

# ★ BLOCK ★ BLACK FRIDAY MAKE AMAZON PAY

## Wir sind keine Maschinen!

*Wir haben einen praktischen Vorschlag zur Unterstützung der streikenden Amazon-Belegschaft gegen die algorithmische Fremdbestimmung ihrer Arbeit. Längst geht es den kämpfenden Mitarbeiter\*innen nicht mehr allein um die Durchsetzung eines Einzelhandelstarifs, statt der Anlehnung der Bezahlung an niedrigere Logistik-Löhne. Längst stehen bei dem seit nunmehr vier Jahren andauernden Arbeitskampf die Arbeitsbedingungen selbst im Fokus der Auseinandersetzung: Amazons lernende Lagersoftware schreibt Tempo und Ablauf aller Arbeitsschritte bis ins kleinste Detail vor – sogar in der Verwaltung.*

*Bei Amazon ist die vollständige Enteignung des Arbeitsprozesses unter Einsatz modernster Technologie Programm. Sie gibt einen Vorgeschmack auf maschinell optimierte menschliche Arbeit in der anstehenden „vierten industriellen Revolution“ die weit mehr umfasst als die sogenannte Industrie 4.0. Doch dazu später mehr ...*

## Unser Aktionsvorschlag: offen-offensiv

Zeitgleich zum Streik rund um den vorweihnachtlichen **Black-Friday am 24. November 2017**, Amazons zentralem Schnäppchen-Tag, blockieren wir einen Amazon-Standort. Hier bietet sich z.B. das Innenstadt-Verteilzentrum im Berliner Kudamm-Karree an. Amazon garantiert Berliner\*innen eine Zustellung der dort lagernden Produkte innerhalb von zwei Stunden (für Prime-Kunden sogar innerhalb einer Stunde). Eine in den engen Seitenstraßen angreifbare Garantie! Begleitet von weiteren analogen und digitalen Widerständen lässt sich vielleicht die fortwährende Ignoranz von Amazon Chef *Jeff Bezos* gegenüber seinen Mitarbeiter\*innen und anderen Kritiker\*innen aufbrechen. In der gesamten Woche vom 20. bis 26. November rund um den Black Friday gibt es immer wieder „Schnäppchen Deals“ und damit täglich ein spürbar erhöhtes Aufkommen an Bestellungen und Auslieferungen - das sollte unsere Aktionswoche sein! Und so könnte sie aussehen:

Europaweit finden Streiks in mehreren großen Distributionszentren von Amazon statt. Auf zahlreichen Bannern steht: „*Wir sind keine Maschinen!*“ Die Zufahrtswege des Innenstadtversandlagers Berlin Kudamm-Karree sind blockiert. Weder können LKW Waren anliefern, noch können die Amazon-Lastenfahräder und Auslieferungsfahrzeuge das Gelände verlassen. Auf einer Kundgebung vor der Unternehmenszentrale von Amazon Deutschland in München wird der Deutschland-Chef Ralf Kleber getortet. Die Homepage von Amazon ist nicht erreichbar. Solidarische Amazon-Kund\*innen schicken in dieser Woche vermehrt (versandkostenfreie) Bestellungen ab und wieder zurück und legen den Retouren solidarische Botschaften an die Belegschaft bei. Die wahrnehmbar schlechte Publicity und eine ernsthafte Störung der Zustellung, die so sehr auf Reibungslosigkeit „auf den letzten Metern“ setzt, treffen das Unternehmen sensibel.

*Wir haben ausreichend Zeit, den Vorschlag zu diskutieren und Amazon einen wirklich schwarzen Freitag zu bescheren.*

## Effizienz-Dressur des Menschen zur Maschine

Amazon-Mitarbeiter\*innen arbeiten unter enormem Stress. Entgegen ihrer Arbeitsverträge leisten die meisten viele Überstunden und Samstagsarbeit. Streng hierarchisch geben sogenannte *Leader* den Arbeitsdruck über Fehlerpunkte an die *Picker* und *Packer* ihres Teams weiter. Picker „picken“ die bestellte Ware aus den Regalen und legen dabei täglich bis zu 20km zurück – der Tracker misst die Laufleistung über das sekundengenaue Protokoll des Aufenthaltsortes, der Handscanner erfasst alle Arbeitsschritte und gibt den nächsten vor. Kommt ein Picker in Verzug, löst das System Alarm aus: sein Leader erhält automatisch eine Nachricht auf seinen Bildschirm. Dann kommt es zum sogenannten *Feedback-Gespräch*. Alles selbstverständlich „ausschließlich zur Prozessoptimierung“. Auch Packer haben eine klare Mindest-Quote: Jede Stunde 200 Einzelpäckchen bzw 100 Multi-Pakete packen. Doch die permanente Bewertung der Mitarbeiter\*innen ist alles andere als konsequenzlos: eine grüne Karte heißt Lob, eine gelbe Karte kommt einer Abmahnung gleich. Bei drei gelben Karten droht die Entlassung. Die Vorgabe:



