

Arbeitsbelastungen bei Online-Arbeit

Zur sozial-räumlichen Dimension von Crowdwork

In den 1990er Jahren fand ein Paradigmenwechsel im Arbeits- und Gesundheitsschutz statt, der sich neben der Gefahrenabwehr nun verstärkt mit der präventiven Gestaltung von Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit befasst. So impliziert das im Jahr 1996 erlassene Arbeitsschutzgesetz die Entwicklung von Maßnahmen zur menschengerechten Gestaltung von Arbeit (Thorein/Riesenberg-Mordeja 2017). Nicht nur um die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten zu erhalten, sondern vor allem im Sinne einer Humanisierung der Arbeit gilt es, die gesamte Arbeitsumwelt inklusive der organisatorischen und sozialen Einflüsse zu berücksichtigen, die auf die Arbeitenden einwirken und für ihr physisches, psychisches und soziales Wohlbefinden ausschlaggebend sind (Oppolzer 1993). Von den bestehenden Schutzwirkungen des Gesetzes sind allerdings bis heute die meisten Selbstständigen – mit Ausnahme der arbeitnehmerähnlichen Personen – ausgeschlossen.

Dies betrifft in Deutschland mit 4,2 Millionen Menschen, die im Jahr 2014 im Hauptberuf selbstständig waren, über zehn Prozent aller Erwerbstätigen. Die Mehrheit von ihnen, nämlich circa 2,3 Millionen, sind Solo-Selbstständige (Brenke/Beznoska 2016). Sie beschäftigen keine Angestellten und leben ähnlich wie abhängig Beschäftigte davon, ihre eigene Arbeitskraft zu verkaufen. Zählt man zu dieser Gruppe jene hinzu, die nur im Nebenverdienst als Selbstständige tätig sind, ist ihre Anzahl noch weit höher. So nehmen Formen einer Erwerbshybridisierung zu, wonach Erwerbstätige nicht nur verschiedene Phasen von abhängiger Beschäftigung und Selbstständigkeit aufeinander folgen lassen, sondern zeitgleich unterschiedliche Erwerbsformen miteinander kombinieren (Bührmann et al. 2017).

Mit Online-Arbeit bzw. Crowdwork (zu den Begriffen siehe das nächste Kapitel) ist auch in Deutschland eine neue Form von vollständig digital abgewickelten Arbeitsleistungen hinzugekommen. Sie verfügt über das Potenzial, diese Entwicklung einer Erwerbshybridisierung zu beschleunigen und zur Zunahme von Selbstständigkeit, insbesondere im Nebenverdienst, beizutragen. Ein Vorteil von Online-Arbeit besteht nämlich aus Perspektive der Arbeitenden in den zunächst niedrigen Zugangshürden für Aufträge. Auf Plattformen bieten Unternehmen den gesamten Prozess der Vergabe, Kontrolle und Abwicklung von Arbeitsleistungen als Dienstleistung an, wodurch diese als

Auftraggeber von einer durch cloudbasierte Technologie schnelleren und flexibleren Auftragsabwicklung profitieren.¹

Obleich die Vermutung naheliegt, dass in einer digitalen Arbeitswelt selbstständige Tätigkeiten zunehmen, beschränkt sich die wissenschaftliche und gewerkschaftspolitische Debatte über eine gesunde, humane Arbeitsgestaltung bis heute mit wenigen Ausnahmen (Pröll et al. 2007, 2012; Welskop-Deffa 2016) auf die betriebliche Ebene. Aber auch in der Diskussion über plattformbasierte Arbeit (s. Schröder/Schwemmler 2014; Benner 2015; Leimeister/Zogaj 2013) spielt die spezifische Arbeitsbelastung durch Online-Arbeit bislang keine zentrale Rolle. Im Folgenden befassen wir uns deshalb mit der Frage, ob und wie sich die Belastungen im Fall des Crowdfwork von denen anderer Formen selbstständiger Arbeit unterscheiden: Gibt es Belastungsmomente, die charakteristisch für Online-Arbeit sind? Und inwiefern hängen sie mit den besonderen sozial-räumlichen Anforderungen des Arbeitens im virtuellen Raum zusammen? Dazu soll das Phänomen zunächst kurz erläutert werden.

1. Was ist Online-Arbeit?

Digitale Plattformen bieten heute unterschiedlichste Dienstleistungen an, wie z. B. das Testen mobiler Apps, Übersetzungsleistungen oder Fahrdienste (Schmidt 2016). Die Plattformökonomie hat nicht nur neue Geschäftsmodelle hervorgebracht, sondern auch neue Formen der Organisation von Arbeit. Zudem verändert sich an der Kundenschnittstelle das Verhältnis zwischen Konsum und Arbeit, und die Grenzen zwischen bezahlter und unbezahlter Arbeit verwischen (Menz/Cárdenas Tomažič 2017).

