



c**l**oud und crowd



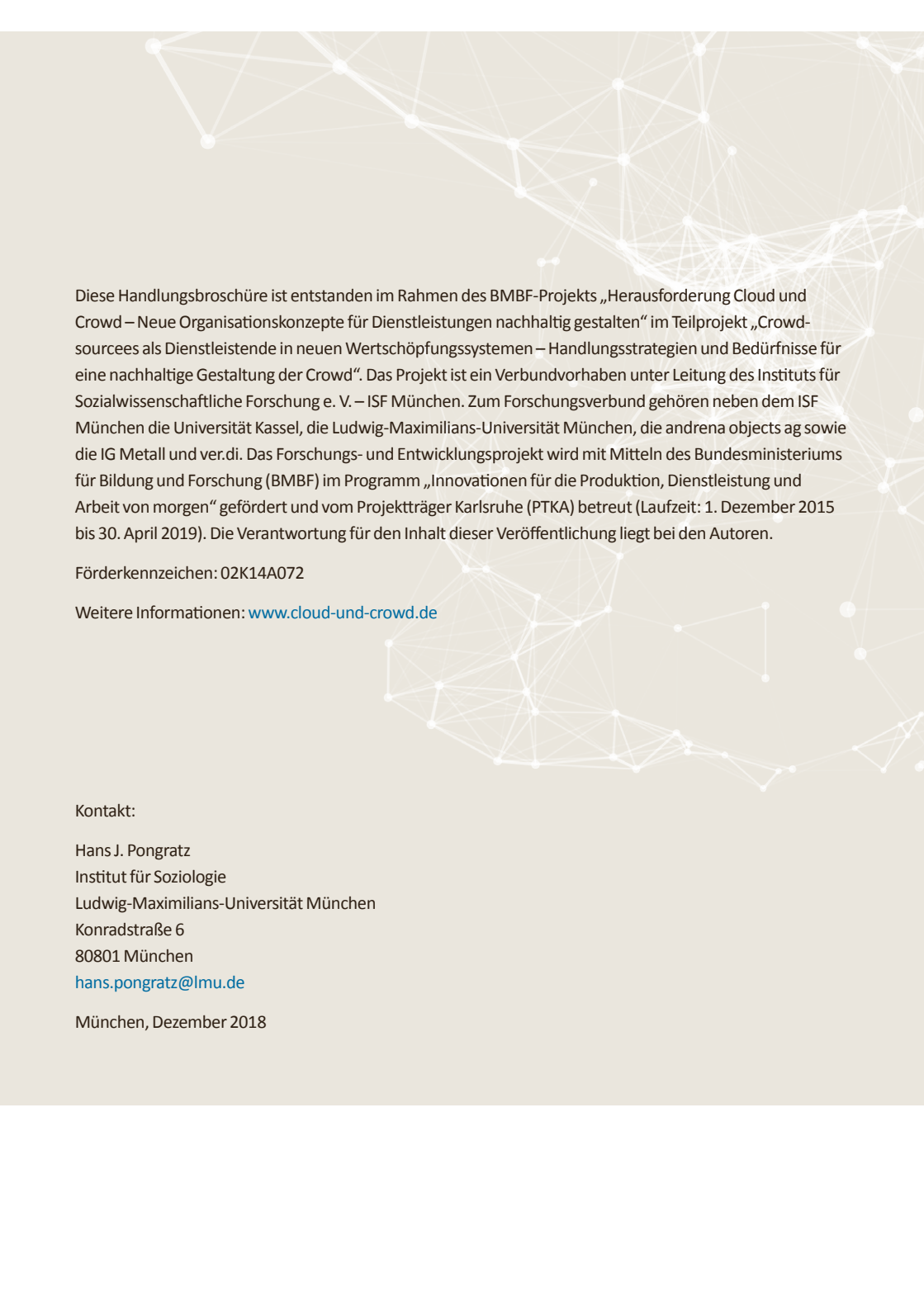
Online-Arbeit auf Internet-Plattformen

Orientierungshilfe zum Nebenverdienst

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Diese Handlungsbroschüre ist entstanden im Rahmen des BMBF-Projekts „Herausforderung Cloud und Crowd – Neue Organisationskonzepte für Dienstleistungen nachhaltig gestalten“ im Teilprojekt „Crowd-sources als Dienstleistende in neuen Wertschöpfungssystemen – Handlungsstrategien und Bedürfnisse für eine nachhaltige Gestaltung der Crowd“. Das Projekt ist ein Verbundvorhaben unter Leitung des Instituts für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V. – ISF München. Zum Forschungsverbund gehören neben dem ISF München die Universität Kassel, die Ludwig-Maximilians-Universität München, die andrena objects ag sowie die IG Metall und ver.di. Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt 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 (Laufzeit: 1. Dezember 2015 bis 30. April 2019). Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Förderkennzeichen: 02K14A072

Weitere Informationen: www.cloud-und-crowd.de

Kontakt:

Hans J. Pongratz
Institut für Soziologie
Ludwig-Maximilians-Universität München
Konradstraße 6
80801 München
hans.pongratz@lmu.de

München, Dezember 2018



cloud und crowd

Online-Arbeit auf Internet-Plattformen

Orientierungshilfe zum Nebenverdienst

Erstellt von Hans J. Pongratz und Robin Schenkewitz
(Ludwig-Maximilians-Universität München)

im Rahmen des Verbundprojekts „Herausforderung Cloud und Crowd“

Inhaltsverzeichnis

Zum Einstieg

Was leistet diese Orientierungshilfe?	6
Welche Perspektive haben wir im Forschungsprojekt eingenommen?	7
Welche Schwerpunkte werden im Folgenden gesetzt?	8

TEIL I Erste Orientierung im Feld der Online-Arbeit

Was zeichnet Online-Arbeit („Crowdworking“) aus?	10
Für wen ist Online-Arbeit interessant?	11
Wie informiere ich mich über die Arbeitsbedingungen auf Plattformen?	12
Was sind im Allgemeinen die Vor- und Nachteile von Online-Arbeit?	13

TEIL II Was ist beim Arbeiten über Freelancer-Plattformen konkret zu beachten?

Wie verschaffe ich mir eine gute Ausgangsposition (Online-Reputation)?	15
Wann lohnt sich ein Auftrag für mich?	16
Wie gestalte ich die Kommunikation mit der Auftraggeberseite?	17
Wie organisiere ich meine Online-Tätigkeit?	18
Welche Leistungen kann ich von der Plattform erwarten?	19

TEIL III Was sind die besonderen Herausforderungen der Online-Arbeit?

Was muss ich über die Anforderungen selbstständigen Arbeitens wissen?	21
Wo liegen spezifische Konfliktpotenziale bei Online-Arbeit?	22
Auf welche typischen Probleme sollte ich mich einstellen?	23
Wo erhalte ich weitere Informationen?	24

Anhang

Liste von Plattformen (Auswahl)	25
Wissenschaftliche Veröffentlichungen	26

Was leistet diese Orientierungshilfe?

Die vorliegende Orientierungshilfe richtet sich an Personen, die nach Aufträgen auf Internet-Plattformen suchen, welche wie upwork.com oder twago.de ortsunabhängige Möglichkeiten zum Nebenverdienst anbieten (siehe die Liste von Plattformen im Anhang, S. 25). Haben Sie schon Erfahrungen damit gemacht und wollen ihre eigenen Eindrücke und Bewertungen überprüfen? Oder haben Sie bisher nur davon gehört und möchten gerne genauer wissen, ob eine solche Art von Arbeit für Sie infrage kommt? Die folgenden Seiten sollen Ihnen dabei helfen, zu einem eigenständigen Urteil zu kommen.

Orientierung geben kann die Broschüre durch Beschreibungen, Einschätzungen und Tipps:

- **Beschreibungen** der typischen Bedingungen, wie sie vor allem auf den Plattformen für komplexere Aufträge bestehen – teils hervorgehoben in einer Infobox
- **Einschätzungen** von Vor- und Nachteilen, Chancen und Risiken, die im Prozess der Abwicklung solcher Aufträge auftreten können – auch erkennbar am Hinweis: Achtung!
- **Tipps** zur Bewältigung solcher Schwierigkeiten und zur Verbesserung der Aussichten auf einen zufriedenstellenden Nebenverdienst

Notwendig erscheint uns eine solche Orientierungshilfe, weil das Arbeiten über Internet-Plattformen noch ein recht neues Phänomen ist; es weist viele Varianten und laufende Veränderungen auf und ist deshalb noch schwer zu überschauen. Da die Plattformen online leicht zugänglich sind, stellt sich schnell die grundsätzliche Entscheidung, ob man diese Form der Arbeit ausprobieren und sich längerfristig darauf einlassen soll und will.

