

DAS AMAZON- PANOPTIKUM

EIN LEITFADEN FÜR ARBEITNEHMENDE, ORGANISIERUNGSKRÄFTE
UND POLITISCHE ENTSCHEIDUNGSTRÄGER



Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	3
WARUM IST AMAZON EIN PANOPTIKUM?	3
<hr/>	
IM WARENLAGER	6
ÜBERWACHUNG DER PRODUKTIVITÄT: SCANNER UND ADAPT	6
IDEOLOGISCHE KONTROLLE: CONNECTIONS	7
AUTOMATISIERUNG VON SOCIAL DISTANCING: DISTANCE ASSISTANT	8
VERKAUF VON ÜBERWACHUNGSMETHODIK: PANORAMA	9
<hr/>	
IM TRANSIT	10
ÜBERWACHUNG FÜR DIE NAVIGATION: LIEFER-APPS	10
DIE AUGEN AUF DER STRASSE: DRIVERI-KAMERAS	11
<hr/>	
ERWEITERUNG DER KONTROLLE	12
KARTOGRAPHIERUNG DER ORGANISIERUNGSBEMÜHUNGEN BEI ARBEITNEHMERINNEN: SPOC	12
DAS PANOPTIKUM JENSEITS DES ARBEITSPLATZES: RECOGNITION, RING	13
GESTALTUNG DER ZUKUNFT IN PUNCTO ARBEITSPLATZ-ÜBERWACHUNG: AMAZONS ZUKUNFT DURCH DIE BRILLE VON PATENTEN	14
<hr/>	
SCHLUSSFOLGERUNGEN	15

Dieser Bericht wurde von
Alessandro Delfanti, Lilian Radovac
und Taylor Walker verfasst.

EINLEITUNG

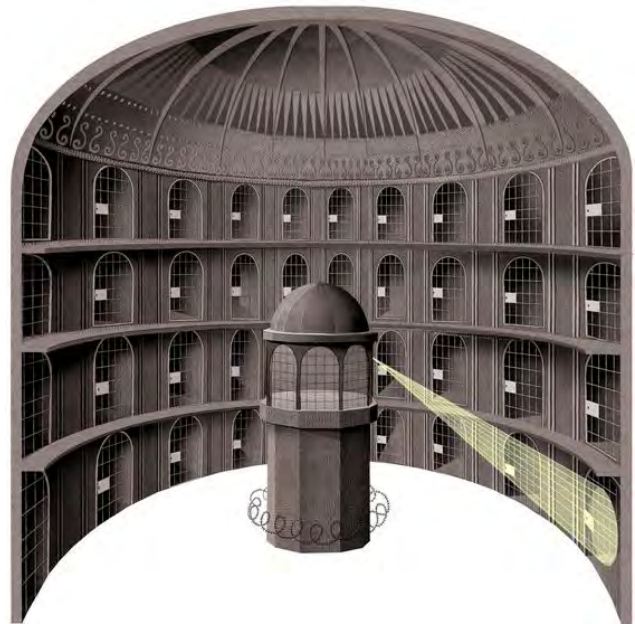
Wenn VerbraucherInnen einen Artikel auf der Amazon-Website anklicken, erleben sie einen schnellen, reibungslosen und bequemen Kauf- und Lieferprozess, der ihnen fast sofortigen Zugriff auf eine unendliche Auswahl an Konsumgütern ermöglicht. Was sie jedoch nicht sehen, das sind die Kaskadeneffekte, die durch diesen Klick in Gang gesetzt werden, die von Amazons Firmenalgorithmen gesteuert werden und direkt den eigentlichen Motor des Ein-Klick-Konsummodells des Unternehmens treffen: die Arbeitnehmenden.

Die Arbeitnehmenden, die in Amazons Lagern (oder „Fulfillment-Zentren“) arbeiten oder Pakete ausliefern, erleben eine Form der Arbeit, die von Algorithmen gesteuert und gelenkt wird, was sich in intensiven Druck übersetzt, „Quote zu machen“ – d.h. zum Beispiel 100 Artikel pro Stunde aus den Regalen des Lagers zu entnehmen oder 30 Pakete pro Stunde in den Straßen von Berlin oder Barcelona zuzustellen. Um seine Mitarbeitenden unter Druck zu setzen, damit sie schneller arbeiten, um sie betreffend die Einhaltung der Unternehmenskultur zu überwachen oder sogar hinsichtlich gewerkschaftlicher Aktivitäten auszuspionieren, nutzt Amazon eines der übergreifigsten und allgegenwärtigsten Arbeitsplatzüberwachungssysteme, das die Welt je gesehen hat.

Dieser multinationale Konzern mit Sitz in Seattle ist mit einem Jahresumsatz von 386 Milliarden US Dollar im Jahr 2020 eines der mächtigsten Unternehmen der Welt.¹ Und das nicht nur wegen seiner finanziellen Größe. Mit rund 200 riesigen Fulfillment-Zentren sowie einem globalen Netzwerk kleinerer Warenlager ist Amazon der zweitgrößte privatwirtschaftliche Arbeitgeber der Welt. Weltweit sind etwa 1,3 Millionen Arbeitnehmende direkt bei Amazon beschäftigt, davon über 100.000 in der Europäischen Union. Dabei sind hierbei noch nicht einmal die Hunderttausenden Beschäftigten eingerechnet, die über Personalagenturen eingestellt oder fälschlicherweise als Selbstständige klassifiziert werden. Sie alle sind im Überwachungsnetz von Amazon gefangen.

„Sie stellen Dir per Scanner nach.
Alles, aber wirklich alles, was Du tust,
wird beobachtet!“

Amerikanischer Amazon-Kommissionierer



WARUM IST AMAZON EIN PANOPTIKUM?

In seinem 1975 erschienenen Buch *Überwachen und Strafen* verwendet der Philosoph Michel Foucault das Panoptikum von Jeremy Bentham als Symbol für die neuen Kontrolltechniken, die mit der Moderne aufkamen. Im späten 18. Jahrhundert entwarf der Sozialreformer Bentham ein Gefängnis als Rundbau um einen Hof mit einem Wachturm in der Mitte. Das Panoptikum war architektonisch so konzipiert, dass ein einziger Wachmann jederzeit alle Zellen vom Turm aus einsehen konnte, wobei die Insassen nicht sagen konnten, ob sie aktuell beobachtet werden oder nicht. In Foucaults Worten konnten Gefangene eines Panoptikums gar nicht anders als davon auszugehen, dass sie in diesem asymmetrischen Überwachungssystem unter ständiger Beobachtung stehen: „Er wird gesehen, aber er sieht nicht; er ist das Objekt von Information, aber niemals das Subjekt in einer Kommunikation. Als Folge davon kontrolliert sich der Häftling aus Angst vor Bestrafung selbst.“²

1 Kohan, S. (2. Februar 2021). Amazons Nettogewinn steigt um 84 % und sein Umsatz erreicht 386 Mrd. Dollar. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/shelleykohan/2021/02/02/amazons-net-profit-soars-84-with-sales-hitting-386-billion/?sa=D&sh%3D4e83f4891334&source=editors&usq=AOvVawOTEZtwopgyNI68cgVgyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Überwachen und Strafen: Die Geburt des Gefängnisses*.

