

DAS LEBEN IM AMAZON- PANOPTIKUM:

EINE INTERNATIONALE UMFRAGE UNTER AMAZON- BESCHÄFTIGTEN

JANUAR 2023



UAI global
union

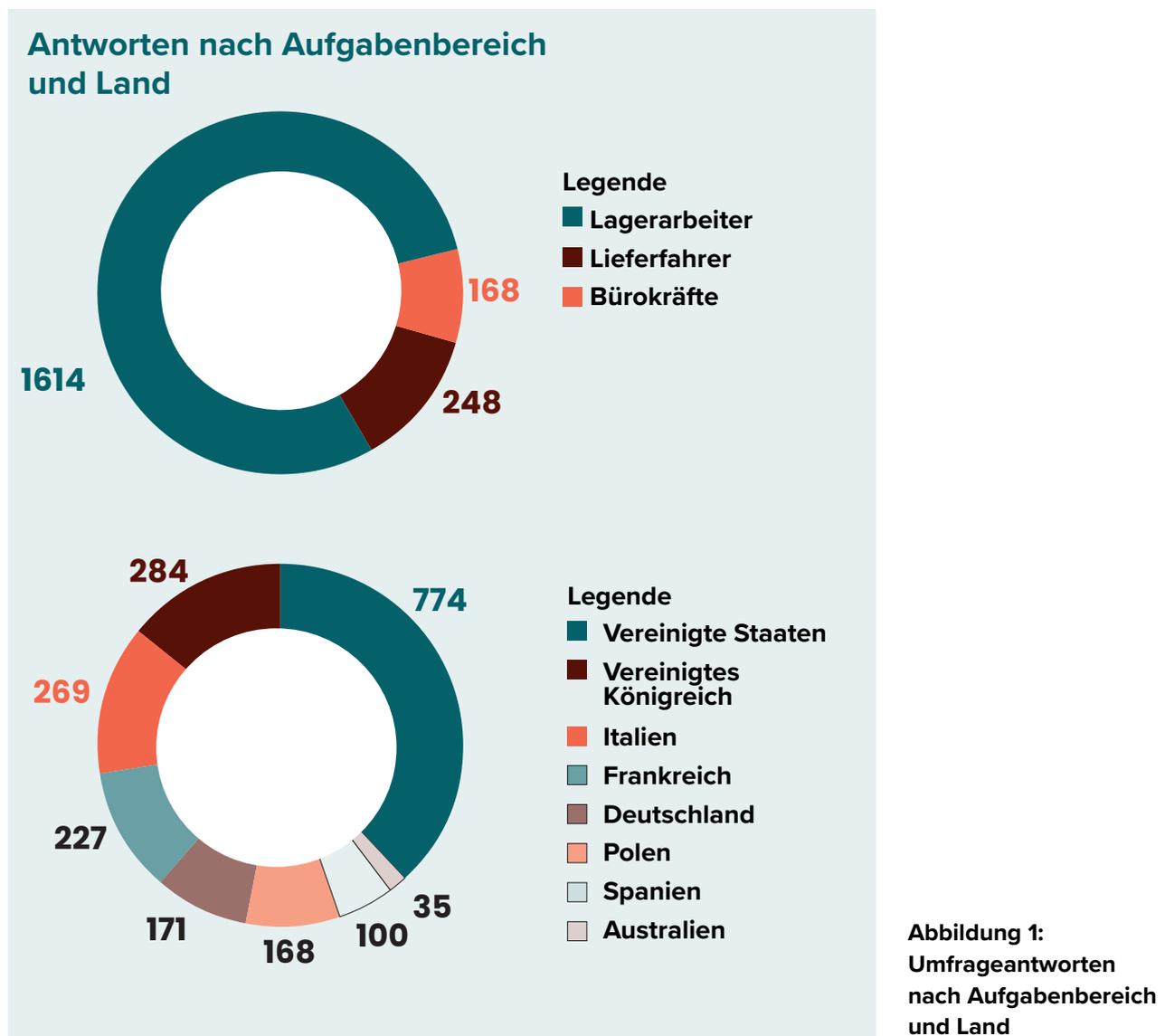
INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	3
WIE ÜBERWACHT AMAZON SEINE BESCHÄFTIGTEN?	6
UNREALISTISCHE ERWARTUNGEN	7
„Es geht nur um Zahlen“	8
AUSWIRKUNGEN AUF DIE GESUNDHEIT	10
„Produktivität geht vor Sicherheit“	13
DIE PSYCHISCHE BELASTUNG	15
„Ein schlechter Tag“	18
„Nicht einmal Zeit zum Durchatmen“	19
Kundendienstmitarbeiter stehen unter großem Druck	
MANGELNDE TRANSPARENZ	21
„Computer vs. Menschen“	22
Wir bewegen uns im Kreis:	24
Amazon-Fahrer haben mit irrationalen Routen zu kämpfen	
EINE ATMOSPHÄRE DER ANGST	25
SCHLUSSFOLGERUNGEN	29

EINLEITUNG

2021 veröffentlichte UNI Global Union ihren Bericht „Das Amazon-Panoptikum“, in dem das ausgeklügelte Überwachungssystem, das Amazon zur Kontrolle seiner Beschäftigten auf allen Ebenen des Unternehmens einsetzt, detailliert beschrieben wird - von Kameras in Lagerhallen über GPS-verfolgende Fahrer-Apps bis hin zu Türenklingeln.

Dieses Jahr gab UNI eine internationale Umfrage unter Amazon-Beschäftigten in Auftrag, die von Jarrow Insights durchgeführt wurde und sich speziell auf die Untersuchung der konkreten Auswirkungen konzentrierte, die dieser technologische Überwachungsapparat auf die Menschen hat, die ihn erleben.



Die Umfrage wurde über digitale Anzeigen auf Social-Media-Plattformen sowie durch Kontaktaufnahme mit Amazon-Arbeitnehmerorganisationen an potenzielle Amazon-Beschäftigte verteilt. Sie richtete sich an Lagerarbeiter, Lieferfahrer und Bürokräfte in den Bereichen Technik und Kundendienst.

Mit **über 2000 Antworten** von selbst identifizierten Amazon-Beschäftigten aus **8 Ländern** ist dies die größte unabhängige Umfrage unter Amazon-Beschäftigten, die jemals durchgeführt wurde. Wenn man die Antworten insgesamt betrachtet, ergibt sich ein klares Bild über alle Länder und Rollen hinweg. Die Mehrheit der befragten Arbeitnehmer äußerte die Ansicht, dass Amazons Überwachung ihrer Arbeitsleistung **übermäßig** und **undurchsichtig** ist, dass die Erwartungen **unrealistisch** **sind und dass das Streben, diese unrealistischen Erwartungen zu erfüllen, sind und negative Auswirkungen auf ihre körperliche Gesundheit** und, noch gravierender, auf ihre **psychische Gesundheit** haben.

