

Entgrenzung in der digitalen Onlinearbeit am Beispiel von Crowdwork

Gerber, Christine; Krzywdzinski, Martin

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Gerber, C., & Krzywdzinski, M. (2019). Entgrenzung in der digitalen Onlinearbeit am Beispiel von Crowdwork. In H. Hanau, & W. Matiaske (Hrsg.), *Entgrenzung von Arbeitsverhältnissen: arbeitsrechtliche und sozialwissenschaftliche Perspektiven* (S. 25-48). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. <https://doi.org/10.5771/9783845296159-25>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Gerber, Christine; Krzywdzinski, Martin

Book Part — Published Version

Entgrenzung in der digitalen Onlinearbeit am Beispiel von Crowdwork

Provided in Cooperation with:

WZB Berlin Social Science Center

Suggested Citation: Gerber, Christine; Krzywdzinski, Martin (2019) : Entgrenzung in der digitalen Onlinearbeit am Beispiel von Crowdwork, In: Hanau, Hans Matiaske, Wenzel (Ed.): Entgrenzung von Arbeitsverhältnissen: Arbeitsrechtliche und sozialwissenschaftliche Perspektiven, ISBN 978-3-8452-9615-9, Nomos, Baden-Baden, pp. 25-48, <http://dx.doi.org/10.5771/9783845296159-25>

This Version is available at:

<http://hdl.handle.net/10419/216890>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

Entgrenzung in der digitalen Onlinearbeit am Beispiel von Crowdwork

Christine Gerber und Martin Krzywdzinski

1. Einleitung

Lange hat die Welt der Arbeit nicht mehr so viel Aufmerksamkeit erfahren wie derzeit im Zuge des Digitalisierungsdiskurses. Neben grundlegenden Veränderungen innerhalb traditioneller Produktions- und Dienstleistungssektoren ist die Entwicklung gänzlich neuer Geschäfts- und Arbeitsmodelle zu beobachten. Insbesondere die Plattformökonomie und die so genannte *On-demand-* oder *Gig-Arbeit* scheint Arbeitsbeziehungen grundlegend zu verändern (Boes et al. 2016, Smith und Page 2016, Huws 2014, Zysman und Newman 2006). Nicht die menschenleere Fabrik, sondern die *Uberisierung* der Arbeit reflektiert dabei zentrale Ängste: Arbeiten rund um die Uhr für Niedriglöhne und ohne soziale Absicherung, vermittelt über Apps oder Onlineplattformen und gesteuert durch anonyme Algorithmen.

Eine besondere Art der *Ondemand-Arbeit* ist Crowdwork. Crowdwork steht für eine digital über das Internet organisierte Arbeit. Sie beruht auf Plattformen, die die Auslagerung von Arbeitsprozessen an eine Crowd – also eine Menge von Arbeitskräften – erlauben. Im Unterschied zu Plattformen wie Uber oder Deliveroo ist die Arbeit nicht ortsgebunden. Stattdessen wird die Arbeitsausführung vollständig über das Internet reguliert und erledigt.

In der Crowdwork fehlen klassische Elemente der betrieblichen Organisation von Arbeit, denn es gibt keinen gemeinsamen physischen Arbeitsort, keine KollegInnen, keine Vorgesetzten und keine gemeinsamen Arbeitszeiten. Die Arbeit wird von Plattformen organisiert und strukturiert, die jedoch lediglich in der Vermittlungsrolle zwischen AuftraggeberInnen und Crowdworkern auftreten. Die Crowdworker sind formal als Selbstständige registriert. Sie kennen sich nicht untereinander und müssen oftmals nicht mal die AuftraggeberInnen kennen, für die sie Aufgaben erledigen. Um in diesem Kontext Motivation und Arbeitsdisziplin und somit die notwendige Qualität der Arbeitsausführung zu sichern, entwickeln Crowdwork-Plattformen neue Mechanismen der Arbeitsorganisation und der Leistungsregulierung.

Aus der arbeitssoziologischen Perspektive scheinen die angesprochenen Entwicklungen im Bereich der Plattformökonomie trotz aller Neuerungen an ältere und langfristige Trends anzuknüpfen, die mit dem Begriff der Entgrenzung bezeichnet wurden (Hirsch-Kreinsen 2009, Voß 1998). Ausgangspunkt der Entgrenzungstheorie war die These, dass spätestens in den 1980er Jahren Ansätze einer fordistisch-tayloristischen Organisation der Arbeit an ihre Grenzen gekommen sind, und zwar sowohl im Hinblick auf die Erschließung neuer Produktivitätspotentiale als auch im Hinblick auf die Akzeptanz bei den Beschäftigten (Kratzer 2017). Als Antwort auf diese Grenzen entwickelten sich Strategien der Entgrenzung der Arbeit, insbesondere Strategien der Vermarktlichung, der Flexibilisierung und der Subjektivierung.

In diesem Beitrag knüpfen wir an die Diskussion über Entgrenzung der Arbeit an und diskutieren die gegenwärtige Entwicklung der Crowdwork als einen weiteren Schritt in diesem Rationalisierungsprojekt. Wir stellen empirische Befunde zur Organisation des Arbeitsprozesses in der Crowdwork vor und beleuchten diese im Hinblick auf die drei zentralen Elemente der Entgrenzungsstrategien (Vermarktlichung, Flexibilisierung, Subjektivierung).

2. *Forschungsstand und Theorie*

2.1 Crowdwork als neue Form der Arbeit

In der Literatur wird Crowdwork häufig als ein trianguläres „soziotechnisches Arbeitssystem“ bezeichnet, das aus einer Reihe an Beziehungen zwischen Organisationen, Individuen und Technologien besteht (Kittur et al. 2013: 1302). Durch die Neuorganisation von Arbeit per Internet werden Wertschöpfungsketten scheinbar liquide (Vogl 2018). Unternehmen wie Einzelpersonen geben Aufgaben, die von einfacher Datenkategorisierung bis hin zu Design und komplexen wissenschaftlichen Aufgaben variieren, an Onlineplattformen. Diese wiederum verlagern die Bearbeitung an eine große Gruppe von registrierten Individuen. Diese Weitergabe funktioniert über marktplatzartige Schnittstellen, weswegen sich die Plattformen in der reinen Vermittlungsrolle sehen. Allerdings wird der Arbeitsprozess maßgeblich von der digitalen Infrastruktur der Plattformen und ihren Algorithmen strukturiert: Sie definieren die Aufgabengrößen und Bezahlung, regulieren den Zugang zu Aufgaben, organisieren die Leistungskontrolle, und

definieren, wer mit wem kommunizieren kann (De Stefano 2015, Vakharia und Lease 2015, Leimeister und Zogaj 2013).

Im Hinblick auf die von den Plattformen organisierten Arbeitsprozesse lassen sich Mikro- und Makroaufgaben unterscheiden. Die Unterscheidung basiert auf den für die Aufgabenbewältigung erforderlichen Fähigkeiten, die ausschlaggebend dafür sind, wie die Plattformen den Arbeitsprozess strukturieren. Mikroaufgaben können als routinemäßige Unterstützungsaufgaben definiert werden (z.B. Bildkategorisierung, Verifizierung von Lead Daten, kurze Audiotranskriptionen) oder als Aufgaben, die kein spezifisches Wissen erfordern (z.B. Umfragen, kurze Produktbeschreibungen, Tests von Apps). Der Charakter dieser Aufgaben erlaubt es, sie in kurze und standardisierte Bestandteile zu zerlegen, die innerhalb von Sekunden oder Minuten fertiggestellt werden können. Mehrere Crowdworker können gleichzeitig arbeiten, ohne dass sie interagieren müssen.

Makroaufgaben hingegen sind komplex und erfordern ein hohes Maß an Kreativität sowie spezifisches, zum Teil professionelles Wissen (z.B. Design, Softwareprogrammierung, Entwicklung von Produktkonzepten, wissenschaftliche Problemlösung). Diese Aufgaben können nicht zerlegt werden und werden daher als mehrtägige oder mehrwöchige Projekte organisiert. Der Fokus liegt auf der Qualität: normalerweise ist es das Ziel, die Beste unter vielen guten Arbeiten zu identifizieren. Entweder wird ein Crowdworker im Vorfeld (z.B. auf Marktplatzplattformen wie Upwork oder Fiverr) oder im Nachhinein auf Basis der eingereichten Beiträge (z.B. auf Wettbewerbsplattformen wie 99designs oder Jovoto) ausgewählt. Oftmals werden Wettbewerbe organisiert, um Vorschläge zu generieren, aus denen dann der/die AuftraggeberIn, eine Jury oder die Crowd-Community einen Beitrag auswählen kann.

