

Inhalt

Danksagung	5
1. Einleitung	11
1.1 Gesellschaftliche Relevanz und Erkenntnisinteresse	11
1.2 Fragestellung und Aufbau der Arbeit	14
2. Gesellschaftstheoretische Zeitdiagnosen	16
2.1 Flüchtige Moderne	16
2.2 Der flexible Mensch	21
2.3 Soziale Beschleunigung	24
2.4 Crowdsourcing und Crowdwork: Neue Phänomene in einer ambivalenten, flexiblen und beschleunigten Welt	27
3. Arbeit im Wandel	28
3.1 Die tayloristisch-fordistische Organisation von Arbeit	29
3.2 Die Krise des Fordismus	31
3.3 Der Formwandel von Arbeit und permanente Reorganisation	32
3.4 Entgrenzung von Arbeit	34
3.4.1 Entgrenzung von Organisation und Markt: Vermarktlichung	34
3.4.2 Entgrenzung von Arbeitskraft und Person: Indirekte Steuerung ...	36
3.4.3 Entgrenzung von Erwerbsarbeit und Lebenswelt: Flexibilisierung des Arbeitseinsatzes	38
3.5 Crowdsourcing und Crowdwork als Ausdruck von Arbeit im Wandel	40
4. Ansprüche an Arbeit von abhängig Beschäftigten	41
4.1 Nichtnormale Normalität?	42
4.1.1 Die Selbstauffassung als Leistungskraft und das Legitimationsmuster des Leistungsprinzips	43
4.1.2 Die Selbstauffassung als leiblich-seelischer Mensch und die Legitimationsmuster der Menschenrechte und der Selbstsorge	44
4.1.3 Die Selbstauffassung als Sozialwesen und die Legitimationsmuster der Selbstsorge und Vielfalt menschlicher Existenz	44

4.2	Basisprinzipien von Gerechtigkeit am Arbeitsplatz	46
4.2.1	Gleichheit	47
4.2.2	Leistung	47
4.2.3	Autonomie	48
4.3	Legitimationsprobleme in der Erwerbsarbeit	49
4.3.1	Gerechtigkeitsansprüche	51
4.3.2	Rationalitätsansprüche	54
5.	Crowdsourcing und Crowdwork als neuartige arbeitsweltliche Phänomene – Der Forschungsstand	55
5.1	Zur Begriffsklärung	55
5.2	Interpretationsrahmen des neuen Phänomens	57
5.3	Beschaffenheit und Motive der Crowd	58
5.3.1	Ergebnisse der internationalen Studien	58
5.3.2	Crowdsourcing und Crowdwork in Deutschland	62
6.	Das Untersuchungsdesign	64
6.1	Theoretische Basis und Fragestellung	65
6.2	Forschungsstrategie und Fallauswahl	69
6.3	Erhebungsmethode	71
6.3.1	Experteninterviews mit betrieblichen Akteuren der IBM	71
6.3.2	Experteninterviews mit interessenspolitischen und wissenschaftlichen Akteuren sowie Plattformbetreibern zu Crowdwork	72
6.3.3	Offene leitfadengestützte Interviews mit Crowdworkern	73
6.4	Das Sample	74
6.5	Auswertungsmethode: Qualitative Inhaltsanalyse und Grounded Theory	74
7.	Crowdsourcing als unternehmerische Reorganisations-Strategie: Das Fallbeispiel IBM	76
7.1	Die bisherigen Organisationsformen von Arbeit am Beispiel von IBM	78
7.1.1	Das multinationale Unternehmen der 1980er und 1990er Jahre ...	78
7.1.2	Das global integrierte Unternehmen der 2000er Jahre	80
7.1.3	Ab 2010: Die Crowdsourcing-Strategie „GenerationOpen“	85