Amazon entwickelt und nutzt digitale Technologien, die Foucaults Konzept des Panoptikums sowohl erweitern als auch vertiefen. In den Warenlagern, in den Fahrzeugen für die Auslieferung der Pakete über die Flex-App, in den LKWs für den Transport der Produkte werden die Arbeitnehmenden ständig beobachtet, ihre Arbeitsleistung gemessen und ihre Aktivitäten aufgezeichnet und überwacht. Andere digitale Unternehmen, wie etwa Google und Facebook, haben ebenfalls Systeme zur allgegenwärtigen Datenerfassung geschaffen, bei denen die NutzerInnen das Ziel sind. Wir alle wissen, dass das Smartphone in unserer Tasche uns zu unfreiwilligen Subjekten von Überwachungssystemen macht, die Daten von all unseren Aktivitäten – von unseren Einkäufen bis hin zu unserem Standort – generieren, um sie dann zu analysieren und zu nutzen, um uns beispielsweise mit gezielter Werbung anzusprechen. Der Arbeitsplatz hingegen ist ein Ort, an dem eine solche allgegenwärtige digitale Überwachung auf „gefangene Populationen von Mitarbeitenden“ angewendet wird, wie es Shoshana Zuboff, Wissenschaftlerin der Harvard Business School, ausdrückt.³



Die allgegenwärtige Überwachung geht natürlich weit über Amazon hinaus. In Städten und Gemeinden überall werden Menschen routinemäßig durch Sicherheitskameras, Verbrechen-Apps und biometrische Geräte überwacht, womit ein Warenlager in gewissem Sinne nur ein weiterer Ort ist, an dem Arbeitnehmende allgegenwärtige digitale Überwachung erfahren. Ihre Beziehung zu den Überwachungstechnologien ist jedoch noch verwickelter: Geräte wie die Barcode-Scanner, die zum Abrufen oder Aufzeichnen der Position eines Artikels in den Regalen verwendet werden, sind der Schlüssel zu Amazons Macht und Kontrolle über die Arbeitnehmenden. Ohne diese Technologien können die Beschäftigten ihre Arbeit nicht ausführen, was sie von genau den Tools abhängig macht, von denen sie überwacht werden. Andere von Amazon eingesetzte Technologien dienen ausschließlich der Überwachung. So müssen beispielsweise alle Lagerbeschäftigten jedes Mal, wenn sie den Arbeitsplatz verlassen (auch in der Mittagspause), Ganzkörperscanner durchlaufen, die sie auf Diebstahl kontrollieren; und KI-gesteuerte Kameras überwachen nun als Reaktion auf Coronavirus-Ausbrüche in Amazon-Betrieben, ob die Social-Distancing-Regeln richtig eingehalten werden. Alle diese Technologien funktionieren auf der Grundlage einer vertraglich verankerten Form der Macht: Die Arbeitnehmenden müssen diese Technologien nutzen oder zumindest hinnehmen; andernfalls verlieren sie ihren Job.

Im Ergebnis sind die Amazon-Beschäftigten unfreiwillige Versuchspersonen in einem ausgeklügelten und allumfassenden Experiment der digitalen Überwachung, das katastrophale Auswirkungen auf ihren Körper und ihr Leben hat. Amazon-Betriebe haben branchenweit die höchsten Verletzungsraten, und Beschäftigte weltweit berichten von Stress und Angstzuständen, da sie wegen des vom Unternehmen geforderten Arbeitsstakts gezwungen sind, wenig zu trinken oder in Flaschen zu pinkeln, um Toilettenpausen zu reduzieren,⁴ und Arbeitsprozesse auf unsichere Weise abzukürzen.⁵ Aufgrund der weit verbreiteten prekären Beschäftigungsverhältnisse in den Lagern und Liefernetzwerken des Unternehmens sind viele Mitarbeitende noch anfälliger für Überwachung, da sie ihre nächste Vertragsverlängerung nicht gefährden wollen.

Auch ethnische Faktoren sind tief in Amazons algorithmische Überwachungssysteme eingebettet. Das Unternehmen beschäftigt in vielen Ländern eine sehr vielfältige Belegschaft, die es einer extremen Version der Überwachungspraktiken unterwirft, welche in der Vergangenheit Schwarze, Indigene und People of Color in unverhältnismäßigem Maße getroffen hat – und dies auch weiterhin tut. Insbesondere der Anti-Schwarze-Rassismus (Anti-Blackness) ist ein Schlüsselfaktor dabei, wie „Überwachung praktiziert, in Worte gefasst und inszeniert wird“, wie die Theoretikerin Simone Browne schreibt,⁶ und

3 Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power.* (Das Zeitalter des Überwachungskapitalismus: Der Kampf für eine menschliche Zukunft an der neuen Grenze der Macht.) Profile Books, S. 178.

4 Gurley, L. K. (25. März 2021). Amazon bestreitet, dass Beschäftigte in Flaschen pinkeln. Hier sind die Pinkel-Flaschen. *Motherboard: Tech by Vice.* <https://www.vice.com/en/article/k7amyn/amazon-denies-workers-pee-in-bottles-here-are-the-pee-bottles>

5 Callahan, P. (5. September 2019). Amazon forciert den schnellen Versand, umgeht aber die Verantwortung für die menschlichen Kosten. *New York Times.* <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

6 Browne, S. (2015). *Dark matters: On the surveillance of Blackness.* (Zur Überwachung von Blackness.) Duke University Press, S. 9.



seine Überwachungs- und Kontrolltechniken lieferten eine Vorankündigung für heutige Überwachungsregime.

Damit steht Amazon an der Spitze der Innovation bei digitalen Überwachungstechnologien, mit denen die wissenschaftlichen Managementprinzipien, die Frederick Taylor 1911 angestoßen hat, erweitert und perfektioniert werden.⁷ Das Unternehmen beschreibt sich selbst als „Erfindungsmaschine“ und gibt in der Tat jährlich Milliarden Dollar für Forschung und Entwicklung aus – über 40 Milliarden US-Dollar im Jahr 2020.⁸ Unter anderem aufgrund dieser Ausgaben konnte Amazon Web Services zum weltweit führenden Anbieter von Cloud Computing werden und auch ein Testlabor aufbauen, in dem seit der Expansion des Unternehmens Mitte der 2000er-Jahre neue Überwachungstechnologien eingeführt und erprobt wurden: der Amazon-Arbeitsplatz.

In jüngster Zeit werden Amazons Überwachungsstrategien über seine Lagerhäuser hinaus ausgeweitet: ZustellerInnen werden über ihre Telefon-Apps und KI-gesteuerte Kameras, die in den Fahrzeugen installiert sind, überwacht; Kunden werden über Alexa überwacht, da der virtuelle Assistent ihre privaten Gespräche aufzeichnet und analysiert und da jedes Mal Daten gesammelt werden, wenn sie die Websites des Unternehmens nutzen, um etwas zu kaufen; der Sicherheitsdienst Ring schließlich überwacht ihre Nachbarn. Selbst ahnungslose Bürger sind der Überwachungstechnologie ausgesetzt, die Amazon an Strafverfolgungs- und Einwanderungsbehörden verkauft, wie zum Beispiel seine KI-gesteuerten Gesichtserkennungssysteme; gleiches gilt für Systeme, die an VerbraucherInnen verkauft werden, wie beispielsweise die „intelligenten“ Kameras, mit denen sie die Umgebung um ihr Haus herum überwachen können. Amazon investiert intensiv in die technologische Entwicklung, um seine Kontrolle über die Arbeitnehmenden durch den Ausbau seines digitalen Panoptikums zu verstärken:

Patente des Unternehmens enthüllen seine Pläne, neue Überwachungstechnologien einzuführen – von Augmented-Reality-Brillen bis hin zu digitalen Armbändern, mit denen die Bewegungen der Mitarbeitenden aufgezeichnet werden.

Die Technologie macht Amazons Versprechen einer immer schnelleren Lieferung möglich, aber sie ermöglicht und sichert auch die Kontrolle des Unternehmens über die Arbeitnehmenden. Die Beschäftigten werden nicht nur überwacht, um sicherzustellen, dass sie die unzumutbaren geforderten Produktionsquoten einhalten, sondern auch zum Zweck der politischen Kontrolle. In Stellenanzeigen, die im Jahr 2020 auf der Stellenseite www.amazon.jobs veröffentlicht wurden, finden sich auch Positionen für AnalystInnen mit Erfahrung im Militär oder in der Strafverfolgung mit dem Ziel, Informationen über „Bedrohungen gegen das Unternehmen aufgrund von Arbeitnehmerorganisation“ zu sammeln.⁹ Die ManagerInnen der Lagerhäuser werden geschult, auf mögliche Organisierungsbemühungen bei den Arbeitskräften zu achten: Amazon lehrt sie, ein Auge auf Mitarbeitende zu haben, die etwa von „existenzsichernden Löhnen“ sprechen.¹⁰ Interne Amazon-Dokumente, die der Presse zugespielt wurden, enthüllen, dass das Unternehmen die Social-Media-Seiten überwacht, welche die Arbeitnehmenden für Organisierungszwecke nutzen, und dass Gewerkschaften durch das Management und private Sicherheitsleute ausspioniert werden. Der ständige Einsatz von immer übergreifigeren Technologien sendet eine klare Botschaft an die Amazon-Beschäftigten: Ihr werdet beobachtet und abweichende Meinungen werden nicht geduldet.