Aufgrund dieser unterschiedlichen Logiken unterscheiden sich auch die Vergütungsmodi. Auf Mikroaufgaben-Plattformen wird pro ausgeführter Aufgabe bezahlt. Dieser Stücklohn ist in der Regel sehr niedrig und bewegt sich zwischen einigen Cent oder Euro pro Aufgabe. Die Bezahlung für Makroaufgaben ist viel höher, denn hier sollen hochqualifizierte Personen zur Aktivität gewonnen werden. Während auf Marktplätzen die Crowdworker direkt von den KundInnen für einen Auftrag ausgesucht werden, ist die Bezahlung auf Wettbewerbsplattformen gänzlich unsicher, denn sie hängt von der Platzierung im Wettbewerb ab. Das Preisgeld kann zwischen einigen Hundert und mehreren zehntausend Euro variieren, aber nur einige wenige Beiträge gewinnen. Für sowohl Mikro- als auch Makroaufgaben haben

sich einige Plattformen dazu entschlossen, für ausgewählte Personen stundenbasierte Vergütungsmodelle anzubieten, um besonders leistungsstarke oder qualifizierte Crowdworker zu halten.

Die bisherige Forschung über Crowdwork hat sich vor allem auf Plattformen für Mikroaufgaben konzentriert. Insbesondere die Amazon-Plattform Mechanical Turk hat aufgrund der stark kritisierten Arbeitsbedingungen viel Aufmerksamkeit erhalten (Lehdonvirta 2016, Irani, 2015a, 2015b, Bergvall-Kåreborn und Howcroft 2014). Ihre Managementsysteme werden häufig als neuer „digitaler Taylorismus“ bezeichnet, da sie eine extreme Standardisierung und Modularisierung des Arbeitsprozesses sowie auch eine neue Intensität der technischen Überwachung ermöglichen (Altenried 2017, Thompson und Briken 2017, The Economist 2015).

Nur wenige Studien haben hingegen die Arbeitsprozesse und Mechanismen der Arbeitssteuerung auf Plattformen mit komplexeren und wettbewerbsbasierten Projekten untersucht (Gandini et al. 2016, Judge 2016, Boudreau und Lakhani 2013). Erste empirische Befunde deuten darauf hin, dass neben der direkten technischen Kontrolle weitere Ansätze der Arbeitssteuerung entstehen. Insbesondere Ranking- und Reputationssysteme, die sogenannte Gamification und der zunehmende Aufbau von virtuellen Communities können als sozio-ideologische Kontroll- und Regulierungselemente im digitalen Arbeitsprozess verstanden werden (Gandini 2016, Vakharia und Lease 2015, Zogaj und Brettschneider 2014).

2.2 Entgrenzung der Arbeit

In der Diskussion um die Chancen und Risiken von Crowdwork ist Entgrenzung ein zentraler Aspekt. So stehen sich beispielsweise die Chance einer höheren Flexibilität und Selbstbestimmung einerseits und die Gefahr der Entgrenzung von Arbeit und Freizeit andererseits gegenüber (Leimeister et al. 2015). Die „Entbetrieblichung“, d.h. das Herauslösen von Arbeit aus ortgebundenen Arbeitsplätzen, wird einerseits als Chance für Menschen diskutiert, denen bislang der Zugang zum Arbeitsmarkt aufgrund sozialer (z. B. Krankheit, Vorstrafen) oder geographischer (z. B. ländliche Regionen, Globaler Süden) Ausschlüsse verwehrt blieb (spangirl 2015, Zyskowski et al. 2015, Kittur et al. 2013). Gleichzeitig besteht die Gefahr, dass betriebliche Formen der Arbeitsorganisation und die damit verbundenen Sicherungen unterlaufen werden können – mit der Konsequenz eines neuen prekären Arbeitsmarktes, der wiederum Druck auf die regulierten Bereiche ausübt (Jürgens et al. 2017, Schröder 2016).

Diese Argumente knüpfen an eine lange Diskussion über die Entgrenzung der Arbeit an. Der Begriff der Entgrenzung beschreibt das Aufweichen des traditionellen fordistischen Modells der „Normalarbeit“ als einer Vollzeittätigkeit in einer stark standardisierten Arbeitszeit und einem regulären Beschäftigungsverhältnis. Dieser Entwicklungsprozess begann bereits in den 1970er Jahren als ein Versuch, neue Produktivitäts- und Flexibilitäts-potentiale zu erschließen (Kratzer 2017, Voß 1998). Klassischerweise wird zwischen drei grundlegenden Prozessen der Entgrenzung unterschieden. Der erste relevante Prozess ist die als Vermarktlichung bezeichnete Erosion bzw. das Aufweichen der Grenzen zwischen betrieblicher Organisation und Markt. Dazu gehören beispielsweise Reorganisationsprozesse, in denen Organisationseinheiten als Costcenter definiert werden und nach quasi-marktlichen Kennzahlen operieren müssen (Moldaschl und Schultz-Wild 1994, Sauer und Döhl 1997), aber auch die Einführung von leistungsabhängigen Vergütungsbestandteilen. Der zweite relevante Prozess ist die als Flexibilisierung bezeichnete Erosion der Grenzen zwischen privater Lebenswelt und Arbeit. Hier steht das Aufweichen der Regulierung der Arbeitszeit im Vordergrund, um so den Zugriff auf die Arbeitskraft unabhängig von den Regelarbeitszeiten zu ermöglichen. Der dritte zentrale Prozess wird schließlich als Subjektivierung bezeichnet. Gemeint ist in der traditionellen Entgrenzungstheorie vor allem das Bemühen, durch partizipative Managementformen Kreativität und Selbstregulierung unter Beschäftigten zu fördern (Kratzer und Sauer 2005, Voß 1998).

In der Forschungsdiskussion über Entgrenzung der Arbeit gibt es eine Reihe von Anknüpfungspunkten für die Analyse der Crowdwork. So wurden bereits in der Forschung über Teleheimarbeit Entgrenzungsphänomene beschrieben, die auch für Crowdwork relevant sind. Anders als bei Crowdwork sind die Teleheimarbeitenden zwar immer noch Angestellte eines Unternehmens, dennoch stellen sich teilweise ähnliche Fragen zu möglichen arbeitspolitischen Konsequenzen. Kleemann (2000: 6) spricht von der Gefahr einer „Ausdünnung des betrieblichen Sozialzusammenhangs“ durch den Wegfall persönlicher und regelmäßiger Kommunikation und Kooperation. Ebenso werden Chancen und Risiken im Hinblick auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie einerseits sowie die Entgrenzung zwischen Arbeit und Privatsphäre, die Informalisierung von Arbeit sowie fehlende Kollektivität andererseits diskutiert (Sarker et al. 2012, Kleemann und Matuschek 2008). Auch Einblicke in die Leistungskontrolle bei Teleheimarbeit sind aufschlussreich für die Forschung zur Crowdwork. Das bei Teleheimarbeit gängige Modell der Zielvereinbarungen bietet einerseits neue Freiheiten, denn den Arbeitenden ist die genaue Umsetzung wie die zeitliche

Planung und Arbeitsschritte selbst überlassen. Doch dies impliziert andererseits auch eine vermehrte Selbstorganisation und Bewältigung von Unsicherheiten (Kleemann 2000).