7.1.4	Das Prinzip der Reorganisations-Strategie „GenerationOpen“	88
7.1.5	Begrenzungsmomente der Crowdsourcing-Strategie	91
7.2	Interpretation der Ergebnisse: Bisherige Organisationsformen von Arbeit – Entgrenzungs- und Begrenzungsmomente	101
7.2.1	Die Strategie des global integrierten Unternehmens	101
7.2.2	GenerationOpen	105
7.2.3	Begrenzungs-Prozesse	106
8.	Crowdwork als neue Form der Erwerbsarbeit	109
8.1	Die Plattform-Typen	109
8.1.1	Die Innovations-Plattform „Mindset“	109
8.1.2	Die Testing-Plattformen „Prüflinge“ und „TestMe“	112
8.1.3	Die Design-Plattform „FunPaint“	115
8.1.4	Die Microtask-Plattform „MicroTalents“	116
8.2	Motive der Partizipation an Crowdwork	118
8.2.1	Crowdwork als Haupteinnahmequelle	118
8.2.2	Crowdwork als Aufstockung zu staatlichen Sozialleistungen	119
8.2.3	Crowdwork als Zusatzverdienst	120
8.3	Ansprüche an Crowdwork	121
8.3.1	Leistungsgerechtigkeit	122
8.3.2	Autonomie	132
8.3.3	Mitbestimmung	145
8.3.4	Würde	158
8.4	Interpretation der Ergebnisse: Ansprüche im Wandel?	162
8.4.1	Leistungsgerechtigkeit	162
8.4.2	Autonomie	165
8.4.3	Mitbestimmung	167
8.4.4	Würde	170
9.	Zusammenfassung, Diskussion und Ausblick	172
9.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	172
9.1.1	Theoretischer und methodischer Hintergrund	172
9.1.2	Ergebnisse Fallstudie IBM	175
9.1.3	Ergebnisse Anspruchsanalyse	178
9.2	Diskussion	182

9.3	Ausblick	186
	Literaturverzeichnis	188

1. Einleitung

1.1 Gesellschaftliche Relevanz und Erkenntnisinteresse

Arbeit 4.0, Industrie 4.0 oder auch digitale Transformation lauten die Begriffe, welche aktuell in der gesellschaftlichen und wissenschaftlichen Diskussion in Bezug auf die Arbeitswelt diskutiert werden. Um auf dem Markt konkurrenzfähig zu bleiben, werden Unternehmen- bzw. Unternehmensbereiche ausgelagert, verschlankt oder innovative Produkte oder Geschäftsmodelle eingeführt. Neue Informations- und Kommunikationstechnologien bieten hierfür die Bedingung der Möglichkeit und beschleunigen sogar die jeweiligen Reorganisationsprozesse in einem nie da gewesenen Maße. Im industriellen Sektor wird dabei die Produktion digitalisiert. Grundlage hierfür sind digital vernetzte Systeme, welche die Zusammenarbeit von Mensch und Maschine optimieren, Arbeitsprozesse automatisieren und künftig eine selbstorganisierte Produktion möglich machen sollen. Im Bereich der administrativen und kaufmännischen Tätigkeiten übernehmen immer mehr intelligente Algorithmen die Tätigkeiten der Beschäftigten. Auch werden beständig mehr Dienstleistungen über Internet-Plattformen angeboten, seien es Unternehmen wie Ebay oder Amazon, welche sich auf den Verkauf spezialisiert haben, Unternehmen wie Airbnb, welche private Unterkünfte vermieten, oder Uber, welche Beförderungsdienste anbieten. All diese neuen Entwicklungen in der Arbeitswelt zeichnen sich insbesondere dadurch aus, dass sie sich zunehmend von dem Ort und der Person der Leistungserbringung entkoppeln. Kaum einschätzbar sind deshalb die Chancen, Risiken und Folgen dieses Wandels, insbesondere jene für die Arbeitnehmer¹, die Arbeitszeit, die Arbeitsverdichtung, die Entgrenzung von Arbeit und Leben, die sozialen Sicherungssysteme, den Datenschutz, den Schutz durch Gewerkschaften und den Arbeitsmarkt.

Diese neuen Phänomene und der damit verbundene öffentliche sowie wissenschaftliche Diskurs darüber verdeutlichen, dass sich die Arbeit im Zuge immer besserer und innovativer technologischer Informations- und Kommunikationstechnologien im Kontext der Globalisierung in einem historischen Wandel befindet.

Diese Forschungsarbeit widmet sich der Analyse eines der aktuellen und wichtigen Phänomene, welches im Zuge der Digitalisierung seine Kraft entfaltet: das Crowdsourcing bzw. das Crowdwork.

Der Begriff „Crowdsourcing“ geht auf den Wissenschaftler und Journalisten Jeff Howe zurück, welcher erstmals im Wired Magazine im Jahre 2006 dieses Phänomen beschrieb (Howe 2006). Aufsehen erlangte es durch die

1 Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in dieser Forschungsarbeit die männliche Form der Ansprache verwendet, wobei hiermit immer sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint sind.