Man kann es gar nicht anders sagen: Amazons digitales Überwachungspanoptikum ist eine ernste Bedrohung für die Demokratie am Arbeitsplatz und die Rechte der Arbeitnehmenden. Amazon-Beschäftigte auf der ganzen Welt sind sich dieses Problems sehr wohl bewusst – und auch der politischen Kontrolle, die durch die allgegenwärtigen Überwachungstechnologien des Unternehmens über sie ausgeübt wird. Und sie wehren sich. Dazu gehört auch der Kampf gegen die Mitarbeiterüberwachung, deren Ende mit Protestaktionen, Streiks und gewerkschaftlichen Organisierungskampagnen im gesamten globalen Fulfillment-Netzwerk von Amazon gefordert wird. Wir hoffen, dass der vorliegende Leitfaden Arbeitnehmenden, Gewerkschaftsorganisationen und politischen Entscheidungsträgern helfen wird, die Technologien, die das Amazon-Panoptikum ausmachen, besser zu verstehen, damit durch Gesetzgebung, Tarifverhandlungen und Aktionen dagegen vorgegangen werden kann.

7 Für eine historische Einordnung des Phänomens und seine aktuelle Digitalisierung: siehe Rosenblatt, A., Kneese, T. & Boyd, D. (2014). Überwachung am Arbeitsplatz. *Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536605>

8 Macrotrends. (2021). *Amazon Forschungs- und Entwicklungskosten 2006-2021 | AMZN*. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/AMZN/amazon/research-development-expenses>

9 Die Anzeige steht nach wie vor unter <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22. Juni 2019). *Gewerkschaftsfeindliches Video von Amazon (LANGVERSION) [Video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

IM WARENLAGER

ÜBERWACHUNG DER PRODUKTIVITÄT: SCANNER UND ADAPT

Die Leistung der Arbeitnehmenden wird in Amazons Lagerhäusern kontinuierlich überwacht. Um sein Versprechen von schnellen und reibungslosen Lieferungen zu erfüllen, zwingt das Unternehmen seine Mitarbeitenden mit Überwachungsmaßnahmen, schneller und härter zu arbeiten.

Die Scanner und Computer von Amazon bilden das Herzstück seines Lagerverwaltungssystems und dienen als Überwachungsschnittstelle zwischen Beschäftigten und Management. Zu Beginn jeder Schicht loggen sich die Mitarbeitenden in den meisten Fulfillment-Zentren mit einem Barcode-Handscanner oder mit einem Computer an ihrem Arbeitsplatz in das algorithmische System von Amazon ein. Tools wie die Scanner weisen ihnen Aufgaben zu (gehe zu Gang X und entnehme Artikel Y), lesen die kodierten Informationen in den Barcodes der von Amazon verkauften Produkte und werden genutzt, um jeden Schritt der Arbeitnehmenden im Lager zu überwachen.

Da sich alle Mitarbeitenden jeweils über ein spezifisches Gerät in das System einloggen, kann das Management von Amazon die jeweilige Produktivität verfolgen. Geräte wie der Barcode-Scanner speisen beispielsweise Daten in ADAPT (Associate Development and Performance Tracker) ein. Das ist eine Software, die die Produktivität der Mitarbeitenden überwacht und ermittelt, wie schnell sie zugewiesene Aufgaben wie Lokalisieren, Scannen oder Verpacken erledigen. ADAPT überwacht die Fähigkeit zur Quotenerfüllung – d.h. die Anzahl Aufgaben, die Mitarbeitende pro Stunde erledigen sollen. Das System erfasst auch ToT oder „Time off Task“, d.h. die Zeit, in der Beschäftigte für die Mittagspause oder Toilettenpausen von ihren Geräten abgemeldet sind. Das Überschreiten eines bestimmten ToT-Schwellenwerts generiert „ToT-Punkte“, und Arbeitnehmende mit einer zu hohen Anzahl davon müssen mit Abmahnungen rechnen bzw. riskieren, dass ihr Vertrag nicht verlängert wird, wenn sie in prekärer Beschäftigung sind. Beschäftigte berichten, dass das System für automatische Kündigungen genutzt wird, indem entsprechende Nachrichten über den Barcode-Scanner gesendet werden.

Die Überwachung der Arbeitnehmerleistung ist einer der problematischsten Aspekte der Arbeit in Amazon-Lagern. Von Systemen wie ADAPT generierte Daten werden genutzt, um die Arbeitnehmenden zu einer höheren Geschwindigkeit anzutreiben. Dies leistet Phänomenen wie dem so genannten „Amazon-Tempo“ Vorschub, d.h. dass man so schnell wie möglich läuft, um mehr Artikel zu holen oder einzulagern. Diese unzumutbaren Arbeitstakte tragen zu den Verletzungsraten bei Amazon bei, die viel

höher sind als im Branchendurchschnitt.¹¹ Frauen und Schwangere sind von einem System, das Toilettenpausen auf die ToT anrechnet, unverhältnismäßig stark betroffen.¹² Prekäre Saisonbeschäftigte, die von Personalagenturen eingestellt werden, sind besonders anfällig für diese Art der Überwachung. Sie wissen nämlich, dass ihre Produktivität über ihre nächste Vertragsverlängerung entscheiden kann. Von Beschäftigten wurde auch berichtet, dass das Management manchmal die ToT-Ergebnisse für das gesamte Lager sichtbar macht, wodurch bestimmte Arbeitnehmende hervorgehoben werden und öffentlicher Druck entsteht, schneller zu arbeiten.



„Es ist ganz einfach. Man sieht eine Linie für das Einlagern oder das Kommissionieren [auf dem Bildschirm], und wenn da in der Linie eine Lücke ist, kann man sehen, ob die Person zur Toilette gegangen ist oder eine Pause gemacht hat. Man kann auch sehen, wie viele Artikel sie pro Stunde macht und in welchen Stunden sie schneller war.“

Beschäftigter in einem italienischen Amazon-Lager.¹³

11 Evans, W. (29. September 2020). Wie Amazon seine Sicherheitskrise versteckte. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>

12 Gurley, L. K. (7. Oktober 2020). Schwangere Amazon-Mitarbeiterinnen sprechen über den Albtraum im Oklahoma-Lager. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/akzxppe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-are-at-oklahoma-warehouse>

13 Zitiert in Delfanti, A. (Forthcoming 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. (Das Lagerhaus. Arbeitnehmende und Roboter bei Amazon.) Pluto.

IDEOLOGISCHE KONTROLLE: CONNECTIONS

Scanner und andere Geräte werden nicht nur zur Quantifizierung der Arbeitsleistung der Beschäftigten eingesetzt. Sie werden von Amazon auch als Tools zur ideologischen Kontrolle genutzt.

Im Jahr 2018 startete Amazon das tägliche Mitarbeiterbefragungsprogramm „Connections“, bei dem Amazon-Beschäftigte pro Tag mindestens eine Frage – angeblich vertraulich – beantworten müssen. Diese Frage erscheint auf den Bildschirmen ihrer Geräte. Das Programm wurde von der Personalabteilung des Unternehmens entwickelt, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu evaluieren, aber viele Beschäftigte befürchten, dass es auch zur Arbeitsplatzüberwachung eingesetzt wird.