Wie einige der Befragten anmerkten, benötigt ein so weit verzweigtes Unternehmen wie Amazon technologische Systeme, um Arbeitnehmer zu koordinieren und Lagerbestände, Logistik und Arbeitsabläufe zu verwalten. Das von den Arbeitnehmern beschriebene System geht jedoch weit über diese praktischen Erwägungen hinaus und scheint stattdessen absichtlich darauf ausgelegt zu sein, **ein ständiges Gefühl von Druck und Unzulänglichkeit zu erzeugen**. Wie ein Beschäftigter es kurz und bündig ausdrückte: „Sie sorgen dafür, dass Du versagst.“

Auf den folgenden Seiten werden wir Punkt für Punkt untersuchen, was uns Amazon-Beschäftigte über Amazons Überwachungssysteme erzählt haben, wobei wir auf Produktivitätserwartungen, gesundheitliche Auswirkungen, Transparenz und Verantwortlichkeit eingehen. Die Struktur des Berichts verknüpft die quantitativen Ergebnisse der Umfrage mit relevanten Auszügen aus den mehr als **20.000 Aussagen, die von den Arbeitnehmern mitgeteilt wurden**, um den Zahlen einen Kontext zu geben. Wir schließen mit einer Zusammenfassung der Ergebnisse, um die hier vorgestellten Erkenntnisse mit den bestehenden und dringend erforderlichen Maßnahmen für die Rechte und das Wohlergehen der Amazon-Beschäftigten zu verbinden.

„Das von den Arbeitnehmern beschriebene System geht jedoch weit über diese praktischen Erwägungen hinaus und scheint stattdessen absichtlich darauf ausgelegt zu sein, ein ständiges Gefühl von Druck und Unzulänglichkeit zu erzeugen. Wie ein Beschäftigter es kurz und bündig ausdrückte: **„Sie sorgen dafür, dass Du versagst.““**“





**„ES GIBT
ABSOLUT KEINEN
GRUND, WARUM
EINE KAMERA
DEN GANZEN
TAG AUF MICH
GERICHTET SEIN
SOLLTE.“**

WIE ÜBERWACHT AMAZON SEINE BESCHÄFTIGTEN?

Amazon überwacht seine Beschäftigten aus vielen Gründen und verwendet eine Vielzahl von Geräten für unterschiedliche Aufgaben. Die Überwachung kann dazu beitragen, die Arbeitnehmer dorthin zu lenken, wo das Unternehmen sie braucht, Sicherheitsprotokolle durchzusetzen und vor Diebstahl zu schützen. Am wichtigsten ist jedoch die fortschrittliche Überwachungstechnologie, die es Amazon ermöglicht, die Produktivität der Arbeitnehmer auf individueller Ebene genau zu verfolgen.

Die Befragten wurden gebeten, anzugeben, welche Geräte ihrer Meinung nach speziell zur Überwachung ihrer Leistung am Arbeitsplatz eingesetzt wurden. Das folgende Diagramm zeigt die Top 3 der meistgenutzten Geräte unter Lagerarbeitern, Lieferfahrern und Bürokräften.

Lagerarbeiter	Lieferfahrer	Bürokräfte
<p>71.4%</p> <p>Handscanners „Sie zählen die Pausenzeiten sekundengenau mit Handscannern am Arbeitsplatz.“ - US-Lagerarbeiter</p>	<p>88.7%</p> <p>Unternehmens-Apps Wenn dein Mentor-App-Score niedrig ist, drohen sie dir mit Sanktionen.“ -Spanischer Lieferfahrer</p>	<p>55.3%</p> <p>Software zur Aktivitätsverfolgung „Sie überwachen deine Ausfallzeiten durch die Programme, mit denen wir arbeiten“ - US-Kundendienstmitarbeiter</p>
<p>52.1%</p> <p>Abzeichen „Sie überwachen dich anhand von Abzeichenkontrollen. Aber sie vergessen, die Wartezeit an den Stationen, den Gang zu den verschiedenen Stockwerken und die Probleme mit den Maschinen mit einzubeziehen“ - US-Lagerarbeiter</p>	<p>50.8%</p> <p>GPS-Geräte „Die Route ist für die DSP vollständig einsehbar¹. Sie können sehen, wie lange wir an jedem Punkt anhalten, sie können sehen, ob wir die Tour beendet haben und uns woanders hinschicken, und sie können uns auch Warnungen schicken, wenn wir zu lange pausieren.“ - Französischer Lieferfahrer</p>	<p>33.9%</p> <p>Chime (Amazons internes Kommunikationsprogramm) „Wenn ich den Gong auf ‚inaktiv‘ stelle, gerät mein Vorgesetzter in Rage“ - US-Kundendienstmitarbeiter</p>
<p>49.1%</p> <p>Bildschirme am Arbeitsplatz „Wenn sie uns auf dem Bildschirm an die Regeln erinnern, spüre ich den Druck im Hinblick auf mögliche Fehler oder Langsamkeit.“ - Italienischer Lagerarbeiter</p>	<p>38.3%</p> <p>Kameras in Fahrzeugen „Es gibt absolut keinen Grund, warum eine Kamera den ganzen Tag direkt auf mich gerichtet sein sollte. Das ist eine totale und eindeutige Verletzung meines Rechts auf Privatsphäre.“ - US-Lieferfahrer</p>	<p>32.7%</p> <p>E-mail „Sie können alle Nachrichten/E-Mails lesen“ - US-Techniker</p>

1. [Amazon Delivery Service Partners](#) (Amazon Lieferpartner, DSP) sind unabhängige Unternehmen, die Amazon mit der Zustellung auf der letzten Meile beauftragt. Obwohl die DSP technisch gesehen nicht zu Amazon gehören, leasen sie Fahrzeuge mit der Marke Amazon (die dunkelblauen Lieferwagen, die man in vielen Städten sieht), und die Fahrer berichten oft von einem Quasi-Arbeitsverhältnis mit Amazon, bei dem der DSP als Vermittler und Manager fungiert.

UNREALISTISCHE ERWARTUNGEN

„Es ist entwürdigend, überarbeitet und unterbezahlt zu sein und dabei zu versuchen, **fast unmöglichen Ziele und Maßstäbe** zu erreichen. Wir müssen perfekt sein, um unseren Job zu behalten.“ - US-Lieferfahrer

Die im vorigen Abschnitt aufgeführten Geräte ermöglichen es Amazon, die Produktivität der Arbeitnehmer zu quantifizieren und somit messbare Ziele festzulegen - im Zusammenhang mit Lagern gemeinhin als „Quoten“ bezeichnet. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass die Arbeitnehmer die Ziele von Amazon als unangemessen empfinden. Statistisch gesehen gaben **54,2%** der befragten Amazon-Beschäftigten an, dass die Produktivitätsziele von Amazon entweder schwer oder sehr schwer zu erreichen sind. Nur **17,9%** gaben an, sie seien leicht oder sehr leicht zu erreichen. Außerdem äußerten viele Beschäftigte in ihren Kommentaren das Gefühl, dass die Messlatte ständig höher gelegt wird.

Ich arbeite schon seit 5 Jahren dort. **Es ist nur schlimmer geworden**, immer mehr Produktion usw... - Französischer Lagerarbeiter

„Sie verlangen jeden Tag mehr Produktion und verringern die Zahl der Mitarbeiter.“ - Spanischer Lagerarbeiter

„Ich fühle mich gehetzt, um meine Quote zu erfüllen, und nach der Hälfte der Arbeitswoche **bin ich erschöpft.**“ - US-Lagerarbeiter

Die Produktivitätsüberwachung ist ein Disziplinierungsmechanismus. Amazon droht bei Nichterfüllung der „Quote“ mit Entlassung². Die unangemessenen Standards von Amazon bedeuten, dass die Arbeitnehmer ständig vom Verlust ihres Arbeitsplatzes bedroht sind und ein Spiel spielen, das sie nicht gewinnen können. Ganze **53,5%** der befragten derzeitigen Beschäftigten gaben an, dass sie befürchten, wegen Nichterreichens der Produktivitätsziele entlassen zu werden, während **46,2%** der ehemaligen Beschäftigten der Meinung waren, dass es sich auf ihr Ausscheiden bei Amazon auswirkte, egal ob sie kündigten oder entlassen wurden³.