Die Broschüre stützt sich auf die Ergebnisse des Forschungsprojekts „Crowdsources als Dienstleistende in neuen Wertschöpfungssystemen“, das wir von Ende 2015 bis Anfang 2019 an der Ludwig-Maximilians-Universität durchführen (<http://cloud-und-crowd.de/projekt#03>). Wir haben in diesem Projekt viele Online-Arbeitende mittels Telefoninterviews, E-Mail-Interviews und Online-Fragebogen befragt. Zusätzlich haben wir die Webseiten zahlreicher Plattformen analysiert und den Erfahrungsaustausch auf global zugänglichen Internet-Foren ausgewertet (siehe dazu im Einzelnen die im Anhang genannten Veröffentlichungen des Projekts).

Beschreibungen, Einschätzungen und Tipps beruhen sowohl auf den dabei erfassten Praxiserfahrungen der Online-Arbeitenden und deren konkreten Ratschlägen als auch auf allgemeineren Schlussfolgerungen aus unseren wissenschaftlichen Analysen. Wir verwenden immer wieder auch englische Begriffe, weil sie in vielen Diskussionen zu diesem globalen Phänomen von Online-Arbeit und Internet-Ökonomie dominieren.

- ▼ **Achtung:** Orientierungen liefern Anhaltspunkte, aber keine Gewissheiten. Die Beschreibungen und Einschätzungen gelten nicht für jede Plattform und für jede Art von Auftrag in gleichem Maße; Erfahrungsberichte und praktische Tipps sind oft subjektiv gefärbt. Auch haben wir als Forschende noch nicht selbst auf derartigen Plattformen gearbeitet, sondern sie ‚nur‘ analysiert. Hinweise auf Informati-
onsangebote aus anderen Quellen finden sich auf S. 24.

Welche Perspektive haben wir im Forschungsprojekt eingenommen?

Die Befragungen im Forschungsprojekt haben sich auf die Perspektive der Online-Arbeitenden konzentriert. Deren Erfahrungen stehen in direktem Zusammenhang mit den beiden anderen Hauptbeteiligten: den Plattformen und deren Kundschaft auf der Auftraggeberseite. Grundlage der Analyse ist deshalb diese typische triadische Struktur:



Online-Arbeitende und ihr Leistungsangebot

Auch wenn es sich formal um selbstständige Arbeit handelt, sind die beruflichen Erfahrungen und fachlichen Voraussetzungen der Online-Arbeitenden höchst verschieden. In Deutschland finden sich unter ihnen in etwa gleichem Maße Angestellte, Selbstständige und Nicht-Erwerbstätige (wie Studierende oder Rentenbeziehende). Entsprechend unterschiedlich sind die Motive für Online-Arbeit – und die Bereitschaft, auch schlecht bezahlte Aufträge anzunehmen.

Auftraggebende als Kundschaft der Plattformen

Inhalt, Qualität und Preis der Leistung müssen zwischen Auftraggeber- und Auftragnehmerseite ausgehandelt werden. Dabei sind auch unter den Auftraggebenden sehr unterschiedliche Interessenlagen anzutreffen. Viele von ihnen unterschätzen die Anforderungen einer Auftragsvergabe, beispielsweise der klaren Formulierung von Aufgaben und Zwischenzielen, weil sie selbst noch wenig Erfahrung damit haben. Manche erhoffen sich in erster Linie günstige Angebote und eine einfache und schnelle Auftragsabwicklung.

Plattformen als Intermediäre

Auch wenn sie sich selbst meist als neutrale Marktplätze darstellen, sind die Plattformen keine unparteiischen Instanzen. Sie wollen mit Vermittlungsleistungen Gewinn machen und die Auftraggebenden liefern den dafür nötigen Umsatz. Auf vielfältige Weise wird deshalb die Auftraggeberseite als Kundschaft bevorzugt, etwa indem sie mehr Informationen oder besseren Schutz ihrer Rechte erhalten als die Online-Arbeitenden. Indem sie die Geschäftsbedingungen bestimmen, legen die Plattformen die Regeln für den Austausch von Leistungen fest.

Fazit

Die Konkurrenz unter den Online-Arbeitenden, der Preisdruck der Auftraggeberseite und die Geschäftsbedingungen der Plattformen führen dazu, dass sich global – zumindest im Vergleich zum deutschen Lohnniveau – nur wenige gut bezahlte Aufträge finden lassen. Eine Vollerwerbstätigkeit durch Online-Arbeit ist unter diesen Bedingungen nur in Ausnahmefällen zu realisieren. Und wir sprechen hier deshalb primär über Möglichkeiten zum Nebenverdienst.

Welche Schwerpunkte werden im Folgenden gesetzt?

Die folgenden Hinweise und Vorschläge beruhen auf Erfahrungen von Online-Arbeitenden auf Plattformen, auf denen sie **direkten Kontakt mit den Auftraggebenden** aufnehmen und individuelle Absprachen treffen können. Der Schwerpunkt dieser Broschüre liegt deshalb auf den Gestaltungsmöglichkeiten und Handlungsschwierigkeiten von Auftragsbeziehungen, die zwar online und auf Distanz abgewickelt werden, aber direkte Kommunikation zulassen und erfordern.

Aus Sicht der Online-Arbeitenden ist der Kontakt mit der Auftraggeberseite meist von Vorteil, da er Handlungsspielräume eröffnet und die Chancen auf umfangreichere und besser bezahlte Aufträge erhöht. Im persönlichen Austausch können der Inhalt des Auftrags geklärt, die Bezahlung verhandelt und Zwischenergebnisse abgesprochen werden. Unter solchen Bedingungen weist die Arbeit auf der Plattform große Ähnlichkeit mit den Anforderungen ‚normaler‘ Selbstständigkeit auf (siehe auch die Hinweise auf S. 21). Das heißt insbesondere: Der Erfolg der Arbeit hängt bei direktem Kundenkontakt auch davon ab, wie die Beziehungen zur Auftraggeberseite gepflegt und entwickelt werden.

Möglich ist das vor allem auf **Freelancer-Plattformen** mit breitem Angebotsspektrum (zur Unterscheidung der verschiedenen Plattfortmtypen siehe S. 10). Besonders ergiebig ist der Erfahrungsaustausch unter Online-Arbeitenden zur weltweit größten Plattform dieser Art, Upwork, unter anderem im Community-Forum der Plattform selbst. Wir beziehen uns deshalb immer wieder exemplarisch auf Erfahrungen mit Upwork.

Auf **spezialisierten Plattformen**, zum Beispiel für Übersetzungen, Design oder Ideenentwicklung, wird diese Art der Auftragsbeziehung für den Fall angeboten, dass Auftraggebende ausdrücklich den unmittelbaren Austausch mit Online-Arbeitenden wünschen (siehe auch die Liste der Plattformen im Anhang, S. 25).



Achtung: Manche Plattformen, wie zum Beispiel Upwork, verlangen, dass die Kommunikation zwischen Auftraggebenden und Online-Arbeitenden ausschließlich über die bereitgestellten Kommunikationswege abgewickelt wird. Das hat zur Folge, dass diese Plattformen den gesamten persönlichen Austausch einsehen und kontrollieren können! Beispielsweise sind sie in der Lage zu prüfen, ob eine der beiden Seiten eine Abwicklung des Auftrags außerhalb der Plattform plant und damit gegen die Geschäftsbedingungen verstößt.

Diese Schwerpunktsetzung bedeutet zugleich: Die Arbeitsbedingungen auf **Mikrotask-Plattformen**, wie zum Beispiel Clickworker oder Amazon Mechanical Turk, werden im Folgenden nicht berücksichtigt, weil sie keine direkten Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten anbieten. Oft erfahren Online-Arbeitende dort nicht einmal, für welches Unternehmen sie ihre Arbeit ausführen. Die Auftragsbedingungen sind in der Regel einseitig festgelegt und nicht verhandelbar; als Ansprechpartner steht nur die Plattform zur Verfügung. Die Spielräume der Online-Arbeitenden beschränken sich hier weitgehend auf die Auswahl von Aufträgen, und die meisten der auf den folgenden Seiten aufgeführten Hinweise sind deshalb nicht anwendbar.