Das Unternehmen beschreibt sein Connections-Programm als einen „unternehmensweiten Echtzeit-Mitarbeiter-Feedback-Mechanismus, der entwickelt wurde, um den Mitarbeitenden zuzuhören und von ihnen zu lernen und damit die Mitarbeitererfahrung zu verbessern. Die Connections-Fragen werden allen Amazon-Mitarbeitenden jeden Tag per Computer, Arbeitsplatzgerät oder Handscanner zugestellt.“¹⁴ Im Jahr 2020 gab Amazon an, täglich über eine halbe Million Antworten in 21 Sprachen von Beschäftigten in mehr als 50 Ländern zu erhalten.¹⁵



Überprüfungen sind während der Schichten in Amazon-Lagern allgegenwärtig. Das Unternehmen gibt an, dass Connections „Antwortdaten analysiert und ManagerInnen und Führungskräften Einblicke gewährt, damit sie diese Daten überprüfen und Maßnahmen ergreifen können, wenn sie Probleme ermitteln oder Möglichkeiten zur Verbesserung sehen.“¹⁶ Viele Beschäftigte berichten stattdessen, sie hätten das Gefühl, dass damit in Wirklichkeit ihre Konformität mit der Arbeitsplatzkultur von Amazon getestet wird, obwohl das Unternehmen Connections und ähnliche Programme als Tools zur Stärkung der Arbeitnehmenden darstellt. Der Einsatz von Umfragesystemen wie Connections über Geräte wie den Barcode-Scanner ist auch in Bezug auf die Privatsphäre bedenklich. Die Mitarbeitenden werden erst nach dem Einloggen in das System befragt; es ist für sie also nicht garantiert, dass ihr Feedback nicht den Vorgesetzten zugänglich gemacht oder mit ihrer Identität zusammengeführt wird.

„Ich bin sprachlos. 18 % der Befragten gaben keine positive Antwort auf eine offenkundige Fangfrage, die ihre Aussichten im Unternehmen gefährden könnte?? Man beantwortet die Frage, nachdem man sich eingeloggt hat. Also ist es nicht so, dass sie nicht wissen, wer man ist.“

Amerikanischer Amazon-Kommissionierer.¹⁷

14 *Employee Engagement. (Eingehen auf die Mitarbeitenden.)* (2021). Amazon Nachhaltigkeit. Abgerufen am 25. Mai 2021 von <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement. (Eingehen auf die Mitarbeitenden.)* (2021). Amazon Nachhaltigkeit. Abgerufen am 25. Mai 2021 von <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement. (Eingehen auf die Mitarbeitenden.)* (2021). Amazon Nachhaltigkeit. Abgerufen am 25. Mai 2021 von <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

17 Anonym. (2017). Working for Amazon: Better than sex, worse than hell (Part 1). (Für Amazon arbeiten. Besser als Sex, schlimmer als die Hölle (Teil 1). *Naked Capitalism*.

AUTOMATISIERUNG VON SOCIAL DISTANCING: DISTANCE ASSISTANT

Amazon hat die Corona-Pandemie zum Anlass genommen, weitere Überwachungsmaßnahmen in seinen Lagern einzuführen. Wie bei anderen Gesundheits- und Sicherheitsthemen bietet das Unternehmen eine technologische Lösung für ein soziales und politisches Problem auf.

Als die erste Welle der Corona-Pandemie im Jahr 2020 abebbte, stellte Amazon den Distance Assistant vor: ein KI-gesteuertes Open-Source-System, mit dem das Social Distancing in seinen Lagerhäusern in den USA und auf der ganzen Welt überwacht und durchgesetzt werden soll. Das System generiert auch Daten, die Amazon nutzen kann, um seine Arbeitsplätze zu modifizieren oder, genauer gesagt, um die Bewegungen seiner Beschäftigten zu überwachen.

Inspiziert von Radar-Geschwindigkeitsanzeigen besteht der Distance Assistant aus einem Fernsehbildschirm, Tiefensensoren und einer KI-fähigen Kamera, die in stark frequentierten Bereichen der Amazon-Lagerhäuser installiert werden. Die Kameras verfolgen die Bewegungen der Arbeitskräfte in Echtzeit, während sie sich durch das Lager bewegen. Wenn sie an solchen Fernsehbildschirmen vorbeigehen, sehen die Beschäftigten sich selbst und sind dort von grünen Augmented Reality-Kreisen umgeben. Die Kreise sind grün, wenn sie zwei Meter Abstand zueinander einhalten, und rot, wenn sie dies nicht tun, womit sie daran erinnert werden, dass buchstäblich jede ihrer Bewegungen verfolgt und in Daten übersetzt wird.



Amazon beschreibt den Distance Assistant als „Zauberspiegel“, was dem Gerät ein spielerisches, wenn auch etwas surreales Wesen verleihen soll. Es handelt sich jedoch auch um eine Strategie der Öffentlichkeitsarbeit. Mit dieser reagiert das Unternehmen auf Kritik, wonach es beim Schutz der Arbeitnehmenden vor Corona-Infektionen versagt hat, und auf Beschwerden von Lagerbeschäftigten, wonach Amazon de facto von ihnen verlangt hat, gegen Social-Distancing-Protokolle zu verstoßen.¹⁸ Der Distance Assistant ist Teil einer „Compliance-Fassade“ und ein schlechter Ersatz für das, was Amazon-Beschäftigte seit Beginn der Pandemie fordern: vernünftige Leistungsquoten, menschenwürdige Löhne und Gesundheitsleistungen, adäquaten bezahlten Krankenstand und die vollumfassende Umsetzung der öffentlichen Gesundheitsmaßnahmen.¹⁹ Stattdessen ist die Plattform eine Erinnerung daran, dass die Mitarbeitenden ständiger Überwachung durch ein Unternehmen ausgesetzt sind, das sich weigert, offenzulegen, wie viele seiner Beschäftigten bisher mit dem Coronavirus infiziert worden sind.²⁰

„Ich freue mich schon darauf, in der Checkout-Schlange von einem Computer angebellt zu werden, weil ich zu nah dran stehe.“

Reddit-Nutzer, r/aws.²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (3. Juni 2020). Amazon-Beschäftigte reichen Klage wegen Virus-Ansteckung bei der Arbeit ein. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3. Juni 2020). Amazon-Lagerbeschäftigte reichen wegen Corona-Infektionsgefahr Klage ein. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/6/3/21279740/amazon-sued-nyc-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-safety-measures>

20 O'Brien, S. A. (1. Oktober 2020). Laut Amazon haben sich fast 20.000 Mitarbeitende mit dem Coronavirus infiziert. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

21 lilhotdog. (April 2021). „Ich freue mich schon darauf, in der Checkout-Schlange von einem Computer angebellt zu werden, weil ich zu nah dran stehe.[/]" [Kommentar auf dem Online-Forum r/aws]. Reddit. https://www.reddit.com/r/aws/comments/hdeaqy/amazon_introduces_distance_assistant_the_companys/

VERKAUF VON ÜBERWACHUNGSMETHODIK: PANORAMA

Überall übernehmen Unternehmen die panoptischen Überwachungsstrategien von Amazon. Panorama wird an Unternehmen auf der ganzen Welt verkauft und ermöglicht es ihnen, ihre alltäglichen Überwachungstaktiken nach Amazon-Standards umzustellen.

Panorama von Amazon Web Services (AWS) ist ein Hardware-Gerät, das über das Internetprotokoll (IP) angeschlossene Standard-Kameras um Funktionen für maschinelles Lernen erweitert.²² Panorama wird eingesetzt, um Videos innerhalb eines bestehenden Firmennetzwerks in Echtzeit zu analysieren, ohne dass die Daten jemals das Firmengelände verlassen. Dies ist eine bequeme Ausweichlösung für Unternehmen – und Länder –, in denen strengere Datenschutzvorschriften gelten.

