

Gutes Arbeiten mit der Crowd – Qualität und Standards

Im Rahmen eines Projektes der Offensive Gutes Bauen und der Offensive Mittelstand entstanden.

› 1. Information

› Was ist unter „Gutes Arbeiten mit der Crowd – Qualität und Standards“ zu verstehen?

Mit dem englischen Wort „crowd“ wird in der digitalisierten Arbeitswelt eine große Anzahl von Menschen, eine Menschenmenge oder Menschenmasse bezeichnet, an die mit Hilfe von elektronischen Plattformen abgrenzbare Arbeitsaufgaben verteilt werden können. Diese „crowd“ kann entweder eine geschlossene Gruppe von Personen sein oder es handelt sich um einen offenen Kreis von Menschen aus allen Erdteilen. Diejenigen, die die Arbeit übernehmen, nennt man „Crowdworker“ oder „Clickworker“.

Das Bundesarbeitsministerium hat den Vorgang in folgender Weise beschrieben: „Beim Crowdfunding werden Aufträge, meist zerteilt in kleinere Aufgaben, über digitale Plattformen an Crowdworker vergeben. Dies kann sowohl an die eigenen Beschäftigten erfolgen (internes Crowdfunding) als auch an Dritte (externes Crowdfunding), die oftmals als

Solo-Selbstständige für viele Auftraggeber weltweit arbeiten.“ (Grünbuch Arbeiten 4.0, 2015)

Das „Arbeiten in der Crowd“ bzw. das „Arbeiten mit der Crowd“ wendet sich entweder – zum Beispiel in internationalen Konzernen – an alle weltweiten Mitarbeiter/innen des Unternehmens oder an externe Freelancer, Solo-Selbstständige oder Freie, die eigenunternehmerisch handeln, die ihre Sozialbeiträge ausschließlich selbst bezahlen müssen und die juristisch nicht zum Auftrag gebenden Unternehmen gehören.

Im ersten Fall handelt es sich um reguläre abhängig beschäftigte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die diese Aufgaben im Rahmen ihrer Anstellung erledigen. Dabei stehen zumeist die flexible Organisation von Arbeitsabläufen und das Finden kluger kreativer Köpfe im Vordergrund.

Bei der Herausgabe der Aufträge an Dritte wird häufig nach den kostengünstigsten und billigsten Leistungserbringern gesucht. Dabei greift die weltweite Konkurrenzsituation des jeweiligen Individuums.

Sozialpartner, Arbeitgeber und Gewerkschaften sowie die Politik diskutieren nun Möglichkeiten, wie in diese neu anwachsende Welt der „Crowdworker“ juristische und soziale Standards, Qualitätssicherung und Verlässlichkeit, Schutz des geistigen Eigentums, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Datenschutz und Verwertungsfragen verstärkt eingeführt werden können. „Gutes Arbeiten mit der Crowd“ meint hier das Erreichen einer hohen Qualität der Arbeitsbedingungen und der Arbeitsergebnisse sowie der wirtschaftlichen Verwertung unter Beachtung einer verbindlichen Datenschutzkultur.

› Wie wirkt sich der Wandel auf den eigenen Betrieb und die Arbeit aus?

Für mittelständische und kleinere Betriebe, für Handwerk und Selbstständige bietet die „Crowd“ dann Vorteile und Chancen, wenn es sich um „gute Crowdfunding-Plattformen“ und um „gutes Crowdfunding“ handelt. Denn die Idee der „Crowd“ stammt eigentlich aus der Welt der Kleinbetriebe und der Selbstständigen.

Angefangen hat es mit ehrenamtlicher Nachbarschaftshilfe per Internet. Man half sich wechselseitig bei technischen Fragen, bei Übersetzungen, bei Werbe-

maßnahmen. Diese Netzwerke der Kleinen wollten sich untereinander stärken, um bei der Kundschaft besser dazustehen und Leistungen qualifizierter erbringen zu können. Aus diesem Geist entstand später die Idee, sich wechselseitig die begrenzten Arbeitsaufgaben auch bezahlen zu lassen. Die Entwicklung der IT-Technik und der Cloud-Plattformen beschleunigten den Übergang der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe in formalisierte Geschäftsvorgänge.

Inzwischen haben große internationale

Konzerne und IT-Unternehmen das Modell kopiert und in eine andere globalisierte Praxis verwandelt. Nun rutschte die frühere Idee der Hilfe und der Qualität nach hinten, in den Vordergrund rückten Anforderungen im Sinne von flexiblen, schnellen Billigleistungen.