Einen weiteren Bezugspunkt bietet die Diskussion über Subjektivierung der Arbeit und den „Arbeitskraftunternehmer“ (Pongratz und Voß 2004). In dieser Diskussion wurde die These zunehmender „Subjektivierungsansprüche“ an die Arbeit aufgestellt, die die Bereitschaft und den Wunsch bedeuten, stärker Verantwortung für die Arbeit zu übernehmen und sich mit der eigenen Kreativität und Subjektivität in die Arbeit einzubringen. Die Unternehmen beantworteten diese Ansprüche durch neue Formen der Arbeitsorganisation, die den Beschäftigten bzw. den Teams größere Verantwortung für die Arbeitsausführung übertrugen – Subjektivierung brachte so aber auch die Notwendigkeit einer stärkeren Selbstkontrolle der Beschäftigten und die Abwälzung von Flexibilitätsdruck auf die Beschäftigten (bis hin zu Internalisierung des Drucks und Selbstrationalisierung) mit sich. Insbesondere frühere Studien zu prekären IT-Soloselbständigen sind interessant für die Forschung zu Crowdwork. Mayer-Ahuja und Wolf (2009: 230) argumentieren, dass der „Mythos einer jugendlichen, innovativen und egalitären [*eigene Übersetzung*]“ Industrie immer noch die Wahrnehmung der Arbeitsverhältnisse in der Internetbranche prägt.

3. Daten und Methoden

Der vorliegende Beitrag basiert auf 15 Fallstudien von Crowdwork-Plattformen und insgesamt 32 Interviews mit VertreterInnen der Plattformen sowie Crowdworkern, die im Rahmen des von der Fritz-Thyssen-Stiftung geförderten Projekts „Zwischen digitaler Bohème und Prekarisierung. Arbeit und Leistung in der Crowd“ durchgeführt wurden. Zudem wurde die Kommunikation auf Community-Foren von fünf Plattformen ausgewertet.

Für die Auswahl der Fallstudien spielte erstens die institutionelle Verankerung eine Rolle. So wurden deutsche und US-amerikanische Plattformen ausgewählt, da wir ursprünglich erwarteten, dass die Einbettung in unterschiedliche National Business Systems (Whitley 2005) sich auf die Governance- bzw. Managementsysteme der Plattformen auswirkt. Diese Erwartungen haben sich allerdings bislang nicht bestätigt und werden daher in dem Beitrag auch nicht weiter aufgegriffen. Die Einbeziehung amerikanischer und deutscher Plattformen erlaubt uns zudem, sowohl bereits gut etablierte Plattformen (zumeist in den USA) als auch sehr junge Plattformen (vorwiegend in Deutschland) in die Analyse einzubeziehen.

Der zweite Faktor für die Auswahl der Fallstudien stellt die Form der von Plattformen organisierten Tätigkeiten dar. Unser Sample umfasst in etwa gleicher Zahl Plattformen, die sich auf Mikro- und auf Makroaufgaben spezialisieren.

Tabelle 1 bietet eine Übersicht über die einbezogenen Plattformen und die durchgeführten Interviews. Im Fokus der leitfadengestützten Interviews standen Formen der Arbeitsorganisation und der Leistungsregulierung auf den Plattformen. Insgesamt wurden 18 ein- bis zweistündige Interviews mit einzelnen oder mehreren VertreterInnen der Plattformen realisiert (vorwiegend aus den Bereichen Community Management, Öffentlichkeitsarbeit oder Vertrieb).

Tabelle 1: Eckdaten der interviewten Plattformen

Plattform	Land	Gründungs- jahr	Anzahl MitarbeiterInnen	Anzahl Interviews	Anzahl der Interviewten
Pmicro1	Deutschland	2005–2010	10–25	1	2
Pmicro2	Deutschland	2005–2010	10–25	2	1
Pmicro3	Deutschland	2010–2015	10–25	1	1
Pmicro4	USA	2010–2015	25–50	1	2
Pmicro5	USA*	2005–2010	50-75	1	2
Pmicro6	Deutschland	2010–2015	25–50	2	2
Pmicro7	USA	2010–2015	unter 10	1	1
Pmacro1	Deutschland	2005–2010	25–50	1	1
Pmacro2	Deutschland	2010–2015	unter 10	2	1
Pmacro3	Deutschland*	2005–2010	unter 10	1	1
Pmacro4	USA	2010–2015	unter 10	2	2
Pmacro5	USA*	2010–2015	über 100	1	1
Pmacro6	USA	2010–2015	über 100	1	1
Pmacro7	USA	2005–2010	50–100	1	1
Pmacro8	USA	2005–2010	über 100	1	1

* Plattformen mit Geschäftsstellen in weiteren Ländern

Auf den kleineren Plattformen wurden meistens Mitglieder der Geschäftsführung bzw. die GründerInnen interviewt. Alle Plattformen können als Startups kategorisiert werden, deren Unternehmensgröße jedoch teilweise stark variiert.

Tabelle 2 bietet einen Überblick über die befragten Crowdworker. Alle Personen sind auf mindestens einer der untersuchten Plattformen aktiv. Die Interviews behandelten vor allem die Wahrnehmung der Arbeitsbedingungen und den Arbeitsprozess auf den Plattformen. Insgesamt wurden entweder persönlich oder per Telefon 14 ein- bis zweistündige Interviews geführt. Der Kontakt wurde durch die Plattform selbst oder über Plattformforen und soziale Medien (Facebook, LinkedIn) hergestellt. Allen Personen wurde eine Aufwandsentschädigung von 13 Euro bzw. 15 US-Dollar pro Stunde bezahlt. In der Auswahl der Personen wurde versucht, eine Balance herzustellen zwischen verschiedenen Kriterien, die sich in den Plattforminterviews als relevant erwiesen (Mikro- und Makroaufgaben, starkes und schwaches Community-Building auf den Plattformen) sowie zwischen demografischen Faktoren (Alter, Geschlecht, Herkunft).

Tabelle 2: Eckdaten der interviewten Crowdworker

Plattformtyp	Alter	Herkunft	Geschlecht	Aktivität
Mikroaufgaben: 8 Makroaufgaben: 6	Unter 30: 4 30-50: 7 Über 50: 3	Deutschland: 7 Restl. Europa: 3 Nicht-Europa: 4	Weiblich: 8 Männlich: 6	4 registriert auf 1 Plattform 10 registriert auf 2 und mehr Plattformen

Auf den Plattformen Pmicro1, Pmicro5, Pmacro1, Pmacro6 und Pmacro8 (siehe Tabelle 1) wurde zudem eine nicht-teilnehmende Beobachtung der Kommunikation auf den Community-Foren im Zeitraum vom 1. August bis 1. September 2017 und einem Vergleichszeitraum vom 1. bis 7. Februar 2018 durchgeführt. Die Auswahl der Plattformen erfolgte auf Basis der Interviews – ausgewählt wurden Plattformen, die sich besonders stark für den Aufbau einer organisationalen Bindung durch Reputation- und Rankingsysteme, Anreizsysteme und Community Building engagieren. Die Auswahl beachtet zudem Aufgaben- und Länderunterschiede (Mikro- und Makroaufgaben, Deutschland und USA) und umfasst kleinere und größere Plattformunternehmen.

Durch die Beobachtung sollte nachvollzogen werden können, inwieweit und für welche Anliegen, die Community-Foren von den Crowdworkern genutzt werden. Zentral für diesen Beitrag ist dabei die Frage, in welchen

Formen sich der Konflikt zwischen Flexibilitäts- und Autonomieansprüchen der Crowdworker einerseits und den Kontrollinteressen der Plattformen andererseits entfaltet. Dazu wurde insbesondere ausgewertet, ob und auf welche Weise Anliegen und Beschwerden zu diesen Themen artikuliert werden.

4. Crowdwork als Entgrenzungsstrategie

4.1 Vermarktlichung

Im Hinblick auf Prozesse der Vermarktlichung konzentrieren wir uns insbesondere auf die Gestaltung der Vergütungssysteme und werden ergänzend auf die Frage eingehen, ob Crowdwork durch die Schaffung eines globalen Arbeitsmarktes einen besonderen Vermarktlichungsdruck erzeugt.

Da Crowdwork formal darauf beruht, dass die Crowdworker sich als selbstständig registrieren, erscheinen die Vergütungssysteme weitgehend marktreguliert zu sein – die AuftraggeberInnen können die Preise selbst bestimmen und sind formal nur dadurch eingeschränkt, dass sie auf den Plattformen ein entsprechendes Arbeitsangebot finden müssen, das zu dem jeweiligen Preis bereit ist zu arbeiten. Aus dieser Sicht erscheint Crowdwork geradezu als die Vollendung von Vermarktlichungsstrategien – und wird auch so thematisiert (Boes et al. 2014).