TEIL 1

Erste Orientierung im Feld der Online-Arbeit

Was zeichnet Online-Arbeit („Crowdworking“) aus?

Online-Arbeit ist ein typisches Phänomen der Internet-Ökonomie und breitet sich seit gut zehn Jahren weltweit aus. In Deutschland wird diese Entwicklung vor allem unter dem Stichwort „Crowdworking“ diskutiert, international werden auch Begriffe wie „on-demand work“, „gig economy“ oder „online outsourcing“ verwendet. Unter Online-Arbeit verstehen wir bezahlte, in formaler Selbstständigkeit erbrachte, ortsunabhängige Dienstleistungen mit digitalem Ergebnis, die von einer Internet-Plattform vermittelt und in ihrem gesamten Ablauf – von der Aufgabenstellung bis zu Ergebnistransfer und Feedback – online abgewickelt werden.

Aufgrund der Ähnlichkeit von Online-Arbeit mit anderen internetbasierten Tätigkeiten sind die Modalitäten einer Plattform genau zu überprüfen, um Verwechslungen zu vermeiden

- mit Dienstleistungen, die zwar ebenfalls digital vermittelt, aber als *Offline-Arbeit* lokal bei der Kundschaft vor Ort erbracht werden, zum Beispiel von Handwerkern und Handwerkerinnen oder von Reinigungskräften,
- mit Auftragsarbeiten, die über Plattformen wie zum Beispiel *Projektbörsen* für Freelancer vermittelt, aber nicht über sie abgewickelt werden,
- mit *unentgeltlich geleisteten Beiträgen* zu Innovationsprojekten, etwa in der Produktentwicklung oder im Rahmen von Open-Source-Initiativen in der Softwareentwicklung, sowie
- mit *anderen Formen des Crowdsourcing*, mit denen nicht Arbeitsleistungen, sondern Meinungen (Crowd-voting), finanzielle Ressourcen (Crowdfunding) oder Kontakte (Crowdmarketing) eingebracht werden.



INFO

Online-Arbeit erfolgt bezahlt, vollständig digitalisiert und unter Kontrolle einer Internet-Plattform. Aufträge können völlig ortsunabhängig ausgeführt werden, weil Auftraggeber- und Auftragnehmerseite über das Internet miteinander in Verbindung stehen.

Es lassen sich drei charakteristische Typen von Online-Arbeit unterscheiden (siehe auch die Liste der Plattformen im Anhang, S. 25):

- Mikrotask-Plattformen bieten Kleinaufträge an, die in kürzester Zeit zu erledigen sind und oft nur mit Cent-Beträgen entgolten werden (z. B. Clickworker, Amazon Mechanical Turk)
- Spezialisierte Plattformen konzentrieren sich auf ein bestimmtes Aufgabenfeld wie Design (z. B. 99designs), Texterstellung (z. B. Textbroker), Übersetzung (z. B. Iengoo), Software-Tests (z. B. testbirds) oder Ideenentwicklung (z. B. Jovoto)
- Freelancer-Plattformen bieten das gesamte Spektrum von Spezialisierungen an und ermöglichen damit vielfältige Betätigungen (z. B. Upwork, Freelancer, twago)

Die Bedingungen für Online-Arbeit sind je nach Aufgabenfeld und Plattfortmtypus sehr unterschiedlich.



TIPP

Sehen Sie sich verschiedene Plattformen an und vergleichen Sie deren Leistungen und Bedingungen miteinander.

Für wen ist Online-Arbeit interessant?

Grundsätzlich kann sich jede geschäftsfähige Person auf Plattformen anmelden und um Aufträge bewerben – unabhängig von Vorbildung, Qualifikation oder Berufserfahrung. Geboten werden Gelegenheiten zur Arbeit auf vertrauten Gebieten ebenso wie in neuen Aufgabenfeldern. Interessant sind Aufträge über das Internet oft auch für Menschen, die bei anderweitigen Tätigkeiten Benachteiligungen aufgrund besonderer persönlicher Umstände erfahren.

Wer mit dem Internet vertraut ist und über ein Endgerät wie Laptop oder Computer mit stabilem Online-Zugang verfügt, kann unmittelbar mit der Suche nach Aufträgen starten.



INFO

Weltweit wird der bei weitem größte Teil der Aufträge in englischer Sprache abgewickelt. Die Auftraggebenden kommen meist aus den USA, Australien oder dem Vereinigten Königreich, die Online-Arbeitenden leben vorwiegend in den USA, in Indien oder auf den Philippinen. Auch wenn die Konkurrenz groß ist: Wer gut Englisch kann, findet interessante Aufgaben auch auf den internationalen Plattformen wie Upwork oder Freelancer.

Online-Arbeit wird in Deutschland in erster Linie als Nebenverdienst genutzt. Nur ein kleiner Teil der Online-Arbeitenden findet genügend gut bezahlte Aufträge, um auf Dauer davon leben zu können. Auf vielen spezialisierten Plattformen stünde dafür auch keine ausreichende Menge an Jobs zur Verfügung, und viele Aufträge sind für europäische Verhältnisse schlecht bezahlt. Online-Aufträge sind zudem nicht nur für selbstständige Profis interessant; insbesondere bei einfachen Tätigkeiten konkurrieren diese auf den Plattformen mit Angestellten und mit Nicht-Erwerbstätigen (z. B. Studierenden, Rentenbeziehenden). In Deutschland sind diese drei Gruppen zu ungefähr gleichen Teilen unter Online-Arbeitenden vertreten.



TIPP

Setzen Sie mindestens zu Beginn nicht nur auf Online-Arbeit. Sie brauchen auch andere und zuverlässigere Einnahmequellen. Wie hoch und stabil die eigenen Verdienstchancen wirklich sind, lässt sich erst nach längerer Arbeit auf Plattformen beurteilen.

Was den Inhalt der Aufgaben betrifft, ist die Angebotspalette begrenzt. Denn Aufträge lassen sich nur dann vollständig online abwickeln, wenn sowohl die Aufgabenstellung als auch das Ergebnis ohne Qualitätsverlust digital übermittelt werden können. Unter den spezialisierten und auf den Freelancer-Plattformen lassen sich daher typische Schwerpunkte feststellen, wie sie beispielsweise die Startseite der deutschen Plattform twago.de auflistet:

- Grafik und Design
- Texterstellung und Übersetzung
- Programmieren und Testen von Apps
- Entwicklung innovativer Ideen

Das schließt Aufträge in anderen Bereichen nicht grundsätzlich aus; dort ist jedoch die Auswahl an Aufträgen erfahrungsgemäß wesentlich geringer.



•

Achtung: Da der Zugang einfach ist, ist auch die Konkurrenz groß. Es bewerben sich viele ‚Amateure‘ um Aufträge, die noch wenig Erfahrung mit professioneller Angebotserstellung haben. Im Allgemeinen versuchen sich Neueinsteiger über einen niedrigen Preis im Wettbewerb zu behaupten, während Fachleute bestrebt sind, mit der Qualität ihrer Leistungen zu überzeugen.

Wie informiere ich mich über die Arbeitsbedingungen auf Plattformen?

Durchstöbern Sie die Internet-Seiten verschiedener Plattformen. Auch ohne vorherige Anmeldung sind dort viele Informationen öffentlich zugänglich. Versuchen Sie dabei die folgenden Fragen für sich zu klären:

- Welche Art von Aufträgen (Inhalt, Bezahlung etc.) ist verfügbar?
- Auf welchem Wege kommt man an Aufträge? Welche Hinweise auf die Erfolgchancen bei der Akquise lassen sich entdecken?
- Welche Vorleistungen werden erwartet (z. B. Tests, persönliches Profil)? Welche Informationen soll man bei der Suche nach Aufträgen von sich preisgeben?
- Welche Art von Feedback und Bewertungen erhalten die Online-Arbeitenden?
- Was lässt sich über die Auftraggeberseite in Erfahrung bringen?
- Welche Gebühren verlangt die Plattform, und welche Leistungen erbringt sie dafür?