Jetzt gilt es, die Chancen des Grundgedankens für KMUs und für das Handwerk zurückzugewinnen und mit Qualitätsstandards als „gute Arbeit mit der Crowd“ zu praktizieren.

› Welche Herausforderungen stellen sich?

Mit „gutem Crowdfunding“ ist es möglich, einzelne abgrenzbare Arbeitsaufgaben, die sich online definieren und erledigen lassen, verlässlich über eine Crowd-Plattform an eine/n Selbstständige/n zu vergeben. Die Betreiber solcher Plattformen sind in der Regel ebenfalls Unternehmen, die ein Interesse an einem gu-

ten Leumund, zufriedenen Auftraggebern und zufriedenen Auftragnehmern haben.

Es kommt also darauf an, eine gute Plattform zu finden, über die die gesuchten Kompetenzprofile vernetzt sind. Die meisten selbstständigen Auftragnehmer/innen plädieren ebenfalls für hohe Qualität und Standards, um sich vor einer Dum-

pingspirale nach unten zu schützen.

Voraussetzung für diese neuen Formen der Online-Zusammenarbeit ist allerdings, dass der den Auftrag vergebende Betrieb den Inhalt des Auftrages und die Qualitätsanforderungen genau beschreiben kann. Zugleich sollen faire Arbeitsbedingungen akzeptiert werden.

› Welche neuen Potenziale erwachsen für Mittelstand und Handwerk?

Die Crowd-Methode kann bei Beachtung der notwendigen Qualitätskriterien dem Betrieb mehr Flexibilität und eine Erweiterung seiner Leistungspalette ge-

genüber den Kunden erbringen. Besondere Kundenwünsche lassen sich über den flexiblen Einkauf von externen Leistungen erfüllen. Der Crowd-Ansatz lässt den eige-

nen Betrieb zu einem kooperativen Partner in einem größeren Netzwerk werden.

› 2. Entscheidungsmöglichkeiten

› Wie kann sich der Betrieb dem Thema öffnen?

Um das Prinzip des „guten Arbeitens mit der Cloud“ für den Betrieb erschließen zu können, ist es notwendig, dass sich Geschäftsführung und Belegschaft mit dem Crowd-Ansatz vertraut machen. Die Ver-

mittlung von Orientierungswissen mindert Missverständnisse, vermeidet Fehler und verhindert unnötige Kosten.

Die eigenen Mitarbeiter sollten verstehen und darauf vertrauen können, dass

eingekaufte Leistungen vorhandene Jobs nicht ersetzen, bestehende soziale Standards nicht absenken sondern der punktuellen und auftragsbezogenen Erweiterung des betrieblichen Leistungsprofils dienen.

› Wo gibt es Informationen und Rat?

Informationen und Rat werden von vielen landesweiten Innovationsnetzwerken bereitgestellt, die zumeist unter der Schirmherrschaft von Landesministerien stehen wie etwa beispielhaft das Technologie-Netzwerk „Intelligente Technische Systeme OstWestfalenLippe“ in Nordrhein-Westfalen oder die „Allianz Industrie 4.0 Baden-Württemberg“. Zudem bieten das Beraternetzwerk der „Offensive Mit-

telstand“ (OM) und das Beraternetzwerk der „Offensive Gutes Bauen“ (OGB) auf Landesebene begleitende Hilfen an.

Die Gewerkschaften IG Metall und Ver.di haben jeweils Online-Beratungsseiten gestartet. Auf der Faircrowdwork geben Crowdworker ihre Bewertungen ab und weisen auf gute Crowd-Plattformen hin.

Die Plattform-Betreiberfirmen Clickworker, Streetspotr und Testbirds und der Deutsche Crowdsourcing Verband haben einen Verhaltenscodex erarbeitet: Code of Conduct – Grundsätze für bezahltes Crowdsourcing/Crowdworking – Leitfaden für eine gewinnbringende und faire Zusammenarbeit zwischen Crowdsourcing-Unternehmen, Kunden und Crowdworkern.

› Welche Beispiele für vorhandene Umsetzungen gibt es?

Inzwischen haben junge Firmen verschiedene Crowdworking-Plattformen ans Netz gebracht. Dazu zählen unter anderen

Jovoto, Testbirds, Clickworker, Appjobber, Streetspotr. Es lohnt sich, diese und weitere Plattformen einmal kennenzulernen, um

zu verstehen, wie die Abläufe organisiert sind.

› 3. Welche Schritte eignen sich als Einstieg?

› An welchen Stellen im Betrieb könnte ich ansetzen?

