

## Digital und gut

Das Projekt „Cloud und Crowd“ zielt darauf ab, Arbeitsmodelle und -praktiken kennenzulernen, die Motivation und die Bedürfnisse der Beschäftigten zu ermitteln, damit einhergehende Herausforderungen zu identifizieren und Handlungsempfehlungen für die betriebliche und gewerkschaftliche Mitgestaltung zu entwickeln. Zentrale Säulen dabei sind:

### › Erstellung von Hintergrundanalysen

Wie gestaltet sich Arbeit heute? Welchen Veränderungen unterliegt sie? Was bedeutet das für die Beschäftigten hinsichtlich möglicher Belastungen wie auch zukünftiger Qualifikationsanforderungen?

### › Empirische Forschung

Wie erleben Crowdworker ihre Arbeit? Welche Vorstellungen haben sie von Guter Arbeit? Vor welchen Herausforderungen sehen sie sich? Welche Erwartungen stellen sie an eine Interessenvertretung?

### › Austausch und Vernetzung

Mithilfe von Workshops und Konferenzen werden der Transfer von Wissen, die Diskussion von Erfahrungen sowie der Aufbau von Netzwerken gefördert.

### › Entwicklung von Praxisleitfäden

Alle Projektergebnisse fließen in die Erarbeitung von praxisorientierten Gestaltungsempfehlungen und Arbeitsmaterialien für betriebliche und gewerkschaftliche Interessenvertretungen ein.



## Kontakt

„Cloud und Crowd“ ist ein Verbundprojekt unter Leitung des Instituts für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. München in Zusammenarbeit mit ver.di, der IG Metall, der Universität Kassel, der Ludwig-Maximilians-Universität München sowie der andrena objects ag. Es wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen des Programms „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“ gefördert.

Weitere Informationen: [www.cloud-und-crowd.de](http://www.cloud-und-crowd.de)



### ver.di

Sarah Bormann  
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin  
Telefon: 030.69561362  
Mail: [sarah.bormann@verdi.de](mailto:sarah.bormann@verdi.de)  
[www.cloud-crowd.verdi.de](http://www.cloud-crowd.verdi.de)



### IG Metall

Robert Fuß  
Wilhelm-Leuschner-Straße 79  
60329 Frankfurt/Main  
Telefon: 069.66932486  
Mail: [robert.fuss@igmetall.de](mailto:robert.fuss@igmetall.de)  
[www.faircrowdwork.org](http://www.faircrowdwork.org)

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

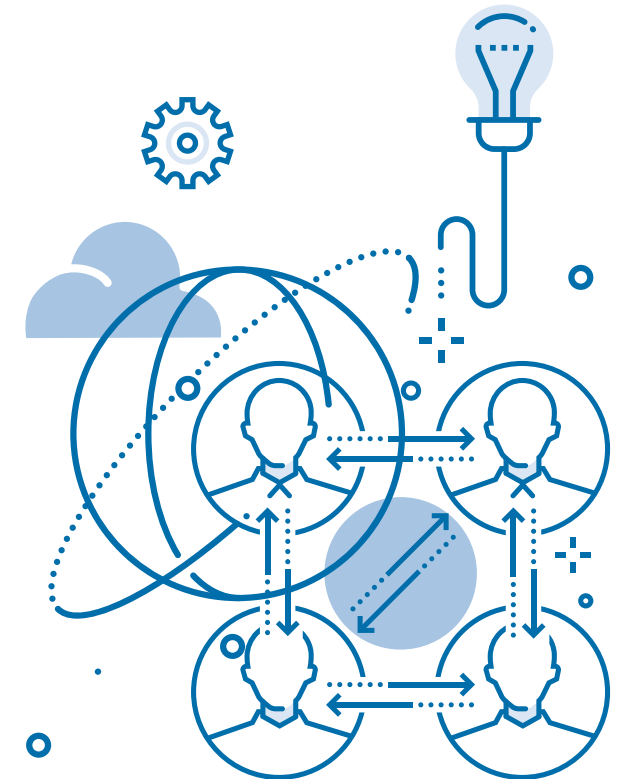
BETREUT VOM



PTKA  
Projektträger Karlsruhe  
Karlsruher Institut für Technologie

Das Projekt „Herausforderung Cloud und Crowd“ wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“ gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor.