AWS vermarktet Panorama für industrielle Anwendungen und Arbeitsplatzsicherheit und bewirbt das System als eine Möglichkeit für Unternehmen, die Überwachung von Corona-Verstößen, etwa ob persönliche Schutzausrüstung getragen oder Social-Distancing-Regeln eingehalten werden, zu automatisieren. Die hierfür eingesetzten Computer-Modelle können jedoch auch darauf trainiert werden, Video-Feeds auf ungewöhnliche Aktivitäten zu überwachen. Und in Kombination mit dem Panorama Software Development Kit können Drittanbieter alle Arten von Panorama-fähigen Geräten bauen und sie für praktisch jeden Zweck trainieren.



Wie andere Amazon-Geräte, die sich an den breiten Markt richten, wurde Panorama bereits in den Lagerhäusern des Unternehmens getestet. Organisierungskräfte von Gewerkschaften und andere KritikerInnen weisen darauf hin, dass Amazons Beschäftigte leicht auf „ungewöhnliche“ Aktivitäten hin überwacht werden können, wie etwa wenn sie sich für private Gespräche zueinander hinneigen oder Flugblätter und andere Organisierungsmaterialien verteilen.²³ Darüber hinaus bietet die Vermarktung von Panorama als ein Gerät, das die Sicherheit am Arbeitsplatz fördern und die Übertragung von COVID-19 verhindern soll, dem Unternehmen ein moralisches Deckmäntelchen für andere absolut unethische Einsatzzwecke der Technologie. Durch die Automatisierung der bereits allgegenwärtigen Arbeitnehmerüberwachung erweitert Amazon die Reichweite der traditionellen Videoüberwachung – und seines eigenen Panoptikums – auf eine Weise, die nun auch auf andere Arbeitsplätze und deren Arbeitnehmende übertragbar ist.

„Walmart wurde wegen seiner Arbeitspraktiken scharf kritisiert, aber ich denke, dass es von Amazon verdrängt worden ist. Amazon hat das Ausspionieren der Mitarbeitenden und den Versuch, Verhaltenstrends zu verstehen oder Vorhersagen zum Verhalten der Belegschaft zu machen, auf die nächste Stufe gehoben.“

Iain Gold, Direktor bei der Gewerkschaft Teamsters.²⁴

22 Shieber, J. (1. Dezember 2020). AWS kündigt Panorama an – ein Gerät, das jede Kamera um maschinelle Lerntechnologie erweitert. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11. Dezember 2020). Amazon Web Services bietet Unternehmen neue Tools zum Ausspionieren von Mitarbeitenden an. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24. Oktober 2020). Wie Amazon ein Auge auf die Aktivitäten der Mitarbeitenden hat, um Gewerkschaften abzuwehren. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

IM TRANSIT

ÜBERWACHUNG FÜR DIE NAVIGATION: LIEFER-APPS

Die Kuriere und LKW-FahrerInnen, die Pakete für Amazon ausliefern, sind von seinem digitalen Panoptikum nicht ausgenommen. Amazon preist zwar seine „Gig Economy“-Lieferjobs als flexibel und einfach an, wirbt jedoch natürlich nicht mit den weit verbreiteten Überwachungstaktiken, die in seine Liefer-Apps eingebettet sind.

Amazons ZustellerInnen müssen entweder die Flex- oder die Relay-App herunterladen, die als primäre Schnittstelle zwischen ihnen und dem Unternehmen fungieren. Flex wird von den Gig-Economy-FahrerInnen verwendet, die von Amazon fälschlicherweise als selbständige AuftragnehmerInnen eingestuft werden. Relay ist eine ähnliche App für LKW-FahrerInnen von unterbeauftragten Paketdiensten im Rahmen von Amazons DSP-Programm (Delivery Service Partner). Zudem wird von allen FahrerInnen erwartet, dass sie eine dritte App namens Mentor installieren und nutzen, die ihr Fahrverhalten überwacht und bewertet.

Flex wird für die Zustellung auf der letzten Meile verwendet. Die FahrerInnen, die Pakete an die Tür der KundInnen bringen, melden sich bei Amazon an, um ihren Verdienst zu erhalten. Die App plant 2-6-stündige Lieferblöcke und stellt die Informationen zum Abholort und zur Navigation bereit. Flex und Mentor stellen im Tandem sicher, dass die Arbeitnehmenden während ihrer Schichten überwacht werden, zum Beispiel durch die Standortüberwachung und die Erfassung der Zeit, die pro Lieferung aufgewendet wird. Die FahrerInnen werden auch gegeneinander ausgespielt, da die Apps ihnen zeigen, wie sie im Vergleich zu anderen abschneiden. Mentor überwacht sogar die Telefonnutzung, indem es getätigte Anrufe oder gesendete Textnachrichten überwacht. Beschäftigte berichten, dass Mentor eingehende Anrufe unabhängig davon, ob sie angenommen oder abgelehnt werden, als Verstoß protokolliert.²⁵

Wie Uber oder Deliveroo kann Amazon dank Gig-Economy-Apps wie Flex ein Heer von prekären Beschäftigten einsetzen, um seine Kundschaft mit Lieferdiensten zu versorgen und gleichzeitig die Kosten für Fahrzeuge, Wartung, Benzin, Versicherung, Transportmittel und Gesundheitsvorsorge auszulagern. Sie erleichtern auch die ständige Überwachung der FahrerInnen und erhöhen das Tempo während ihrer Arbeitsschichten auf ein unzumutbares Maß, während sie oft weniger als den Mindestlohn für ihre Arbeit erhalten.



„[Die App] stresst mich total. Ich starre ständig darauf und denke, dass mir jemand bei Amazon ständig beim Fahren zusieht.“

Amerikanischer Amazon-Fahrer.²⁶

25 Palmer, A. (12. Februar 2021). Amazon nutzt eine App namens Mentor zur Überwachung und Disziplinierung von ZustellerInnen. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9. Februar 2021). *Überwachung, Stress und keine Toiletten: Das Leben als Amazon-FahrerIn*. Labor Notes. <https://labornotes.org/2021/02/surveillance-stress-and-no-bathrooms-life-amazon-driver>

DIE AUGEN AUF DER STRASSE: DRIVERI-KAMERAS

Als ob die Apps, die ihre Position und Geschwindigkeit verfolgen, nicht schon genug wären, werden die Amazon-FahrerInnen auch noch visuell überwacht.

Im Februar 2021 gab Amazon seine Partnerschaft mit Netradyne bekannt, einem Unternehmen für Flottenmanagement-Software, das Video-Telematiksysteme herstellt. Amazon plant, eines dieser Systeme – namens Driveri – in seiner Lieferwagenflotte mit Amazon-Logo zu installieren.

Driveri nutzt KI-gestützte Kameras, um die Fahrgewohnheiten von ZustellerInnen zu überwachen, und zwar ab dem Moment, in dem sie ihren Motor anlassen, bis zum Ende ihrer Schicht. Die Kamera, die in der Nähe des Rückspiegels angebracht ist, überwacht sowohl die Straße als auch das Fahrzeuginnere und kann nur deaktiviert werden, wenn der Motor ausgeschaltet ist. Das System nimmt keine Audiosignale auf und hat auch keine Live-View-Option, aber es gibt akustische Warnungen aus, die FahrerInnen beispielsweise des „abgelenkten Fahrens“ beschuldigen, wenn diese dabei erwischt werden, wie sie ihr Telefon in die Hand nehmen (selbst wenn dies geschieht, um Flex zu benutzen). Es bewertet das Fahrverhalten der FahrerInnen in Echtzeit und übermittelt die Daten an den/die FlottenmanagerIn.