Machen Sie sich kundig, welche Kriterien und Qualitätsmerkmale für die Nutzung von Crowdworking-Plattformen vorliegen. Lesen Sie den Verhaltenscodex

der Betreiber und die Positionen der Gewerkschaften! Erwerben Sie für sich Orientierungswissen! Sensibilisieren Sie Ihr Mitarbeiter-Team! Werden Sie Partner in

regionalen Netzwerken und lassen Sie sich die Erfahrungen anderer Betriebe vermitteln.

› Welche Techniken werden gebraucht?

In der Regel sind keine neue Technik und keine Installation neuer Software notwendig. Viele Crowdworking-Plattformen

arbeiten mit Cloud-Technik. Dies erleichtert die Nutzung.

Checkliste „Gutes Arbeiten mit der Crowd – Qualität und Standards“

Entscheidungscheckliste des Handelns (inkl. einer Liste von Fragen nach Einbindung des eigenen betrieblichen Teams, nach Hinzuziehung von externer Beratung und Kompetenz)

		Ja	Nein
1.	Organisieren Sie den Erwerb von Orientierungswissen für die Geschäftsführung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Organisieren Sie den Erwerb von Orientierungswissen für das Mitarbeiter/innen-Team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Führen Sie einen Dialog mit dem Mitarbeiter/innen-Team über den Verhaltenscodex und die Gewerkschaftspositionen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Vereinbaren Sie mit dem Team und dem Betriebsrat Rahmenbedingungen für die praktische Umsetzung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Klären Sie rechtliche Rahmenbedingungen: Welche Daten dürfen raus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Holen Sie sich Erfahrungswissen von anderen Betrieben, die schon Praxiserfahrungen mitbringen. Achten Sie auf Datensicherheit und Datenschutz!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Werden Sie Partner in regionalen Anwender-Netzwerken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

› 4. Weitere Hinweise

Dokumente

Siehe dazu auch die vertiefenden Entscheidungshilfen zu

- Einstiege in die digital-integrierte Wirtschaft – Potenziale der „Arbeitswelt 4.0“ für Mittelstand und Handwerk
- „Arbeitswelt 4.0“: Herausforderung Qualifizierung
- Fragen der IT-Sicherheit in der „Arbeitswelt 4.0“
- „Prävention 4.0“
- Cloud Computing – Orientierungswissen für KMU
- Rechtliche Aspekte der Nutzung von Cloud-Lösungen

Links

- Code of Conduct – Grundsätze für bezahltes Crowdsourcing/Crowdworking – Leitfaden für eine gewinnbringende und faire Zusammenarbeit zwischen Crowdsourcing-Unternehmen, Kunden und Crowdworkern (<http://www1.wdr.de/fernsehen/ratgeber/markt/sendungen/code-of-conduct-crowdworking-100.pdf>)
- Crowdplattform Jovoto (<https://www.jovoto.com/>)
- Crowd-Plattform Clickworker (<https://www.clickworker.com/>)
- Crowd-Plattform Appjobber (<http://www.appjobber.de/>)
- Crowd-Plattform Streetspotr (<https://streetspotr.com/de/>)
- Crowd-Plattform Testbirds (<http://www.testbirds.de/>)
- Deutscher Crowdsourcing Verband (<http://www.crowdsourcingverband.de/>)
- Beratungsplattform der IG Metall (<http://www.faircrowdwork.org/>)
- Beratungsplattform der Gewerkschaft ver.di (<https://www.ich-bin-mehr-wert.de/support/cloudworking/>)
- BMBF-Projekt „Prävention 4.0“ (<http://www.praevention40.de>)

Beraternetze

- Beraternetzwerk der „Offensive Mittelstand“ (OM) (<http://www.offensive-mittelstand.de/>)
- Beraternetzwerk der „Offensive Gutes Bauen“ (OGB) (<http://www.offensive-gutes-bauen.de/>)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der:



Impressum:

Diese Entscheidungshilfe ist im Rahmen des Projektes AKTIV der Offensive Gutes Bauen und der Offensive Mittelstand entstanden, gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit.

Offensive Mittelstand, Theodor-Heuss-Str. 160, 30853 Langenhagen, E-Mail: info@offensive-mittelstand.de – Offensive Gutes Bauen, Kaiser-Friedrich-Ring 53, 65185 Wiesbaden, E-Mail: info@offensive-gutes-bauen.de – Konzept und Text: Welf Schröter, Irene Scherer (Forum Soziale Technikgestaltung) – Stand: November 2015