



DISSERTATION | DOCTORAL THESIS

Titel | Title

Working Conditions in Creative Platform Labour

verfasst von | submitted by

Mag.rer.soc.oec. Philip Schörpf

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Doktor der Philosophie (Dr.phil.)

Wien | Vienna, 2025

Studienkennzahl lt. Studienblatt | Degree
programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 796 310 122

Dissertationsgebiet lt. Studienblatt | Field of
study as it appears on the student record
sheet:

Soziologie

Betreut von | Supervisor:

Mag. Dr. Jörg Flecker

Contents

1.	Abstract	3
2.	Introduction and Aim	4
3.	Digitalisation as a Prerequisite	7
4.	Effects of the Digital Reorganisation of Work	8
5.	The Platform Economy	9
6.	Theoretical Foundation: The Labour Process and Creative Work	13
a.	The Labour Process	13
b.	Creative work	15
c.	Online Platforms and Place	17
7.	Methods	18
8.	Selected publications and papers included in the thesis (in bold)	21
9.	Empirical and Theoretical Contribution	22
a.	Empirical contribution	23
b.	Platform Labour and the Labour Process Debate	24
c.	Spatial Issues and the Point of Production in Platform Labour	27
11.	References	31
12.	Published papers	39

1. Abstract

This dissertation explores the phenomenon of creative work facilitated through online platforms. Digitalisation serves as a starting point, broadening the scope for the reorganisation and rationalisation of work: digital technologies provide new methods of work organisation and enable novel forms of work. The dissertation focuses on three main aspects: the management and control of online workers, their working conditions regarding working time and creativity, and platform work as a spatially (un)bound form of work.

The dissertation incorporates five published papers, each contributing to the understanding of creative work carried out through online platforms. These papers explore various aspects such as the impact of digitalisation on work organization, the role of algorithmic management, and the spatial dynamics of platform work. The research findings are based on qualitative interviews with online workers, clients, and platform providers, providing a comprehensive overview of the work organization over online platforms. For this analysis, the dissertation primarily leans on the Labour Process Theory.

The research highlights how digitalisation and the Internet enable new forms of work organization for creative work carried out over online platforms. It discusses the triangular relationship between workers, clients and platforms and demonstrates how online platforms are more than mere mediators by structuring the work process and establishing an environment for managerial and algorithmic control.

The aim of the dissertation is to further the discussion on creative platform work, working conditions in the platform economy and digital or algorithmic management and control. Furthermore, it aims to investigate the effects of spatially dispersed online platform work.

Abstract German

In dieser kumulativen Dissertation wird das Phänomen kreativer Arbeit auf Onlineplattformen untersucht. Ausgangspunkt der Überlegungen sind Prozesse der Digitalisierung, die neue Möglichkeiten für die Reorganisation und Rationalisierung von Arbeit bieten. Dabei stehen insbesondere drei Aspekte kreativer Arbeit über Onlineplattformen im Fokus: die Steuerung und Kontrolle von Onlinearbeiter:innen, ihre Arbeitsbedingungen, insbesondere in Bezug auf Arbeitszeit und Kreativität sowie Plattformarbeit als eine räumlich (un)gebundene Arbeitsform.

Die kumulative Dissertation umfasst fünf veröffentlichte Artikel, die jeweils zum Verständnis kreativer Arbeit über Onlineplattformen beitragen. In den Artikeln werden verschiedene Aspekte untersucht: die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsorganisation, die Arbeitsbedingungen der Onlinearbeiter:innen, die Rolle algorithmischen Managements sowie räumliche Dynamiken der Plattformarbeit. Die Forschungsergebnisse basieren auf qualitativen Interviews mit Onlinearbeiter:innen, Auftraggeber:innen und Plattformanbietern und bieten gemeinsam einen umfassenden Überblick über die Arbeitsorganisation über Onlineplattformen. Für die Analyse stützt sich die Dissertation hauptsächlich auf die Labour Process Theory.