Ankündigungen des US-amerikanischen IT- und Beratungsunternehmens IBM im Jahre 2012, das ankündigte, langfristig bis zu $\frac{3}{4}$ der Belegschaft weltweit zu entlassen und die bisherigen Tätigkeiten künftig über diese Form der Arbeit erbringen zu lassen (Spiegel 2012). Das Prinzip dieser neuen Form von Arbeit ist, dass bisher von unternehmensinternen Beschäftigten erbrachte Leistungen vom Unternehmen auf einer spezialisierten Internet-Plattform ausgeschrieben werden. Weltweit kann dann jeder der auf dieser Plattform registrierten Nutzer diese Aufgabe bearbeiten. Dabei steht die Community in einem globalen Konkurrenzverhältnis, denn meist wird nur diejenige Person entlohnt bzw. erhält die ausgeschriebene Prämie, welche das beste Ergebnis einreicht und/oder die Schnellste war. Der Plattformbetreiber wird für die Organisation des Wettbewerbs seitens des in Auftrag gebenden Unternehmens ebenfalls vergütet.

Eine einschlägige Definition von Crowdsourcing liefert der Sozialwissenschaftler Christian Papsdorf. Darunter versteht er:

„[...] die Strategie des Auslagerns einer üblicherweise von Erwerbstätigen entgeltlich erbrachten Leistung durch eine Organisation oder Privatperson mittels eines offenen Aufrufes an eine Masse von unbekanntem Akteuren, bei dem der Crowdsourcer und/oder die Crowdsources frei verwertbare und direkte wirtschaftliche Vorteile erlangen.“ (Papsdorf 2009: 69)

Im Gegensatz zum Outsourcing, bei welchem bisher intern erbrachte Leistungen nach außen verlagert werden, werden diese beim Crowdsourcing zwar auch ausgelagert, jedoch an eine Masse von unbekanntem Akteuren, mittels eines offenen Aufrufes auf einer Internetplattform ausgeschrieben. Dabei erlangt der Auftraggeber wirtschaftliche Vorteile, der Crowdworker nicht unbedingt.

Die Voraussetzung für Crowdsourcing sind bessere Informations- und Kommunikationstechnologien, vor allem aber das Internet. So kann prinzipiell jeder Mensch, von jedem Ort der Welt aus und unabhängig von der Zeit, dieser Tätigkeit nachgehen, sobald er ein Endgerät mit Internetanbindung besitzt.

Prominente Crowdsourcing-Wettbewerbe sind unter anderem das Kartographieren des hochauflösenden Fotomaterials des Mars – durchgeführt von der NASA –, das Kreieren neuer Geschmackssorten für Unternehmen wie Haribo, Ritter Sport oder Rügenwalder Mühle, sowie die unternehmenseigene Open-Innovation-Plattform der Firma Bosch, welche über jene gemeinsam mit den Kunden die Produkte und Services verbessern möchte. Auch der Konzern McDonald's appelliert in seinen Projektwochen an seine Kunden einen eigenen Burger zu kreieren. Die beste Idee wird für einige Wochen in das Sortiment aufgenommen.

Dienstleistungs-Tätigkeiten, welche über Crowdsourcing-Plattformen ausgeschrieben werden, sind unter anderem das Testen von Anwendungen und Apps, das Erstellen von Grafiken und Designs, die Ideengenerierung für neue Produkte oder das Transkribieren oder Übersetzen von Texten.

Die Vorteile für die Unternehmen stellen kostengünstige Ergebnisse dar sowie die Möglichkeit, auf einen weltweiten Wissens-Pool der einzelnen Personen zugreifen zu können. Die Auftragnehmer, Crowdworker, profitieren hingegen davon, zeit- und ortsflexibel Tätigkeiten nachzugehen, ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten zu erweitern und im besten Fall etwas zu verdienen.