Sowohl Amazon als auch Netradyne beschreiben Driveri als „Flottensicherheitsplattform“, aber es ist auch ein Sammeltool für biometrische Daten. In einem Twitter-Tweet²⁷ ist kürzlich durchgesickert, dass die FahrerInnen der Verwendung von Driveri zu diesem Zweck schriftlich zustimmen müssen oder Gefahr laufen, ihren Job zu verlieren.²⁸ Die Ansage, die über die Flex-App gesendet wird, weist darauf hin, dass die internen und externen Kameras bei eingeschalteter Zündung und bis zu 20 Minuten nach dem Ausschalten der Zündung in Betrieb sind. Gemäß der Einverständniserklärung kann Driveri auch verwendet werden, um die Fahrer-Identität zu bestätigen und sich mit dem Fahrer-Konto zu verbinden. Beschäftigte und JournalistInnen haben jedoch gleichermaßen betont, dass es bei den Überwachungssystemen in der Fahrerkabine um weit mehr geht als um die Fahrer-Identität und die Konto-Funktionalität: Die mit KI ausgestattete Technologie überwacht die Arbeitnehmenden ständig, als ob sie nicht schon unter einem immensen Druck stünden, schneller zu arbeiten. So berichten einige Mitarbeitende, dass sie

sich verpflichtet fühlen, Verkehrsregeln zu brechen, um die Ziele zu erfüllen.²⁹ Andere haben online erklärt, dass in einem verzweifelten Versuch, sich gegen diese Form der Überwachung zu wehren, die Kamera mit Klebeband abkleben wollen.



„[Driveri] wirft wichtige Fragen zum Datenschutz und zur Kontrolle der Mitarbeitenden auf, die Amazon beantworten muss.“

Fünf U.S. Senatoren in einem Brief an Amazon.³⁰

-
- 27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (22. März 2021). Amazon-ZustellerInnen in den USA haben bis heute Abend Zeit, diese Einverständniserklärung zu unterschreiben, damit Amazon ihre biometrischen Daten erfassen und KI-Kameras verwenden kann, die ihren Standort und ihre Bewegungen überwachen. Wenn sie nicht unterschreiben, verlieren sie ihren Job. [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/LaurelKGurley/status/1374114988391022606>
- 28 Gurley, L. K. (23. März 2021). Amazon- ZustellerInnen gezwungen, Biometrische Einverständniserklärung zu unterschreiben, oder sie verlieren ihren Job. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dy8n3j/amazon-delivery-drivers-forced-to-sign-biometric-consent-form-or-lose-job>
- 29 Callahan, P. (5. September 2019). Amazon forciert den schnellen Versand, umgeht aber die Verantwortung für die menschlichen Kosten. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>
- 30 Palmer, A. (3. März 2021). Senatoren befragen Amazon zum Einsatz von Kameras für die Überwachung von ZustellerInnen. *CNBC*. <https://www.cNBC.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>
-

ERWEITERUNG DER KONTROLLE

KARTOGRAPHIERUNG DER ORGANISIERUNGSBEMÜHUNGEN BEI ARBEITNEHMERINNEN: SPOC

Nach der Übernahme der Bio-Lebensmittelkette Whole Foods im Jahr 2017 führte Amazon eine neue Überwachungstechnologie an seinen Arbeitsplätzen ein. Um die Arbeitnehmenden in Schach zu halten, werden „Heatmaps“ (Hitze-Karten) und andere Arten der Datenvisualisierung erstellt, die „problematische“ Arbeitsplätze signalisieren – etwa solche, bei denen die Gefahr gewerkschaftlicher Aktivitäten besteht.

Amazons SPOC (GeoSPatial Operating Console) ist ein Softwaresystem, das die von Amazons Personalabteilung, der Global Intelligence Unit und dem Global Intelligence Program gesammelten Daten konsolidiert und visuell darstellt. Ein unternehmensinternes Memo vom Februar 2020, in dem Finanzmittel und Personal für das System beantragt werden, wurde Vox Media's Recode zugespielt.³¹ SPOC scheint im April 2020 in Betrieb gewesen zu sein; damals wurde es verwendet, um Heatmaps zu den Organisierungsbemühungen beim Amazon-Tochterunternehmen Whole Foods zu erstellen.³² Im Oktober 2020 veröffentlichte Amnesty International eine öffentliche Erklärung, in der Besorgnis über Amazons Überwachung von gewerkschaftlichen Organisierungskräften durch SPOC und über andere gewerkschaftsfeindliche Methoden geäußert wurde.³³

SPOC soll Amazon dabei helfen, eine Vielzahl potenzieller Bedrohungen für den Betrieb zu überwachen, darunter schwere Unwetterereignisse, lokale Kriminalitätsraten, Opioidkonsum und insbesondere Organisierungsbemühungen bei den Arbeitskräften.³⁴ Laut Recode bezieht sich etwa die Hälfte der Datensätze, auf die in dem Memo vom Februar 2020 Bezug genommen wird, auf Gewerkschaften: zum Beispiel „Whole Foods Market Activism/Unionization Efforts“, „union grant money flow patterns“ und „Presence of Local Union Chapters and Alt labour Groups“. Ein Whistleblower des Unternehmens

hat SPOC inzwischen mit der gezielten Überwachung von Listservs von Amazon-Mitarbeitenden für das Networking von Schwarzen und Muslimen sowie Klimawandel-Aktivitäten in Verbindung gebracht.³⁵

SPOC, das anscheinend in Hunderten von Lagerhäusern von Whole Foods und Amazon in den USA im Einsatz ist, konzentriert sich auf externe Risiken (zum Beispiel die Anzahl der beim National Labour Relations Board eingereichten Beschwerden und den Prozentsatz der Familien innerhalb der Postleitzahl des Geschäfts, die unterhalb der Armutsgrenze leben³⁶), Laden-Risiken (ein „Diversity-Index“, der die ethnische Identität der Mitarbeitenden angibt³⁷) und die Stimmung der Teammitglieder (Ergebnisse von Umfragen und überwachten Listservs, einschließlich der Frage, ob sich die Mitarbeitenden bei der Arbeit respektiert fühlen³⁸). Das System weist schließlich jeder Filiale auf der Grundlage dieser Faktoren einen Risikowert für die gewerkschaftliche Organisierung zu – eine wenig überraschende Taktik angesichts der aggressiven gewerkschaftsfeindlichen Vergangenheit von Amazon.

„Sie verbringen diese ganze Zeit damit, uns zu bespitzeln, gehen aber nicht auf unsere Beschwerden ein.“

Amerikanischer Amazon-Flex-Fahrer.³⁹

31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6. Oktober 2020). Durchgesickert: Vertrauliches Memo von Amazon offenbart neue Software zur Verfolgung von Gewerkschaften. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

32 Peterson, H. (2020). Das Amazon-Unternehmen Whole Foods verfolgt seine Mitarbeitenden im Geheimen mit einem Heatmap-Tool, das auflistet, in welchen Filialen die Gefahr der gewerkschaftlichen Organisierung am größten ist. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

33 Amnesty International. (13. Oktober 2020). *Öffentliche Erklärung: Es ist an der Zeit, dass Amazon das Recht der Arbeitnehmenden auf gewerkschaftliche Organisierung respektiert*. Amnesty.org. <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2020/10/time-for-amazon-to-respect-workers-right-to-unionize/>

34 Gurley, L. K. (10. Februar 2020). Warum verfolgt Amazon den Opioidkonsum in den gesamten Vereinigten Staaten? *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/gj47b7/amazon-tracks-opioid-use-to-see-how-it-could-threaten-business>

35 Ghaffary, S. & Del Rey, J. (24. September 2020). Amazon-Mitarbeitende befürchten, dass die Personalabteilung Minderheiten und Aktivistengruppen mit einem E-Mail-Überwachungsprogramm ins Visier nimmt. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>

36 Peters, J. (20. April 2020). Whole Foods verwendet Berichten zufolge eine Heatmap, um Filialen mit dem Risiko einer gewerkschaftlichen Organisierung zu überwachen. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

37 Peters, J. (20. April 2020). Whole Foods verwendet Berichten zufolge eine Heatmap, um Filialen mit dem Risiko einer gewerkschaftlichen Organisierung zu überwachen. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

38 Peters, J. (20. April 2020). Whole Foods verwendet Berichten zufolge eine Heatmap, um Filialen mit dem Risiko einer gewerkschaftlichen Organisierung zu überwachen. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

39 Zitiert in Gurley, L. K. (9. März 2020). 'Wir werden beobachtet, um Massenwiderstand zu verhindern': Amazon-Beschäftigte diskutieren darüber, dass sie ausspioniert werden. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

DAS PANOPTIKUM JENSEITS DES ARBEITSPLATZES: REKOGNITION, RING

Amazons digitales Panoptikum ist nicht auf seine Beschäftigten beschränkt. Das Unternehmen vertreibt eine Reihe von Überwachungstechnologien an VerbraucherInnen und sogar an Strafverfolgungsbehörden.

