

Elisabeth Vogl

Crowdsourcing-Plattformen als neue Marktplätze für Arbeit

**Die Neuorganisation von Arbeit
im Informationsraum und ihre Implikationen**

Rainer Hampp Verlag

Elisabeth Vogl:

Crowdsourcing-Plattformen als neue Marktplätze für Arbeit. Die Neuorganisation von Arbeit im Informationsraum und ihre Implikationen

Rainer Hampp Verlag, Augsburg, München 2018, 120 S.,

ISBN 978-3-95710-204-1 (print), € 22.80

ISBN 978-3-95710-304-8 (e-book pdf), € 19.99

Die Digitalisierung verändert Wirtschaft und Arbeit grundlegend. Neuartige Organisationskonzepte von Arbeit wie Crowdsourcing oder Cloudworking deuten derzeit an, wie umfassend die Umbrüche in der Arbeitswelt sind. Unternehmen setzen in zunehmendem Maße auf digitale Plattformen wie *Amazon Mechanical Turk*, *Upwork* oder *InnoCentive*, um vielfältigste Arbeitstätigkeiten an die Crowd, eine unspezifische (Teil-)Menge von Internetnutzern, zu vergeben. Über die Nutzung von digitalen Arbeitsplattformen können Unternehmen–Arbeitsleistungen flexibel und „on demand“ aus der Cloud beziehen und in ihre Wertschöpfungsprozesse integrieren, ohne ein klassisches Beschäftigungsverhältnis einzugehen. Es liegt auf der Hand, dass die plattformbasierte Organisation von Arbeit disruptives Potenzial birgt. Sie geht mit weitreichenden arbeitsrechtlichen und sozialmoralischen Implikationen für Wirtschaft und Gesellschaft einher.

Ziel des Buchs ist es, ein Verständnis für die Tragweite dieser aktuellen Entwicklungen zu vermitteln. Hierzu analysiert Elisabeth Vogl die neuen Organisationskonzepte von Arbeit anhand dreier Crowdsourcing-Plattformen, arbeitet die Rolle von intermediären Plattformen bei der Neuorganisation von Arbeit heraus und reflektiert Crowdsourcing und Cloudworking mit Blick auf ihre Bedeutung für die Zukunft von Arbeit sowie ihre gesamtgesellschaftlichen Implikationen.

Schlüsselwörter: Arbeitsorganisation, Arbeitswelt 4.0, digitale Arbeitswelt, Cloud, Cloudworking, Crowd, Crowdsourcing, Crowdwork, Plattform, Solo-Selbständigkeit

Elisabeth Vogl ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung (ISF München) e.V. und forscht im Team um Prof. Dr. Andreas Boes zur Informatisierung und Zukunft von Arbeit. Ihren Forschungsschwerpunkt bilden neue Organisationskonzepte von Arbeit.

Elisabeth Vogl

Crowdsourcing-Plattformen als neue Marktplätze für Arbeit

Die Neuorganisation von Arbeit
im Informationsraum und ihre Implikationen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-95710-204-1 (print)
ISBN 978-3-95710-304-8 (e-book)
ISBN-A/DOI 10.978.395710/3048
1. Auflage, 2018

© 2018 Rainer Hampp Verlag Augsburg, München
Vorderer Lech 35 D – 86150 Augsburg
www.Hampp-Verlag.de

Alle Rechte vorbehalten. Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen, Übersetzungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

∞ *Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt.*

Liebe Leserinnen und Leser!

Wir wollen Ihnen ein gutes Buch liefern. Wenn Sie aus irgendwelchen Gründen nicht zufrieden sind, wenden Sie sich bitte an uns.