Neben diesen Vorteilen wird im öffentlichen und wissenschaftlichen Diskurs ebenfalls auf die Risiken und mögliche Folgen dieser neuen Form von Arbeit verwiesen. Crowdworker hätten im Gegensatz zu regulären Beschäftigten keinerlei arbeitsrechtlichen Schutz wie Lohnfortzahlungen im Krankheitsfall oder an Feiertagen, würden aufgrund der geringen Prämien nahezu ausgebeutet werden, eingereichte Ergebnisse würden ohne Begründung abgelehnt werden, sie würden unbezahlte Arbeit leisten, da sie keine Garantie hätten, dass ihre Leistung am Ende auch entlohnt wird, hätten keine Mitbestimmungsrechte und müssten ihre Altersvorsorge selbst organisieren (u. a. Benner 2014, Hofmann 2013, Dierks 2017, Schmidt 2017).

Trotz der hier beschriebenen Chancen und Risiken von Crowdsourcing und Crowdwork und der Evidenz seit dem Jahr 2006 ist die Anzahl empirischer Studien, auch auf der internationalen Ebene, eher dünn und erfordert nähere Betrachtung.

Die Einschätzungen von Crowdsourcing und Crowdwork werden in den aktuellen Debatten zumeist ohne entsprechende empirische Befunde diskutiert. Auch das prominente Beispiel des Unternehmens IBM, welches Crowdsourcing erstmals als Reorganisations- Strategie einführte und welches als das Zukunftsmodell von Arbeit diskutiert wurde, ist bislang nicht näher untersucht worden.

Dabei steigt die Anzahl an internetbasierten Plattformen, welche sich Crowdsourcing zum Geschäftsmodell gemacht haben, sowie jene der Personen, welche Crowdwork-Tätigkeiten nachgehen, beständig (Ross et al. 2010, Leimeister et al. 2016).

Das Ziel dieser Forschungsarbeit im Allgemeinen ist eine umfassende Untersuchung dieser neuen Organisationsform von Arbeit. Das Forschungsinteresse gilt dabei einerseits der organisationalen Ebene und somit dem Crowdsourcing als unternehmerische Reorganisations-Strategie, andererseits der subjektiven Ebene der in der Crowd arbeitenden Personen – dem Crowdwork. Dieser beiden Ebenen entsprechend gliedert sich die Forschungsarbeit in zwei thematische Schwerpunkte, aus denen sich das Erkenntnisinteresse im Speziellen ergibt.

1.2 Fragestellung und Aufbau der Arbeit

Der erste Teil der Forschungsarbeit untersucht auf der organisationalen Ebene die Crowdsourcing-Strategie „GenerationOpen“, welche im Jahre 2012 in einem deutschen Tochterunternehmen des IT- und Beratungsunternehmens IBM eingeführt worden ist. Diese Reorganisations-Strategie basiert darauf, dass bisher in dieser Unternehmenseinheit zu erledigende Tätigkeiten mittels von Ausschreibungen auf einer entsprechenden Plattform von externen Personen erstellt werden. Der Projektleiter, welcher die Vorgabe hat einen bestimmten Anteil des Projektbudgets hierfür einzusetzen, entscheidet dann, welches der eingereichten Ergebnisse das beste ist.

Die Analyse der bisherigen Organisationsformen von Arbeit bei IBM seit den 1980er Jahren soll dabei der Frage nachgehen, *ob und wenn ja, in welchem Maße die entsprechenden Reorganisations-Strategien Entgrenzungsprozesse zur Folge haben*. Des Weiteren wird die Crowdsourcing-Strategie „GenerationOpen“ vom Prozess der Einführung bis hin zu ihrer endgültigen Umsetzung genauer in Betracht genommen. Hierbei gilt das besondere Augenmerk auf die Frage, *welche Wirkungen „Generation Open“ auf die bisherige Organisationsform von Arbeit hat und ob bisherige Entgrenzungsprozesse im Unternehmen gar verschärft werden oder auf Begrenzungs Momente stoßen*.