In diesem Artikel befassen wir uns nur mit einem Teilbereich dieser Plattformökonomie, nämlich ausschließlich mit bezahlter Erwerbsarbeit, die in digitaler Form vollständig über eine Online-Plattform abgewickelt wird. Die neue Geographie der Arbeit zeichnet sich dadurch aus, dass Unternehmen Aufträge über Plattformen an Selbstständige vergeben, die weltweit verstreut sein können. Es entsteht ein globaler Arbeitsmarkt, der allen Menschen mit Internetanschluss und geeigneten Sprachkenntnissen offen steht. Während diesbezüglich in Deutschland überwiegend von Crowdfwork gesprochen wird, verwenden wir bewusst und mit gleicher Bedeutung den aus der internationalen Forschung stammenden Begriff der Online-Arbeit (»online la-

1 Für die Unternehmen können sich dabei jedoch auch Probleme ergeben wie »schwer kalkulierbare(n) Kosten für Crowdsourcing Initiativen (bspw. durch stark ansteigende dispositive Aufwände bspw. bei der Aufgabenstandardisierung, Dekomposition, Ergebnisintegration und Qualitätssicherung), die Gefahr des Kontrollverlustes sowie auch der potenzielle Abfluss von unternehmensinternem Know-how« (Leimeister/Zogaj 2013, 6).

bour«), um die Unschärfen des Begriffes der »Crowd« (Pongratz 2017a) zu vermeiden und die Abgrenzung zu analog durchgeführten Dienstleistungen deutlich zu machen (Lehdonvirta et al. 2015).

Charakteristisch für Online-Arbeit ist die dreigeteilte Governance-Struktur mit dem Kunden als Auftraggeber, bei dem es sich meist um ein kommerzielles Unternehmen handelt, der Online-Plattform sowie dem in der Regel formal selbstständigen Auftragnehmer.² International führend sind die Plattformen Upwork und Freelancer.com, in Deutschland zählen Clickworker und Twago zu den bekannteren Anbietern; daneben gibt es eine Reihe spezialisierter Plattformen beispielsweise für Software-Tests (Testbirds, Test IO), Übersetzungen (Lengoo), Textarbeiten (Textbroker, Content.de), Designaufgaben (99designs) oder Innovationsentwicklung (jovoto). Es handelt sich um ein breites Feld von teils einfachen, teils auch hoch standardisierten bis hin zu komplexen, anspruchsvollen Tätigkeiten aus ganz unterschiedlichen Branchen. Die Plattformen sind in der Regel profitorientierte Unternehmen, die mit der Abwicklung von digitalisierter Arbeit ein neues Geschäftsmodell entwickelt haben. Sie bringen nicht nur Angebot und Nachfrage zusammen, sondern regeln auch die Vertragsbedingungen, sind für die Leistungskontrolle, Qualitätssicherung und die Bezahlung des Online-Arbeitenden zuständig.

2. Belastungen bei Online-Arbeit als selbstständiger Erwerbsform

Online-Arbeitende erledigen die Aufträge auf den Plattformen in der Regel auf der Grundlage von Werk- oder Dienstverträgen. Formal handelt es sich – solange keine persönliche Abhängigkeit zum Auftraggeber besteht – um eine selbstständige Tätigkeit (Wedde 2015). Folglich ist zu vermuten, dass sie ähnlichen Belastungen unterliegt wie Solo-Selbstständigkeit generell: Dazu zählen eine hohe Ungewissheit über die Auftragslage und die Einkommensperspektive, verbunden mit der Gefahr von Verdienstaufschlägen und geringem Einkommen in bestimmten Branchen sowie im Durchschnitt deutlich längeren Wochenarbeitszeiten als bei abhängig Beschäftigten (Bührmann/Pongratz 2010). Als ausgleichender Faktor ist zu nennen, dass insbesondere im Fall freiwillig gewählter Selbstständigkeit ein Autonomieerleben und die Möglichkeit zu selbstbestimmtem Handeln zu einer relativ hohen Arbeitszufriedenheit beitragen (Brenke 2015). Durch Entscheidungen über die Art der Arbeit, den Arbeitsort, die Arbeitsmenge, die Arbeitszeiten und weitere Rahmenbedingungen können die Arbeitenden Einfluss auf die sinnhafte Gestal-

² Da es sich bei den Bezeichnungen Kunde, Auftraggeber und Auftragnehmer um Rollen handelt, die von Personen oder Organisationen eingenommen werden können, nehmen wir sprachlich keine geschlechtsspezifische Unterscheidung vor.

tung ihrer Arbeit nehmen. Auf der Grundlage einer eigenen empirischen Erhebung³ sowie weiterer Literatur lassen sich die drei Belastungsfaktoren Ungewissheit, niedrige Bezahlung und lange Arbeitszeiten auch für Online-Arbeit bestätigen.

Ungewissheit der Auftragslage

Die Vermittlung der Aufträge zwischen Kunden und Online-Arbeitenden erfolgt je nach Plattform auf unterschiedliche Weise. Auf wettbewerbsbasierten Plattformen handelt es sich um offene Ausschreibungen, deren Gewinner/innen ein vorher festgesetztes Preisgeld erhalten. Hingegen wird auf angebotsbasierten Plattformen für die Auftragserfüllung entweder ein fixes Honorar oder ein Stundensatz gezahlt. Auf manchen Plattformen können Arbeitende ihre Dienste zu einem bestimmten Preis selbst anbieten, um dann von interessierten Kunden kontaktiert zu werden (Leimeister/Zogaj 2013). Obgleich die Zugangshürden zunächst sehr gering sind und es lediglich der entsprechenden Sprach- und Computerkenntnisse, eines Endgeräts und einer schnellen Internetverbindung bedarf, besteht für Online-Arbeitende – unabhängig von der Vermittlungsform – keinerlei Gewissheit, ob und in welchem Umfang sie über die Plattform Aufträge erhalten. Insbesondere die Verfügbarkeit der besseren Aufträge schwankt auf den Plattformen und ist teils an die oft undurchsichtigen Bewertungs- bzw. Reputationssysteme gekoppelt (s. u.). Im Verhältnis zur Auftragslage besteht in der Regel ein starkes Überangebot an Arbeitskraft. Viele Online-Arbeitende erfahren eine hohe Jobunsicherheit und fühlen sich leicht ersetzbar (Graham et al. 2016).