Eine genaue Analyse der Leistungsregulierung auf den Crowdwork-Plattformen zeigt jedoch, dass es unterschiedliche Gestaltungsvarianten gibt und dass das technische Design – oder auch die Materialität der Plattformen – erheblich die Arbeit prägt. So nehmen die von uns untersuchten Plattformen durchaus eine regulierende Funktion in Hinblick auf Vergütungssysteme ein. Die plattformspezifischen Unterschiede führen dabei zu unterschiedlichen Arbeitsbedingungen.

Auf Plattformen für Mikroaufgaben werden die Crowdworker pro durchgeführter Aufgabe bezahlt, meist in Cent- oder Eurobeträgen pro Arbeitsschritt. Dabei folgen sie unterschiedlichen Logiken. Die meisten Plattformen kalkulieren basierend auf bisherigen Erfahrungen Minimalstücklöhne, unter denen die der Crowd übertragenen Aufgaben nicht mehr bzw. nicht mehr schnell genug bearbeitet werden. Bei der Kommunikation mit den AuftraggeberInnen werden in den meisten Fällen auch Empfehlungen über solche Mindestpreise weitergegeben. Einige Plattformen orientieren sich bei der Festlegung der Stücklöhne auch an (unteren) marktüblichen Preisen,

die außerhalb von Onlineplattformen gezahlt werden, z.B. für Texterstellung oder für das Testen von Softwareapplikationen (Pmicro5, Pmicro7). Einige deutsche Plattformen geben sogar an, sich am gesetzlichen Mindestlohn zu orientieren: Neue Aufgaben werden demnach von festangestellten Hilfskräften durchgespielt und dabei die Zeit gemessen; den AuftraggeberInnen wird empfohlen, zumindest entsprechende Stückpreise zu zahlen, um eine zügige Auftragsbearbeitung sicherzustellen (Pmicro1, Pmicro2). Anzumerken ist allerdings, dass unsere Interviews mit Crowdworkern darauf hindeuten, dass auch in solchen Modellen die im Durchschnitt erzielte Stundenvergütung meist unter dem Mindestlohn liegt. Zum einen ist die von den Plattformen kalkulierte Arbeitsgeschwindigkeit nur schwer zu erreichen. Zusätzlich entsteht unbezahlte Arbeitszeit durch die Suche nach Aufträgen sowie die Korrektur von Fehlern.

Einer ganz anderen Logik folgen Vergütungsmodelle auf Plattformen für Makroaufgaben. Während einige Plattformen hier die Vergütung tatsächlich komplett den AuftraggeberInnen überlassen und lediglich die Auszahlung überwachen (Pmacro5, Pmacro6, Pmacro8), legen andere Plattformen Mindestpreise und Gewinnverteilungen fest (Pmacro1, Pmacro3, Pmacro4, Pmacro7). Charakteristisch ist aber in allen Fällen die Unsicherheit der Bezahlung: Nur wer auf Marktplätzen für ein Projekt ausgewählt wird oder bei Wettbewerben gewinnt, erhält eine Vergütung – der Rest geht leer aus. Bei Wettbewerben bedeutet das für einen Großteil der Crowdworker unbezahlte Arbeit.

Unsere Interviews zeigen, dass Crowdworker unterschiedlich mit dieser Wettbewerbssituation umgehen. Alle interviewten Personen auf Makroaufgabenplattformen sind freiberuflich tätig und auf das Einkommen aus den Wettbewerben angewiesen. Viele entscheiden nach der Art des Wettbewerbs, ob sie teilnehmen oder nicht: einige bevorzugen nicht-öffentliche Wettbewerbe (d.h. nur Crowdworker ab einem bestimmten Ranking oder mit Einladung), um zu vermeiden, dass die eigenen Ideen gestohlen werden. Andere wiederum bevorzugen öffentliche Wettbewerbe, in denen die ganze Community abstimmen kann und informelle „Like-Netzwerke“ eine geringere Rolle spielen (Interviews mit Crowdworkern auf Pmacro1). Oft suchen Crowdworker zudem Projekte, für die sie frühere Arbeiten wiederverwerten können oder einen Grundstock an Material haben. Fast allen fiel es schwer, ihre Arbeitsstunden oder die Anzahl von Teilnahmen an Wettbewerben zu benennen, da diese ständig variieren würden. Nur ein Crowdworker sagte, dass er sich selbst aufgrund der Unsicherheit, überhaupt etwas zu gewinnen,

ein zeitliches Limit von vier bis acht Stunden pro Einreichung setzt (Interview mit Crowdworker auf Pmacro8). Fast alle gaben an, dass die Aufträge von außerhalb der Plattform Priorität vor der Plattformarbeit haben.

Für die Vermarktlichung der Leistungsregulierung auf den Crowdworkplattformen ist allerdings nicht nur das Setzen von Mindeststandards für die Vergütung relevant, sondern auch die Frage, wie das technische Design der Plattform die Machtbeziehungen zwischen AuftraggeberInnen und Crowdworkern beeinflusst. Zentral ist hier vor allem die Frage, ob und unter welchen Bedingungen AuftraggeberInnen ausgeführte Arbeiten zurückweisen und unbezahlt lassen können.

Ein Teil der Plattformen legt die Kontrolle der Arbeit komplett in die Hände der AuftraggeberInnen, die dementsprechend ausgeführte Arbeit ohne Bezahlung oder Begründung zurückweisen können (Pmacro3, Pmacro5, Pmacro6, Pmacro8). Dies ist ein zentraler Punkt in den „Grundsätzen für bezahltes Crowdsourcing/ Crowdworking“ auf die sich acht deutsche Plattformen unterschiedlicher Aufgabenbereiche (unter Mitwirkung der Gewerkschaft IG Metall) geeinigt haben (Code of Conduct 2017). Die willkürliche Ablehnung ohne Begründung, ohne die Möglichkeit der Nachbesserung der Arbeit oder die Einlegung einer Beschwerde gegen die Nichtbezahlung gilt den Grundsätzen zufolge als unfaire Crowdwork. Auf dem Großteil der untersuchten Plattformen sind allerdings die Hürden für eine Nichtbezahlung deutlich höher.

Auf den meisten Plattformen findet eine erste Qualitätskontrolle der Arbeitsergebnisse durch die Crowd selbst statt. Mikroaufgaben-Plattformen nutzen hierfür ausgewählte Crowdworker, die sich durch spezielle Tests oder gute Arbeitsergebnisse dafür qualifiziert haben (Pmicro1, Pmicro4, Pmicro6, Pmicro7). Wettbewerbsplattformen für Makroaufgaben mobilisieren meistens die gesamte Crowd, um schlechte Beiträge, Plagiate oder Spam zu melden und die Leistung zu bewerten (Pmacro1, Pmacro2, Pmacro4, Pmacro7, Pmacro8). Dies verweist auf die oft unsichtbare menschliche Arbeit, die zur Steuerung der Arbeit auf diesen Plattformen auch weiterhin notwendig oder auch billiger als automatisierte Lösungen ist. Ekbia und Nardi (2014: 9) bezeichnen dies als „Heteromation“:

„Situationen, in denen die menschliche Arbeit, Fähigkeiten und Affekt zum Tragen kommen, um ein breites Spektrum an technologischen Systemen zum Funktionieren zu bringen.“ [eigene Übersetzung]

Es ist also zu betonen, dass Crowdwork zwar grundsätzlich eine Vermarktlichungsstrategie im Hinblick auf Organisation und Vergütung von Arbeit repräsentiert, dass es dabei aber durchaus Gestaltungsspielräume gibt, die auch arbeitspolitisch genutzt werden können. Die zwei zentralen Punkte

sind das Setzen von Mindeststandards für die Bezahlung und die Etablierung von verlässlichen Mechanismen der Arbeits- und Qualitätskontrolle, die die Bezahlung der Arbeit sicherstellen. Welcher Pfad von den Plattformen gewählt wird, scheint von unterschiedlichen Faktoren abzuhängen. Die Aufgabeninhalte (Mikro- und Makroaufgaben) sowie institutionellen Kontexte (Deutschland oder USA) scheinen nur bedingt eine Rolle zu spielen. Viel entscheidender scheinen organisationsspezifische Faktoren zu sein, wie der Arbeitsmarkt, der Hintergrund der UnternehmensgründerInnen (technisch oder betriebswirtschaftlich), die Größe des Startups und Höhe des externen Investitionskapitals. Insbesondere Plattformen, die Crowdworker aus einem engeren Arbeitsmarkt rekrutieren, sind zudem mit größeren Herausforderungen hinsichtlich der Aktivierung und Bindung von Arbeitskraft konfrontiert. Sie scheinen stärker bereit, in die Sicherstellung akzeptabler Vergütungsmodelle zu investieren.

