



ccloud und crowd

# Wie lassen sich Plattformen erfolgreich für Online-Arbeit nutzen?

## Herausforderungen des selbstständigen Arbeitens über Plattformen

Hans J. Pongratz, Robin Schenkewitz, Institut für Soziologie  
Frankfurt/Main, 25. April 2018



# Typen von Plattformen für Online-Arbeit



ccloud und crowd

## Microtasking

Clickworker  
Amazon Mechanical Turk  
u.a.

## Freelancing

Upwork  
Freelancer  
twago  
u.a.

## Spezialisiert

99designs (Design)  
Testbirds (Softwaretests)  
Textbroker (Text)  
Lengoo (Übersetzung)  
Jovoto (Innovation)  
u.a.

crowd work

on-demand work

gig economy

online labour

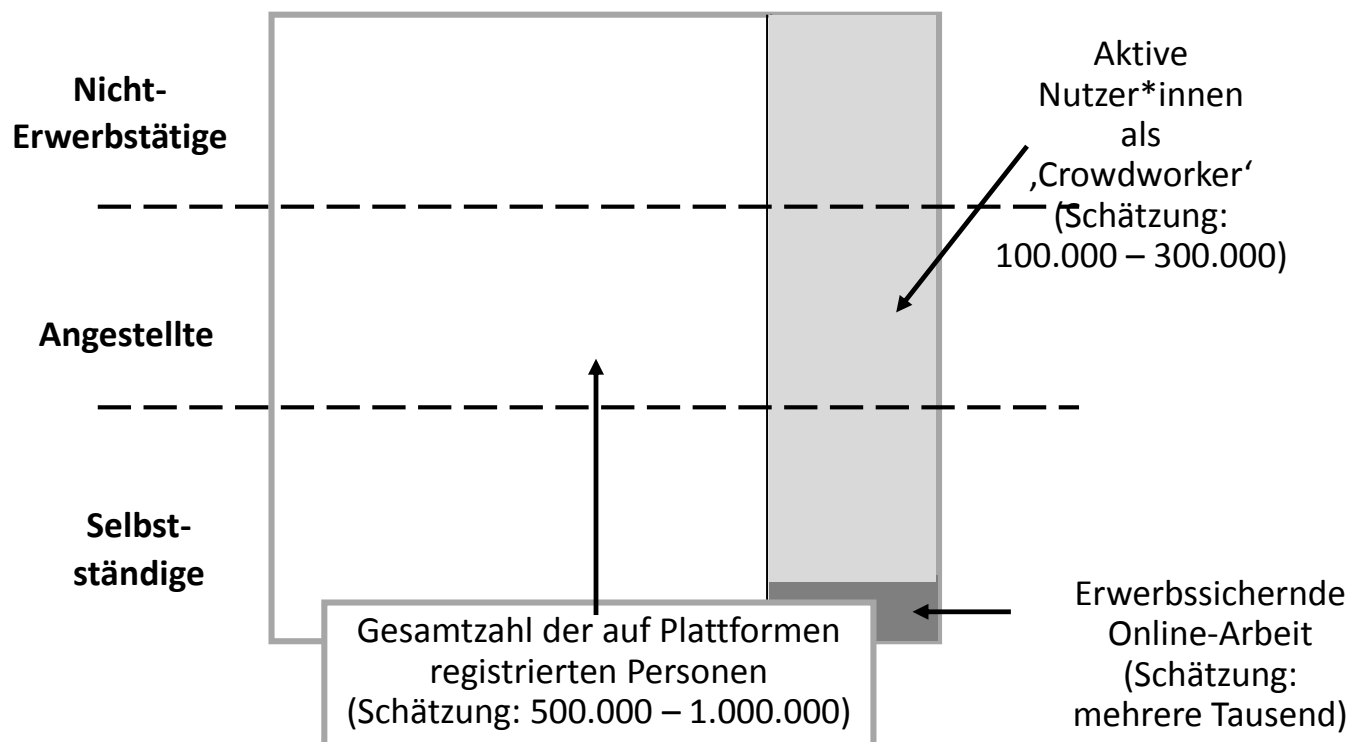
online outsourcing

## Definition Online-Arbeit (= Crowdfunding)

... als bezahlte, in formaler Selbstständigkeit erbrachte, ortsunabhängige Arbeitsleistung mit digitalem Ergebnis, die von einer Internet-Plattform vermittelt und in ihrem gesamten Ablauf (von der Aufgabenstellung bis zu Ergebnistransfer und Feedback) online gesteuert wird.



