Partizipation von CrowdworkerInnen auf Crowdsourcing-Plattformen: Bestandsaufnahme und Ausblick

Thomas Gegenhuber (Leuphana Universität Lüneburg & Johannes Kepler Universität Linz)
Markus Ellmer (Universität Salzburg)
Claudia Scheba (Johannes Kepler Universität Linz)

Track #2: Interessen organisieren: Strategien und Konfrontationen

Crowdsourcing Plattformen treten im digitalen Raum zunehmend als Vermittler zwischen einer Vielzahl von KlientInnen und CrowdworkerInnen auf und schaffen damit Arbeitsmärkte in teils globalen Dimensionen (Bauer & Gegenhuber, 2015; Colombo, Buganza, Klanner, & Roiser, 2013; Leimeister, Zogaj, & Blohm, 2015). Obwohl sich viele Crowdsourcing-Plattformen als neutrale Vermittler begreifen, deutet vieles darauf hin, dass sie durch ihre Regelsysteme und Infrastrukturen die (Arbeits-)Beziehungen zwischen KlientInnen und CrowdworkerInnen maßgeblich prägen und beeinflussen (Ellmer, 2015; Schörpf, Flecker, Schönauer, & Eichmann, 2017). Die arbeitsrechtliche Forschung führt daher sogar zunehmend Argumente ins Feld (z.B. hohes Ausmaß der Kontrolle über Crowdworker in vermeintlich markt-basierten Arrangements), Plattformen als ArbeitgeberInnen zu kategorisieren (De Stefano, 2016; Prassl & Risak, 2016; Risak, 2016). Wenn man von dem Standpunkt ausgeht, dass Plattformen Arbeitgeber sind, eröffnet dies für die Untersuchung der Beziehung zwischen Plattformen und CrowdworkerInnen neue Blickwinkel. Wenn klassische Unternehmen ihren MitarbeiterInnen Mitsprache abseits der gesetzlichen Mitbestimmung einsetzen, besteht auch bei Plattformen die Möglichkeit, dass sie CrowdworkerInnen ein gewisses Ausmaß an Mitsprache darüber einräumen, wie Arbeit auf Plattformen organisiert wird. Dies ist insbesondere von Bedeutung, als global verstreute CrowdworkerInnen aufgrund ihrer heterogenen Lebenslagen und -realitäten oft vielfältige Interessen haben (Ellmer, 2016; Marvit, 2014).

Ausgehend von diesem Hintergrund haben wir uns die Frage gestellt, ob und wie Crowdwork-Plattformen Partizipation von CrowdworkerInnen in arbeits- und unternehmensbezogenen Themen organisieren. Um diese Frage zu beantworten, haben wir, aufbauend auf arbeitssoziologischer und betriebswirtschaftlicher Literatur (Dobusch & Kapeller, 2017; Gegenhuber & Dobusch, 2017; Gill & Krieger, 1999; Greifenstein, Jansen, & Kißler, 1989; Krenn, Papouschek, Flecker, & Eichmann, 2006; Marchington & Wilkinson, 2005; Sisson, 2000) sechs Crowdsourcing-Plattformen mit Unternehmenssitz in Deutschland mit Fokus auf zwei Partizipationsdimensionen, Partizipationsmodi und Partizipationsinhalte, untersucht[1]. Partizipationsmodi umfassen *informieren* (Weitergabe von Information der Plattform an CrowdworkerInnen), *melden* (Möglichkeiten für CrowdworkerInnen Fragen, Vorschläge und Bewertungen direkt an die Plattform und/oder AuftraggeberInnen zu richten), *diskutieren* (Instrumente, welche CrowdworkerInnen ermöglichen Themen in einer Plattformöffentlichkeit zu diskutieren) und *abstimmen* (Einbindung von CrowdworkerInnen in organisationale Entscheidungsfindungen). Innerhalb der zweiten Dimension, Partizipationsinhalte, unterscheiden wir in *task-bezogene Prozesse* (Inhalte mit unmittelbarem Bezug zur Arbeitsaufgabe), *platt-*