Ein Beispiel ist Rekognition. Mit dieser KI-gestützten Gesichtserkennungstechnologie, die von Amazon entwickelt wurde und auf maschinellen Lernverfahren basiert, werden ahnungslose Bürger erfasst, identifiziert und katalogisiert. Strafverfolgungsbehörden in den gesamten Vereinigten Staaten nutzen Rekognition für das Scannen von Fahndungsfotos und den Abgleich mit Überwachungsvideos.⁴⁰ Als Reaktion auf die Proteste von Black Lives Matter hat Amazon jedoch ein freiwilliges – und zeitlich begrenztes – Moratorium für den Einsatz von Rekognition durch amerikanische Polizeikräfte erlassen.⁴¹

Für VerbraucherInnen bietet Amazon Ring an, ein „intelligentes“ Überwachungssystem, das aus einer Video-Türklingel und anderen WiFi-fähigen Produkten besteht, welche die Umgebung um das eigene Haus herum überwachen. Ring ist in Hunderttausenden von amerikanischen Haushalten im Einsatz und baut aktuell seine Präsenz in Europa und anderen Ländern aus.⁴² HauseigentümerInnen, die Ring installieren, können auf die Informationen, die es produziert, über eine Social-Media-App namens Neighbors zugreifen. Diese bündelt die von allen Ring-Systemen gesammelten Daten und ermöglicht es den BenutzerInnen, in einem Radius von 1,5 km um ihr Haus herum Informationen über verdächtige Aktivitäten anzeigen zu lassen. Wie die App Citizen (ehemals Vigilante) nutzt Neighbors diese Daten, um Kriminalität zu visualisieren.⁴³ In den Vereinigten Staaten sind mehr als 700 lokale Polizeidienststellen eine Partnerschaft mit Ring eingegangen, um auf die von den NutzerInnen generierten Videoinhalte zugreifen zu können. Und jetzt können VerbraucherInnen Ring und andere Amazon-Geräte/Systeme verwenden, um Teile ihrer Internet-Bandbreite mit anderen Geräte-/System-Besitzern zu teilen – als Teil eines Netzwerks, das Amazon Sidewalk nennt.⁴⁴

Überwachung aufgrund ethnischer Kriterien ist eine der schwerwiegendsten Folgen der Ausweitung von Amazons digitalem Panoptikum über den Arbeitsplatz hinaus.

Die American Civil Liberties Union (ACLU) und der US-Kongress haben herausgefunden, dass falsche „Treffer“ (Zuordnungen) von Rekognition unverhältnismäßig viele People of Color betreffen. Und obwohl die Technologie nicht direkt von der Einwanderungs- und Zollbehörde (Immigration and Customs Enforcement, ICE) genutzt wird, wurde sie ursprünglich der ICE⁴⁵ angeboten, und Amazon stellt nun die Web-Hosting-Infrastruktur für Datenbanken bereit, welche die ICE zur Organisation von Inhaftierungs- und Abschiebungsprozessen für EinwandererInnen nutzt. 2019 protestierten Amazon-IngenieurInnen unter dem Slogan „No Tech for ICE“ gegen diese Zusammenarbeit. In ähnlicher Weise haben KritikerInnen der Ring-Technologie festgestellt, dass Ring innerhalb eines „Marktes der gekauften Sicherheit“⁴⁶ funktioniert, der Bedenken hervorruft, weil er der übermäßigen Überwachung von Communities of Color Vorschub leistet. Doch Amazon plant, neue Formen marktfähiger Überwachung zu entwickeln. In einem Patent für ein Produkt, das als „Überwachung als Dienstleistung“ definiert wird, beschreibt Amazon eine Flotte von Drohnen, die die Häuser von (zahlenden) Kunden auf Einbrüche überwachen sollen.⁴⁷

„Amazon muss sich vollumfänglich zu einem flächendeckenden Moratorium für den Einsatz von Gesichtserkennung durch die Strafverfolgungsbehörden verpflichten [...]. Es sollte sich auch dazu verpflichten, den Verkauf von Überwachungssystemen wie Ring zu stoppen, die der übermäßigen Überwachung von Communities of Color Vorschub leisten.“

American Civil Liberties Union.⁴⁸

40 Ng, A. (22. Mai 2018). Amazon verkauft Gesichtserkennungstechnologie an Strafverfolgungsbehörden. *Cnet*. <https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18. Mai 2021). Amazon verlängert das Moratorium für den polizeilichen Einsatz von Gesichtserkennungssoftware. *Reuters*. <https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21. Januar 2020). Trotz Hacks hat sich der Absatz von Amazon Ring im Dezember fast verdreifacht. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/1/21/21070402/amazon-ring-sales-jumpshot-data>

43 <https://www.vox.com/2019/9/5/20849846/amazon-ring-explainer-video-doorbell-hacks>

44 <https://arstechnica.com/gadgets/2021/05/amazon-devices-will-soon-automatically-share-your-internet-with-neighbors>

45 Fazzini, K. (6. Dezember 2018). Amazons Gesichtserkennungsdienst wird verwendet, um Fahndungsfotos zu scannen, aber auch um harmlose Dinge wie Fußbälle zu verfolgen. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Künstler und Wissenschaftler (und ehemaliger Amazon FC-Mitarbeiter) Ali, H. (2020). Amazons Überwachungssystem ist eine globale Gefahr für People of Color. *Medium*. <https://zora.medium.com/amazons-surveillance-system-is-a-global-risk-to-people-of-color-a5030a19d5e1>

47 Yeturu, K., & Huddleston, H.L. (2019). Bilderzeugung mit Geo-Fence-Daten, *US-Patent 10313638*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

48 ACLU. (10. Juni 2020). *ACLU-Stellungnahme zum Moratorium der Amazon-Gesichtserkennung*. Abgerufen von www.aclu.org

GESTALTUNG DER ZUKUNFT IN PUNCTO ARBEITSPLATZ-ÜBERWACHUNG: AMAZONS ZUKUNFT DURCH DIE BRILLE VON PATENTEN

Die Überwachung durch Amazon wird noch allgegenwärtiger werden, wie Patente für Technologien zeigen, die das Unternehmen in Zukunft einführen könnte, um die Bewegungen der Mitarbeitenden zu überwachen oder sie für das Management transparenter zu machen.

Ein Patent im Besitz von Amazon beschreibt ein „verbessertes Interaktionssystem“ zwischen Arbeitskräften und Vorgesetzten.⁴⁹ In dem Patent tragen Vorgesetzte ein Augmented-Reality-Headset, das mit Gesichts-, Kleidungs- oder Gangerkennung ausgestattet ist. Wenn Vorgesetzte Mitarbeitende ansehen, erkennt das System diese und projiziert jeweils relevante Informationen in das natürliche Gesichtsfeld des Vorgesetzten. Laut Patent wird dieses System Echtzeitinformationen über die Arbeitskräfte liefern, wie etwa „demografische Nutzerdaten, Standortdaten innerhalb des Betriebs, Beziehungen zu anderen BenutzerInnen, Nachrichten für die BenutzerInnen, Navigationsrouten durch den Betrieb, Zugriffsberechtigungen.“ Zeichnungen im Patent zeigen andere Arten von Informationen, wie zum Beispiel den „Status“ der Arbeitnehmenden.