Inhalt

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Crowdsourcing, digitale Plattformen und der Umbruch in der Organisation von Arbeit----- | 1 |
| 2 | Crowdsourcing und die Neuorganisation von Arbeit – eine Gegenstandsbestimmung ----- | 6 |
| 2.1 | Vorläufer Open Innovation: Neues Leitbild für Innovationsprozesse ----- | 6 |
| 2.2 | Crowdsourcing als neuartiges Organisationskonzept von Arbeit----- | 8 |
| 3 | Den Umbruch verstehen: Informatisierung als theoretisch-konzeptionelle Perspektive----- | 14 |
| 3.1 | Eine neue gesellschaftliche Handlungsebene: Produktivkraftsprung Informationsraum ----- | 15 |
| 3.2 | Informationsraum als Fundament der Reorganisation von Arbeit----- | 17 |
| 3.3 | Cloudworking als Analysekonzept der Neukonstituierung von Arbeit ---- | 19 |
| 3.4 | Crowdsourcing-Plattformen und die Erschließung von Arbeitskraftressourcen im Informationsraum ----- | 21 |
| 4 | Methodisches Vorgehen ----- | 29 |
| 4.1 | Methode und Selektion der Fälle ----- | 29 |
| 4.2 | Analyse- und Auswertungsverfahren----- | 31 |
| 4.3 | Kriterien für die vergleichende Plattformanalyse----- | 32 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 5 | Fallstudien ----- | 35 |
| 5.1 | Fall 1: InnoCentive ----- | 35 |
| 5.2 | Fall 2: clickworker ----- | 49 |
| 5.3 | Fall 3: Upwork ----- | 63 |
| 6 | Zusammenführung der Ergebnisse und Vergleich der Fallstudien ----- | 79 |
| 6.1 | Der Crowdsourcing-Prozess: Das organisatorische Rückgrat, um die Crowd ins Arbeiten zu bringen----- | 79 |
| 6.2 | Wettbewerb und Gamification als Organisationsprinzipien----- | 86 |
| 7 | Ausblick: Was bedeuten Crowdsourcing und Cloudworking für Arbeit und Gesellschaft? ----- | 91 |
| | Referenzen ----- | 95 |
| | Kommentare ----- | 107 |

1 Crowdsourcing, digitale Plattformen und der Umbruch in der Organisation von Arbeit

Unter dem Schlagwort Digitalisierung wird in der öffentlichen Diskussion ein grundlegender Umbruch in der Arbeitswelt thematisiert (Boes et al. 2016a; einen guten Überblick liefern auch die Beiträge aus BMAS 2015). Aktuell stehen „Cloudworking“ und „Crowdsourcing“ im Fokus der Aufmerksamkeit. Denn mit diesen Konzepten geht eine völlig neue Vorstellung einher, wie Unternehmen Arbeit im Informationsraum organisieren und gestalten können (Boes et al. 2014b, 2015; ferner Leimeister/Zogaj 2013; Leimeister et al. 2015; Zogaj/Bretschneider 2014). Ist Cloudworking ein allgemeinerer Begriff, unter dem gemeinhin das „Arbeiten in einer virtuellen Datenwolke“ (Dettmer/Dohmen 2012) verstanden wird, so steht Crowdsourcing für eine spezifische Form von Arbeit auf digitalen Plattformen. Letzteres knüpft in seiner ursprünglichen Begriffsbestimmung an die unternehmerische Strategie des Outsourcings an (Howe 2006). Crowdsourcing steht demnach für einen Prozess, bei dem über das Internet Aufgaben an eine unbestimmte, global verteilte Menge an Menschen – die sogenannte Crowd – ausgelagert werden. Die einzelnen Akteure der Crowd bearbeiten die ausgeschriebenen Tätigkeiten dezentral mit den jeweiligen privaten Ressourcen, ohne in ein betrieblich verfasstes Lohnarbeitsverhältnis gebracht zu werden. Crowdsourcing bietet Unternehmen somit die Möglichkeit, die vielfältigen Potenziale und Ressourcen der Crowd flexibel in ihre Leistungserstellungsprozesse einzubeziehen (Leimeister et al. 2015; Pelzer/Burgard 2014).