*Jeder soll über dem Leistungsdurchschnitt liegen. Was mathematisch unmöglich ist, stellt das dynamische Prinzip kontinuierlicher Arbeitsverdichtung in Konkurrenz innerhalb der Belegschaft dar. Die Folge: ein allgegenwärtiger Zwang zur Selbstoptimierung.*

Selbst wenn Mitarbeiter\*innen Arbeitsaufträge sinnvoll zusammenfassen, um sich unnötige Wege zu ersparen, hagelt es Strafpunkte. Jede Abweichung von der algorithmischen Vorgabe wird sanktioniert – zum Zweck der Standardisierung. Jegliche Individualität bedeutet den Verlust von Austauschbarkeit. Bei Amazon soll jede Mitarbeiter\*in jederzeit durch eine Kolleg\*in ersetzbar sein – ohne Effizienzeinbußen bei der Übergabe. Eine Informantin aus der Verwaltung berichtet uns: „*Meine Arbeitsanweisungen schreiben mir die exakte Position von Tastatur und Maus auf meinem Schreibtisch vor. Und wo mein Papierkorb unter dem Schreibtisch zu stehen hat, das ist absurd und beklemmend*“.

## Dequalifizierung durch digitale Fließbänder

Was das Fließband nur rudimentär geschafft hat, macht Amazons Algorithmisierung bis zur Perfektion: die vollständige Quantifizierung, Standardisierung und damit Enteignung und Entwertung von Arbeit – früher nur in der Produktion, jetzt auch in Verwaltung und Entwicklung. Die „Smartifizierung“ aller Arbeitsabläufe also die digitale Vernetzung sämtlicher Arbeitseinheiten ist dabei der Kern der sogenannten Industrie 4.0. Ähnlich wie bei der algorithmisch optimierten Zuordnung von Nutzer und Anbieter von Dienstleistungen in der ultra-kapitalistischen *Share-Economy* oder besser *On-Demand-Ökonomie* à la Uber und Airbnb. Als nicht unwesentliche Randnotiz sei angemerkt, dass sich darüber nicht nur der Produktions- bzw. Dienstleistungsprozess sondern auch das Produkt bzw. die Dienstleistung selbst drastisch verändert. Nicht selten werden in dieser vernetzten Vollautomatisierung Vorgänge auf die Konsument\*in abgewälzt - z.B. bei Buchungen oder beim Banking.

In mehr und mehr Bürojobs wird nun ebenfalls der individuelle Arbeitsdruck über Ticket-Systeme mess- und steuerbar gemacht. Was mit exakt definierten Leistungsvorgaben im Service-Bereich und bei typischen Call-Center-Jobs längst üblich ist, wird nun auf scheinbar „kreative“ und freier selbst-organisierbare Bürotätigkeiten ausgedehnt. Der Büromensch arbeitet künftig wie am Fließband. Firmen versuchen das nötige Kreative auf wenige gut bezahlte Mitarbeiter\*innen zu verdichten.

*Das Ergebnis: Einige wenige Jobs in den Entwicklungsabteilungen, bei denen der Mensch dem Computer sagt, was er tun soll. Und immer mehr herabgestufte Jobs, bei denen der Computer dem Menschen sagt was er tun soll.*

Die Abtrennung der auch auf lange Sicht weiterhin den Menschen vorbehaltenen kreativen Jobanteile ist eine notwendige Vorbedingung für eine (zukünftige) Roboterisierung der so entwerteten anderen Aufgaben. Amazons *Picker* z.B. wird es am modernsten Standort im niedersächsischen Winsen bei Hamburg nicht mehr geben. Hier werden ab Ende 2017 Roboter die benötigten Regal-Segmente zum *Packer* fahren, der das benötigte Produkt entnimmt und verpackt.

## Digitale Arbeitsnomaden – Crowdfunding

Niedrigstlöhner\*innen aber auch Fachkräfte im Bereich digitale Dienstleistungen können sich auf Amazons Plattform Mechanical Turk verdingen. Hierbei gibt es keine Branchen-Grenzen. Unternehmer\*innen können sich die billigsten und talentiertesten „Crowdworker“ aussuchen.