Suchen Sie auf den Webseiten der Plattformen auch nach Hintergrundinformationen, Anleitungen und Empfehlungen, die erkennen lassen, welche spezifischen Anforderungen mit dieser Form der Online-Arbeit verbunden sind. Sie finden diese vor allem

- in den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen* (AGBs, im Englischen: „terms and conditions“ oder „terms of service“), die jede Plattform auflisten muss,
- auf ergänzenden Informationsseiten der Plattformen in Gestalt von *Blogs oder FAQ-Bereichen* – „frequently asked questions“ = Antworten auf häufige Fragen – oder
- auf *Foren und Community-Seiten der Plattformen*, auf denen Nutzerinnen und Nutzer über persönliche Erfahrungen berichten und Tipps geben.

Außerhalb der Plattformen finden Sie unabhängige Informationen auch

- auf *Bewertungsportalen* von Unternehmen als Arbeitgebern, die auch Erfahrungsberichte zu Plattformen für Online-Arbeit enthalten – wie etwa die Webseiten von *sitejabber.com* oder *trustpilot.com*,
- auf der Internet-Seite „*faircrowd.work/de*“ der *IG Metall*, die deutsche und internationale Plattformen aus Sicht von Online-Arbeitenden einer Beurteilung unterzieht, oder
- bei der *freien Suche im Internet*; bewährt hat sich dabei die Eingabe des Namens der Plattform zusammen mit dem Stichwort ‚Erfahrung‘ (oder englisch: „experience“), die oft auf Internet-Foren mit anschaulichen Erfahrungsberichten von Online-Arbeitenden führt.

Weitere Informationsangebote haben wir auf S. 24 zusammengestellt.



TIPP

Nutzen Sie vielfältige Informationsquellen. Während auf den Webseiten der Plattformen meist positive Kommentare zu finden sind, dominieren in den Diskussionen der offenen Internet-Foren negative Beurteilungen. Orientierung erhalten Sie im Abgleich solch kontroverser Debatten mit ersten eigenen Erfahrungen.

Was sind im Allgemeinen die Vor- und Nachteile von Online-Arbeit?

Die Bedingungen auf den Plattformen unterscheiden sich erheblich und erlauben kaum allgemein gültige Aussagen. Die folgende Liste gibt häufig anzutreffende typische Vor- und Nachteile wieder; sie gelten für einzelne Plattformen in mehr oder weniger starkem Ausmaß.

Vorteile

- Leichter Zugang zu den Plattformen – öffentlich einsehbar mit unkomplizierter Anmeldung
- Großes Spektrum an potenziellen Aufträgen mit globaler Reichweite
- Verfügbarkeit anspruchsvoller Aufgaben auch ohne formale Ausbildung und Qualifizierung
- Sammeln neuer Erfahrungen
- Flexible Ausführung der Arbeit nach eigener Zeiteinteilung und ohne Hierarchie
- Vereinfachte Abwicklung von Aufträgen, zum Beispiel hinsichtlich Rechnungsstellung oder Mahnung

Nachteile

- Große Spannweite der Honorare – sowohl was den Umfang der Aufträge als auch die Stundenvergütung betrifft
- Abforderung unbezahlter Nacharbeiten
- Starker internationaler Konkurrenzdruck, vor allem im Vergleich zu deutschen Standards
- Geringer Stellenwert von beruflichen Ausbildungen und Zeugnissen
- Intransparente, algorithmische Bewertungsverfahren der Plattformen
- Begrenzter Raum für die individuelle Präsentation, aber große Relevanz der von der Plattform ermittelten Bewertungen
- Eingeschränkte Verbindlichkeit nationaler Rechtsnormen bei globalen Auftragsbeziehungen

Fazit: Bei Online-Arbeit kommt es auf die konkrete aktuelle Leistung an – bei jedem Auftrag von neuem. Der Erfolg hängt vom kontinuierlichen zuverlässigen Engagement ab, das sich auf längere Sicht in der Online-Reputation der Arbeitenden niederschlägt (siehe S. 15). Den Freiheiten der Auftragsuche und Arbeitsausführung stehen die Unsicherheiten eines weitgehend schrankenlosen Wettbewerbs und einer unsicheren Auftragslage gegenüber.



Achtung: Unbezahlte Arbeit im Rahmen von Wettbewerben

- Auf einigen Plattformen werden Aufträge als Wettbewerbe ausgeschrieben. Zu diesen kann jede angemeldete Person Vorschläge einreichen, aber nur der oder die Besten erhalten eine Bezahlung dafür. Dieses Modell ist vor allem bei spezialisierten Plattformen für Designaufgaben (z. B. 99designs) und Ideenentwicklung (z. B. InnoCentive) verbreitet. Wer Neues ausprobieren oder sich mit anderen vergleichen will, findet hier interessante Aufgaben. Wer damit gleichzeitig Geld verdienen möchte, steht allerdings vor zwei Problemen: Erstens ist das Risiko hoch, für die erbrachte Arbeit gar nicht bezahlt zu werden, und zweitens geht in der Regel trotzdem das Nutzungsrecht am eingereichten Vorschlag verloren.

Unsere Einschätzung ist: Solche Wettbewerbe haben eher den Charakter eines Spiels mit begrenzter Gewinnchance als den einer bezahlten Arbeit.



TEIL 2

Was ist beim Arbeiten über Freelancer-Plattformen konkret zu beachten?

Wie verschaffe ich mir eine gute Ausgangsposition (Online-Reputation)?

Auch aus Sicht der Auftraggebenden ist die Abwicklung von Aufträgen über Internet-Plattformen mit Ungewissheiten verbunden. Meistens fehlen persönliche Erfahrungswerte oder offizielle Zertifikate, um die Vertrauenswürdigkeit und die Fähigkeiten der Online-Arbeitenden festzustellen. Darüber soll stattdessen die Online-Reputation Auskunft geben.



Die Online-Reputation ist das digitale Kapital der auf der jeweiligen Plattform Arbeitenden. Über ihr persönliches Profil, durch plattformspezifische Leistungsnachweise und mit Kundenbewertungen präsentieren sie sich als Leistungsanbieter mit ‚gutem Ruf‘. Hohe Reputationswerte sind die Voraussetzung für größere Aufträge und bessere Bezahlung.

Die Online-Reputation setzt sich in der Regel aus drei Bestandteilen zusammen: Profil, Leistungsindex und Kundenfeedback.

Das digitale Aushängeschild bildet erstens das eigene Profil, das schon im Prozess der Anmeldung zu erstellen ist. Ein **aussagekräftiges persönliches Profil** sollte nach Einschätzung erfahrener Online-Arbeitender folgendes beinhalten:

- Professionelles Foto und verlässliche persönliche Angaben
- Ansprechender und seriös wirkender Vorstellungstext
- Ausgewiesene Kompetenzen, unter anderem mit von der Plattform angebotenen Leistungsnachweisen, zum Beispiel in Form von Online-Tests
- Portfolio bereits erfolgreich ausgeführter Aufträge, eventuell auch Arbeitsnachweise aus dem bisherigen Beruf, sofern die damaligen Auftraggeber zustimmen
- Kommunikationsdaten für den Kundenkontakt, soweit das zugelassen ist



Achtung: Das eigene Profil hat einen ähnlichen Charakter wie ein Bewerbungsschreiben und sollte entsprechend charakteristisch gestaltet sein und laufend gepflegt werden.

Der zweite Teil der Reputation speist sich aus den **Bewertungsverfahren der Plattform**, die dafür verschiedene Messgrößen in Anschlag bringt. Online-Arbeitende sollten diese Kriterien im Blick behalten – auch im Vergleich zur Konkurrenz. Allgemein üblich ist die Berechnung eines zusammenfassenden Leistungsindex auf Basis aller bisher ausgeführten Aufträge, wie zum Beispiel der „job success score“ bei Upwork. Veröffentlicht werden oft aber auch Übersichten früherer Leistungen unter Angabe von Umfang und Verdienst oder einzelne Verhaltenswerte wie die Reaktionsschnelligkeit bei Kundenanfragen.

Mit ihrem **Feedback** als drittem Element der Online-Reputation bewerten die Auftraggebenden nach Abschluss eines Auftrags die Qualität der Arbeit. Das geschieht zumeist in Form eines Punkte- oder Sternesystems mit der zusätzlichen Möglichkeit einer ausführlichen Kommentierung der Leistung.