In diesem Kontext erweisen sich Plattformstrukturen von zentraler Bedeutung. Denn über Plattformen können Unternehmen die Dienste der Crowd flexibel aus der Cloud beziehen (Pelzer/Burgard 2014). Entweder betreiben Unternehmen eigene Plattformen oder sie bedienen sich externer Plattformanbieter. Letztere – die sogenannten Intermediäre – haben Crowdsourcing zu ihrem Geschäftsmodell gemacht und bringen sourcingende Unternehmen mit der Crowd zusammen (Leimeister/Zogaj 2013). Die Dienstleister nehmen aber nicht nur eine wichtige Vermittlungs- oder Brückenfunktion ein, wie in der bisherigen öffentlichen und wissenschaftlichen Auseinandersetzung immer wieder betont wird. Vielmehr geben intermediäre Plattformanbieter auch die strukturellen Rahmenbedingungen für die global verteilte, dezentrale und (a)synchrone Bearbeitung von Aufgaben vor und

üben hierüber maßgeblichen Einfluss auf die Gestaltung von Arbeit aus. Auch wenn Crowdsourcing ein vergleichsweise junges und damit dynamisches Geschäftsfeld darstellt, hat sich mittlerweile eine weitverzweigte Infrastruktur an Plattformen herausgebildet. Über diese können Crowdsourcer nahezu jede Wertschöpfungsaktivität von der Crowd als Dienstleistung beziehen – seien es Innovationsentwicklung (*InnoCentive*, *Quirky*), Design (*99designs*, *threadless*), Entwicklung und Testung (*TopCoder*, *Passbrains*), Marketing und Vertrieb (*LeadVine*) oder unterstützende Tätigkeiten (*Amazon Mechanical Turk*, *CrowdFlower*, *clickworker*). Das Spektrum reicht dabei von der Einfacharbeit bis zur Spezialistentätigkeit (BITKOM 2014; Leimeister/Zogaj 2013; Leimeister et al. 2015). Somit hat sich Crowdsourcing von einem Randphänomen zu einer ernstzunehmenden Organisationsform von Arbeit gewandelt (Leimeister/Zogaj 2013; Schmidt F. 2015).

Die quantitative Zunahme an Crowdsourcing-Initiativen beziehungsweise an Arbeit auf Plattformen sorgt in der öffentlichen Debatte für Zündstoff. Auf der einen Seite nehmen sich insbesondere gewerkschaftliche Vertreter seit geraumer Zeit dem Thema an. Sie begreifen Crowdsourcing im Wesentlichen als neue Form von digitalem Outsourcing, bei der Unternehmen Arbeitstätigkeiten nicht von der eigenen Belegschaft erledigen lassen, sondern über das Internet an Akteure außerhalb der Kernorganisation vergeben, die als Dienstleistende fungieren. Die gewerkschaftliche Kritik fokussiert dabei auf die Arbeitsbedingungen und Verdienstmöglichkeiten von Menschen, die ihre Dienste auf digitalen Plattformen anbieten (vgl. die Beiträge in Benner 2015). Im Rahmen von Crowdsourcing-Initiativen werden Arbeitstätigkeiten aus einem rechtlich regulierten, betrieblichen Arbeitsverhältnis herausgelöst und in eine Art rechtsfreien Raum verlagert, weil die Arbeit auf Plattformen stattfindet und dort weder arbeits- oder tarifrechtlich reguliert ist noch Mitbestimmungsrechte vorsieht (Bauwens et al. 2012; Cohen 2015). Zugleich drückt die globale Konkurrenz um Aufträge auf digitalen Plattformen das Preisniveau von Arbeitskraft, sodass Crowdsourcing ein neues Prekarisierungspotenzial birgt. Darüber hinaus diskutieren die Autoren von gewerkschaftlicher Seite die möglichen Folgen von Crowdsourcing. Mit Blick auf die Beschäftigungswirkungen wird vor allem der drohende Abbau von Arbeitsplätzen thematisiert. Denn Crowdsourcing bietet Unternehmen beachtliche Möglichkeiten an Kostensenkungen und Flexibilisierungsgewinnen, sodass die Crowd als flexibel beziehbare und skalierbare Arbeitskraftressource zunehmend Stamm-