Niedrige Bezahlung und Verdienstaustausch

Die Verdienstmöglichkeiten auf Plattformen variieren stark: Während IT-Dienstleistungen laut Leimeister et al. (2016) mit bis zu 70 Euro die Stunde vergütet werden, liegt der Stundenlohn im Bereich der Textarbeit teilweise deutlich unter zehn Euro. So kritisiert eine Teilnehmerin unserer Umfrage: *»Textbroker: obwohl ich sehr schnell arbeite, ist der Verdienst letztlich weit unter dem Mindestlohn; für die meisten Texte wird mehr oder weniger in-*

3 Im Jahr 2016 haben ver.di und die Ludwig-Maximilians-Universität München gemeinsam eine Online-Umfrage zum Thema internetbasiertes Arbeiten und Crowdwork im Rahmen des Verbundprojekts »Herausforderung Cloud und Crowd« (<http://cloud-und-crowd.de/>) durchgeführt. An der Umfrage haben sich 834 ver.di-Mitglieder beteiligt, die über Erfahrungen mit selbstständiger Tätigkeit verfügen. Von diesen waren rund fünf Prozent (45 Befragte) auf Online-Plattformen aktiv (zu genaueren Angaben und weiteren Ergebnissen s. Pongratz 2017b, Pongratz/Bormann 2017). Das Projekt 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.

haltslose SEO Schreibe⁴ verlangt, was mich abstumpfen lässt.« Die Hälfte der befragten ver.di-Mitglieder, die auf Online-Plattformen tätig sind, hat in unserer Umfrage die schlechte Bezahlung kritisiert; aber auch andere Untersuchungen verweisen auf hohe Unzufriedenheit (Leimeister et al. 2016; Bertschek et al. 2015). Die Kritik an der Bezahlung bezieht sich keineswegs nur auf Microtasking- oder Textarbeit-Plattformen, sondern trifft auch auf komplexere Tätigkeiten zu. Vermutlich sind die Verdienstmöglichkeiten auf Online-Plattformen deutlich schlechter als bei anderen Formen selbstständiger Arbeit, weil hier ein verschärfter Wettbewerb stattfindet. Nicht nur konkurrieren Menschen mit unterschiedlichen Qualifikationen, Wohnorten und Interessen miteinander, sondern insbesondere in der Einstiegsphase sehen sich selbst beruflich erfahrene Erwerbstätige dazu gezwungen, eine schlechte Bezahlung zu akzeptieren, um überhaupt einen Auftrag und damit evtl. eine erste positive Bewertung in ihrer Online-Reputation zu ergattern (Schörpf et al. 2017).

Neben der niedrigen Bezahlung ist ein weiterer Belastungsfaktor der potenzielle Verdienstaufschlag. So kritisieren einige der befragten ver.di-Mitglieder unbezahlte Leistungen und Nacharbeiten, etwa mit folgendem Kommentar: *»(...) wegen technischen Fehlern wird man trotz aller Muehe/fertigen Aufgaben nicht mal bezahlt*«. Eine Teilnehmerin schreibt: *»Ob das Ergebnis der Arbeit angenommen wird, ist oft Glückssache (z.B. ob bei einem Webseiten/App-Test Bugs angenommen werden)*«, und verweist auf die Konkurrenz untereinander, *»Wenn es um Fehlersuche geht, ist die Konkurrenz unter den Testern sehr groß (nur wer als erster einen Fehler gefunden hat, wird bezahlt)*«. Auf vielen Plattformen ist vertraglich geregelt, dass Kunden für Leistungen, mit denen sie nicht zufrieden sind, die Bezahlung ohne Begründung verweigern können. Im Fall der in Deutschland registrierten Mikrotasking-Plattform Clickworker zählt beispielsweise eine Uhr bei den meisten Aufträgen die noch verbleibende Zeit zur Erfüllung des Auftrags herunter. Wird die maximale Zeitvorgabe zur Erbringung des Auftrages überschritten, so gilt dieser als nicht erfüllt und der Online-Arbeitende erhält auch kein Geld (Lutz 2017). Ein weiterer Grund für unbezahltes Arbeiten besteht im Wettbewerbsprinzip. Dieses ist zwar für Selbstständige, die sich wie beispielsweise Architekten oder Ausstellungsgestalter auf Ausschreibungen bewerben müssen, kein Novum. Allerdings geht es dabei bislang um die Erstellung von Plänen und Konzepten; also der Beschreibung und nicht der Erbringung der Leistung selbst. Online-Arbeitende reichen hingegen fertige oder fast-fertige Pro-

4 SEO bedeutet »search engine optimization« und verweist in diesem Zusammenhang auf die Anforderung, Texte nach den Ansprüchen einer Suchmaschinenoptimierung verfassen zu müssen.

dukte ein. Im Fall einiger im Ausland ansässiger Plattformen ist sogar in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geregelt, dass die Erwerbstätigen die Urheberrechte an ihrem Werk abtreten, selbst wenn ein anderer das Preisgeld erhält. Obgleich dies in Deutschland als rechtswidrig gilt (Däubler 2015), gestaltet es sich für die Arbeitenden grundsätzlich als schwierig, ihre rechtlichen Ansprüche einzuklagen. Nicht nur sind teilweise die Summen gering, sondern es mangelt auch an Transparenz, wer der Auftraggeber ist oder dieser ist im Ausland angesiedelt (Wedde 2015).