[1] Die Studie wurde von der Hans Böckler-Stiftung gefördert und erscheint demnächst in der Reihe *Hans Böckler Study*.

form-weite Arbeitsorganisation (Inhalte, welche die allgemeinen Arbeitsabläufe und Regeln auf der Plattform betreffen) sowie *Unternehmensstrategie und -entwicklung* (Inhalte, welche die künftige Ausrichtung des plattform-betreibenden Unternehmens betreffen).

Unsere Analyse zeigt, dass Partizipation auf den untersuchten Plattformen eine Rolle spielt. Hinsichtlich der Partizipationsmodi beobachten wir eine starke Ausprägung von *informieren* und *melden*. Deutlich geringer ist *diskutieren* in den Plattformen verankert, *abstimmen* spielt eine nur sehr marginale Rolle. Hinsichtlich der Partizipationsinhalte fokussieren die Plattformen auf *task-bezogene Prozesse*. Eine tiefgehende Behandlung von Themen zu *plattform-weiter Arbeitsorganisation* und *Unternehmensstrategie und -entwicklung* findet eher selten statt. Daraus schließen wir, dass Partizipation in erster Linie dazu dient, Arbeitsabläufe reibungsloser zu gestalten (funktionale Ziele), als CrowdworkerInnen umfassende Teilhabe zu ermöglichen (demokratisierende Ziele). Als normative Empfehlung für die Entwicklung von Partizipationsmindeststandards auf Plattformen fassen wir best-practices zu *informieren*, *melden*, *diskutieren* und *abstimmen* über Plattformen hinweg zusammen.

Auf Basis dieser Ergebnisse diskutieren wir potenzielle Herausforderungen für den Ausbau von Partizipation auf Crowdsourcing-Plattformen. Insgesamt sehen wir vier solcher Herausforderungen. Zunächst sind mangelnde Ressourcen, fehlende Kompetenzen im Bereich Partizipation und Plattformausrichtung (z.B. Plattformen, die Communities aufbauen und managen, haben naturgemäß mehr Partizipationsinstrumente als Microtask-Plattformen) zu erwähnen. Diese drei Herausforderungen sind grundsätzlich lösbar. Schwierig wird es jedoch bei Plattformen, die durch ein Überangebot an Arbeitskräften Partizipation von CrowdworkerInnen schlichtweg ignorieren (können). Auch auf CrowdworkerInnenseite sind drei potenzielle Herausforderungen zu bewältigen. Dazu zählen das Interesse an Partizipation seitens der Crowd, die Heterogenität der Crowd im Hinblick auf Interessen und Werte, sowie die Grenzen, die webbasierte Tools der Kommunikation in komplexen Partizipationsfragen und -inhalten setzen (siehe etwa Salehi et al., 2015).

Auf Basis der Analyse stellen wir die Frage, welche Partizipationsinstrumente jenseits der bestehenden möglich und sinnvoll wären. Eine Möglichkeit wäre etwa die Wahl eines CrowdworkerInnenvertreters, der in regelmäßigen Abständen mit PlattformbetreiberInnen zusammentrifft. Eine weitere Option wäre mehr Kontrolle über gewisse Bereiche an die Crowd abzugeben. Während privatwirtschaftlich organisierte Plattformen hier vermutlich an ihre Grenzen stoßen, wäre dies vor allem bei von CrowdworkerInnen selbst kontrollierten bzw. genossenschaftlich organisierten Plattformen einfacher (Scholz, 2016). Bei der Organisation von Partizipation im digitalen Raum gilt es insgesamt, Logiken von Kollektivität und Konnektivität gezielt aufeinander abzustimmen (Bennett & Segerberg, 2012), um CrowdworkerInnen genügend Platz für den individuellen Ausdruck ihrer heterogenen Erfahrungen und Problemlagen einzuräumen.