belegschaften unter Druck bringen könnte, was mit weitreichenden Implikationen für Arbeits- und Sozialbeziehungen einherginge (Bsirske/Stach 2012; Lepke et al. 2013; Schröder/Schwemmler 2014). Auf der anderen Seite stellen insbesondere Betreiber von Crowdsourcing-Plattformen auf die positiven Potenziale dieser neuen Organisationsform von Arbeit ab und knüpfen in ihren Argumentationsmustern an den positiv besetzten Idealen der Internet-Communitys und Share-Economy an (Papsdorf 2009). Demnach stellt Crowdsourcing insbesondere für die sogenannten Digital Natives eine avantgardistische Arbeitsform und alternative Erwerbsmöglichkeit „jenseits der Festanstellung“ (Friebe/Lobo 2006) dar. Allerdings erweisen sich beide Diskursstränge für sich als wenig zielführend, weil sie entweder – wie im Falle der Gewerkschaften – lange Zeit fast nur Effizienzplattformen für Routine- und Unterstützungstätigkeiten im unteren bis mittleren Qualifikationsbereich im Blick hatten oder – wie im Falle der Anhänger der Plattformökonomie – auf Plattformen für hochqualifizierte Tätigkeiten mit vergleichsweise besseren Verdienstmöglichkeiten fokussieren, auf denen zudem vornehmlich Berufsgruppen mit einer Tradition in der Selbständigkeit wie zum Beispiel Designer, Grafiker oder Berater arbeiten. Somit entgeht der öffentlichen Diskussion zweierlei: Zum einen verstellt der Fokus auf einzelne Plattformen und/oder Tätigkeitsbereiche den Blick auf die Breite und Vielfalt der neuen Arbeitskonzepte, die sich rund um Crowdsourcing und Cloudworking herausgebildet haben und mit denen spezifische Chancen-Risiken-Konstellationen für Unternehmen, Plattformbetreiber und insbesondere die auf Plattformen arbeitenden Akteure einhergehen. Zum anderen – und dieser Aspekt ist der gewichtigere – entgeht ihr, dass sich mit Crowdsourcing und Cloudworking eine grundlegende Neuorganisation von Arbeit andeutet und digitalen Plattformen hierbei eine Schlüsselrolle als neuartige Gestaltungs- und Organisationsebene von Arbeit zukommt.

Auch die Wissenschaft hat erst in jüngerer Vergangenheit damit begonnen, sich eingehender mit Crowdsourcing und Cloudworking und damit verbundener Fragen auseinanderzusetzen. Zwar tauchen die beiden Konzepte als schillernde Begriffe in der wissenschaftlichen Diskussion seit 2006 beständig auf, jedoch steht die Forschung zu den damit einhergehenden Organisationsformen von Arbeit noch am Anfang (zu dieser Einschätzung kommen auch Kuba/Heiling 2017; Risak 2017; Schmidt, F. 2017). In der Literatur wird zwar betont, dass Crowdsourcing-Intermediären eine Schlüsselrolle bei der Organisation von Arbeit zukommt (Lei-

