Foto: dpa/Jan Woitas

Immer erreichbar und prekär beschäftigt? Was die Online-Beratung aus Erkenntnissen zur Plattformökonomie lernen sollte

Prof. Dr. Carolin Freier
Technische Hochschule Nürnberg

Fach-Forum Onlineberatung, 19.09.2022

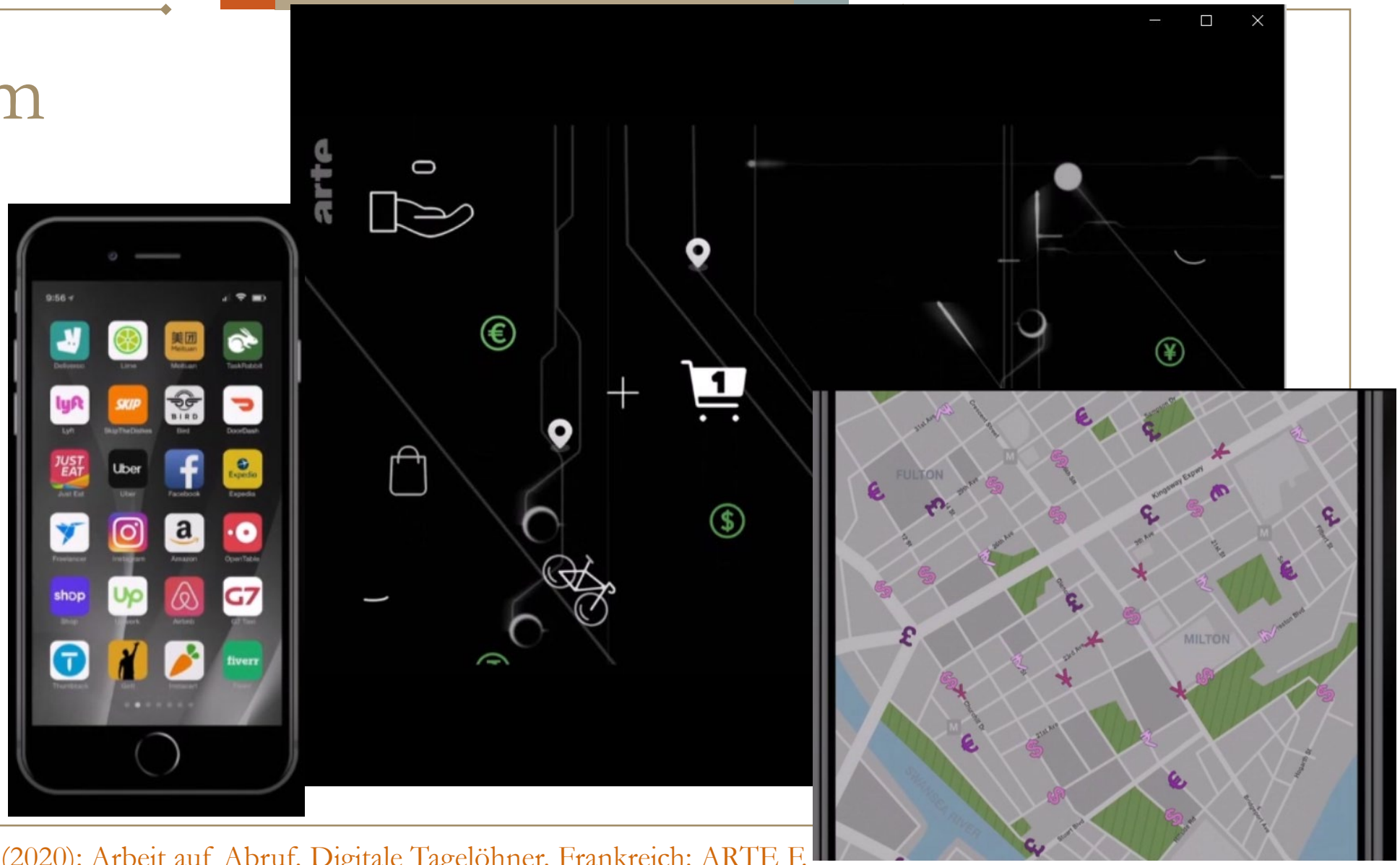
Gliederung

- Plattformen und Plattformökonomie
- Herausforderungen für das Management sozialer Organisationen
- Herausforderungen für die Handlungspraxis Sozialer Arbeit

Ziele:

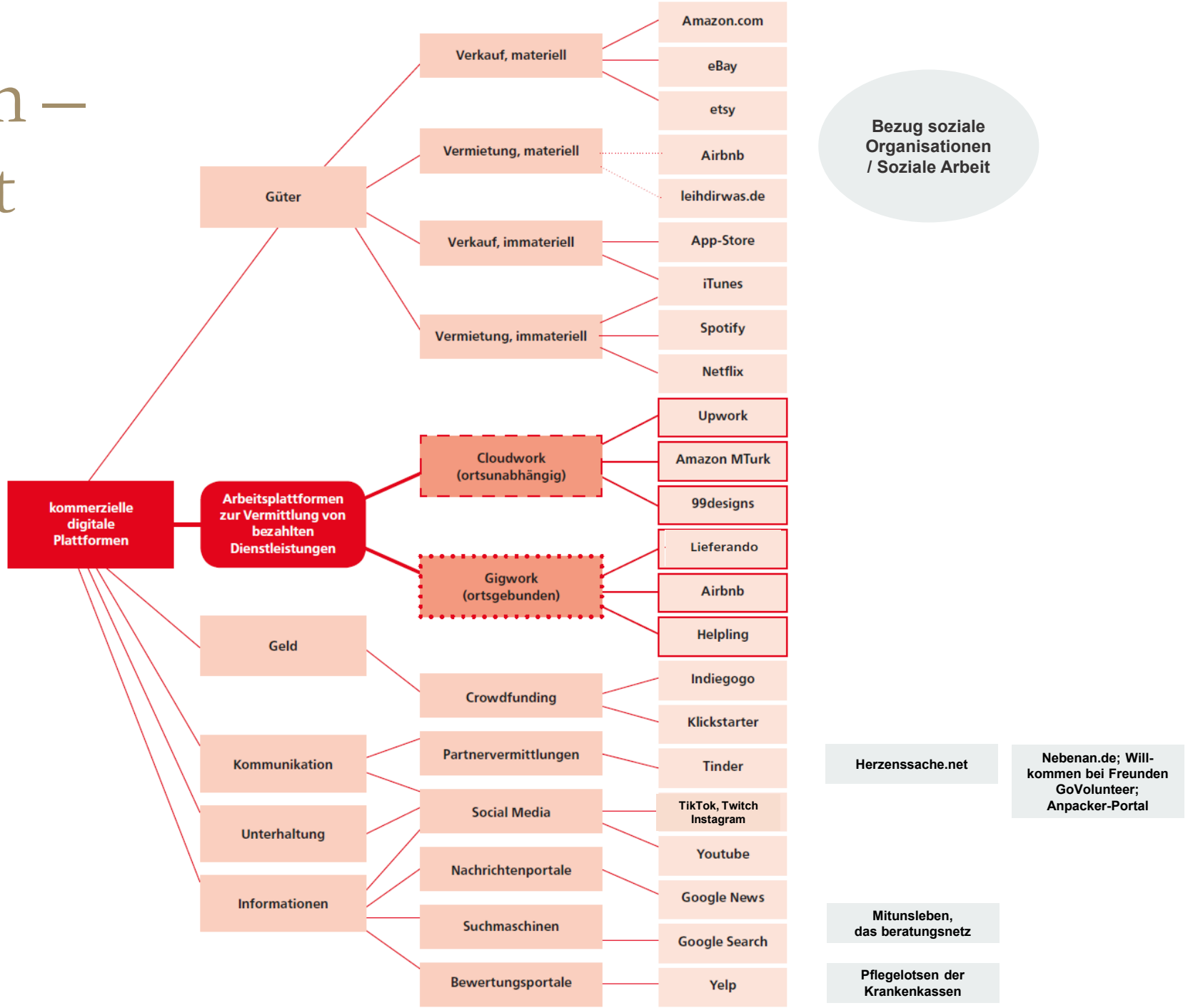
1. Erkennen unterschiedlicher Plattformen und der Marktform, auf der sie basieren
2. Benennen von Herausforderungen der Plattformökonomie für soziale Organisationen auf Ebene des Managements
3. Ermitteln von Chancen und Herausforderungen der Plattformökonomie für Sozialarbeiter*innen

