing und bei komplizierteren Tätigkeiten in (Qualified) Gigwork einordnen. Gig-Work findet vor allem im

Gastgewerbe, als Personenbeförderung, Kurierarbeit oder in Form von Haushalts- und persönlichen Diensten statt (Schmidt, 2016, S. 11). Diese Fallstudie beschäftigt sich mit einem Unternehmen, das dem Gigwork zugeordnet werden kann.

Allgemein wird die Plattformarbeit anhand dreier Diskurse beforscht:

1. Der Transformationsdiskurs, der sich mit der Frage auseinandersetzt, ob die Plattformökonomie das Potenzial hat, die etablierte Arbeitsmarktordnung zu verändern, oder ob sie nur eine Randerscheinung darstellt.
2. Der Wachstums- und Wettbewerbsdiskurs beschäftigt sich mit den Potenzialen neuer und dynamischer Arbeitsorganisation und Kooperationsformen.
3. Der Sicherheits- und Beteiligungsdiskurs bezieht sich auf Fragen der sozialen Absicherung, der Mitbestimmung und der Organisation von Beschäftigten (Greef & Schröder, 2017, S. 70-77).

Diese Arbeit möchte einen Teil zum Sicherheits- und Beteiligungsdiskurs beitragen, indem der Kontext, unter dem Solidarität und kollektives Handeln entsteht, beleuchtet wird.

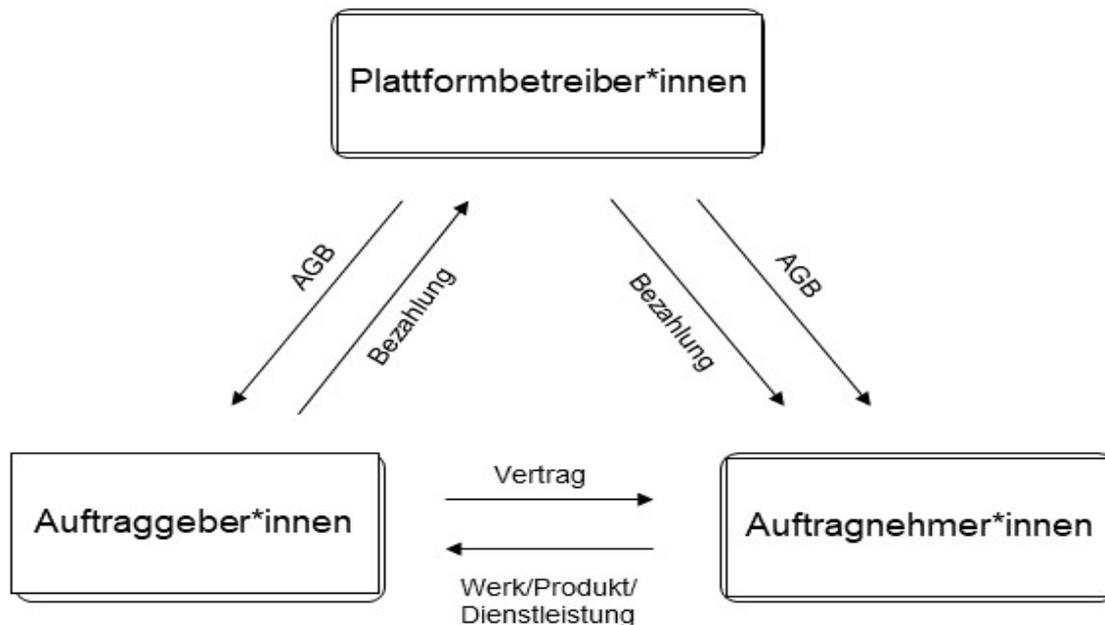
Charakteristika der Plattformökonomie

Bei aller Heterogenität gibt es einige zentrale Charakteristika, die die Unternehmen der Plattformökonomie gemeinsam haben: Sie begründen „in der Regel kein klassisches Arbeitsverhältnis“, sondern überwiegend ein prekäres (Hertwig, 2021, S. 41; Heiland, 2020b, S. 113; Keller & Seifer, 2018, S. 82). Vor allem junge Plattformunternehmen sind selten von institutionalisierten Arbeitsbedingungen durch Betriebsräte oder Tarifbindung gekennzeichnet (Heiland, 2020b, S. 114). Greef und Schröder (2017, S. 17) fassen drei Charakteristika der Plattformökonomie zusammen:

1. Der Bewerbungs- und Vergabeprozess findet ausschließlich auf internetbasierten Plattformen statt. So wird der klassische Betrieb schon im ersten Schritt ausgeklammert.
2. Auf den Plattformen finden sich verhältnismäßig wenige Auftraggebende wieder, die sich einer großen Anzahl an anonymen Auftragnehmenden gegenüberstehen. Dies ist ein Merkmal, das besonders das Crowdfunding widerspiegelt. Die Beschäftigten sind meist Selbstständige aus der ganzen Welt und konkurrieren untereinander, z.B. bei Ausschreibungen. Die Arbeitsbedingungen sind prekär, das bedeutet, sie sind nicht sozial abgesichert, nicht tariflich reguliert und vor allem nicht mitbestimmt.
3. Es besteht eine Dreiecksbeziehung zwischen Plattformbetreiber*innen, Auftraggeber*innen und Auftragnehmer*innen.

Die dreiseitige Plattformarchitektur wird in Abbildung 1 dargestellt:

Abbildung 1: Dreiecksbeziehung Plattformökonomie



Quelle: Eigene Darstellung nach Greef & Schröder, 2017, S.18.

In Abbildung 1 ist ersichtlich, dass sich traditionelle Unternehmen stark von denen der Plattformökonomie unterscheiden. Plattformen schalten sich zwischen die Arbeitgebenden und Beschäftigten, die in der Plattformökonomie zu Auftraggeber*innen und Auftragnehmer*innen werden (Schmidt, 2016, S. 10). Die Plattformbetreiber*innen bieten nicht selbst ein Produkt an, sondern koordinieren Angebot und Nachfrage, wobei sie versuchen ein Gleichgewicht zwischen den Marktseiten zu erhalten, damit negative Netzwerkeffekte vermieden werden können (Heiland, 2020b, S. 121). Dabei sind die Akteur*innen einerseits voneinander abhängig, und andererseits herrscht ein Machtungleichgewicht zugunsten der Plattformen (Greef & Schröder, 2017, S. 17; Hertwig, 2021, S. 42). Die Plattformbetreiber setzen die AGBs aufgrund ihrer Machtposition fest, die für Auftraggebende und -nehmende gelten, wodurch der Preis bestimmt wird. Auftraggebende haben ein Interesse an niedrigen Preisen und die Plattformen haben das Interesse, dass es genügend Auftragnehmende gibt, die diese Aufträge unter gegebenen Preisen erfüllen (Heiland, 2020b, S. 121). Die Auftragnehmenden befinden sich in einem doppelten Abhängigkeitsverhältnis, denn sie können weder Einfluss auf die Vertragsbedingungen der Aufträge nehmen, noch ihre Bezahlung beeinflussen oder Mitspracherechte wahrnehmen (Hertwig, 2021, S.42). Zudem besteht eine Machtasymmetrie dem Kunden gegenüber, der durch Ratings- und Bewertungssysteme sanktionieren kann (Hertwig, 2021, S. 46).

Laut Hertwig stellen Online-Arbeitsmärkte eine Herausforderung für die Gesellschaft dar: Erstens seien in der Regel Solo-Selbstständige betroffen und deswegen gering abgesichert. Zweitens zahlen die Beschäftigten deswegen nicht in die Sozialversicherungen ein. Zudem seien drittens Online-Arbeitsmärkte zu Ungunsten der Beschäftigten asymmetrisch strukturiert. Eine Beteiligung findet (nur) im Rahmen von Prozessverbesserungen statt. Viertens bestehe

das Risiko des Outsourcings, wobei Unternehmen Arbeit an externe Plattformen delegieren und ihre bisherigen Festangestellten entlassen (Hertwig, 2021, S.42). De Stefano macht außerdem darauf aufmerksam, dass die Beschäftigten in der Plattformökonomie völlig hinter den Plattformen „verschwinden“ und dadurch entmenschlicht werden. Die Arbeit selbst ist die Ware, somit wird der Mensch zur Ware (Stefano, 2016, S. 4).

Die Plattformarbeit ist ein zweiseitiges Schwert. Dadurch, dass Plattformen Arbeitsverhältnisse, die häufig informell bestehen (wie in der Reinigungsbranche), formell machen können, verringern sie manche Ungleichheiten, die durch die Informalität bestand. Plattformarbeit verschärft aber wiederum andere Formen der Ungleichheit, die vorher nur latent vorhanden waren. So gewinnen beispielsweise Reinigungskräfte, die vor allem weiblich sind, an mehr Handlungsspielraum, aber ausländische Arbeitskräfte, die kein Deutsch sprechen und/oder keinen legalen Aufenthaltsstatus und keine Arbeitserlaubnis haben, finden keinen Zugang zu den Plattformen der ehemals informellen Arbeit. Das macht sie noch anfälliger für Ausbeutung. Trotz alledem sind Plattformunternehmen Vorreiter in der Verbindung von Informationstechnik (IT) und Kontrolle (Woodcock, 2021, S. 89), was die Beschäftigten der Gig-Economy zu Pionieren im Arbeitskampf zukünftiger Arbeitsformen macht (Woodcock, 2021, S. 92).

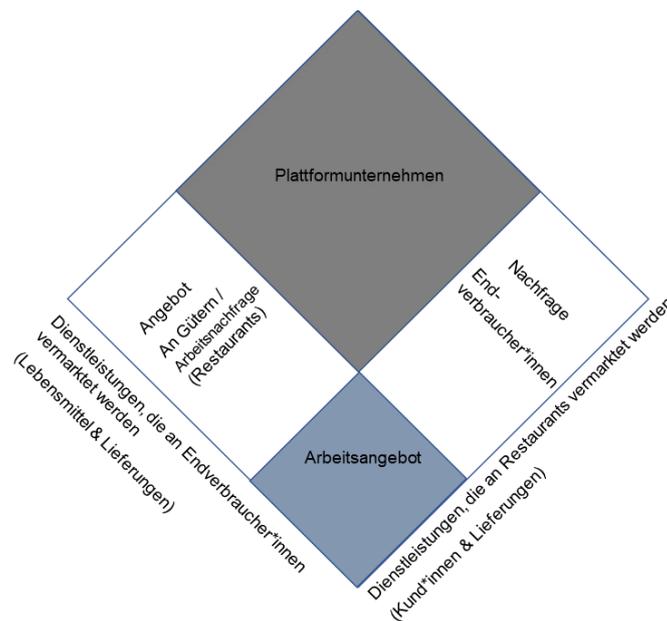
Erste Entwicklungen der kollektiven Interessenvertretung hin zu einer „hybriden Interessenvertretungsform“ und deren Erfolgsaussichten im (High Qualified) Cloudwork werden am Beispiel der Entstehung des Projektes „FairTube“ der IG Metall und der Youtubers Union von Hertwig und Witzak in ihrem Artikel beleuchtet. Hybride Interessenvertretungsformen beschreiben dabei ein Zusammenspiel zwischen etablierten und neuen Akteuren der Interessenvertretung (Vgl. Hertwig & Witzak, 2022).

2.2 Lieferdienste in der Gig-Economy

Der Fokus dieser Arbeit liegt auf Lebensmittellieferdiensten der Gig-Economy, deswegen wird im Folgenden genauer auf den Forschungsstand über diese Branche eingegangen.

Das Modell der Lieferdienste der Gig-Economy ist im Gegensatz zu anderen Plattformunternehmen vierseitig (s. Abbildung 2). Die Unternehmen treten nicht mehr nur als reine Vermittler zwischen Auftragnehmenden (Angebot) und Kund*innen (Nachfrage) auf, sondern leisten zudem die logistische Arbeit und liefern die Produkte aus. Das bewerkstelligen sie mithilfe von Kurieren, die als weitere Dimension (courier work) hinzukommen (Heiland, 2019, S. 299). Ein vierseitiges Modell der Lebensmittel-Lieferdienste wird in Abbildung 2 dargestellt:

Abbildung 2: *Vierseitiges Modell der Lebensmittel-Lieferdienste der Gig-Economy*



Quelle: Eigene Darstellung nach *Riders on the Storm* von A. Tassinari & V. Maccarrone, 2020, S. 37.

Essenslieferungen organisiert durch Plattformen gibt es in Deutschland seit 2014 und ist die wichtigste Gig-Arbeit (Heiland, 2021b). Die Branche erlebt in den letzten Jahren ein stetiges Wachstum: Das Marktvolumen lag im Jahr 2016 weltweit bei ca. 83 Mrd. Euro (Heiland, 2019, S. 299). Rein vermittelnde Plattformen verlangen von den Restaurants Provision (ca. 5% einer Lieferung), deren Ertrag vor der Pandemie (2018) auf 1,6 Mrd. € geschätzt wurde (ebd.). Allerdings hat der Lieferdienst-Markt in Deutschland noch Wachstumspotenzial (Heiland, 2021b). Nach einer Erhebung des Statista Global Consumer Survey¹ haben 18%² der Deutschen im Jahr 2021 bei Lieferdiensten Lebensmittel bestellt (Bocksch, 2022). Im Jahr zuvor gaben in einer Befragung des gleichen Surveys³ lediglich 13% an, dass sie regelmäßig via Plattform-Lieferdienst einkaufen (Brandt, 2021). Wie viele Menschen zurzeit als Kurier*innen von Plattformunternehmen arbeiten, ist nicht eindeutig zu sagen. Doch Heiland (2021a) schätzte eine Spannweite von 2500 bis 5000 beschäftigten Kurier*innen in Deutschland – eine verhältnismäßig niedrige Zahl. Doch Heiland betont, dass „die Relevanz dieses Beschäftigungssegments demnach (noch) nicht in seiner Größe (liegt), als vielmehr in den neuen Praktiken, wie Arbeit organisiert und kontrolliert wird“ (Heiland, 2019, S. 300).

2.2.1 Arbeitsbedingungen der Rider

Untersuchungen zeigen, dass die Rider-Arbeit in der Gig-Economy als prekär einzuschätzen ist (Animento, et al., 2017, S. 276; Heiland, 2019a, S. 303). Viele Studien attestieren schlechte

¹ n = 1000 oder mehr Befragte pro Land.

² Zum Vergleich: In China waren es 55%, in den USA 35%, Italien 32%, Schweden 30% und im Vereinigten Königreich 27% (Bocksch, 2022).

³ n = 2100 – 5700 Befragte pro Land.

Arbeitsbedingungen und mikropolitische Konflikte (Veen et al., 2019; Heiland 2021a; 2021b; Heiland & Brinkmann, 2020; Ivanova et al. 2018). Zu Beginn waren viele Rider auf selbstständiger Basis angestellt, wodurch ihnen weniger Rechte zustanden als festangestellten Ridenten. Mittlerweile gehen immer mehr Lieferplattformen dazu über, ihre Kurierinnen befristet festanzustellen, bei Lieferando beispielsweise sogar unbefristet (Ewen et al., 2022, S. 10).

Der bisherige Forschungsstand zeigt auf, dass Beschäftigte der Gig-Economy individualisiert sowie atomisiert sind (Heiland & Schaupp, 2020, S. 57) und stark überwacht werden. Deswegen wird in der Forschung von einer mangelhaften Fähigkeit zur Solidaritätsbildung der Rider ausgegangen (Tassinari & Maccarrone, 2020, S. 36). Wie in Abbildung 2 ersichtlich, sind die einzelnen Akteur*innen bloß durch eine App verbunden, die Informationen an die Akteur*innen verbreitet (Heiland, 2021a, S. 2). Die Steuerungsfunktionen der App werden durch Algorithmen ermöglicht, daher wird auch von Algorithmischen Management (AM) gesprochen (Ivanova et al., 2018; Wood et al., 2019). Mehrere Studien forschten an Kontrollregimen von Plattformunternehmen (Ivanova et al., 2018; Veen et al., 2019; Heiland, 2021a, 2021b), wobei drei Faktoren besonders wichtig erscheinen: Die *technologische Infrastruktur*, *Machtasymmetrien* und *versteckte Leistungsmanagementsysteme* (Heiland, 2021a, S. 3). Informationsasymmetrien und Leistungsmanagementsysteme gehören dabei zum Kontrollsystem dazu (Veen et al., 2019, S. 396 – 400; Heiland & Brinkmann, 2020; Heiland, 2021b, S. 3) und machen Technologie zum Hauptinstrument der Kontrolle der Rider (Heiland & Brinkmann, 2020, S. 131). Dabei basiert die Kontrolle auf einer Mischung aus Informationsasymmetrien und AM (Ewen et al., 2022, S. 10). Dadurch werden eine flexible Schichtplanung und eine Überwachung der Rider möglich. Dies schafft die Grundlage für eine neue „Hire and Fire“-Politik der Unternehmen (Heiland, 2021b, S. 5). Laut Heiland haben Lieferplattformen bei der Schichtbelegung drei Probleme, die sie über die Kontrolle durch AM zu bewältigen suchen: 1. die hohe Fluktuation in der Belegschaft; 2. das Versprechen einen flexiblen Arbeitsplatz anzubieten versus die Notwendigkeit an unbeliebten Arbeitstagen eine Mindestbesetzung zu haben und 3. die richtige Auslastung der Beschäftigten. Bei zu hoher Auslastung an Ridenten wird der Faktor Arbeit zu teuer (angestellt) oder die Kurierinnen verdienen zu wenig (solo-selbstständig) (Heiland, 2021b, S. 4–5). Weil Rider in der Regel ihre Arbeitsintensität selbst bestimmen und Schichten ablehnen können, greift jedoch eine Fokussierung in der Forschung auf die technische Kontrolle zu kurz. Vielmehr ergänzen digitale plattforminterne Binnenmärkte die Organisation des Arbeitsprozesses (ebd.). Es hat sich auch gezeigt, dass Rider Schlupflöcher finden, die ihnen trotz der technischen Kontrolle Autonomie ermöglichen (Heiland, 2021b, 19 f). Zudem unterscheidet sich das Kontrollregime je nach Standort aufgrund der Ortsgebundenheit und führt dazu, dass jede Plattform in ihrer jeweiligen Umgebung mit ihren eigenen zeitlichen Kontrollregimen und Beschäftigungsmodellen analysiert werden muss (Heiland, 2021b, 19 f).

Die Entlohnung liegt ohne Trinkgeld und Boni auf Mindestlohniveau und gepaart mit geringen Arbeitszeiten, liegt sie sogar auf Minijob-Niveau. Am Ende des Monats unterliegt der Lohn Schwankungen von bis zu 300€, was zu einer mangelhaften Absicherung der Rider führt. Insgesamt bietet der Rider-Beruf Bedingungen, die ihn lediglich als Nebenverdienst zu anderen Leistungen attraktiv machen (Heiland, 2019, S. 303).

Abgesehen vom niedrigen Stundenlohn ist ein geringer Arbeitsumfang für geringere Löhne verantwortlich (Ewen et al., 2022, S. 10). So haben in einer explorativen Online-Umfrage von

Heiland die Befragten eine Arbeitszeit von durchschnittlich lediglich 72 Stunden pro Monat angegeben, was an einer geringen Auftragslage oder einem hohen Angebot an Ridern liegen kann (2019a, S. 303). Arbeitszeiten sind volatil und werden kurzfristig angekündigt – oftmals nur mit einer Woche Vorlauf. Vollzeitjobs sind in der Regel nicht vorgesehen (ebd.). Dennoch betont Hertwig, dass Rider in der Regel flexibel in der Ausgestaltung ihrer Arbeitszeit sind, solange diese Flexibilität nicht von Zwängen in der Schichtbelegung eingeschränkt ist (Hertwig, 2021, S.41).

Die Arbeit als Rider ist körperlich anstrengend und gefährlich. Sie sind dem Wetter, den Jahreszeiten und dem Straßenverkehr ausgeliefert und fast die Hälfte der Befragten geben bei Heiland an, schon einmal in einen Unfall verwickelt gewesen zu sein (Heiland, 2019, S. 303). Weil die Arbeit bei einigen Plattformen vollständig über die App koordiniert wird und kein zentraler Treffpunkt vorgesehen ist, ist die Individualisierung der Rider einer der Hauptcharakteristika der Rider-Arbeit (Heiland, 2019, S. 301). Ebenso ist das Gefühl „der digitalen Technik ausgeliefert zu sein“ typisch für diesen Beruf: „Während 39 % der Beschäftigten in Deutschland sehr häufig oder oft mit diesem Gefühl konfrontiert sind, gilt gleiches für 63 % der befragten Fahrradkurier. Nur 10 % von ihnen gaben an, diese Erfahrung nie gemacht zu haben“ (Heiland, 2019, S. 302; Heiland & Schaupp, 2020, S. 57). Die belastenden Arbeitsbedingungen spiegeln sich in einer geringen Zufriedenheit der Rider wider. In Heilands Online-Umfrage zeigte sich, dass Rider unzufriedener mit ihrer Arbeit sind als der gesellschaftliche Gesamtdurchschnitt. Nur 14% sehen keinen Anlass für einen Streik und über die Hälfte (51%) sind auf der Suche nach einem anderen Job. Lediglich jeder dritte Rider gab an, sich vorstellen zu können, in Zukunft noch als Rider zu arbeiten (Heiland, 2019).

Positiv zu erwähnen ist, dass der Job als Rider niedrige Einstiegshürden hat und einen Arbeitsplatz für Menschen bietet, die sonst Probleme hätten auf dem Arbeitsmarkt eine Anstellung zu finden – beispielsweise Migrant*innen mit schlechten Sprachkenntnissen und Menschen mit geringer Bildung (Heiland, 2019, S. 301). Überraschenderweise ist das formale Bildungsniveau der Rider jedoch vergleichsweise hoch. So haben über 50% der Befragten Nicht-Deutschen in Heilands Sample einen Hochschulabschluss, von den deutschen Befragten konnten lediglich 23% einen Hochschulabschluss vorweisen (Heiland, 2019, S. 301). Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass bei Nicht-Deutschen besonders die fehlenden Sprachkenntnisse zur Entscheidung für den Rider-Job führten, während bei deutschen Ridern die Vermutung nahe liegt, dass ein niedriger Bildungsgrad Grundlage für die Arbeitsaufnahme bei den Gorillas sein könnte.

Zu diesen Umständen kommt noch der Fakt hinzu, dass Rider das Gesicht des Unternehmens sind und unter Druck stehen, ihre negativen Gefühle zu verbergen (ebd., S. 299). Die Arbeitsspitzen sind am Wochenende sowie am Montagabend und belasten die Rider zusätzlich (ebd.). Unter diesen Arbeitsumständen ist eine Solidarisierung und Organisation der Rider angebracht und naheliegend (Heiland, 2019, S. 304). Neben der wachsenden Kontrolle der Unternehmen über die Beschäftigten darf nicht vernachlässigt werden, dass auch die Beschäftigten neue Freiheitsgrade und Machtressourcen erschließen, die es ihnen ermöglichen um ihre Arbeitsbedingungen zu streiten (Heiland & Schaupp, 2020, S. 65). Das zeigt sich an den kollektiven Aktionen von Ridern in ganz Europa (Heiland, 2020a, S. 30 ff). Heiland bewertet den Job als Gig-Kurier so:

Von den Plattformen selbst als flexible und freie Form der Arbeit propagiert, stellt diese Tätigkeit für ihre Kritiker die zweifelhafte Realität am unteren Ende des digitalen Wandels dar: Gering bezahlte Arbeit auf Abruf, bei der das unternehmerische Risiko wie auch die Ausstattung mit Arbeitsmitteln den Beschäftigten aufgebürdet werden. (Heiland, 2019, S. 298)

2.2.2 Solidarität unter Ridern der Lieferdienste in der Gig-Economy

Schon früh nach Entstehung der Gig-Lieferbranche, gab es erste Streiks der Beschäftigten in unterschiedlichen europäischen Ländern (Heiland, 2020a, S. 30 ff). So streikte die Foodora-Belegschaft in Turin und die Deliveroo-Belegschaft in London und Brighton (Animento et al., 2017; Tassinari & Maccarone, 2020). Zu einem der aktuelleren Arbeitskämpfe in diesem Bereich gehört der Kampf der Beschäftigten des türkischen Unternehmens Yemeksepeti⁴ (deutsch: Lebensmittelkorb), der den Markt für Essenslieferungen (in diesem Fall als Motorradkurier) in der Türkei dominiert. Die Beschäftigten von Yemeksepeti kämpfen für eine gewerkschaftliche Organisierung, bessere Löhne, weniger Zeitdruck und besseren Schutz für die Kurierfahrer*innen (Huck, 2022).

Heiland & Schaupp berufen sich in der Frage, wie kollektives Handeln unter Ridern möglich ist, auf Fantasia (1989), der Solidaritätskulturen (Futures of solidarity) als Grundlage für kollektives Handeln im Arbeitskampf benannte (2020, S. 54) und betten ihre zwei ethnographischen Studien⁵ in diesen theoretischen Rahmen ein. Als Voraussetzung zum Erreichen von Solidaritätskulturen sind nach Heiland & Schaupp die Kommunikation (ebd., S. 59). Kommunikation ist unter Gig-Kurier*innen nicht selbstverständlich, denn Gig-Unternehmen suchen ihre Arbeiterschaft durch AM zu atomisieren (Heiland & Schaupp, 2020, S. 57; Heiland & Schaupp, 2021, S. 146). Durch die Kommunikation über inoffizielle Chatgruppen schafften es Rider jedoch dieser Atomisierung zu entgehen und dennoch Solidarität zu schaffen, die ihnen kollektives Handeln ermöglichte (Heiland & Schaupp, 2021, S. 146; Heiland & Schaupp, 2020, S. 62 ff). Heiland und Schaupp identifizieren „vier Formen der herrschaftskritischen Solidarität“ in ihrer empirischen Analyse:

1. Eine intensive Kommunikation.
2. Die Nutzung von Kommunikationsnetzwerken zur gegenseitigen Hilfe auf der Arbeit, aber auch außerhalb zur „Unterstützung bei der Bewältigung existenzieller Prekarisierung, die mit der Plattformarbeit einhergeht“.
3. Solidaritätskulturen, zur Selbstorganisation in Betriebsgruppen und Gewerkschaften führen.
4. Das Durchführen von kollektiven Aktionen durch diese organisierten Gruppen, in der Hoffnung die Arbeitsbedingungen zu verbessern (2020, S. 64–65).

Es gibt allerdings Faktoren, die die Solidarität vor eine enorme Herausforderung stellen. Eine der größten Probleme diesbezüglich ist eine hohe Fluktuation unter den Ridern. Der einfache

4 Yemeksepeti wurde Anfang Mai 2015 von Delivery Hero für 589 US-Dollar aufgekauft und ist somit Teil des deutschen Unternehmens (Delivery Hero, 2015).

5 Bestehend aus insgesamt 46 qualitativen Interviews und einer quantitativen Online-Befragung von Ridern.

Ausstieg aus dem Job (Exit-Option) bietet Ridern eine einfachere Lösung als die Alternative des Arbeitskampfes (Heiland & Schaupp, 2020, S. 58) und untergräbt somit die Kampfbereitschaft der Belegschaft. Zudem sind Rider nicht gut in das sozialpartnerschaftliche System eingebunden. Animento et al. betonen, dass es neue Formen des Widerstandes und eine tatkräftigere Unterstützung der Gewerkschaften benötigt, die sich auf das Phänomen Plattformökonomie einstellen müssen (2017, S. 288). Denn die Gewerkschaften empfinden das Feld wegen der hohen Fluktuation und der niedrigen Löhne der Rider als unorganisierbar, obwohl erfolgreiche Betriebsratswahlen bei Foodora in Köln und Hamburg und seit neustem auch bei den Gorillas in Berlin beweisen, dass eine Organisation möglich ist (Heiland & Schaupp, 2021, S. 144).

Um herauszufinden, wie es möglich war, dass die Rider sich organisierten, führten Tassinari & Maccarrone (2020) eine qualitative Studie zur Solidarität in der Gig-Economy durch. Sie verglichen die Ergebnisse zweier Fallstudien (Deliveroo in London und Brighton, England und Foodora in Turin, Italien, alle in 2016) und sie interessierten sich für zwei Aspekte: Wie entsteht die Solidarität und wie manifestiert sie sich (Tassinari & Maccarrone, 2020, S. 36)? Aufgrund der Ähnlichkeit der Forschungsfragen zu dieser Arbeit, sollen die Ergebnisse der Studie hier detaillierter vorgestellt werden.

Die Studienergebnisse zeigen auf, dass der Kern der Entstehung von Solidarität einen Prozess des Antagonismus (Beschäftigte vs. Unternehmen) darstellt. Der Prozess speist sich aus der Unzufriedenheit der Beschäftigten mit der Vergütung, ihrer Unsicherheit und der Willkür der Kontrolle des Managements (ebd., S.49).

Als *Faktoren, die die Entstehung der Solidarität positiv beeinflussen*, wurden a) das Vorhandensein von physischen und virtuellen „Free-Spaces“, also Orte frei von Überwachung des Verhaltens jeglicher Art, b) die Pflege sozialer Beziehungen, c) das Framing einer kollektiven Identität als Arbeiter*innen und d) die Stärkung der Beziehung durch gemeinsames Handeln identifiziert (ebd.). *Die Haupthindernisse der Solidarität* waren a) Handlungen des Managements gegen die Kollektivierung der Beschäftigten, b) eine interne Spaltung der Beschäftigten und c) eine hohe Fluktuation (ebd.). Als weitere Ermöglichungsfaktoren wurde die Anwesenheit von Gewerkschaften und lokalen sozialen Bewegungen identifiziert. Auch Animento et al. sehen die Fluktuation als gängiges Problem der Beschäftigten, weil es ihre Verhandlungsmacht schwächt (2017, S. 238). Doch sie haben auch den Vorteil, dass eine Zirkulation von Ridern mit Erfahrungen in mehreren Gig-Unternehmen Proteste weiterverbreiteten (ebd., S. 283). Als mögliche *Ausdrucksformen von Solidarität* wurde a) die alltägliche gegenseitige Unterstützung, b) die Teilnahme an kleineren kollektiven Handlungen, die wenig risikobehaftet sind und c) sichtliche Formen von kollektivem Handeln identifiziert (Tassinari & Maccarrone, 2020, S.49). Zu den *alltäglichen Formen der Unterstützung* gehört a) das Teilen von Ressourcen, b) praktische Hilfe und c) Beschwerden beim Management zu erheben. Kleinere kollektive Handlungen, die weniger risikobehaftet sind, sind a) individuelles Fernbleiben von Schichten, b) das Verteilen von Flyern und c) „Online shitstorms“. Sichtbare Formen von kollektiven Handlungen sind a) wilde Streiks und b) fliegende Streikposten (ebd.).

Die Autor*innen schließen aus den Ergebnissen der Studie, dass die Entstehung von Solidarität unter den Beschäftigten nicht „mechanisch“ erfolgt, sondern eine Konsequenz aus den

gegebenen individuellen Kontextfaktoren und dem Verhalten der Akteur*innen im gegebenen Kontext ist (Tassinari & Maccarrone, 2020, S. 50). Sie folgerten außerdem, dass Solidarität unter den Beschäftigten der Gig-Lieferdienste nicht als entweder gegeben oder nicht gegeben gesehen werden darf, sondern dass Solidarität prozessartig unterschiedliche Stufen aufweist. Beispielsweise von der Hilfe im Alltag, über kleinere Aktionen bis hin zu Streikteilnahmen (Tassinari & Maccarrone, 2020, S.50). Zudem schlussfolgern die Autor*innen, dass der gewerkschaftliche Organisationsgrad unter Beschäftigten der Gig-Lieferdiensten einerseits zwar gering ist, aber es andererseits dennoch möglich ist Solidarität gegen Widerstände der Managementmaßnahmen und ohne gewerkschaftliche Organisation entstehen zu lassen - wobei die Turin-Rider zeigten, dass sie Schwierigkeiten hatten, den Protest über längere Zeit aufrecht zu erhalten (Tassinari & Maccarrone, 2017, S. 356). Eine Mobilisierung mit Hilfe von alternativen Gewerkschaften oder selbst organisierten „Workers Collectives“ können dabei helfen, den Protest über eine längere Zeit aufrechtzuerhalten (ebd.).

Tassinari & Maccarrone fanden insgesamt heraus, dass das Machtungleichgewicht, das der Plattformökonomie inhärent ist, durch eine Solidarisierung der Beschäftigten ausgeglichen werden kann. Die Grundlage der Solidarisierung ist der bereits erwähnte Antagonismus (ebd., S. 51).

Zusammenfassend zeigt der Forschungsstand auf, dass die Arbeitsbedingungen der Rider bei Lieferdiensten in der Gig-Economy prekär sind: Die Rider sind durch AM stark überwacht und kontrolliert, es ist eine schwere körperliche Arbeit, die die Rider durch die Einbindungen in den Straßenverkehr bei jeglichem Wetter vor einige Gefahren stellt. Die Atomisierung der Rider wurde vermehrt angestrebt, doch Studien verdeutlichen, wie sich Beschäftigte der Kontrolle der App entziehen können und sich durch autonome Kommunikationswege und Netzwerke organisieren und kollektiv handeln können. Die Entstehung der Solidarität wird durch „Free-Spaces“, die Pflege der sozialen Beziehungen, das Framing einer kollektiven Identität und durch Stärkung der Beziehung aufgrund gemeinsamen Handelns gefördert. Die Hauptprobleme für eine Solidarisierung scheinen eine hohe Fluktuation, Heterogenität in der Belegschaft und Gegenmaßnahmen des Managements zu sein. Die solidarischen Handlungen nehmen die Form von alltäglicher Unterstützung, risikolosen Protestaktionen und offenem Protest an. Insgesamt ist die Art und Weise, wie die Rider versuchen ihren Stimmen Gehör zu verschaffen so unterschiedlich, wie die Arbeitsbedingungen in den Gig-Unternehmen selbst und weisen damit eine beeindruckende Vielfalt auf (Heiland, 2020a, S. 56).