Ein weiteres Patent, über das 2018 in den Medien berichtet wurde, beschreibt ein Armband – oder ein beliebiges Wearable Item für die „Positionierung von Sensoren am Körper von menschlichen BedienerInnen“ –, das die Handposition der betreffenden Arbeitnehmenden im Raum analysiert und haptisches Feedback gibt, um die Arbeit zu beschleunigen. Durch spezifische Vibrationsmuster signalisiert das Armband, dass der/die Mitarbeitende einen Artikel in das richtige Regalfach gelegt hat, wodurch sich die Zeit für die Erledigung der Aufgabe verkürzt. Das Hauptziel gemäß dem Patent ist „die Überwachung der Ausführung zugewiesener Aufgaben“.⁵⁰

Ein drittes Patent mit dem Titel „Verwendung von Gesten und Gesichtsausdrücken zur Unterstützung von BenutzerInnen“ zielt sowohl auf Fulfillment-Zentren als auch auf die Automatisierung von Dienstleistungen in Lebensmittelgeschäften ab. Es wurde entwickelt, um Ausdrücke von Emotionen wie Frustration zu erkennen, während Arbeitnehmende ihre zugewiesenen Aufgaben ausführen. Wird Frustration erkannt, oder man könnte auch sagen „algorithmisch errechnet“, generiert das System eine Intervention in Form von haptischem, vokalem oder

visuellem Feedback durch einen Assistenten, der im Patent als fragend dargestellt wird: „Wie kann ich Dir helfen?“ Das Patent lässt das Wesen eines solchen Assistenten offen: „Ein/e Mitarbeitende/r kann zum Benutzer-Standort entsendet werden, um Hilfe zu leisten. Der/die Mitarbeitende kann ein Mensch oder ein Robotersystem sein.“

Es ist nicht garantiert, dass solche Patente entwickelt oder in Amazon-Lagern eingesetzt werden. Dennoch signalisieren sie, dass Amazon einen Teil seiner immensen technologischen Fähigkeiten in die Entwicklung von immer ausgefeilteren und übergreifigeren Überwachungssystemen investiert.⁵¹ Das Augmented-Reality-Headset, das Armband und der Emotionsassistent lassen eine Zukunft erahnen, in der Amazons digitales Panoptikum die Möglichkeiten des Managements zur Verfolgung und Überwachung der Mitarbeitenden im Dienste der Produktivitätssteigerung weiter ausbaut. Amazon besitzt zahlreiche weitere Patente für Überwachungstechnologien. Zum Beispiel für einen sprachgesteuerten Miniatur-Drohnenassistenten, potenziell für Anwendungen in der Strafverfolgung, oder Wearable-Technologien, die Arbeitnehmende in TrägerInnen von Sensoren verwandeln, mit denen Daten erfasst werden, die in algorithmische Systeme eingespeist werden.⁵²

„An diesem Punkt können sie genauso gut echte Roboter einstellen.“

Amerikanischer Amazon-Mitarbeiter.⁵³

49 Bettis, D., McNamara, A., Hollis, B., Étienne, F., Boyapati, P., Smith, K. J. und Jones, J. B. (2019). Durch Augmented-Reality verbessertes Interaktionssystem. *U.S. Patent No. 10,282,696*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

50 Cohn, J.H. (2016). *Ultraschall-Armband und -Empfänger zur Positionserfassung in 2D-Ebene*. U.S. Patent Nr. 9881276B2.

51 Zu Amazons Strategien für geistiges Eigentum: siehe Rikap, C. (2020). Amazon: A story of accumulation through intellectual rentiership and predation. *Competition & Change*, 0(0), 1-31. DOI: 10.1177/1024529420932418

52 Delfanti, A., & Frey, B. (2021). Menschlich erweiterte Automatisierung oder die Zukunft der Arbeit durch die Brille von Amazon-Patenten. *Science, Technology, & Human Values*, 46(3), 655-682.

53 Zitiert in Delfanti, A. (Forthcoming 2021). *The warehouse: Workers and robots at Amazon (Das Warenlager. Arbeitnehmende und Roboter bei Amazon.)*. Pluto.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Der Komplex aus Überwachungstechnologien, die Amazon bereits entwickelt hat oder derzeit entwickelt, ist so umfassend, dass er alle Facetten der globalen Aktivitäten des Konzerns umfasst. Die Ozeane von Daten, die Amazon über seine Beschäftigten sammelt – unter anderem ihre Produktivität, ihren Standort, ihre Fahrgewohnheiten, ihre persönlichen Meinungen und ihren Gesundheitszustand – verschaffen dem Unternehmen eine beispiellose Menge an Informationen, die es nutzt, um Versuche der Arbeitnehmenden zu untergraben, sich gewerkschaftlich zu organisieren und damit ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern.

Mindestens seit dem Jahr 2000, als Amazon eine Kampagne der Communication Workers of America zur gewerkschaftlichen Organisation von 400 KundendienstmitarbeiterInnen zerschlug, setzt Amazon sein immer ausgefeilteres Datenerfassungsarsenal kontinuierlich gegen ähnliche Bemühungen ein. Das Unternehmen rekrutiert nicht nur gewerkschaftsfeindliche Anwaltskanzleien und Geheimdienstanalysten, sondern setzt auch ein Programm für die ständige Mitarbeiterüberwachung und Datenanalyse ein, um vorherzusagen, welche Amazon-Arbeitsplätze und welche Mitarbeitenden sich wahrscheinlich organisieren werden. Man kann die Bedrohung, die solche Taktiken für die Arbeitnehmenden und die Arbeitnehmerbewegung des 21. Jahrhunderts darstellen, gar nicht überbewerten. Durch die kontinuierliche Entwicklung und den Einsatz neuer Überwachungstechnologien und die Überschreitung der Grenzen der Datenschutz- und Datenerfassungsvorschriften setzt das Unternehmen die Messlatte für Beschäftigte, Verbraucher und die breite Öffentlichkeit immer niedriger.

Auch wenn gewerkschaftsfeindliche Aktivitäten keineswegs ein neues Phänomen sind – de facto arbeitet Amazon mit der berüchtigten Pinkerton Agency zusammen, die seit dem ausgehenden 19. Jahrhundert gewerkschaftliche Organisierungskräfte überwacht – greifen KI-gestützte Formen der Überwachung in einem Ausmaß in die Privatsphäre und Autonomie von Arbeitnehmenden ein, das zuvor unvorstellbar war. Das exponentielle Wachstum von Amazons Überwachungsregime muss durch die Stärkung der Macht auf Arbeitnehmerseite, durch Tarifverhandlungen und neue Vorschriften angegangen werden, wenn wir wollen, dass die Arbeitskräfte der Zukunft überhaupt noch eine irgendwie geartete Würde am Arbeitsplatz haben. Amazon hat die Macht, die Art und Weise, wie Menschen arbeiten, weit über die Mauern seiner Lagerhäuser hinaus zu prägen. Tatsächlich wird das von Amazon entwickelte Modell von anderen Firmen übernommen – in der Logistik und in anderen Wirtschaftszweigen. Die Demokratie am Arbeitsplatz, die Privatsphäre und sogar die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmenden stehen hier auf dem Spiel.

Es braucht neue politische Entscheidungen, die durchschlagend genug sind, um den von Amazon verursachten Herausforderungen entgegenzuwirken, wenn wir dem Unheil, das Arbeitnehmenden auf der ganzen Welt durch dieses Unternehmen zugefügt wird, Einhalt gebieten wollen. Dieser Bericht zeigt die problematischsten Auswirkungen der Arbeitsplatzüberwachung bei Amazon auf. Jetzt liegt es an den Arbeitnehmenden, ihren Gewerkschaften und den politischen Entscheidungsträgern, die notwendigen Veränderungen vorzunehmen, um eine gerechtere und nachhaltigere Zukunft zu schaffen.

.....
Dieser Bericht wurde im Juni 2021 von Alessandro Delfanti, Lilian Radovac und Taylor Walker verfasst.⁵⁴

54 Alessandro Delfanti ist außerordentlicher Professor an der Universität von Toronto; Lilian Radovac ist Forscherin, Organisatorin und ehemaliges Mitglied der Gruppe #BlockSidewalk; Taylor Walker hat kürzlich ihren Master of Information von der Universität von Toronto erhalten.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Schweiz

Tel: +41 22 365 21 00
Fax: + 41 22 365 21 21

www.uniglobalunion.org