Den Startschuss zur Nutzung des Schwarms von „Clickworkern“ und digitalen Freelancern gab Amazon im Jahr 2006, als das Unternehmen mit dem Vertrieb von CDs begann. Hunderttausende von CD-Covern mussten auf sexuelle Inhalte überprüft werden, bevor sie in die digitale Verkaufsplattform eingestellt werden konnten. Eine Arbeit, die aufgrund uneindeutiger Kriterien wenig geeignet war, von einem Computer gelöst zu werden. Amazon erfand daraufhin in Anlehnung an dezentral verteilte Rechner in der Cloud die sogenannte *Crowd* – eine Art „massiv parallelen“, menschlichen Rechner. In Umkehrung der traditionellen Mensch-Maschine-Relation fordert der Computer den Menschen auf, ihn bei der Arbeit zu unterstützen. Auf einer digitalen Plattform konnte sich jeder anmelden, um für ein paar Dollar die Stunde CD-Cover durchzusehen. Über diese konkrete Aufgabe hinaus hat Amazon diese Job-Plattform ausgebaut. Amazon stellt nun auf mechanical turk beliebigen „Arbeitgeber\*innen“ für die Vermittlung ihrer Tätigkeit 10% des Betrags in Rechnung, der für Erledigung des Mikro-Jobs bezahlt wird. Was gezahlt wird, bleibt der Arbeitgeber\*in selbst überlassen.

Der Status der Mikroarbeiter\*in, die einen solchen Job über Amazon vermittelt annimmt, entspricht dem moderner Tagelöhner\*innen: Arbeit gibt es nur, wenn welche eingestellt wird. Die Frage nach Arbeitsvertrag und sozialer Absicherung erübrigt sich. Hier regiert die einseitig abänderbare AGB der Vermittlungsplattform und die Willkür des Arbeitgebers. Isabella Mader brachte die Praxis des systematischen Lohnbetrugs auf den Punkt: „Lohndiebstahl ist ein Merkmal, kein Fehler“. Gezahlt wird oft mit erheblicher Verzögerung – manchmal aber auch gar nicht. Wie die Kräfteverhältnisse aussehen, verdeutlicht Amazon auf seiner Webseite: „Falls die Arbeitsleistung nicht Ihren Standards entspricht, lehnen Sie die Arbeit einfach ab und bezahlen den Arbeiter nicht.“

## Amazon-go – voll „smartifizierter“ Lebensmittelmarkt als Wegbereiter

Einen Vorgeschmack auf Amazons Zukunftsvision einer vermeintlich „smarten“ Abwicklung unserer Alltagsabläufe gibt sein jüngst gestartetes Geschäftsfeld. Anfang 2017 eröffnet Amazon in Seattle seinen ersten Supermarkt, der jegliche Kasse überflüssig macht – auf eine neuartige Weise. Amazon nennt es „just walk out technology“:

Die Kund\*in registriert sich per Smartphone samt Amazon-App beim Betreten des Supermarkts. Die Regale registrieren über Druck- und Infrarot-Sensoren, welches Produkt entnommen oder auch wieder zurückgestellt wird. Die Zuordnung, welche Kund\*in das Produkt entnommen hat, übernimmt ein selbstlernender Algorithmus, gespeist über eine große Anzahl automatischer Tracking-Kameras inklusive Gesichtserkennung sowie über eine „Vorlieben“-Berechnung, die auf die individuelle Historie aller jemals zuvor bei Amazon gekauften Produkte einer jeden Kund\*in zurückgreift. Beim Verlassen des Ladens bucht die Amazon-App, ohne jede Kasse, die auf dem Smartphone aufaddierte Summe vom Konto ab.

Amazon will in den USA 2000 dieser Supermärkte eröffnen. Betreibt Amazon einen derart großen technischen und finanziellen Aufwand für Produkt- und Kund\*innen-Ortung innerhalb des Supermarkts „nur“ um den Job der Kassierer\*in überflüssig zu machen? Nein. Das ist zwar ein nicht zu unterschätzender „Effekt“, denn immerhin ist dies die zweitgrößte Jobbranche in den USA. Doch Amazon erweitert mit diesem Hightech-Supermarkt in erster Linie den Wirkungsbereich der personalisierten Daten-Analyse seiner Online-Verkaufsplattform auf die (bisherige) „Offline“-Einkaufswelt. Dies ist neben gezielter Werbung und Aufbereitung der Daten für (Kranken-)Versicherungen und andere zahlende Interessenten

eine wesentliche Voraussetzung für die Einführung individueller Preise. Der Einzelhandel hat bereits angekündigt, dass mittelfristig beispielsweise das Bier nicht nur abends teurer als tagsüber sein soll, sondern jede\*r seinen individuellen Preis zahlen wird. Es geht also darum herauszufinden, wann wer bereit ist, wie viel für ein bestimmtes Produkt zu zahlen.

Amazon schafft hierfür nur besonders konsequent die technischen Voraussetzungen. Auch der deutsche Einzelhandel hat bereits „individuelle Preise“ in Aussicht gestellt und will deshalb mittelfristig das störende, anonyme Bargeld loswerden.