Lange Arbeitszeiten

Ein dritter Belastungsfaktor sind lange Arbeitszeiten. Selbstständige sind nicht selten mit Erwartungen der Auftraggeber konfrontiert, zu beliebigen Zeiten zur Verfügung zu stehen und ihre zeitliche Planung nach Kundenbedürfnissen auszurichten. Auch in unserer Umfrage sind die Arbeitszeiten Gegenstand der Kritik von Online-Arbeitenden. So bemängeln mehrere Teilnehmer/innen, dass die Zeitfenster für die Erledigung von Aufträgen zu knapp bemessen sind und ihnen wenig Spielraum für freie Zeiteinteilung lassen. Ein Teilnehmer bringt die langen Arbeitszeiten mit der Bezahlung in Verbindung: *»als Folge des schlechten Honorars hört die Arbeit nie auf«*.

Manche Plattformen legen in ihren AGB sehr kurze Nachbesserungsfristen fest: Halten Online-Arbeitende diese nicht ein, gilt der Auftrag als nicht erfüllt (Lutz 2017). Dies beschränkt die zeitliche Flexibilität und verursacht Stress. Viele Plattformen nutzen zudem ihre Daten, um die Verfügbarkeit und Antwortzeiten der Online-Arbeitenden zu messen, und veröffentlichen diese Werte ungefragt in deren Online-Profilen. Dies erhöht den Druck auf die Erwerbstätigen, permanent online zu sein, um auf Anfragen prompt reagieren zu können; sie befinden sich sozusagen in ständiger Bereitschaft. So ist es auf einigen Plattformen auch nicht möglich, das eigene Profil z. B. aufgrund von Krankheit vorübergehend zu deaktivieren (Schörpf et al. 2017). Die Erwartungen der Arbeitenden, über eine hohe Arbeitszeitsouveränität zu verfügen und folglich selbst entscheiden zu können, wann sie wie viel arbeiten, werden hierdurch torpediert.

Als Zwischenfazit kann festgehalten werden, dass drei typische Belastungsfaktoren selbstständiger Arbeit – nämlich Ungewissheit, unzureichende Bezahlung und lange Arbeitszeiten – bei Online-Arbeit besondere Ausprägungen aufweisen. Hinzu kommen spezifische Belastungen, die durch Eigenheiten digitalisierter Arbeit und die mittels Plattformen ermöglichte Auflösung von sozial-räumlichen Anordnungen, wie wir sie aus betrieblichen Zusammenhängen kennen, bedingt sind.

3. Spezifische sozial-räumliche Bedingungen von Online-Arbeit

Eine Besonderheit von Online-Arbeit besteht darin, dass diese nicht nur im virtuellen Raum erbracht, sondern auch mit digitalen Mitteln gesteuert wird. Einerseits stehen die Online-Arbeitenden unter dem Druck, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Andererseits müssen sie die Kontroll- und Bewertungsmechanismen der Plattformen berücksichtigen, mit denen sie auf Basis von Technologien des algorithmischen Tracking und Rating überwacht und kontrolliert werden. Durch diese spezifische Form der Leistungssteuerung über eine Internet-Plattform wird Arbeit aus den sozial-räumlichen Bezügen des Betriebs herausgelöst. Online-Arbeitende werden im Wertschöpfungsprozess gewissermaßen unsichtbar, sie erfahren soziale Isoliertheit, und die Arbeit erscheint aufgrund der hohen Modularität der Aufträge als zusammenhanglos. Als Folge sind im Vergleich mit anderen Formen der selbstständigen Arbeit die Ressourcen der Online-Arbeitenden im Umgang mit belastenden Faktoren durch diese spezifische Arbeitsumwelt – also sozusagen durch die virtuelle Ökologie der Arbeit auf Plattformen – deutlich eingeschränkt.

Unsichtbarkeit

Die menschliche Arbeit, die der Erfüllung der Aufträge auf den Plattformen zugrunde liegt, bleibt für die Auftraggeber weitgehend unsichtbar. Es ist ein besonderes Merkmal von webbasierter Arbeit generell, dass sie aus dem betrieblichen Sichtfeld verschwindet. Bei Crowdwork kommt hinzu, dass die Beziehungen zwischen Plattform, Auftraggeber und Arbeitenden vollständig online abgewickelt werden und oftmals kein persönlicher Kontakt zwischen den beteiligten Akteuren zustande kommt. Insbesondere bei Microtasking findet bei der Vergabe der Aufträge keine persönliche Auswahl mehr durch das Management statt, sondern die Entscheidung, wer einen Auftrag erhält, fällt auf der Basis von Algorithmen. Dies ist eine enorme zeitliche Beschleunigung beim Auswahlverfahren, was letztlich eine hohe Skalierbarkeit des Einsatzes menschlicher Arbeitskraft ermöglicht. So kann ein Unternehmen über eine Plattform an dem einen Tag dutzende und am nächsten mehrere tausend Kleinstaufträge für sich erfüllen lassen, ohne mit Online-Arbeitenden jemals direkt zu kommunizieren. Ein Kunde, der Arbeitsaufträge über Amazon Mechanical Turk vergibt, begründet dies wie folgt: *»You cannot spend time exchanging email. The time you spent looking at the email costs more than what you paid them. This has to function on autopilot as an algorithmic system ... and integrated with your business processes.«* (Irani 2015, 228f) Obgleich die Arbeit nach wie vor von Menschen und nicht von Maschinen erledigt wird, treten die Online-Arbeitenden in den Hintergrund und sind in ihren individuellen Eigenschaften kaum mehr wahrnehmbar.