TIPP

Vor allem neu angemeldete Online-Arbeitende haben Probleme, an Aufträge zu kommen, weil sie noch kaum Online-Reputation aufbauen konnten. Zu Beginn einer Plattform-Karriere kann es daher sinnvoll sein, zunächst kleinere Aufträge anzunehmen und sich auf diese Weise erste gute Bewertungen durch Plattform und Auftraggebende zu erarbeiten.

Wann lohnt sich ein Auftrag für mich?

Wenn Sie mit Online-Arbeit Geld verdienen wollen, stellt sich wie bei jeder selbstständigen Erwerbstätigkeit ganz klassisch die Frage nach dem Verhältnis von Aufwand und Ertrag: Wieviel Zeit müssen Sie einkalkulieren, welche Kosten entstehen Ihnen und mit welchen Einnahmen können Sie rechnen? Resultiert daraus eine angemessene Stundenvergütung?



TIPP: Kalkulieren Sie den Zeitaufwand realistisch und überprüfen Sie ihn regelmäßig.

Neben der reinen Arbeitszeit, die für die Ausführung des Auftrags nötig ist und alle erforderlichen Recherchen einschließt, sollten Sie auch den zusätzlichen Aufwand mit einkalkulieren, der für die folgenden Aufgaben anfällt:

- Suche nach Aufträgen
- Einrichtung und Pflege des persönlichen Profils
- Kommunikation mit Plattform und Auftraggebenden
- Nachbesserungsarbeiten, die eventuell eingefordert werden



TIPP: Machen Sie sich klar, welche Kosten eine Erwerbstätigkeit abdecken muss.

Das Honorar für einen Auftrag ist nicht mit dem Nettolohn in einem Beschäftigungsverhältnis vergleichbar. Betriebswirtschaftlich betrachtet stellt es den Umsatz dar, von dem unter anderem folgende Kosten abgezogen werden müssen, um den Nettoertrag zu ermitteln:

- Gebühren, welche die Plattform erhebt (z. B. Servicegebühr, Mitgliedschaft)
- Ihre Steuern (Einkommens- und eventuell Umsatzsteuer)
- Aufwendungen für Arbeitsmittel (Ausstattung des Arbeitsplatzes, Hard- und Software)
- Kompensation von Verdienstausschlägen (z. B. bei Urlaub oder Krankheit)
- Ausgaben zur sozialen Sicherung (Kranken- und Pflegeversicherung, Altersvorsorge)
- sonstige berufsbezogene Beiträge (Berufsverband, Rechtsschutz etc.)

Kurzfristig lässt sich nur grob überschlagen, inwieweit sich Online-Arbeit finanziell lohnt. Langfristig sollten Sie Schritte in Richtung einer systematischen Buchführung unternehmen.

Für einige Online-Arbeitende steht nicht der finanzielle Ertrag im Vordergrund, sondern das Interesse an inhaltlich interessanten Aufgaben und abwechslungsreicher Tätigkeit. Sie suchen nach Gelegenheiten, neue Erfahrungen zu sammeln und die eigenen Fähigkeiten zu erproben und zu erweitern. **Dabei bleibt zu bedenken, dass eine angemessene Vergütung nicht nur eine Frage der Fairness ist, sondern für andere Online-Arbeitende von existenzieller Bedeutung sein kann!**




Achtung: Als Vorteil wird gelegentlich auch die Chance angesehen, Kontakte zu neuen Kunden und Kundinnen zu gewinnen, mit denen sich längerfristig auch außerhalb der Plattform Geschäfte abschließen lassen. Das erlauben einige Plattformen, wie twago.de, andere untersagen es in ihren Geschäftsbedingungen. Sie können es zwar schwerlich verhindern, aber Schadenersatz verlangen (z. B. für entgangene Provisionen) und den weiteren Zugang sperren (mit Verlust der Online-Reputation), wenn sie davon erfahren.

Wie gestalte ich die Kommunikation mit der Auftraggeberseite?

Kundenkommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil und eine zentrale Herausforderung der Auftragsbeziehung. Aufgrund von ungenauen Auftragsbeschreibungen, sprachlichen Barrieren oder unterschiedlichem Erfahrungshintergrund kommt es im weltweiten Austausch leicht zu Missverständnissen. Zudem lassen die Plattformen oft nur plattformeigene Kommunikationskanäle zu, um zu verhindern, dass ihre Vermittlungsdienste umgangen werden.

Die Kommunikation mit der Auftraggeberseite erfordert nicht nur eine klare und präzise Sprache, sondern auch eine realistische Einschätzung der eigenen Fähigkeiten und Grenzen. Für die Bewerbung um einen Auftrag geben geübte Online-Arbeitende die folgenden Empfehlungen.

- **Individuelle Gestaltung:** keine Konserventexte oder Standardangebote verwenden, sondern jede Bewerbung individuell verfassen
- **Eingehen auf Auftragsbeschreibung:** konkrete Darstellung des eigenen Leistungsangebots im Hinblick auf die geforderten Ergebnisse – mit den nötigen Arbeitsschritten
- **Lösungsorientierte Formulierungen:** Wie lassen sich die Aufgaben der Auftraggebenden sachgerecht und zuverlässig lösen? Warum passen die eigenen Fähigkeiten?

 **Achtung:** Wenn die Kommunikation nicht in Ihrer Muttersprache stattfindet, ist besondere Aufmerksamkeit für Formulierungen – die eigenen ebenso wie die der Gegenseite – nötig, um Misstrauen zu vermeiden. Bleiben Sie in der Einschätzung Ihres Sprachniveaus realistisch und fragen Sie im Zweifelsfalle nach.

Im weiteren Austausch mit der Auftraggeberseite kommt es vor allem darauf an, die Details der Aufgabenstellung und ihrer Erledigung möglichst eindeutig zu definieren und dadurch Missverständnisse zu vermeiden, etwa im Hinblick auf:

- **Zahlungsmodalitäten:** Wie wird die Arbeit vergütet? Welcher Stundensatz liegt zugrunde?
- **Auftragsdetails:** Wann ist die Deadline für das Projekt? Gibt es Spielraum bei der Umsetzung? Welche Standards müssen eingehalten werden? Welche speziellen Wünsche bestehen auf Auftraggeberseite noch?

Kommt es bei der Umsetzung des Projekts dennoch zu Problemen, sollte man diese schnellstmöglich kommunizieren, damit gemeinsam eine Lösung gesucht werden kann. Dasselbe gilt, wenn unerwartete Verzögerungen auftreten. Hilfreich ist es zudem, zeitnah auf Fragen der Auftraggeberseite zu reagieren, um so Vertrauen zu schaffen.

Mit der Übergabe des Arbeitsergebnisses ist die Kommunikation noch nicht beendet. Es lohnt sich oft, den Kontakt zu halten. Vielleicht entwickelt sich aus dem Projekt ein Folge- oder Zusatzauftrag. **Langfristige Kundenbeziehungen verringern den Aufwand für Akquise und Vertrauensbildung ganz erheblich.** Außerdem reduziert ein erweiterter Kundenstamm die Unsicherheit schwankender Auftragslagen.



TIPP

Tipp: Ist der Auftrag gut gelaufen und die Auftraggeberseite zufrieden? Sichern Sie sich die Bestätigung dieses Erfolgs für ihre Online-Reputation (siehe S. 15), fragen Sie bei Bedarf nach einem ausführlichen Feedback und lassen Sie sich weiterempfehlen.

Wie organisiere ich meine Online-Tätigkeit?

Ein Vorteil von Online-Arbeit ist die weitgehend selbstbestimmte Zeiteinteilung und die eigenverantwortliche Arbeitsorganisation. Es lohnt sich, dabei folgende Punkte zu prüfen:

- Gibt es Phasen im Tages- oder Wochenverlauf, an denen besonders viele neue Aufträge online gehen, so dass die Suche aussichtsreicher ist?
- Zu welchen Zeiten können Sie konzentriert und in Ruhe arbeiten? Welche Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz und im direkten Umfeld sind dafür besonders günstig?
- Wann und wie ist die Auftraggeberseite am besten zu erreichen?