Der zweite Schwerpunkt der Arbeit untersucht die Subjektebene des Crowdsourcings – das Crowdwork. Den Forschungsgegenstand stellt hier nicht mehr das Unternehmen IBM dar, sondern die subjektive Erfahrungswelt von Personen – den Crowdworkern –, welche auf spezialisierten und internetbasierten Plattformen Crowdsourcing-Tätigkeiten nachgehen. Hierbei handelt es sich um jene, welche im deutschsprachigen Raum neue Ideen für Produkt- oder Geschäftsideen für Unternehmen kreieren, Apps und Anwendungen testen, Logos und Designs kreieren oder auch Übersetzungsarbeiten und Werbetexte erstellen. Die Bedingungen und Strukturen ihrer Arbeit variieren dabei je nach Art der Tätigkeit und der jeweiligen Plattform. In Bezug auf diese Personen-Gruppe entsteht dabei die Frage, welche konkreten subjektiven Erfahrungen erleben sie, wenn sie Crowdwork-Tätigkeiten nachgehen? Warum beteiligen diese sich an dieser Organisationsform von Arbeit? Welche subjektiven (Gerechtigkeits-) Ansprüche an diese Art der Arbeit stellen sie und werden diese Ansprüche auch erfüllt und realisiert? Oder auch: Entspricht Crowdwork den bisherigen subjektiven Ansprüchen an Arbeit und wenn ja wo? Wo stößt es auf Widerspruch und Kritik?

Die Basis der Analyse dieser Forschungsfragen stellt eine qualitative Untersuchung dar, welche primär über leitfadengestützte Interviews der relevanten Akteure realisiert worden ist.

In *Kapitel 2* folgt zunächst eine historische Einordnung des hier untersuchten Phänomens. Hierbei wird dargelegt, in welcher gesellschaftlichen

Epoche wir leben, in der Crowdsourcing und Crowdworking ihren Basisprinzipien folgen und somit überhaupt möglich werden.

Kapitel 3 legt dar, wie sich diese Prinzipien in Prozesse auf der Ebene des Unternehmens und des arbeitenden Subjekts niederschlagen. Aus einer arbeitssoziologischen Perspektive wird der Wandel von Arbeit seit dem Fordismus und Taylorismus bis heute rekapituliert – ein Wandel, welcher zunehmend Entgrenzungsprozessen unterliegt.

Liefere *Kapitel 2* und *Kapitel 3* eine gesellschaftliche und arbeitssoziologische diagnostische Einschätzung und Kontextualisierung des neuen Phänomens, so werden in *Kapitel 4* drei einschlägige Studien dargelegt, welche Gerechtigkeitsansprüche von abhängigen Beschäftigten analysieren und als Interpretations-Grundlage der empirischen Befunde zu subjektiven Ansprüchen an Crowdwork dienen.

In *Kapitel 5* folgt die Darlegung des aktuellen Forschungsstandes zu Crowdsourcing und Crowdwork. Dieser bezieht sowohl die Begriffsklärung, bisherige Interpretationsrahmen sowie internationale und deutschsprachige Befunde zur Beschaffenheit und Motiven der Crowd mit ein.

Das Untersuchungsdesign dieser Forschungsarbeit wird in *Kapitel 6* dargelegt. Hierbei wird zunächst auf die forschungsleitenden Thesen, welche auf der Grundlage der zuvor dargelegten Theorien basieren, näher eingegangen. Diese fokussieren zunächst auf die Crowdsourcing-Strategie des Unternehmens IBM und der damit verbundenen Entgrenzungsprozesse. Des Weiteren wird das Augenmerk auf die Crowdworker selbst und die Frage, welche Ansprüche sie auf diese Form der Arbeit stellen, gelegt. Eine entsprechende Strategie zur Beantwortung der Forschungsfragen, samt den jeweiligen qualitativ angelegten Erhebungs- und Auswertungsmethoden werden in diesem Kapitel ebenfalls ausführlich beleuchtet.

Die *Kapitel 7* und *8* bilden das Kernstück dieser Arbeit. In *Kapitel 7* geht es um das Fallbeispiel IBM. Hierzu werden zunächst die bisherigen Organisationsformen von Arbeit dieses Unternehmens beschrieben. In einem nächsten Schritt wird die letztere Reorganisations-Strategie, „GenerationOpen“, auf ihre Auswirkungen auf die bisherigen Formen von Arbeit hin untersucht und aufgezeigt, welche Entgrenzungs- und Begrenzungsmomente dieser innewohnen. Das *Kapitel 8* widmet sich der subjektiven Ebene dieses Phänomens – dem Crowdwork. Hierzu werden in einem ersten Schritt Typen von Plattformen beschrieben, auf denen die befragten Personen tätig sind, sowie die Motive dargelegt, warum sie diesen Tätigkeiten nachgehen. In einem nächsten Schritt werden die zentralen Ansprüche an Crowdwork analysiert.

Im letzten Kapitel werden die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit hinsichtlich der Fragestellungen und Zielsetzungen resümiert und in einem Ausblick diskutiert.