2.3 Der Fall Gorillas Technologies GmbH

In diesem Kapitel wird das Unternehmen Gorillas sowie die jüngsten Forschungsergebnisse über die Rider der Gorillas dargestellt. Weil in der nun folgenden Studie von Ewen et al. (2022) das gleiche Unternehmen untersucht wird, wie in der vorliegenden Master-Arbeit, soll auf die Studie von Ewen et al. detailliert eingegangen werden. Zusätzlich werden Zeitungsartikel zur Kontextbildung und Beleuchtung der Geschehnisse seit dem Streik im Sommer 2021 hinzugezogen. Es wird im Folgenden zunächst das Unternehmen grundsätzlich vorgestellt. Darauf folgend werden die Arbeitsbedingungen und die Streiks im Sommer 2021 beschrieben.

Zum Schluss des Kapitels wird die Offenheit der Gorillas betrieblicher Mitbestimmung gegenüber in den Blick genommen.

2.3.1 Grundlegende Information über das Unternehmen und das Geschäftsmodell

Der On-Demand-Lieferdienst Gorillas ist ein relativ junges Unternehmen, das im Jahr 2020 gegründet wurde. Die Dienstleistung der Gorillas besteht darin, über eine online Plattform Waren des täglichen Bedarfs in kürzester Zeit auszuliefern (Ewen et al., 2022, S. 7). Damit tritt das Unternehmen in einen jungen, aber bereits stark wachsenden Markt mit großer Konkurrenz (Flink, Getir und Wolt) ein (Hofmann, 2021). Das Unternehmen ist für die kurze Zeit des Bestehens relativ bekannt, so hat fast jeder zehnte Deutsche schon einmal von den Gorillas gehört (Weidemann, 2021). Die Lieferung innerhalb von 10 Minuten, die das Alleinstellungsmerkmal der Gorillas darstellt, wird durch zentrale Warenlager ermöglicht, die kurze Lieferwege gewährleisten. Hierbei muss erwähnt werden, dass die junge Branche einen sehr schnelllebigen und dynamischen Kontext für diese Arbeit darstellt.

Gorillas ist ein Profiteur der Corona-Pandemie, weil zusätzlich zu der Nachfrage nach gelieferten Mahlzeiten nun auch der Bedarf nach Gegenständen des täglichen Bedarfs wuchs. Das führte dazu, dass das Unternehmen bereits nach elf Monaten einen geschätzten Wert von über einer Milliarde Dollar verzeichnen konnte (Ewen et al., 2022, S. 7). Seitdem setzt die Gorillas Technologies GmbH auf schnelles Wachstum. Nach dem Start in Berlin im Jahr 2020 hatte das Unternehmen nach etwas weniger als einem Jahr bereits mehr als 11.000 Beschäftigte (Hüfner, 2022) und war zum Zeitpunkt der Erhebung in 25 deutschen Städten, aber auch im Ausland zu finden. Darunter Belgien, Dänemark, Frankreich, Italien, die Niederlande, Spanien und das Vereinigten Königreich. Die Niederlande sind mit 14 Städten der zweitgrößte Markt nach Deutschland. Zusätzlich gibt es noch einen Standort in den Vereinigten Staaten in New York City (Gorillas Liefergebiete, o.D.). Im Sommer 2022 stagnieren die Absatzzahlen in der Lieferbranche, was zu einem Halt der weiteren Expansion am US-amerikanischen Markt führte (Schlenk & Schwär, 2021). Außerdem sprang der Investor Doordash aufgrund der sinkenden Absatzzahlen ab (Hofmann, 2021; Schlenk & Schwär, 2021) und investierte stattdessen in den Konkurrenten Flink (Räth, 2021). Einen Monat später stieg jedoch Delivery Hero, die weltweit führende Lieferplattform und seit 2020 Mitglied des Deutschen Aktienindex, bei Gorillas ein (Delivery Hero, 2021). Insgesamt konnte Gorillas in der Finanzierungsrunde 2021 fast eine Milliarde US-Dollar (ca. 850 Millionen Euro im Oktober 2021) einsammeln und hatte nach der Investition von Delivery Hero einen geschätzten Wert von 2,6 Milliarden Euro (3,1 Milliarden US-Dollar) (Ksienrzyk & Heuberger, 2021). Doch Gorillas Erfolg war nicht nachhaltig. Wenn von 1.1000 Kund*innen pro Tag mit einem durchschnittlichen Bestellumfang von 23,80€ und einer Liefergebühr von 1,80€ ausgegangen wird, steht grade mal ein Gewinn von 25 Eurocent pro Bestellung zu Buche. Dabei lag im Jahr 2021 der durchschnittliche Bestellwert bei 20 Euro und die meisten Warenhäuser wickelten weniger als 1.000 Bestellungen am Tag ab (Schwär & Schlenk, 2021). Der CEO Kagan Sümer bestätigte im Januar 2022, dass lediglich 25 – 30% der damaligen 230 Warenhäuser profitabel seien (Partington & Pratty, 2022). Ein Mitarbeiter berichtete in einem Interview mit Sifted, dass Gorillas nur ein „PR-Balloon“ sei: „There’s no disruptive technology, no real new business model and we are burning money just to open more

and more locations“ (Partington & Pratty, 2021, “Gorillas is just a PR balloon”). Ob sich Gorillas langfristig halten und profitabel werden kann, hängt von der Marktposition ab, die es versucht mit einem starken Expansionskurs zu sichern (Schwär & Schlenk, 2021; Schlenk & Schwär, 2021). Neben neuen Einnahmen (z.B. über eine Monetarisierung der App), einem erweiterten Sortiment und der Erschließung neuer Städte, will Gorillas auf lange Sicht Roboter einsetzen, um den Picking-Prozess (also das Einsammeln, Scannen und Verpacken der Bestellungen) effektiver und kostengünstiger zu gestalten (Schwär & Schlenk, 2021).

Die Auswirkungen der finanziellen Lage der Gorillas zeigten sich bereits im Laufe des Verfassens dieser Arbeit. Am 24.05.2022 titelte das Manager-Magazin „Radikaler Kahlschlag bei den Gorillas“ und berichtet von ca. 320 Entlassungen in der Firmenzentrale in Berlin, um Kosten zu senken (Rest, 2022). Angeblich wurden weder die betroffenen Beschäftigten noch der Betriebsrat (BR) in Berlin informiert oder gar Abfindungen gezahlt. Es wurde lediglich eine E-Mail von Sümer an die betroffenen Beschäftigten gerichtet, deren Inhalt vom Arbeitsrechtler Martin Bechert, der einige Gorillas-Rider rechtlich vertritt, mit „zynisch“ und als „warme Worte“ umschrieben wurden (Bechert, 2022). Sümer begründete die Entlassungen mit der schlechten Marktentwicklung (Partington & Pratty, 2022). Laut Aussagen von Beschäftigten verlor Gorillas Ende 2021 zwischen 60 und 90 Millionen Euro pro Monat, wodurch nur noch rund 300 Millionen Euro im Frühjahr 2022 zur Verfügung standen (ebd.). Des Weiteren deuten die App-Downloadzahlen von Gorillas und Getir darauf hin, dass Getir stärker wächst als Gorillas⁶ (ebd.). Zusätzlich wurde per Pressemitteilung angekündigt, dass sich das Unternehmen aus den Märkten Spanien, Italien, Dänemark und Belgien zurückziehen wird, um sich stattdessen auf die Märkte in Deutschland, Frankreich, dem Vereinigten Königreich, den Niederlanden und den bestehenden Standort in New York zu konzentrieren und profitabel auszugestalten, da diese 90% der Einnahmen begründen (Sifted Reporters, 2022)⁷.

2.3.2 Arbeitsbedingungen

Nach außen hin gibt sich das Unternehmen den Anstrich eines Lieferdienstes, der sich im Gegensatz zur Konkurrenz um gute Arbeitsbedingungen, guten Lohn und Mitbestimmung bemüht (Gorillas Manifest, o.D.). Sümer betont, dass sein Unternehmen kein Gig-Unternehmen sei (Weiguny, 2021), um nicht mit prekärer Arbeit in Verbindung gebracht zu werden. Völlig Unrecht hat Sümer damit nicht, denn im Gegensatz zu plattformökonomietypischen Unternehmenskonzepten vermittelt Gorillas nicht direkt zwischen Marktakteur*innen. Auch wenn Gorillas auf den ersten Blick wegen des Marktsegments, des Start-Up-Charakters, der Arbeitsprozesse und der Bestellung via App den Plattformkonkurrenten sehr ähnelt (Ewen et al., 2022, S. 7). Auch aufgrund der Festanstellung der Rider und Picker werden typische Merkmale der Plattformökonomie wie die „Fluidität der Arbeitsbeziehungen“ (Heiland & Brinkmann, 2020, S. 136) ausgeschlossen. Deswegen sehen Ewen et al. Gorillas als einen Akteur zwischen der traditionellen Wirtschaft und der Plattformwirtschaft (2022, S. 7).

⁶ Im Vergleich gab es weltweit 1,5 Millionen Downloads der Getir-App und „nur“ 320.000 der Gorillas-App und auch die Nutzung der Gorillas-App hat seit Juni 2021 abgenommen (Partington & Pratty, 2022).

⁷ Im Frühjahr 2024 bewegt sich Gorillas nur noch auf dem europäischen Markt, vor allem in Deutschland, den Niederlanden und dem Vereinigten Königreich.

Doch Fairwork bewertet Gorillas für seine Arbeitsstandards⁸ mit lediglich zwei von zehn möglichen Punkten. Die Konkurrenz Flink (6/10) und Getir (5/10) schneiden zwar mittelmäßig ab, können aber eindeutig bessere Arbeitsbedingungen bieten (Fairwork., 2022, S. 16). Seit Gründung des Unternehmens, ist die Ausrüstung einer der größten Beschwerdepunkte. So gab es beispielsweise im Februar 2021 Probleme in Berlin aufgrund von Temperaturen von -10°C. Gorillas hat seine Rider nicht rechtzeitig mit winterfester Kleidung und sicherer Ausrüstung ausgestattet (ebd.). Das führte u.a. zu der Gründung des Gorillas Workers Collective (GWC), ein Zusammenschluss aus Ridern und Pickern, die sich über Chatgruppen organisierten (Meaker, 2021). Zudem wird von einer hohen körperlichen Belastung berichtet, die von zu schwerem und unergonomischem Gepäck herrührt und schon früh zu Rückenbeschwerden führen kann (Ewen et al., 2020, S. 12). Dabei gibt es ein Zusammenkommen mehrerer Faktoren, die für die Rider im Straßenverkehr gefährlich werden können: Es wird einerseits von verzögerten Reparaturen beschädigter Räder berichtet, was vor allem bei nicht funktionierenden Leuchten problematisch ist. Andererseits tendieren Kund*innen dazu bei schlechtem Wetter vermehrt zu bestellen. Das heißt, dass Rider im schlimmsten Fall bei schlechtem Wetter, schwer beladen und auf einem fehlerhaften Fahrrad ausliefern müssen (ebd.). In Verbindung mit dem 10-Minuten-Versprechen führe das zu „durchschnittlich einen schweren Arbeitsunfall pro Woche“ (Ewen et al., 2020, S. 12). Zudem beschwerten sich Rider über ausbleibende Löhne, ungerechtfertigte Kündigungen, Arbeitsunsicherheit und die Behinderung der BR-Wahl (ebd.). Zunehmend wird die Arbeit rationalisiert und damit engere und dünner besetzte Schichtenplänen aufgesetzt, was mit einem erhöhten Arbeitsdruck für die Beschäftigten einhergeht (ebd.). So kam es zu Situationen, in denen die Ruhezeit zwischen den Schichten, die nach deutschem Arbeitsgesetz 12 Stunden beträgt, nicht immer eingehalten werden konnten (Klauth, 2021).

Das schnelle Wachstum (s. Kap. 2.3.1) stellt Gorillas vor einige Probleme, denn die Schwankungen in der Nachfrage werden durch Umstrukturierung bestehender Warenhäuser und deren Liefergebiete, dem Eröffnen neuer Standorte und saisonalen Schwankungen der Bestellungen ergänzt, was Gorillas mit flexiblen Arbeitskräften aus dem Niedriglohnsektor zu bewältigen versucht. So bekamen die Rider bis Ende 2021 ein Bruttogehalt von 10,50 Euro pro Stunde, was im Januar 2022 in Antizipation der Erhöhung des Mindestlohns (BMAS, 2022) auf 12 Euro brutto die Stunde plus Trinkgeld stieg (Ewen et al., 2022, S. 11). Die Rider erhalten zwar einen festen Arbeitsvertrag, dieser ist jedoch mit der nach deutschem Arbeitsrecht maximalen Probezeit von sechs Monaten ausgestattet und ist auf ein Jahr befristet. Nichtsdestotrotz kommen mit einer Festanstellung auch die Einbindung in soziale Sicherungssysteme und bezahlte Kranken- und Urlaubstage, sowie ein Anrecht auf Mitbestimmung zur Geltung. Diese Errungenschaften zeigen auf, dass sich die Anstellung bei Gorillas von herkömmlichen Plattformarbeiten abhebt (ebd.), aber dennoch muss der Arbeitsvertrag als prekär bezeichnet werden. Denn ein halbes Jahr Probezeit ist als ein halbes Jahr Jobunsicherheit zu werten, indem die Betroffenen ohne Begründung und Vorwarnung entlassen werden können. Nachdem die Probezeit endet, beginnt im zweiten Halbjahr das Bangen um eine Vertragsverlängerung. Vor allem vor dem Hintergrund des Großteils an

⁸ Kriterien: Bezahlung, Arbeitsbedingungen, Verträge, Managementprozesse und Mitbestimmung (Fairwork., 2022, S. 38).

migrantischen Arbeitskräften, die von der niedrigen Eintrittsschwelle profitieren und von der Anstellung als Rider aufgrund von geringen deutschen Sprachkenntnissen und teilweise von Aufenthaltserlaubnissen abhängig sind, sind diese Vertragsmodalitäten zu bewerten (Heiland & Schaupp, 2020, S. 58). Ein weiterer problematischer Aspekt des schnellen Wachstums ist eine toxische Firmenkultur (Sifted Reporters 2022). So berichtet eine ehemalige Mitarbeiterin:

For Kagan Sümer, it was make or break. If we had five delayed orders, he'd send videos of himself swearing and screaming to a WhatsApp group we had back in the day. It was very intense. (Partington & Pratty, 2021, Einleitung).

Sümer ist also einerseits eine Figur, die vor allem von Investoren aufgrund seines Engagements und seiner Medienpräsenz als positiv wahrgenommen wird - und auch ein Teil der Beschäftigten schätzen Sümer für seine direkte Art (ebd.). Doch es gibt auch eine andere Seite: Neben lautstarken Beschwerden des CEO berichten Rider von willkürlichen Entlassungen, Ausbeutung der Beschäftigten in den Warenhäusern und einem „feindlichen“ Arbeitsumfeld im Hauptquartier der Firma (Partington & Pratty, 2021, Einleitung). Das zeigt, dass der Druck nicht nur auf den Beschäftigten in den Warenhäusern, sondern auch auf Beschäftigten der Büroebene in der Zentrale in Berlin lastet und von ganz oben kommt. Es wird von einer Angst der Beschäftigten, egal ob auf Warenebene oder Büroebene, vor Sümer berichtet (Partington & Pratty, 2021). Wenn Beschäftigte Sümer widersprechen, so gäbe es nicht unbedingt direkt eine Entlassung, aber soziale Ächtung (Partington & Pratty, 2021). Um diese Umstände zu rechtfertigen, werden sie normalisiert, indem sie als „Rider-Lifestyle“ bezeichnet werden: „Dann sagen die, das ist Rider Life. Wenn Du den Thrill nicht spüren willst, wenn Du nicht nass werden willst, bist Du im falschen Job“ (Ewen et al., 2022, S.12). Zeitweise wurden Rider sogar sichtbar im Warenhaus in eine Leistungstabelle eingetragen. Ausbleibende oder unvollständige Lohnauszahlungen kamen noch hinzu (ebd., S. 13).

2.3.3 Kollektives Handeln der Rider in Berlin

Die Demonstrationen und das Aufbegehren der Berlin-Rider fing mit der Entlassung eines Riders im Warenhaus am Checkpoint Charly an, angeblich wegen Zuspätkommens (Sawall, 2021; Arps, 2021). Der Grund der Entlassung ist Anlass für einige Spekulationen. Nachdem sich das Warenhaus dieses Riders empört gegen das Unternehmen stellte und für seine Wiedereinstellung demonstrierte, weitete sich der Konflikt im Verlauf weiter aus. Es wurde ein breiter Förderkatalog ausgearbeitet, der sich an den im vorherigen Abschnitt aufgezählten Beschwerden der Rider orientierte. So streikten die Rider, neben der Forderung der Wiedereinstellung des entlassenen Kollegen, für bessere Bezahlung, mehr Mitbestimmung und eine qualitativ hochwertigere Ausrüstung. Das Unternehmen entließ daraufhin die wild streikende Belegschaft, weil keine DGB-Gewerkschaft zum Streik aufgerufen hatte (Ewen et al., 2020, S. 13 ff). Stattdessen wurden die Streiks und Demonstrationen vom GWC organisiert, eine Verbindung von Gorillas Beschäftigten, die sich zusammenschlossen, um Rider über soziale Medien wie Telegram, Instagram und Twitter zu erreichen, zu informieren, zu organisieren und somit die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Im Sommer 2021 entwickelten sie sich zum zentralen Akteur der Proteste. Das GWC nimmt eine Quasigewerkschaftsrolle ein,

so wurde durch Spenden Rechtsbeistand zur Verfügung gestellt. Aber es ist rechtlich nicht dazu befähigt zum Streik aufzurufen (Ewen et al., 2022, S. 13–15). Die Gewerkschaft, die am meisten in der heißen Phase der Demonstrationen und Streiks in den Arbeitskampf eingebunden war, war die Freie Arbeiter*innen Union (FAU), die allerdings nicht dem Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) angehört. Die DGB-Gewerkschaften Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) und die Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) unterstützten zu diesem Zeitpunkt lediglich durch das Drucken von Flyern (Ewen et al., 2022, 15 ff). Ver.di, die im Clinch mit der FAU liegt, weigerte sich Rechtsschutz- und Bildungsangebote zu machen und sah eine Übernahme des Streiks als nicht sinnvoll an: „Aufgrund von Sprachbarrieren und prekären Beschäftigungsbedingungen sei die Belegschaft des Unternehmens ‚schwer zu organisieren‘“ (Ewen et al., 2022, S. 19). Das GWC steht der ver.di deswegen kritisch gegenüber und betont, dass die Anstrengungen der ver.di gegen wilde Streiks gerichtet waren und vor allem die eigene Mitgliederakquise zur Motivation hatte (ebd., S. 16). Die Unterstützung der Proteste aus der linken Berliner Szene, in die die FAU einzuordnen ist, führte sogar dazu, dass die Arbeitsproteste vom Staatsschutz beobachtet wurden (Peter, 2021).

Als Reaktion auf die streikende Belegschaft wurde zwar der entlassene Rider nicht wiedereingestellt, doch Sümer versicherte, dass die wilden Streiks den Teilnehmenden nicht zum Nachteil gereichen werden: „Ich würde niemals jemanden feuern, weil er streikt“ (Rainer, 2021). Zunächst wurden Umfragen unter der Belegschaft geführt und ein Aktionsplan angekündigt, der auf einige Forderungen der Streikenden einging:

Dieser sollte unter anderem den Rider Support, die Schichtplanung, das Gewicht der Rucksäcke, die Gehaltsabrechnungen und die Kommunikation verbessern und bot Aufwärm- und Yogaübungen für die Fahrer:innen nach ihrer Schicht. Später kamen ein leistungsorientiertes Lohnelement und eine Erneuerung der Fahrzeugflotte hinzu. (Ewen et al., 2022, S. 14)

Der Plan brachte jedoch nicht viel Neues. Der entlassene Kollege war weg, die Schichten immer noch straff und Unfälle und verspätete Lohnzahlungen waren immer noch an der Tagesordnung. Deshalb gab es Anfang Oktober 2021 die zweite Protestwelle. Die Forderungen waren erneut den Stundenlohn auf 12 Euro zu heben, diesen pünktlich und vollständig zu zahlen, neue Räder anzuschaffen und sie besser zu warten, eine verlässliche Organisation der Schichten samt Rücksprache mit denRIDern, generell ein Ende der Unterbesetzung sowie Pausen und Transparenz bezüglich der Gewichte der auszuliefernden Bestellungen (Ewen et al., 2022, S. 21). Die zweite Streikwelle wurde besser angenommen als die erste: „Es sind mehr Leute dabei, auch Communities, die wir damals nicht erreicht haben. Sogar einzelne Supervisoren unterstützen den Streik“ (ebd., S. 14).

Die Streiks endeten letztendlich mit einer Entlassungswelle unter den Teilnehmenden, wodurch in den drei Warenhäusern der Bezirke Kreuzberg, Mitte und Tempelhof so gut wie die gesamte Belegschaft freigestellt wurde (Rainer, 2021). Mehr als 50 Rider, ver.di spricht von 350 RIDern, wurden entlassen, darunter sei ein Großteil von RIDern, die sich als Betriebsratskandidat*innen für die kommende BR-Wahl aufstellen ließen (Klauth, 2021). Auch wenn das deutsche Streikrecht wilde Streiks verbietet, argumentiert der Arbeitsrechtler Martin Bechert, der 20 entlassene Rider vertritt, dass viele Entlassungen aufgrund von Verfahrensfehlern wie

fehlenden Abmahnungen, Kündigungen per Telefon und die Entlassung von Kandidaten der BR-Wahl unrechtmäßig seien (Arps, 2021). Gleichzeitig ist ein Rechtsstreit über konkrete Entlassungen und zusätzlich das deutsche Streikrecht losgetreten worden, das in der ersten Instanz gegen die Rider entschieden wurde (Maiwald, 2022; Nowak, 2022). Ver.di weigerte sich im Nachhinein den Streik zu legitimieren und gibt sich empört über das Urteil, obwohl das Urteil DGB-Gewerkschaften stärkt. Der Argumentation, dass durch die Kopplung von Streikrecht an Tarifautonomie, die Gewerkschaften als Ordnungsmacht instrumentalisiert würden, folgte das Berliner Arbeitsgericht nicht. Auch die Argumente, dass diese Rechtsprechung aus Zeiten des Nationalsozialismus, in Person des damaligen Präsidenten des Bundesarbeitsgerichtes Hans Carl Nipperdey, geprägt worden sei und dem Streikrecht der Europäischen Sozialcharta widerspreche (Streik als Recht von Beschäftigten, kein Recht der Gewerkschaften), konnte das Gericht nicht überzeugen. So werfen die Kläger*innen den DGB-Gewerkschaften vor, migrantische prekär Beschäftigte im Gewerkschaftskontext zu marginalisieren (ebd.). Die Kläger*innen gingen in Berufung (Nowak, 2022). Am 19. April 2022 erklärte schließlich die 19. Kammer des Arbeitsgerichts Berlin in einem anderen Fall die Entlassung eines Riders wegen der Teilnahme an einem verbandsfreien Streik für unwirksam (Maiwald, 2022). Was dieses Urteil für die Berufung der vorher abgewiesenen Kläger*innen und vor allem für das deutsche Streikrecht bedeutet, steht noch aus.

2.3.4 Offenheit gegenüber Mitbestimmung und Selbstorganisation

Das Unternehmen wirbt in der Öffentlichkeit mit Offenheit gegenüber betrieblicher Mitbestimmung. So schreibt das Unternehmen auf seiner Internetpräsenz:

Wir sind ein fahrerzentriertes Unternehmen. Da unsere Fahrer den größten Teil der Organisation ausmachen, fördern wir die Gründung eines Betriebsrats, um eine starke Verbindung und einen regen Austausch zwischen Fahrern, Lagermitarbeitern und Management zu gewährleisten. (Gorillas Manifest, o.D.)

Trotz der zur Schau gestellten Offenheit gegenüber der Selbstorganisation der Rider, gibt es viele Indizien dafür, dass Gorillas Mitbestimmung eher behindert als fördert. Beispielhaft dafür ist eine durchgesickerte Slack-Nachricht, in der Sümer schreibt: „Wir mussten einem unserer Fahrer kündigen... anscheinend war er dabei, sich gewerkschaftlich zu organisieren“ (Rainer, 2021, Eskalation im Arbeitskampf). Zudem berichteten Rider davon, dass das Unternehmen versuchte die Gründung des BR zu behindern (Klauth, 2021). Anfang Juni 2021 versammelten sich Beschäftigte, um einen Wahlvorstand für die BR-Wahl zu wählen. Diese Veranstaltung wurde vom GWC organisiert und durchgeführt. Die Wahl wurde von der DGB-Gewerkschaft NGG begleitet (DGB Rechtsschutz GmbH, 2021; Spyropoulos, 2021). Das Unternehmen focht die Wahl des Wahlvorstands an, ohne (nach eigenen Aussagen) aus Prinzip gegen eine BR-Wahl zu sein. Es handele sich nur um Unregelmäßigkeiten, weil Beschäftigten die Teilnahme verwehrt wurde (Schwär & Hunter, 2021; Münster, 2021). Tatsächlich wurde Beschäftigten die Teilnahme verwehrt (ca. 50 Personen), doch laut Meaker handelte es sich hierbei um leitende Angestellte, denen es rechtlich verwehrt ist an BR-Wahlen teilzunehmen (2021). Die Bestimmung leitender Angestellter ist eine Herausforderung bei den Gorillas. Denn die Rider

Supervisor (RS) sind den Rüdern zwar vorgesetzt und haben eine hohe Funktion im Warenhaus, doch sie haben keine personelle Entscheidungsmacht. Die Vermutung liegt nahe, dass Gorillas diese Verwirrung ausnutzen wollte, um unternehmensnahe Beschäftigte in den Mitbestimmungsprozess einzuschleusen. Berichte aus Unternehmenskreisen besagen, dass es innerhalb der Unternehmensführung eine regelrechte Angst vor der Gründung eines BR gab, weil überhöhte Forderungen befürchtet wurden (Meaker, 2021). So änderte das Unternehmen sein Geschäftsmodell, indem es die einzelnen Berliner Warenhäuser als Franchise-Betriebe anmeldete (Ewen et al., 2020, S. 15), um die Betriebsratsbildung zu verhindern. Es wurden auch vermehrt Zeitarbeiter*innen eingesetzt, was der Kohäsion unter den Rüdern schadete (Groß, 2021; Meaker 2021). Das Unternehmen erklärte sich mit dem schnellen Wachstum und der Notwendigkeit klare Strukturen zu schaffen. Wobei der Zeitpunkt der Umstrukturierung -kurz vor dem Arbeitsgerichtstermin- auffällig ist (Groß, 2021). Nichtsdestotrotz fand Mitte November die BR-Wahl statt, wogegen das Unternehmen einen Antrag beim Landesarbeitsgericht einreichte, welcher am 23. November abgelehnt wurde (Meaker, 2021). Die Entlassung von Streikteilnehmenden, ohne einen kommunikativen und empathischen Zugang zu den Beschäftigten zu suchen, deutet bereits an, dass die guten Vorsätze des Unternehmens näher beleuchtet werden sollten. Auch der Auftritt des damaligen kaufmännischen Leiters und des leitenden Geschäftsführers, die maskiert zu einem Streik eines Warenhauses gefahren seien sollen, um die Streikenden von einem Streikbruch zu überzeugen (Meaker, 2021; Klauth, 2021) zeigt auf, dass das Management von Gorillas mehr Wert auf einen laufenden Betrieb legt, als sich der Beschwerden der Rider anzunehmen.

Gorillas will sich als Gegenstück zu herkömmlichen Unternehmen der Gig-Economy darstellen, aber die Arbeitsumstände zeigen auf, dass Gorillas kein Ausnahmeunternehmen ist. Die Behauptung offen gegenüber betrieblicher Mitbestimmung zu sein, scheint gegensätzlich zu den Maßnahmen, die das Unternehmen getroffen hat, um der Kollektivierung der Rider vorzubeugen.

So kommen Ewen et al. (2022) zu dem Schluss, dass die Arbeitsbedingungen bei den Gorillas einerseits von einer Formalisierung der Anstellungen durch Festverträge und andererseits einer Unterminierung der Kollektivierung der Rider geprägt ist (S. 21). Im Arbeitskampf im Sommer 2021 spielten die DGB-Gewerkschaften nur eine untergeordnete Rolle, stattdessen war das GWC der entscheidende Akteur in der Mobilisierung der Rider und arbeitete eng mit der FAU zusammen, die die Proteste organisierte. Diese lose Organisationsstruktur aus Netzwerken und Gruppen spricht auch migrantische Beschäftigte an, die keine Verbindung zu deutschen Gewerkschaften haben. Ewen et al. empfehlen, dass Gewerkschaften zukünftig ihre „institutionelle Fixierung“ lockern und sich für alternative Basisorganisation öffnen sollten (Ewen et al., 2022, S. 22). Obwohl argumentiert werden kann, dass Gorillas kein reines Gig-Unternehmen ist, muss doch attestiert werden, dass die Rider mit Begebenheiten konfrontiert werden, die ihre Arbeitssituation prekär machen und ausschlaggebend dafür sind, dass sich die Rider kollektiv wehren mussten (ebd.). Diese Konstellation ist kombiniert mit der Aktualität des Themas der Grund für die Auswahl der Gorillas-Rider als Forschungsobjekt dieser Fallstudie.

3 Theoretischer Hintergrund

Die Solidarität nimmt in dieser Masterarbeit eine zentrale Rolle ein. Deswegen soll näher auf diesen alltäglich erscheinenden Begriff eingegangen werden. Zunächst sollen grundlegende Definitionen und Zusammenhänge vorgestellt werden (Kap. 3.1.1). Danach wird eine Konzeption von Solidaritätsformen nach Kotthoff & Whittall (2014) skizziert (Kap. 3.1.2). Im darauffolgenden Abschnitt (Kap. 3.2) wird die MT von Kelly (1998) dargestellt. Die MT bietet die Grundlage für das Forschungsdesign und Teile der Analyse der Fallstudie.

3.1 Solidarität

Die Solidarität ist eine der jüngsten Kategorien des moralischen und politischen Denkens (Bayertz, 2002, S. 11) und hat eine Vielzahl an unterschiedlichen Definitionen hervorgebracht (Bayertz, 1999, S. 3 ff). Eine aktuelle Definition lässt sich in Hillmanns Wörterbuch der Soziologie finden:

‘Zusammengehörigkeit‘, Übereinstimmung, enge Verbundenheit, Gemeinschaftsbewusstsein, gemeinsames Handeln, ein Orientierungs- und Verhaltensprinzip, das je nach weltanschaulich-gesellschaftspolit. Grundorientierung einen anderen Sinn erhält. (Hillmann, 2007, S. 805)

Begriffsgeschichtlich stammt das Wort Solidarität vom lateinischen Begriff „solidare“, was so viel wie "fest machen" bedeutet (Bayertz, 1999, S. 3). Er wurde im römischen Recht zwischen dem 5. Jahrhundert v. Chr. und dem 3. Jahrhundert v. Chr. gebräuchlich. Die alten Römer bezeichneten ein Schuldverhältnis, indem jedes Gemeinschaftsmitglied haftete, als „obligatio in solidum“ (ebd.). Die Schulden der Familie sind die Schulden aller Familienmitglieder. Später wurde diese Bedeutung auf die Gebiete der Politik, Gesellschaft und Moral ausgeweitet. Im Französischen beschreibt das Wort „solidarité“ eine gegenseitige Verpflichtung zwischen Individuum und Gesellschaft und wurde seit der Französischen Revolution bedeutungsgleich mit dem Wort der Brüderlichkeit verwendet (Bayertz, 2002, S. 11). Es galt „einer für alle, alle für einen“, womit wir der heutigen Bedeutung des Begriffs im Alltag schon sehr nahe sind (Bude, 2019, S. 24). Durch Comte und Durkheim wurde Solidarität zu einem Fachbegriff der Soziologie (Bayertz, 2002, S. 11). Durkheim zeigt auf, dass der Erhalt der sozialen Ordnung in Gesellschaften auf der Solidarität beruht, die als *wechselseitige* Verbundenheit verstanden werden kann und der „Zement [ist] [...], der eine Gesellschaft zusammenhält und zu einer Einheit macht“ (ebd.). Nach Durkheim ist der Mensch nicht nur denen Verbunden, denen er ähnlich ist, sondern auch denen, die ihm fremd sind, denn die Unterschiede führen zu einem Potenzial der gegenseitigen Ergänzung (1893, S. 102). In dem Sinne ist die Arbeitsteilung nach Durkheim ein Merkmal entwickelter Gesellschaften, die eine Spezialisierung und Individualisierung der Menschen zur Folge hat, aber nicht zu einer Abnahme der Solidarität führt. Sie fördere eher das Bewusstsein einer Abhängigkeit aller Individuen voneinander und somit die Solidarität. Das nennt Durkheim *organische Solidarität* (Durkheim, 1893, S. 162 ff). Die Solidarität wächst in dem Sinne organisch durch die Anerkennung der gegenseitigen Abhängigkeit und dem Bewusstsein des Nutzens, des jeweils anderen. Beispielhaft hierfür sind Expert*innen, die ihr Wissen an Forschende weitergeben oder Spezialist*innen in

arbeitsteiligen Gesellschaften (Schubert & Klein, 2020, Solidarität). Dem gegenüber steht die *mechanische Solidarität*, die Durkheim als Kennzeichen von „primitiven“ Gesellschaften beschreibt, in denen Solidarität auf Ähnlichkeit (bspw. Haut- und Haarfarbe, Geschlecht usw.) der Individuen beruht (Durkheim, 1983, S. 118 ff). Im 20. Jahrhundert wurde der Begriff moralisch in Verbindung mit Begriffen wie „Sympathie“, „Menschenliebe“, „Wohllollen“, „Gemeinsinn“ oder „Loyalität“ gebracht, wobei allen Begriffen die „Idee eines wechselseitigen Zusammenhangs zwischen den Mitgliedern einer Gruppe von Menschen“ gleich ist (Bayertz, 2002, S.11). Die Solidarität macht jedoch in Moral, Politik und Soziologie der normative Gehalt aus, der nach Bayertz (2002) drei nennenswerte Dimensionen annimmt. Die erste Dimension ist die der *Gemeinschaft*. Sie entsteht dadurch, dass Individuen den Zusammenhang, in dem sie stehen, bewusst wahrnehmen, sich mit ihm identifizieren und emotional aufladen (S. 12). Dem folgt als zweite Dimension die Erwartungshaltung der gegenseitigen *Hilfe* und die tatsächliche Bereitschaft zu dieser, wobei der Aspekt der Uneigennützigkeit in den Hintergrund tritt (ebd.). Die dritte Dimension ist die *Legitimität* der Gemeinschaft: „Die Hilfe wird in dem Bewußtsein [sic] erbracht, daß [sic] durch sie wichtige und berechnigte Interessen der Gruppenmitglieder gewahrt oder durchgesetzt werden“ (Bayertz, 2002, S. 12).

