

Arbeiten in der Wolke

publik 6/2016, 59

GUTE ARBEIT – ver.di-Projekt und Umfrage: Wie Crowdwork die Arbeitswelt verändert

Von Marion Lühring



GUTE ARBEIT Die ver.di Initiative

Clickworker miteinander und mit ihren Erwartungen an ver.di ins Gespräch zu bringen, sei allerdings schwierig, da die Menschen sehr verschieden seien – von der Designerin bis hin zum Fahrradkurier.

Wenig Lohn

Die Analyse einer aktuellen Umfrage im Auftrag der gewerkschaftsnahen Hans-Böckler-Stiftung, an der auch ver.di beteiligt war, legt die Vermutung nahe, dass die reine Klickarbeit überwiegend nicht zur Selbstständigkeit taugt. Die Verdienste der sogenannten Clickworker sind in der Regel gering. Sie genießen weder Kündigungsschutz noch Anspruch auf bezahlten Urlaub. Rentenvorsorge und Krankenversicherung sind Privatsache. Die meisten Clickworker verdienen unter 500 Euro pro Monat vor Steuern. Vermutlich ist dies einer der Gründe, weshalb viele die Arbeit im Netz nur neben dem Hauptberuf betreiben. Die Mehrheit, 70 Prozent, arbeitet 14 Stunden pro Woche im Netz. Wer dennoch dort hauptberuflich unterwegs ist, hat im Schnitt lediglich 1.500 Euro im Monat, unversteuert. Trotzdem fühlen sich die meisten Crowdworker/innen laut Befragung „nicht ausgebeutet“ und bewerten lediglich Zeitdruck und Arbeitspensum als negativ.

Schon seit Jahren vertritt die Gewerkschaft die Interessen von Solo-Selbstständigen (Selbstständige ohne Angestellte), von Designern bis hin zu Handwerkern, Kurierern, Redakteuren und Pflegekräften. Auch deren Arbeit verändert sich durch Cloud und Crowd. Manche Selbstständige nutzen die Gelegenheit und verdienen mit Hilfe der Verlage über die Internetplattformen noch etwas dazu, andere finden ihre Auftraggeber immer öfter im Netz, weiß Veronika Mirschel, ver.di Bereichsleiterin für Selbstständige.

„Uns interessiert: Welchen Status haben die Crowd- bzw. Clickworker? Wer ist selbstständig, wer möglicherweise schein-selbstständig? Wie können wir sie unterstützen? Aber auch die Frage: Wo sitzen die Auftraggeber? Beteiligen sie sich am Sozialsystem und leisten sie ihren Beitrag?“, sagt Mirschel. Das herauszufinden und die Crowd- und

den auch auf die Beschäftigten, die feste Arbeitsplätze haben, aber mit Hilfe von Crowdwork etwas dazu verdienen. Zudem will ver.di herausfinden, wie sich die Arbeit in den Unternehmen durch die neuen technischen Möglichkeiten verändert. „Wir möchten wissen, welche Erfahrungen Betriebsräte und Beschäftigte machen und was sie von uns erwarten, damit wir ihre Arbeit gut gestalten können“, erläutert Sarah Bormann, wissenschaftliche Mitarbeiterin im ver.di-Projekt „Cloud und Crowd“. Die Ziele. Verlässliche Zahlen lägen zwar noch nicht vor, doch selbst wenn es nur vier Prozent Crowdworker gibt, könnte das einen großen Einfluss auf die festen Arbeitsplätze in den Unternehmen haben, beispielsweise wenn sie durch die neue Konkurrenz im Netz unter Druck geraten.

Mitbestimmung

Das auf drei Jahre angelegte Projekt „Cloud und Crowd“ hat sich auch vorgenommen, Handlungsempfehlungen für Betriebsräte zu entwickeln, sowohl für den Fall, dass Crowdwork im Unternehmen eingeführt wird, als auch, dass sie schon gemacht wird. 2018 soll dazu gemeinsam mit der IG Metall eine Betriebsrätekonferenz veranstaltet werden. „Es stellt sich auch die Frage, inwieweit Mitbestimmungsrechte künftig angepasst werden müssen“, betont Bormann.

Call-Center

In Call- und Service-Centern wird sich die Arbeit durch Automatisierungsprozesse, Internettelefonie, Social Media und die neuen Möglichkeiten des Selbstservices deutlich verändern. Das Umstellen aller Telekom-Net-

ze auf All-IP (Internetprotokolle) bis 2018 eröffnet neue technische Möglichkeiten. Statt wie bisher eine klassische Telekommunikationsanlage im Unternehmen zu betreiben, kann Telefonieren als Serviceleistung aus einer Cloud im Internet organisiert werden. Das puscht neue Dienstleistungen, verändert den bisherigen Service, vereinfacht Prozesse, überträgt aber auch Arbeiten auf den Kunden und spart dadurch Arbeitsplätze. „Besonders bei der Telekom verändert sich die Arbeit sehr stark“, weiß Bormann. „Früher musste der Kunde anrufen, jetzt kann er vieles mit Hilfe der mobilen Apps selbst tun, wie Daten anpassen, ändern oder kündigen.“ Experten aus der Crowd können in virtuellen Call-Centern in Spitzenzeiten Anfragen bearbeiten. Call-Center-Mitarbeiter/innen haben die Chance, von zu Hause zu arbeiten. „Doch auch die Kundenschnittstelle bleibt wichtig“, sagt Bormann. „Wenn Roboter zu viel im Netz übernehmen, bleibt der Mensch außen vor: Nicht nur Arbeitsplätze gehen dann verloren, auch die Nähe zum Kunden.“



Drei individuelle Umfragen zu Crowdwork: für ver.di Mitglieder, Betriebsräte, Gewerkschaftssekretär/innen: <https://crowdwork.verdi-umfrage.de>

Mehr erfahren: Projekt „Cloud und Crowd“: <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/ueber-uns/forschungsprojekte/cloud-und-crowd>
ver.di-Beratungs-Plattform für Crowdworker: www.ich-bin-mehr-wert.de/support/cloudworking

Frei, aber ...

„Selbstbestimmt und frei arbeiten, was man will, wann man will und wo man will, das motiviert viele Crowdworker zur Arbeit im Netz“, sagt Karl-Heinz Brandl, ver.di-Bereichsleiter für Innovation und Gute Arbeit. Doch die Crowdworker/innen konkurrieren auch im Netz. Das drückt Löhne und Bedingungen. Die Vermittlungsagentur Freelan-