In der arbeitssoziologischen Forschungsdiskussion wird Crowdwork allerdings nicht nur wegen der marktförmigen Vergütungssysteme als eine Vermarktlichungsstrategie angesehen. Vielmehr wird argumentiert, dass Crowdwork eine neue Dimension der Vermarktlichung bedeute, weil es durch den grenzüberschreitenden Charakter der Plattformen den Zugriff auf globale Arbeitskraftressourcen ermögliचे und somit einen globalen Markt und globalen Wettbewerb schaffe (Huws 2014).

Bisherige Befunde legen jedoch nahe, dass diese These einer radikalisierten Vermarktlichung etwas relativiert werden muss. Einer Weltbankstudie von Kuek et al. (2015) zufolge leben die meisten Crowdworker in den USA (23.9%), Indien (21.5%) und den Philippinen (18.6%). Werden die unterschiedlichen (Erwerbs-) Bevölkerungsgrößen beachtet, zeigt sich, dass die Philippinen, Serbien und Rumänien, gefolgt von Kanada und den USA, den höchsten Anteil an Crowdworkern haben (Kuek et al. 2015).

Auch unsere Befunde legen nahe, dass sich viele der von uns interviewten Plattformen um eine globale Präsenz bemühen; wir finden auf ihnen also Crowdworker aus Indien, Indonesien, Russland und anderen Ländern. Ein überraschender Befund ist allerdings, wie begrenzt diese Globalisierung bislang ist: nur eine sehr große Marktplatzplattform (Pmacro6) hat eine wirklich globale Selbständigencommunity und zwei weitere Plattformen haben sich auf Crowds aus Niedriglohnländern spezialisiert (Pmicro4, Pmicro7). Auf den meisten Fallplattformen hingegen dominieren KundInnen und Crowdworker vom jeweiligen nationalen Herkunftsmarkt. In einigen der untersuchten Fälle sind die Plattformen sogar – trotz des potentiell globalen Charakters der Internettechnologie – ganz auf ihren Herkunftsmarkt beschränkt (Pmicro2, Pmicro3, Pmacro2).

Dies liegt zum einen an offenkundig sprachspezifischen Grenzen: deutsche Aufträge sind auf deutschsprachige Crowdworker begrenzt und auch für englischsprachige Aufträge wird Konversationsenglisch vorausgesetzt, was auf dem postkolonialen globalen Arbeitsmarkt Länder wie Indien, Kenia oder die Philippinen begünstigt und die Ausbreitung in andere Regionen wie Lateinamerika limitiert. Wie der Vertreter einer deutschen Plattform mit Spezialisierung auf Softwaretesten beschreibt:

„[sind] die US-Kunden gar nicht so sehr an einer internationalen Ausrichtung interessiert [...]. Denen könnten wir z.B. keine indischen Tester anbieten, weil die ganz pikiert sind, wenn da irgendwas in der Formulierung nicht passt.“ (Pmicro6)

Darüber hinaus sind die Tätigkeiten trotz ihrer Standardisierung häufig auch kulturell gebunden. Gerade für komplexe Aufgaben bevorzugen nordamerikanische oder westeuropäische KundInnen scheinbar Crowdworker mit derselben Herkunft, da sie von ihnen bessere Fähigkeiten und eine ähnliche Kommunikationskultur erwarten (Kuek et al. 2015). Oft spielen auch kulturelle Vorurteile eine Rolle. Laut dem Vertreter einer Design-Plattform:

„[spielt] Kultur eine große Rolle. US Kunden mögen Europa, vor allem italienische Designer, weil sie eine gute Reputation haben. [...] Nicht alle Indonesier sind schlechte Designer, aber Kunden wollen sagen: ‚Hey, mein Logo stammt von einem italienischen, niederländischen oder deutschen Designer‘ “. [eigene Übersetzung] (Pmacro3)

Ähnlich sind für Softwareprogrammierungen vor allem Crowdworker aus der Ukraine beliebt. Laut Irani (2015b) wollen US-KundInnen selbst für die einfachen Aufgaben auf der Plattform Amazon Mechanical Turk nordamerikanische Crowdworker, weil sie „die Sprach- und Kategorisierungsaufgaben kulturell wahrscheinlich fließender beherrschen“ [eigene Übersetzung] (228). Wie beim Callcenter-Outsourcing muss also auch in der hochstandardisierten Crowdwork kulturell-sprachliches Wissen erst erlernt werden (Roberts 2016, Gupta et al. 2014, Mirchandani 2012, Huws 2009).

4.2 Flexibilisierung

Es ist ein Kernversprechen von Crowdwork, durch die spezifische Arbeitsorganisation und Technologie überall und zu jedem Zeitpunkt Zugriff auf Arbeitskraft zu gewähren. Für Crowdworker bedeutet das ein hohes Maß an zeitlicher, örtlicher, inhaltlicher und sozialer Flexibilität, wie dieses Zitat zeigt:

„Ich gucke mittlerweile ständig auf mein Handy, ob ein Auftrag gekommen ist. Es kam auch schon mal vor, dass ich abends auf einer Party mit Freunden war und dann kam ein Auftrag und dann bin ich gefahren.“ (Crowdworker auf Pmicro6)

Nun könnte man meinen, dass die digitalen ArbeiterInnen selbst entscheiden, wann sie welche Aufgaben machen – gerade diese Autonomie und Flexibilität prägt oftmals die Eigenwahrnehmung der Crowdworker, wie das folgende Zitat verdeutlicht:

„Das ist für mich wirklich noch eine frei bestimmte Arbeit. Wo kein Druck dahinter ist. Wo ich mir die Arbeitszeit und den Arbeitsort selbst einteilen kann. Ich kann mit verschiedenen Plattformen zusammenarbeiten. Keiner sagt mir, was ich zu tun hab, wann ich zu arbeiten habe und wie viel.“ (Crowdworkerin auf Pmicro1 und Pmicro2)

Die eigenen Flexibilitätsansprüche stehen jedoch häufig im Konflikt mit den Regulierungssystemen der Plattformen. Die letzteren versuchen, die Crowd mittels Sanktions- und Anreizsystemen zu einer permanenten Aktivität und Präsenz zu bewegen, um das Versprechen einer stets aktiven Crowd und einer schnellen, teilweise in Echtzeit stattfindenden, Aufgabenerledigung zu erfüllen.

Dafür ist eine hohe Arbeitszeitflexibilität auf Seiten der Crowdworker wichtig. Ein zentraler Mechanismus für die Flexibilisierung sind die von den Plattformen genutzten Reputations- und Rankingsysteme, wodurch sie den „Marktwert“ des Einzelnen regulieren. Die individuelle Leistung der Crowdworker wird anhand von verschiedenen und je nach Plattform divergierenden Variablen vermessen und quantifiziert. Die Leistung soll dadurch vergleichbar und mit Hilfe von Algorithmen schnell und einfach regulierbar werden: beispielsweise wird durch die digitale Reputation der Zugang zu bestimmten Aufgaben reguliert. Die Rankings prägen die Möglichkeit für den Zugang zu besseren, höher bezahlten oder sichereren Aufgaben und fungieren so als Sanktions- und Anreizmechanismen. Ein Mitarbeiter einer kreativen Wettbewerbsplattform beschreibt dies wie folgt:

„Wir haben Stufen auf unserer Plattform. Wenn du mehr Erfahrung hast, kommst du eine Stufe höher. Und wir haben einen ganzen Algorithmus, der die Crowdworker in ein Ranking bringt. Und das basiert meist darauf, was sie in der Vergangenheit geleistet haben, wie aktiv sie sind und wie engagiert sie auf der Plattform sind. [...] Wir haben mehr als 30 Aspekte in jedem Profil, die wir im Algorithmus berücksichtigen.“ [*eigene Übersetzung*] (Pmacro3)