Plattform



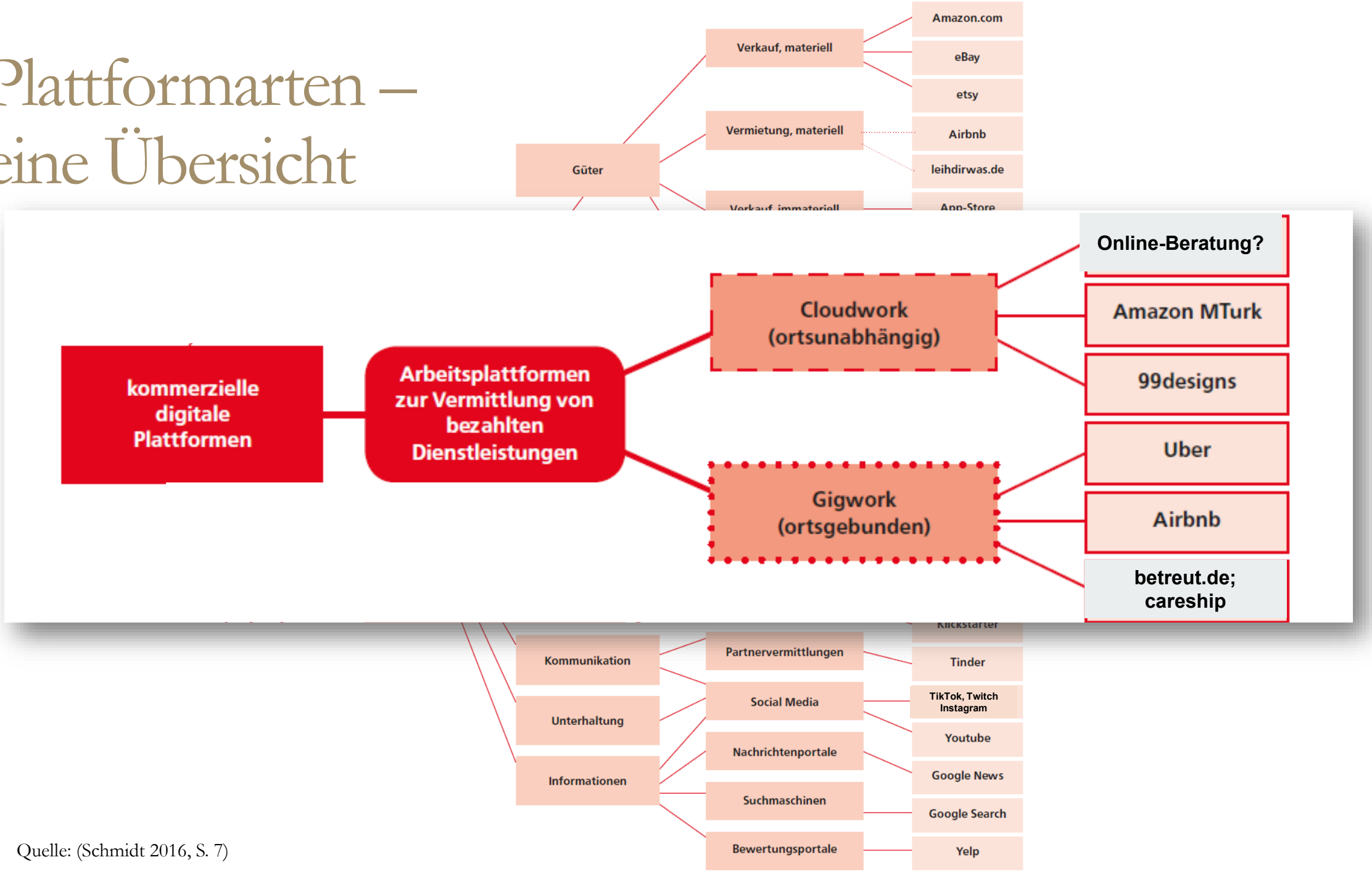
Ausschnitt aus: Walsh (2020): Arbeit auf Abruf. Digitale Tagelöhner. Frankreich: ARTE F.

Plattformarten – eine Übersicht



Quelle: (Schmidt 2016, S. 7)

Plattformarten – eine Übersicht



Quelle: (Schmidt 2016, S. 7)

Plattformen und ihre Unterscheidung nach Arbeitsform

(Schmidt 2016, Dolata 2020, Kirchner 2019)

Plattformen:

- digitale, datenbasierte und algorithmisch strukturierende soziotechnische Infrastrukturen
- Ermöglichen Informationsaustausch, strukturieren Kommunikation, organisieren Arbeit und Märkte, bieten ein breites Spektrum an Dienstleistungen an, vertreiben digitale und nichtdigitale Produkte (Kenney und Zysman 2016; Srnicek 2017, S. 43ff.)

Plattformarbeit: geleistete Arbeit, die gegen Bezahlung auf Plattformen oder durch Plattformen vermittelt wird. Arbeitende stehen nicht in einem Beschäftigungsverhältnis mit einer Organisation, sondern in einer Marktbeziehung. Hier liegen die Marktrisiken sowie Kapitalaufwendungen typischerweise bei den Arbeitenden, statt bei den Organisationen.