In Abhängigkeit vom Plattform-Typus bestehen allerdings Unterschiede: Je komplexer die zu erledigenden Tätigkeiten sind, umso eher kommt ein direkter Kontakt zur Plattform oder sogar zum Auftraggeber zustande (Pongratz 2017a). Während in unserer Umfrage Online-Arbeitende auf Freelancer-Plattformen es als Chance sehen, darüber dauerhafte Beziehungen zu neuer Kundschaft aufzubauen, bemängeln andere gerade die geringen Kontaktmöglichkeiten. Allerdings bestehen in der Regel auch bei anspruchsvolleren Tätigkeiten starke Einschränkungen in der direkten Kommunikation zwischen den Online-Arbeitenden und ihren Auftraggebern. Individuelle Sichtbarkeit wird hier vor allem über die Online-Profile der Arbeitenden hergestellt, die oft detaillierte Informationen über ihre bisherigen Arbeitsleistungen enthalten. Bei den Angaben in ihren Online-Profilen haben die Arbeitenden nur Kontrolle über jene Daten, die sie selbst eingeben (z. B. Nutzernamen, Interessen, Fähigkeiten). Daneben veröffentlichen die Plattformen Kundenbewertungen (Einzel- und Durchschnittsbewertungen, Kommentare) sowie eigens generierte Leistungsdaten (z. B. Reaktionszeiten, Zahl der Aufträge, Erfolgsraten, erzielte Einnahmen), deren Ermittlung häufig intransparent ist und auf deren Darstellung die Arbeitenden keinen Einfluss haben. Die konkreten Arbeitsprozesse – und damit der Alltag der arbeitenden Menschen – bleiben hinter solchen Maßzahlen verborgen. Die psycho-physischen Konstitutionsbedingungen des Arbeitens verschwinden aus dem Blickfeld von Plattformen wie Auftraggebern. Arbeitsbelastungen sind für diese wie auch für die anderen Online-Arbeitenden schlicht nicht wahrnehmbar.

Soziale Isoliertheit

Die Online-Arbeitenden erledigen ihre Aufträge – mit wenigen Ausnahmen, etwa von kollaborativen Innovationsprojekten – hochgradig vereinzelt und häufig geradezu in sozialer Isoliertheit. Kontakt haben sie mit Plattformen und Auftraggebern in erster Linie über die Auftragsformulierungen sowie innerhalb eines umfassenden Systems der Überwachung und Bewertung von Leistungen. Die Steuerung von Arbeit wird kaum von konkreten Personen verkörpert oder im zwischenmenschlichen Austausch verhandelt. So bemängeln Teilnehmende an unserer Umfrage nicht nur die Qualität der Aufträge, die oftmals *»schlecht aufbereitet«* sind, sondern auch, dass *»kein Austausch«* oder *»wenig konkretes Briefing«* stattfindet. Sie kritisieren, dass *»keine persönlichen Kontakte, keine inhaltliche Entwicklung in der Zusammenarbeit, keine Zukunftsaussichten, keine Kundenbindung«* gegeben sind und *»keine Rückmeldung zur Arbeit«* erfolgt.

Hinzu kommt der fehlende Austausch mit anderen auf Plattformen tätigen Menschen. Online-Arbeit ist in hohem Maße arbeitsteilig organisiert. Dies

Dimensionen von Ökologie, Arbeit und Arbeitspolitik

führt aber selten zu einer direkten Kooperation zwischen den Arbeitenden. So ist selbst an den Schnittstellen der einzelnen Teilprojekte kaum Kommunikation zwischen ihnen möglich, weil die Koordinierung und Integration der einzelnen Arbeitspakete der Plattform oder der Auftraggeberseite obliegt. Einige Plattformen erschweren bewusst eine Kontaktaufnahme oder untersagen diese sogar vertraglich (Däubler 2015). Folglich wissen die Arbeitenden nicht, wer für den gleichen Auftraggeber oder vielleicht sogar am gleichen Projekt arbeitet. Vielmehr erleben sie jene, die ebenfalls auf der Plattform aktiv sind, aufgrund der Mechanismen der Vergabe von Aufträgen nicht als Kolleg/innen, sondern primär als Konkurrenz (Schörpf et al. 2017).

Die soziale Isoliertheit der Online-Arbeitenden führt dazu, dass es ihnen an zwischenmenschlichen Kontakten als einer Ressource im Umgang mit Belastungsphänomenen fehlt. Sie verfügen kaum über Beziehungen zu Kolleg/innen, Vorgesetzten oder Kunden, in deren Rahmen sie Erfahrungen austauschen, ihre Motivation überprüfen oder auf die Organisation der Leistungsprozesse Einfluss nehmen können.