„Manipuliert, egal was du tust, du bist immer im Unrecht und nie gut genug.“ - UK Lieferfahrer

„Jeder Halt oder jede Pause wird überwacht. Der DSP-Manager wird später von Amazon gefragt, warum bestimmte Stopps so lange dauerten. Aber keine dieser Informationen wird jemals genutzt, um die Arbeitsbedingungen tatsächlich zu verbessern.“ - Deutscher Lieferfahrer

2. Dies wurde in der [jüngsten Aussage](#) eines Amazon-Vertreters im britischen Parlament bestätigt (relevante Diskussion ab 11:13:54)

3. Die Befragten hatten die Möglichkeit, anzugeben, ob sie entlassen wurden oder gekündigt hatten, konnten sich aber auch dafür entscheiden, keine Angaben zu machen.

„Es geht nur um Zahlen“

Viele Beschäftigte sagten aus, dass Amazons Verlass auf Algorithmen und technologische Überwachung für die Disziplin am Arbeitsplatz zu einer übermäßigen Konzentration auf Zahlen führt, während die komplexen täglichen Realitäten des Arbeitsprozesses oft verloren gehen.

Eine immer wiederkehrende Beschwerde betraf beispielsweise die strenge Pausenregelung des Unternehmens in den Lagerhallen, die keine Rücksicht auf die geografischen Gegebenheiten nimmt und Arbeitnehmer, die weiter entfernt von Pausenräumen und Toiletten sind, effektiv bestraft.

„Die Pausen dauern 20 Minuten von Scan zu Scan und beinhalten nicht die Zeit, um vom Arbeitsplatz zum Pausenraum zu gehen.“ - US-Lagerarbeiter

„**Die Pausenzeiten sind sehr strikt und werden streng eingehalten.** Bei einer Überschreitung von 2 Minuten oder mehr wird die Pausenzeit an den Manager weitergeleitet. Außerdem beginnen die Pausenzeiten mit dem Einscannen des letzten Artikels und enden mit dem Einscannen des ersten Artikels nach der Pause; die Pause beginnt nicht, wenn man sich tatsächlich draußen hinsetzt usw., man verliert also ein paar Minuten von seiner Pause.“ - Australischer Lagerarbeiter

Die kurzsichtige Fokussierung auf Zahlen führt auch dazu, dass Amazons System andere subtile, aber wichtige Eigenheiten vernachlässigt, darunter die unterschiedliche Geschwindigkeit und Schwierigkeit der eingehenden Arbeit sowie die allgemeine Problemlösung. Aspekte wie diese sind zwar nicht greifbar, aber sie sind ein wesentlicher Bestandteil des Arbeitsprozesses, und der Umgang mit ihnen ist echte Arbeit, wie jeder Arbeitnehmer bestätigen wird, der die Arbeit tatsächlich ausübt.

„[Sie] haben die Arbeitsbelastung und die unterschiedlichen Größen der Pakete nicht berücksichtigt.“ - UK Lagerarbeiter

„Die Computersoftware zählt nur die Anzahl der versandten Pakete. Es ist nicht möglich, **fehlerhafte Geräte**, falsche Kartongrößen, das Auffüllen von Arbeitsplätzen usw. zu erfassen.“ - US-Lagerarbeiter

„Bei der Überwachung von Fehlern durch das elektronische System werden **die technischen Bedingungen** und die Probleme mit den Maschinen nicht berücksichtigt.“ - Polnischer Lagerarbeiter

„Viele Aufgaben, die wir an unseren Arbeitsplätzen haben, werden nicht berechnet, und deshalb glaubt der Vorgesetzte manchmal, dass wir nichts tun, obwohl wir arbeiten.“ - Französischer Lagerarbeiter

„Das Routing-System berücksichtigt **die Realität und Ereignisse in Echtzeit, Rückschläge, Hindernisse**, Unterbrechungen usw. nicht“ - US-Lieferfahrer

**„WIR SIND KEINE
MENSCHEN
FÜR SIE, WIR
SIND VÖLLIG
AUSTAUSCHBARE
RÄDCHEN
IN DER
MASCHINE.“**



AUSWIRKUNGEN AUF DIE GESUNDHEIT

Selbst unter den von ihnen als übertrieben und unrealistisch bezeichneten Erwartungen müssen die Arbeitnehmer versuchen, mitzuhalten, wobei sie sich und ihren Körper manchmal bis an die Grenzen belasten, was Folgen für ihre Gesundheit hat.

Trotz des Einsatzes von Spitzentechnologien und hochmodernen Einrichtungen haben Untersuchungen gezeigt, dass die Verletzungsrate in den Lagerhallen von Amazon deutlich über dem Branchendurchschnitt liegt⁴. Die Ergebnisse der Umfrage geben Aufschluss über diesen scheinbaren Widerspruch. Aus Aussagen von Beschäftigten geht hervor, dass es oft gerade diese Spitzentechnologie ist, die sie dazu bringt, härter und schneller zu arbeiten. Dies geht auf Kosten ihrer körperlichen und psychischen Gesundheit.

Wie in Abb. 2 deutlich zu sehen ist, sind mehr als die Hälfte der befragten Amazon-Beschäftigten der Meinung, dass sich die Überwachungssysteme von Amazon in beiden Bereichen negativ auf ihre Gesundheit ausgewirkt haben, wobei die Auswirkungen auf die psychische Gesundheit noch ausgeprägter sind. Bemerkenswert ist, dass die Zahl der Beschäftigten, die sich neutral äußerten (weiß), und die Zahl derer, die nicht zustimmten (grün), bei der psychischen Gesundheit geringer war als bei der körperlichen Gesundheit.

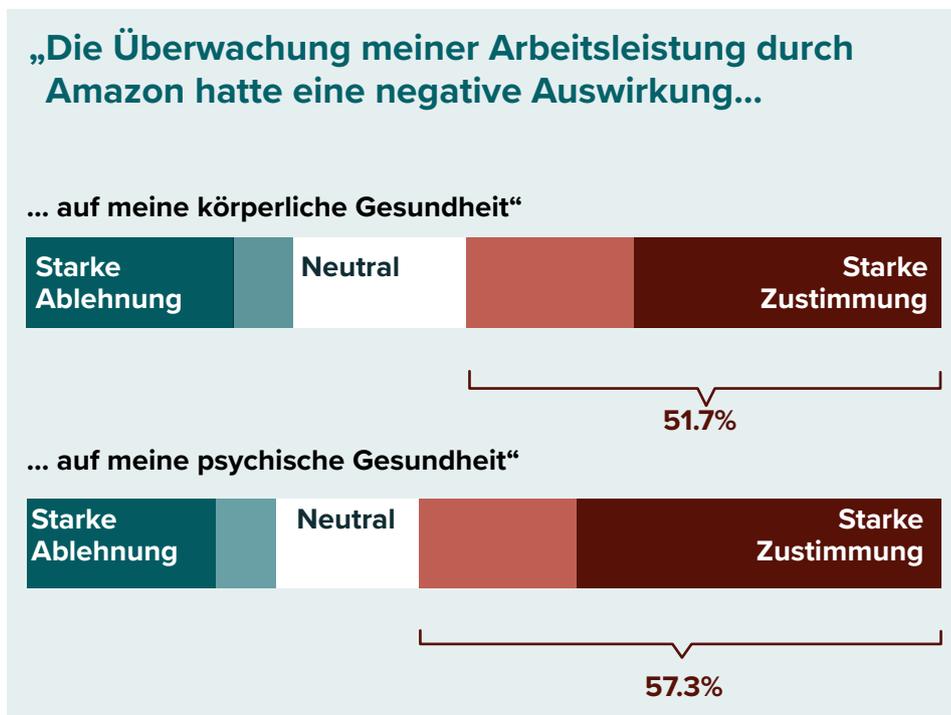


Abbildung 2:
Auswirkungen
auf die Gesundheit

4. "The Injury Machine: How Amazon's Production System Hurts Workers" ["Die Verletzungsmaschine: Wie Amazons Produktionssystem den Arbeitnehmern schadet"], Strategic Organizing Center, Apr. 2022, abgerufen am 27.11.22

Was die körperliche Gesundheit betrifft, so kann das intensive Arbeitstempo bei Amazon (das von den technologischen Überwachungssystemen bestimmt wird) bereits bestehende Gesundheitsprobleme verschlimmern sowie neue schaffen.