# Wer arbeitet auf Crowdfunding-Plattformen (Befunde für Deutschland)?



## Internet-affine Gruppen:

Eher jünger, mehr Männer als Frauen und mit hoher beruflicher Qualifikation.

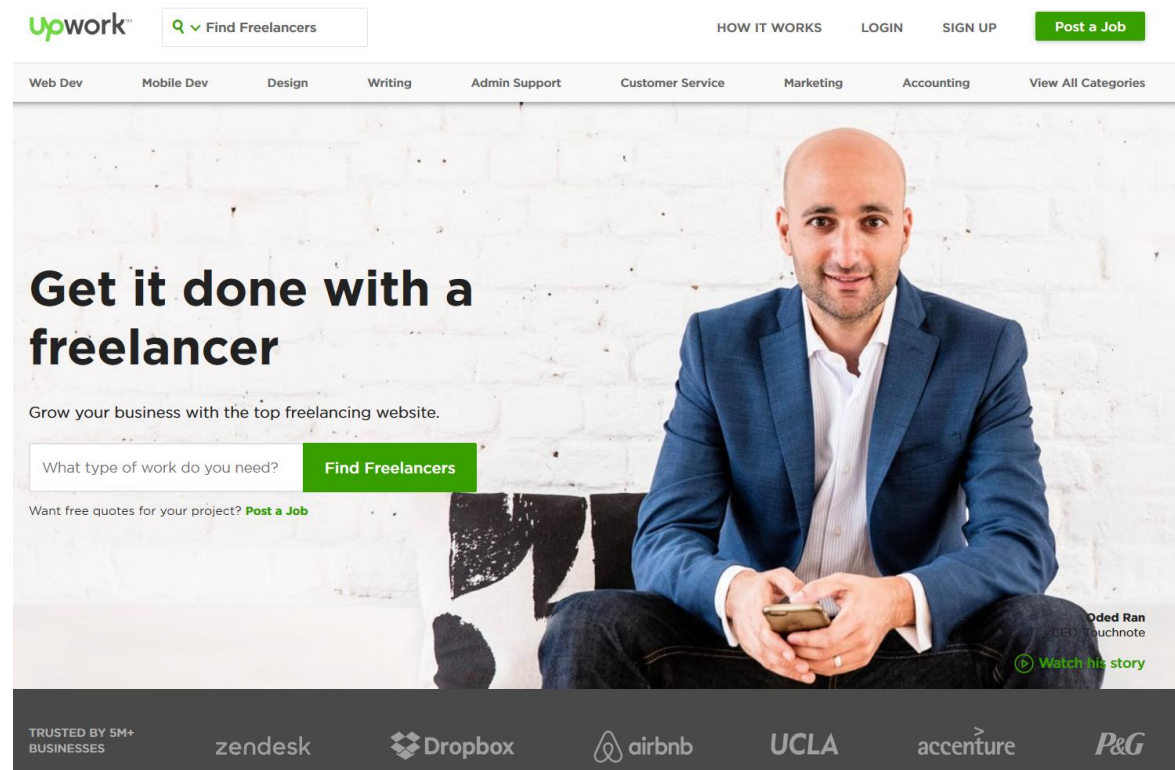
# Internet-Plattform für Online-Arbeit: zum Beispiel Upwork

**Upwork ist die weltweit (nach Umsatz) größte Plattform für Freelancer.**

Selbstbeschreibung:

“With millions of jobs posted on Upwork annually, freelancers are earning more than \$1 billion via the site each year and providing companies with over 3,500 skills.”