Zusammenhangslosigkeit

Online-Arbeit zeichnet sich häufig dadurch aus (am deutlichsten bei Micro-tasking), dass die Arbeit in abgrenzbare Arbeitspakete zerlegt, über die Plattform stückweise automatisiert verteilt und schließlich bewertet und wieder zusammengesetzt wird. Die Online-Arbeitenden kennen in der Regel nur ihre eigenen Arbeitspakete aus den Auftragsformulierungen auf der Plattform. Zum Arbeitsprozess als Ganzem fehlen ihnen die Informationen, und der Zweck der eigenen Beiträge bleibt ihnen regelmäßig verborgen. Selbst bei komplexeren Aufträgen ist häufig unbekannt, für welche Kunden gearbeitet wird und welche ergänzenden Arbeitsbeiträge von Online-Arbeitenden oder Beschäftigten des auftraggebenden Unternehmens geleistet werden. Der sachliche Zusammenhang, in dem Aufträge stehen, ist für sie meist nicht zu erkennen. Auch wenn Aufgaben für sich genommen reizvoll sein mögen, sind sie häufig aus dem Kontext gerissen, und ihr konkreter Nutzen bleibt unklar (Altenried 2017). Da die Aufgaben für Online-Arbeitende ohne inneren Zusammenhang erscheinen, ist es für sie schwierig, einen Sinnbezug zur Arbeit zu entwickeln.

Diese Entkontextualisierung der Online-Arbeit macht einen zentralen Unterschied zu anderen Formen selbstständiger Arbeit aus, bei denen Belastungen durch Autonomieerleben und Einfluss auf die Sinnhaftigkeit der eigenen Arbeit zumindest teilweise kompensiert werden können. In unserer Umfrage äußern Online-Arbeitende auf Plattformen für Textarbeit die geringste Zufriedenheit (Pongratz/Bormann 2017). Dies ist damit zu erklären, dass Aufgaben

und Ergebnisziele im Widerspruch stehen zu ihren inhaltlichen und professionellen Ansprüchen an die Arbeit. Oder wie der Journalist Matthias Becker als Betroffener formuliert: »*Ein Crowdtexer wie ich kann beliebige Software verwenden, aber letztlich muss das Arbeitsergebnis durch das digitale Nadelöhr der Plattform. Das Programm fungiert nicht als Produktionsmittel, sondern als Instrument des Managements, sozusagen als eingebaute Qualitätssicherung – die aber die Qualität nicht unbedingt verbessert.*« (Becker 2017, 142) Unter derartigen Bedingungen kann die Zerlegung komplexer Aufgaben in kleinteilige Arbeitsschritte zu einer Deprofessionalisierung wissensintensiver Dienstleistungsarbeit beitragen. Die damit verbundene Entleerung der Arbeit kann in ähnlicher Weise belastend sein, wie dies aus der taylorisierten Produktion bekannt ist.

4. Fazit

Die diskutierten Belastungsfaktoren Ungewissheit, Einkommen und Arbeitszeit resultieren aus der Marktabhängigkeit selbstständigen Arbeitens generell, die bei Online-Arbeit allerdings spezifische Ausprägungen annehmen: So mindern verschärfter Wettbewerb und unbezahlte Arbeit die Erträge – und das trotz langer Arbeitszeiten. Als Folge der Digitalisierung der Auftragsabwicklung kommen zusätzliche Belastungsmomente hinzu, die mit der besonderen Ökologie des Arbeitens im virtuellen Raum zusammenhängen: Die sozial-räumliche Einheit des Betriebes mit seinen vielfältigen Möglichkeiten zur persönlichen Begegnung und zur wechselseitigen Wahrnehmung von Arbeitsleistungen ist bei Online-Arbeit weitgehend aufgehoben. Online-Arbeitende sind in der Regel weder für die auftraggebenden Unternehmen noch für deren Betriebsräte sichtbar. Darüber hinaus findet selbst an den Schnittstellen der zerstückelten Projekte kaum Kommunikation mit anderen Arbeitenden statt und die Kundenbeziehung ist auf das für die Auftragsübermittlung erforderliche Minimum reduziert. Während selbstständig Erwerbstätige üblicherweise den potenziellen Nutzen ihrer Arbeit mit der Kundschaft kommunikativ klären, erfahren Online-Arbeitende oft nicht einmal, für wen sie arbeiten und in welchem kooperativen Zusammenhang ihre Arbeit steht. Diese sozial-räumlichen Effekte von Unsichtbarkeit, Isoliertheit und Zusammenhangslosigkeit beeinträchtigen die Ressourcen im Umgang mit den marktbedingten Belastungen und verstärken diese noch.