I „Ich habe jetzt **ständig Migräne.**“ - US-Techniker

„Ich bekam eine Verstoßanzeige, weil ich auf der Autobahn einen Asthmaanfall hatte und in meine Tasche greifen musste, um meinen Inhalator zu holen. Es wurde als abgelenktes Fahren erfasst.“ - US-Fahrer

„Ich hatte zwei Operationen an den Handgelenken und wurde nach meiner Rückkehr an den Arbeitsplatz schikaniert, weil ich meine Ziele nicht erreichte. Ich bekam jeden Tag negative Rückmeldungen und musste erklären, warum ich die Ziele nicht erreichen konnte, obwohl die Ärzte mir empfohlen hatten, meine Hände nicht zu überlasten. Jetzt bin ich wieder arbeitsunfähig, weil mein Karpaltunnel zurückgekehrt ist und sich zu einer Nerven Einklemmung im Ellbogen ausgeweitet hat.“ - UK-Lagerarbeiter

„Als Beauftragter im Outbound Sort Flow (Ausgehender Sortiervorgang), **war es mir fast unmöglich, meine Quote zu erreichen.** Das „Rebinning“ erfordert schnelles Gehen während der gesamten Schicht, um die Mindestquote zu erfüllen. Ich bekam eine Sehnenentzündung, weil ich auf einmal diese Aufgabe zu erledigen hatte und jede Schicht über den gesamten Zeitraum schnell gehen musste. Diese Sehnenentzündung hatte zur Folge, dass ich nicht zur Arbeit erscheinen konnte, was zu meiner Entlassung wegen Arbeitsverweigerung geführt hat.“ - US-Lagerarbeiter

„Ich habe eine Menge Rückenprobleme, die sich dadurch enorm verschlimmert haben. Ich habe ihnen von meinen Schmerzen erzählt und **sie haben dies nie ernst genommen...**“ - Französischer Lagerarbeiter

Mehrere Arbeitnehmer, die an Erkrankungen wie dem Reizdarmsyndrom (IBS) leiden und dadurch mehr Zeit auf der Toilette verbringen müssen, berichteten von Reibereien mit der berüchtigten Auszeitpolitik des Unternehmens und von mangelndem Entgegenkommen seitens des Unternehmens.

„Heute habe ich eine Verwarnung erhalten, weil ich wegen meines Reizdarmsyndroms nicht zur Arbeit erschienen bin. Ich werde ständig belästigt, weil ich wegen meiner Krankheit die Arbeit nicht richtig machen kann oder Toilettenpausen einlegen muss.“ - US-Lagerarbeiter

„Ich leide an Reizdarmsyndrom und wurde wegen ‚Arbeitsverweigerung‘ verwarnt... Ich erhalte ständig E-Mails über ‚Kündigung‘, obwohl mein Zustand sowohl belegt als auch eine von Bund und Amazon anerkannte Behinderung ist.“ - US-Lagerarbeiter

„Ich verstehe, dass sie sicherstellen wollen, dass sich jeder an die Pausenregeln hält, aber ich habe ein medizinisches Problem und das erfordert eine etwas längere Toilettenpause. Die meiste Zeit meiner Pause verbringe ich damit, in den Toiletten auf eine Kabine zu warten.“ - US-Lagerarbeiter

So wie wir gesehen haben, dass Amazon die Produktivität der Arbeitnehmer auf stumpfe Zahlen reduziert, zeigen diese Beispiele, wie die Beschäftigten selbst einer Einheitsgröße unterworfen werden, die die individuellen Unterschiede und Bedürfnisse ignoriert. Dies lässt sich anhand mehrerer Geschichten von Beschäftigten über die Behandlung älterer Arbeitnehmer durch Amazon verdeutlichen.

„Ich mache mir keine Sorgen um meine eigene Leistung, aber Amazon nimmt keine Rücksicht auf Gesundheit oder Alter. Sie erwarten von 65-Jährigen die gleiche Leistung wie von 20-Jährigen. Anpassungen sind möglich, aber nicht immer leicht zu bekommen. Das setzt ältere Menschen dem Risiko einer dauerhaften Verletzung aus, nur um ihren Arbeitsplatz zu behalten.“ - US-Lagerarbeiter

„Sie wollen einen älteren Herrn entlassen, weil er körperlich nicht in der Lage ist, mit der Arbeit Schritt zu halten.“ - US-Lagerarbeiter

Für ein Unternehmen, das so sehr auf Wachstum ausgerichtet ist, mögen solche Ansätze sinnvoll erscheinen, um leistungsschwache Arbeitnehmer auszusortieren. Es ist bekannt, dass Amazon eine der höchsten Fluktuationsraten aller großen Unternehmen aufweist. Dies deckt sich mit der von Jeff Bezos selbst geäußerten Abneigung gegen die Idee einer langfristigen Beschäftigung bei Amazon⁵. Der menschliche Preis dieser Philosophie ist hoch. Wie ein Beschäftigter es ausdrückte: „Wir sind keine Menschen für sie, wir sind völlig austauschbare Rädchen in der Maschine.“

TATSACHE:

65,7% der Fahrer gaben an, dass sich die Produktivitätsüberwachung negativ auf ihre körperliche Gesundheit auswirkt.

„**Ich habe den ganzen Tag das Gefühl**, unterzugehen, was mich dazu bringt, auf unsichere Weise zu fahren, um die unangemessenen Erwartungen zu erfüllen“, erklärte ein US-Fahrer.

5. Kay, Grace. "Amazon Tracks Warehouse Workers' Every Move Because Jeff Bezos Thinks People Are Inherently Lazy, Report Says." ["Amazon verfolgt jede Bewegung der Lagerarbeiter, weil Jeff Bezos denkt, dass Menschen von Natur aus faul sind, so der Bericht"] Business Insider, 17. Juni 2021

„Produktivität geht vor Sicherheit“

Die Befragten gaben durchweg an, dass die Sicherheit bei Amazon an zweiter Stelle nach der Produktivität stehe.