In der Dissertation wird gezeigt, dass Plattformen mehr als nur eine Vermittlerrolle im Verhältnis zwischen Plattformen, Arbeiter:innen und Auftraggeber:innen innehaben, indem sie den Arbeitsprozess strukturieren und durch die Gestaltung der Website oder App eine Umgebung für die Steuerung und Kontrolle der kreativen Arbeit schaffen. Die Onlinearbeiter:innen haben teilweise sehr lange Arbeitszeiten, arbeiten in der Nacht und an Wochenenden und müssen für Auftraggeber:innen erreichbar sein. Das Einkommen über Onlineplattformen ist durch die globale Konkurrenz meist gering und die standardisierten technischen Systeme der Plattformen schränken die Kreativität der Arbeiter:innen ein.

Das Ziel dieser Dissertation besteht darin, die Diskussion über Plattformarbeit im Allgemeinen, die Arbeitsbedingungen kreativer Onlinearbeiter:innen, das digitale bzw. algorithmische Management sowie die Auswirkungen räumlich (un)gebundener Plattformarbeit weiter voranzutreiben.

2. Introduction and Aim

This dissertation on the recently emerged phenomenon of platform work focuses on three main aspects, the management and control of online workers, their working conditions regarding working time and creativity, and platform work as a spatially (un)bound form of work. Much of today's world of work revolves around ubiquitous access to information and communication technologies, specifically the Internet (Huws, 2006; Wajcman, 2015). Focusing on the work process, digitalisation opens up the scope for the reorganisation and rationalisation of work (Pfeiffer, 2010): digital technologies allow for a multitude of new ways of organising work within the workplace, enable new forms of work and might also facilitate moving work outside the organisation's boundaries through outsourcing and offshoring (Holtgrewe, 2014). The

information space becomes a new ‘place’ of production for digitalisable goods and services (Boes and Pfeiffer 2006).

Advances in information and communication technologies, the Internet being on its forefront, have been crucial for developments in the reorganisation of work over the past decades (Zuboff, 2019). Better and easier access to the Internet as well as faster and more reliable network structures increasingly allow people to work online, shifting the place of work, but also allowing for workers and clients or consumers to connect directly (Eurofound, 2020). Information and communication technologies enable to transfer information to every ‘connected’ place. In return this affects the work organisation, the work process, working conditions or the power relations between workers and employers.

Paradigmatic for such developments in the realm of emerging forms of work are new Internet-based business models, where work is being mediated over online platforms (Choudary, 2018; Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019). The process of intermediation is typically organised technically, with automated or semi-automated software, usually subsumed under the loose term *algorithm*. Such forms of work over online platforms draw attention to the way in which work is (re)organised, automated, or ‘shared’, outsourced and offshored. Importantly, online platforms not only focus on the process of intermediation between workers and clients, but also structure the work process (Lehdonvirta, 2018). Platforms themselves might deny this more extensive role of an employer and rather picture their activities solely as intermediation between workers and clients. The attachment to a specific platform, often evidenced through non-transferable reviews and work experience, or through distinct forms of control, frequently indicates a personal dependency (subordination) and suggests the existence of a de facto employment relationship (Risak, 2018). On that note, work mediated over online platforms defines a new setting for managerial control and surveillance as the basic framework for this type of work, nowadays often termed as *algorithmic control* (Altenried, 2020; Raffetseder et al., 2017).

This research mainly focuses on creative work carried out over online platforms and looks at how the work organisation changes (or remains the same) when work is carried out through online platforms. Emphasis is put on how working conditions are affected by this expansion to the ‘online’ realm. As creative work usually is not organized hierarchically and does not resemble standard employment relationships, but in contrast often vanguards new forms of work organisation, the question how workers are controlled and managed over online platforms is tackled.