Bei internationalen Aufträgen sind eventuell Zeitverschiebungen zu berücksichtigen – sofern die Geschäftsorte der Auftraggebenden bekannt sind: Wie spät ist es dort?

Unterschätzen Sie nicht die Belastungen, die bei aller Gestaltungsfreiheit mit der täglichen Organisation von Online-Arbeit verbunden sind. Zudem fehlt der Ausgleich durch die persönliche Begegnung und den Erfahrungsaustausch mit Kollegen und Kolleginnen, wie ihn die Arbeit in einem Betrieb üblicherweise ermöglicht. Sie müssen also mit einigen charakteristischen Erschwernissen zurechtkommen.

- *Unsichtbarkeit:* Die konkreten Arbeitsschritte bleiben für die Auftraggeberseite weitgehend unsichtbar; nur über direkte Kommunikation und anhand des Arbeitsergebnisses gewinnen diese einen unmittelbaren Eindruck von Ihrem persönlichen Engagement.
- *Soziale Isolation:* Direkte Zusammenarbeit mit anderen Online-Arbeitenden findet selten statt, der Kontakt mit Auftraggebenden und Plattform beschränkt sich oft auf Anweisungen und Bewertungen. Da kann man sich schon mal alleingelassen fühlen!
- *Zusammenhanglosigkeit:* Online-Arbeitende erfahren oft nicht, wofür das von ihnen bearbeitete Aufgabenpaket gebraucht wird und in welchem Umfeld es zum Einsatz kommt. Wer den Sinn einer Aufgabe erfährt, kann sich leichter motivieren.



Suchen Sie den Austausch mit anderen Online-Arbeitenden, wenn Sie sich alleingelassen fühlen oder neugierig auf die Erfahrungen anderer sind. In den sozialen Netzwerken (Facebook, Xing etc.) finden sich aktive Gruppen zu vielen Plattformen. Vielleicht ist auch ein Arbeitsplatz in einem Coworking-Büro für Sie eine Option?

Wer alleine arbeitet, braucht besonders hohe Selbstdisziplin und ein gutes Zeitmanagement. Aus der Ratgeberliteratur und im persönlichen Erfahrungsaustausch kann man hilfreiche Anregungen beziehen, um den eigenen individuellen Rhythmus zu finden. Liegt Ihnen diese Art des Arbeitens? Ist Ihr Zeitmanagement realistisch (siehe S. 16)?



Achtung: Planen Sie Zeit für Nachbesserungen ein, wenn Sie Aufträge annehmen. Auftraggebende haben immer wieder nachträgliche Änderungswünsche, ohne dafür zusätzlich bezahlen zu wollen. Sie erwarten deren zügige Bearbeitung, auch wenn das vorher nicht ausdrücklich vereinbart war.

Welche Leistungen kann ich von der Plattform erwarten?

Die meisten Plattformen definieren sich als Marktplätze. Das heißt, sie sehen ihre Aufgabe hauptsächlich darin, den organisatorischen und technischen Rahmen zur Auftragsabwicklung bereitzustellen, unabhängig von Inhalt, Qualität und Preis der zu erbringenden Leistung. Zur Unterstützung bei der Vertrauensbildung oder zur Schlichtung von Konflikten stehen sie hingegen kaum zur Verfügung. Erst wenn sie ihre eigenen Regeln, also das ‚Kleingedruckte‘ in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, verletzt sehen, greifen sie konsequent ein.

Plattformen erbringen Vermittlungsdienstleistungen, für die sie von den Online-Arbeitenden teils beachtliche Gebühren verlangen. Auch die Arbeitenden sind also Kundinnen und Kunden der Plattform! **Vergleichen Sie, welche Gebühren verschiedene Plattformen verlangen und welche Dienstleistungsqualität sie dafür bieten können.**



INFO Freelancer-Plattformen haben inzwischen sogenannte „managed services“ als neues Geschäftsfeld entdeckt (z. B. Upwork Enterprise). Das sind größere Aufträge, welche die Plattform selbst annimmt, in kleine Arbeitspakete aufteilt und diese an ausgewählte Online-Arbeitende weitergibt. Sie sind oft interessanter und lukrativer, weil der Plattform in diesem Falle selbst an hoher Qualität gelegen ist. Jedoch werden sie meist nur einem kleinen Kreis besonders bewährter Online-Arbeitender angeboten. (Bei Mikrotask-Plattformen sind ähnliche Verfahren schon lange üblich, aber meist ohne Vorauswahl und zu wenig günstigen Konditionen für Online-Arbeitende.)

Vor allem, wenn Sie an einem längerfristigen Engagement interessiert sind, sollten Sie sich genau ansehen, was das Selbstverständnis einer Plattform ist; es wird meist in der Kategorie „Über uns“/„About us“ der Plattform-Webseite näher erläutert. Stimmt es überein mit den angebotenen Arbeitsbedingungen und mit den Leistungsansprüchen, die im Blog oder auf dem Forum der Plattform vertreten werden?



TIPP

Welche Informationen über die Auftraggebenden stellt Ihre Plattform bereit? Upwork beispielsweise informiert über Zahl und Umfang bereits erteilter Aufträge und über Bewertungen durch die beauftragten Online-Arbeitenden. Solche Angaben helfen bei der Auswahl vertrauenswürdiger Geschäftspartner!

Letztlich gilt: Um ihre Kundschaft zufriedenzustellen und an sich zu binden, sind die Plattformen auf die anhaltende Bereitschaft der Online-Arbeitenden zu guten Arbeitsleistungen angewiesen. Die Plattformen sollten deshalb ein Interesse daran haben, dass alle Arbeitenden motiviert bleiben. Und das setzt wiederum – wie in anderen Arbeitsbeziehungen auch – voraus, dass Online-Arbeitende eigene Ansprüche geltend machen und Probleme offen ansprechen können. Diese Einsicht reift unserem Eindruck nach bei vielen Plattformen erst allmählich.



Achtung: Der Support der Plattformen für die Online-Arbeitenden ist von sehr unterschiedlicher Qualität. Gerade bei großen Plattformen müssen Sie auf Anfragen mit schriftlichen Standardantworten rechnen; bei kleineren Plattformen treffen Sie dagegen eher auf persönliche Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen, die auch telefonisch erreichbar sind.



TEIL 3

Was sind die besonderen Herausforderungen der Online-Arbeit?

Was muss ich über die Anforderungen selbstständigen Arbeitens wissen?

Die Möglichkeit zu selbstständigem Arbeiten fällt bei verschiedenen Plattform-Typen unterschiedlich aus: Auf Freelancer-Plattformen können Inhalt und Bezahlung individuell ausgehandelt werden, bei den Kleinaufträgen der Mikrotask-Plattformen fehlen dagegen sowohl der Kontakt zur Auftraggeberseite als auch der unternehmerische Handlungsspielraum.



INFO

Unterschätzen Sie nicht die Anforderungen des Arbeitens in formaler Selbstständigkeit. Wieviel Erfahrung haben Sie bereits mit bezahlten Aufträgen? Hinsichtlich welcher unternehmerischen Aspekte haben Sie noch Lernbedarf? Die Plattformen erleichtern zwar einige Schritte der Auftragsabwicklung, aber die inhaltliche Verantwortung für die Leistungserbringung liegt ganz bei Ihnen.

Wenn Sie bisher nur in Anstellungsverhältnissen gearbeitet haben, sollten Sie sich grundsätzlich vor Augen führen, welche Bedingungen generell für selbstständiges Arbeiten gelten.

- Passende Aufträge stehen nicht immer zur Verfügung. Sie müssen mit schwankenden Einnahmen rechnen und ertragsschwache Phasen überbrücken können.
- Aufwand und Ertrag von Aufträgen sind anders zu kalkulieren als der Lohn in einem Beschäftigungsverhältnis (siehe S. 16): Wieviel Zeit wird tatsächlich investiert, zum Beispiel auch für die Suche nach Aufträgen? Und welche Kosten fallen an, die im Honorar nicht automatisch berücksichtigt sind, etwa für die soziale Absicherung?
- Die Betreuung der Auftraggebenden erfordert kontinuierliches Engagement und setzt gute Erreichbarkeit, ausreichende Kommunikation und viel Verständnis voraus (siehe S. 17). Was bedeutet Kundenorientierung für Sie, und wie wollen Sie Ihre Kundenbeziehungen gestalten?