Bayertz unterstellt dem Begriff eine theoretische Randständigkeit, mit Ausnahme der Soziologie, aus zwei Gründen: Erstens aufgrund des Gemeinschaftsbezugs, der keine universelle Normenbildung zulässt. Ethische Theorien besagen, dass es keine raum-zeitliche Einschränkung von Moral geben kann und schließen deswegen einen Bezug auf einzelne Gemeinschaften aus. Zweitens ist die Betonung von positiven Verpflichtungen einer Gemeinschaft gegenüber vor dem Ideal der Individualität in der modernen Ethik zweitrangig:

Solidarleistungen können vor diesem Hintergrund nur als supererogatorisch angesehen werden: sie sind lobenswert, aber nicht verbindlich. Vertretbar ist im Rahmen eines individualistischen Moralverständnisses daher nur ein schwacher Solidaritätsbegriff, wie wir ihn aus dem Versicherungsbereich kennen: die Individuen gehen zur Sicherung ihrer jeweiligen Interessen freiwillig begrenzte wechselseitige Verpflichtungen ein. (Bayertz, 2002, S. 14)

Das sieht Bayertz als Grund dafür an, dass vergleichsweise wenige Theorien in Bezug auf Solidarität entwickelt wurden. Durch die Betonung der Individualität in der modernen Ethik, sieht Bayertz (1999) einen Handlungszwang, der aus Solidarität entsteht, als unvereinbar mit einem Teil der Gesellschaft (S. 6 ff). Der schwache Solidaritätsbegriff (Bayertz, 2002, S. 14), der aus einer egoistischen Motivation heraus entsteht, wird als *Interessensolidarität* bezeichnet, die als oberflächlich charakterisiert wird und nicht primär aus Gemeinschaftssinn gelebt wird, sondern zum Erreichen gleichrangiger und gleichgerichteter Ziele (Hillmann, 2007, S. 805). Starke Solidaritätsbegriffe werden von nicht-individualistischen Theoretikern, z.B. des Sozialismus und der katholischen Soziallehre, ins Feld geführt (Bayertz, 2002, S. 14). Nach Marx entsteht unabdingbar durch die Entwicklung des Kapitalismus (Ausbeutung, Akkumulation und Verelendung) eine *Klassensolidarität*. Ohne die Klassensolidarität wäre ein Klassenkampf zur Überwindung der Klassengesellschaft nicht vorstellbar. Solidarität entsteht also aus ökonomischen Gegebenheiten, aber auch aus sozialistischer Moral und Erziehung heraus (Hillmann, 2007, S. 805). Bude macht dies deutlich, indem er die kapitalistische Fabrik als die Quelle der Solidarität beschreibt, weil diese einzelnen Individuen unter den

Gesichtspunkten der betrieblichen Bedürfnisse zusammenbringt und aus ihnen eine Belegschaft formt. Das gemeinsame Erleben der gemeinsam erzielten Erfolge, aber auch der Herrschaft des Kapitals über die Belegschaft (Erniedrigungen und Prämien), forme diese Solidargemeinschaft. Das Prinzip von Zuckerbrot und Peitsche schaffe dabei eine Situation, in der das Streben der Beschäftigten nach dem Zuckerbrot, also den Boni, Konkurrenz unter den Beschäftigten fördere, die die Solidarität bedrohe. Doch Marx ging davon aus, dass das Erleben von Herrschaft mit all der Fremdsteuerung und Unterdrückung die Solidarität über die Konkurrenz triumphieren lässt und zu guter Letzt die Gesellschaft aus den Angeln hebt (Bude, 2019, S. 63 f). Aus der Sicht evangelischer und katholischer Soziallehren ist die Solidarität ein Ergebnis der menschlichen Natur, die auf Gemeinschaft und Kommunikation angewiesen ist (Hillmann, 2007, S. 805). Bayertz identifiziert zwei Formen der Solidarität: Die *Kampf-Solidarität* und die *Gemeinschaftssolidarität* (Bayertz, 2002, S. 48 f). Die Kampf-Solidarität definiert Bayertz folgendermaßen:

In der [...] Variante kann „Solidarität“ als die Bereitschaft eines Individuums oder einer Gruppe definiert werden, einem anderen Individuum oder einer anderen Gruppe bei der Durchsetzung seiner oder ihrer Rechte zu helfen. (Bayertz, 2002, S.49)

Bayertz verdeutlicht, dass Rechte in der modernen Gesellschaft normalerweise gegen die Strukturen, die den Status Quo erhalten wollen, erkämpft werden müssen. Bei der Kampf-Solidarität müsse keine gemeinschaftliche Verbindung bestehen, auch wenn sie die Motivation fördere. Bayertz grenzt Solidarität von Wohltätigkeit ab, indem er Solidarität in Bezug zu symbolischer und materieller Hilfe für Akteur*innen setzt, die um ihre Rechte streiten (Bayertz, 2002, S. 49). Die Gemeinschaftssolidarität beruhe auf Gruppen mit besonders starker Kohäsion, deren Lebensumstände, Überzeugungen, Werte und Normen einander gleichen (Bayertz, 2002, S. 49 f). Anders gesagt fußt sie auf einer „Einheit des Wollens, Fühlens und Handelns“ (Hillmann, 2007., S. 805), dank derer es möglich ist, die Gesellschaft eben nicht nur als eine Ansammlung von Individuen zu sehen, die aus rein egoistisch getriebener Motivation danach strebt ihre eigenen Ziele zu erreichen (wie bei der Interessensolidarität). Sondern sie bietet eine Sicht auf die Gesellschaft, in der gegenseitige menschliche Abhängigkeiten ein Gerüst formen, in der schwächere Akteur*innen in Solidarität zueinanderfinden und ein Gegengewicht zu den starken und überlegenen Akteur*innen der Gesellschaft aufbauen (Bayertz, 2002, S. 50). Sie impliziert eine Parteilichkeit der eigenen Gruppe gegenüber, die die Solidarität auf der einen Seite stärkt, sie aber auf der anderen Seite auch problematisch macht (ebd.).

Die Problematik der Solidarität

Die von Bayertz angeführte Parteilichkeit in Bezug auf die eigene Gruppe, führe laut Bayertz zu einem Konflikt zwischen Solidarität, Gerechtigkeit und Gleichheit, weil die Parteilichkeit zu Intoleranz, Nepotismus und Unterdrückung führt (Bayertz, 2002). Diese gemeinschaftsstiftende Idee zeigt auf, wie Solidarität *inklusiv* funktioniert. Als Kampfbegriff ist sie ein Beispiel für *exklusive Solidarität*. So beschreibt Bude beispielhaft wie das Motto, entstanden aus der Französischen Revolution, -Freiheit, Gleichheit und Brüderlichkeit- auf der Schuld des Königsmords beruht (2019, S. 24). Solidarität ist ein zweiseitiges Schwert, denn

sie vereint und grenzt damit gleichzeitig auch aus. Bayertz fordert aus diesem Grund eine Unterscheidung zwischen legitimer und illegitimer Solidarität und eine Abgrenzung zwischen zulässiger und unzulässiger Parteilichkeit (Bayertz, 2002, S. 50). Er schlägt vor, dass Solidarität nicht als Rechtfertigung dafür gelten kann, anderen Schaden jeglicher Art zuzufügen. Zudem dürfe sich öffentliches Handeln nicht primär auf Solidarität, sondern auf Gerechtigkeit berufen (Bayertz, 2002, S. 39).

Eine weitere Problematik ist die Legitimität der Solidarverpflichtungen gewisser Gemeinschaften:

Da in der bloßen Tatsache der Zugehörigkeit schwerlich eine moralische Begründung für solche Verpflichtungen liegen kann, müssen geeignete Prinzipien gesucht werden, die zusammen mit dieser Zugehörigkeit eine partikulare Pflicht rechtfertigen können. (Bayertz, 2002, S.50)

Ein möglicher Ansatz ist die Argumentation, dass „partikulare Verpflichtungen“ unter gewissen Umständen einen größeren Gemeinnutzen haben als universale Verpflichtungen (Bayertz, 2002, S. 51). Denn wenn jeder verantwortlich ist, fühlt sich im Endeffekt keiner verantwortlich. Eine Mutter kann sich besser um ein Kind kümmern, als wenn sich alle Mütter der Welt um alle Kinder der Welt kümmern würden (Bayertz, 2002, S. 51). Bei dieser Argumentation wird ein partikulares Interesse (Kinderwohl) universalistisch gerechtfertigt (Gemeinnutzen) und Gemeinschaften werden als Mittel für Nutzenmaximierung konzipiert, deren gemeinschaftlichen solidarischen Werte nicht miteinbezogen werden (ebd.). Durch die Ergänzung des Faktors von Freiwilligkeit in der Gemeinschaftsbildung, könnte der Gemeinnutz mitberücksichtigt werden, wobei aber dennoch der Partikularismus und der Universalismus nicht vollständig vereint werden können. Somit bleibe „der intrinsische Wert nichtfreiwilliger Gemeinschaften [...] eine ethische Herausforderung“ (Bayertz, 2002, S.51).

Solidarität in der modernen Arbeitswelt

Die (Arbeits-)Welt hat sich seit Durkheim gewandelt. Es arbeiten mittlerweile mehr Menschen im Büro als in der Fabrik und die Angestellten, sehen sich eher als individuelle Einzelkämpfer*innen und weniger als Teil einer (Arbeiter)Klasse (Bude, 2019, S. 64f). Nach Bude sind drei unabhängige Trends förderlich für diese Veränderung. Erstens der Wandel hin zu einer individualisierten Arbeiterschaft, wie sie von IT-Unternehmen des Silicon Valley vorgelebt und von vielen Start-Ups kopiert wird. Zweitens werden Betriebe immer weniger hierarchisch organisiert, sodass immer mehr Netzwerkstrukturen entstünden im Gegensatz zu immer weniger Befehlsstrukturen. Dadurch werden Kommunikationsräume geschaffen, keine „Kommandobrücken“ (ebd., S. 70). Bude ergänzt, dass eine Fragmentierung der Arbeiterschaft und ein Verschwimmen der Grenze zwischen Beschäftigten und Führungspersönlichkeiten vermehrt stattfindet. Doch die Spaltung der Gesellschaft in zwei Teile bestehe weiter fort: „Die „lovely jobs“ in den Zentren der Wertschöpfung brauchen die „lousy jobs“ derjenigen, die für Sichern, Säubern und Service zuständig sind“ (Bude, 2019, S. 155). Dieser Trend lässt sich hervorragend in der Plattformökonomie beobachten, in der überwiegend lousy jobs koordiniert werden (s. Kap. 2.1). Der dritte Trend ist die Veränderung des Verständnisses von Arbeit. Es werde einerseits nicht mehr hauptsächlich für die Arbeit gelebt, aber andererseits sei

Arbeitslosigkeit auch keine Alternative. Die Arbeit soll ein erträglicher Teil des Lebens werden und findet immer mehr Einzug in das Privatleben der neuen Generationen, wodurch Arbeitszeiten und das Privatleben sich immer mehr vermengen: „Buchstäblich vor unseren Augen entsteht ein neues Ideal betrieblicher Sozialisation, das weder Fabrik noch Bürosozialisation ist: das Ideal der Selbstsozialisation in Eigenbetrieblichkeit“ (ebd., S. 71). Doch wie sieht Solidarität in dieser neuen Arbeitswelt aus? Diese Arbeit versucht ein Teil des Mosaiks zu sein, das diese Frage zu beantworten sucht. Aus dem Dschungel an Definitionen und Einordnungen der Solidarität wird sich in dieser Arbeit an der Kategorisierung von Solidaritätsformen von Kotthoff und Whittall orientiert, die im Folgenden kurz skizziert wird.

3.2 Typen von Solidarität

Kotthoff und Whittall (2014) haben als Grundlage ihrer Untersuchung zu transnationaler Solidarität unter Europäischen Betriebsräten fünf Arten von Solidarität formuliert.

Zuerst die *Solidarität aus wohlverstandem Eigennutz (Solidarity out of enlightened self-interest)*. Sie ist der Ausdruck einer Abhängigkeit der Akteur*innen voneinander, denn die Solidarität mit dem jeweils anderen ist durch den utilitaristisch-rationalen Gedanken geprägt, dass das Schicksal der eigenen Gruppe durch Kooperation verbessert wird. Dabei ist der Kern nicht die emotionale Verbundenheit, sondern der Nutzen der Kooperation, was an die Interessensolidarität nach Bayertz erinnert. Trittbrettfahren ist ein nicht unwahrscheinliches Verhalten aber auch nicht sanktionierbar, wohingegen Umverteilung unmöglich erscheint, weil Beteiligte etwas zu ihren Ungunsten aufgeben müssten, um jemand anderen zu unterstützen (Kotthoff & Whittall, 2014, S. 11 f).

Die zweite Form stellt die *Verbundenheitssolidarität (community solidarity)* dar, die auf dem Gefühl der Gemeinsamkeit beruht (Wir-Gefühl) und an die Gemeinschaftssolidarität nach Bayertz erinnert. Diese Art der Solidarität zeichnet sich durch eine soziale Nähe der Beschäftigten aus, der eine moralische Verpflichtung innewohnt. Das bedeutet, dass eine unterlassene solidarische Handlung sanktionierbar ist. Das ist der entscheidende Unterschied zur Solidarität aus wohlverstandem Eigennutz. So kann sie als mechanische Solidarität auftreten - vor allem in Gesellschaften, in denen Ethik und Religion eine vorherrschende Rolle spielen. In arbeitsteiligen Gesellschaften beruht sie auf der Abhängigkeit der Menschen untereinander und entsteht somit organisch. Die Verbundenheitssolidarität beinhaltet eine persönliche Kommunikation und Beziehung auf menschlicher Ebene, die eine gewisse Vertrautheit unter den Akteur*innen schafft, wobei Insider und Outsider entstehen. Beispielhaft können auf Makroebene Nationalstaaten und auf Mikroebene Familienbande oder Freundschaften genannt werden (Kotthoff & Whittall, 2014, S. 12 f).

Die dritte Variante ist die *Kampfsolidarität (Solidarity in struggle)*. Diese Form bezieht sich vor allem auf Solidarität unter Arbeiter*innen und zwischen gesellschaftlichen Klassen (ebd., S.14). Hierbei betonen Kotthoff und Whittall, dass die Kampfsolidarität, im Gegensatz zur Marxschen Lehre, nicht zwangsläufig aus Arbeiter*inneninteressen entstehen muss, sondern sie beruht auf Verbundenheitssolidarität. Die Solidarität hat also eine starke moralische Komponente, die Maßregelungen bei unsolidarischen Handlungen unter der Arbeiterschaft rechtfertigt (ebd.). Doch auch hier ist das Hauptproblem das des Trittbrettfahrers, der sich auf den Errungenschaften der gesamten Gruppe ausruht, ohne sich proaktiv einzubringen.

Die vierte Variante ist die *Betriebsbürger-Solidarität* (*civic solidarity*) bzw. die *verbandskonstituierende Solidarität*. Diese Form wird nicht aufgrund von sozialer Nähe oder Gemeinschaft gewährt, sondern fußt auf der Mitgliedschaft in einer Rechtsgemeinschaft. Beispiele sind „social citizenship“ in einem Wohlfahrtsstaat oder „industrial citizenship“ als Mitglied einer Gewerkschaft. Die Solidarität entsteht aus einer gegenseitigen Anerkennung der Rechte des Individuums und der Gleichheit vor dem Gesetz (Kotthoff & Whittall, 2014, S.16f). Bezogen auf Betriebsräte ist jedes Verhalten solidarisch, dass die Funktionalität und die Organisation des Rates fördert (Kotthoff & Whittall, 2013, S. 2).

Die fünfte und letzte Variante, ist die *humanitäre Solidarität* („Humanitarian“ or „charitable“ solidarity). Sie wird laut der Autoren als eine Form der Solidarität beschrieben, die ihre Wurzeln in Wohltätigkeit, Besorgnis und Mitgefühl hat und in der Literatur häufig mit Brüderlichkeit umschrieben wird. Die humanitäre Solidarität wird spontan gelebt und beruht nicht auf Gemeinsamkeit, sodass sie auch Fremden zuteilwird. Es gibt keine Erwartung der Gegenseitigkeit der Unterstützungshandlung und die Handelnden stehen nicht auf einer Ebene. Eine Person gibt, während die andere nimmt (Kotthoff & Whittall, 2014, S. 17). Bayertz würde diese Form nicht als Solidarität bezeichnen, denn solidarische Akteur*innen seien von Abhängigkeit und Ebenbürtigkeit geprägt (Bayertz, 2002, S. 43). Diese Arbeit schließt sich dieser Interpretation an und wird die humanitäre Solidarität daher im Folgenden nicht weiter berücksichtigen.

3.3 Mobilization Theory

Nachdem nun die zentralen Begriffe, die Problematik und einige Konzepte der Solidarität vorgestellt wurden und sich mit der Typisierung von Kotthoff und Whittall auf für diese Arbeit relevante Solidaritätsformen festgelegt wurde, wird in diesem Kapitel die MT nach Kelly vorgestellt, auf dessen Grundlage die Frage nach den Bedingungen für kollektives Handeln bei den Gorillas (Forschungsfrage 4) beleuchtet werden soll. Kelly formulierte die Theorie vor dem Hintergrund einer zurückgehenden gewerkschaftlichen Organisation unter der Arbeitnehmerschaft in Europa (Kelly, 1998, S. 24) und in einer Zeit, in der es noch keine eigenständige große Theorie der Industriellen Beziehungen gab. Vor der MT haben die Ansätze des Marxismus, des Funktionalismus und mit Abstrichen die Neoklassische Wirtschaftstheorie dominiert (Martin, 1999, S. 1213). Mit der MT bietet Kelly ein Werkzeug an, um die drei Kernfragen der Industriellen Beziehungen zu bearbeiten: 1. Wie kommen Individuen zu einem kollektiven Sinn? 2. Wie und unter welchen Umständen organisieren sie sich, um ihre Interessen zu verfolgen? Und 3. wie und unter welchen Umständen können Individuen zum kollektiven Handeln zusammenkommen (Kelly, 1998, S. 24)? Somit ermöglicht es die MT sich vom "collective bargaining" mit Gewerkschaften zu entfernen und fokussiert sich auf individuell wahrgenommene Ungerechtigkeiten, die in kollektiver Interessenformulierung, Organisation, Mobilisation bei gegebenen Gelegenheitsstrukturen in kollektiver Handlung aufgehen (ebd.). Aufgrund der Betonung des Individuums bietet sich diese Theorie für den vorliegenden Forschungsgegenstand an, denn die Rider der Gorillas sind, wie in Kapitel 2.3 dargestellt, typischerweise nicht gewerkschaftlich organisiert, sondern noch individualbezogen in der Aushandlung ihrer Arbeitsbedingungen. Zur Konstruktion einer einheitlichen MT beruft

sich Kelly auf Werke vieler Autoren, jedoch vor allem auf die Schriften von Tilly (1978) und McAdam (1988).

3.3.1 Mobilisierung nach Tilly

Nach Tilly umschreibt Mobilisierung den Prozess der Aktivwerdung einer sonst passiven und losen Gruppe von Individuen zu organisierten und aktiven Akteur*innen in gesellschaftlichen Auseinandersetzungsprozessen (Tilly, 1978, S. 69). Mobilisierung ist die Voraussetzung für wirkungsvolle kollektive Aktion und der erste Schritt zur Geltungsmachung der individuellen Interessen, die in einer kollektiven Forderung aufgehen. Dabei beruft sich Tilly auf marxistische Vorannahmen. Das bedeutet konkret, dass er von einem Interessenkonflikt zwischen der herrschenden Klasse, dem Kapital und der Arbeiterklasse ausgeht. Arbeitgebende beuten ihre Arbeitskräfte aus um Wert (zur Deckung der Gehaltskosten) und Mehrwert (Profit, Investorendividenden, Mietzahlung) zu generieren (Kelly, 1998, S. 24 f). Diese Konfiguration führt allerdings nicht per se zu Konflikten zwischen den Klassen, weil die Beschäftigten auf Anstellungen der Arbeitgebenden angewiesen sind und die Arbeiterschaft in der Regel über wenig Organisation und zusätzlich unterschiedliche Interessenlagen verfügt. Die zentralen Aspekte von Tillys Arbeit stellen die Schwankungen in den Ausprägungen von Kollektivismus und Individualismus dar, die sich je nach Ausprägung in kollektivem Handeln ausdrücken oder nicht (Kelly, 1998, S. 25). Das Konzept des kollektiven Handelns beruht auf fünf Komponenten: Die Interessen der Beschäftigten (*interests*), deren Organisation (*organization*) und Mobilisierung (*mobilization*), die Gelegenheit etwas zu erreichen (*opportunity*) und die unterschiedlichen Formen kollektiven Handelns (*forms of collective action*), die je nach Kontext die Form von Aufständen, Arbeitskämpfen oder Revolutionen annehmen können (Kelly, 1998, S. 25 f; Tilly, 1978, S. 84). Die Unterteilung des Kollektivismus in diese fünf Phasen bzw. Bestandteile ermöglicht es Forschenden die Entwicklung und den Stand der Mobilisierung in bestimmten gesellschaftlichen Bereichen systematischer, präziser und verständlicher zu beleuchten (Kelly, 1998, S. 25). Der Dreh- und Angelpunkt dieser Theorie ist das *Interesse* der Beschäftigten und wie es gebildet wird. Die *Organisation* bezieht sich auf die Gruppenstruktur, insbesondere auf die Möglichkeit dieser Gruppe kollektiv zu handeln. Hierfür führt Kelly beispielhafte Merkmale, wie die Zentralisierung der Macht und den Umfang der Vertretung an. *Mobilisierung* beschreibt nach Tilly den Prozess der kollektiven Aneignung von notwendigen Ressourcen, um kollektiv handeln zu können, einfacher gesagt: Wie kommen Individuen zu einem Kollektiv zusammen (Tilly, 1978, S. 84; Kelly, 1998, S. 25 f)? Das Konzept der *Gelegenheit* ist in drei Faktoren aufgeteilt: a) Das Machtgleichgewicht zwischen den Parteien, b) die Kosten, die durch repressives Handeln der Arbeitgebenden, also Gegenmobilisierung (*counter-mobilization*), entstehen und c) die Möglichkeit der Beschäftigten ihr eigenes Interesse zu verfolgen. Je nachdem wie die Faktoren im jeweiligen Fall ausbalanciert sind, kann *kollektives Handeln unterschiedliche Formen* annehmen (Tilly, 1978, S. 84; Kelly, 1998, S. 25 f).

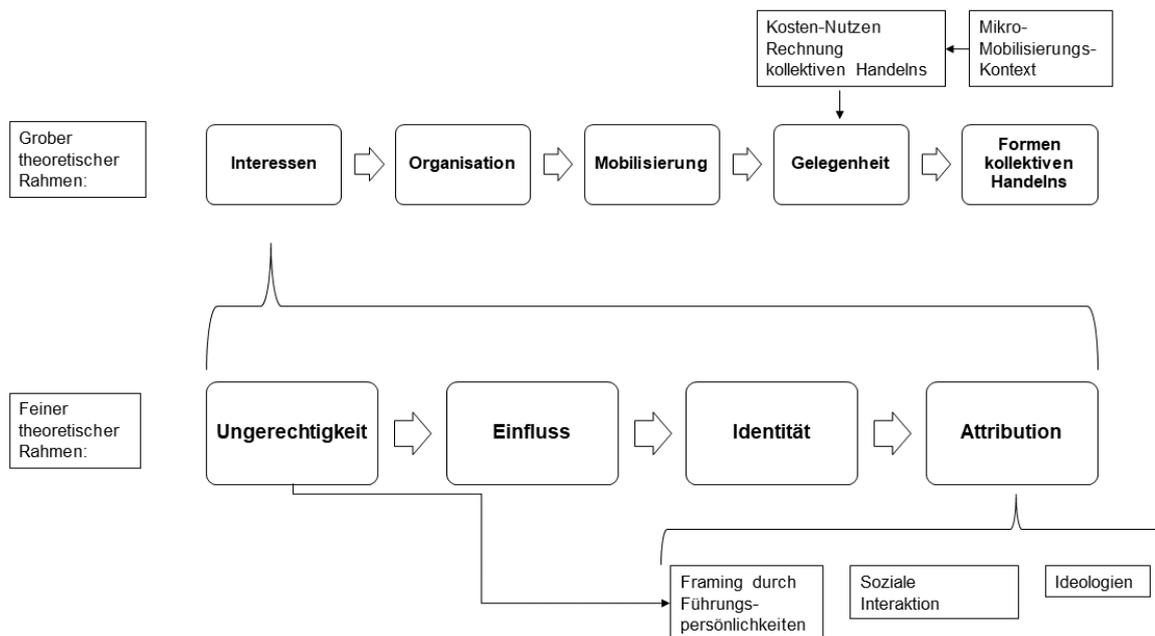
3.3.2 Ungerechtigkeit nach McAdam

Es gibt in Bezug auf Ungerechtigkeit zwei Kernfragen: 1. Wie und warum nehmen Individuen Ungerechtigkeiten wahr? 2. Wie bekommen diese Individuen das Gefühl, dass diese

Ungerechtigkeiten kollektiv wahrgenommen werden (Kelly, 1998, S. 27)? Doug McAdam (1988) ergänzte die MT um einen theoretischen Rahmen, in dem die Ursprünge von Kollektivismus unter den Umständen einer wahrgenommenen *Ungerechtigkeit* nachvollziehbar werden. Er formulierte mögliche Begebenheiten, unter denen Arbeiter und Arbeiterinnen kollektiv oder subjektiv (nicht) handeln (ebd.).

So reicht nach McAdam (1988) Unzufriedenheit nicht aus, um kollektives Handeln anzustoßen. Wenn jemand mit einer Maßnahme auf der Arbeit nicht zufrieden ist, aber die unternehmerische Notwendigkeit dahinter versteht und sie nachvollziehen kann, oder das Gefühl hat, dass es jeden betrifft und deswegen fair ist, dann ist ein Handeln unwahrscheinlich. Doch wann nehmen Beschäftigte Ungerechtigkeit wahr? Arbeitgebende versuchen Legitimität auf Grundlage von drei Möglichkeiten zu erreichen: 1. Sie berufen sich auf etablierte Regeln, wie z.B. Arbeitsgesetze, 2. appellieren sie an geteilte Werte (Fairness), und 3. Berufen sie sich auf Handlungen der Beschäftigten, z.B. Vertragsunterzeichnung und die Übernahme neuer Aufgaben, um seine Zustimmung abzuleiten (Kelly, 1998, S. 27 ff). Wenn Arbeitgebende gegen die drei Möglichkeiten der Legitimität verstoßen, entstehe daraus ein Empfinden von Ungerechtigkeit (Kelly, 1998, S. 29). McAdam (1988) nennt das die „kognitive Befreiung“ (cognitive liberation) der Beschäftigten von dem Glauben der Legitimität des Status Quo und sieht darin den Kern der Transformation von Unzufriedenheit in wahrgenommene Ungerechtigkeit (Kelly, 1998, S. 27). Zusätzlich zur *Ungerechtigkeit* identifiziert McAdam noch zwei weitere Faktoren, die für die kognitive Befreiung förderlich sind: die *Geltendmachung der Arbeitnehmerrechte* und die *Wahrnehmung der Fähigkeit Einfluss zu nehmen* (Kelly, 1998, S. 29). Die Beschäftigten müssen das Gefühl haben, dass ihnen gewisse Rechte zustehen und dass kollektiver Einfluss möglich ist. Die Wahrnehmung der Fähigkeit Einfluss zu nehmen, steht im Zusammenhang mit der Identität der Beschäftigten. So nehmen Ideologien in der Beziehung zwischen Beschäftigten und Arbeitgebenden drei wichtige Rollen ein: Ideologien helfen erstens die zentralen Merkmale der konflikthaften Beziehung zwischen Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden herauszustellen, wie z.B. den Stundenlohn. Sie bieten zweitens Kategorien zur Einordnung der Beziehung mit Bezug zum Gruppeninteresse (beispielsweise Ausbeutung, Sozialpartnerschaft) und schaffen drittens einen Frame, der Gruppeninteressen zu einforderbaren Gruppenrechten erhebt. Ideologien sind nach Kelly ein kritischer Faktor für kollektives Handeln im Arbeitskampf (1998, S. 29). Die MT ist in Abbildung 3 für eine besseren Übersicht dargestellt:

Abbildung 3: Mobilization Theory



Quelle: Eigene Darstellung nach *Rethinking Industrial Relations* von J. Kelly (1998).

Wie in Abbildung 3 ersichtlich, hat Kelly auf Grundlage der Theorien von Tilly und McAdam einen groben theoretischen Rahmen konstruiert, der fünf Faktoren bietet, ausgehend von der Interessenformulierung bis hin zu Formen kollektiven Handelns, die untersucht werden können, um kollektives Handeln nachvollziehen zu können. Der entscheidende Faktor ist die wahrgenommene Ungerechtigkeit, dessen Entstehung einen feineren theoretischen Rahmen zur Analyse bietet. Doch wie finden sich nun Individuen, die sich ungerecht behandelt fühlen, zu einer Gruppe mit kollektivem Interesse zusammen? Kellys Antwort darauf sind die Konzepte der *Attribution*, der *sozialen Identifikation* und der *Führung* (Kelly, 1998, S. 29).

Attribution bietet Erklärungen für Ungerechtigkeiten durch Zuschreibung von Gründen und/oder Ursachen. So müssen die Beschäftigten den Arbeitgebenden die Ungerechtigkeiten zuschreiben (höhere Macht oder externe Faktoren überzeugen weniger), wodurch eine Organisation der Individuen erfolgen kann mit dem Ziel der kollektiven Handlungen, die den Arbeitgebenden zum Ziel haben. Dabei gibt es kein klares „wahr“ oder „falsch“ dieser Zuschreibungen (Kelly, 1998, S. 30). Attribution wird anhand von drei Dimensionen eingeordnet: persönliche oder interne Zuschreibungen vs. externe oder situative Zuschreibungen; stabile vs. instabile und kontrollierbare vs. unkontrollierbare Zuschreibungen (ebd.). Zur Klarstellung bringt Kelly das Beispiel einer Vertragsunterzeichnung eines Verhandlungsteams einer Gewerkschaft mit einem Unternehmen. Ist der Vertrag nicht zufriedenstellend, geben sich manche Gewerkschafter*innen selbst die Schuld, weil sie mit ihrer Verhandlungsleistung nicht zufrieden sind (interner Faktor). Andere beschuldigen die schwache Stellung der Gewerkschaft in der Belegschaft (externer Faktor). Die unterschiedlichen Zuschreibungen haben Folgen für die Konsequenzen, die aus der Situation gezogen werden (ebd.). Die *soziale Identifikation* besteht auf der einen Seite aus persönlichen Eigenschaften und Merkmalen, die die Persönlichkeit formen und auf der anderen Seite aus der

sozialen Identität, die sich aus den sozialen Kategorien, die in der Gesellschaft vorherrschen, und deren Zuschreibungen zusammensetzt. Soziale Kategorien entstehen aus Vergleichen der gesellschaftlichen Akteur*innen untereinander. Beispiele für Soziale Kategorien sind „Sozialist*innen“ und „Gewerkschafter*innen“. Diese Kategorien führen zu Stereotypisierung und sozialer Attribution, die sich positiv oder negativ auf die Meinung über andere auswirken kann und beeinflusst so den Attributionsprozess am Arbeitsplatz. Sie mündet in einer positiven Beschreibung des Verhaltens der eigenen Gruppe (ingroup) und einer negativen Beschreibung des Verhaltens der Außengruppe (outgroup), wodurch die Gruppenidentität geschützt wird. Bei abweichendem Verhalten werden externe Faktoren zur Erklärung herangezogen. Die Unterscheidung der persönlichen und der sozialen Identität macht es möglich, dass Individuen sowohl individuell oder kollektiv denken und handeln können, je nachdem welche Identität dominanter ist (Kelly, 1998, S. 31). Dabei muss betont werden, dass sowohl die Attribution als auch die soziale Identität konstruiert ist und von Führungspersönlichkeiten, Manager*innen, Gewerkschafter*innen, Betriebsräten, Aktivist*innen usw. beeinflusst werden (Kelly, 1998, S. 30). *Führung* spielt eine wichtige Rolle in der Mobilisierung. Führungspersönlichkeiten unter den Beschäftigten können als Beispiele herausstechen, Einigkeit schaffen und aufzeigen, wo Ungerechtigkeiten liegen (Frames) (Kelly, 1998, S. 32). Sie können den Gruppenzusammenhalt stärken und auf kollektive Interessen aufmerksam machen. Dadurch baut sich häufig ein Antagonismus zwischen Beschäftigten und Arbeitgebenden auf. Sie können zu kollektivem Handeln auffordern und müssen aufgrund der Kosten solcher Handlungen überzeugend sein und diese auch gegen Gegenmobilisierungsmaßnahmen der Arbeitgebenden verteidigen (Kelly, 1998, S. 32 f). McAdam macht den Mikro-Mobilisierungskontext (micro-mobilization-context) für die Wahrnehmung von Ungerechtigkeit, Attribution und Kosten-Nutzen-Rechnungen verantwortlich. Mit dem Mikro-Mobilisierungs-Kontext meint McAdam die soziale Auseinandersetzung der Akteur*innen untereinander (Diskussionen, Debatten), wodurch Meinungen geformt und gefestigt werden. McAdam unterscheidet zwischen Führungspersönlichkeiten, die einerseits den Untergeordneten Belohnung für gute Arbeit und Handeln versprechen (transactional leader), was ein sehr instrumenteller Prozess ist und andererseits Führungspersönlichkeiten, die Akteur*innen auf Ziele und Werte einstimmen, anstatt auf die Erfüllung von Eigeninteressen (transformational leader) (Kelly, 1998, S. 35). Transformational leader stehen im Verdacht besonders auf der emotionalen Ebene zu kommunizieren und die Kosten und Nutzen der gesamten Gruppe zu bedenken und somit Leute besser zu mobilisieren, als transactional leaders es könnten (Kelly, 1998, S. 35 f). Dazu ergänzte Darlington, dass Kelly unterschiedliche Führungsstile zu wenig beachtet, die positiv auf die Mobilisierung der Arbeiterschaft wirken können (2018, S. 631 f). Sobald die Individuen in einer Gruppe aufgegangen sind, hängt die Mobilisierung nach der Einschätzung von Tilly von der *Interessendefinition*, dem *Organisationsgrad* und der *Kosten-Nutzen-Rechnung* der Akteur*innen ab (Kelly, 1998, S. 33). Zur Kosten-Nutzen-Rechnung werden drei Motive herangezogen: Das Ziel (goal), ein soziales Motiv und ein Belohnungs-Motiv (reward). Bei dem Motiv des Ziels, geht es um die Frage, wie viele Leute wohl teilnehmen werden. Denn je größer die Teilnahme, desto wahrscheinlicher ist es, dass kollektives Handeln auch reale Auswirkungen hat. Das soziale Motiv beinhaltet die Frage, wie Menschen aus dem engen Bezugskreis (Freund*innen, Familie, Kolleg*innen) auf dieses kollektive Handeln reagieren würden, bzw. was sie über die Handelnden denken würden. Das Belohnungs-Motiv hängt mit

den Folgen der kollektiven Handlung zusammen und wie diese eingeschätzt werden (Kelly, 1998, S. 34). Der Organisationsgrad ist durch Mitgliedszahlen der Gewerkschaften und durch gewerkschaftliche Vertrauensleute leicht zu analysieren, doch wird betont, dass ein tieferer Blick in die Identifikation der Gewerkschaftsmitglieder und das Ausmaß der Interaktion zwischen den Gewerkschaftsmitgliedern den „wahren Organisationsgrad“ angebe, weil die reine Mitgliedschaft nicht viel über die Bereitschaft zum kollektiven Handeln aussagt (Kelly, 1998, S. 37). Holgate et al. kritisieren an dieser Stelle, dass Kelly Organisation und Mobilisierung synonym verwendet und eine deutlichere Unterscheidung etwaigen Verwirrungen vorbeugen könnte (2018, S. 599).