Unterscheidungsmerkmale:

- **Cloud- bzw. Crowdwork:** vollständig digital über das Internet ausgeübt
- **Gigwork**: ortsgebundene Tätigkeit, z. B. Essenslieferdienste, Betreuungsdienstleistungen
- **Einzelne oder Crowd**: Aufgaben personengebunden oder an eine spezifische Gruppe im Internet – sog. Crowd – vergeben
- **Kreativwettbewerb:** Mehrere Personen lösen parallel dieselbe Aufgabe und am Ende wird nur ein Ergebnis ausgewählt und bezahlt
- **Aufgabenumfang**: Mikro- vs. Makrotasks

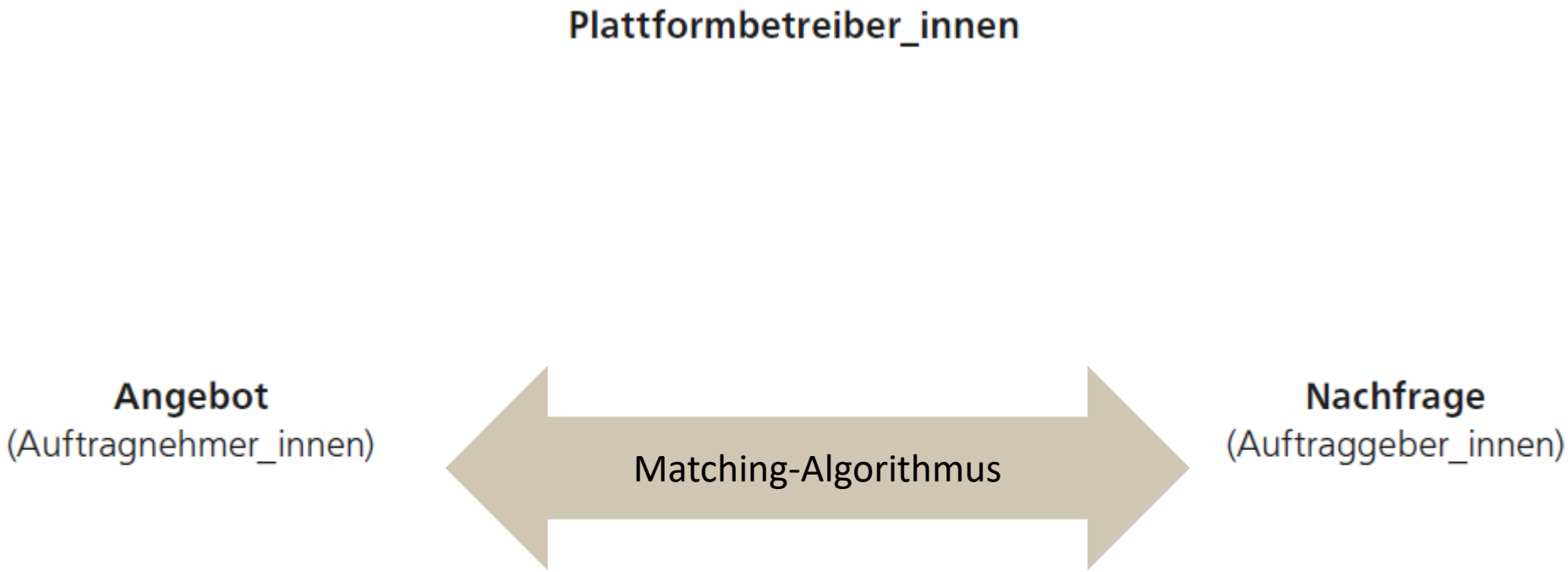
Plattformbasierte Dienstleistungen Sozialer Arbeit

Welche Dienstleistungen Sozialer Arbeit könnten auf Plattformen angeboten werden?