Achtung: Auftraggebende können auf den meisten Plattformen die Bezahlung verweigern, wenn sie mit dem Ergebnis Ihrer Arbeit nicht zufrieden sind – aus welchen Gründen auch immer. Die Plattformen halten sich bei derartigen Konflikten gerne heraus und die juristische Beurteilung lässt noch viele Fragen offen. Sie müssen in solchen Fällen mit Einkommensausfällen und negativen Bewertungen rechnen.

Wer selbstständig arbeitet, bietet seine Leistungen auf einem Markt an und steht deshalb vor unternehmerischen Anforderungen. Wer solo-selbstständig ist, vertraut dabei ganz auf die eigenen fachlichen Fähigkeiten, deren Wert und Nutzen es glaubwürdig zu vermitteln gilt. Dafür können Kenntnisse der Betriebswirtschaft, vor allem hinsichtlich Preisbildung oder Vertrieb, ebenso hilfreich sein wie konkretes Wissen über das jeweilige Marktsegment. Erfahrungen zur Vermarktung der eigenen Fähigkeiten lassen sich schrittweise aufbauen, im Austausch mit Kolleginnen und Kollegen weiterentwickeln und durch die Beratung fachkundiger Stellen stützen.



TIPP

Es gibt viel Ratgeberliteratur zum Vorgehen bei einer Gründung, aber wenig zur Frage, wie man in der Selbstständigkeit dauerhaft erfolgreich bleibt – vor allem in der Solo-Selbstständigkeit. Eine wertvolle Informationsquelle ist der von ver.di herausgegebene „Ratgeber Selbstständige“, der in Teilen auch online frei zugänglich ist auf der Webseite des Beratungsnetzwerks selbststaendigen.info.

Wo liegen spezifische Konfliktpotenziale bei Online-Arbeit?

Es besteht kein Grund zur Panikmache: Die allermeisten Aufträge können ohne größere Reibungen oder Konflikte abgewickelt werden. Wenn es aber zu Auseinandersetzungen mit der Auftraggeberseite kommt, kann das einigen Ärger bedeuten: Denn dann ist nicht nur die Bezahlung des Auftrags gefährdet, sondern es ist auch die eigene Online-Reputation durch negatives Feedback bedroht.



TIPP

Tipp: Vergewissern Sie sich bei drohenden Konflikten, inwieweit diese auf Missverständnisse zurückzuführen sind. Dann lassen sie sich möglicherweise schnell klären, wenn sie frühzeitig erkannt und in der Kommunikation deutlich angesprochen werden.

Hinter kontroversen Standpunkten stehen meistens unterschiedliche Vorstellungen von der Qualität der zu leistenden Arbeit, dem dafür erforderlichen Aufwand und einer angemessenen Vergütung. Unsere Forschungsergebnisse weisen auf mehrere Ursachen dafür hin.

- *Unklare Erwartungen der Auftraggebenden*, was den Inhalt und die Qualität der auszuführenden Arbeit betrifft: Vor allem Kleinbetriebe haben oft selbst noch nicht viel Erfahrung mit der Erteilung bestimmter Aufträge und können die fachlichen Schwierigkeiten einer Aufgabe schwer einschätzen.
- *Einseitige Orientierung am Preis*: Manche Auftraggebende versprechen sich von der Nutzung der Plattform vor allem die Verfügbarkeit billiger Arbeitskraft, ohne dafür Abstriche in der Qualität der Leistung in Kauf nehmen zu wollen.
- *Kulturelle Unterschiede* in den Erwartungen an Kundenorientierung und selbstständiges Arbeiten: In verschiedenen Kulturkreisen können stark abweichende Vorstellungen von den Anforderungen einer Auftragsausführung bestehen.

Solche Differenzen können durch ungleiche Kompetenzen in der Beherrschung der Verhandlungssprache oder durch abweichende fachliche Vorstellungen von professioneller Qualität verstärkt werden. Unsicherheiten aufgrund von räumlicher und zeitlicher Distanz – eventuell auch aufgrund unterschiedlicher Zeitzonen – erhöhen die Kontrollbedürfnisse auf der Auftraggeberseite hinsichtlich permanenter Verfügbarkeit und flexibler Anpassungsfähigkeit der Online-Arbeitenden.

Unterschiedliche Interessen liegen in der Natur der Sache: Vor allem die Qualität der Leistung und der dafür angemessene Preis sind generell zwischen Auftraggeber- und Auftragnehmerseite umstritten. Die Plattformen erleichtern es zwar den beiden Seiten, miteinander in Kontakt zu kommen, aber Beschränkungen der Kommunikationsmöglichkeiten bei Online-Arbeit erschweren die Verständigung über konträre Ansprüche und Erwartungen.



Achtung: Nicht alle Ungereimtheiten lassen sich klären. Eine rechtzeitige Beendigung oder einvernehmliche Rückgabe des Auftrags kann angebracht sein, bevor sich Unstimmigkeiten zu regelrechten Konflikten ausweiten.

Auf welche typischen Probleme sollte ich mich einstellen?

Auf Freelancer-Plattformen bestehen unter globalen Konkurrenzbedingungen aus Sicht der Online-Arbeitenden die folgenden grundlegenden Problematiken.

- *Preisdumping*: Online-Arbeitende gewinnen häufig den Eindruck, dass die Entlohnung ihrer Arbeit der Qualität ihrer Leistungen nicht angemessen ist.
- *Nachfragemangel*: Sie erhalten Aufträge nicht in der Zahl und Qualität, wie sie sie für ihre Existenzsicherung benötigen.
- *Informationsungleichgewicht*: Sie machen die Erfahrung, dass die Plattformen die Position der Auftraggeberseite einseitig stärken und ihnen selbst weniger Informationen und Rechte zugestehen.



Infobox: Ein Beispiel für die Benachteiligung der Online-Arbeitenden ist der Feedback-Mechanismus bei Upwork. Dort können Auftraggebende neben ihrem offenen Feedback zur Erledigung eines Auftrags auch ein verdecktes „private feedback“ abgeben, von dem die Betroffenen nichts erfahren und gegen das sie deshalb auch keinen Einspruch erheben können.

Abgesehen von diesen generellen Schwierigkeiten gibt es eine Reihe von spezifischen Erschwernissen, mit denen zumindest auf einem Teil der Plattformen gerechnet werden muss:

- *Intransparenz*: Kennziffern für die Online-Reputation werden einseitig von der Plattform festgelegt und mit Hilfe von Algorithmen errechnet. Die Online-Arbeitenden wissen nicht genau, wie ein Leistungsindex zustande kommt und ob er gerechtfertigt ist.
- *Datenschutz*: Online-Arbeitende haben keinen direkten Einfluss darauf, wie eine Plattform die bei der Auftragsabwicklung anfallenden Daten verarbeitet.
- *Abhängigkeit*: Wer die Plattform verlässt, verliert damit auch seine Online-Reputation. Auch wenn sich bei anderen Plattformen bessere Bedingungen finden lassen, kann ein Wechsel deshalb mit erheblichen Nachteilen verbunden sein.
- *Rechteverlust*: Von den Online-Arbeitenden wird verlangt, alle Nutzungsrechte an den von ihnen erbrachten Leistungen (Texte, Designs, Ideen etc.) abzutreten.
- *Kommunikation*: Die Schwierigkeiten der globalen Online-Kommunikation werden durch die Regularien der Plattformen oft zusätzlich gesteigert.
- *Zahlungsverweigerung*: Die Nicht-Bezahlung erbrachter Arbeitsleistungen wird dadurch erleichtert, dass die Plattformen in der Regel von der Auftraggeberseite keine Begründungen für die Ablehnung von Leistungsergebnissen einfordern.
- *Diskriminierung*: Anstelle körperlicher Merkmale der Person führen Hinweise auf ihr Herkunftsland, zum Beispiel aufgrund von Name oder Foto, immer wieder zur Benachteiligung durch Auftraggebende.



Achtung: Besonders einschneidend ist die – bisher wohl eher selten genutzte – Möglichkeit der Plattformen, nach eigenem Ermessen ein Nutzerprofil zu blockieren oder ganz zu löschen, die sie sich für gewöhnlich in ihren Geschäftsbedingungen ausdrücklich vorbehalten. In diesem Fall gibt es keine Chance, weiter über diese Plattform zu arbeiten.