Wie alle großen Arbeitgeber verfügt auch Amazon über Sicherheitsprotokolle, um die Zahl der Verletzungen und Gesundheitsprobleme in Übereinstimmung mit den örtlichen Rechtsvorschriften zu verringern. In diesem Fall könnten Überwachungssysteme ein Instrument zur Gewährleistung der Sicherheit am Arbeitsplatz sein. Dies ist bei Amazon nicht der Fall, wie die Ergebnisse der Umfrage zeigen. Stattdessen, wie es ein US-Fahrer ausdrückte: „Die Sicherheitsstandards sind gestiegen, aber die hohen Erwartungen sind nicht gesunken.“

„Amazon stellt die Produktivität über die Sicherheit. Sie werden keine Änderungen an der Sicherheit vornehmen, es sei denn, jemand verletzt sich wirklich schlimm. Wenn nicht, lassen sie es mehrere Male passieren, bevor sie etwas ändern. Ihr erstes Ziel ist es, die Person zu beschuldigen, **die sich verletzt hat.**“ - US-Lagerarbeiter

„Die Überwachung hat nur zu einem Anstieg der Zahl der Lieferungen geführt und ist nicht wirklich auf die Sicherheit der Fahrer ausgerichtet.“ - Italienischer Lieferfahrer

„Ich hatte einen ziemlich schweren Autounfall, weil ich mich nicht getraut habe, eine Vollbremsung zu machen, aus Angst, meinen FICO-Score zu senken (E-Mentor)... Ich habe fast Angst, einen 5/10-minütigen Chat mit einem Kunden zu beenden (was ja gut für das Image von Amazon ist...) oder meine Notdurft zu verrichten, weil sie geolokalisierte Lkw haben und ihnen die Haltezeiten angezeigt werden. Sobald wir anhalten, geben sie uns Bescheid. Wenn plötzlich Rehe die Straße kreuzen, habe ich nicht einmal den Reflex zu bremsen, um meinen FICO-Score nicht noch einmal zu verschlechtern.“ - Französischer Lieferfahrer

**„ICH WURDE
AN DEM TAG
VERWARNT,
AN DEM ICH
MEINEN SOHN
VERLOREN
HABE.“**



DIE PSYCHISCHE BELASTUNG

„Sie hatten sogar eine Kamera vor der Badezimmertür.“ - Italienischer Lagerarbeiter

Wir haben bereits gesehen, dass Arbeitnehmer befürchten, ihren Arbeitsplatz zu verlieren, wenn sie die als überzogen bezeichneten Erwartungen nicht erfüllen. Wir haben auch gesehen, dass die Erfüllung dieser überzogenen Erwartungen manchmal dazu führt, den eigenen Körper bis zu unzumutbaren Extremen zu beanspruchen. Wie die Ergebnisse in Abbildung 2 zeigen, geben die Beschäftigten jedoch an, dass sich die Überwachung durch Amazon noch stärker auf ihre psychische Gesundheit auswirkt. Dies gilt für alle Arbeitnehmerrollen.

TATSACHE: Die unverhältnismäßigen Auswirkungen der Überwachung auf die psychische Gesundheit der Arbeitnehmer waren in Polen am deutlichsten, wo **66%** der Befragten negative Auswirkungen auf ihre psychische Gesundheit angaben, verglichen mit **54,4%**, die über Auswirkungen auf ihre körperliche Gesundheit klagten.

Die Bedeutung dieser psychischen Belastung kann durch die Studie der subjektiven Erfahrungen der Arbeitnehmer bei der Arbeit untersucht werden. In einer Frage wurden die Befragten gebeten, mit einem einzigen Wort zu beschreiben, wie sie sich bei der Überwachung ihrer Arbeitsleistung durch Amazon fühlen. Insgesamt verwendeten die Beschäftigten **527** eindeutige Wörter und Ausdrücke, von denen 3/4 bei einer manuellen Überprüfung als negativ eingestuft wurden. Nachstehend finden Sie die 10 häufigsten Wörter oder kurzen Sätze (aus dem Englischen übersetzt).

**GESTRESST,
UNTER DRUCK,
ÄNGSTLICH,
WIE EIN SKLAVE,
ROBOTER,
MISSTRAUEN,
WIE EINE NUMMER,
GEFÄNGNIS, GUT, UNBEHAGLICH.**

Abbildung 3:
Amazon-Beschäftigte beschreiben, wie sie sich bei der Überwachung durch Amazon fühlen. Die Wortgröße ist proportional zur Häufigkeit.

Aus diesen Worten lassen sich verschiedene Dimensionen der psychischen Belastung ableiten, die der Produktivitätsapparat von Amazon erzeugt.

**„Gestresst“,
„ängstlich“**

Diese Worte stehen stellvertretend für den hohen Prozentsatz der Befragten, die Angst vor dem Verlust ihres Arbeitsplatzes haben, und beide erinnern an Aussagen über die Sorge vor Bestrafung bei kleinsten Fehlern.

„Es ist unerhört, dass man in einem irrsinnigen Tempo arbeitet, um mit den Anforderungen von Amazon Schritt zu halten, nur damit der Vorgesetzte nach der Schicht kommt und darauf hinweist, dass man versehentlich 2 von 2000 Paketen in den falschen Beutel gescannt hat (was das System ohnehin abgelehnt hat).“ - Deutscher Lagerarbeiter

**„Wie ein Sklave“,
„wie eine
Nummer“,
„Roboter“**

All diese Äußerungen deuten auf einen Mangel an Handlungsfähigkeit sowie auf ein Gefühl der Entmenschlichung hin.

„Das System darf die Menschen so nicht behandeln ... wir arbeiten mit Robotern, aber wir sind selbst keine Roboter“. - Polnischer Lagerarbeiter

„Sie sind Menschen gegenüber unerbittlich, sie halten uns für Tiere.“ - Französischer Lieferfahrer

„Misstrauen“,
„unter Druck
gesetzt“,
„Gefängnis“

Diese Worte implizieren ein Gefühl der Unterwerfung - die Arbeitnehmer bringen zum Ausdruck, dass ihnen ihr Zustand von einer äußeren Kraft aufgezwungen wird, sei es das Unternehmen, der Manager oder der Algorithmus selbst.

„Die Abteilungsleiter setzen einen ständig unter Druck, auch wenn man die Ziele erreicht hat.“ - UK Lagerarbeiter

„Es ist einfach erstaunlich, dass man sich den Arsch aufreißt, um Tausende von Paketen in einem bestimmten Zeitrahmen zu sortieren, und egal, was man tut, die Vorgesetzten immer noch etwas finden, das sie kritisieren können.“ - Deutscher Lagerarbeiter

„Gut“

Dieses Wort steht im Gegensatz zu den anderen für die Minderheit der Beschäftigten, die die Überwachung ihrer Arbeit durch Amazon nicht als Problem betrachten.

Einige der Befragten gaben an, dass sie in Büroberufen tätig waren, zumeist im technischen Bereich, wo Produktivität und Leistung eher traditionell durch das Feedback von Vorgesetzten bewertet wurden.

„Soweit ich weiß, überwacht Amazon meine Arbeit nicht mit technischen Hilfsmitteln. Meine Leistung wird von meinem Vorgesetzten überwacht und meine Projektabschlüsse werden kontrolliert. Aber ich bin Angestellter des Unternehmens, also bin ich mir sicher, dass es für Lagerarbeiter oder Zusteller anders ist.“ - US-Techniker

In gewissem Sinne ist ein solches Zeugnis die Ausnahme, die die Regel bestätigt - der Stress und die Angst, die durch eine übermäßige technische Überwachung hervorgerufen werden, fehlen zwangsläufig in Rollen, in denen diese Überwachung nicht eingesetzt wird. Es ist anzumerken, dass viele Büromitarbeiter ernsthafte Bedenken hinsichtlich der Überwachung äußerten, insbesondere diejenigen, die im Kundendienst arbeiten, wo die Arbeit leichter quantifizierbar ist, wie wir später sehen werden.