Mentimeter

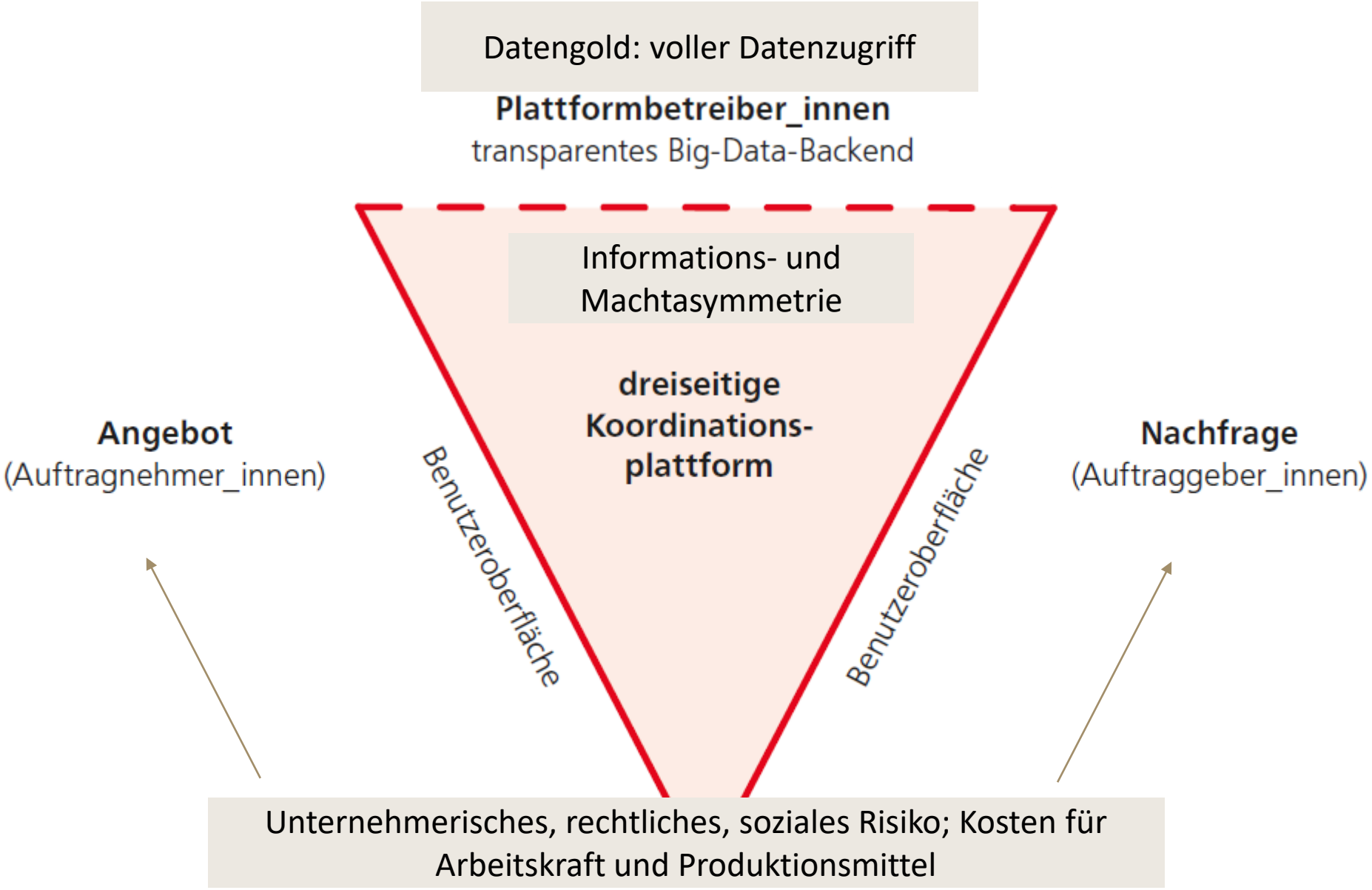
26

Plattformarchitektur: „two-/multi-sided markets“

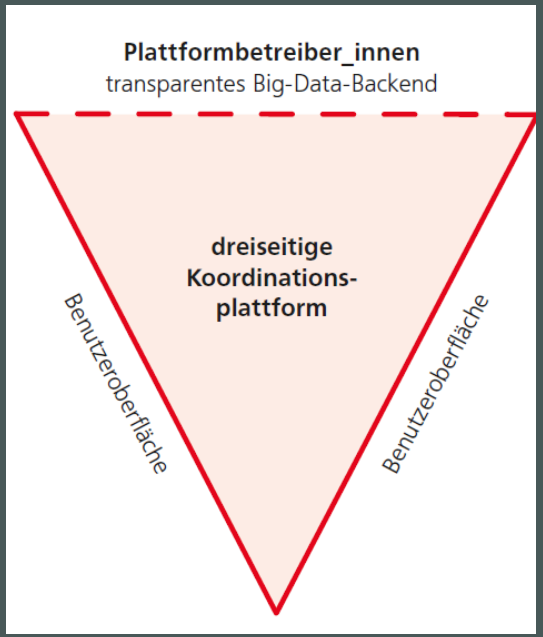


Quelle: (Schmidt 2016, S. 10)

Plattformarchitektur: „two-/multi-sided markets“



Quelle: (Schmidt 2016, S. 10)



Plattformökonomie:

Plattformen als zwei- oder mehrseitige Märkte, auf denen Plattformbetreiber*innen als vermittelnde Intermediäre oder „machtmaker“ fungieren, bringen mindestens zwei verschiedene Marktakteur*innen – Verkäufer*innen und Käufer*innen, Nutzer*innen und Werbende – zusammen (z. B. Rochet und Tirole 2003; Evans und Schmalensee 2016 nach Dolata 2020: 186).