The empirical foundation and the first two papers in this dissertation were developed in a research project (‘Arbeit und technischer Wandel in der Kreativwirtschaft. Erwerbsbiographien zwischen lokalen kreativen Milieus und Perspektiven virtueller Arbeit‘), funded by the Anniversary Fund of the National Bank of Austria. The research was led by Prof Jörg Flecker and carried out by Dr Annika Schönauer (FORBA) and myself. The project’s research question was how technological changes affect working conditions in the creative industries, with specific focus on platform work. When I first started work on this topic in fall/winter 2014 relatively little empirical research was available on working conditions of workers active on online platforms. Published research at the time was primarily concerned with describing the new phenomenon. It was only in following years that a growing number of articles on various aspects of online work became available. A prevalent topic in the discussion on platform work is how internet-based arrangements and algorithmic management affect working conditions often targeting the algorithmic management of work. Empirical research on working time on online platforms only emerged over the past years in more quantity, with little attention to the relation of autonomous creative work and extensive working hours and short reaction times. Less attention was and still is put on creative work that is carried out over online platforms and today there is still only limited research (Alacovska et al., 2024). Creative work is valuable to scrutinize as it is often said to spearhead new work arrangements. What is more, the unique spatial configuration of platform work, spanning over large distances and possibly across nation states and regions is still under-researched. The reception by the scientific community of the articles published for this dissertation indicates how valuable the emphasis on creative work on online platforms are.

For this dissertation five papers are incorporated. The first paper was published in the peer-reviewed journal “New Technology, Work and Employment” (NTWE) in a special issue on Creativity, Knowledge and Innovation in Virtual Work; the peer-review was double-blind. The second publication is a peer-reviewed book chapter in a book series organised by the International Labour Process Conference on work and employment. The issue is titled “The New Digital Workplace. How New Technologies Revolutionise Work”. The third paper was published in German as a peer-reviewed book chapter in “Arbeitszeitlandschaften in Österreich”, focusing on working time practises. The fourth paper was published completing a double-open peer review process in the German journal AIS-Studien (Arbeits- und Industriesoziologie). This issue is titled “Translocal labour and professionalism” (Translokale Arbeit und Fachlichkeit). The fifth and last paper included in this dissertation is titled “Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der

Onlineplattformarbeit” and was published in the journal *Industrielle Beziehungen* (The German Journal of Industrial Relations), following a double-blind peer review.

The aim of this dissertation is to further the discussion on digital or algorithmic management and control, primarily leaning on Labour Process Theory, and to investigate the effects of spatially dispersed online platform work on the working conditions. The empirical focus lies on creative work carried out remotely over online platforms, place-bound activities, such as transportation and delivery services are not included.

Emerging from the broader research question on working conditions of creative work on online platforms within the research project, the focus of the dissertation lies on three research questions: **first**, attention lies on how work is managed and controlled over online platforms. Here, the purpose is to analyse the structure of the triangular relationship between online platform, employer (or client) and worker. The core question in this respect relates to how online work is managed and/or controlled by the clients and which technical options for controlling the work the platforms provide through the platform design. To provide a comprehensive picture of the work organisation over online platforms it is useful to examine both rating systems and standardisation as tools for managing and controlling workers. **Second**, focus lies on the working conditions of people engaged in online work, particularly regarding working time, income and creativity. How are online workers organizing their working time? Are they really as autonomous and flexible as it seems at first glance? Or are long, heteronomous working hours, with intense crunch-times the norm? The most crucial dimensions refer to the short reaction times and low winning percentages during the acquisition phase, long working hours, night work and work on the weekends in the project stage and generally high requirements to always be available. The **third** main question relates to the spatial aspect of online labour. Is work organised over online platforms detached from physical spaces and solely carried out in a virtual space? Or is online work on the contrary still physically and socially embedded?