Die letzten drei Aspekte der MT sind die *Gelegenheitsstrukturen* und die *Formen kollektiven Handelns*. Gelegenheitsstrukturen zielen auf Maßnahmen der Politik und Arbeitgebenden, sowie auf Machtverhältnisse zwischen Arbeitgebenden und Beschäftigten ab (Kelly, 1998, S. 37). Formen kollektiven Handelns sind Maßnahmen, wie das Verbot von Überstunden, Arbeiten nach Vorschrift und langsames Arbeiten. Dazu kommen weniger beachtete Handlungen wie Petitionen, kollektive Beschwerden und andere Formen von Nicht-Kooperation. Der Streik ist jedoch die bekannteste und wirkungsvollste Form des kollektiven Handelns (Kelly, 1998, S. 37 f).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass diese komplexe Theorie in der Empirie mit dem Kernfaktor der Wahrnehmung von Ungerechtigkeit steht und fällt. Wenn keine Ungerechtigkeit wahrgenommen wird, die z.B. dem Management zugeschrieben werden kann, wird es auch keine Zuschreibungen und ausreichend Motivation zur Organisation, Mobilisation und am Ende kollektivem Handeln geben (Martin, 1999, S. 1211).

Im Sinne dieser Arbeit hat die MT einige Vorteile gegenüber anderen Konzepten. Der erste Vorteil der MT besteht darin, dass von breiten Zuschreibungen von Kollektivismus und Individualismus abgegangen werden kann, indem die oben dargestellten fünf Aspekte als tiefergehende Kontextfaktoren für kollektives Handeln betrachtet und analysiert werden können. Somit können als zweiter Vorteil unterschiedliche Facetten des Kollektivismus betrachtet werden. Beispielhaft muss ein mangelhafter Grad an gewerkschaftlicher Organisation nicht auf die kollektive Interessendefinition der Belegschaft zurückzuführen sein. So konnten auch ältere Forschungsergebnisse, die widersprüchlich erschienen, bei näherer Betrachtung nachvollziehbar gemacht werden (Kelly, 1998, S. 26 f). Zudem stellt die Theorie Ungerechtigkeit in den Fokus und nicht die Leistung der Beschäftigten. Die Hauptaspekte der beiden theoretischen Rahmen dienen dazu, den Interviewleitfaden dieser Arbeit zu erstellen und mit deduktiven Aspekten die induktive Kategorienbildung zu ergänzen.

4 Methodisches Vorgehen

Das Forschungsdesign dieser Arbeit ist eine *Fallstudie* über die Gorillas Technologies GmbH. In dieser Arbeit soll sich mit den Fragen der Entstehung von Solidarität unter den Gorillas-Ridern beschäftigt werden.

Bei der Untersuchung der Formen von Solidarität und der Frage nach der Möglichkeit des Auftretens eines erneuten Streiks unter Gorillas-Ridern, wurde sich für eine Operationalisierung durch leitfadengestützte Experteninterviews entschieden. So konnte sichergestellt werden, dass alle relevanten Themenbereiche abgedeckt werden, aber dass auch eine gewisse Flexibilität in der Gestaltung des Gesprächs und der genutzten Nachfragen vorhanden ist. Die Auswertung und Analyse der Interviews wurde nach dem Vorbild der Qualitativen Inhaltsanalyse (QI) von Mayring (2015) durchgeführt. Die QI nach Mayring ist ein klassisches Instrument zur Analyse von Textmaterial und zeichnet sich durch seine Regelgeleitetheit aus (Flick, 2007, S. 409).

Bei der *Erstellung des Fragebogenleitfadens* wurden zuerst grundlegende persönliche Informationen wie Alter, Bildungsgrad, Nationalität, Länge der Anstellung usw. in den Blick genommen. Zudem wurde gezielt nach dem Arbeitsprozess und den Arbeitsbedingungen gefragt, um den Kontext der Arbeit der Rider zu erfassen und den Interviewpartner*innen (IP) einen leichten Einstieg in das Gespräch zu bieten. Die Solidarität unter den Ridern spielte eine zentrale Rolle und wurde über offene Fragen angesteuert. Weitere Aspekte, die abgefragt wurden, sind Aspekte der Kommunikation, der Ausprägung der kollektiven Orientierung und Organisation, Führungspersönlichkeiten, sowie der Einstellung gegenüber kollektiven Handlungen. Zudem wurde die eigene Wahrnehmung der Möglichkeit etwas zu verändern und das Kosten-Nutzen-Kalkül der Rider abgefragt. Abgesehen von den Fragen zur Solidarität, fußen alle anderen Aspekte auf Faktoren der MT (s. Abb.2). Im Rahmen der Erhebung wurde ein Pilotinterview geführt. Ein problematischer Aspekt war die starke Problemzentriertheit der Fragestellungen, die der IP auffiel und somit ihre Antworten aufgrund von sozialer Erwünschtheit beeinflusste. Nun ist der Kontext, in dem Solidarität eingebettet ist, zumeist problembehaftet. Doch als Anpassung an diese Beobachtung, wurde in den folgenden Interviews zu Beginn betont, dass jede Art von Antwort eine wertvolle Antwort ist, egal ob Probleme wahrgenommen wurden oder nicht.

4.1 Festlegung und Erhebung des Materials

Zur Beantwortung der Forschungsfragen werden Transkripte aller elf geführten Interviews in ihrer Gesamtheit in die Analyse miteinbezogen. Eine Stichprobenziehung ist aufgrund der niedrigen Fallzahl nicht sinnvoll. Aussagen, die für die Analyse ausgewählt wurden, sind all jene, die sich auf Formen der Solidarität, auf Hindernisse und förderliche Faktoren beziehen. Zudem wurden ebenso die Antworten, die einen Bezug zu den Faktoren der MT zulassen miteinbezogen. In Tabelle 2 sind die IP zur Veranschaulichung aufgelistet:

Tabelle 2: Interviewpartner*innen

Interview-partner*in	Geschlecht	Alter	Nationalität	Arbeits-erfahrung (Monate)	Bildungsgrad
IP1	M	Ende 20	indisch	10	Bachelor
IP2	M	Ende 20	türkisch	14	Master
IP3	M	Mitte 30	italienisch	5	Bachelor
IP4	W	Ende 20	spanisch	10	Master
IP5	M	Ende 30	deutsch	2	Master
IP6	M	Ende 20	indisch	13	Master
IP7	M	Ende 30	chilenisch	5	Bachelor
IP8	M	Mitte 20	indisch	4	Bachelor
IP9	W	Ende 20	bulgarisch	5	Bachelor
IP10	M	Mitte 20	ecuadorianisc h	15	Diplom
IP11	M	Mitte 20	indisch	8	Bachelor

Quelle: Eigene Darstellung.

Weil Berlin der Gründungsort des Unternehmens ist und es dort im Sommer 2021 medienwirksame Streiks gab, wurde der Fokus auf Rider in Berlin gelegt. Insgesamt sind sechs Rider aus Berlin befragt worden und jeweils ein Rider aus München, Stuttgart, Hamburg und Düsseldorf, um diese mit den Erfahrungen aus Berlin zu vergleichen. Das Alter der IP liegt bei rund 29 Jahren, das im überdurchschnittlichen Bereich für diese Berufsgruppe liegt. Zur Akquise der IP wurden verschiedene Kanäle genutzt. Nach der ersten Recherche wurde Kontakt mit dem GWC aufgenommen, in der Hoffnung passende IP zu rekrutieren. Doch mehrfache Anfragen blieben erfolglos. Aufgrund der herrschenden Pandemie, wurde eine Online-Suche über berufsbezogene soziale Netzwerke durchgeführt (LinkedIn und Xing).

Die Auswahl der potenziellen IP war auf der eher internationalen Plattform LinkedIn vielversprechender und zahlreicher, da der Großteil der Rider nicht aus Deutschland kommt. Die Plattform Xing richtet sich hingegen vor allem an den deutschen Arbeitsmarkt als Zielgruppe. Auf beiden Plattformen wurde mit den Suchbegriffen „Gorillas-Rider“, „Gorillas-Rider Berlin“ oder „Gorillas“ nach geeigneten Personen gesucht. Es wurde sich bemüht auf der einen Seite nicht ausschließlich männliche und auf der anderen Seite nicht nur Berliner Rider zu akquirieren. Das ist mit zwei weiblichen IP und fünf IP außerhalb Berlins gelungen. Erfreulicherweise nahm auch ein Betriebsratsmitglied an den Interviews teil. Erwähnenswert ist ebenso ein Rider, der über Zenjob bei Gorillas anheuerte und zwei Ex-Rider, die mittlerweile

in eine höhere Position befördert wurden⁹. Letztendlich wurden über beide Plattformen insgesamt 42 Personen angeschrieben, die in elf erfolgreich geführten Interviews mündeten. Weitere Zusagen, die verspätet eingegangen sind, wurden aufgrund des Zeitmangels und der geringen Aussicht auf neue Informationen nach dem elften Interview abgelehnt.

Um eine Vertrauensbasis aufzubauen, wurde den IP ausdrücklich mitgeteilt, dass ihre Teilnahme freiwillig und anonym ist und dass die Daten vertraulich behandelt werden. Eine verkürzte Struktur des Interviews, das die Themen des Fragebogens abdeckte, wurde zur Vorbereitung zur Verfügung gestellt. Die Interviews wurden als Vieraugengespräch geführt, waren leitfadengestützt und halbstrukturiert, sodass die Befragten frei antworten konnten. Den Befragten wurde ein telefonisches Interview oder ein computergestütztes Interview mit einer Software ihrer Wahl angeboten. Zum Teil wurden die Interviews über die Software Zoom oder klassisch über das Telefon geführt und aufgezeichnet.

4.2 Aufbereitung des Materials

Die Interviews wurden aufgezeichnet und die Tonspur nach Transkriptionsregeln von Kuckartz (2018, S. 167 f) transkribiert. Videoaufnahmen wurden außer Acht gelassen. Bei der Transkription wurde darauf geachtet, den Sinn der Sätze zu erhalten, weil der Inhalt im Vordergrund steht. Sprachliche Besonderheiten, Umgangssprachliche Konstruktionen, Dialekt oder grammatikalische Fehler wurden nur dann „glattegezogen“, wenn der Satz ansonsten unverständlich erschien. Füllwörter (ähm) und Reaktionen wie Gelächter wurden nicht transkribiert. Schimpfwörter wurden gestrichen oder durch weniger anstößige Begriffe ersetzt. Zur Beschleunigung des Transkriptionsvorgangs wurde das Spracherkennungsprogramm „f4x“ verwendet in Kombination mit f4transkript, der dazugehörigen Software. Diese war wichtig für die weitere Bearbeitung, denn die Spracherkennung funktionierte aufgrund der schwankenden Tonqualität häufig ungenügend. Die Transkripte der Interviews wurden in das Programm MAXQDA überführt und dort kategorisiert.

Darüber hinaus wurden alle Daten anonymisiert, wobei sich an dem Vorgehen von Reichertz (2016, S. 169 f) orientiert wurde. Zur Anonymisierung wurden die Klarnamen durch „IP“ mit laufender Nummer ersetzt sowie die Namen der Bezirke durch [Bezirk 1-11].

4.3 Ablauf der Analyse

Die Interviews werden nach Mayring zusammenfassend interpretiert (vgl. 2015, S. 67). Dabei werden die Informationen der Interviews auf ihre wesentlichen Inhalte reduziert, um eine kompakte Übersicht über die Inhalte zu schaffen. In dieser explorativen Arbeit wurden induktive Kategorien über subjektive Erfahrungen der Rider in Bezug auf hinderliche und förderliche Faktoren der Solidarität gebildet. Die induktive Kategorienbildung wurde von einer deduktiven Kategorienbildung ergänzt, die sich an den Faktoren der MT orientierte (s. Kap. 3). Bei der Reduktion der Informationen zu Kategorien muss die Abstraktionsebene festgelegt werden. Aufgrund der Menge des zu analysierenden Textes, erschien eine Zusammenfassung von vorausgehenden Abstraktionsschritten bis zur finalen Abstraktion in dieser Fallstudie

⁹ Besonderheiten wurden in Tabelle 2 aus Gründen der Anonymität nicht nachgehalten.

sinnvoll (vgl. Mayring 2015, S. 71). Das bedeutet konkret, dass es nur eine Reduktionsstufe vor der Generalisierung ähnlicher Paraphrasen unter einem höheren Abstraktionsniveau gab. An diesem Punkt löst sich die angewandte Methode von dem klassischen Analyseverfahren mittels Kategoriensystem nach Mayring (2015, S. 74 ff). Daher wurde auch in der Darstellung von der herkömmlichen Präsentation des Kategoriensystems abgewichen und durch eine eigene an das Datenmaterial angepasste Abbildung ersetzt. Das finale Abstraktionsniveau sollten möglichst konkrete Schlagworte sein, die tabellarisch in Ober- und Unterkategorien dargestellt werden können. Der Kategorisierungsprozess wurde nach ungefähr der Hälfte der Interviews wiederholt und die Kategorien überarbeitet. Nachdem alle Interviews analysiert wurden, wurde das Kategoriensystem erneut überprüft.

Allgemeine Gütekriterien in der qualitativen Forschung

Die klassischen quantitativen Kategorien zur Bewertung der Gütekriterien „Reliabilität“ und „Validität“ können auf qualitative Forschung nur unzureichend übertragen werden (Mayring, 2016). So schlägt Mayring (2016, S. 144 ff) sechs allgemeine Gütekriterien qualitativer Forschung vor:

1. **Verfahrensdokumentation:** Die Verfahrensdokumentation fordert eine lückenlose Beschreibung des Verfahrens vom Ausgangsmaterial hin zum Ergebnisteil. Also die Darstellung des Vorwissens, die Darstellung der Instrumente der Analyse, und eine Beschreibung der Durchführung und Auswertung der Ergebnisse. Das ist notwendig, um die Wissenschaftlichkeit nachzuweisen. In diesem Kapitel wurde versucht dieses Gütekriterium nachzuweisen und einzuhalten.
2. **Argumentative Interpretationsabsicherung:** Da Interpretationen subjektiv sind, sollten sie durch Argumente begründet werden. Das wird im Diskussionskapitel dieser Arbeit geleistet.
3. **Regelgeleitetheit:** Die Regelgeleitetheit des Verfahrens ist das zentrale Gütekriterium der Qualitativen Inhaltsanalyse. Die Regelgeleitetheit zeigt sich in der Aufstellung des Forschungsdesign, der Festlegung des Materials und der Definition von Regeln, wie mit dem Material umgegangen wird. Auch dieses Gütekriterium wurde versucht in diesem Kapitel nachzuweisen und einzuhalten.
4. **Nähe zum Gegenstand:** Die Nähe zum Gegenstand erfordert eine Forschung, die in der Alltagswelt der Beforschten stattfindet und im Einklang mit den Interessen der Beforschten steht. Aufgrund der Corona-Pandemie und einer Absage des Warenhauses in Bochum, konnten keine Interviews vor Ort geführt werden. Um den Interessen der Befragten dennoch nachkommen zu können, wurden unterschiedliche Möglichkeiten für die Durchführung der Interviews in einer zwanglosen Atmosphäre vorgeschlagen. Dies wurde bei der Terminfindung berücksichtigt.

5. **Kommunikative Validierung:** Der Austausch mit den Befragten über die Ergebnisse ist eine Möglichkeit die Forschungsergebnisse zu überprüfen. Dieser Schritt konnte in dieser Masterarbeit nicht gewährleistet werden.
6. **Triangulation:** Die Triangulation dient ebenfalls dazu, der Subjektivität entgegenzuwirken und beschreibt eine Prüfung der Forschungsergebnisse durch andere Methoden, die auf den gleichen Forschungsgegenstand angewandt werden. Die Triangulation konnte aus zeitökonomischen Gründen in dieser Masterarbeit nicht gewährleistet werden.

Weil die vorliegende Arbeit von einem einzelnen Autor erstellt wird, können aus ökonomischen Gründen die Gütekriterien der Triangulation und der kommunikativen Validierung nicht in Gänze erfüllt werden.

5 Empirische Befunde

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring dargestellt. Die Diskussion der Ergebnisse folgt in Kapitel 6.

5.1 Ausdrucksformen von Solidarität

Als erster Schritt der Analyse werden konkrete solidarische Taten, wie sie von den Ridern berichtet wurden, aufgezählt. Die QI der Interviews ergab vier Kategorien, die in Tabelle 5 präsentiert werden.

Tabelle 3: *Ausdrucksformen der Solidarität*

	Ausdrucksformen der Solidarität unter den Ridern
A1	Alltägliche Unterstützung
A2	Virtuelle Selbstorganisation und Vernetzung
A3	Kollektive Handlungen
A4	Betriebsratsarbeit

Quelle: Eigene Darstellung.

5.1.1 Alltägliche Unterstützung (A1)

In den Interviews stellte sich heraus, dass die häufigste solidarische Tat der Rider die alltägliche Unterstützung im Arbeitskontext ist, die als selbstverständlich beschrieben wurde: „So, I could reach out to anybody there and they would help me out, definitely. They never said no“ (IP8, Pos. 42). Die Unterstützung am Arbeitsplatz kann viele Formen annehmen. Die am häufigsten erwähnte solidarische Handlung der Rider ist der *Schichttausch* (IP4, Pos. 16; IP5, Pos. 63; IP6, Pos. 40; IP9, Pos. 18): „Yes, if you have a shift you can't go to then you have the possibility of exchanging it with another rider who wants that shift“ (IP10, Pos. 36). Der Schichttausch wurde

in manchen Warenhäusern durch direkte Absprache mit dem RS organisiert (IP4, Pos. 16; IP7, Pos. 26). In anderen Warenhäusern wurde die Funktion in der App genutzt (IP9, Pos. 18), doch der RS war immer in den Prozess eingebunden. Die zweithäufigsten Nennungen gab es für die *Hilfe bei schweren Bestellungen* (IP5, Pos. 63; IP6, Pos. 38; IP9, Pos. 28). So sagte IP10: “For example, if a bag was too heavy, then people would go and offer help voluntarily: ‘Hey, let’s go together and for one order’, so there was a lot of this solidarity” (IP10, Pos. 35). Es wurde berichtet, dass manche Bestellungen so umfangreich waren, dass Rider in Teams von drei dafür losfahren mussten (IP9, Pos. 58). Es wurden zwar Lastenräder beschafft, aber IP9 berichtete, dass nicht alle Beschäftigten die Lastenräder als sicher wahrnahmen (Pos. 60). Eine weitere Unterstützungsform war die *Hilfe bei der Vorbereitung einer Bestellung*, indem die Tasche vorgepackt wurde (IP11, Pos. 26) oder die gepackte Lieferung vorab für den Rider gescannt wurde (IP9, Pos. 54). IP9 berichtete, wie sie nach einer leichten Verletzung im Warenhaus *andere Aufgaben übernehmen* konnte, anstatt nach Hause zu gehen (Pos.56). Auch die *Hilfe bei Zwischenfällen auf der Straße* wurde als Form der alltäglichen Hilfe beschrieben (IP7, Pos. 26). Außerdem wurde noch von der *Unterstützung neuer Rider* berichtet, z.B. Hilfe bei der Lokalisierung einer Adresse (IP7, Pos.28; IP8, Pos.46). Zudem wurde die *Unterstützung bei technischen Problemen* bei Smartphones (IP8, Pos. 46) oder dem Fahrrad (IP7, Pos.30) genannt. Zusätzlich wurde eine gegenseitige *Unterstützung durch Kommunikation* zwischen den Ridern beschrieben, die in den Interviews beispielsweise die Form von Insiderwitzen über die Arbeit (IP9, Pos. 54), konkrete Unterstützung bei Problemen (IP7, Pos. 18) und sogar Diskussionen mit den Vorgesetzten annahm (IP2, Pos. 54). IP5 erklärte, dass der simple *Austausch der Rider während der Wartezeiten* ein Indikator für die Kohäsion im Warenhaus ist: „Man sieht es auch an dem Gemeinschaftsgefühl, das gelebt wird. Ob die Leute halt was miteinander zu tun haben oder ob die wirklich nur ganz stumpf am Handy sind“ (Pos. 63). Doch die Unterstützung fand nicht ausschließlich am Arbeitsplatz statt. IP2 berichtete beispielhaft, dass er immer wieder auch außerhalb der Arbeitszeit angerufen und nach Rat gefragt wurde (IP2, Pos. 122). Wegen der relativ hohen Unfallzahlen der Rider waren *Krankenhausbesuche* von verunglückten Ridern keine Seltenheit. So berichteten drei IP (IP1, Pos. 28; IP2, Pos. 120; IP6, Pos. 42) von Besuchen bei verletzten Ridern im Krankenhaus: “That is something very common actually. I think I’ve been to the hospital many times myself even when I was not working” (IP6, Pos. 42).

5.1.2 Virtuelle Selbstorganisation und Vernetzung (A2)

Die Rider der Gorillas *organisierten und vernetzten sich über soziale Medien und Chatgruppen*. Das prominenteste Beispiel für eine solche virtuelle Selbstorganisation und Vernetzung ist das GWC. Das GWC informierte über Telegram sowie Instagram und nutzt dabei ein eindeutiges beschäftigtennahes Frame (IP6, Pos. 58). Das GWC nahm bereits vor der Gründung des BR die Rolle eines Rider-Interessens-Organs ein. Es unterstützte die Rider, indem es Handlungsempfehlungen und Checklisten zur Verfügung stellte. So sich Rider über ihre Rechte informieren (IP2, Pos. 40, 122). Zusätzlich kommunizierte das GWC mit den Gorillas und informierte über problematische Umstände, die einer Änderung bedurften: “But before the summer the collective warned the company saying it cannot do this. You cannot give these shifts” (IP2, Pos. 44). Insgesamt ist das GWC sehr bekannt unter den Ridern (IP5, Pos. 117;

IP6, Pos. 55) und manche IP waren auch Mitglied in der Telegram-Gruppe des GWC (IP2; IP4, Pos. 62; IP7, Pos. 44). In der Telegram-Gruppe gab es jedoch keine Schreibrechte, deswegen sind auch außerhalb des GWC und Telegrams kleinerer Gruppen zur direkten Kommunikation gegründet worden (IP2, Pos. 54). Beispielsweise erzählte IP10 von der *Gründung einer WhatsApp-Gruppe* um herauszufinden, warum plötzlich so viele Unfälle unter Gorillas-Ridern auftraten: “I created a group of riders. First, it started with just [Bezirk 8]-riders but then [...] we ended up having 100 or 120 people in the WhatsApp group” (IP10, Pos. 15). Diese WhatsApp-Gruppen dienen als alltägliches Werkzeug zur Kommunikation, wodurch auf Warenebene spontane Protest-Aktionen entstehen können. So konnte laut IP2 die Entlassung eines Riders verhindert werden (Pos.54).

5.1.3 Kollektive Handlungen (A3)

Kollektives Handeln wurde von den IP nicht häufig beschrieben. Wenn in den Interviews über kollektives Handeln gesprochen wurde, so ging es um die Aktionen der Gorillas-Rider im Sommer 2021 in Berlin. Seitdem und seit der Gründung eines BR fanden keine kollektiven Aktionen mehr statt. Die *Streiks und Demonstrationen*, die im Sommer 2021 stattfanden, zeigen eindeutig auf, dass kollektives Handeln zum Repertoire der Rider gehört. Die *Wahl des Betriebsrats* ist eine weitere kollektive Handlung, die in den Interviews Erwähnung fand (IP2, Pos. 135). Zusätzlich wurde von einem „Mini-Streik“ der Picker berichtet. Alle Picker eines Warenhauses erschienen nicht zur Schicht (IP10, Pos.42). Ergänzend ist zu erwähnen, dass es in der Stadt, wo der Picker-Streik stattfand, keinen BR gab. Mehr zu den Gegebenheiten für kollektives Handeln folgt in Kapitel 5.4.

5.1.4 Betriebsratsarbeit (A4)

Die erfolgreiche BR-Wahl in Berlin führte zu einem Gremium, das bemerkenswerterweise nur aus Ridern und Pickern besteht (IP2, Pos. 80). Der Autor stuft die Arbeit als BR-Mitglied eindeutig als solidarischen Akt ein, denn die BR-Mitglieder ließen sich ehrenamtlich aufstellen mit dem Ziel, das Wohl der gesamten Belegschaft in Berlin zu verbessern, obwohl die Vermutung nahe lag, dass das Ehrenamt mindestens unbezahlte Mehrarbeit mit sich bringt und im schlimmsten Fall Gegenmaßnahmen des Managements zu erwarten gewesen waren. Es wurde berichtet, dass sich das BR-Gremium sogar regelmäßig sonntags außerhalb der Arbeitszeit getroffen hat, um sich zu organisieren (IP4, Pos. 64). IP2 berichtete aus erster Hand von der Arbeit im BR. Dabei konnten mehrere Tätigkeiten identifiziert werden: *Beratung der Rider* (Pos. 66), *Aufklärung der Rider über ihre Rechte* (Pos. 40), *Kommunikation mit dem Unternehmen und Stellung von Forderungen* (Pos. 96), *Wahrnehmung von Gerichtsterminen* (Pos. 102) und *Weiterbildung* (Pos. 99). IP2 berichtete über das Alltagsgeschäft des jungen BR folgendes: Das Unternehmen betreibt Union-Busting und die BR-Mitglieder stünden durch Klagen und Verzögerungstaktiken des Unternehmens unter Druck (Pos. 146). Die Auswirkungen der BR-Arbeit auf die Arbeitsbedingungen der Rider war zu dem Zeitpunkt des Interviews nicht abzusehen, weil der BR erst wenige Wochen bestand (Pos. 104).

5.2 Förderliche Faktoren für Solidarität

Die zweite Forschungsfrage lautet: Welche Faktoren fördern die Solidarität unter Ridern der Gorillas? In den Interviews zeigten sich einige Faktoren (Tabelle 3), die im folgenden Abschnitt dargestellt werden.

Tabelle 4: Förderliche Faktoren für Solidarität

	Förderliche Faktoren:
F1	Beschwerden am Arbeitsplatz
F2	Kohäsion
F3	Kommunikation
F4	Pflege sozialer Beziehungen
F5	Beschäftigtennahe Ideologie
F6	Distanz zu Rider Supervisor

Quelle: Eigene Darstellung.

5.2.1 Beschwerden am Arbeitsplatz (F1)

Als einer der größten Förderer der Solidarität am Arbeitsplatz konnten die wahrgenommenen Beschwerden, die die Rider in ihrem Arbeitsalltag erleben, identifiziert werden. Die wichtigsten Probleme, die von den meisten Ridern genannt wurden, werden zu Beginn angeführt.

Der wichtigste Punkt war die *Unzufriedenheit mit dem Gehalt*. Vor Januar 2022 betrug das Monatsgehalt eines Riders 10,50€ brutto pro Stunde. In Anbetracht und Erwartung der Mindestloohnerhöhung, erhöhte Gorillas das Gehalt auf 12€ pro Stunde. Das kritisierte IP2, weil 10,50€ noch über dem Mindestlohn lagen und die 12€ wiederum dem neuen Mindestlohn entsprechen (Pos. 34). Doch die Höhe des Gehalts stellte sich nicht als der Kernpunkt der Beschwerden dar, denn Rider bekommen zum Festgehalt noch Trinkgeld und Bonuszahlungen. Deswegen ist Trinkgeld ein großer Faktor für die Rider. Sie können eine bessere Bezahlung pro Stunde als ihre vorgesetzten RS in den Warenhäusern erlangen, wenn sie viel Trinkgeld einsammeln (IP3, Pos. 16; IP11, Pos. 52). Bei den kurzen Lieferzeiten wird vergleichsweise viel Trinkgeld gegeben. Im Oktober 2021 etablierten die Gorillas ein Bonussystem: Es gibt einen Bonus pro Fahrt von 4€ (IP4, Pos. 28). Wenn der Fahrtenbonus am Ende des Monats das Festgehalt übersteigt, wird die Differenz als Bonus auf das Trinkgeld und das Festgehalt aufaddiert, was sehr gut bei den Ridern ankam und zu einer besserer Arbeitsmotivation in den Wintermonaten führte (IP10, Pos. 42). Tatsächlich stellte sich in den Interviews heraus, dass das größte Problem beim Gehalt nicht unbedingt die Höhe war. Es war der Umstand, dass das Gehalt häufig verspätet (IP3, Pos. 18) oder sogar unvollständig (IP5, Pos. 47; IP6, Pos. 26; IP7, Pos. 12) überwiesen wurde, weil Arbeitsstunden, Trinkgeld oder Boni nicht korrekt berücksichtigt wurden. Mit der Umstellung der Gehaltszahlung auf zwei Auszahlungszeitpunkte (Mitte und Ende des Monats) im Oktober 2021 rückten die Probleme bei der Lohnauszahlung in den Alltag der Rider. So ist es nicht verwunderlich, dass sie in dieser

Umstellung das Problem für die fehlerhaften Auszahlungen sehen (IP10, Pos. 25). Zudem ist die Änderung nicht klar kommuniziert worden, was zu Verständnisproblemen führte (IP7, Pos. 52). Es gab stellenweise wenig Verständnis für diese fehlerhaften Lohnzahlungen, vor allem bei Ridern in Vollzeit:

Honestly, I don't understand how it can be so hard to pay everybody on time. Because they started dividing the payments. [...] So, the payments were super bad. So bad. I was lucky because for me it was on time more or less. But there were people who were working full time and they were getting six hundred euros. Where is the rest? (IP4, Pos. 28).

In diesem Kontext waren Umstände relevant, die das Erkennen einer fehlerhaften Überweisung und die Korrektur dieser erschwerten. So war nicht jeder Rider in der Lage seinen Lohnbescheid in Gänze zu verstehen (IP2, Pos. 40) und dementsprechend auch auf Richtigkeit zu kontrollieren (IP7, Pos. 12). Außerdem dauerte die Erstattung des fehlenden Gehalts mehrere Wochen und ließ sich nur über einen E-Mail-Kontakt beantragen (Rider Support) (IP10, Pos. 25). Zudem wurde die Frage gestellt, in welchem Umfang das Unternehmen von diesen Fehlern profitiere: „Maybe there is a big issue, because maybe it is ten euros, twenty euros individually. But if you multiply it for one thousand riders, it is a lot of money“ (IP7, Pos. 12). Während nur ein IP davon berichtete bisher noch keine Probleme mit der Überweisung gehabt zu haben (IP9, Pos. 50), wurde von anderen IP beschrieben, dass Gehaltsüberweisungsprobleme für viele ehemalige Rider der entscheidende Kündigungsgrund waren (IP10, Pos. 27).