Neben unbestreitbaren Vorteilen von Crowdwork für Erwerbstätige bestehen also auch beträchtliche Nachteile. In welchem Ausmaß Menschen diese als Belastungen erfahren und gesundheitliche Probleme entstehen, dürfte stark von den sonstigen Arbeits- und Lebensumständen abhängen. Wenn sie in einem Haupterwerb sozial eingebunden sind und sinnvolle Zusammenar-

Dimensionen von Ökologie, Arbeit und Arbeitspolitik

beit erleben, dürften sich die Isoliertheit und Zusammenhangslosigkeit von Crowdwork wesentlich leichter ertragen lassen, als bei generell schwieriger Erwerbslage und sozialer Ausgrenzung. Zu befürchten ist, dass es in vielen Fällen gerade Einkommenslücken und fehlende Erwerbsalternativen sind, die zur Online-Arbeit – als scheinbar leichten Zuverdienst – motivieren. Dann besteht die Gefahr einer Wechselwirkung von prekärer Erwerbslage und belastender Online-Arbeit, die zu zunehmender Frustration und Entmutigung führen kann.

Diese Erkenntnisse werfen verschiedene Fragen auf: Erstens, wie muss ein Arbeits- und Gesundheitsschutz weiterentwickelt werden, wenn in einer digitalen Arbeitswelt Tendenzen zur Auflösung von Betrieblichkeit und einer neuen Unverbundenheit entstehen? Zwar ist das quantitative Ausmaß von Crowdsourcing in Deutschland noch relativ gering (Pongratz/Bormann 2017). Qualitativ besteht die Bedeutung darin, dass ein Experimentierfeld für neue Formen der Arbeitsorganisation entsteht und Entwicklungstendenzen wie Outsourcing, ergebnisorientierte Leistungssteuerung und digitale Erfassung von Fähigkeiten intensiviert, miteinander verbunden und weiterentwickelt werden, was potenziell auch auf die betriebliche Ebene zurückwirkt.

Zweitens stellt sich die Herausforderung, die bestehenden Belastungen von Crowdwork, die hinter den Maßzahlen verborgen sind, sichtbar zu machen und die Isolierung und Vereinzelung der Online-Arbeitenden aufzubrechen. Hier bestehen durchaus alternative Handlungsmöglichkeiten: Beispielsweise befördert die Innovations-Plattform jovoto die Kommunikation untereinander (Al-Ani/Stumpp 2015). Zudem ist es als ein erster positiver Schritt zu bewerten, dass sich mehrere deutsche Plattformen gemeinsam dafür aussprechen, die Kommunikation unter Crowdworkern sowie die Erreichbarkeit der Plattformen und Auftraggeber für sie zu verbessern (<http://www.crowdsourcing-code.de/>, Zugriff am 27.7.17). Darüber hinaus stellt sich die Frage, wie Gewerkschaften neue Räume für einen Austausch schaffen können. Das Beispiel der »Turker«, die sich auf Internet-Foren über die Bedingungen der Arbeit auf der Plattform Amazon Mechanical Turk verständigen, ist ein wichtiger Erfahrungsschatz (Salehi et al. 2015). Zudem ist aus den Erfahrungen mit der Organisation Solo-Selbstständiger bei ver.di sowie dem Projekt der IG Metall Fair Crowdwork zu lernen. Beide Gewerkschaften bieten spezifische Beratungsleistungen für Online-Arbeitende an.

Drittens hat unsere Befragung ergeben, dass für den Großteil der Befragten Online-Arbeit ein Zuverdienst ist. Mit der Flexibilisierung der Arbeit hat insgesamt atypische Beschäftigung zugenommen und wird vielfach entweder in häufigem Wechsel oder in paralleler Tätigkeit ausgeübt. Wenn einzelne Tätigkeiten aber nur vorübergehend oder als Nebenverdienst ausgeübt werden,

scheint sich das Engagement zu ihrer Gestaltung im Sinne des Arbeits- und Gesundheitsschutzes weniger zu lohnen – sowohl von Seiten der betroffenen Erwerbstätigen als auch aus Sicht gesellschaftlicher Institutionen. In ihrer Bündelung in hybriden Erwerbsmustern kumulieren dann die Benachteiligungen und Belastungen, auch wenn sie in jedem einzelnen Erwerbsbereich noch vertretbar erscheinen mögen. Die arbeits- und sozialpolitische Aufgabe besteht deshalb nicht nur darin, die einzelnen atypischen Erwerbsformen, wie Online-Arbeit, im Sinne gesellschaftspolitischer Ziele zu regulieren, sondern den Rahmen für die Gestaltung Guter Arbeit zugleich auf die Kombination verschiedener Erwerbsformen auszuweiten.