„Ein schlechter Tag“

„Ich wurde an dem Tag verwarnt, an dem ich meinen Sohn verloren habe.“ -
US-Lagerarbeiter

Die psychischen Belastungen der Arbeit bei Amazon, die von den Beschäftigten sowohl in Zahlen als auch in Worten deutlich zum Ausdruck gebracht wurden, lassen sich zum Teil dadurch erklären, dass es offenbar an positiver Bestärkung durch das Management mangelt, insbesondere im Lager. Die Arbeitnehmer beschreiben eine Führungskultur, die es an grundlegendem Einfühlungsvermögen mangelt - eine Kultur, die den unversöhnlichen und im Grunde nichtmenschlichen Algorithmus widerspiegelt, der ihre Grundlage bildet.

„Wenn man die Quote erreicht hat, kommt niemand, um einem zu gratulieren... Andererseits sind sie an dem Tag, an dem man müde ist und nicht die beste Leistung bringt, die ersten, die zu einem kommen und nach dem Grund fragen.“ - Französischer Lagerarbeiter

„Manchmal bleibe ich etwas hinter den Erwartungen zurück, weil es körperlich anstrengend ist, bei Amazon zu arbeiten, und wenn ich meinem Vorgesetzten sage, warum ich an diesem Tag langsamer bin, **ist es ihm völlig egal** und er sagt nur, ich solle härter arbeiten.“ - Polnischer Lagerarbeiter

„Ich wurde für meine Leistung verwarnt, ohne vorherige mündliche Ermahnung oder Coaching. Ein schlechter Tag und sie haben mich dafür verwarnt.“ - US-Lagerarbeiter

„Wie können sie dich fragen, warum du langsam bist, wenn du an einem Tag schlechter bist als sonst und an einem anderen supergut? **Die kleinste Sache und sie beißen zu**“ - Spanischer Lagerarbeiter

„Nicht einmal Zeit zum Durchatmen“ - Kundendienstmitarbeiter stehen unter großem Druck

Amazon beschränkt seine Überwachung nicht auf die Personen, die seine Waren handhaben, verpacken und ausliefern.

Die Zahl der Antworten von Kundendienstmitarbeitern war im Vergleich zu denen von Lagerarbeitern relativ gering, was zum Teil ihren geringeren Anteil an der Belegschaft von Amazon widerspiegelt. Dennoch waren die Ergebnisse bemerkenswert: 61% der Kundendienstmitarbeiter berichteten über Auswirkungen auf ihre psychische Gesundheit. Es gab große Übereinstimmungen, und viele der von diesen Beschäftigten in verschiedenen Ländern erzählten Geschichten scheinen die unerbittliche Arbeitskultur widerzuspiegeln, die wir von Lagerarbeitern und Fahrern beschrieben sehen.

„Im Kundenservice der sozialen Medien gibt es **extremen Druck, absolut perfekt zu sein**. Sie überwachen unsere Pausen stark. Ich habe so viele Timer eingestellt, damit ich keinen Fehler mache, das macht mich nervös. Durch die Programme, mit denen wir arbeiten, überwachen sie deine Ausfallzeiten und versuchen, diese zu eliminieren, um dir so viel Arbeit wie möglich abzurufen, ohne dein Gehalt oder deine Leistungen zu erhöhen.“ - US-Kundendienstmitarbeiter

„Wir werden vom Unternehmen ständig mit mehreren Tools überwacht, zwischen einem Anruf und dem nächsten **haben wir nicht einmal Zeit zum Atmen.**“ - Italienischer Kundendienstmitarbeiter

„Jede Woche, bevor ich zur Arbeit gehe, werde ich vom Stress zerfressen. Die Arbeit im Kundendienst sowie die Zielvorgaben (quantitativ, zeitlich und qualitativ) erschöpfen mich mental und machen mir Angst vor einer Entlassung. Das Arbeitspensum und die Zahl der eingehenden Kontakte ist sehr hoch, und manchmal **bleibt nicht einmal ein Moment zum Durchatmen** zwischen den Kontakten.“ - Polnische Kundenbetreuerin

Diese Geschichten zeigen, dass auch diejenigen, die für Amazon von zu Hause aus arbeiten, dem gleichen Druck und der übermäßigen Überwachung ausgesetzt sein können, solange ihre Arbeit quantifizierbar ist. Dies kann erklären, warum relativ wenige Beschäftigte im technischen Bereich selbst angaben, dass die Überwachung für sie ein Problem darstellt - wie einige mitteilten, ist ihre Arbeit oft objektiver und unterliegt einer qualitativen Bewertung. Im Gegensatz dazu lassen sich die Aufgaben von Kundendienstmitarbeitern, ähnlich wie die von Lagerarbeitern in direkter Funktion und von Lieferfahrern mit festgelegten Routen, recht einfach auf Zahlen reduzieren - Anrufe oder Tickets, die gelöst werden müssen.

**„SIE SIND SEHR
STRENG MIT DER
PRODUKTION UND
ÜBEN EINE MENGE
PHYSISCHEN UND
PSYCHISCHEN
DRUCK AUF
DICH AUS.“**



MANGELNDE TRANSPARENZ

Die befragten Beschäftigten stimmten mit großer Mehrheit Folgendem zu: Amazon erklärt nicht deutlich, wie es die Daten, die es von ihnen bei der Arbeit sammelt, verwendet.

Wie deutlich hat Amazon erklärt, wie es die Daten verwenden wird, die es bei der Überwachung Ihrer Arbeit sammelt?

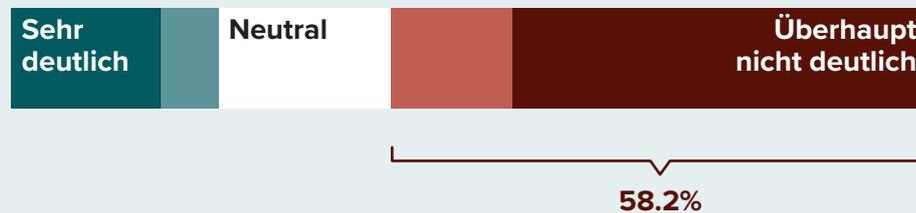


Abbildung 4: Amazon erklärt nicht deutlich, wie es die Daten seiner Beschäftigten verwendet

Wir haben gesehen, wie unrealistische Erwartungen dazu führen, dass sich einige Arbeitnehmer **unter Druck gesetzt** und **ängstlich** fühlen. Andere jedoch äußerten Gefühle, die eher mit ihrer Wahrnehmung der persönlichen Privatsphäre zusammenhängen, sie fühlten sich **unbehaglich**, **ausspioniert** und sogar **verletzt**. So gaben **58,8%** der Arbeitnehmer an, dass die Überwachung ihrer Produktivität durch Amazon übermäßig ist.