Amazon überlegt, den frühzeitig patentierten, selbstlernenden Hightech-Supermarkt ähnlich wie seine am stärksten wachsende Branche, die Webservices an andere Branchenteilnehmer samt Datenmanagement zu „vermieten“. Nachdem Amazon die Welt der Online-Verkaufsplattformen und damit auch den Buchhandel, das Verlagswesen und viele andere Branchen komplett aufmischt und unter seiner zerstörerischen Dominanz neu ordnet, avanciert der Konzern jetzt auch zum radikalen Vordenker und Trendsetter in der klassischen Einzelhandelsbranche.

Amazons Algorithmisierung von mehr und mehr Lebensbereichen - auch jenseits der unmittelbaren Arbeitsbedingungen – vermittelt eine eher trübe Aussicht auf die Zukunft so genannter „smarter Städte“, in denen soziale Teilhabe an die Fähigkeit und Bereitschaft geknüpft wird, sich mit hinreichend überzeugenden *Timeline*-Daten auszuweisen. Wer von nicht nachvollziehbaren *Scoring*-Algorithmen für „nicht kreditwürdig“ erklärt wird, bleibt außen vor. Ausgegrenzt vom Einkaufszentrum, vom Wohnungsmarkt in Innenstadtlagen, von attraktiven Jobs, von weiterführender Bildungs- und Gesundheitsversorgung, ...

## Fortgeschrittene Entmündigung durch Sprachassistenten

Amazons technokratisches Machtbestreben drückt sich in vielen seiner Innovationen aus. Amazons digitale Assistentin *Alexa* wird hierzulande seit Winter 2016 in einem Gerät „*Echo*“ angeboten, das über Lautsprecher, hoch-sensitive Mikrofone, Prozessor und W-Lan verfügt. Die Anwender\*in hat das Gerät irgendwo in der Wohnung stehen und kann fortan via *Alexa* mit dem Internet reden. Neben der befremdlichen Tatsache, dass Amazons künstliche neuronale Netze der Spracherkennung ab nun permanent zuhören („zur Optimierung des selbstlernenden Systems“) und auf Zuruf reagieren, gibt es einen simplen aber entscheidenden Unterschied zur bisherigen Interaktion mit dem Internet:

Wer in Suchmaschinen recherchiert, erhält eine Trefferliste und kann eine Auswahl treffen. Der Algorithmus der Suchmaschine bestimmt die Reihenfolge der Suchergebnisse und ermöglicht damit bereits eine weitgehende Lenkung der Nutzer\*in. Wer *Alexa* nach demselben Begriff fragt, der hört nur eine Antwort. Vielleicht stammt sie aus der Suchmaschine Bing, vielleicht von Wikipedia, vielleicht vom meist bietenden, in jedem Fall wird man *Alexas* Worte für bare Münze nehmen – ohne jede Auswahlmöglichkeit.

Sprachsteuerung ermöglicht eine neue, direktere Beziehung vom Mensch zur Maschine und sie wird Machtverhältnisse verändern. Wenn Sprechen das Interface für den Alltag wird, dann sind die kommunizierenden Computer-Assistenten so etwas wie das universelle Betriebssystem. Die Schnittstelle der smart durchkapitalisierten Zukunft ist das offene Ohr. Wer sie besetzt, dem öffnet sich nicht nur ein Weltmarkt, sondern eine enorme Lenkungsmöglichkeit. Amazon prescht vor und bietet seine Spracherkennung als „Gratisdienst“ in der cloud anderen Software-Entwickler\*innen an, um schnell zum Standard zu avancieren. Sein größter Konkurrent versucht mit seinem zuhörenden Assistenten *Google Home* ebenfalls Marktanteile zu gewinnen.

## Die Zukunftsvision Amazon zerstören!

Wir sollten den Übergang von der Orwell'schen Kontrollmoderne hin zur subtiler lenkenden Postmoderne begreifen und angreifen. Deren *verführende Macht* ist weniger sichtbar, verteilt auf mehrere privatwirtschaftliche Akteure und durchdringt uns tiefer als die *verordnende Macht* klassischer, staatlicher Überwachung. Wir sehen uns mit einem massiven technologischen Angriff auf unser Leben konfrontiert. Dieser versucht uns zu „smarter“ eingewobenen Mitbürger\*innen und Mitarbeiter\*innen 4.0 zu transformieren. Die Bedingungen dieser Vernetzung bestimmen Menschenfeinde und Technokraten wie Amazon-Chef Jeff Bezos.



- gegen eine Algorithmisierung von Arbeit und Leben
- gegen den Zwang zur „smarten“ Selbstvergesellschaftung aus Angst abgehängt zu werden
- Autonomie statt übergriffige Fremdbestimmung in vermeintlicher Selbstverwirklichung

Freund\*innen der Selbstbestimmung