Insbesondere Plattformen für Mikroaufgaben versuchen, die Reputation an eine permanente Aktivität der Crowdworker auf den Plattformen zu knüpfen. Dabei verfolgen sie vor allem einen sanktionsbasierten Ansatz. Fast alle untersuchten Mikroplattformen zählen nur die Aufgaben der letzten

drei bis vier Wochen im Ranking. Nach mehreren Wochen und Monaten der Inaktivität reduziert sich das Ranking deutlich und Crowdworker büßen Zugang zu besseren Aufgaben ein. Dies schafft eine Situation der permanenten Bewährung und Aktivität. Die Crowdworker können sich nicht einen etablierten Status erarbeiten und beispielsweise bei Phasen persönlicher Sorgen auf diesen zurückgreifen. Jede Aufgabe zählt und keine Leistungsschwankungen werden geduldet. Einige Mikroplattformen erfordern zudem, dass innerhalb einer bestimmten Zeit auf Aufträge reagiert werden muss, da sonst Punkte abgezogen werden. Wie die Crowdworkerin einer solchen Plattform verdeutlicht, führt dies zu erheblichem Stress:

„Wenn du einen Auftrag bekommst und ihn einfach liegen lässt... zum Beispiel es ist ein Projekt, das drei Tage dauert, und du akzeptierst nicht, lehnt nicht ab, machst gar nichts damit, sondern lässt es einfach auf deinem Dashboard liegen, das ist auf [Pmicro6] nicht gut für den Tester. Du musst [den Kunden] eine Antwort geben. [...] Du musst ihnen einen Grund geben. Akzeptieren und arbeiten oder ablehnen und den Grund dafür nennen. Es beeinflusst dein Rating. [...] Das ist schon Druck.“
[eigene Übersetzung] (Crowdworkerin auf Pmicro 6 und Pmicro7)

Auf Makroaufgaben spezialisierte Plattformen fokussieren auf anreizbasierte Ansätze und auf die Messung von Engagement als einem Element der Reputationssysteme. Zum Beispiel zählen nicht nur die erfolgreich beendeten Aufgaben, sondern auch die bloße Bewerbung für Projekte oder die Einreichung von Arbeiten bei Wettbewerben für das jeweilige persönliche Ranking – auch wenn der eigene Beitrag im Wettbewerb letztlich leer ausgeht. Auf vielen Plattformen steigt die Reputation außerdem, wenn die Arbeit anderer Crowdworker bewertet und mit Feedback kommentiert wird, bzw. wenn Spam oder Plagiate gemeldet werden. Hierdurch wird die gesamte Crowd für die Qualitätskontrolle mobilisiert. Schließlich berücksichtigen die Reputationssysteme auch, wie schnell Crowdworker auf Anfragen reagieren und wie regelmäßig sie mit AuftraggeberInnen Kontakt haben. Auch wenn hier – anders als in den Reputationssystemen auf Mikroaufgaben-Plattformen – Crowdworker normalerweise keine Punkte einbüßen, entsteht ebenfalls ein hoher Druck, permanent erreichbar zu sein, sich auch im Urlaub oder an freien Tagen kurz einzuloggen und Anfragen zu beantworten sowie unbezahlte Mehrarbeit (z.B. aktives Ablehnen von Aufgaben, schnelle Beantwortung von Anfragen, Engagement) zu leisten.

4.3 Subjektivierung

Die bisherige Diskussion verdeutlicht, dass Crowdwork ein gesteigertes Maß an Selbststeuerung und Selbstorganisation der eigenen Arbeit erfordert. Die Beschreibung der Reputationssysteme im vorherigen Abschnitt zeigt darüber hinaus, dass Crowdwork-Plattformen auf die Mobilisierung freiwilliger und oft unbezahlter materieller sowie sogenannter „immaterieller“ Arbeitsleistung angewiesen sind (Lazzarato 1996). So bindet das Kommentieren und Bewerten von Beiträgen auch die kommunikativen, kooperativen und affektiven Ressourcen der Crowdworker ein. Zudem dienen die Reputation- und Rankingsysteme nicht nur der Leistungsquantifizierung und Anreizgenerierung, sondern sollen Arbeit mit Anerkennung und Spaß verbinden. Dazu werden die Reputationssysteme und Rankings beispielsweise auf fast allen untersuchten Plattformen spielerisch dargestellt: durch Rankings, Status („Neuling“, „Fortgeschritten“, „Experte“), Trophäen und Sterne.

Diese Gamification der Anreizsysteme kann als ein Mechanismus der Subjektivierung von Arbeit aufgefasst werden, mit dem Grenzen zwischen Arbeitskraft und Person, zwischen Arbeit und Spaß, zwischen beruflicher Rolle und persönlicher Identität verwischt oder reduziert werden sollen. Deutlich wird dies vor allem auf Plattformen für Makroaufgaben. Die Reputations- und Rankingsysteme erfassen das Engagement auf der Plattform und die Interaktion mit anderen Crowdworkern und KundInnen. Für besonderes Engagement, häufiges Feedback oder auch Zusammenarbeit gibt es Auszeichnungen, die das eigene Profil schmücken. So erklärt die Vertreterin einer Plattform:

„Wir haben Karma-Punkte, die nichts anderes bedeuten, außer dass sie deine Aktivität zeigen: wie lange bist du auf der Plattform, wie stark beteiligst und engagierst du dich. Einige [Crowdworker] sind super stolz auf ihre Karma-Punkte. Und das ist Teil der Gamification der Plattform.“ [eigene Übersetzung] (Pmacro1)

Hier droht die Auftragsausführung im engeren Sinne mit unbezahlter Arbeit zu verschwimmen. Erfolg erfordert nicht nur gute Arbeitsleistung, sondern auch eine unternehmerische Selbstvermarktung. Das Profil der Crowdworker wird von den Plattformen zum persönlichen Portfolio aufgewertet: Die individuelle Sichtbarkeit und das Herausstechen aus der Community verbessert die Chancen, für ein Projekt ausgewählt zu werden oder einen Wettbewerb zu gewinnen.

Subjektivierungsprozesse werden zudem durch das sogenannte Community-Building befördert. Beinahe alle interviewten Plattformen haben eigene Foren oder Community-Spaces geschaffen, um den Austausch und die

Kooperation innerhalb der Crowd fördern. Zum einen soll hierdurch eine Art Äquivalent für betriebliche soziale Interaktion hergestellt werden, die der Plattform erlaubt, mit wenig Personal effektiv eine Masse an Crowdworkern zu steuern. Nicht nur kann die Plattform effektiver auf Fragen und Probleme reagieren. Eine aktive Crowd hilft, trainiert und reguliert sich auch untereinander, wodurch Plattformen eigenes Personal sparen können. Unzufriedenheit und Beschwerden können so effektiv eingebunden werden. Zum zweiten erlaubt der Aufbau von Crowd-Communities den Plattformen auch auf die subjektiven Ressourcen zurückzugreifen, indem sich Crowdworker nicht nur bei Problemen, sondern auch bei Frust und Unmut unterstützen, subjektive Kenntnisse und Erfahrungen teilen.

Viele der interviewten Plattformen beschreiben das Community-Building als wesentliche Grundlage für die Bindung der Crowdworker an die Plattform. Die als „Black-Box“ erscheinende Plattform wird so weniger anonym und greifbar. Zudem generiert eine solche Community Vertrauen und Anerkennung.