Der zweitwichtigste Aspekt, auf den sich viele IP während des Gespräches bezogen, war der Aspekt der *mangelhaften Arbeitssicherheit*. Die Sicherheit im Rider-Job wird durch mehrere Faktoren charakterisiert und hat einen entscheidenden Einfluss auf die Gesundheit am Arbeitsplatz. Viele IP beschwerten sich über fehlende oder qualitativ unzureichende Ausrüstung: „I would say the main problems come with the equipment for sure. When you come for shifts you don't have very good equipment“ (IP6, Pos. 26). IP2 erläuterte, wie die (aus Marketinggründen) schwarze Arbeitskleidung im Straßenverkehr eine Gefahr darstellt: “They insist on wearing black everywhere. And this is the most dangerous thing on the road because you don't have reflection” (Pos.34). Zudem sei die gestellte Ausrüstung qualitativ unzureichend und nicht kostenfrei. In den Gesprächen wird deutlich, dass es eine Preisliste für Ausrüstungsgegenständen gibt und bei Beschädigung die Rider dafür aufkommen müssen (IP2, Pos. 34): „Das war eigentlich alles Zeugs, was so allgemein war. Dazu gehören dann die Helme, die Rucksäcke, die wasserdichten Jacken und Hosen und der Zustand war halt schon so semi geil“ (IP5, Pos.45). Zudem wurde von fehlender Ausrüstung berichtet, sodass nicht jeder Rider voll ausgestattet war (IP3, Pos.50; IP10, Pos. 29). Die extreme Folge davon war, dass die Arbeit im Winter 2021 eingestellt werden musste, weil die Ausrüstung nicht winterfest war (IP6, Pos. 10). Die Fahrräder wurden als teilweise alt, von schlechter Qualität und schlecht gewartet beschrieben. Allerdings variiert der Zustand der E-Bikes von Stadt zu Stadt: „Die Bikes in (Stadt) sind halt super, aber hier teilweise sind die den Leuten sprichwörtlich unterm (Hintern) weggebrochen. Buchstäblich sogar, nicht nur sprichwörtlich“ (IP5, Pos. 45). IP6 erwähnte, dass teilweise Fahrräder aus den Niederlanden besorgt wurden, deren Bremssystem nicht jedem Rider geläufig waren (Pos. 10). Doch selbst wenn Rider sich mit den Bremssystemen

auskannten, kam es durch häufige Wechsel der Modelle zu einem gesteigerten Unfallpotenzial durch fehlende Eingewöhnung:

Because by this time, we had three different bicycles. [...] One bicycle had the brakes on the pedals, the other bicycle had only one brake on the left hand, the other one got it on the right hand, they were different sizes and weight. So, it was difficult to get used to one bike. (P10, Pos. 15)

IP10 beschrieb zudem wie E-Bikes vor allem bergab nicht zu unterschätzende Geschwindigkeiten erreichen können. Das erschwere die Kontrolle und könne bei unzureichendem Zustand des Fahrrades und fehlerhafter Bedienung zu schweren Unfällen führen (Pos. 17). Auch die Lastenräder, die angeschafft wurden, um die Rücken der Rider bei schweren Bestellungen zu entlasten, wurden als gefährlich wahrgenommen, vor allem bei windigem Wetter und auf Brücken (IP11, Pos. 58). Diese mangelhafte Ausrüstung ist zudem in einen fahrradfeindlichen Kontext eingebettet. Ein Zenjobber, der hauptsächlich in Münster arbeitete, aber auch gelegentlich in Dortmund aushalf, bevorzugte Münster als Arbeitsort, weil die Stadt fahrradfreundlicher sei (IP8, Pos. 52). IP9 berichtete ebenfalls von Gefahren durch für Migrant*innen unklare Vorfahrtsregeln in kleineren Straßen (Pos. 32). Insgesamt wurden die Innenstädte als zu autozentriert wahrgenommen (IP10, Pos. 40). Zusätzlich liegen die Standorte der Warenhäuser laut IP10 vermehrt an vielbefahrenen Straßen in den Stadtzentren, was das Problem noch verschärft (Pos.63). Ein weiterer Faktor, der im Rahmen der Arbeitssicherheit genannt wurde, war der Einfluss des schlechten Wetters auf die Anzahl der Unfälle: „Nearly all the accidents happen on rainy days, almost always“ (IP7, Pos. 68). Für IP10 ist die Sicherheit auf der Straße sogar das Hauptproblem aller Rider (Pos. 40). Vor dem Hintergrund war es IP10 wichtig zu erwähnen, dass Kund*innen bevorzugt bei schlechtem Wetter bestellen: „It's very interesting to see Gorillas losing value [...] when the sun's out. Every time it's shining, people go on buy their groceries themselves and barely anyone orders something“ (Pos. 1).

Die genannten Ausrüstungsdefizite haben auch Auswirkungen auf die *Arbeitsbelastung* der Rider. Als Hauptgrund für eine hohe Arbeitsbelastung konnte Unterbesetzung identifiziert werden. IP2 beschrieb, wie das Unternehmen die personale Auslastung im Laufe der Zeit strategisch kürzte, dass nur noch ein Sechstel der ursprünglichen Belegschaft pro Schicht übrigblieb:

They even made test runs to reduce the riders in (warehouses with a) high amount of orders and seeing that as a stress test in the workplace. [...] When I first started the job in my warehouse, we had 60 riders in one shift. Maximum: hundreds of orders. 60 riders were a huge number. Now in the business warehouses you see maybe ten riders, fifteen riders. (Pos. 128)

Auch andere Rider berichteten von stetig fallenden Mitarbeiterzahlen der Rider und steigendem Arbeitsdruck (IP4, IP6), wobei auffällig ist, dass dieses Problem nicht von Ridern außerhalb der Hauptstadt erwähnt wurde. Weitere Faktoren, die den Arbeitsdruck erhöhten, sind das 10-Minuten-Lieferversprechen, der Bonus (IP12, Pos.12), die Erweiterung von Liefergebieten (IP2, Pos. 130), was mit längeren Fahrten gleichzusetzen ist, sowie der Druck von Vorgesetzten. So können RS oder Warehouse Manager (WM) Abmahnungen aussprechen: „Getting two warnings means you're out of the job“ (IP2, Pos. 130). Die Erweiterung einiger Liefergebiete

machte das Ausliefern innerhalb von 10 Minuten für manche Warenhäuser unmöglich, was dazu führte, dass in den entsprechenden Warenhäusern das 10-Minuten-Versprechen aufgehoben wurde (IP2, Pos. 130). Die Handhabung des 10-Minuten-Versprechens zeigt auf, wie unterschiedlich die Arbeitsbedingungen je nach Standort sind. IP10 ergänzte, dass neben dem Druck „von oben“ auch Druck aus den Reihen der Rider kam, der sich durch einen inoffiziellen Wettkampf unter den Ridern entwickelte: “I did have a lot of pressure because of doing it in ten minutes. There was even like an unspoken competition between the riders of who did it in less time” (Pos. 17). Zwar war die Arbeitsbelastung der Rider schwankend und es wurde von Seiten des befragten RS betont, dass Sicherheit vor Pünktlichkeit gehe. Eine Sicherheitskultur fehle aber laut IP7 im Unternehmen: “And the other thing is that the company says a lot about safety, but they don't have a real culture of safety“ (Pos. 68).

Durch die fehlerhafte und unergonomische Ausrüstung und den Arbeitsdruck gab es *Probleme mit der Gesundheit* der Rider. In den Interviews wurden vor allem Rückenprobleme (IP2, Pos. 34; IP6, Pos. 26) genannt: „Auf lange Sicht ist das glaube ich nicht besonders gesund. Also die meisten Leute haben sich beschwert über Rückenprobleme und so“ (IP5, Pos. 55). Da das Bestehen der Gorillas in die Zeit der Corona-Pandemie fiel, gab es auch Bedenken bezüglich einer Coronavirus-Ansteckung bei Kund*innen (IP8, Pos. 54). Doch ein noch wichtigerer Aspekt als die mittel- bis langfristigen Auswirkungen von schwerer körperlicher Arbeit auf die Rider, waren die Unfälle, die laut IP2 zum Alltag der Rider dazugehörten und diesen Job so gefährlich machten (IP2, Pos.34). Alle befragten IP berichteten von Unfällen, die sie selbst erlebt oder von anderen Ridern des Warenhauses mitbekommen haben. IP2 berichtete sogar von täglichen Unfällen: “And every day we are having a work accident right now and these work accidents are like non-stop happening (Pos. 34)”. Die Berichte der Unfälle reichten von Stürzen mit wenig Konsequenzen bis hin zu schwersten Verletzungen. Einer der IP war selbst zum Zeitpunkt des Interviews für ein halbes Jahr mit einer Kopfverletzung im Krankenhaus. Die schlimmsten Berichte handelten von Ridern, die aufgrund von Arbeitsunfällen schwerste Verletzungen davongetragen haben: "One case we had was one person who had a really hard accident being in a coma. Right now, this person has a brain age of a three-years-old person" (IP2, Pos. 116). IP3 berichtete außerdem von einer gebrochenen Hand (Pos. 34). Ein weiterer Rider berichtete davon, dass er aufgrund der steigenden Unfallzahlen eine WhatsApp-Gruppe gründete, um den Ursachen auf den Grund zu gehen. Es konnten jedoch keine Gründe identifiziert werden (IP10, Pos.15).

Der vierte Beschwerdepunkt war die Veränderung der Organisation der Schichten, sodass die Rider *weniger Flexibilität* hatten als vorher (IP4, Pos. 16; IP5, Pos. 18). Aufgrund von Personalengpässen am Wochenende hatten die Rider nicht mehr die Möglichkeit, Tage zu blocken, an denen Sie nicht arbeiten konnten. Sie konnten lediglich Präferenzen angeben (IP4, Pos. 16; IP10, Pos. 29). Das führte zu Chaos bei Teilzeit-Ridern, die parallel anderen Verpflichtungen nachgingen (IP4, Pos. 24). Es kam außerdem zu Fällen, an denen die Ruhezeit nicht eingehalten werden konnten (IP2, Pos. 42). Um bereits zugewiesene Schichten abzulehnen, benötigten Rider Nachweise für den Verhinderungsgrund (IP11, Pos. 14). Zudem gab es eine geringe Planbarkeit, weil die Schichten erst ein bis zwei Wochen, manchmal nur wenige Tage vorher bekanntgegeben wurden und die Schichtzeiten nicht konstant waren:

So, there is not one type of shift. [...] It is all changing, and if you are lucky, they give you a schedule two weeks up front if you are not lucky one week up front. So, it is totally like a surprise to get shifts. (IP2, Pos. 6)

Ein weiterer Faktor, der von einem Teil der IP kritisiert wurde, war das *Monitoring*. Während vor allem die GPS-Verfolgung von einigen als kritisch beschrieben wurde (IP4, Pos. 20; IP10, Pos. 9), betonte IP2 die Möglichkeit zur Überwachung der Arbeitsleistung (Pos. 32). IP6 schilderte aus der Sicht des RS, dass Gorillas die Daten tatsächlich zur Überwachung nutzt:

Because they started tracking how riders are doing, if somebody is not on a move. Because they can check who is free right now and not with an order and how many riders are available. And if the orders are still waiting. (IP6, Pos. 16)

Er berichtete zudem, dass das Unternehmen auf Grundlage der ausgewerteten Leistungsdaten entschied, welche Verträge verlängert werden sollten (IP6, Pos. 80). IP2 ergänzte noch, dass ein Monitoring nicht nur über die App stattfand, sondern auch ganz konventionell im Warenhaus über die RS und WM (Pos. 22).

Die *mangelhafte Kommunikation* des Unternehmens mit den Ridern wurde ebenso angeprangert. Es wurde von Lohnbescheiden berichtet, die trotz der hohen Anzahl ausländischer Rider auf Deutsch ausgehändigt wurden. Auf Drängen des BR veröffentlichte Gorillas ein Tutorial für Beschäftigte, wie Lohnbescheide richtig gelesen werden können (IP2, Pos.40). Wenn es Probleme gab, wie Unfälle, Beschwerden, falsche Überweisungen oder unpassende Schichten, mussten sich die Rider an den Rider Support wenden. Das ist ein E-Mail-Kanal, von dem einhellig berichtet wurde, dass er sehr langsam und unzufriedenstellend arbeite (IP7, Pos. 12; IP10, Pos. 27; IP2, Pos. 48). Die Erstattung des fehlenden Gehalts erfolgte laut IP10 erst nach einer fünfwöchigen Bearbeitungszeit: "If you have a problem with rider support, just forget about it, because you're going to have to spend a month trying to resolve this issue with them. Or they're not going to do it correctly" (Pos. 25). Abgesehen von der Kommunikation mit dem Rider Support sind die Rider auf sich allein gestellt - selbst die RS können sich nur an den Rider Support wenden (IP6, Pos. 28).

Zu guter Letzt werden noch vereinzelt Beschwerden aufgeführt, die nicht in vielen Interviews Erwähnung fanden. Einer dieser Aspekte ist die *Unzufriedenheit mit den Räumlichkeiten* (IP3, Pos. 14). Eine weitere Beschwerde war, dass es *keine Pufferzeit zu Schichtende* gab, denn Bestellungen, die eine Minute vor Schichtende eingehen, müssen noch ausgeliefert werden (IP8, Pos. 34).

Nachdem nun die Beschwerden zusammengefasst wurden, die den grundlegenden Kontext der Rider-Arbeit darstellen, werden im Folgenden weitere solidaritätsförderliche Aspekte vorgestellt.

5.2.2 Kohäsion im Warenhaus (F2)

In den Interviews stellte sich heraus, dass sich die Gemeinschaft unter den Ridern in den einzelnen Warenhäusern manifestiert. In jedem einzelnen Interview wurde *die Gemeinschaft*

der Gorillas-Rider beschworen. Sie wurde als freundschaftlich (IP2, Pos. 22; IP9, Pos. 54), manchmal sogar als familiär geschildert (IP11, Pos. 80). Im Gegensatz zu Lieferando oder anderen Unternehmen, die keinen zentralen Ort angeboten hatten, an denen sich die Rider treffen konnten, treffen sich die Gorillas-Rider im *Warenhaus* (Warehouse) und kehren dort immer wieder hin zurück. Dabei nimmt das Warenhaus die Rolle des klassischen Betriebs ein. Der soziale Kontakt findet hauptsächlich dort statt (IP2, Pos. 8). Zudem wurde von der Mehrheit der IP betont, dass sie sich mit ihrem Warenhaus identifizieren und nicht mit der Gesamtheit der Rider (IP4, Pos. 68). Im Warenhaus kamen neben den Ridern auch Picker, Lagerarbeiter*innen, RS und WM zusammen (IP2, Pos.10). Hierbei sei für das Verständnis erwähnt, dass die Picker diejenigen sind, die bei eingehenden Bestellungen die jeweiligen Waren „herauspicken“ und zusammenstellten. Die RS sind direkte Vorgesetzte der Rider. Sie koordinieren die Schichten, sind Ansprechpartner*innen und sorgen dafür, dass der Arbeitsablauf der Rider störungsfrei bleibt. Der WM ist dafür verantwortlich, dass der gesamte Ablauf im Warenhaus funktioniert. Es zeigte sich, dass die Warenhäuser von der Größe, den Arbeitsabläufen und den Beziehungen der Beschäftigten (IP10, Pos.29) untereinander sehr heterogen waren: „Every warehouse is different“ (IP4, Pos. 26). Förderlich für einen starken Zusammenhalt sei dabei eine kleine Warenhausgröße (IP9, Pos. 12): „Je kleiner die Gruppe, desto stärker sind die Ties“ (IP5, Pos. 129). Aus diesem Grund bestand in größeren Warenhäusern eine größere Trennung zwischen den unterschiedlichen Positionen innerhalb der Warenhäuser - wie in einer „Klassengesellschaft“ (IP5, Pos. 63). Die Sozialisierung im Warenhaus fällt den Ridern betont leicht. Sie sind überwiegend jung, gebildet und international (IP9, Pos. 54; IP2, Pos.229). Durch die Corona-Pandemie war für viele Rider die soziale Komponente ein Hauptgrund sich überhaupt zu bewerben. So schilderte IP2:

Because in the whole warehouse everybody is young. Age average is like maybe 20 to 23 as a person who is biking. And so everybody's young, everyone speaks English, everybody wants to socialize in the corona times, in which people didn't socialize. So therefore, it creates some friendship perspective between the workers. (Pos. 229)

Zwar bildeten die Rider innerhalb der Warenhäuser nach Nationalitäten aufgeteilte Gruppen, was laut IP7 an der Sprache läge. Es hindere sie aber nicht daran sich insgesamt als eine gemeinsame Gruppe zu identifizieren (Pos. 16).

Ein weiterer genannter Aspekt, der die Gemeinschaft im Warenhaus stärkte, war der *Antagonismus* zwischen der sogenannten „Corporate“-Ebene, also den Personen, die in der Verwaltung in Berlin arbeiteten und der Warenebene. IP2 brachte zum Ausdruck, dass die Wertschätzung den Warenhausbeschäftigten gegenüber fehle (Pos. 128). Hinzu kam die Wahrnehmung vernachlässigt zu werden, weil sich Probleme am Arbeitsplatz nicht verbesserten (Pos. 130). Beispielfhaft kann die Aussage von IP4 herangezogen werden:

We were the bottom of the bottom. Nobody was acting as our voice or anything. And then there were days when the CEO was doing a zoom. And they send you all these e-mails like: ‘Hey, everything is super good and thanks for being part of this. And we are getting this and that’. But you don't feel part of anything because they don't give a damn about riders. They only want investments and money and more money to grow and instead of focusing on making things work and riders

happy in what Gorillas already has, they just want to grow and grow and grow and be the Amazon of food delivery. (IP4, Pos.38)

Es wurde auch berichtet, dass gelegentlich Beschäftigte aus der Verwaltung vorbeikamen, um sich die Lage vor Ort anzusehen. Das wurde von den Ridern als störend und prüfend empfunden, nicht als wohlwollendes Interesse des Managements (IP4, Pos. 80). Selbst IP5, der in tiefergehende Einblicke hatte, gab zu, dass das Ansehen der Rider gering war: „Und das höhere Management, das ist dann auch so richtig wie von einem anderen Stern, für die sind die Rider dann einfach so Ressourcen“ (Pos. 81). Neben dieser klaren Auffassung war es IP5 noch wichtig zu erwähnen, dass das Verhältnis zwischen Warenhaus- und Corporate-Ebene nicht gut sei, dass es aber jedoch von Akteur*innen wie dem GWC genutzt werde, um ein Feindbild aufzubauen und die Rider zu vereinen:

Aber natürlich kann es auch passieren, dass du mit einem gemeinsamen Feind, dass du dadurch auch noch mal befreundet wirst. Und wenn die Leute anfangen zu streiken, oder über das Workers Collective informiert werden und die bösen Corporals sind dann der Feind, dann stehen die natürlich auch noch mal enger zusammen, das kann auch schon passieren. (Pos. 129)

Kein IP konnte von Kontakten in die höhere Managementebene berichten. Die höchste Anlaufstelle für Rider war der RS (IP9, Pos. 76; IP8, Pos. 66).

5.2.3 Kommunikation (F3)

In den Interviews stellte sich heraus, dass die Rider der Gorillas kein Problem damit hatten sich untereinander auszutauschen. Der bereits erwähnte Faktor des *Warenhauses* als zentraler Ort des Zusammenkommens ermöglichte eine Kommunikation von Angesicht zu Angesicht. Doch es wurde auch virtuell über *Chatgruppen* kommuniziert. Zwar gab es in manchen Warenhäusern offizielle Chatgruppen (WhatsApp oder Telegram), aber dort wurden hauptsächlich arbeitsrelevante Informationen verbreitet. RS und WM waren in der Regel ebenfalls Mitglieder dieser Gruppen und Rider hatten teilweise keine Schreibrechte (IP4, Pos. 74; IP9, Pos. 12; IP3, Pos. 80). Der größte Teil der Kommunikation lief daher über inoffizielle Chatgruppen. Die Spannbreite der Themen reichte von Witzen (IP11, Pos.34) und alltäglichen Themen (IP1, Pos. 74) über die Bewältigung von Arbeitsproblemen und sogar die Organisation von kollektiven Aktionen. So berichtete IP9:

The most striking topics were when we discussed openly about salary, if it's on time, is it not on time, what kind of problems there are. [...] But in the groups, everybody was talking quite openly, and they were even talking about a strike. Also, they have some other concerns. (Pos. 74)

Diese inoffiziellen Gruppen spielten auch eine entscheidende Rolle bei der Mobilisierung im Sommer 2021 (IP2, Pos. 54). In dieser Zeit entstand das GWC aus einer Gruppe von engagierten Ridern, die die Informationen für Rider aufbereiteten und über ihren Telegram-Channel vertrieben (IP2, Pos. 122). Ein Teil der Mitglieder des Kollektivs wurden in den BR gewählt (IP2, Pos. 40).

5.2.4 Pflege Sozialer Beziehungen (F4)

Eines der Hauptziele für viele Rider war es, andere Menschen kennenzulernen (IP6, Pos. 70). In der Situation einer Pandemie und Quarantänemaßnahmen in einem fremden Land erschien der Rider-Job aus diesem Blickwinkel sehr attraktiv:

And another reason why we were very excited at the beginning was because everyone was in lockdown. Everyone was locked up inside, no one would leave. [...]. We were meeting new people by the day or by the week because Gorillas was growing. [...] Everyone was very grateful for being in this position considering that the whole world was locked down. (IP10, Pos. 46)

Gemeinsame Aktivitäten nach Schichtende sind bei Gorillas-Ridern normal. Die IP beschrieben häufige Partys und Versammlungen im Warenhaus oder an Trinkhallen in der Umgebung (IP2, Pos. 22; IP4, Pos. 72; IP10, Pos. 33; IP11, Pos. 38). Dadurch bekam die Beziehung unter Arbeitskolleg*innen einen freundschaftlichen Charakter. Beispielhaft berichtete IP10:

There was some kind of, I wouldn't say rituals, but there was always on Fridays and Saturdays, we would always stay up. I mean we would close the store and then we will all stay drinking, listening to music, having fun. So that group in [Bezirk 9] was very close. It was very solid. They showed a lot of solidarity between each other. (Pos. 33)

5.2.5 Beschäftigtennahe Ideologie (F5)

Ideologische Ansichten wurden in zwei Kontexten erwähnt. Einmal erwähnte IP2 als BR-Mitglied in der Befragung, dass es gewisse Rider gibt, die eine *Arbeiter*innen-Perspektive* einnehmen und Solidarität schaffen wollen: „So, it creates this challenge for people who have this labor perspective, to create solidarity between each other“ (IP2, Pos. 64). Außerdem konnte ergänzend die *Einstellung gegenüber dem BR* und kollektiven Aktionen betrachtet werden. An dieser Stelle wird der Logik nachgegangen, dass eine positive Sicht bezüglich BR immerhin eine Mitbestimmungsfeindlichkeit ausschließt. In den Interviews zeigten die IP unterschiedlichste Ansichten bezüglich der Mitbestimmung. Förderliche Ansichten offenbarten sich darin, dass der BR als positiv wahrgenommen wurde (IP1, Pos. 80; IP4, Pos. 64; IP7, Pos. 34; IP8; Pos. 70; IP10, Pos. 40), kollektive Aktionen befürwortet wurden: „Yes. I think that it's good that people strike“ (IP4, Pos. 44) oder man bereit war, sich für die BR-Arbeit aufstellen zu lassen (IP1, Pos. 106; IP2, Pos. 62). Die Bereitschaft zu streiken wurde zumeist unter der Bedingung bejaht, dass es konkrete Gründe dafür geben müsse (IP9, Pos. 98). IP5, der mehrere Standorte kennt, beschrieb, dass man in Berlin besonders streikbereit sei:

Teilweise haben wir auch mit ein paar Leuten geredet, die im Streik waren oder zu Streiks aufgerufen haben. Und das ist so ein bisschen ein Berlin-Ding. Die Berliner Individualität und Freiheitsbedürfnis. (IP5, Pos. 61)

Tatsächlich arbeiteten die Rider in ihrem Aufstand 2021 mit der FAU zusammen (IP2, Pos.76), die eine Verbindung zur linken Szene herstellt.

Der zweite Kontext, indem Ideologie angesprochen wurde, bezieht sich auf die Rolle der RS im Warenhaus. Von diesen wurde einerseits berichtet, dass sie häufig ein sehr gutes Verhältnis zu den Ridern hätten und andererseits, dass sie unternehmensnah seien (IP2, Pos. 28). Daraus kann ein *unternehmensnaher Einfluss* auf die Rider vermutet werden, sofern der RS zur In-Group gehört. Die Problematik einer Kohäsion zwischen RS und Ridern wird in Kapitel 5.3.5 vertieft.

5.2.6 Distanz zu Rider Supervisor (F6)

IP5 erzählte im Interview, dass *große Warenhäuser* dazu führten, dass die Kohäsion unter den Ridern nachlasse, „weil ab einer gewissen Größe, wird es halt anonym“ (IP5, Pos. 59). Auch IP10 berichtete von diesem Phänomen, wo das größere der beiden Warenhäuser weniger Platz für sozialen Umgang bot (Pos. 12). Doch interessanterweise wurde eine kleinteiligere Differenzierung von solidarischen Gruppen beschrieben. Es gäbe mehrere In-Groups und Out-Groups vor allem in den großen Warenhäusern Berlins (IP5, Pos. 59, 64), sodass Rider ausschließlich andere Rider als gruppenzugehörig betrachteten (IP10, Pos. 106) und eine „Kluft“ zwischen Rider, Picker und RS vorherrschte (IP5, Pos. 115). Diese Ansicht teilte auch IP7: „Honestly, the riders are one group and the people inside the warehouse are another group“ (Pos. 18). Durch die Ausdifferenzierung der Gruppen in großen Warenhäusern, scheinen RS weniger Einfluss auf die Rider zu haben (mehr dazu in Kap. 5.3.6). In den großen Warenhäusern Berlins fehle der „Social Glue“, der die Rider mit anderen Berufsgruppen im Warenhaus vereine:

Hier war es dann aber teilweise so: ‚Ja, ihr [die RS] seid ja auch corporate‘. Da gibt es eine krassere Kluft. Ich glaube die Leute sind hier [in Berlin] deswegen schon mehr bereit auch auf die Straße zu gehen, weil es diesen Social Glue nicht so gibt. (IP5, Pos. 115)

5.3 Hemmende Faktoren für Solidarität

Die dritte Forschungsfrage beschäftigt sich mit hemmenden Faktoren der Solidarität unter den Gorillas-Ridern. Die Ergebnisse der Interviews zu den Hindernissen sind in Tabelle 4 aufgelistet und werden im folgenden Kapitel ausgeführt.

Tabelle 5: *Hindernisse der Solidarität*

	Hindernisse:
H1	Hohe Fluktuation
H2	Heterogene Prioritäten der Ridderschaft
H3	Gegenmaßnahmen des Unternehmens
H4	Unsicherheit
H5	Fehlende Führungspersönlichkeiten
H6	Zwischenmenschliche Auseinandersetzungen

Quelle: Eigene Darstellung.

5.3.1 Hohe Fluktuation (H1)

Als größter hemmender Faktor der Solidarität wurde in den Gesprächen die hohe Fluktuation genannt. Der ständige Wechsel der Kolleg*innen schränkt die Entwicklung längerfristiger Beziehungen zwischen den Ridern ein. Zudem fehlt den frisch Angestellten die Arbeitserfahrung und das Wissen über historische Entwicklungen:

This job has a high fluctuation regarding to employment. So, when I started to work, I can say out of ten, 8 persons left the company. People left the company, changed the job, or were fired. This always brings new people in the workplace, always non-stop [...], so therefor it is always changing. And it's so hard as a challenge to keep up solidarity and keep unity between the workers in this type of jobs. [...] And telling them, reaching them, seeing them - it's a huge challenge. Because new workers don't know the conditions. New workers do not understand the conditions. [...] The person didn't get a bad pay slip, the person didn't get injured, the person did not ride these bikes, they can't compare. Or they can't say something on that. So, it creates this challenge for people who have this labor perspective, to create solidarity between each other. (IP2, Pos. 64)

Der Eindruck, dass neue Rider weniger Verständnis für die Problematiken mitbringen, wurde von IP9 unterstrichen. Aufgrund ihrer relativ kurzen Anstellung und wenig Berufserfahrung konnte sie nicht beurteilen, ob die Arbeitsbedingungen bei Gorillas gut oder schlecht sind (IP9, 36). Viele der neuen Rider verlassen das Unternehmen nach wenigen Wochen wieder, wodurch der Zusammenhalt leidet (IP3, Pos. 16; IP7, Pos. 14; IP11, Pos. 24). Zusätzlich stellt Gorillas Zenjobber¹⁰ an, um Lücken in der eigenen Personaldecke zu füllen (IP2, 14). Zenjobber verdienen mehr Grundgehalt (13,5€) (IP8, Pos. 90) und können sich ihre Schichten frei aussuchen (Pos. 38). Allerdings bekommen sie keine Trinkgelder (Pos. 32). IP8, der selbst ein Zenjobber ist, berichtete davon, dass er von der Stammebelegschaft immer gut aufgenommen wurde (Pos. 40), jedoch gingen diese Beziehung nicht über die Arbeit hinaus (Pos. 54). IP11 bestätigte diese Ansicht, indem er betonte, dass Zenjobber nicht zur „Familie“ gehören (Pos. 80). Als ein weiterer Grund für die hohe Fluktuation wurden die befristeten *Arbeitsverträge* mit einem halben Jahr Probezeit (s. Kap. 5.1.1) genannt. Die Rider können so nicht nur unkomplizierter entlassen werden, sondern können auch selbst schneller die Exit-Option ziehen.

5.3.2 Heterogene Prioritäten der Ridderschaft (H2)

So heterogen wie die Ridderschaft beschrieben wurde (IP6, Pos. 90), so heterogen sind ihre *Interessen*. IP5 beschrieb unterschiedliche Rider-Typen, die alle unterschiedlichen Interessen folgen:

Es gibt diese Leute, die ich machen das, weil es ein Job ist, der eine niederschwelliger Eintrittsbarriere hat. Die machen das einfach, weil es Kohle gibt. Dann gibt es Leute, und ich glaube so hat das auch alles angefangen, die das cool finden, für das Fahrradfahren Geld zu bekommen -

¹⁰ Zenjob ist eine Plattform, die ähnlich wie Zeitarbeitsfirmen, den Mittelmann zwischen Beschäftigten und Gorillas schließt.

also die Radfreaks. Dann gibt es diese [...] Gamification-Nerds halt, die das einfach als Challenge sehen. (IP5, Pos. 53)

All diese genannten Typen haben als Kernmotivation das Geldverdienen. Das wurde ebenso von den Aussagen der anderen IP gestützt, weil die Mehrheit von ihnen aus dem Grund der niedrigen Eintrittsbarriere und dem schnellen Einstellungsprozess bei den Gorillas angefangen haben (IP3, Pos. 4; IP4, Pos. 8; IP9, Pos. 4). Die Notwendigkeit Geld zu verdienen stand für die meisten im Vordergrund (IP1, Pos.54; IP3, Pos. 10, 28; IP11, Pos.2) und die angestrebte Dauer der Anstellung war beschränkt. So berichtete IP7: “A lot of people that were in Gorillas were working only for the holiday or for a few months and it's not something that they will be thinking about (in the future)” (Pos. 48). IP4 gab zu: „I think I stayed longer, than I was expecting” (Pos. 2). IP7 ergänzte ein paar Sätze später den Aspekt der Gleichgültigkeit, der mit der Einstufung des Rider-Jobs als Nebenjob einhergeht: “Yes, I think it's more because they don't plan to stay long in the company. They don't care” (Pos. 50). IP10 berichtete ebenfalls, dass viele nicht bei den Gorillas bleiben wollen (IP10, Pos. 46). Für manche Rider war es die einzige Arbeitsalternative aufgrund fehlender Sprachkenntnisse (IP2, Pos. 2; IP3, Pos. 2; IP4, Pos. 2; IP6, Pos. 2; IP9, Pos. 2). Zudem kamen viele Beschäftigte hinzu, die wegen der Pandemie in ihren alten Berufen nicht mehr arbeiten konnten (IP7, Pos. 12). IP2 fasste die Gedankenwelt der meisten so zusammen: “They don't want to be involved, because they don't think that this is their lifetime job, this is not their main job. It's a temporary job until they find their path in Germany” (Pos. 86).

Die unterschiedlichen Prioritäten führten zu *unterschiedlichen Verhaltensweisen*, die den Zusammenhalt der Rider-Gemeinschaft belastet. Das schilderte IP5 folgendermaßen:

Und irgendwann, das habe ich ja vorher gemeint, kristallisieren sich die Leute raus, die halt da sind und dann die ganze Zeit irgendwo rauchen oder sich drücken oder sowas. Social Loafing nennt man das glaube ich. [...] Und dann gibt es noch diese krassen Overperformer, davon gibt es dann eins, zwei, drei, so Freaks quasi, pro Warehouse. (Pos. 39)

Passend zu der Charakterisierung eines Rider-Typs als Overperformer, war IP3 sehr auf seine Leistung fixiert und ließ sich durch ein Gefühl der Konkurrenz leiten. Sein Ziel war es, so viel Geld wie möglich in so kurzer Zeit wie nötig zu verdienen. Außerdem wünschte er sich mehr Wertschätzung und eine offizielle Leistungstabelle im Warenhaus (IP3, Pos. 66). Er verstand sich als Teil des Teams, aber am Ende des Tages war er zum Arbeiten da und nicht um sich zu sozialisieren oder gar zu streiken (IP3, Pos. 58).

Zu den individuellen Prioritäten zeigte sich zudem *fehlende kollektive Orientierung*. Auf Fragen bezüglich des BR offenbarten einige IP, dass sie sich nicht mit den Interessen und Ansichten des BR identifizieren würden (IP3, Pos. 46; IP4, Pos.38; IP6, Pos.58). Das eindrücklichste Beispiel für solch eine kritische Wahrnehmung der BR-Arbeit wurde von IP4 gegeben:

And I was also a bit upset at a lot of people from the workers' council. In this case people from my warehouse. They were the ones that did not represent us, because they were doing nothing, basically. They only came to the warehouse to complain about everything. (Pos. 38)

Andere IP sprach dem BR die Kompetenz ab, weil die Anforderungen an die BR-Arbeit zu formell für das Gremium seien (IP5, Pos. 93). An Standorten außerhalb Berlins, wo es zum Zeitpunkt der Erhebung keinen BR gibt, kam es vor, dass die Institution des BR den IP gar nicht bekannt war (IP11, Pos. 46; IP9, Pos. 88). Die gewerkschaftliche Organisation wurde insgesamt als verbesserungswürdig beschrieben. Abgesehen von IP2 konnte unter den Befragten kein Gewerkschaftsmitglied identifiziert werden und einige IP gaben zu verstehen, dass Gewerkschaften in ihrem Arbeitsalltag keine Rolle spielen (IP4, Pos. 42; IP8, Pos. 74; IP9, Pos. 92; IP11, Pos. 50).