„Ich habe früher in einem Amazon-Depot gearbeitet... Man hat uns nie gesagt, dass wir überwacht werden, bis wir eines Tages alle gelben Säcke (in denen wir Pakete aufbewahren und die wir den Zustellern aushändigen) herausnehmen mussten, weil die Kameras sie mit unseren gelben Warnwesten verwechselten und Warnungen aussandten, weil sie dachten, die Leute stünden herum und seien nicht produktiv. Ich wusste, dass wir durch die Handheld-Geräte verfolgt wurden, aber nicht durch die Sicherheitskameras. **Das fühlte sich einfach wie ein Eingriff in meine Privatsphäre an.**“ - UK Lagerarbeiter

„Im Kundendienst werden wir ständig überwacht, Sekunde für Sekunde, bei allem, was wir tun, ohne Rücksicht auf die Privatsphäre am Arbeitsplatz, die der CCNL TLC⁶ bietet.“ - Italienische Kundenbetreuerin

6. Nationaler kollektiver Arbeitsvertrag für Telekommunikationsarbeiter in Italien. Weitere Informationen finden Sie [hier](#), abgerufen am 28.11.22

Die Algorithmen von Amazon sind nicht statisch. Sie entwickeln sich weiter und „lernen“ auf der Grundlage der Daten, die sie durch die Überwachung der Arbeitnehmer erhalten. Das bedeutet, dass die Arbeitnehmer nicht nur Subjekte des Überwachungsapparats sind, sondern in gewisser Weise auch dessen Lehrer. Dennoch erhalten sie keinen Einblick in die Umsetzung ihrer eigenen Lektionen, geschweige denn ein Mitspracherecht.

„Sie haben uns nicht gesagt, welche Produktion wir erreichen mussten oder was wir tatsächlich erreicht haben. Mir wurde immer gesagt, dass ich weit über dem Durchschnitt liege, aber es wurde nie etwas präzisiert. Sie sind sehr streng mit der Produktion und üben eine Menge **physischen und psychischen Druck** auf dich aus.“ - Spanischer Lagerarbeiter

„Die Logistik für die Auswahl der Wege für die Kommissionierung ist abstrakt. Es gibt überhaupt keine Logik. Wenn jemand diesen Prozess besser koordinieren würde, wäre es einfacher, das Ziel zu erreichen.“ - Polnischer Lagerarbeiter

„Computer vs. Menschen“

„Ein Algorithmus sollte nicht das Kommando haben.“ - Italienischer Lieferfahrer

Die Aussagen der Arbeitnehmer beschreiben ein System, in dem die erste Linie der Produktivitätsüberwachung fast vollständig an Algorithmen und nicht mehr an menschliche Manager ausgelagert wurde. Dies führt dazu, dass die Arbeitnehmer fast ständig Angst vor willkürlichen Strafen haben, die von einem unflexiblen und oft unvollkommen funktionierenden Computersystem verhängt werden.

„Alle meine Ersuchen, Fragen und Anliegen werden immer per E-Mail mit einer automatischen Antwort und nur selten von einem Menschen beantwortet. Ich konnte z. B. einen Block nicht machen, weil mein Vorort überflutet war und ich ihn nicht verlassen konnte. Amazon antwortete mit einer automatischen Antwort. Eine, die überhaupt nicht auf meine Fragen und Bedenken eingegangen ist.“ - Australischer Lieferfahrer

Das Handheld-Gerät eines Kollegen funktionierte während der Kommissionierung nicht mehr und fror immer wieder ein, während er die Säcke für die Auslieferung weiter kommissionierte. Aufgrund der vielen Abstürze wurde er von der KI für untauglich erklärt, und die Geschäftsführung beschuldigte ihn, nicht zu arbeiten. Nur um zu erfahren, dass er die ganze Zeit gearbeitet hat. - US-Lagerarbeiter

Es sind nicht nur die einfachen Beschäftigten, die dem algorithmischen Management unterliegen. Mehrere Befragte, die sich selbst als Manager bezeichneten, äußerten ein Gefühl der Frustration und Ohnmacht angesichts unmenschlicher Systeme, deren Anweisungen sie sich verpflichtet fühlen, auszuführen.

Ich war der Leiter eines Lagers, ich habe die Ergebnisse der anderen und meine eigenen überwacht. **Die Ergebnisse sind sehr ungenau** und werden unterschätzt. Die Mitarbeiter scheinen auf einem Niveau zu arbeiten, aber schon ein oder zwei Stunden Verzögerung reichen aus, um das Gesamtergebnis zu verfälschen. - Polnischer Lagerhausleiter

„Ich bin Manager bei Amazon und verwende die Tracking-Software täglich, Amazon verfolgt jeden Scan eines Mitarbeiters bis auf die Sekunde und erstellt automatisch Berichte über die Auszeiten, **auf die der Manager reagieren muss.**“ - US-Lagerleiter

Als ehemaliger Manager benutzte Amazon Connections-Fragen, um uns zu bewerten. Manager werden nicht nach ihrer Leistung beurteilt, sondern von den Personen, die wir nach ihrer Leistung beurteilen müssen (stundenweise Beschäftigte). Es ist ein zweischneidiges Schwert, denn das Computersystem kann einen Mitarbeiter für etwas verwarren, von dem wir nichts wussten, aber der Mitarbeiter kann dem Manager täglich niedrige Noten für die Verwarnung geben. - US-Lagerhausleiter

„Ich bin gezwungen, die Arbeitszeiten zu überwachen und die Mitarbeiter zu ihrer Zeiteinteilung zu befragen.“ - US-Lagerhausleiter

„Wenn einer meiner Untergebenen nicht die erwartete Leistung bringt, muss ich ihn sehr schnell aufsuchen, um zu erfahren, warum er hinter den Erwartungen zurückhängt.“ - Französischer Lagerleiter

Die Arbeitnehmer erleben die andere Seite dieser Gleichung sehr stark. Dutzende von Befragten wiesen insbesondere darauf hin, dass die Vorgesetzten oft den Eindruck erwecken, die Arbeitnehmer zu kontrollieren, wenn diese auch nur ein paar Minuten „untätig“ sind. Diese Erfahrungen können oft demütigend sein.

„Ich wurde wegen einer niedrigen Quote verwarnt. Die Quote war 30. Meine Quote lag bei 26. Ich wurde zur Seite gezogen, dabei tönte die Lautsprecheranlage weiter sehr laut. Damit wurde der Zweck, mich von anderen Mitarbeitern zu entfernen, verfehlt.“ - US-Lagerarbeiter

„Wir hatten eine 30-minütige Pause auf der Auslieferungsrouten, aber ich habe normalerweise mehrmals für ein paar Minuten angehalten. Eines Tages, als ich das Gegenteil tat - die ganze Pause anhielt - haben sie mich aus dem Büro angerufen, um zu sehen, was los war.“ - Spanischer Lieferfahrer

Wir bewegen uns im Kreis: Amazon-Fahrer haben mit irrationalen Routen zu kämpfen

„Sie geben uns eineinhalb Routen.“ - Spanischer Lieferfahrer

Wenn Amazons algorithmische Routingsysteme der Logik trotzen, stehen die Fahrer unter dem Druck, das Unmögliche innerhalb der Zeit zu schaffen.

Im Idealfall können technologische Fortschritte nicht nur den menschlichen Aufwand verringern, sondern auch bessere Ergebnisse bieten. Algorithmusgestütztes Routing scheint eine perfekte Gelegenheit dafür zu sein. Theoretisch sollte ein Computer in der Lage sein, „optimale“ Lieferrouten in einem Bruchteil der Zeit eines Menschen zu berechnen. In der Praxis sehen sich die Amazon-Lieferfahrer oft gezwungen, Routen zu fahren, die kein Mensch zeichnen würde - aus gutem Grund.