Gesetze des Plattform-Marktes (nach Kreidenweis 2019, S. 183)

- Die Attraktivität der Plattform steigt für Anbieter*innen und Abnehmer*innen wechselseitig mit der Anzahl der Nutzer*innen aus der jeweils anderen Gruppe (Netzwerkeffekt, vgl. Parker u. a. 2017)
- Werthaltige Informationen, nicht Produkte oder Dienstleistungen, sind der Treibstoff des Geschäftsmodells
- Lieferant*innen vom Kund*innenkontakt trennen und so Informations- und Machtvorteile sichern
- In multiplen Wertschöpfungsketten verschwimmen auf Plattformen die Rollen von Anbieter*innen und Abnehmer*innen
- Zunächst für Kund*innen die Plattformen kostenfrei gestalten, für Lieferant*innen oder Dienstleister*innen Abogebühren, Provisionen oder Transaktionskosten erheben, mit Marktpositionierung Kosten erhöhen
- Geschäftsmodell kann mit sehr geringem personellen, technischem und finanziellen Aufwand beliebig skaliert werden, da Risiken und Kapital der Arbeitenden eingehen und Interaktionen von Auftaggeber*innen und Auftragnehmer*ihnnen nahezu komplett algorithmisch steuerbar (befördert exponentielles Wachstum)

Heraus-
forderungen für
das Management

Heraus-forderungen

- **Einschätzung künftiger Reichweite der Plattformökonomie:** geringe gesamtwirtschaftliche Bedeutung digitaler Plattformen (Dolata 2020; Kirchner 2019; Schmidt 2016) vs. erwarteter Druck durch Plattformökonomie (Vilain 2019; Kreidenweis 2020, 2019a)
- **Informations- und Machtposition** der Wohlfahrt mit ihren Qualitätsstandards zu erhalten, erfordert Ressourcen und Kooperation
- **Design der Plattformen**
  - professionelle Grundsätze/Qualitätsstandards
  - Adressat*innenorientierung
- Durch weitere **Wettbewerbsmechanismen** Gefahr der **Ökonomisierung** der Sozialen Arbeit!

Fazit

Heute haben wir …

1. … unterschiedliche Plattformtypen als multi-sided-markets kennengelernt
2. … erfahren, dass Wettbewerbsmechanismen, die Informations- und Machtposition von Plattformbetreiber*innen sowie das Design von Plattformen soziale Organisationen vor Herausforderungen stellen
3. … ermittelt welche Chancen und Herausforderungen die Plattformökonomie für Sozialarbeiter*innen bereit hält

Informations- bis hin zu Arbeitsplattformen bieten für die Soziale Arbeit Chancen und Herausforderungen.

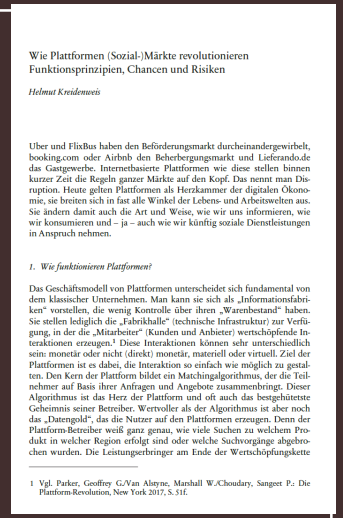
Um die Chancen nutzen zu können und Risiken zu minimieren, sollte Soziale Arbeit die Plattformökonomie entlang professioneller Kriterien mitgestalten.

Welche Chancen und Heraus-forderungen sehen Sie für die Handlungspraxis?

Wie Soziale Arbeit im Rahmen der digitalen Kotakt- und Partnervermittlung erbracht wird, lernen Sie hier näher kennen:

Baatz-Kolbe, C., Stoll, S. & Bauer, S. (2021). Herzenssache.net – digitale Teilhabe als Chance zum Aufbau analoger Beziehungen, In C. Freier, J. König, A. Manzeschke. & B. Städtler-Mach (Hrsg.). (2021). Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: VS, 361–376.

Sie wollen mehr erfahren?