Insbesondere auf Makroaufgaben-Plattformen werden zudem Gamification-Elemente eingesetzt, um trotz des unsicheren Einkommens und der direkten Konkurrenz Aktivität, Kollaboration und eine gemeinsame Identität zu generieren. Wie bei Facebook können auch bei den Crowdwork-Plattformen „Likes“ vergeben und Kommentare getauscht werden. Wie bei Instagram können sich Crowdworker als „Follower“ mit ihren Profilen vernetzen. Zudem gibt es unterschiedliche Typen von nicht-entlohnenden Trophäen bis hin zu speziellen und entlohnenden Preisen, die beispielsweise auch solche Projekte auszeichnen, bei denen viel kooperiert wurde. So beschreibt die Mitarbeiterin der Plattform Pmacro1 die zahlreichen weiteren finanziellen Gewinnchancen, mit denen die Plattform Aktivität und die für die Plattform wertvolle Zusammenarbeit fördert, wie folgt:

„In jedem Projekt gibt es mindestens einen eigenen Community-, Kunden-, Kollaborations- und Feedbackpreis. [Bezug nehmend auf ein Projekt, das gerade im Interview besprochen wurde, heißt es weiter:] In diesem spezifischen Projekt haben wir auch noch einen Social Award vergeben für diejenigen, die ihre Idee erfolgreich auf Social Media verbreitet haben.“ [eigene Übersetzung] (Pmacro1)

Trotz der digitalen Anonymität auf den Plattformen wird so das Individuum wieder sichtbar. Vor allem auf Plattformen für Makroaufgaben drohen dabei die Grenzen zwischen Arbeit und Person sowie zwischen Arbeit und Spaß zu verwischen. Der digitale Raum soll auch zu einem kreativen Raum werden, in dem sich die Crowdworker auch aufhalten und austauschen, wenn sie nicht direkt an einem Auftrag arbeiten. Dies wird besonders im

folgenden Zitat deutlich, in dem ein Mitarbeiter der Plattform Pmacro7 beschreibt, dass die Plattform Arbeitsplattform und Social-Media-Plattform zugleich sei:

„Es sind nicht nur Künstler [*auf der Plattform*], die auch tatsächlich kreieren, sondern es gibt auch sehr viele Leute, die sich für Kunst interessieren aus verschiedenen Bereichen. Das ist im Prinzip eine Social Plattform, wie ein Facebook für die Künstlercommunity. [...] [*Wir*] haben eine Unterscheidung zwischen Creatives und Supporters. Die wissen schon, wer jetzt einfach da ist, um sich das anzusehen, wer wirklich auch was kreiert und hoch lädt und sich beteiligt hat in der Vergangenheit. [...] [*Wir*] haben 75.000 Künstler unserer Plattform direkt und 3 Millionen Social Fans.“ (Pmacro7)

5. Schlussfolgerungen

Crowdwork wird in der Öffentlichkeit als gänzlich neue Form der digitalen Arbeit beschrieben, die mit Regulierungsformen bricht, die für traditionelle Beschäftigungsverhältnisse charakteristisch sind. Obwohl Crowdwork als Phänomen durchaus neu ist, zeigt die vorliegende empirische Analyse, dass sich durchaus Kontinuitäten zu bisherigen Entwicklungen ausmachen lassen. Diese werden deutlich, wenn Crowdwork als eine Strategie der Entgrenzung der Arbeit aufgefasst wird. Crowdwork versucht neue Produktivitäts- und Rationalisierungspotentiale zu erschließen, indem es Mechanismen der Vermarktlichung, der Flexibilisierung und der Subjektivierung mobilisiert. In diesem Sinne steht es durchaus in der Tradition von Managementkonzepten des Business Process Outsourcing, der strukturellen Reorganisation von Unternehmen und der Einführung neuer, marktbasierter Leistungsregulierungssysteme.

Neu ist vor allem die Plattform als Form der Arbeitsregulierung. Die Plattform ist eben kein Betrieb, sondern eine Software. In der Crowdwork tritt die Organisation den Arbeitskräften als vermeintlich neutrale Technik gegenüber, die jedoch durchaus Macht- und Herrschaftsverhältnisse schafft. Für die arbeitssoziologische Theoriebildung bedeutet das einerseits, der Genese von Technik wieder stärkere Aufmerksamkeit zu widmen. Dazu zählen sowohl die Akteure als auch Prozesse hinter den Algorithmen, die beispielsweise die Reputationssysteme regulieren, besser zu verstehen.

Andererseits müssen Kategorien, Typen und Hypothesen entwickelt werden, mit denen die Materialität von Technik, also ihre Strukturierungsleistungen im Hinblick auf Arbeit – analysiert werden können. Im Fall von Crowdwork erscheinen dabei die folgenden vier Dimensionen als besonders relevant:

1. Die Regulierung der Vergütung und Qualitätskontrolle in Hinblick auf Ablehnbarkeit, Bezahlung und Extraarbeit,
2. die Ausgestaltung der Bewertungssysteme, der Rankings und der algorithmischen Auswahl von Arbeitskräften,
3. die technische Strukturierung der Kommunikationsmöglichkeiten für Nachfragen, Austausch und Beschwerden der Crowdworker,
4. die technische Verbindung des Arbeitsprozesses mit Gamification-Mechanismen, um Arbeit spielerisch erscheinen zu lassen.

Diese Dimensionen beeinflussen erheblich die Machtbeziehungen zwischen den beteiligten Akteuren (vor allem AuftraggeberInnen, Plattformen und Crowdworker). Sie wirken sich auch auf das Ausmaß der Entgrenzung aus im Sinne der Unsicherheit über Vergütung und Einkommen, des Drucks der permanenten Erreichbarkeit und Präsenz, und der Mobilisierung unbezahlter Arbeit in Form von Austausch auf Community-Spaces, gegenseitiger Unterstützung bei Problemen bis hin zur Bewertung von Arbeitsleistungen durch die Crowd.

Abschließend muss allerdings betont werden, dass die digitalen Plattformen keine eisernen Käfige sind und es keinen Automatismus der Entgrenzung gibt. Wir fanden in unseren Untersuchungen durchaus Hinweise auf interne Widersprüche und Grenzen der Leistungsregulierung in der Crowdwork. So lässt sich durchaus ein potentieller Zielwiderspruch erkennen zwischen der Vermarktlichung (z.B. der gesteigerten Konkurrenz zwischen Crowdworkern) und Flexibilisierung (z.B. dem Druck der permanenten Erreichbarkeit) einerseits und der Subjektivierung (der Vermittlung von Arbeit als Spaß und der Vermittlung von Anerkennung) andererseits. Dieser Widerspruch führt dazu, dass sich die Crowdworker teilweise ganz anders als von den Plattformen gewünscht verhalten und durchaus eigene, kreative und widerständige Handlungsweisen entwickeln. Wir fanden zum Beispiel erste Hinweise für Akzeptanzprobleme bei den digitalen Reputationsystemen: Eben weil ihre genaue Funktionsweise oft intransparent ist, erachten die Crowdworker sie nicht als relevant und wechseln zu anderen Plattformen, sollten ihnen nicht mehr genügend Aufgaben zur Verfügung stehen. Ebenso scheinen Crowdworker informelle Praktiken (z.B. „Like-Netzwerke“) zu entwickeln, mit denen sie die Reputations- und Anreizsysteme ad absurdum führen. Solche Anpassungsstrategien sind teilweise schon von ortsgebundenen Formen der plattformgesteuerten Arbeit bekannt: Uber-FahrerInnen entwickeln diverse Praktiken, um die digitale Steuerung durch die App auszutricksen (Möhlmann und Zalmanson 2017). Mehr Forschung

ist hier zukünftig nötig, um nicht nur die Managementstrategien der Plattformen sondern auch die Handlungsspielräume der digitalen ArbeiterInnen zu erfassen.

Literatur

- Altenried M (2017) Die Plattform als Fabrik. Crowdwork, Digitaler Taylorismus und die Vervielfältigung der Arbeit. *PROKLA*, 187 (47), 175-192.
- Bergvall-Kåreborn B, Howcroft D (2014) Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour. *New Technology, Work and Employment*, 29(3), 213-223.
- Boes A, Kämpf T, Langes B, Lühr T, Steglich S (2014) *Cloudworking und die Zukunft der Arbeit. Kritische Analysen am Beispiel der Strategie „Generation Open“ von IBM*. Herausgegeben von der Beratungsstelle für Technologiefolgen und Qualifizierung (BTQ) im Bildungswerk der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) im Lande Hessen e. V./ Input Consulting GmbH Stuttgart, Kassel.
- Boes A, Kämpf T, Langes B, Lühr T (2016) The Disruptive Power of Digital Transformation. New Forms of Industrialising Knowledge Work. In: Briken K, Chillias S, Krzywdzinski M, Marks A (eds.) *The New Digital Workplace. How New Technologies Revolutionise Work*. London: Palgrave Macmillan 2017, 135-173.
- Boudreau KJ, Lakhani KR (2013): Using the crowd as an innovation partner. *Harvard Business Review*, 91(4): 60-9.
- Code of Conduct (2017) Grundsätze für bezahltes Crowdsourcing/ Crowdworking. Leitfaden für eine gewinnbringende und faire Zusammenarbeit zwischen Crowdsourcing-Unternehmen und Crowdworkern. Online unter: <http://www.crowdsourcing-code.de/> (28.05.2018).
- De Stefano V (2015) The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37, 471-520.
- Ekbj H, Nardi B (2014) Heteromation and its (dis) contents: The invisible division of labor between humans and machines. *First Monday*, 19(6). Online unter: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/5331/4090> (28.05.2018).
- Gandini A (2016) *The reputation economy. Understanding knowledge work in digital society*. London: Palgrave Macmillan.
- Gandini A, Pais I, Beraldo D (2016) Reputation and trust on online labour markets: the reputation economy of Elance. In: *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 10(1), 27-43.
- Gupta N, Martin D, Hanrahan BV, O'Neill J (2014) Turk-life in India. In *Proceedings of the 18th International ACM Conference on Supporting Group Work*, 1-11.
- Hirsch-Kreinsen H (2009) Entgrenzung von Unternehmen und Arbeit. In: Becker J, Deutschmann C (Hrsg.) *Wirtschaftssoziologie*. Sonderheft 49 der KZfSS, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 447-465.