meister/Zogaj 2013), allerdings gibt es bisher kaum empirische Studien, die tatsächlich untersuchen, wie Arbeit auf intermediären Plattformen konkret organisiert wird. Die wenigen Ausnahmefälle kommen entweder aus der (Wirtschafts-) Informatik und beschäftigen sich in erster Linie mit technischen Gestaltungsmöglichkeiten von Plattformen (Ho et al. 2015; Jain 2010; Kern et al. 2010; Zogaj/Bretschneider 2014) oder konzentrieren sich auf einzelne Plattformen in den Bereichen Innovationsentwicklung, Produktentwicklung, Marketing und Design oder Mikrotasking (Lakhani 2008; Lakhani et al. 2010; Lakhani et al. 2007; Lakhani/Lonstein 2011; vgl. auch die Beiträge in Benner 2015). Bisher sind vergleichende Analysen von unterschiedlichen intermediären Plattformen mit Ausnahme von Vakharia und Lease (2015) rar gesät. Gerade die Konzentration auf einzelne Plattformen beziehungsweise bestimmte Plattfortmtypen in der Frühphase der wissenschaftlichen Auseinandersetzung hat sich als folgenreich erwiesen, weil sie die Entwicklung des öffentlichen Diskurses nicht unwesentlich beeinflusste. Statt ein nuanciertes Bild mit Blick auf die Vielfalt der Formen, wie Arbeit auf Plattformen organisiert wird, herauszuarbeiten und deren Bedeutung und Tragweite aus übergreifender Perspektive zu reflektieren, etablierte sich in der frühen wissenschaftlichen Erforschung angesichts der fragmentierten Crowdsourcing-Landschaft, der dynamischen Entwicklungen im Forschungsfeld und des mitunter schweren Feldzugangs eine pragmatische Herangehensweise: In einer Vielzahl von Fällen wurden aus der Betrachtung von Einzelfällen allgemeine Schlüsse gezogen. Auf diesem Nährboden entwickelte sich in der Öffentlichkeit ein Diskurs, in dem einzelfallbezogene Argumentationsmuster dominierten und gesellschaftliche Meinungsbildungs- und Aushandlungsprozesse zur (normativen) Bewertung von Crowdsourcing und Cloudworking erschwert wurden.

An dieser Ausgangslage setzt die vorliegende Arbeit an. Um ein differenziertes Bild davon zu bekommen, wie Arbeit vor dem Hintergrund von Cloudworking und Crowdsourcing in der Praxis konkret organisiert wird, werden drei ausgewählte intermediäre Plattformen in Form von Fallstudien eingehender untersucht. Im Zentrum steht die Frage, wie Arbeit im Rahmen von Crowdsourcing-Initiativen organisiert, gestaltet und strukturiert wird. Konkret soll herausgearbeitet werden, welche Mechanismen intermediäre Plattformen anwenden, um die Crowd als unbestimmte Menge an Menschen in eine Produktivkraft zu transformieren. Der Vergleich der drei Fallstudien soll zum einen die grundlegenden Funktionslogiken

bei der Organisation von Arbeit auf digitalen Plattformen sowie die implementierten Mechanismen zur Strukturierung und Steuerung der Crowd offenlegen. Zum anderen soll die Untersuchung die Besonderheiten und die Bandbreite der verschiedenen „Spielarten“ aufzeigen, wie Arbeit auf Crowdsourcing-Plattformen organisiert werden kann.

Zu diesem Zweck ist die Arbeit wie folgt aufgebaut: Im ersten Schritt erfolgt in Auseinandersetzung mit dem bisherigen Stand der Forschung eine Gegenstandsbestimmung von Crowdsourcing und Cloudworking. Im zweiten Schritt wird die Entwicklung dieser neuartigen Organisationskonzepte ausgehend von der Theorie der Informatisierung nachgezeichnet und in ihrer gesellschaftstheoretischen Bedeutung reflektiert. Die Einbettung in diesen kohärenten theoretischen Rahmen ermöglicht es, die Tragweite und Substanz von Phänomenen wie Crowdsourcing oder Cloudworking aufzuzeigen. Im dritten Schritt wird das methodische Vorgehen der Studie vorgestellt. Anschließend wird in einem Querschnitt durch die Plattformlandschaft anhand von drei Fallstudien eingehend untersucht, wie Arbeit auf intermediären Plattformen konkret organisiert wird. Die Ergebnisse der Fallstudien werden zusammengeführt und vergleichend analysiert, um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu identifizieren. Abschließend werden die Befunde insbesondere mit Blick auf ihre Bedeutung für die Zukunft von Arbeit sowie ihre gesamtgesellschaftlichen Implikationen reflektiert.