Literatur

- Al-Ani, A./Stumpp, S. (2015): Motivationen und Durchsetzung von Interessen auf kommerziellen Plattformen. Ergebnisse einer Umfrage unter Kreativ- und IT-Crowdworkern.
- Altenried, M. (2017): Die Plattform als Fabrik. Crowdwork, Digitaler Taylorismus und die Vervielfältigung der Arbeit, in: PROKLA, 47(2), S. 175–191.
- Becker, M. (2017): Automatisierung und Ausbeutung. Was wird aus der Arbeit im digitalen Kapitalismus? Wien.
- Beerepoot, N./Lambregts, B. (2015): Competition in online job marketplaces: Towards a global labour market for outsourcing services? *Global Networks*, 15(2), S. 236–255.
- Benner, C. (Hg.) (2015): Crowdwork – zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit, Frankfurt a. M.
- Bertschek, I./Ohnemus, J./Viète, S. (2015): Befragung zum sozioökonomischen Hintergrund und zu den Motiven von Crowdworkern, BMAS, Berlin.
- Brenke, K./Beznoska, M. (2016): Solo-Selbständige in Deutschland – Strukturen und Erwerbsverläufe, BMAS, Berlin.
- Brenke, K. (2015): Die große Mehrheit der Beschäftigten in Deutschland ist mit ihrer Arbeit zufrieden, in: DIW Wochenberichte, H. 32–33, S. 715–722.
- Bührmann, A. D./Fachinger, U./Welskop-Deffaa, E. M. (Hg.) (2017): Hybride Erwerbsformen. Digitalisierung, Diversität und sozialpolitische Gestaltungsoptionen. Berlin, im Erscheinen.
- Bührmann, A.D./Pongratz, H.J. (Hg.) (2010): Prekäres Unternehmertum. Unsicherheiten von selbstständiger Erwerbsarbeit und Unternehmensgründung, Wiesbaden.
- Däubler W. (2015): Internet und Arbeitsrecht. Web 2.0, Social Media und Crowdwork, Frankfurt a. M.
- Graham, M./Lehdonvirta, V./Wood, A./Barnard, H./Simon, D. P./Hjorth, I. (2016): The risks and rewards of online gig work at the global margins, Oxford.
- Irani, L. (2015): Difference and dependence among digital workers: The case of amazon mechanical turk, in *South Atlantic Quarterly* 114(1), S. 225–233.
- Lehdonvirta, V./Hjorth, I./Graham, M./Barnard, H. (2015): Online labour markets and the persistence of personal networks: evidence from workers in Southeast Asia. <http://vili.lehdonvirta.com/files/Online%20labour%20markets%20and%20personal%20networks%20ASA%202015.pdf> (Zugriff am 31. 7. 2017).
- Leimeister, J.M./Zogaj, D. (2013): Neue Arbeitsorganisation durch Crowdsourcing: Eine Literaturstudie, HBS, Düsseldorf.

Dimensionen von Ökologie, Arbeit und Arbeitspolitik

- Leimeister, J.M./Durward, D./Zogaj, S. (2016): Crowd Worker in Deutschland: Eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen, HBS, Düsseldorf.
- Lutz, D. (2017): Virtuelles Crowdwork: Clickworker, in: Lutz, D./Risak, M. (Hg.): Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Cloud und Crowd, Wien, S. 62–104.
- Menz, W./Cárdenas Tomažič, A. (2017): Gerechte neue Arbeitswelt? Crowdworking aus normativ-empirischer Perspektive der Soziologie, in: Dabrowski, M./Wolf, J. (Hg.): Crowdworking und Gerechtigkeit auf dem Arbeitsmarkt, Paderborn, S. 9–31.
- Oppolzer, A. (1993): Die Ökologie der Arbeit. Mensch und Arbeitsumwelt, Hamburg.
- Pongratz, H.J. (2017a): Of crowds and talents: discursive constructions of global online labour, im Review-Prozess.
- Pongratz, H.J. (2017b): Interessenvertretung dringend erwünscht: Was Selbstständige von ihrer Gewerkschaft erwarten. Erscheint in WSI-Mitteilungen.
- Pongratz, H.J./Bormann, S. (2017): Online-Arbeit auf Internet-Plattformen. Erfahrungen von Selbstständigen in Deutschland mit »Crowdworking«, im Review-Prozess.
- Pröll, U./Ammon, U./Ertel, M./Haake, G./Kruse, O. (2007): selbstständig & gesund. Prävention und Gesundheitsförderung bei selbstständiger Erwerbsarbeit, Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin – Fb 1092, Dortmund/Berlin/Dresden.
- Pröll, U./Ertel, M./Haake, G. (2012): Für alles ständig selbst verantwortlich? Belastungen, Gesundheitsressourcen und Prävention bei selbstständiger Erwerbsarbeit, in: Faller, G. (Hg.): Lehrbuch Betriebliche Gesundheitsförderung, Bern, S. 299–307.
- Salehi, N./Irani, L. C./Bernstein, M. S./Alkhatib, A./Ogbe, E./Milland, K./Clickhappier (2015): We are dynamo: Overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers. Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, S. 1621–1630.
- Schmidt, F.A. (2016): Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie – Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork, Bonn.
- Schörpf, P./Flecker, J./Schönauer, A./Eichmann, H. (2017): Triangular love-hate: management and control in creative crowdworking, in: New Technology, Work and Employment, 32(1), S. 43–58.
- Schröder, L./Schwemmler, M. (2014): Gute Arbeit in der Crowd? In: Schröder, L./Urban, H.-J. (Hg.): Profile prekärer Arbeit – Arbeitspolitik von unten. Frankfurt a. M., S. 112–122.
- Thorein, A./Riesenberg-Mordeja, H. (2017): Gute (Dienstleistungs-)Arbeit der Zukunft, in Cernavin, O./ Schröder, W./Stowasser, S. (Hg): Prävention 4.0. Analysen und Handlungsempfehlungen für eine produktive und gesunde Arbeit 4.0, Berlin/Heidelberg, im Erscheinen.
- Wedde, P. (2015): Individual- und kollektivrechtliche Fragen, in: AiB extra, Sept. 2015, S. 26–31.
- Welskop-Deffa, E.: Die Gestaltung des Arbeitsschutzes in der Arbeitswelt 4.0 (2016), in: Schröder, L./ Urban, H.-J. (Hg.): Digitale Arbeitswelt – Trends und Anforderungen, Frankfurt a. M., S. 189–201.