- Huws U (2009) Working at the interface: Call-centre labour in a global economy. *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 3(1), 1-8.
- Huws U (2014) *Labor in the global digital economy: The Cybertariat Comes of Age*. New York: NYU Press.
- Irani L (2015a) The cultural work of microwork. *New Media & Society*, 17(5): 720-739.
- Irani L (2015b) Difference and dependence among digital workers: The case of Amazon Mechanical Turk. *South Atlantic Quarterly*, 114(1): 225-234.
- Judge B (2016) Beyond Markets and Hierarchies? The Case of Upwork. Paper for the 28th Annual SASE Meeting.
- Jürgens K, Hoffmann R, Schildmann C (2017) Arbeit transformieren! Denkanstöße der Kommission „Arbeit der Zukunft“. Bielefeld: transcript Verlag.
- Kittur A, Nickerson JV, Bernstein M, et al. (2013) The future of crowd work. *Proceedings of the Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 1301-1318.
- Kleemann F (2000) Informatisierung der Arbeit: Folgen für Arbeitsverhältnisse und subjektive Leistungen der Arbeitenden. *kommunikation@gesellschaft*, 1(3), 1-11.
- Kleemann F, Matuschek I (2008) Informalisierung als Komplement der Informatisierung von Arbeit. In: Funken C, Schulz-Schaeffer I (Hrsg.) (2008) *Digitalisierung der Arbeitswelt. Zur Neuordnung formaler und informeller Prozesse in Unternehmen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 34-67.
- Kratzer N (2017): Entgrenzung. In: Hirsch-Kreinsen, H. (Hrsg.): *Lexikon der Arbeits- und Industriesoziologie*. Baden-Baden: Nomos, 187-192.
- Kratzer N, Sauer D (2005) Flexibilisierung und Subjektivierung von Arbeit. *Berichterstattung zur sozioökonomischen Entwicklung in Deutschland*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 125-149.
- Kuek SC, Paradi-Guilford C, Fayomi T, Imaizumi S, Ipeirotis P, Pina P, Singh M (2015) *The global opportunity in online outsourcing*. Washington DC: The World Bank, Nr. 22284.
- Lazzarato M (1996) Immaterial Labor. In: Virno P/ Hardt M (eds.): *Radical Thought in Italy: A Potential Politics*. Minnesota: University of Minnesota Press, 142-157.
- Lehdonvirta V (2016) Algorithms that Divide and Unite: Delocalisation, Identity and Collective Action in ‚Microwork‘. In: Flecker J (ed.) *Space, Place and Global Digital Work*. London: Palgrave Macmillan, 53-80.
- Leimeister JM, Zogaj S (2013) Neue Arbeitsorganisation durch Crowdsourcing: Eine Literaturstudie. *Arbeitspapier Hans-Böckler Stiftung*, 287.
- Leimeister JM, Zogaj S, Blohm I (2015) Crowdwork – digitale Wertschöpfung in der Wolke. In: Benner C. (Hrsg.): *Crowdwork – Zurück in die Zukunft?* Frankfurt am Main: Bund-Verlag, 9-41.
- Mayer-Ahuja N, Wolf H (2009) Beyond the Hype: Working in the German Internet Industry. In: McKinlay A, Smith C (eds.) *Creative Labour. Working in the Creative Industries*. London: Palgrave Macmillan, 210-233.
- Mirchandani K (2012) *Phone clones: Authenticity work in the transnational service economy*. Ithaca: ILR Press.

- Möhlmann M, Zalmanson L (2017) Hands on the Wheel: Navigating Algorithmic Management and Uber Drivers' Autonomy. *Proceedings of the 38th International Conference on Information Systems*.
- Moldaschl M, Schultz-Wild R (1994) *Arbeitsorientierte Rationalisierung: Fertigungsinseln und Gruppenarbeit im Maschinenbau*, Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Pongratz H, Voß G (2004) *Arbeitskraftunternehmen. Erwerbsorientierungen in entgrenzten Arbeitsformen*. Berlin: edition sigma.
- Roberts S (2016) Commercial Content Moderation: Digital Laborers' Dirty Work. In: Noble SU, Tynes B (eds.) *Intersectional internet: Race, sex, class and culture online*. New York: Peter Lang Publishing, 147-161.
- Sarker S, Xiao X, Sarker S, Ahuja M (2012) Managing Employees' Use of Mobile Technologies to Minimize Work-Life Balance Impacts. *MIS Quarterly Executive*, 11(4), 143-157.
- Sauer D, Döhl V (1997) Die Auflösung des Unternehmens? – Entwicklungstendenzen der Unternehmensreorganisation in den 90er Jahren. In: ISF München (Hrsg.) *Jahrbuch Sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung. Schwerpunkt: Reorganisation*, 19-76.
- Schröder L (2016) *Die Digitale Treppe: Wie die Digitalisierung unsere Arbeit verändert und wie wir damit umgehen*. Frankfurt am Main: Bund-Verlag.
- Smith A, Page D (2016) *Shared, collaborative and on demand: The new digital economy*. Washington D.C.: Pew Research Center.
- spangirl (2015): Sechs Dollar die Stunde sind das absolute Maximum. Turken als neue Arbeitsform. In: Benner C (Hrsg.): *Crowdwork – Zurück in die Zukunft?* Frankfurt am Main: Bund-Verlag, 99-111.
- The Economist (2015) *Digital Taylorism*. Online unter: <https://www.economist.com/news/business/21664190-modern-version-scientific-management-threatens-dehumanise-workplace-digital> (28.05.2018).
- Thompson P, Briken K (2017) Actually Existing Capitalism: Some Digital Delusions. In: Briken K, Chillas S, Krzywdzinski M and Marks A (eds.) *The New Digital Workplace. How New Technologies Revolutionise Work*. London: Palgrave Macmillan, 241–263.
- Vakharia D und Lease M (2015) Beyond Mechanical Turk: An analysis of paid crowd work platforms. *Proceedings of the iConference*.
- Vogl E (2018) *Crowdsourcing-Plattformen als neue Marktplätze für Arbeit. Die Neuorganisation von Arbeit im Informationsraum und ihre Implikationen*. Augsburg: Rainer Hampp Verlag.
- Voß GG (1998) Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt-und Berufsforschung*, 31(3), 473-487.
- Whitley R (2005) How national are business systems? The role of different states types and complementary institutions in constructing homogeneous systems of economic coordination and control. In: Morgan G, Whitley R and Moen E (eds.) *Changing Capitalisms?* Oxford: Oxford University Press, 190-231.

- Zogaj S , Bretschneider U (2014) Analysing Governance Mechanisms for Crowdsourcing Information Systems – A Multiple Case Analysis. *Proceedings of the European Conference on Information Systems*.
- Zyskowski R, Ringel Morris M, Bigham JP, Gray ML, Kane SK (2015) Accessible crowdwork? Understanding the value in and challenge of microtask employment for people with disabilities. *Proceedings of the 18th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing*, 1682-1693.
- Zysman J, Newman A (2006) *How revolutionary was the digital revolution? National responses, market transitions, and global technology*. Stanford: Stanford University Press.