Wie Plattformen (Sozial-)Märkte revolutionieren Funktionsprinzipien, Chancen und Risiken

Helmut Kreidenweis

Uber und FlixBus haben den Beförderungsmarkt durcheinandergewirbelt, booking.com oder Airbnb den Beherbergungsmarkt und Lieferando.de das Gastgewerbe. Internetbasierte Plattformen wie diese stellen binnen kurzer Zeit die Regeln ganzer Märkte auf den Kopf. Das nennt man Disruption. Heute gelten Plattformen als Herzkammer der digitalen Ökonomie, sie breiten sich in fast alle Winkel der Lebens- und Arbeitswelten aus. Sie ändern damit auch die Art und Weise, wie wir uns informieren, wie wir konsumieren und – ja – auch wie wir künftig soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

1. Wie funktionieren Plattformen?

Das Geschäftsmodell von Plattformen unterscheidet sich fundamental von dem klassischer Unternehmen. Man kann sie sich als „Informationsfabriken" vorstellen, die wenig Kontrolle über ihren „Warenbestand" haben. Sie stellen lediglich die „Fabrikhalle" (technische Infrastruktur) zur Verfügung, in der die „Mitarbeiter" (Kunden und Anbieter) wertschöpfende Interaktionen erzeugen.[1] Diese Interaktionen können sehr unterschiedlich sein: monetär oder nicht (direkt) monetär, materiell oder virtuell. Ziel der Plattformen ist es dabei, die Interaktion so einfach wie möglich zu gestalten. Den Kern der Plattform bildet ein Matchingalgorithmus, der die Teilnehmer auf Basis ihrer Anfragen und Angebote zusammenbringt. Dieser Algorithmus ist das Herz der Plattform und oft auch das bestgehütetste Geheimnis seiner Betreiber. Wertvoller als der Algorithmus ist aber noch das „Datengold", das die Nutzer auf den Plattformen erzeugen. Denn der Plattform-Betreiber weiß ganz genau, wie viele Suchen zu welchem Produkt in welcher Region erfolgt sind oder welche Suchvorgänge abgebrochen wurden. Die Leistungserbringer am Ende der Wertschöpfungskette

1 Vgl. Parker, Geoffrey G./Van Alstyne, Manshall W./Choudary, Sangeet P.: Die Plattform-Revolution, New York 2017, S. 51f.

Check for updates

Original Article

ELRR

The Economic and Labour Relations Review
2020, Vol. 31(4) 483–501
© The Author(s) 2020

Article reuse guidelines:
sagepub.com/journals-permissions
DOI: 10.1177/1035304620959750
journals.sagepub.com/home/elra

SAGE

Justice expectations in crowd and platform-mediated work

Sabine Pfeiffer
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Germany

Sandra Kawalec
Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung Nürnberg, Germany

Abstract
Crowdwork conducted via digital platforms is a young form of work, but a growing part of the gig economy. Typical for crowdwork is low pay, volatile income streams and no social security benefits. Also, crowdworkers have few possibilities for social comparison or negotiation because they work outside of company organisations. This article examines the question of whether these conditions mean that crowdworkers' expectations about justice in crowdwork arrangements differ in comparison to their expectations regarding justice in conventional employment relationships. This question is addressed empirically on the basis of 36 qualitative interviews and a survey of 230 crowdworkers. The justice expectations of crowdworkers involved in different types of crowdworking platforms in German-speaking countries were examined. In our sample, crowd work typically serves to supplement – not replace – conventional employment. This explorative research shows that crowdworkers use similar standards of justice regarding work performance in their evaluations of work mediated via crowdwork platforms and conventional employment. It shows that crowdworkers perceive injustices in four specific areas: planning insecurity, lack of transparency in performance evaluation, lack of clarity in task briefings and low remuneration. These areas correspond to the theoretical dimensions of distributive and procedural justice on Colquitt's (2001) organisational justice scale. These findings have implications for future efforts to regulate crowdwork.

JEL codes: J88, J3

Corresponding author:
Sabine Pfeiffer, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Fürther Str. 246c, Nürnberg 90429, Germany.
Email: sabine.pfeiffer@fau.de

Hier erfahren Sie weitere Chancen und Risiken der Plattformökonomie, die der Sozialinformatiker Prof. Dr. Kreidenweis sieht:

Kreidenweis, H. (2019a). Wie Plattformen (Sozial-)Märkte revolutionieren Funktionsprinzipien, Chancen und Risiken. In Kongress der Sozialwirtschaft e.V. (Hrsg.). (2019). *Führung gestaltet. Generationenwechsel - Digitalisierung - Kulturwandel.* Nomos Verlagsgesellschaft, 181–190. https://doi.org/10.5771/9783748903611-43

Was Crowdworker von unterschiedlichen Plattformen über ihre Arbeit denken, insbesondere deren Gerechtigkeitsvorstellungen, lesen Sie hier:

Pfeiffer, S. & Kawalec, S. (2020). Justice expectations in crowd and platform-mediated work. *The Economic and Labour Relations Review 31* (4), (S. 483–501). https://doi.org/10.1177/1035304620959750

Verwendete Literatur

Baatz-Kolbe, C., Stoll, S. & Bauer, S. (2021). Herzenssache.net – digitale Teilhabe als Chance zum Aufbau analoger Beziehungen, In C. Freier, J. König, A. Manzeschke. & B. Städtler-Mach (Hrsg.). (2021). Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: VS, 361–376.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.). (2018). Digitale Agenda für eine lebensWerte Gesellschaft. Ansätze und Werkzeuge für eine digitale Gesellschaftspolitik. Berlin.