5.3.3 Gegenmaßnahmen des Unternehmens (H3)

Es zeigte sich, dass Maßnahmen des Unternehmens die Solidarität untergraben konnten. Eine Maßnahme, die von mehreren IP erwähnt wurde, war die *Versetzung*. Es wurden engagierte Rider, die beispielsweise an Streiks teilgenommen hatten oder Teil des Wahlvorstands des BR waren, aus ihrem Warenhaus versetzt (IP4, Pos. 34; IP9, 100): „As we said, they are trying union-busting, they're trying to divide. They even exiled the members of the workers' council and the election board to the warehouses most far away” (IP2, Pos. 88-90). IP2 behauptete im Interview, dass diese Maßnahme zum Ziel hat, die Rider zu isolieren sowie die Organisation der Rider und Solidarität innerhalb der Warenhäuser vorzubeugen (Pos. 150). IP10 bestätigt die Berichte und erzählte von einer Beförderung, die eine Versetzung zur Folge hatte (Pos. 19). Nachdem er in einem Gespräch gesagt bekam, dass das Management sich vor seinem Engagement fürchtete und man froh gewesen sei, dass es letztendlich keine Organisierung der Rider wie in Berlin zur Folge hatte (Pos. 21), kam er auf den Gedanken, dass er gezielt in ein anderes Warenhaus versetzt wurde:

I think they probably did change my warehouse because of this reason. Because I was mainly focused on the [Bezirk 8] warehouse, and I knew all the riders. I knew everything around [Bezirk 8]. I felt like it was my warehouse because I was there when they opened it. [...] But when I was offered this Captain Rider position, I was offered it in a different warehouse. In a warehouse where no one knew me. You know, I was a stranger to all the riders, so I lost all the respect and all the knowledge and all the leadership skills, that I have gained in [Bezirk 8]. (IP10, Pos.23)

Neben Versetzungen wurden auch *Entlassungen* zum Mittel, die auf Grundlage des Leistungsprofilings (IP6, Pos. 80) oder wegen des Verhaltens (z.B. Forderungen) der betroffenen Rider ausgesprochen wurden (IP2, Pos. 34). Teil dieser Hire & Fire-Strategie sei es auch, Verträge nach einem Jahr auslaufen zu lassen, was vor allem für BR-Mitglieder, denen nicht gekündigt werden kann, die Strategie der Wahl darstelle (IP2, Pos. 110).

Der bereits angesprochene *Bonus* war ebenso eine Maßnahme, die den Ridern zwar gefallen hat, aber Konkurrenz zwischen den Ridern schuf und sie dazu antrieb sich stärker zu belasten gegebenenfalls zu überlasten (IP11, Pos. 28). Obwohl der Wettkampf als freundschaftlich und nicht böse beschrieben wurde (IP1, Pos. 82; IP7, Pos.22), erwähnte IP11 in dem Zusammenhang, dass immer mehr Rider eine rein monetäre Wettkampfeinstellung etabliert haben und es an Solidarität fehlt:

At the beginning it was really, really nice, I can say. But like you said, the solidarity was really good. Everyone helped each other. But in the course of time, I think it changed to more like everyone being greedy. (Pos. 22)

IP4 bezeichnete den Bonus als eine Masche, die die Rider dazu bringen sollte, noch härter zu arbeiten und verglich die Arbeit mit Sklaverei: „This is slavery, you know“ (IP4, Pos. 32). Es wurde ebenso beschrieben, wie die Anweisungen des RS missachtet wurde, um so viele Bestellungen wie möglich zu übernehmen (IP4, Pos. 28). Zudem ist es seit der Erhöhung des Festgehältes schwieriger geworden, eine große Differenz zwischen dem Fahrtenbonus und dem Festgehalt zu erreichen (IP7, Pos. 6), was wiederum einen höheren Druck auf diejenigen erzeugte, die auf den Bonus aus sind.

Neben den Versetzungen und Entlassungen schilderte IP2 einige weitere Fälle von Handlungen, die dem *Union Busting* zugeordnet werden können. Es wurde diverse Vorwürfe der *Verhinderung der betrieblichen Mitbestimmung* erhoben, die zum Ziel hatten, die Gründung des BR und seine spätere Arbeit zu beeinflussen bzw. zu verlangsamen. So wurde laut IP7 zunächst eine Person entlassen, nachdem sie einen BR gründen wollte (Pos. 135), doch sie wurde wieder angestellt, nachdem die Entlassung über WhatsApp-Gruppen verbreitet wurde und die Rider des Warenhauses protestierten (Pos. 137). Später schickte Gorillas leitende Angestellte zur BR-Wahl, mit der Absicht unternehmensnahe Beschäftigte in den BR einzuschleusen. In Zusammenarbeit mit den Vertrauensleuten der Gewerkschaft NGG konnte das verhindert werden (Pos. 72). Ebenso änderte das Unternehmen das Geschäftsmodell, sodass die Warenhäuser in Berlin in einzelne Franchise-Unternehmen umgewandelt wurden, damit die BR-Wahl verlangsamt (Pos. 66) oder im besten Fall für ungültig erklärt werden konnte (Pos. 72). Auch nach der Wahl des BR führte das Unternehmen die Strategie der Behinderung der BR-Arbeit weiter, indem sie den BR anklagten (Pos. 104). Weitere Handlungen zur Verlangsamung der BR-Arbeit, die berichtet wurden, waren verspätete Antworten (Pos. 96) oder die Verweigerung von Zahlungen (beispielsweise für die Fortbildungskosten und den Bürobedarf der BR-Mitglieder) (Pos. 100-102). Insgesamt gab es keine Kooperation: „The company is using every level of not cooperating“ (Pos. 102). Außerdem beschrieb IP2, dass das Unternehmen die BR-Mitglieder einschüchtere: “We are talking about the threat of jail time to a person who wanted to achieve better conditions. The person is threatened by the company to go to jail. This is official“ (Pos. 146).

5.3.4 Unsicherheit (H4)

Zunächst ergibt sich Unsicherheit aus *befristeten Verträgen* (1 Jahr) mit einer maximalen Probezeit von sechs Monaten. Gerade für ausländische Rider stellt diese Unsicherheit ein Problem dar – besonders bei der Wohnungssuche in Berlin: „The contract is limited to one year and six months’ probation. One year contract, especially in Germany, is so dangerous because you cannot get an apartment with that“ (IP2, Pos. 34). Einige Rider sind von Visa-Regularien abhängig, wodurch die Aufenthaltserlaubnis an den Arbeitsplatz gekoppelt ist. Das verstärkt ihre Unsicherheit und die Abhängigkeit vom Arbeitsplatz (ebd.). Dazu schilderte IP2, wie die Bereitschaft sich für das Eigeninteresse einzusetzen gering ist, weil man nicht damit rechnet, lange im Unternehmen zu sein (Pos. 86).

In den Interviews zeigte sich, dass das Handeln einiger Rider durch die *Unsicherheit den Job zu verlieren* beeinflusst wurde. Diese Wahrnehmung wurde durch das Verhalten des Unternehmens, z.B. durch die Hire & Fire-Politik, gefördert. Außerdem stellte sich heraus, dass das Exempel, das an streikenden Ridern im Sommer 2021 statuiert wurde, die Rider bundesweit abschreckte. So berichtete IP10, dass ihn das Erleben der Entlassungen in Berlin vor kollektiven Handlungen abgehalten hat (Pos. 38). Das Betriebsklima kann guten Gewissens als unruhig bezeichnet werden, weil sich der CEO teilweise unberechenbar und unverhältnismäßig verhält. Anschaulich wird dieser Umstand anhand eines Gerüchts, dass niemand es wage den CEO über die Arbeitssoftware anzuschreiben, weil sonst die Kündigung sicher sei (IP5, Pos. 89).

5.3.5 Fehlende Führungspersönlichkeiten (H5)

Mit Führungspersönlichkeiten sind keine leitenden Angestellten gemeint, sondern Anführer*innen im Sinne der MT von Kelly. Viele IP berichteten, dass es *keine Anführer*innen* unter den Ridern gibt, sondern dass alle auf der gleichen hierarchischen Ebene stehen (IP2, Pos.94; IP4, Pos. 84; IP5, Pos.61; IP9, Pos.82). IP7 zeigte auf, dass es im Sommer 2021 noch viele solcher Anführer*innen gab. Mittlerweile seien es jedoch vor allem die BR-Mitglieder, die in manchen Warenhäusern die Führungsrolle übernehmen würden (IP7, Pos. 34). Jedoch stellten sich zwei IP selbst als Führungspersönlichkeiten heraus. Ein IP kennt sich als BR-Mitglied mit den Problemen am Arbeitsplatz aus, ist unter den Ridern gut vernetzt und wird von vielen bei Problemen kontaktiert. Ein IP gründete eine WhatsApp-Gruppe als Reaktion auf eine steigende Zahl an Unfällen. Obwohl sich seine Gruppe bloß auf die Ursachen von Unfällen konzentrierte und nicht per se gegen die Arbeitsbedingungen im Allgemeinen, wurde er von engagierten Ridern kontaktiert - in der Hoffnung, dass er sie bei der Selbstorganisation unterstütze: "Hey, we are not very happy with Gorillas, we want to unionize. We know that you started these groups, so maybe you have a bit more of an input" (IP10, Pos. 38). Obwohl dieses Anliegen im Endeffekt scheiterte, zeigte er, dass er eine Vorstellung von einer Riderkollektivierung über die Unternehmensgrenzen hinaus hat. Damit ziele er auf bessere Rechte für alle Rider ab, anstatt nur in den einzelnen Unternehmen die Arbeitsbedingungen punktuell anzufechten (ebd., Pos.40).

Abgesehen von diesen Aussagen konnten keine Hinweise auf Anführer*innen innerhalb der Ridderschaft identifiziert werden. Allerdings wurde häufig von einem *positiven Verhältnis zwischen den Ridern und dem RS* berichtet (IP1, Pos. 66; IP2, Pos. 22; IP3, Pos. 24; IP4, Pos.76; IP7, Pos.12; IP8, Pos. 48; IP11, Pos.80). So bewertete IP4 die Beziehung zwischen Rider und Supervisor: „So good. Like equal to equal, absolutely“ (IP4, Pos. 76). Interessanterweise spielten die RS in den Interviews eine entscheidende Rolle für den Zusammenhalt und die Stimmung im Warenhaus. Sie waren immerhin selbst Rider und irgendwann in die Position des RS aufgestiegen. Beliebte und engagierte RS können laut IP5 die Motivation und das Teamwork positiv beeinflussen (IP5, Pos. 18). Wenn sie eine Arbeitsumgebung zuließen, in der offen kommuniziert werden konnte, stärkte das den Zusammenhalt der Rider. IP10, der bereits in mehreren Warenhäusern gearbeitet hatte, berichtete:

The energy and the vibes in [Bezirk 9] were much better. I guess because of the manager at the time. He started as a rider, and he climbed the ladder and now he was a manager at that time and so I think that's why everyone was very supportive towards one another. (Pos. 35)

IP9 konnte berichten, dass RS sogar in Diskussionen über Arbeitsbedingungen und Lohn einbezogen wurden (Pos. 44). IP6 bestätigte diese Auffassung aus seiner Sicht als RS: "In general, my relationship with the riders is good. We are more like friends and family, it's nice hanging out" (Pos. 16). Dabei ist es fraglich, ob RS im Sinne der Rider oder eher im Sinne des Unternehmens handeln. IP2 charakterisierte RS als unternehmensfreundlich, weil sie sich Aufstiegschancen erhoffen (IP2, Pos. 28).

Bei fehlenden Führungspersönlichkeiten aus der Riderschaft selbst, ist es denkbar, dass die RS eine Führungsrolle übernehmen und so die Rider beeinflussen. Diese Überlegung wurde in einer Anekdote erkennbar. IP6 berichtete beispielhaft aus der Sicht eines RS, wie er fehlende Führungsfähigkeit und Organisation bei einer Arbeiterin beobachtete, die einen Streik anstoßen wollte und damit in seinem Warenhaus scheiterte:

So, I went to her afterwards and I talked to her, and I was saying: 'What you are doing is not wrong. I don't think that the people are following you. You need to organize it properly. [...] To be a leader you just cannot claim to be leader, you need to show it beforehand'. (Pos. 54)

Auch wenn IP6 in diesem Fall nicht eigenhändig den Streik verhinderte, so offenbarte er Führungsfähigkeiten und deutete an, dass „seine Rider“ (Pos. 54) nicht so denken, wie die Streikwilligen. Zudem zeigte IP6 als RS immer wieder Verständnis dem Unternehmen gegenüber. Für Entlassungen zeigte er Verständnis aufgrund des Fehlverhaltens der Rider (Pos. 61, 78) und verteidigte zudem die Änderung des Schichtvergabesystems (hin zu weniger Flexibilität) mit unternehmerischen Zwängen: „So, the company had to change because if the most orders come in on a weekend, but nobody wants to work on a weekend, how are you going to do it?“ (IP6, Pos. 62). Außerdem seien die Probleme mit den Fahrrädern aufgrund des hohen Bedarfs und des schlechten Angebots für eine längere Zeit nicht behoben worden. Das Unternehmen höre nicht weg, es brauche nur Zeit für die Problemlösung (Pos. 74). Er offenbarte zudem eine kritische Sicht auf das GWC, sodass er dem GWC zwar zugestand, dass es das Management beeinflussen konnte, aber er sei nicht beeindruckt davon, wie das GWC die Probleme angehe. Sie seien zu einseitig in ihrer Betrachtung der Umstände. Sie würden die Produktivität vernachlässigen (IP6, Pos. 58).

5.3.6 Zwischenmenschliche Auseinandersetzungen (H6)

Zwischenmenschliche Auseinandersetzungen gibt es in den meisten Beziehungen unter Menschen. Wenn sich Rider überwerfen, wird es zu einem Hemmnis für die Solidarität. Konflikte, die in den Interviews erwähnt wurden, waren *rauchende Kolleg*innen*, die sich in den ungünstigsten Situationen eine Zigarettenpause gönnen (IP4, Pos. 28; IP5, Pos. 39), *Beziehungsdramen* (IP10, Pos. 29) und vor allem *Rider, die weniger arbeiteten* (IP3, Pos. 38, 60). So sagte IP4:

And then I also thought that it was super unfair that there was not much personal control. For example, it was always the same people who were doing basically nothing, nothing! And it was always the same people. Some people were working more than the others. (Pos. 32)

Solche Vorwürfe wurden in Warenhäusern erhoben, in denen ein hoher Druck herrschte. Doch traten auch Probleme auf, wenn es zu wenig zu tun gab: “We have too many riders now. [...] First of all, no order is incoming and second of all, when one order comes, people are going to fight over it” (IP10, Pos. 29). Gelegentlich müssen Rider den ungeliebten Job des Pickers übernehmen, wenn zu viele Rider auf zu wenig Bestellungen kommen (IP10, Pos. 42), wodurch Konkurrenz entsteht. IP4 schilderte einen Fall, der gut beschreibt, wie *moralische Sanktionierung* die Solidarität unter den Ridern schwächen kann. Sie wurde von einem engagierten Kollegen unter Druck gesetzt. Er wollte, dass sie sich für den BR aufstellen lässt. Er warf ihr dann Gleichgültigkeit vor als sie ablehnte. Dieser Konflikt führte dazu, dass sie sich dafür entschied, die BR-Mitglieder möglichst zu meiden (IP4, Pos. 62-66). Außerdem bemängelte sie mangelhafte Reinlichkeit der anderen Rider und die strategische Vermeidung der letzten Lieferung des Tages als alltägliche unsolidarische Handlung mancher Rider, die die Kohäsion im Warenhaus auf eine Probe stellt:

For example, the last orders at twelve, there was always the same people that had to take them. [...] There were always some people that were never doing this. So, this is not being solidary to your companions. And also like for example the kitchen was always dirty. And somebody always had to clean it when it would be much easier, if everybody prepares something, eats it and cleans it afterwards. And that's it, this is solidarity for me. (IP4, Pos. 68)

5.4 Rahmenbedingungen für kollektives Handeln

Um die vierte Forschungsfrage zu beantworten, wurden die folgenden vier Kategorien nach der MT von Kelly gebildet. Sie orientieren sich am feinen theoretischen Rahmen, der die Bildung der Interessen der Rider in den Fokus stellt (s. Abb. 3). Denn ein gemeinsames Interesse durch wahrgenommene Ungerechtigkeiten ist nach Kelly die Basis für kollektives Handeln (s. Kap. 3.2). Die Kategorien, die nun vorgestellt werden, sind in Tabelle 6 zusammengefasst.

Tabelle 6: *Rahmenbedingungen für kollektives Handeln unter den Ridern der Gorillas*

	Rahmenbedingungen für kollektives Handeln
G1	Nicht wahrgenommene Ungerechtigkeiten
G2	Keine Einflussmöglichkeiten
G3	Heterogene Riderschaft
G4	Unklare Attribution

Quelle: Eigene Darstellung.

5.4.1 Nicht wahrgenommene Ungerechtigkeiten (G1)

Kelly vertritt die These, dass der Grad der wahrgenommenen Ungerechtigkeit, den Beschäftigte wahrnehmen, der Kernfaktor für eine Mobilisierung ist. In den Interviews wurde zwar von

vielen Problemen berichtet, die die Rider bei ihrer Arbeit haben (s. Kap. 5.2.1), aber die Einschätzung, dass diese Umstände Ungerechtigkeiten sind, die dem Management zuzuschreiben sind, wurde von der Mehrheit der IP nicht geteilt. Ein Großteil der IP würde den *Job weiterempfehlen* (IP1, Pos. 8; IP9, Pos. 102) oder sie haben ihn bereits schon einmal weiterempfohlen (IP6, Pos. 84; IP11, Pos. 72). Auffällig hierbei ist die Einschränkung der Empfehlung durch bestimmte Bedingungen, wie zeitliche Begrenzung oder die *Einstufung als Studenten- oder Nebenjob* (IP7, Pos. 74). Nach Auffassung von IP3 sei der Rider-Job eine gute Wahl, vor allem wenn *keine Deutschkenntnisse* vorhanden sind (Pos. 92). Für einen Vollzeitjob wurde die Rider-Arbeit jedoch nicht empfohlen. Die Zufriedenheit unter den Befragten zeigte sich in Anbetracht der Geschichte kollektiver Maßnahmen im Unternehmen, also als unerwartet hoch. An dieser Stelle könnte sich den Lesenden der Eindruck aufdrängen, dass die ausführlich geschilderten Beschwerden der IP (s. Kap. 5.2.1) im Gegensatz zu der soeben geschilderten hohen Zufriedenheit stehen. Allerdings handelte es sich hierbei um heterogene Bewertungen der IP in Bezug auf Arbeitsbedingungen, Beschwerden und Ungerechtigkeit. In den Interviews wurden nicht nur negative, sondern auch *positive Aspekte der Riderarbeit* geschildert. IP9 beschrieb beispielsweise, dass sie positiv überrascht war, weil die Arbeitsbedingungen tatsächlich so gut seien, wie sie beworben wurden (Pos. 8).

Als positive Faktoren der Rider-Arbeit wurden häufig „*Benefits*“ genannt, die die Gorillas den Beschäftigten in den Warenhäusern bot. Kostenlose Hygieneprodukte für Frauen (IP9, Pos. 28), kostenlose Nahrungsmittel aus dem Warenlager (IP4, Pos. 24; IP5, Pos. 20), die in einer Küche zubereitet und gelagert werden konnten (IP4, Pos. 26) sowie ein DEKRA-Training für Straßensicherheit (IP10, Pos. 15). Viele IP empfanden Dankbarkeit für die Ausrüstung, die sie bekamen und erwarteten keine hohen Standards (IP4, Pos.14; IP7, Pos. 12; IP8, Pos. 16; IP9, Pos. 28). Die *gute Atmosphäre unter den Ridern* wurde ebenfalls als positiver Aspekt genannt (IP4, Pos.24; Kap. 5.1.2). Außerdem wurde von IP9 berichtet, dass in den Warenhäusern ihrer Stadt die Räder zügig repariert werden und niemand mit kaputten Rädern fahren müsse (IP9, Pos. 28). Die Schichtvergabe wurde teilweise als flexibel wahrgenommen: “I just find it pretty great because for now everything I requested, I got it” (IP9, Pos. 18). In Bezug auf hohe Arbeitsbelastung wurde stellenweise auch kein besonders hoher Druck aufgrund des 10-Minuten-Versprechens attestiert (IP1, Pos. 128; IP3, Pos.34). Einige IP verglichen Gorillas mit anderen Lieferdiensten, deren Arbeitsbedingungen vor einigen Jahren noch prekärer waren. So wurde von einigen IP keine branchenuntypische technische Überwachung wahrgenommen:

But in Lieferando they also tracked you. In Lieferando, they also knew where you were exactly, at Foodora it was the same as well. So, I think, it's normal in that delivery system to track the rider. (IP10, Pos. 11)

Einige IP bewerteten die *Überwachung als nicht belastend*, weil sie sich damit sicherer fühlten (IP9, Pos. 24; IP10, Pos. 13). Es wurden zudem *Vergleichsmuster* erkannt, die zu einer positiven Einschätzung der Rider-Arbeit bei den Gorillas führte. Dadurch, dass Gorillas-Warenhäuser einen Lieferradius von in der Regel 2,5 km haben (schnelle Lieferzeiten, höheres Trinkgeld, zentraler Aufenthaltsort), wird dieser Job als besser empfunden im Vergleich zu Plattformlieferunternehmen ohne zentralen Treffpunkt (IP3, Pos.4, Pos. 90; IP4, Pos. 98; IP5, Pos. 123; IP10, Pos. 7). Andere verglichen die Arbeitsbeziehung mit denen der Picker und

kamen zu dem Ergebnis, dass die Rider-Arbeit weniger prekär sei (IP4, Pos. 94). So behauptete IP10, dass der nächste Streik bei den Gorillas eher von Pickern durchgeführt werden würde als von Ridern (IP10, Pos. 42). Wieder andere setzten die Arbeitsbedingungen mit denen in ihrem Heimatland in Beziehung: „And then for me being from a country like India, riding in Berlin is really safe” (IP6, Pos. 88). Das könnte ein Grund dafür sein, dass IP1 als Inder keinerlei Probleme auf der Arbeit wahrnahm (IP1, Pos. 110).

Die *Wahrnehmung, dass keine Ungerechtigkeiten* in der Rider-Arbeit auftreten, fiel in den Erklärungen von IP8 auf: „If there was exploitation, the riders would become resentful, and they would strike as well. But nothing like that is going on in the present” (Pos. 84) und IP10: „I don't think the working conditions are bad enough for us to strike” (Pos. 42). IP11 ergänzte, dass Gorillas die Arbeitsbedingungen seit dem Streik verbessert habe und deswegen mittlerweile keine Bereitschaft mehr für kollektives Handeln bestünde:

At the beginning, if you had one big order, only one should take the order. So, he was getting more of a bonus from it. But now they changed it to that if somebody is accompanying him, both of them get the order. And the tips will also be shared. So, they are making small innovations in Gorillas. At the start, there was a lot of problems, but they figured it out, I think. (Pos. 66)

In den Interviews zeigte sich eine große Anzahl an IP, die keine große Ungerechtigkeit verspürten und diesen Job hauptsächlich als Nebenjob ausführten. Dieser Abschnitt schließt mit einem Zitat von IP4, die zwar von einigen Problemen berichtete, aber dennoch ein positives Fazit zog, das beispielhaft für die meisten IP in dieser Befragung steht:

I have to say that after focusing on things that are not good, that in general it was great. I had so much fun. It was very nice ten months. I felt super respected by my colleagues, and I felt good in the company because I also didn't want to get more involved and I didn't try to change things, this is why I was okay. (IP4, Pos. 96)

5.4.2 Fehlender Einfluss (G2)

Die meisten Rider vertraten die Ansicht, dass sie keinen Einfluss auf ihre Arbeitsbedingungen haben (IP7, Pos. 38): „Im Endeffekt hatte ich nicht das Gefühl, dass man da wirklich krass viel bewegen kann. Als Rider bist du halt ein kleiner Footsoldier“ (IP5, Pos. 103). Am Anfang hätten Rider noch mehr Einfluss gehabt (IP2, Pos. 88; IP5, Pos. 103; IP10, Pos. 44). So beschrieb IP10:

You had the moment, you had the excitement, you had the willingness to do something about it. So, a lot of people got engaged with trying to improve warehouses, trying to improve orders systems or trying to improve even the toilet. (IP10, Pos. 44)

IP10 erklärte den *Streik in Berlin und die Entlassungen* als einen Wendepunkt. Vorher wäre er engagierter gewesen. Doch der Streik habe vor allem Entlassungen und neue Kolleg*innen zur Folge gehabt, aber keine Verbesserungen der Bedingungen (IP4, Pos. 52). Deswegen habe er sich nach dem Streik nicht mehr so sehr eingebracht, wie vorher (Pos. 44). Selbst IP6 als RS berichtete davon, dass er den Job aufgegeben habe, weil er keine Möglichkeit hatte Einfluss zu

nehmen (IP6, Pos. 84). Er ergänzte, dass die Rider dementsprechend auch keine Möglichkeiten haben, Veränderungen in ihrem Interesse zu erreichen: „And even when they want to say something, they don't know where to go. Their point of contact is basically first of all me and then the warehouse manager” (IP6, Pos.30).

Gorillas bemühte sich nach den Streiks durch regelmäßige E-Mails mit Umfragen und Informationen, die Rider einzubeziehen (IP10, Pos. 48). Allerdings wertete IP4 diese *Kommunikation der Gorillas als belanglos*. Diese E-Mails hätten lediglich die Funktion, den Ridern das Gefühl zu geben, sie hätten Einfluss auf die zukünftige Ausgestaltung der Arbeitsbedingungen. Aber nichts von dem, was von Bedeutung wäre, wie pünktliche Lohnauszahlung und bessere Schichtvergabe, wäre je angegangen worden (Pos. 60). Sie unterstellte somit dem Unternehmen ein Scheininteresse und folgerte daraus, dass die Rider „nothing at all“ (Pos. 58) ändern könnten. Auch IP3, der eigentlich ein positives Bild des Unternehmens kommunizierte, beantwortete die Frage nach Handlungsmöglichkeiten der Rider mit einem simplen und schnellen „No“ (IP3, Pos. 62). IP2 ergänzte darüber hinaus, dass die wichtigen übergeordneten Änderungen in der Politik gemacht werden müssten (Pos. 114).

5.4.3 Heterogene Riderschaft (G3)

Die Riderschaft stellte sich in den Interviews als sehr heterogen heraus. Es zeigten sich *konflikt-aversive Rider-Typen*, und *kritische Rider-Typen*.

Konflikt-aversive Rider-Typen sind zum einen die sehr engagierten „*Overperformer*“, bei denen das Geldverdienen im Vordergrund steht und die Gemeinschaft zweitrangig ist (IP3, Pos. 42). Zum anderen zeigten sich noch die *Gleichgültigen*, die den Job nur als zwischenzeitlichen Nebenjob ansahen, den sie so problemlos wie möglich erledigen wollen (IP1, Pos. 54). Auch die *zufriedenen Rider* signalisierten kein Interesse an einem Konflikt. Und der letzte aversive Typ stellt der *verunsicherte Rider* dar, der von seiner Arbeit abhängig ist und deswegen versucht keine Entlassungsgründe zu bieten (IP2, Pos. 86). Bei den ersten beiden Rider-Typen ist im Zweifel eine Exit-Option naheliegender als ein Streik. So berichtete IP4: “I have never been a person to strike. I told you, if I don't feel good in a place and the energy doesn't have the frequency I have, I just leave” (IP4, Pos. 52). Auch IP3 erwähnte, dass er jederzeit den Job wechseln kann, sobald es ihm nicht mehr gefällt: „Or otherwise, I am going to leave because if I manage to learn German, I will find a better job” (IP3, Pos. 78).

Der kritische Typ könnte als ein Ideologe beschrieben werden, der eine gewisse politische Einstellung mitbringt und sich für Rechte der Beschäftigten einsetzt. Manchmal liegt sogar eine Gewerkschaftsmitgliedschaft vor (IP2, Pos. 76; IP7, Pos. 32). Der gewerkschaftliche Organisationsgrad der Rider war sehr gering. In Berlin waren nur wenige Rider Mitglied einer Gewerkschaft (IP7, Pos. 58). IP10 berichtete, dass er in Hamburg keinen einzigen Rider kenne, der gewerkschaftlich organisiert sei (Pos. 52). In den Interviews zeigte sich insgesamt, dass Gewerkschaften für die meisten Rider in ihrem Arbeitsalltag keine Rolle spielen (IP4, Pos. 42; IP8, Pos. 74; IP9, Pos. 92; IP11, Pos. 50). IP2 erklärte das damit, dass die Rider Angst vor Repressionen hätten, vor allem die verunsicherten Rider: „So being a member of Union is a huge fear among people as well“ (IP2, Pos. 86).

Während die konflikt-aversiven Rider-Typen aus verschiedenen Gründen Vermeidungsstrategien verfolgen, suchen kritische Rider-Typen die Auseinandersetzung anhand der Konfliktlinien, die innerhalb einer Belegschaft bestehen.

5.4.4 Unklare Attribution (G4)

Die Wahrnehmung von Beschwerden und die Zuschreibung dieser war in den Interviews heterogen. Häufig wurden die Probleme dem *Unternehmen zugeschrieben*, weil es neu und unerfahren sei (IP6, Pos. 10), aber zu schnell wachse (IP6, Pos. 26; IP7, Pos. 20; IP9, Pos. 38). Dadurch wären die Systeme überlastet (IP5, Pos. 47) und die Expansion gehe auf Kosten der Rider (IP7, Pos. 62): Weil Rider lediglich ein Kostenfaktor in der Bilanz seien, ist die Ausrüstung eine Einsparmöglichkeit und werde deswegen nicht verbessert (IP2, Pos. 34). Auch IP4 empfand es so, dass die Probleme mit der korrekten Abwicklung der Vergütung eine bewusste Entscheidung des Unternehmens sei und dass jegliche Verbesserungen, wie die Erhöhung des Lohns oder die Gewichtsgrenze von 10kg pro Rider, von Gesetzen vorgegeben seien und keine freiwillige Wohltat des Unternehmens darstellten. Auch der Bonus habe nicht den Sinn und Zweck den Ridern mehr Geld zu geben, sondern sie zu härterer Arbeit zu motivieren. Sonst hätte Gorillas den Lohn einfach erhöhen können (Pos. 94).

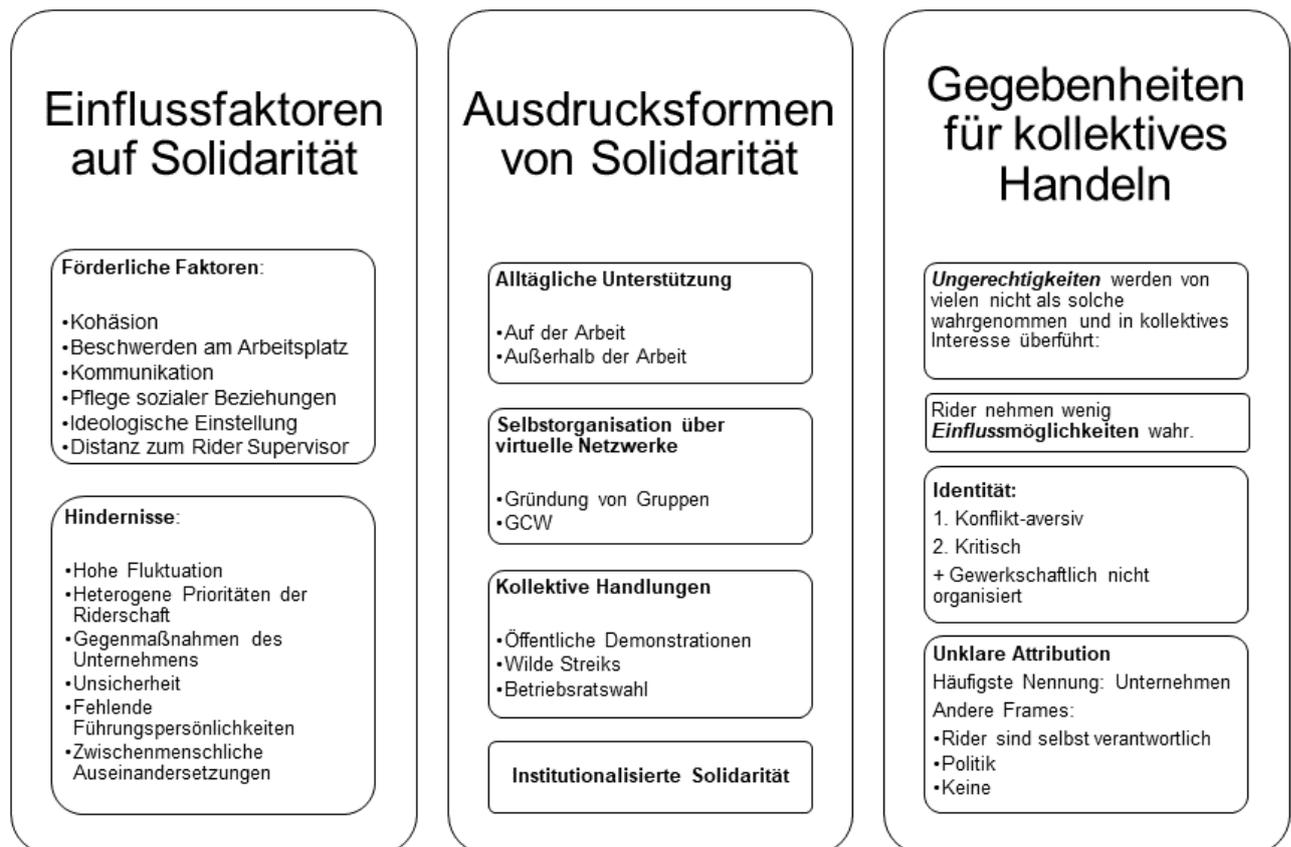
Doch es zeigten sich auch Stimmen, die die Schuld nicht beim Unternehmen sahen. Vor allem beim Thema Unfälle wurde häufig die *Schuld der Rider* selbst betont (IP6, Pos. 28; IP9, Pos. 38). Beispielhaft kann die Ausführung von IP7 präsentiert werden: “The first is the competence of the riders. Sometimes they think riding in the rain is the same as riding on a sunny day. If you see all the accidents, they always happen to the people with less experience of riding bikes” (IP7, Pos. 68). Diese Ansicht ergänzte IP5 um den Faktor der Nationalität. In Indien würden die Kinder das Fahrradfahren nicht so jung lernen wie in Deutschland und die Verkehrsregeln seien nicht allen geläufig (IP5, Pos. 51). IP9 fügte hinzu, dass indische Rider an andere Bremssysteme gewöhnt seien (IP9, Pos. 64). IP3 hingegen sah die Unfälle als ein Berufsrisiko und konnte keine Beschwerden oder Ungerechtigkeiten in Bezug auf Unfälle identifizieren (IP3, Pos.34). Für das Problem der fehlenden neuen Fahrräder in Berlin wurden Angebotsprobleme genannt, anstatt die Beschaffung des Unternehmens zu kritisieren (IP6, Pos.10).