LITERATUR

Bauer, R. M., & Gegenhuber, T. (2015). Crowdsourcing: Global search and the twisted roles of consumers and producers. *Organization*, *22*(5), 661–681.

Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action. *Information, Communication & Society*, *15*(5), 739–768. https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.670661

Colombo, G., Buganza, T., Klanner, I.-M., & Roiser, S. (2013). Crowdsourcing intermediaries and problem typologies: An explorative study. *International Journal of Innovation Management*, *17*(2), 1–24.

De Stefano, V. (2016). The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowd work and labor protection in the "gig economy". *Comparative Labor Law & Policy Journal*, *37*(3).

Dobusch, L., & Kapeller, J. (2017). Open strategy-making with crowds and communities: Comparing Wikimedia and Creative Commons. *Long Range Planning*, 1–19. Retrieved from http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0024630117303473

Ellmer, M. (2015). The Digital Division of Labor. Socially Constructed Design Patterns of Amazon Mechanical Turk and the Governing of Human Computation Labor. *Momentum Quarterly*, *4*(3), 174–186.

Ellmer, M. (2016). "Ich geb' dir eine Review, Große/r!": Amazon Mechanical Turk, Turkopticon und Solidarität in transnatioinalen, digitalen Arbeitsräumen. *Kurswechsel*, *2/2016*(2), 51–62.

Gegenhuber, T., & Dobusch, L. (2017). Making an impression through openness: How open strategy-making practices change in the evolution of new ventures. *Long Range Planning*, *50*(3), 337–354.

Gill, C., & Krieger, H. (1999). Direct and representative participation in Europe: Recent survey evidence. *International Journal of Human Resource Management*, *10*(4), 572–591.

Greifenstein, R., Jansen, P., & Kißler, L. (1989). Neue Verfahren der Arbeitnehmerbeteiligung und Wandel der Arbeitsbeziehungen: Eine empirische Untersuchung im deutsch-französischen Vergleich. *Polis*, *13*.

Krenn, M., Papouschek, U., Flecker, J., & Eichmann, H. (2006). Partizipation in entgrenzten Arbeitsfeldern: IT-Dienstleistungen und Mobile Pflege. *WSI Mitteilungen*. (2), 92–97.

Leimeister, J. M., Zogaj, S., & Blohm, I. (2015). Crowdwork - digitale Wertschöpfung in der Wolke. In C. Benner (Ed.), *Crowdwork - zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit* (pp. 9–41). Frankfurt am Main: Bund-Verlag.

Marchington, M., & Wilkinson, A. (2005). Direct participation and involvement. In S. Bach (Ed.), *Managing Human Resources: Personnel management in transition* (pp. 398–423). Oxford, Carlton: Blackwell publishing.

Marvit, M. Z. (2014). The Wages of Crowdwork. How Amazon created the most exploited workforce you've ever seen. *The Nation*. (February 24), 18–25.

Prassl, J., & Risak, M. (2016). Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowdwork. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, *37*(3), 619–651.

Risak, M. (2016). What's law got to do with it? (Arbeits-)Rechtliche Aspekte plattformbasierten Arbeitens. *Kurswechsel*. (2/2016), 32–41.

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. In J. Kim (Ed.), *CHI 2015 crossings: CHI 2015 ; proceedings of the 33rd Annual CHI Conference on Human Factors in Computing Systems ; April 18 - 23, 2015, Seoul, Republic of Korea* (pp. 1621–1630). New York, NY: ACM. https://doi.org/10.1145/2702123.2702508

Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism: Challenging the corporate sharing economy.*

Schörpf, P., Flecker, J., Schönauer, A., & Eichmann, H. (2017). Triangular love-hate: Management and control in creative crowdworking. *New Technology, Work and Employment*, *32*(1), 43–58.

Sisson, K. (2000). *Direct participation and the modernisation of work organisation.*