[www.upwork.com](http://www.upwork.com)  
Zugriff am 15.3.18



The screenshot shows the Upwork homepage. At the top left is the Upwork logo and a search bar with the text "Find Freelancers". To the right are links for "HOW IT WORKS", "LOGIN", "SIGN UP", and a green "Post a Job" button. Below this is a horizontal menu with categories: "Web Dev", "Mobile Dev", "Design", "Writing", "Admin Support", "Customer Service", "Marketing", "Accounting", and "View All Categories". The main content area features a large image of a man in a blue suit sitting on a bench. Overlaid on the image is the text "Get it done with a freelancer" and "Grow your business with the top freelancing website." Below this is a search bar with the text "What type of work do you need?" and a green "Find Freelancers" button. At the bottom of the main content area, there is a link "Want free quotes for your project? Post a Job" and a "Watch his story" link next to a small profile picture of "Ded Ran". The footer contains the text "TRUSTED BY 5M+ BUSINESSES" and logos for "zendesk", "Dropbox", "airbnb", "UCLA", "accenture", and "P&G".



<b>Primär zur Kritik genutzte Foren</b>	<b>„Neutrale“ Quellen</b>	<b>Von Upwork betreute Foren</b>
<p><b>Internet-Foren:</b> Reddit Youtube College</p> <p>Upwork-kritische Blogs und Videos als Ausgangspunkt für Erfahrungsberichte und Debattenbeiträge (z.B. „Upwork sucks“)</p>	<p><b>Ratgeber-Foren:</b> Sitejabber Indeed Trustpilot Quora</p> <p>Foren zur Bewertung von Plattformen aller Art oder zur Sammlung von Erfahrungen und Wissen (z.B. „Increase my earnings on Upwork“)</p>	<p><b>Upwork-Community:</b> Freelancer Clients (LinkedIn) Upwork-Blog</p> <p>Von der Plattform selbst kontrollierte Webseiten zur Beantwortung von Fragen der Nutzer*innen (z.B. „Accounts being suspended“)</p>

## *Ausgangsannahme:*

Die Abwicklung selbstständiger Aufträge ist ein komplexer wechselseitiger Abstimmungsprozess, der Bereitschaft und Kompetenz auf Seiten von Freelancer wie Klient\*in erfordert.

## *(1) Unterschätzungseffekt*

Die von den Nutzer\*innen geschilderten Schwierigkeiten sind oft Ausdruck dieser generellen Abstimmungsproblematik – die offenkundig in vielen Fällen erheblich unterschätzt wird.

## *(2) Verstärkungseffekt*

In mehrfacher Hinsicht werden solche Abstimmungsschwierigkeiten durch die Modalitäten für Online-Arbeit über die Plattform verschärft.

# (1) Unterschätzungseffekt (auf Seiten der Nutzer\*innen)

## **Befund: Inkongruente Erwartungsstrukturen in der Auftragsbeziehung**

- Heterogenität der Vorstellungen von selbstständigem professionellem Arbeiten im globalen Nutzerkreis
- Reduzierter Selektionseffekt durch vereinfachten Marktzugang über die Plattform

## **Dimensionen abweichender Erwartung**

- Fachliche Expertise und berufliche Professionalität
- Annahmen über Markttausch und unternehmerisches Handeln
- Relevanz von Kommunikation und wechselseitiger Abstimmung

## **Gründe für Diskrepanzen der Erwartungshaltungen**

- Kulturelle Unterschiede im Verständnis von Arbeit und Wirtschaft
- Divergenz institutioneller Voraussetzungen von Beruflichkeit und Unternehmertum
- Enorme Spannweite von Erfahrungen mit Auftragsbeziehungen (auf beiden Seiten)
- Trügerische Wahrnehmung von Online-Arbeit als (scheinbar) unkomplizierte und potenziell kostengünstige Marktalternative

## (2) Verstärkungseffekt (durch plattformspezifische Erschwernisse)



c1oud und crowd

### **Formale Einschränkungen** (bezüglich institutioneller Regelungen)

- Nachweis von fachlicher Bildung und Qualifizierung ist nicht gefordert und für die Auftragsakquisition wenig relevant.
- Neutrale Instanzen zur Moderation und Schlichtung von Konflikten sind nicht verfügbar.
- Die Plattform beschränkt sich auf die Überwachung der allgemeinen Geschäftsbedingungen („terms & conditions“).

### **Hürden der Kommunikation** (hinsichtlich informeller Abstimmung)

- Direkter persönlicher Austausch ist nur eingeschränkt möglich – über die von der Plattform zur Verfügung gestellten Kommunikationskanäle.
- Unterschiedliche Sprachniveaus und Kommunikationsstile bilden Kommunikationshemmnisse im globalen Raum.