„Die App zeichnet Lieferrouten, **die physisch unmöglich zu befolgen sind**; wegen der vielen Arbeit ohne Essenspause und wegen der Art und Weise, wie sie gestaltet sind, wie z. B. die Aufforderung, mit dem Lieferwagen durch eine Straße zu fahren, in die man nicht einfahren darf, weil es eine Fußgängerzone ist, oder die Angabe von Doppelhaltestellen in Wohnhäusern, die keinen Aufzug haben, so dass man Dutzende Male die Treppe zur Wohnungstür hinaufsteigen muss...“ - Spanischer Lieferfahrer

„Die Routen, die uns vorgegeben werden, sind auf der Straße nicht gut organisiert... Mein größter Kritikpunkt ist die Flex-App, die uns auf der Straße ständig im Kreis fahren lässt, sodass wir aussehen wie Idioten, die nicht wissen, wohin sie fahren.“ - US-Lieferfahrer

Es gibt allerdings einige Möglichkeiten, wie Amazons Vertrauen in das algorithmische Routing für das Unternehmen „funktionieren“ kann. Mehrere Fahrer wiesen auf eine Funktion des Systems hin, bei der mehrere nahegelegene Auslieferungsorte zu einem einzigen Halt zusammengefasst werden - ein Fehler, der eine echte Produktivitätsberechnung unmöglich macht, der aber dazu dient, die Fahrer unter Druck zu setzen, härter und schneller zu arbeiten.

„Einige Haltestellen fingen an, sich Tag für Tag auf der Reiseroute zu gruppieren, und die Systeme fingen an, diese Ziele als eine Haltestelle zu zählen, anstatt der Anzahl von Haltestellen, die sie tatsächlich waren. Es wurden mehrere Häuser als ein Haus zusammengefasst, was dazu führte, dass das System fälschlicherweise X Haltestellen angab, während es in Wirklichkeit 20, 30, 40, vielleicht 50 weitere Haltestellen auf unseren Routen gab, die nicht berücksichtigt wurden, so dass Amazon die DSP veranlasste, **die Fahrer zu drängen, schneller fertig zu werden**, als es der Amazon-Algorithmus voraussagt.“ - US-Lieferfahrer



**„SIE LIEFEN DURCH
DIE GÄNGE UM
SICHERZUSTELLEN,
DASS ICH NICHT
EINMAL EIN WORT
MIT KOLLEGEN
WECHSLE.“**

EINE ATMOSPHERE DER ANGST

„Ich erinnere unsere Mitarbeiter ständig daran, Angst zu haben und jeden Morgen erschrocken aufzuwachen.“ - Ehemaliger Amazon-CEO Jeff Bezos, Aktionärsbrief 1998⁷

Neben dem Druck, die Produktivitätserwartungen zu erfüllen, und dem Unbehagen, übermäßig überwacht zu werden, wiesen die Arbeitnehmer auf eine weitere Dimension der Arbeitserfahrung bei Amazon hin: Angst, wie man sie von den Untertanen eines Polizeistaats erwarten könnte. Mehrere Arbeitnehmer bezeichneten ihre Gefühle sogar als „dystopisch“, während andere das Bild von „Big Brother“ verwendeten.

Diese Gefühle spiegeln sich in den wiederkehrenden Aussagen von Arbeitnehmern wider, dass Amazon nicht einmal will, dass sie miteinander reden.

„Die Vorgesetzten kommen, um zu fragen, ob alle in Ordnung ist, wenn du eine Arbeit nicht gescannt hast, oder sobald sie sehen, dass du dich mit einem Kollegen unterhältst, und sagen, dass du abgelenkt bist.“ - Italienischer Lagerarbeiter

„Sie suchten sogar auf der Toilette nach einem. Sie liefen durch die Gänge, um sicherzustellen, dass ich nicht einmal ein Wort mit Kollegen wechsle“ - Italienischer Lagerarbeiter

„Meine Kollegen und ich hatten immer Angst, während der Arbeit vor der Kamera zu sprechen.“ - Australische Lagerarbeiter

„Mit mehr als 200 Kameras im Lager hatten wir das Gefühl, rund um die Uhr beobachtet und nach unserer Leistung beurteilt zu werden. Wir konnten nicht viel sprechen und mussten roboterhaft arbeiten unter so hohem Druck.“ - Australischer Lagerarbeiter

„Diejenigen, die hart arbeiten, halten nur 5 Minuten inne, um jemandem Hallo zu sagen oder sich zu setzen, weil sie es nicht mehr aushalten, und dann kommt ein Vorgesetzter oder eine Führungskraft hinter ihnen her, um sie wieder an die Arbeit zu schicken.“ - Französischer Lagerarbeiter

Es überrascht vielleicht nicht, dass sich diese Überlegungen sogar auf die Erfahrungen der Arbeitnehmer mit der Umfrage selbst auswirkten, die sie gerade ausfüllten.

„Bitte erwähnen Sie nicht meinen Namen oder so etwas.“ - Deutscher Lagerarbeiter

„Ich habe Angst, meinen Job zu verlieren, und muss deshalb respektvoll ablehnen [weitere Geschichten zu erzählen]. Tut mir leid.“ - US-Fahrer

Kommentare wie diese deuten auf ein von Angst geprägtes Umfeld hin, in dem sich die Arbeitnehmer auch außerhalb der Arbeit nicht wohl fühlen, wenn sie ihre Meinung äußern. Eine solche Atmosphäre hindert die Arbeitnehmer auch daran, ihr Recht auf gewerkschaftliche Organisation wahrzunehmen und kollektiv zu fordern, dass die vielen verschiedenen Missstände, die in diesem Bericht aufgedeckt werden, angegangen werden.



**EINE SOLCHE
ATMOSPHERE
HINDERT DIE
ARBEITNEHMER
AUCH DARAN,
IHR RECHT AUF
ORGANISIERUNG
WAHRZUNEHMEN.**

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Insgesamt zeichnen die Ergebnisse der größten jemals durchgeführten Umfrage unter Amazon-Beschäftigten ein klares Bild. Die befragten Arbeitnehmer empfinden Amazons technische Überwachung ihrer Arbeit als übermäßig. Die Produktivitätsziele, die sie erreichen sollen, wurden als **unrealistisch** bezeichnet. Um zu versuchen, diese Erwartungen zu erfüllen, gehen sie **bis an ihre Grenzen**, was sich auf ihre körperliche und vor allem auf ihre psychische Gesundheit auswirkt.

Die überwältigende Mehrheit der befragten Arbeitnehmer berichtet, dass **Amazon nicht transparent** in der Verwendung seiner Daten ist. **53,5% gaben an, dass sie befürchten, entlassen zu werden**, wenn sie die Produktivitätsziele nicht erreichen, und viele beschrieben **ein unverantwortliches System**, in dem sich selbst Manager unnachgiebigen Algorithmen beugen müssen.

Viele der einzelnen Ergebnisse dieses Berichts mögen für diejenigen, die sich mit den Arbeitsbedingungen bei Amazon beschäftigt oder darüber gelesen haben, nicht überraschend sein. Neu sind der Umfang der Daten, die Fülle und die Vielfalt der Aussagen der Arbeitnehmer sowie die auffallende Übereinstimmung zwischen den verschiedenen Ländern.

Auf diese Weise verleihen die Ergebnisse der Umfrage dem fortlaufenden Einsatz für die Rechte der Amazon-Beschäftigten weltweit einen **stärkeren Sinn für Dringlichkeit**.



www.uniglobalunion.org

Mit Personal und Partnern in der ganzen Welt bringt UNI Global Union Arbeitnehmer aus über 150 verschiedenen Ländern in der Dienstleistungswirtschaft zusammen, um bessere Arbeitsplätze und ein besseres Leben zu schaffen.

JARROW

www.jarrow-insights.co



Jarrow Insights ist eine beim Companies House eingetragene Arbeitnehmergenossenschaft und Mitglied des Verbandes der digitalen Genossenschaften Co-Tech sowie von Co-operatives UK.