Ein anderer Teil der Rider schrieb die *Verantwortung der Politik* zu. Zum einen bei der Gefahr durch autozentrierte Städte (IP10, Pos. 40) und zum anderen bei der Unterstützung der Rider im Arbeitskampf. Es sei die ganze Branche, die gefährliche und prekäre Arbeitsplätze schaffe und die Politik verändere Stellschrauben zu langsam (IP2, Pos. 116). IP2 führte die politische Passivität auf die Ursache zurück, dass zu wenige Menschen in der Gesellschaft als Rider arbeiten und somit die Rider für die Politik irrelevant seien (IP2, Pos. 130). Am Ende käme es auf die Politiker an, wie sehr sie sich für die Arbeitsbedingungen der Rider interessierten, denn nur sie hätten die Möglichkeit etwas zu ändern (IP2, Pos. 114).

6 Diskussion der Befunde: Formen und Einflussfaktoren von Solidarität

Nachdem nun die Ergebnisse dargelegt wurden, wird in diesem Kapitel eine Diskussion über die Ergebnisse geführt, indem zuerst die Forschungsfragen beantwortet werden und danach die Ergebnisse einerseits in den Forschungsstand (s. Kap. 2) eingeordnet und andererseits mit den Konzepten von Solidarität und der MT (s. Kap. 3.1) in Verbindung gesetzt werden. Für eine bessere Übersicht werden alle Kategorien final in Abbildung 4 dargestellt.

Abbildung 4: Solidarität unter Ridern der Gorillas



Quelle: Eigene Darstellung angelehnt an Tassinari & Maccarrone, 2020, S. 49.

6.1 Solidarische Ausdrucksformen

Die erste Forschungsfrage beschäftigt sich mit solidarischen Ausdrucksformen, die unter den Gorillas-Ridern gelebt werden. Hier ergab die QI vier Kategorien: A1) *Alltägliche Unterstützung*, A2) *Selbstorganisation über virtuelle Netzwerke*, A3) *Kollektive Handlungen*, A4) *Institutionalisierte Solidarität*.

In der Mehrzahl der Fälle fand Unterstützung direkt am Arbeitsplatz statt, sodass in der Darstellung der Unterstützungsformen in den Interviews die Unterstützung im Arbeitsprozess und im Arbeitsalltag dominierte. Der Schichttausch stellte dabei die am häufigsten genannte Art der Unterstützung im Alltag dar, dicht gefolgt von der Unterstützung bei schweren

Bestellungen. Zudem wurde von kleineren Tätigkeiten berichtet, z.B. Hilfe bei technischen Problemen oder Unterstützung, wenn es bei der Auslieferung zu Hindernissen aufgrund platter Reifen oder Unfällen kam. Allerdings gab es auch Hilfestellungen außerhalb der Arbeitszeit, so wurden beispielsweise Rider im Krankenhaus besucht oder es wurden Kolleg*innen telefonisch beraten. Die Selbstorganisation über virtuelle Netzwerke war deswegen nötig, weil Kontakte in der Regel nicht über das lokale Warenhaus hinausreichten und das Warenhaus kein Free-Space darstellt. Das GWC wurde durch Eigeninitiative einiger Berliner Rider gegründet, um eben dieser Selbstorganisation eine Plattform zu geben. Das GWC war das entscheidende Organ in der Mobilisierung der Rider im Streiksommer 2021 und in der Gründung des BR. Aus einigen Aktivist*innen des GWC wurden BR-Mitglieder. Doch trotz der Vernetzung fanden kollektive Handlungen keine Erwähnung mehr in den Interviews. Gründe dafür könnten einerseits die Gründung des BR sein, die Entlassungen und mangelhaften Verbesserungen, die die Konsequenzen des vorherigen Streiks waren und andererseits neue Rider, die durch die hohe Fluktuation immer wieder hinzukamen. Es ist denkbar, dass die Kanalisierung der Interessen der engagierten Rider in das GWC und im BR dazu führten, dass die Protestbewegung geschwächt wurde und die Aushandlung im betrieblichen Rahmen in den Fokus rückte. Die Wahl des BR stellte eine Handlung dar, die die Interessenarbeit institutionalisierte und somit eine weitere Form der Unterstützung der Rider schuf. Die Ausübung des BR-Mandats kann als institutionalisierte Solidarität bezeichnet werden. Es scheint allerdings so zu sein, dass der BR kollektivem Handeln vorbeugt, denn er bietet eine neue Möglichkeit für die Rider ihrer Stimme Ausdruck zu geben. Hinzu kam die Abschreckung durch die Massenentlassungen der Streikenden, die Rider auch außerhalb Berlins davon abbrachten ebenfalls zu demonstrieren. Dennoch bleiben wilde Streiks und Demonstrationen Teil des möglichen Repertoires. Die vier vorgestellten Faktoren beantworten die erste Forschungsfrage.

Die gezeigten solidarischen Ausdrucksformen lassen sich in den Ergebnissen der Studie von Tassinari & Maccarrone (2020) wiederfinden. So identifizieren sie *die Unterstützung im Alltag, weniger risikoreicher individueller Protesthandlungen* und *sichtbare Formen kollektiven Handelns*. Die Handlungen, die in der vorliegenden Fallstudie nicht genannt wurden, waren kleinere, weniger risikoreiche individuelle Protesthandlungen der Rider. Es wurde zwar von sogenannten „no-shows“, also das ungemeldete Fernbleiben vom Arbeitsplatz, berichtet (IP5, Pos. 61), doch es konnte kein kollektiver Bezug nachvollzogen werden. Die Vernetzung der Rider über virtuelle Plattformen werden bei Tassinari & Maccarrone wiederum nicht gesondert aufgeführt. Die Ergebnisse der Interviews legen nahe, dass die Annahme von Tassinari & Maccarrone zutrifft: Solidarität ist ein Prozess, kein Zustand von anwesend oder nicht anwesend. Der Prozess beginnt auf einem niedrigen Level als Unterstützung im Alltag und entwickelt sich über risikoarme Protestformen bis hin zu offenen Demonstrationen und Streiks. Auch wenn die risikolosen Protestformen in diesen Interviews nicht erwähnt wurden, heißt das nicht automatisch, dass diese nicht trotzdem stattfanden oder in Mobilisierungszeiten stattgefunden haben. Zum Zeitpunkt der Interviews gab es keine akuten Arbeitskämpfmaßnahmen und kollektiven Aktionen, also ist es nicht unwahrscheinlich, dass deswegen kleinere individuelle Arten des Protests ebenso vorerst zurückgefahren wurden. Dieser Umstand stützt die Beobachtung von Tassinari & Maccarrone (2017) über die Turin-Rider, die Schwierigkeiten hatten, den Protest über längere Zeit aufrechtzuerhalten.

Die Union-Busting-Maßnahmen wurden als sehr erfolgreich in der Verlangsamung der BR-Arbeit beschrieben. Das bestätigt die Ansicht von Ewen et al. (2022), dass die Gorillas-Rider zwar formalisiert, also festangestellt, sind, aber dass die Mitbestimmung von Unternehmensseite untergraben wird.

Die Solidarität der Rider zeichnete sich durch eine Mischung aus *Solidarität aus wohlverstandem Eigennutz* und *Verbundenheitssolidarität* aus (nach Kotthoff & Whittall, 2013). Der Schichttausch beispielsweise konnte je nach Situation aus Eigeninteresse oder aus einem Zusammenhörigkeitsgefühl durchgeführt werden. Die Hilfe bei der Auslieferung schwerer Bestellungen war vor dem Update der App beispielsweise nur möglich, ohne einen Trinkgeldanteil zu bekommen, weil die App das Trinkgeld nicht aufteilte. In dieser Situation kann von Gemeinschaftssolidarität gesprochen werden. Die Bereitschaft für Kampfsolidarität wurde gezeigt, aber noch nicht (oder nicht mehr) als notwendig erachtet beziehungsweise als Vision für die Zukunft geschildert. Die Tätigkeit als BR-Mitglied kann nach Kotthoff & Whittall als Betriebsbürgersolidarität bezeichnet werden. Protest bleibt den Gewerkschaften vorbehalten, der BR kann und muss sich innerbetrieblich vor Unternehmen und Belegschaft beweisen. Er handelt Konflikte mit dem Unternehmen aus und informiert und berät die Belegschaft. Die Bereitschaft sich für den BR in einer Situation des akuten Arbeitskampfes aufstellen zu lassen, setzt eine Gemeinschaftssolidarität voraus. Zwar ist die Möglichkeit des Trittbrettfahrens gegeben, also dass sich ein Rider aufstellen lässt, um den Kündigungsschutz zu erhalten, aber nicht vorhat, sich produktiv einzubringen. Doch in einer Situation, in der das Unternehmen mit Klagen versucht Mitbestimmungsprozesse zu behindern und BR-Mitglieder einzuschüchtern, scheint es dem Autor als unwahrscheinlich, dass Trittbrettfahrer*innen Mitglieder des BR-Gremiums sind.

6.2 Begünstigende Bedingungen für Solidarität

Als zweite Forschungsfrage wurde aufgeworfen, welche Faktoren förderlich für die Solidarität der Rider sind. Wie in Kapitel 5.1 dargestellt, hat die QI sechs Kategorien ergeben: F1) *Beschwerden am Arbeitsplatz*, F2) *Kohäsion im Warenhaus*, F3) *Kommunikation*, F4) *Pflege sozialer Beziehungen*, F5) *eine arbeitnehmersnahe Ideologie* und F6) *Distanz zum Rider Supervisor*.

Der grundlegende Arbeitskontext wurde von den Ridern so beschrieben: Es gibt zahlreiche Beschwerden am Arbeitsplatz, die sich vor allem auf die Lohnauszahlung, die Schichtvergabe, die Sicherheit am Arbeitsplatz, und Maßnahmen des Managements bezogen. Vor allem die verzögerten oder unzureichenden Lohnauszahlungen machten den Eindruck einer dauerhaften strategischen Maßnahme des Unternehmens. Die Maßnahme baue darauf auf, dass in der Masse der Rider eine gewisse Anzahl Beschäftigter die Überweisungsverzögerungen nicht bemerkt. Doch selbst wenn sich dieser Verdacht nicht bestätigt, kann der Vorwurf erhoben werden, dass das Unternehmen nicht schnell genug nachbessert hat. Dieser Kontext speiste die Notwendigkeit der Rider sich zu vernetzen.

In den Interviews zeigte sich, dass der Kern der Solidarität unter den Ridern der starke Zusammenhalt war, der unter den Beschäftigten eines Warenhauses entstand. Der

Zusammenhalt entstand untypisch für Gig-Unternehmen durch das Warenhaus, das einen zentralen Arbeitsort bot und der Rolle eines klassischen Betriebs sehr nahekam. Die Rider konnten vor Ort Freundschaften schließen und sich austauschen. Doch die IP brachten zum Ausdruck, dass jedes Warenhaus unterschiedlich ist. Die Warenhausgröße zeigte beispielsweise einen Einfluss auf die Gemeinschaft der Rider. Kleine Warenhäuser führten zu engen Gemeinschaften, die aus allen Beschäftigten eines Warenhauses bestand, was den RS und WM miteinbezog. Die Gemeinschaft in größeren Warenhäusern wurde als differenzierter beschrieben. Berufsgruppen blieben eher unter sich und die Rider konnten sich stärker vom RS abgrenzen, deren Interessen immer von den Zwängen der Unternehmensseite und der Arbeitskoordination beeinflusst sind. Dadurch wird an dieser Stelle vermutet, dass der RS weniger Einfluss auf die Interessenbildung der Rider ausüben konnte und die Rider ihr Interesse eigennütziger definieren konnten. Die zentralen Beschwerden, die wahrgenommen wurden, gingen in einem Antagonismus zwischen der Warenebene und der Verwaltungsebene auf. Die Rider fühlten sich nicht wertgeschätzt und fanden sich auf der untersten Stufe der Hierarchieebene im Unternehmen wieder. Als Folge dessen identifizierten sich die Rider nicht als vollwertiger Teil des Gesamtunternehmens. Das wiederum stärkte die Kohäsion der Rider und es ließ sich eine In-Group-Out-Group-Konfiguration beobachten, wobei sich in kleinen Warenhäusern die In-Group auf die Beschäftigten des ganzen Warenhauses bezog und bei größeren Warenhäusern die In-Group nur aus Ridern bestand. Zusätzlich fiel auf, dass die Rider ihr Gemeinschaftsgefühl durch eine intensive Kommunikation am Arbeitsplatz, durch Begrüßungsrituale und durch Vernetzung in Chatgruppen stärkten. Viele Rider zeigten auf, dass neben dem Geldverdienen auch das Zusammenkommen und das Kennenlernen neuer Menschen ein Antrieb war, zu den Gorillas zu gehen und pflegten ihre Beziehungen auch außerhalb der Arbeitszeit durch das Organisieren von Partys. Eine linke ideologische Einstellung, wie sie der Arbeiterschaft in Berlin nachgesagt wurde, scheint einen positiven Einfluss auf die Solidarität der Rider gehabt zu haben. Durch die Verbindung zur FAU konnten Proteste organisiert und durchgeführt werden. Es lässt sich vermuten, dass durch diese Verbindung ein linkes protestlastiges Frame in Berlin stärker vorhanden ist, als in anderen Städten. Somit kann die zweite Forschungsfrage in der Hinsicht beantwortet werden, dass förderliche Faktoren für Solidarität unter den Ridern der Gorillas zunächst aus einem konfliktbehafteten Kontext entstanden. Die Gemeinschaft der Rider, ihre Kommunikation und Organisation über vielfältige Kanäle und die Pflege der sozialen Beziehungen förderten die Solidarität unter den Ridern. Als ebenfalls zuträglich für ein solidarisches Verhalten stellten sich eine arbeitnehmersnahe Ideologie und eine Distanz zum RS heraus, der als unternehmensnah eingeschätzt werden muss.

Bei der Einordnung der Befunde in den Forschungsstand fällt auf, dass förderlichen Faktoren der Solidarität unter Ridern in der Studie von Tassinari und Maccarrone (2020) sehr ähnlich ausfielen. Tassinari und Maccarrone identifizieren *virtuelle und physische Free-Spaces, die Pflege sozialer Beziehungen, das Frame einer kollektiven Arbeiteridentität und die Verstärkung der Bindung der Rider durch gemeinsames kollektives Handeln* als förderliche Faktoren. In Bezug auf die Ergebnisse der QI in dieser Fallstudie lässt sich sagen, dass die Warenhäuser während der Arbeitszeit zwar keine Free-Spaces sind, weil vor Ort Überwachung durch Beobachtung der RS und WM gegeben ist. Sie schaffen aber ein Gemeinschaftsgefühl und

einen Ort des regelmäßigen Zusammenkommens. Die Möglichkeit auf virtuelle Free-Spaces auszuweichen, nutzten die Rider der Gorillas ebenso, wie die Rider von Foodora und Deliveroo. Der hohe Stellenwert der Warenhäuser und der Free-Spaces wird auch von den Ergebnissen von Heiland & Schaupp (2020) gestützt, für die die Kommunikation die zentrale Voraussetzung für die Möglichkeit zu kollektivem Handeln darstellt. Jedoch kann eine Individualisierung der Gorillas-Riderschaft, wie sie sonst nach Heiland (2019a) für Rider charakteristisch ist, nicht festgestellt werden. Zusätzlich wurde in dieser und in der Arbeit von Tassinari und Maccarone die Entstehung der Solidarität von der Pflege sozialer Beziehungen geprägt. Das Frame einer Arbeiteridentität, wie sie bei Tassinari und Maccarone identifiziert wird, fand sich in diesen Interviews nicht als Kategorie. Es kann allerdings behauptet werden, dass sie dem Antagonismus, der im Rahmen der Kohäsion im Warenhaus in dieser Arbeit identifiziert wurde, ähnelt und zu einer Bildung von In-Groups und Out-Groups führte. Die Identifikation der Gorillas-Rider bewegt sich jedoch vor allem auf Warenebene, deswegen würde der Autor die Identifikation mit einer allgemeinen Rider-Arbeiteridentität nur wenigen kritischen Gorillas-Rider-Typen zuschreiben oder denjenigen, die bereits bei mehreren Lieferdiensten anheuert, wie IP10. Diese Identifikation drückte sich in seiner Vision aus, dass er die Organisation der Rider idealerweise unternehmensübergreifend durchgeführt sehen wollte (Pos. 40). Das Beispiel von IP10 bestätigt die Annahme von Animento et al. (2017), die davon ausgehen, dass Rider, die bei unterschiedlichen Lieferunternehmen arbeiten, das Potenzial haben, Protest über Unternehmensgrenzen hinauszutragen. Dass das gemeinsame kollektive Handeln die Solidarität stärkt, konnte in den Interviews dieser Arbeit nicht erfasst werden, was wahrscheinlich daran liegt, dass die Folge des kollektiven Handelns eine massenhafte Entlassung war, die eine Fluktuation angestoßen hatte, die schädlich für die Solidarität der Riderschaft war. Zudem gleichen die Beschwerden der Rider dieser Arbeit denen, die Tassinari & Maccarrone (2020) herausgearbeitet haben. Sie identifizierten namentlich *Unzufriedenheit mit der Vergütung*, *Unsicherheit* und *Willkür der Kontrolle des Managements*. In dieser Studie wurden vor allem Probleme mit der Vergütung, der Willkür der Schichtplanung, den unsicheren vertraglichen Modalitäten, mangelhafter Ausrüstung, Unfällen und schlechter Kommunikation des Unternehmens beschrieben. Die Probleme auf der Arbeit sind in beiden Studien sehr ähnlich und werden auch von den Ergebnissen der Gorillas-Studie von Ewen et al. (2022) bestätigt. Die Rider-Arbeit ist anstrengende körperliche Arbeit, die im Straßenverkehr ausgeführt wird, was sie gefährlich macht und zu häufigen Unfällen führt. Das untermauert die Ergebnisse der Befragung von Heiland (2019a), in der fast die Hälfte der Rider bereits innerhalb der Arbeitszeit in einen Unfall verwickelt waren. Zudem wird auch eine Belastung durch ungeplante Wochenendarbeit bei Heiland (ebd.) beschrieben, die sich auch in der Unzufriedenheit einiger Rider in Bezug auf die Zuteilung ungewollter Schichten in den Interviews dieser Arbeit finden lässt. Die Ergebnisse Heilands (2021b) in Bezug auf eine mangelhafte Absicherung der Rider aufgrund schwankender Arbeitszeiten und geringer Entlohnung, konnte in dieser Fallstudie nicht bestätigt werden. Die IP behandelten die Frage nach dem Lohn nie ohne Einbezug von Trinkgeld- und Bonuszahlungen. Es wurde sogar betont, dass Rider mehr Geld im Monat verdienen konnten als RS oder WM. Die Probleme bezogen sich auf fehlerhafte Auszahlungen, die im Einzelfall zu unsicheren Situationen führen konnte.

Der Autor der vorliegenden Fallstudie stimmt Tassinari & Maccarrone in der Annahme zu, dass Solidarität nicht überall mechanisch entsteht, wo Rider sich treffen, sondern dass gewisse

Rahmenbedingungen vorhanden sein müssen, die diese Solidarisierung notwendig macht. Heiland (2021b) betont, dass sich das Kontrollregime je nach Standort unterschiedlicher Gig-Lieferdienste unterscheidet und eine individuelle Fallbetrachtung in der Branche notwendig mache. Diese Notwendigkeit scheint sich auf der Warenebene bei den Gorillas widerzuspiegeln. Denn in den Interviews dieser Arbeit wurde häufig erläutert, dass jedes Warenhaus von seinen Rahmenbedingungen und sozialen Bindungen unterschiedlich vorzufinden ist und die Rider sehr heterogene Wahrnehmungen haben und Interessen vertreten.

Bei der Eingliederung in den theoretischen Rahmen kann festgehalten werden, dass die Wahrnehmung von Ungerechtigkeit den Kernpunkt der MT von Kelly (1998) ausmacht. Auch in den Ergebnissen dieser Arbeit nehmen Beschwerden einen zentralen Platz als Kontextfaktor für solidarische Prozesse ein.

Die geführten Interviews zeigten auf, dass sich innerhalb der Arbeiterschaft der Gorillas eine Fragmentierung vollzog. Es gibt auf der einen Seite die Beschäftigten in den Warenhäusern und auf der anderen Seite die Beschäftigten der Verwaltung des Unternehmens. Diese Beobachtungen bestätigen die Darlegungen von Heinz Bude (2019), der die Fragmentierung der gesamten Arbeiterschaft in „lovely“ Jobs und „lousy“ Jobs beschreibt. Die Beschäftigten des Warenhauses erfüllen einen lousy Job und ermöglichen es somit anderen ihren lovely Jobs nachzugehen. Das lässt sich sowohl auf der Ebene des Unternehmens als auch gesamtgesellschaftlich attestieren. Eine seiner weiteren Beobachtungen, das Verschwimmen der Hierarchie von Chef*innen und Beschäftigten zeigte sich zwischen Ridern und RS in kleinen Warenhäusern. Wobei sich im höheren Management der CEO des gesamten Unternehmens eine unnahbare „Lichtgestalt“ (IP5, Pos.89) befindet, die polarisiert. Es zeigte sich zudem, dass eine Distanz zwischen RS und den Ridern die Kampfsolidarität (Kotthoff & Whittall, 20; Bayertz, 2002) stärken könnte. Ein engagierter RS wiederum kann die Verbundenheitssolidarität und die Solidarität aus wohlverstandem Eigennutz unter den Ridern unterstützen, indem er klare Handlungsstrukturen vorgibt und als Teil des Teams auftritt. Wegen der Akzentuierung der IP auf das starke Team, der Kommunikation und der Pflege der sozialen Beziehungen untereinander, liegt der Schluss nahe, dass die Solidarität der Rider stark von Verbundenheitssolidarität geprägt ist.

6.3 Hindernisse der Solidarität

In der dritten Forschungsfrage ging es darum zu klären, welche Hindernisse der Solidarität bei den Gorillas auftreten. Hier hat die QI sechs Kategorien ergeben: H1) *Hohe Fluktuation*, H2) *heterogene Prioritäten der Ridderschaft*, H3) *Gegenmaßnahmen des Unternehmens*, H4) *Unsicherheit*, H5) *Fehlende Führungspersönlichkeiten* und H6) *Zwischenmenschliche Auseinandersetzungen*.

Die Interviews machten deutlich, dass das größte Hemmnis der Solidarität die hohe Fluktuation unter den Ridern war. Die Fluktuation wurde durch die unsicheren Verträge befeuert. Unsichere Verträge wurden durch die maximale Probezeit und Befristungen von einem Jahr charakterisiert. Neben Entlassungen steuerten auch persönliche Gründe der Rider das Unternehmen zu verlassen zu der Fluktuation bei. Neu angestellte Rider stellten somit ein

Problem für die Solidarität dar, denn sie nahmen die Probleme noch nicht so wahr, wie es dienstältere Angestellte taten. Sie waren außerdem noch nicht in Netzwerken vertreten und waren schwierig zu mobilisieren. Eine fortlaufende Heterogenisierung führte somit zu weniger Kohäsion und weniger Widerstand durch unterschiedliche Interessenlagen. Es kristallisierten sich zwei Rider-Typen heraus: Erstens der konflikt-aversive Rider-Typ, der aus zufriedenen, ehrgeizigen (Overperformern), gleichgültigen und unsicheren Ridern besteht. Zweitens der kritische Rider-Typ, der sich von einer Offenheit gegenüber Gewerkschaften und BR charakterisieren lässt und eine arbeitnehmernahe Ideologie hat. Die konflikt-aversiven Typen haben in den Interviews eindeutig überwogen. Für die meisten Rider war dieser Job keine Berufung, sondern ein zeitlich befristeter Nebenjob mit dem Hauptziel des Geldverdienens. Nur wenige strebten eine lange Anstellung an. Gegenmaßnahmen des Unternehmens förderten zudem eine Atomisierung von länger angestellten Ridern durch Versetzungen. Zudem unterstützte der Bonus den Wettkampfaspekt, was die Rider zu mehr Leistung statt Kommunikation und Unterstützung antrieb. Entlassungen auf unbekannter Grundlage erhöhten zudem die Unsicherheit unter den Ridern. Fehlende Führungspersönlichkeiten stellten ebenso ein Hindernis dar. Ohne beschäftigtennahe Führungspersönlichkeiten fehlt die Framing-Komponente, die das Interesse der Rider lenken und vereinen kann. Diese erörterten Ansichten lassen den Schluss zu, dass eine zu starke Bindung der Rider an RS bei gleichzeitigem Fehlen von Führungspersönlichkeiten aus der Riderschaft kollektives Handeln untergräbt. RS zeigten sich durch ihre führende Stellung und der Rechenschaft, die sie dem Unternehmen schuldig sind, als unternehmensnah. Daher sind sie nicht in der Lage die puren Interessen der Rider zu unterstützen. Eine Distanz zum RS könnte also die Bereitschaft für kollektives Handeln erhöhen.

Vor dem Hintergrund der hohen Fluktuation und der hohen Anzahl neuer Rider kann vermutet werden, dass die Anzahl der Führungspersönlichkeiten unter den Ridern niedrig ist. Als letzter Faktor gehören zwischenmenschliche Auseinandersetzungen zu Gruppendynamiken dazu, doch die Sanktionierung unsolidarischen Verhaltens wurde so vehement vollzogen, dass es einige Rider davon abhielt, sich mit dem BR zu identifizieren. Dieser Aspekt sollte von Betriebsräten nicht unterschätzt werden, allerdings können menschliche soziale Prozesse nicht gänzlich auf Konflikte verzichten.

Ein Blick in den Forschungsstand verrät, dass es Aspekte bei den Gorillas gibt, die charakteristisch für Lieferdienste der Gig-Economy sind. Die hohe Fluktuation, der Konflikt zwischen einem Flexibilitätsversprechen und einer Mindestauslastung an unbeliebten Tagen und Schwierigkeiten bei der Findung der richtigen Auslastung an Beschäftigten (Heiland, 2021b) sind ebenfalls Herausforderungen für Gorillas und die Beschäftigten in dieser Fallstudie. Die Hire & Fire-Politik der Gorillas ist eine typische strategische Maßnahme der Lieferdienste in der Gig-Economy, um langfristige Anstellungen zu vermeiden. Sie beruht, wie Heiland (2021b) darlegt, auf dem Kontrollsystem, das durch Leistungsmonitoring und Informationsasymmetrien über das AM ermöglicht wird. Die von den IP dargestellten Vertragsbedingungen gleichen denen in der Studie von Ewen et al. (2022). Verglichen mit der Studie von Tassinari und Maccarone ergibt sich erneut eine Übereinstimmung. So waren in der Studie von Tassinari und Maccarone die Haupthindernisse der Solidarität die Gegenmaßnahmen des Managements, eine interne Spaltung der Beschäftigten und eine hohe

Fluktuation (Tassinari & Maccarrone, 2020). Die gleichen hemmenden Faktoren finden sich in den Ergebnissen dieser Fallstudie unter den wichtigsten drei Hemmnissen, wobei die Spaltung der Beschäftigten in dieser Studie als „Heterogene Prioritäten der Riderschaft“ benannt wurde. Diese Fallstudie konnte somit die Aspekte der Unsicherheit der Beschäftigten, der fehlenden Führungspersönlichkeiten und der zwischenmenschlichen Auseinandersetzungen als hemmende Faktoren der Solidarität unter Ridern in der Debatte ergänzen.

Auf die Theorie angewandt ergibt sich das Bild, dass die meisten und wichtigsten hemmenden Faktoren (Fluktuation, Heterogene Riderschaft, Gegenmaßnahmen des Unternehmens, Auseinandersetzungen) die Gemeinschaft der Rider untergraben und Solidarität aus wohlverstandenen Eigennutz nach Kotthoff und Whittall (2013) fördern. Fehlende Führungspersönlichkeiten und Unsicherheit unter den Ridern (die ebenfalls von Maßnahmen des Unternehmens verstärkt wird) verhindern zudem Kampfsolidarität, weil die Bereitschaft sich aufzulehnen durch fehlende Frames und negativen Kosten-Nutzen-Rechnungen der Rider untergraben wird. Diese Zusammenhänge werden in der MT von Kelly (1998) beschrieben und werden von den Ergebnissen dieser Fallstudie bestätigt.

6.4 Rahmenbedingungen für kollektives Handeln

Die vierte und letzte Forschungsfrage bezieht sich auf die Rahmenbedingungen kollektiven Handelns zum Zeitpunkt der Interviewführung. Die QI hat ergeben, dass die Kategorien G1) *nicht wahrgenommene Ungerechtigkeiten*, G2) *fehlender Einfluss*, G3) *heterogene Riderschaft* und G4) *Unklare Attribution* die entscheidenden Faktoren zur Beantwortung der vierten Forschungsfrage sind.

Die Gegebenheiten zum Zeitpunkt des Interviews stellten sich so dar, dass aus der Wahrnehmung der Befragten kollektives Handeln unwahrscheinlich war. Zwar zeigte sich in den Interviews ein großes Konfliktpotenzial anhand der vielfältigen Beschwerden in Bezug auf die Arbeitsumstände. Dennoch war abgesehen von einem Rider alle insgesamt zufrieden mit der Arbeit und würden den Rider Job weiterempfehlen. Dieser zunächst widersprüchlich erscheinende Umstand ist daran festzumachen, dass die Rider sehr heterogene Prioritäten und Interessen hatten. Wie sie Beschwerden bewerteten, hing von der Nationalität, von der Dauer der Anstellung, vom Grad des politischen Interesses sowie von der Möglichkeit Einfluss zu nehmen ab. Es zeigte sich, dass die meisten Rider in ihrer Wahrnehmung keine Möglichkeit hatten, etwas an den Arbeitsbedingungen zu verändern, selbst wenn sie in den Interviews nicht viel zu beanstanden hatten. Vor allem vor dem Hintergrund, dass die letzten Streiks nur wenige Monate her waren und infolgedessen hunderte Rider entlassen wurden und sich keine nennenswerten Veränderungen in den Kernproblemen der Rider-Arbeit ergeben haben (s. Kap. 2.3), erschienen die Kosten eines Protests zu hoch im Vergleich zum erwarteten Nutzen. Der sich ergebene Kontrast zwischen den Beschwerden (s. Kap. 5.2.1) und den nicht wahrgenommenen Ungerechtigkeiten (s. Kap. 5.4.1), verweist bereits darauf, dass die Erwartungen an den Beruf und die Bewertung der Arbeitsbedingungen sehr individuell und gegensätzlich ausfallen. Die Zufriedenheit hängt stark von den jeweiligen Warenhäusern, ihren Bedingungen und den Personen, die dort arbeiten ab. Diese Heterogenität in der Wahrnehmung und Bewertung der Arbeitssituation hemmt das Sprechen der Rider mit einer Stimme. Die

unterschiedlichen individuellen Kosten-Nutzen-Rechnungen führen grob zu zwei Typen: konflikt-aversiv und kritisch. Für viele Befragte war der Rider-Job nur ein Nebenjob auf kurze Zeit, wodurch die Rider weniger an die Anstellung gebunden waren und die Exit-Option bevorzugten als zu versuchen, die Bedingungen zu verändern. Wahrgenommene Ungerechtigkeiten und schlechte Bedingungen sind subjektiv. Manche Vergleiche, die angestellt wurden, rechtfertigten die Situation bei den Gorillas. Rider-Arbeit sei nicht so schlimm, wie die Arbeit im Heimatland, bei Lieferando oder als Picker. Gewerkschaftlich organisiert waren zudem lediglich die BR-Mitglieder in Berlin, ansonsten konnte von keiner Mitbestimmung berichtet werden. Gewerkschaften finden also nach wie vor keinen breiten Zugang zu den Beschäftigten der Gorillas, obwohl es mittlerweile einen BR gibt. Der entscheidende Punkt ist, dass die Minderheit der Befragten Ungerechtigkeiten bei den Gorillas wahrgenommen haben, die so groß waren, dass sie Protest auslösen könnten, obwohl ein Großteil der Befragten die Ursachen von Problemen dem Unternehmen zuschrieb. Dies könnte auch ein Ausdruck von fehlenden Führungspersönlichkeiten sein, die eine entsprechende Narrative hätten etablieren können. Diese wurden entweder versetzt, entlassen oder sie haben sich aus anderen Gründen eigenständig vom Unternehmen getrennt. Wiederum andere Aktivist*innen sind in den BR gewählt worden und der Protest wurde institutionalisiert. Dadurch waren häufig RS die Führungspersönlichkeiten im Warenhaus und nahmen einen tendenziell unternehmensnahen Einfluss auf die Rider, der von Verständnis und Leistung geprägt ist. Dadurch wurde der Antagonismus zwischen Ridern und Unternehmen gehemmt. Eine Attribution der Probleme der Rider auf das Unternehmen fördert die Stärkung des Gruppengefühls durch die Schaffung eines Feindbildes. Dieses Problem wird bei den Gorillas anhand des Antagonismus zwischen den beiden Ebenen im Unternehmen ersichtlich: Die Warenebene mit all den Beschäftigten, wie Picker, Rider, RS, WM, Lagerarbeitende versus die Büroebene, die das höhere Management, Personaler, Marketing usw. einschließt. Die beiden Ebenen überschneiden sich selten. Es wurde zwar beschrieben, dass jeder im Unternehmen mal Rider gewesen sein sollte und die meisten sich hochgearbeitet haben (IP5, Pos. 67), doch wird von den aktuellen Ridern berichtet, dass sie sich als Einheit in ihrem lokalen Warenhaus sehen und die Beschäftigten der Büro-Ebene sie nicht wertschätzen würden (s. Kap.5.2.2). Die Zuschreibung der Probleme, die wahrgenommen wurden, ging zwar in der größten Mehrheit in Richtung des Unternehmens, doch es zeigte sich stellenweise auch Verständnis für Unternehmensbelange in Sachen Schichtbelegung oder Tracking der Rider. Für viele Rider verbesserten sich die Arbeitsbedingungen, weil es neue Ausrüstung gab, der Bonus mehr Geld ermöglichte, die App ihre Funktionalität verbesserte (Teilen von Trinkgeldern z.B.) und bestimmte Probleme wie Schichtbelegung an ihrem Standort kein Problem waren. Die Rider waren insgesamt gespalten in der Bewertung der Arbeitsbedingungen und in der Kosten-Nutzen-Rechnung, was den Arbeitskampf in einem Nebenjob angeht.