Dolata, U. (2019). Plattform-Regulierung. Koordination von Märkten und Kuratierung von Sozialität im Internet. *Berliner Journal für Soziologie 29* (3-4), (S. 179–206). https://doi.org/10.1007/s11609-020-00403-9

Evans, D. S. & Schmalensee, R. (2016). *Matchmakers. The new economics of multisided platforms.* Boston: Harvard Business Review Press.

Iske, S. & Kutscher, N. (2020). Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit, In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann, & I. Zorn (Hrsg.). (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung.* Weinheim, Basel: Beltz, 115–128.

Kreidenweis, H. (2019a). Wie Plattformen (Sozial-)Märkte revolutionieren Funktionsprinzipien, Chancen und Risiken. In Kongress der Sozialwirtschaft e.V. (Hrsg.). (2019). *Führung gestaltet. Generationenwechsel - Digitalisierung - Kulturwandel.* Nomos Verlagsgesellschaft, 181–190. https://doi.org/10.5771/9783748903611-43

Kreidenweis, H. (2019b). Digitale Transformation - Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit* (2), (S. 4–14).

Lehner, N. (2020). Digitale Technologie zwischen Überwachung, sozialer Kontrolle und Fürsorge, In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann, & I. Zorn (Hrsg.). (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung.* Weinheim: Beltz, 129–144.

Verwendete Literatur

Nachtwey, O. & Staab, P. (2020). Das Produktionsmodell des digitalen Kapitalismus. In S. Maasen & J.-H. Passoth (Hrsg.). (2020). Soziologie des Digitalen - Digitale Soziologie? *Soziale Welt 23 [Themenheft],* (S. 285-304). Nomos Verlagsgesellschaft.

Parker, G. G., Van Alstyne, M. W. & Choudary, S. P. (2017). *Die Plattform-Revolution – Von Airbnb, Uber PayPal und Co. lernen: Wie neue Plattform-Geschäftsmodelle die Wirtschaft verändern.* Frechen: mitp.

Pfeiffer, S. & Kawalec, S. (2020). Justice expectations in crowd and platform-mediated work. *The Economic and Labour Relations Review 31* (4), (S. 483–501). https://doi.org/10.1177/1035304620959750

Rochet, J.-C., & Tirole, J. (2003). Platform competition in two-sided markets. *Journal of the European Economic Association 1* (4), (S. 990–1029). https://doi.org/10.1162/154247603322493212

Schiller, D. (1999). *Digital capitalism – Networking the global market system.* Cambridge: MIT Press.

Schmidt, F. (2016): Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie –Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork. Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.

Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism.* Cambridge: Polity.

Staab, P. & Nachtwey, O. (2016). Die Digitalisierung der Dienstleistungsarbeit. *Aus Politik und Zeitgeschichte* (18-19), (S. 24–31). https://www.bpb.de/apuz/225692/die-digitalisierung-der-dienstleistungsarbeit

Steinke, J. (2020). Corona. Was wir mitnehmen sollten. *Sozialwirtschaft aktuell 30* (5), (S. 7–10).

Verwendete Literatur

Steinke, J. (2020). Corona. Was wir mitnehmen sollten. *Sozialwirtschaft aktuell 30* (5), (S. 7–10).

Verbände der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) & Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.). (2017). *Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung*. Berlin.

Vilain, M. (2019). Disruptive Wirkungen der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft. In Kongress der Sozialwirtschaft e. V. (Hrsg.). (2019). *Führung gestaltet. Generationenwechsel - Digitalisierung - Kulturwandel*. Nomos Verlagsgesellschaft, 43–70. https://doi.org/10.5771/9783748903611-43

Viscusi, W. K., Harrington Jr., J. E., & Sappington, D. E. M. (2018). *Economics of regulation and antitrust*. Cambridge: MIT Press.

Voß, G. G. (2020). *Der arbeitende Nutzer. Über den Rohstoff des Überwachungskapitalismus*. Frankfurt a. M.: Campus.

Walsh, Shannon (Regisseur) (2020): Arbeit auf Abruf. Digitale Tagelöhner. Frankreich: ARTE F, abgerufen am 17.05.2021 unter https://www.arte.tv/de/videos/075833-000-A/arbeit-auf-abruf/

Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for the future at the new frontier of power*. London: Profile Books.