## Cloud und Crowd ver.di und IG Metall gemeinsam für Gute Digitale Arbeit



  
cloud und crowd

# Die Zukunft der Arbeit

Digitalisierung, Automatisierung, Vernetzung – die Arbeitswelt befindet sich in einem grundlegenden Wandel. Manche sprechen von einer vierten industriellen Revolution. In der Tat erleben wir einen technologischen Umbruch, der althergebrachte Formen von Arbeit radikal verändert und neue Chancen eröffnet. Damit einher gehen jedoch auch individuelle und kollektive Risiken. Denn die Schattenseiten von mehr Freiheit und mehr Individualität können mehr Vereinzelung, mehr Unsicherheit und mehr Ungerechtigkeit sein. Gewerkschaften haben die Aufgabe, den digitalen Wandel im Interesse der Beschäftigten zu gestalten. ver.di und IG Metall stellen sich dieser Herausforderung im Rahmen des Projekts „Cloud und Crowd“. Ziel ist es, Ansätze für Gute Arbeit zu entwickeln und betriebliche Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten aufzuzeigen.



# Schwerpunkt Crowdwork

Das Arbeiten mit der Cloud ermöglicht es, Wertschöpfungsprozesse in kleinste Arbeitsschritte zu unterteilen und auszulagern. Millionen Menschen sitzen heute weltweit vor ihren Rechnern, um Aufträge als formal Selbstständige, also als freie Dienstleister, zu bearbeiten. Für Unternehmen ist Crowdsourcing – die Auslagerung von einzelnen Arbeitsschritten über Online-Plattformen – eine flexible und risikominimierende Alternative. Die Plattformen selbst vermitteln nicht nur die Aufträge. Sie nehmen auch Einfluss darauf, wer die Aufträge erledigt – zum Beispiel über Algorithmen oder mithilfe von Bewertungs- und Ratingsystemen. Dafür fehlen jedoch bislang allgemeingültige Regeln. Soziale Absicherung und Arbeitsrechte für Crowdworker sind eine Voraussetzung dafür, damit auch sie von den Vorteilen eines flexibleren Arbeitens profitieren können. Zudem müssen die Mitbestimmungsrechte der Betriebsräte an die digitale Arbeitswelt angepasst werden. Denn das Recht auf Gute Arbeit gilt auch für die Crowd.

# Schwerpunkt Call- und Servicecenter

Internetbasierte Innovationen verändern auch die Arbeit in Call- und Servicecentern rasant. Unternehmen experimentieren mit Sprachrobotern (Avataren). Die Kommunikation wird aufgrund von Text- und Video-Chat, Facebook und Twitter vielfältiger. Selfservice-Angebote und Beratungsleistungen auf sogenannten Community-Plattformen nehmen zu. Für die Beschäftigten hat das weitgehende Konsequenzen. Heute schon werden leicht standardisierbare Tätigkeiten automatisiert und fallen weg. Gleichzeitig gewinnt eine individualisierte und proaktive Kundenansprache an Bedeutung. Was bedeutet das für das Beschäftigungsvolumen insgesamt und die Chancen auf eine Gestaltung Guter Arbeit? Wie verändern sich Anforderungen an die mitgebrachten Kompetenzen und Qualifikationen der Beschäftigten?



## Cloud

*Der Begriff kommt aus dem Englischen und bedeutet wörtlich übersetzt Wolke. Im Kontext der Digitalisierung versteht man darunter onlinebasierte Speicher- und Serverdienste, über die ein breites Spektrum an Anwendungen bereitgestellt wird. Viele IT-Services, wie beispielsweise Software und Plattformleistungen, müssen so nicht mehr gekauft und auf lokalen Servern gespeichert werden. Diese neue Technologie ermöglicht, dass Arbeit vollständig im Netz stattfindet – und zwar an jedem Ort und zu jeder Zeit.*



## Crowd

*Wörtlich meint der Begriff eine nicht näher definierte Menschenmenge. Die Vergabe von Arbeiten an diese anonyme Masse über Online-Plattformen wird auch Crowdsourcing genannt – eine Kombination aus Crowd und Outsourcing (Auslagerung).*