Zur Beantwortung der vierten Forschungsfrage lässt sich also sagen, dass sich die überwiegende Meinung der Befragten so darstellte, dass zum Zeitpunkt der Studie kollektive Aktionen unwahrscheinlich sind, da die Arbeitsbedingungen gut genug sind, um das Risiko einer Entlassung nicht einzugehen. Zu der fehlenden Zuversicht tatsächlich etwas verändern zu können, gesellt sich der Aspekt der Abhängigkeit vieler Rider vom Arbeitsplatz. Denn Gorillas bietet einen Arbeitsplatz für viele Migrant*innen, die Schwierigkeiten auf dem deutschen Arbeitsmarkt haben.

Dieser Befund stützt Heiland (2019a), der den Rider-Job ebenfalls als einsteigsleicht für Menschen mit schlechten Sprachkenntnissen beschreibt. Im Datensatz von Heiland haben die Hälfte der Migrant*innen unter den Ridern einen Hochschulabschluss. In dieser Befragung hatten alle Befragten einen Hochschulabschluss. So nahmen Masterabsolvent*innen, Bachelorabsolvent*innen, ein Dozent und ein Ingenieur teil und es wurde von Künstler*innen berichtet, die ebenfalls einen Ausweichjob bei den Gorillas fanden. Die Ergebnisse der Interviews stehen im Widerspruch zu dem Ergebnis der Online-Umfrage von Heiland (2019a). Er befand, dass Rider unzufriedener als der gesellschaftliche Gesamtdurchschnitt sind und nur 14% keinen Streikanlass sehen. In den Interviews dieser Arbeit sah hingegen fast niemand konkreten Anlass für einen Streik.

Außerdem steht das Ergebnis im Einklang mit der MT von Kelly, in der es ohne die Wahrnehmung von Ungerechtigkeiten keine kollektive Interessendefinition gibt und somit auch kein kollektives Handeln (1998). Diese Ergebnisse stellen einen Gegensatz zu den Berichten von Ewen et al. (2022) dar, dessen Erhebung sich auf die Zeit des Streiks bezog, in der die Befragten noch sehr emotional waren. Die Situation scheint sich seit dem Bestehen des BR, der Entlassung eines großen Teils von Streikenden, der hohen Fluktuation sowie der punktuellen Verbesserung einiger Aspekte der Arbeitsbedingungen beruhigt zu haben.

Als einschätzende Zusammenfassung lässt sich sagen, dass die Entwicklung der Situation unter den Ridern sehr unvorhersehbar ist. Die Fluktuation unter den Ridern wird wahrscheinlich nicht abnehmen. Die Heterogenität der Rider ebenso wenig. Es werden immer neue Rider kommen, die sich zunächst im Unternehmen zurechtfinden müssen und noch nicht vernetzt sind. Nichtsdestotrotz werden die Solidarität und ihr Potenzial als vielversprechend eingeschätzt, falls es zu neuen Ungerechtigkeiten kommen sollte. Nachdem das Unternehmen beschlossen hat seine Strategie zu wechseln und zu schrumpfen, könnten bald neue Entlassungswellen auf die Rider zukommen und ihnen einen Grund geben, sich ungerecht behandelt zu fühlen und erneut zu streiken und zu protestieren. Die Gefahr, die durch diese schwere körperliche Arbeit im Straßenverkehr entsteht, beinhaltet ebenso Potenzial für einen ausbrechenden Konflikt. So sind auch kleinere Proteste an lokalen Standorten denkbar, vor allem außerhalb Berlins, wo es noch keinen BR gibt. Die meisten IP außerhalb Berlins beschrieben einen unproblematischen Nebenjob. Doch in Hamburg, eine Stadt mit vielen linken Gruppierungen, zeigte sich ebenfalls das Potenzial zu kollektiven Handlungen. Die Entlassungswelle als Reaktion auf wilde Streiks in Berlin entmutigte einige Rider auch außerhalb Berlins. Falls Gewerkschaften es jedoch schaffen sollten, in dem zweifellos schwierigen Feld der Plattformökonomie den Organisationsgrad zu erhöhen. Oder es gar eine Änderung im Streikrecht gibt, werden in naher Zukunft erneut Streiks unter den Ridern der Gig-Lieferdienste Schlagzeilen machen – wahrscheinlich auch bei den Gorillas.

6.5 Praktische Implikationen

Die Befragung zeigte auf, dass eine erfolgreiche Kollektivierung der Rider in der Gig-Economy möglich ist, aber aufgrund der Struktur der Beschäftigten, die größtenteils Migrant*innen sind und nur relativ kurz in dem Job bleiben, eine gewerkschaftliche Organisation nicht attraktiv für die Rider ist. Hier stimmt der Autor der Forderung von Ewen et al. (2022) zu, dass Gewerkschaften sich einer Zusammenarbeit mit autonomen Beschäftigtenstrukturen und Basisgewerkschaften, die eine losere Form der Beteiligung ermöglichen, öffnen sollten. So könnten sie einen Zugang zu unorganisierten Belegschaften finden, die von hoher Fluktuation gekennzeichnet sind. In digitalen Zeiten sollten virtuelle Umstände berücksichtigt werden und die Arbeitsorganisation über AM müsste genauso gewichtet werden, wie die herkömmlichen Formen unternehmerischer Kontrolle. Beschäftigte der Gig-Economy vermögen es trotz des rigiden Kontrollregimes von Gig-Unternehmen Schlupflöcher zu finden, um sich zu solidarisieren (s. Kap. 2.2). Es sollte ihnen ermöglicht werden dies legal zu tun und Rechte zu erkämpfen, die für immer mehr Beschäftigten in Deutschland zukünftig an Relevanz gewinnen werden.

Außerdem kristallisierte sich in den Interviews heraus, dass viele Rider zufrieden mit den Arbeitsbedingungen sind und wiesen auf die Picker hin, denen es schlechter ginge als den Ridern. Die Arbeitsbedingungen der Picker sind zwar nicht im medialen Fokus, aber bieten einen Ansatz für weitere Forschung zur Entstehung von Solidarität in prekärer Arbeit der Gig-Economy. Ebenso könnte die Rolle der Führungspersönlichkeiten und die Auswirkungen der Verbrüderung von Chef*innen und Beschäftigten im Kontext prekärer Gig-Arbeit näher beleuchtet werden.

7 Fazit

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema der Solidarität unter Beschäftigten der Plattformökonomie, die die neuste Form atypischer Arbeit darstellt und ein Versuchslabor für neue Formen des Managements ist. Die Plattformökonomie stellt insbesondere die industriellen Beziehungen vor neue Herausforderungen. Die Beschäftigten der Plattformökonomie stehen somit in der ersten Reihe der Austragung der Kernkonflikte der Arbeit in der neuen Form der virtuellen Arbeitsorganisation.

Trotz der großen Kontrolle und Atomisierung der Beschäftigten durch die Plattformen, brachen in den letzten Jahren in den Gig-Unternehmen einige Arbeitskämpfe aus. Ein relativ aktueller Fall ist der der Berliner Gorillas-Rider, die im Sommer 2021 streikten und auf die Relevanz der Entwicklung der Arbeitsbedingungen in der Gig-Economy hinwiesen. Das Ziel dieser Arbeit war es anhand des Fallbeispiels der Gorillas die Solidaritätskonfiguration im Einzelfall zu betrachten. Dazu wurden vier Forschungsfragen formuliert, die sich an der Konfiguration von Solidarität und den Rahmenbedingungen für das Entstehen kollektiven Handelns orientierten. Die erste Forschungsfrage bezüglich förderlicher Faktoren der Solidarität bei den Ridern der Gorillas konnte mit den ermittelten Faktoren: *Beschwerden am Arbeitsplatz* als Kontextfaktor, *Kohäsion im Warenhaus*, *Kommunikation*, *Pflege sozialer Beziehungen*, *beschäftigtennahe Ideologie* und *Distanz zum Rider Supervisor* beantwortet werden.

Es zeigte sich in den geschilderten Arbeitsbedingungen, dass ein Konfliktpotenzial vorhanden ist. Diese Probleme können als Kontextfaktoren gesehen werden, deren wahrgenommene Intensität die Solidaritätsaushandlung der Rider beeinflusst. Es kristallisierte sich heraus, dass die Rider einen starken Zusammenhalt pflegen und alle Möglichkeiten haben zu kommunizieren. Es wurde sichtbar, dass eine kollektive Einstellung und generell eine Distanz zum RS die Bereitschaft zur Kampfsolidarität stärken kann.

Die zweite Forschungsfrage bezüglich der Hemmnisse der Solidarität konnte mit *hoher Fluktuation*, *heterogenen Interessen der Rider*, *Gegenmaßnahmen des Unternehmens*, *zwischenmenschliche Auseinandersetzungen* und *fehlenden Führungspersönlichkeiten* beantwortet werden. Die Fluktuation störte die Gemeinschaft der Rider und förderte heterogene Interessen. Die Einbindung neuer Rider in vorhandene Solidaritätsstrukturen erwies sich als problematisch. Entlassungen, auslaufende Verträge und Maßnahmen des Unternehmens, die die Rider einschüchterten sowie Versetzungen machten es den Ridern schwierig sich nachhaltig zu kollektivieren (s. allgemein zur Behinderung von Mitbestimmung: Thünken et al., 2020). Es deutete sich auch an, dass es an Führungspersönlichkeiten unter den Ridern mangelte, was ebenfalls an den eben genannten Punkten liegen könnte.

Die Beantwortung der dritten Forschungsfrage umfasst die Manifestation der Solidarität in *alltäglicher Unterstützung* am und außerhalb des Arbeitsplatzes. Zudem vernetzten sich die Rider in *virtuellen Netzwerken*, über autonome Online-Chats oder über das GWC. Zudem gründeten die Beschäftigten einen BR, dessen Arbeit im Verdacht liegt die Anliegen der Rider zu kanalisieren. Die Streiks und Demonstrationen waren zum Zeitpunkt der Untersuchung einige Monate her und es wurde von keinen weiteren *kollektiven Handlungen* berichtet, während davon auszugehen ist, dass das Konfliktpotenzial weiterhin unterschwellig vorhanden ist. Die Arbeit zeigt damit einen Hinweis auf den Umstand, dass Betriebsräte kollektive

Handlungen vorbeugen könnten. Das führt direkt zur letzten Forschungsfrage zu den aktuellen Rahmenbedingungen kollektiven Handelns.

Die Auswertung der Interviews anhand der MT zur Beantwortung der vierten Forschungsfrage hat ergeben, dass die Rahmenbedingungen für kollektives Handeln zum Zeitpunkt der Interviews nicht förderlich waren. Dadurch, dass es eine hohe Fluktuation vorherrschte, waren viele Streikende nicht mehr im Unternehmen. Für viele war es nur ein Nebenjob mit zeitlicher Befristung. Andere wurden von den Konsequenzen des letzten Streiks und ihrer Abhängigkeit von der Arbeit abgeschreckt. Der Streik war ein Exempel für die Chancenlosigkeit der Rider sich für die Änderungen der Arbeitsbedingungen kollektiv einzusetzen. Allerdings wurde in den Interviews neben einer kritischen Ansicht eine allgemeine Zufriedenheit mit dem Rider-Beruf zum Ausdruck gebracht, auch wenn nicht alles perfekt war. So konnte zwischen den Befragten zwei Typen identifiziert werden. Die kritischen und die konflikt-aversiven. In den Interviews überwogen die konflikt-aversiven Rider-Typen. Es zeigte sich, dass ein Großteil der Rider ihre Situation als nicht in dem Maße ungerecht wahrnahm, dass sie sich eine Kollektivierung lohnen würde. Zwar herrschte ein gewisser Grad an unternehmensfeindlichen Frames bereits vor, was sich in dem Antagonismus zwischen Warenhaus- und Management-Ebene zeigte, aber eine große Empörung oder Wut über die Arbeitsumstände konnte in den Interviews nicht wahrgenommen werden. Weiterhin gaben sie an, dass es ihnen in dem Beruf gut ging, dass er Spaß gemacht habe und dass sie ihn weiterempfehlen würden, vor allem als Nebenjob. Somit kann die vierte Forschungsfrage so beantwortet werden, dass es zwar Konfliktpotenzial gab, die Arbeitsbedingungen jedoch noch als zu gut wahrgenommen wurden, als dass kollektives Handeln in naher Zukunft wahrscheinlich ist.

Abschließend kann festgestellt werden, dass die Zukunft des Unternehmens und der Rider sich als ungewiss darstellt, jedoch das Geschäftsmodell und die neuen Formen der Arbeitsorganisation zukünftig nur an Relevanz gewinnen werden. Deswegen ist es wichtig weiterhin in Unternehmen der Gig-Economy, aber auch der Plattformwirtschaft im Allgemeinen, zu forschen, um die neusten Herausforderungen für Beschäftigte frühzeitig erkennen zu können. Vor allem Gewerkschaften sind aufgefordert, verstärkt darauf hinzuwirken, eine Möglichkeit zu finden, diese neuen atypischen Arbeitsformen in die institutionelle Interessenvertretung zu führen.

Literatur

- Animento, S., Di Cesare, G. & Sica, C. (2017). Total Eclipse of Work? Neue Protestformen in der gig economy am Beispiel des Foodora Streiks in Turin. *PROKLA*, 47, (187), 271-290.
- Arps, J. O. (2021). Hallo, du bist gefeuert. Der Lieferdienst Gorillas kündigt in Berlin Fahrer*innen, die sich an Streiks beteiligt haben sollen. In: *Analyse und Kritik*, 19.10.2021. Verfügbar unter: <https://www.akweb.de/bewegung/kuendigungen-nach-streik-bei-gorillas-hallo-du-bist-gefeuert/> [04.05.2022].
- Bayertz, K. (2002): Begriff und Problem der Solidarität. In: *Bayertz, Kurt (Hrsg.): Solidarität. Begriff und Problem*. Frankfurt: Suhrkamp. S. 11-53.
- Bayertz, K. (Hrsg.) (1999). *Solidarity*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Bechert, M. (2022). *Gorillas boss Kağan Sümer Gorillas - over 300 dismissals*. Verfügbar unter: <https://www.arbeitsrecht-berlin.de/ceo-kagan-suemer-gorillas-dismissal-of-over-300-employees/> [26.05.2022].
- Bitkom Research (20. Juli 2020). *Pizza, Sushi und Co.: Jeder Zweite bestellt seit Corona öfter online Essen nach Hause*. Verfügbar unter: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Pizza-Sushi-und-Co-Jeder-Zweite-bestellt-seit-Corona-oeffter-online-Essen-nach-Hause> [01.06.2022].
- BMAS (2022). *Gesetzlicher Mindestlohn steigt ab 1. Oktober 2022 auf 12 Euro*. Verfügbar unter: <https://www.bmas.de/DE/Service/Presse/Pressemitteilungen/2022/gesetzlicher-mindestlohn-steigt-auf-12-euro.html> [04.05.2022].
- Bocksch, R. (26. Januar, 2022). *Deutsche noch skeptisch gegenüber Gorillas und Co.* [Digitales Bild]. Verfügbar unter: <https://de.statista.com/infografik/26689/anteil-der-befragten-die-lebensmittel-lieferdienste-nutzen/> [10.04 2022].
- Brandt, M. (9. August, 2021). *Lebensmittel aus dem Netz* [Digitales Bild]. Verfügbar unter: <https://de.statista.com/infografik/25003/umfrage-zum-online-kauf-von-lebensmitteln/> [03.05.2022].
- Bude, H. (2019). *Solidarität. Die Zukunft einer großen Idee*. München: Carl Hanser Verlag.
- Busch, G.; Schütz, A.; Bayer, E.; Spiller, A. (2021). Veränderungen des Einkaufsverhaltens bei Lebensmitteln während der Corona-Pandemie. Eine Chance für den Online-Handel? In: *Meyer-Aurich et al. Informations- und Kommunikationstechnologien in kritischen Zeiten, Lecture Notes in Informatics (LNI), Gesellschaft für Informatik*, S. 55 – 60. Bonn 2021
- Darlington, R. (2019). The leadership component of Kelly's mobilisation theory: Contribution, tensions, limitations and further development. In: *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 39 (4), S. 617 – 638.
- De Groen, W. P.; Maselli, I.; Fabo, B. (2016). *The Digital Market for Local Services: A one-nightstand for workers? An example from the on-demand economy*, CEPS Special Report, No. 133.
- Delivery Hero (2015). *Delivery Hero acquires Turkish food delivery giant Yemeksepeti*. Verfügbar unter: <https://www.deliveryhero.com/newsroom/delivery-hero-acquires-turkish-food-delivery-giant-yemeksepeti/> [23.03.2022].

- Delivery Hero (2021). *Delivery Hero invests in on-demand grocery delivery company Gorillas to further advance the quick commerce industry*. Verfügbar unter: <https://www.deliveryhero.com/newsroom/delivery-hero-invests-in-gorillas> [02.03.2022].
- Durkheim, É. (1893). *Über soziale Arbeitsteilung. Studie über die Organisation höherer Gesellschaften*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp (1992).
- Durward, D.; Blohm, I.; Leimeister, J. M. (2016). Prinzipal Forms of Crowdsourcing and Crowd Work. In: *FEPS (Hrsg.): The Digital Economy and the Single Market. Employment Prospects and working conditions in Europe*, Brüssel, S. 39-55.
- Ewen, J., Heiland, H. & Seeliger, M. (2022). Dynamiken autonomer Arbeitskonflikte im digitalen Kapitalismus: Der Fall „Gorillas“. In: *Schriftenreihe Institut Arbeit und Wirtschaft: Nr. 33*. Institut Arbeit und Wirtschaft.
- Fairwork. (2022). *Fairwork Germany Ratings 2021: Labour Standards in the Platform Economy*. Berlin, Germany; Oxford, United Kingdom. Verfügbar unter: https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2022/04/Fairwork_Report_Germany-2021_DE-revised.pdf [03.05.2022].
- Flick, U. (2007). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Gorillas Liefergebiete (o.D.) Verfügbar unter: <https://gorillas.io/de/liefergebiete>. [04.05.2022].
- Gorillas Manifest (o.D.). Verfügbar unter: <https://gorillas.io/de/manifest>. [02.02.2022].
- Greef, S. & Schroeder, W. (2017). *Plattformökonomie und Crowdworking: Eine Analyse der Strategien und Positionen zentraler Akteure*. Forschungsbericht / Bundesministerium für Arbeit und Soziales, FB500. Berlin. Verfügbar unter: https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/55503/ssoar-2017-greef_et_al-Plattformokonomie_und_Crowdworking_Eine_Analyse.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2017-greef_et_al-Plattformokonomie_und_Crowdworking_Eine_Analyse.pdf [22.01.2022].
- Groß, S. (2021). Dreist, dreister, Gorillas. In: *Süddeutsche Zeitung*, 24.11.2021. Verfügbar unter: <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/gorillas-betriebsrat-arbeitsgericht-berlin-1.5472240> [13.03.2022].
- Grüneberg, A. (2021). Krisengewinner wider Willen: Diese sieben Branchen haben besonders von Corona profitiert. *Redaktionsnetzwerk Deutschland*. Verfügbar unter: <https://www.rnd.de/wirtschaft/diese-7-branchen-haben-besonders-von-corona-profitiert-UJRO53GQOVEWFL5JVO6FML6O64.html> [19. Januar 2022].
- Haipeter, T., Hoose, F. & Rosenbohm, S. (Hrsg.). (2021). *Arbeitspolitik in digitalen Zeiten: Entwicklungslinien einer nachhaltigen Regulierung und Gestaltung von Arbeit* (1. Auflage). Nomos Edition Sigma in der Nomos Verlagsgesellschaft, <https://doi.org/10.5771/9783748923046>.
- Heiland, H. & Brinkmann, U. (2020). Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. In: *Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, Jg.27 (2), S. 120-140.

- Heiland, H. & Schaupp, S. (2020). Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe? Widerständige Solidaritätskulturen in der plattformvermittelten Kurierarbeit. In: *Momentum Quarterly - Zeitschrift für sozialen Fortschritt*, 9(2), 50–67.
- Heiland, H. & Schaupp, S. (2021). Breaking Digital Atomisation: Resistant Cultures of Solidarity in Platform-Based Courier Work. In: *Moore, P. V. & Woodcock, J. (Hrsg.). (2021). Wildcat. Augmented exploitation: Artificial intelligence, automation and work.* Pluto Press. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kxp/detail.action?docID=6498828>, S. 138 – 148.
- Heiland, H. (2019). Plattformarbeit im Fokus. Ergebnisse einer explorativen Online-Umfrage zu plattformvermittelter Kurierarbeit. *WSI Mitteilungen*, 72(4). S. 289-304. DOI: 10.5771 / 0342-300X-2019-4-298.
- Heiland, H. (2020a). A workers voice in platform labour. An Overview. *WSI - Study No. 21*, Juli 2020.
- Heiland, H. (2020b). (Ohn)Mächtige Crowd? Heteronomie und Autonomie der Plattformarbeit. In: *Bader, V. & Kaiser, S. (Hrsg.), Arbeit in der Data Society, Zukunftsfähige Unternehmensführung in Forschung und Praxis*, S. 113 – 128. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-32276-28>.
- Heiland, H. (2021a). Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work. In: *New Technology, Work and Employment*, 36 (1), S. 1-16. DOI: 10.1111/ntwe.12183.
- Heiland, H. (2021b). Neither timeless, nor placeless: Control of food delivery gig work via place-based working time regimes. In: *Human Relations*, S. 1-25. <https://doi.org/10.1177/00187267211025283>
- Hertwig, M. (2021). Plattformarbeit im Kräftefeld alter und neuer Institutionen. *Berliner Debatte Initial*, 32 (3), S. 41-50.
- Hertwig, M. & Witzak, P. (2022). Hybride Interessenvertretung in der Plattformökonomie. Herausforderungen des „Coalition Building“ bei der Kooperation zwischen IG Metall und YouTubers Union. *Zeitschrift für Soziologie*, 51(2), 174-192. <https://doi.org/10.1515/zfsoz-2022-0010>
- Hillmann, K.-H. (2007): *Wörterbuch der Soziologie*. Stuttgart: Kröner.
- Hofmann, A. (2021). Gorillas verzeichnet rückläufige Kundenzahlen – Verhandlungen mit Doordash gescheitert. In: *Gründerszene*, 23.08.2021. Verfügbar unter: <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/gorillas-verzeichnet-erstmal-ruecklaeufige-kundenzahlen-b/> [03.05.2022].
- Holgate, J.; Simms, M.; Tapia, M. (2018). The limitations of the theory and practice of mobilization in trade union organizing. In: *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 39 (4), S. 599-616. DOI: 10.1177/0143831X18777608.
- Hoose, F. & Haipeter, T. (2021). Individualisierte Plattformarbeit und kollektive Interessenartikulation. In: Haipeter, T., Hoose, F. & Rosenbohm, S. (Hrsg.). (2021). *Arbeitspolitik in digitalen Zeiten: Entwicklungslinien einer nachhaltigen Regulierung und Gestaltung von Arbeit* (1. Auflage). Nomos Edition Sigma in der Nomos Verlagsgesellschaft, S. 143 -178. <https://doi.org/10.5771/9783748923046>.
- Huck, S. (2022). Ermutigung für mehr Belegschaften. In der Türkei häufen sich angesichts der stark steigenden Lebenshaltungskosten wilde Streiks und andere Proteste. In:

- Neues Deutschland*, 20.02.2022. Verfügbar unter: <https://www.nd-aktuell.de/artikel/1161501.wirtschaftskrise-in-der-tuerkei-ermuetigung-fuer-mehr-belegschaften.html> [9.4.2022].
- Hüfner, D. (2022). Organigramm: Das sind die kaum bekannten Firmenlenker hinter Gorillas. Gründerszene. In: *Gründerszene*, 15.03.2022. Verfügbar unter: <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/organigramm-gorillas-i/> [04.05.2022].
- Ivanova, M.; Bronowicka, J.; Kocher, E.; Degner, A. (2018). Foodora and Deliveroo: The App as a Boss? Control and autonomy in app-based management – the case of food delivery riders. In: *Working Paper Forschungsförderung*, No. 107, Hans-Boeckler-Stiftung: Düsseldorf. <https://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:101:1-2019022610132332740779>.
- Keller, B. & Seifert, H. (2018). Atypische Beschäftigungsverhältnisse in der digitalisierten Arbeitswelt. In: *WSI-Mitteilungen*, 71 (4), S. 279–287.
- Kelly, J. E. (1998). *Rethinking industrial relations: Mobilization, collectivism, and long waves*. Routledge studies in employment relations. Routledge.
- Klauth, J. (2021). „Das wird eine Schockwelle auslösen“. In: *Welt*, 06.10.2021. Verfügbar unter: <https://www.welt.de/wirtschaft/article234242426/Nach-Streiks-Lieferdienst-Gorillas-koennten-rechtliche-Konsequenzen-drohen.html> [15.04.2022].
- Kotthoff, H. & Whittall, M. (2013). *Transnationale Solidarität und Europäische Betriebsräte*. Vortrag auf der HBS-Tagung „Europäische Betriebsräte“ 21.03.2013. Verfügbar unter: https://www.boeckler.de/pdf/v_2013_02_21_kotthoff.pdf [13.03.2022].
- Kotthoff, H. & Whittall, M. (2014). *Paths to Transnational Solidarity. Identity-Building Processes in European Works Councils*. (Trade Unions Past, Present and Future, Vol. 24) Bern: Peter Lang AG, International Academic Publishers.
- Ksienzyk, L. & Heuberger, S. (2021). Delivery Hero bestätigt Investment in Gorillas. In: *Gründerszene*, 19.10.2021. Verfügbar unter: <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/delivery-hero-bestatigt-investment-in-gorillas/> [04.05.2022].
- Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Maiwald, D. (2022). Punktsieg für Rider.Gorillas: Gericht erklärt Kündigung wegen Aufrufs zu verbandsfreien Streiks für unwirksam. In: *Junge Welt*, 29.04.2022. Verfügbar unter: <https://www.jungewelt.de/artikel/425486.arbeitskampf-punktsieg-f%C3%BCr-rider.html> [05.05.2022].
- Martin, R. (1999). Mobilization Theory: A New Paradigm for Industrial Relations? In: *Human Relations*, Vol 52 (9), S. 1205 – 1216.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim Basel: Beltz Verlag.
- McAdam, D. (1988). Micro-mobilization contexts and recruitment to activism. *International Social Movement Research* 1, S. 125–154.

- Meaker, M. (2021). Europe Went Bananas for Gorillas. Then Its Workers Rose Up. The delivery app raced to a \$1 billion valuation, promising to transform a problem-prone industry. Striking riders say it's no different from its peers. In: *Wired*, 30.11.2021. Verfügbar unter: <https://www.wired.com/story/gorillas-gig-economy-unions-germany/> [25.03.2022].
- Nowak, P. (2022). Gorillas-Lieferdienst: Klassenkampf im Gerichtssaal. In: *Telepolis*, 07.04.2022. Verfügbar unter: <https://www.heise.de/tp/features/Gorillas-Lieferdienst-Klassenkampf-im-Gerichtssaal-6666242.html?seite=all> [01.05.2022].
- Partington, M. & Pratty, F. (2021). Gorillas: The new WeWork? What does the future hold for on-demand grocery startup Gorillas? In: *Sifted*, 02.08.2021. Verfügbar unter: <https://sifted.eu/articles/gorillas-wework/> [26.05.2022].
- Partington, M. & Pratty, F. (2022). Burn rate, layoffs and funding struggles: signs things aren't looking good for Gorillas. Europe's speedy grocery startups are looking wobbly. In: *Sifted*, 25.05.2022. Verfügbar unter: <https://sifted.eu/articles/gorillas-funding-struggles-layoffs/> [26.05.2022].
- Peter, E. (2021). Staatsschutz beobachtet Streikende. In: *TAZ*, 14.10.2021. Verfügbar unter: <https://taz.de/Gorillas-und-das-LKA/!5807985/> [04.05.2022].
- Rainer, A. (2021): Lieferdienst Gorillas kündigt streikenden Fahrern. In: *Der Spiegel*, 05.10.2021. Verfügbar unter: <https://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/gorillas-lieferdienst-kuendigt-streikenden-fahrern-a-d0f77266-6346-4c25-808c-6ad0b51ca488> [04.05.2022].
- Räth, G. (2021). 2-Milliarden-Bewertung: Doordash hat in Flink investiert. In: *Gründerszene*, 23.09.2021. Verfügbar unter: <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/doordash-flink-2-milliarden/> [03.05.2022].
- Reichertz, J. (2016). *Qualitative und interpretative Sozialforschung. Eine Einladung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Rest, J. (2022). Radikaler Kahlschlag bei Gorillas. In: *Manager-Magazin*, 24.05.2022. Verfügbar unter: <https://www.manager-magazin.de/unternehmen/tech/gorillas-massentlassung-bei-express-lieferdienst-a-c7a0afaf-f709-44aa-bad3-917912739ca9> [24.05.2022].
- Sawall, A. (2021). Entlassungen sind "im Interesse der Community". Der Chef des Gorillas-Lieferdienstes rechtfertigt die Kündigung eines Arbeiters. Eine Fahrerin mit blauen Flecken am Rücken bewertet das anders. In: *Golem*, 14.06.2021. Verfügbar unter: <https://www.golem.de/news/gorillas-chef-entlassungen-sind-im-interesse-der-community-2106-157308.html> [04.05.2022].
- Schlenk, C. T. & Schwär, H. (2021). Gorillas-Wachstum schwächelt – US-Konkurrent sagt Investment ab. In: *Capital*, 20.08.2021. Verfügbar unter: <https://www.capital.de/wirtschaft-politik/gorillas-wachstum-schwaechelt-us-konkurrent-vor-einstieg> [04.05.2022].
- Schmidberger, V. (2022). Von der Präsenzkultur ins Homeoffice. Bilanz nach zwei Jahren Corona. In: *Tagesschau.de*, 19.01.2022. Verfügbar unter: <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/unternehmen/homeoffice-bilanz-zwei-jahre-101.html> [19. Januar 2022].

- Schmidt, F. A. (2016). *Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie – Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork*. Bonn
- Schubert, K. & Klein, M. (2020): *Das Politiklexikon* (7. aktual. u. erw. Aufl.). Bonn: Dietz 2020. Lizenzausgabe Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung. Verfügbar unter: <https://www.bpb.de/kurz-knapp/lexika/politiklexikon/18209/solidaritaet/> [15.06.2022].
- Schwär, H. & Schlenk, C. T. (2021). „Gorillas 2.0“ – der Geheimplan des Liefer-Start-ups. In: *Capital*, 06.07.2021. Verfügbar unter: <https://www.capital.de/wirtschaftspolitik/gorillas-2-0-der-geheimplan-des-liefer-start-ups> [04.05.2022].
- Sifted Reporters (2022). Gorillas halves its headcount at HQ. The speedy grocery poster child is halving its HQ team to cut costs as it looks for fresh funding. In: *Sifted*, 24.05.2022. Verfügbar unter: <https://sifted.eu/articles/gorillas-fires-employees/> [24.05.2022].
- Stefano, V. de. (2016). *The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy»*. Conditions of Work and Employment Series: Bd. 71. International Labour Office. Verfügbar unter: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf [03.01.2022].
- Tassinari, A. & Maccarrone, V. (2017). The mobilisation of gig economy couriers in Italy. In *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(3), 353–357. <https://doi.org/10.1177/1024258917713846>
- Tassinari, A. & Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. In: *Work, Employment and Society*, Jg. 34 (1), S. 35 – 54, Sage. DOI: 10.1177/0950017019862954 [ps://doi.org/10.1177/0950017019862954](https://doi.org/10.1177/0950017019862954)
- Tilly, C. (1978). *From Mobilization to Revolution*. New York: Random House.
- Thünken, O.; Morgenroth, S.; Hertwig, M.; Fischer, A. (2020). Kampf um Mitbestimmung. Antworten auf „Union Busting“ und die Behinderung von Betriebsräten. Bielefeld: Transkript Verlag.
- Vallas, S. & Schor, J. B. (2020). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46, S. 273-94. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>.
- Veen, A.; Barratt, T.; Goods, C. (2019). Platform Capital’s ‘App-etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia’. In: *Work, Employment and Society*, 34 (3), S. 388–406.
- Weidemann, T. (2021). Lebensmittel liefern lassen: Kommt das Trendthema diesmal wirklich an? In: *t3n*, 12.07.2021. Verfügbar unter: <https://t3n.de/news/lebensmittel-liefern-lassen-an-1391053/> [02.03.2022].
- Weiguny, B. (2021). „Wir Gorillas sind schnell und stolz“. *FAZ.net*. Verfügbar unter: <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/wir-gorillas-sind-schnell-und-stolz-17551838.html> [20.01.2022].
- Wood, A. J.; Graham, M.; Lehdonvirta, V.; Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. In: *Work, Employment and Society*, Vol. 33 (1), S. 56 – 75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>.

Woodcock, J. (2021). *The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. University of Westminster Press.
<https://doi.org/10.16997/book51>

Außerdem in dieser Reihe erschienen

SDT Discussion Paper Nr. 1 (2022)

Sandra Jaworeck, Markus Hertwig, Philipp Lorig, Oliver Thünken & Carsten Wirth

Betriebliche Auswirkungen der Covid-19 Pandemie. Empirische Befunde aus dem Verarbeitenden Gewerbe.

SDT Discussion Paper Nr. 2 (2023)

Deborah Domnik (2023)

A Glimpse Behind the (Pay-)Wall
Arbeitsbedingungen im Kontext digitalisierter Sexarbeit am Beispiel von OnlyFans

SDT Discussion Paper Nr. 3 (2023)

Markus Hertwig & Christian Papsdorf (2023)

What Shapes Work on Online Labour Markets? A Systematic Literature Review