Wo erhalte ich weitere Informationen?

Zu Online-Arbeit sind erst wenige Beratungsstellen oder Verbände entstanden, die über die spezifischen Bedingungen dieser Arbeitsform informieren. Es sind eher etablierte Organisationen, die an einzelnen Stellen gezielte Informations- und Beratungsangebote machen.

Eine kritische Auseinandersetzung mit Online-Arbeit bzw. „Crowdworking“ hat in den letzten Jahren in den beiden großen deutschen Gewerkschaften stattgefunden:

- Auf der Webseite <http://faircrowd.work/de/> der IG Metall werden mehrere Plattformen und ihre Geschäftsbedingungen bewertet und generelle Rechtsfragen beantwortet; ein Servicetelefon wird unter der Nr. +49 800 063 8255 angeboten.
- Die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di vertritt etwa 30.000 Solo-Selbstständige, von denen einige auch Aufträge über Plattformen bearbeiten. Allgemeine Informationen dazu und ein umfassender Ratgeber für Selbstständige finden sich auf der Webseite des Beratungsnetzwerks selbststaendigen.info. Beratung für Online-Arbeitende wird angeboten unter: <https://www.ich-bin-mehr-wert.de/support/cloudworking/>

Für einzelne Fachgebiete können die zuständigen Berufsverbände Ansprechpartner sein, beispielsweise für Designer und Designerinnen, Übersetzer und Übersetzerinnen oder Journalisten und Journalistinnen. Diese bieten allerdings noch selten spezifische Informationen zu Online-Arbeit an, wie etwa im Positionspapier der International Federation of Translators (FIT):

http://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/FIT_Crowdsourcing_2015_de.pdf

Der Deutsche Crowdsourcing Verband (DCV) versteht sich als Kompetenzzentrum für crowd-basierte Geschäftsmodelle und vertritt die Interessen der Plattformen. Er unterstützt den „Code of conduct“, den mehrere deutsche Plattformen als unverbindlichen „Leitfaden für eine gewinnbringende und faire Zusammenarbeit zwischen Crowdsourcing-Unternehmen und Crowdworkern“ entwickelt haben:

<http://www.crowdsourcing-code.de/>

Die IG Metall hat in Zusammenarbeit mit mehreren Plattformen eine Ombudsstelle eingerichtet, an die sich Online-Arbeitende im Falle von Konflikten mit einer dieser Plattformen wenden können:

<https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/de.html>

Von Seiten der Politik finden sich erste Analysen zur Plattformökonomie auf den Webseiten des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales:

https://www.bundesregierung.de/Content/Infomaterial/BMAS/fb500-plattformoekonomie-und-crowdworking_687688.html

Lohnen kann sich auch ein Blick nach Österreich, wo beispielsweise die Arbeiterkammer Informationen zur Online-Arbeit anbietet:

https://www.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeit_digital/Crowdwork1.html

Anhang 1: Liste von Plattformen (Auswahl)

Freelancer-Plattformen

Plattform	Land
Fiverr	Israel
fivesquid	Vereinigtes Königreich
Freelancer	Australien
Guru	USA
iFreelance	USA
twago	Deutschland
Upwork	USA
Witmart / ZBJ	China

Spezialisierte Plattformen

Plattform	Land	Spezialisierung
99designs	USA	Grafik und Design
CastingWords	USA	Texterstellung und Übersetzung
crowdSPRING	USA	Grafik und Design
DesignCrowd	Australien	Grafik und Design
IdeaConnection	Kanada	Innovative Ideen entwickeln
ideaken	Indien	Innovative Ideen entwickeln
IdeaScale	USA	Innovative Ideen entwickeln
InnoCentive	USA	Innovative Ideen entwickeln
Jovoto	Deutschland	Innovative Ideen entwickeln
lengoo	Deutschland	Texterstellung und Übersetzung
NineSigma	USA	Innovative Ideen entwickeln
People per hour	Vereinigtes Königreich	Grafik und Design
Redbubble	Australien	Grafik und Design
test IO	Deutschland	Apps programmieren und testen
Testbirds	Deutschland	Apps programmieren und testen
Textbroker	Deutschland	Texterstellung und Übersetzung
Translators Town	Vereinigtes Königreich	Texterstellung und Übersetzung
TranslatorsCafé	Kanada	Texterstellung und Übersetzung
uTest	USA	Apps programmieren und testen

Mikrotask-Plattformen

Plattform	Land
Amazon Mechanical Turk	USA
Clickworker	Deutschland
CloudFactory	USA
CrowdFlower	USA
Lionbridge	USA
Microworkers	USA
ShortTask	USA

Anhang 2: Wissenschaftliche Veröffentlichungen

Ergebnisse des Forschungsprojektes „Crowdsources als Dienstleistende“

- Bormann, S., Pongratz, H. J. (2018): Arbeitsbelastungen bei Online-Arbeit. Zur sozial-räumlichen Dimension von ‚Crowdwork‘. In: Schröder, L., Urban, H.-J. (Hg.), Gute Arbeit – Ausgabe 2018: Ökologie der Arbeit – Impulse für einen nachhaltigen Umbau. Frankfurt/Main, S. 300-312.
- Pongratz, H. J. (2017): Interessenvertretung dringend erwünscht: Was Selbstständige von ihrer Gewerkschaft erwarten. WSI-Mitteilungen 70 (8), S. 605-613.
- Pongratz, H. J. (2018): Of Crowds and Talents. Discursive Constructions of Global Online Labour. New Technology, Work and Employment, 33 (1), S. 58-73.
- Pongratz, H. J., Bormann, S. (2017): Online-Arbeit auf Internet-Plattformen. Empirische Befunde zum ‚Crowdworking‘ in Deutschland. Arbeits- und Industriesoziologische Studien, 10 (2), S. 158-181, <http://www.ais-studien.de/home/veroeffentlichungen-17/november.html>
- Ein Factsheet zu den Crowdworking-Erfahrungen von ver.di-Mitgliedern kann abgerufen werden unter: <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/crowdwork/++co++b6740910-6d1f-11e7-8590-525400940f89>

Ergänzende Publikationen aus dem Forschungsverbund „Herausforderung Cloud und Crowd“

- Benner, C. (Hg.) (2015): Crowd Work – zurück in die Zukunft: Rechtliche, politische und ethische Fragen digitaler Arbeit. Frankfurt/Main.
- Boes, A., Kämpf, T., Langes, B., Lühr, T. (2015): Landnahme im Informationsraum. Neukonstituierung gesellschaftlicher Arbeit in der „digitalen Gesellschaft“. WSI-Mitteilungen, 68 (2), S. 77-85.
- Leimeister, J. M., Durward, D., Zogaj, S. (2016): Crowd Worker in Deutschland: Eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen. Düsseldorf.
- Leimeister, J. M., Zogaj, S., Durward, D., Blohm, I. (2016): Systematisierung und Analyse von Crowd-Sourcing-Anbietern und Crowd-Work-Projekten. Düsseldorf.
- Mrass, V., Peters, C. (2017): Crowdworking-Plattformen in Deutschland. Kassel (Working Paper Series, 16).
- ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit (Hg.) (2015): Gute Arbeit und Digitalisierung. Prozessanalysen und Gestaltungsperspektiven für eine humane digitale Arbeitswelt. Berlin.
- Vogl, E. (2018): Crowdsourcing-Plattformen als neue Marktplätze für Arbeit: Die Neuorganisation von Arbeit im Informationsraum und ihre Implikationen. München, Mering.

Ausgewählte sonstige wissenschaftliche Veröffentlichungen

- Codagnone, C., Abadie, F., Biagi, F. (2016): The Future of Work in the ‘Sharing Economy’. Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation? Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2784774>
- Graham, M., Lehdonvirta, V., Wood, A., Barnard, H., Hjorth, I., Simon, D. P. (2017): The Risks and Rewards of Online Gig Work at the Global Margins. Oxford.
- Kirchner, S., Beyer, J. (2016): Die Plattformlogik als digitale Marktordnung. Zeitschrift für Soziologie, 45 (5), S. 324–339.
- Lehdonvirta, V., Barnard, H., Graham, M., Hjorth, I. (2014): Online Labour Markets. Levelling the Playing Field for International Service Markets? Oxford.
- 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. New Technology, Work and Employment, 32 (1), S. 43-58.