3. Digitalisation as a Prerequisite

Digital technologies that emerged over the past decades have far-reaching impacts on the organisation of work, as information and communication technologies (ICTs) enable and facilitate the reorganisation and restructuring of work processes. ‘Informatisation’ (Schmiede, 1996, 2015) – the structured use and processing of information – can be viewed as central for

the successful march of ICTs in work and work organisation. One can speak of virtual work, when work objects are digitalised and tools and knowledge are standardised at a global scale with the internet providing access to information spaces from all localities with sufficient connectivity (Huws, 2006). As such, we can find virtual work in many occupations from engineering, journalism, software development, bookkeeping, translation, graphic design, tele-medicine, production of computer games and many more (ibid.).

While ICTs and automation technologies brought many changes in manufacturing throughout the past decades – with far-reaching automation of many parts of the work processes – service sectors were affected less drastically until the rise of the widespread word processing and enterprise resource planning systems. Especially in office work, the most visible changes are reflected in the increased use of computers. Nonetheless, a convergence of many types of work in clerical and back-office work in e.g. insurances, banks, public administration, IT-services or shared service centres digitalisation invokes profound changes of work and work organisation (Boes et al., 2014). Emerging data, information and work-flow management systems (Carter et al., 2011b), and increasingly new computing possibilities, cloud systems, big data and platform labour (Holtgrewe, 2014) play important roles in the development of virtual work in the service sector. The technical integration of computers and (mobile) communication technologies has intensified this trend, binding workers ever more tightly to their electronic devices, and simultaneously facilitating communication from anywhere and anytime (Rose, 2013).

4. Effects of the Digital Reorganisation of Work

Before scrutinizing the platform economy and its specific work organisation, this chapter focuses on effects of digitalisation in service work more general. The aim of this approach is to provide a frame of reference for a changing work organisation in service work due to digitalisation. This in turn aides to interpret the very specific work practices in the platform economy.

One possible outcome of digitalisation in service work is the automation of routine tasks (Castells, 2017): this kind of automation, typically of small and recurring tasks, could mean that workers in theory have more time to spend on more engaging or more challenging work. The occupation is changing, and workers have to develop the skills to carry out the new composition of tasks. An upskilling of the workers would be the outcome following this argument (Spencer et al., 2021). This could also imply that the firm increasingly takes hold of

individual skills and qualities to allow for problem solving, self-organisation or empathy (Moldaschl & Voß, 2003; von Streit, 2011). The workers' personality is becoming an important part of their job, which, in particular in high-skilled or creative work, in turn, implies rather high levels of relative autonomy over the work. Digitally-led inclusion of subjective skills and the related increases in autonomy can carry benefits for workers, such as the option to better balance work and personal life or to have more freedom where and when to work (Wajcman et al., 2008), but dissolving boundaries can also lead to overlapping work and life realms (Rose, 2013).

There is also a countertendency to enhancing the workers' relative autonomy in a work organisation affected by digitalisation: higher levels of standardisation of tasks. In this line of argument workers rather experience deskilling (Braverman, 1998; Spencer et al., 2021) and such work is also connected to detailed surveillance of work, found in e.g. call centres, public administrations or shared service centres (Bain et al., 2002; Carter et al., 2013; Howcroft & Richardson, 2012). Digital automation allows for a further rationalisation of tasks and increases the options for surveillance (Carter et al., 2011a), while the introduction of knowledge repositories is found to increase managerial control and to decrease the employees' power (Taskin & Van Bunn, 2015). Digitalisation adds a layer of control due to new scopes of application of digital and technical surveillance of service processes (Staab & Nachtwey, 2016). When it comes to standardisation and automation, effects on the workforce often described in the literature are work intensification and job degradation (Carter et al., 2011a; Daum et al., 2018).

Digitalisation allows and facilitates functions and processes to be split into modules or work packages that can be handled by employees, subcontractors or freelancers at basically any location (Huws et al., 2004). Furthermore, the wide-spread use of digital means of production make it easier to overcome established divisions of labour, allowing individuals or small teams to carry out production processes or integrate diverse specialisms that traditionally require a longer value chain (Staab & Nachtwey, 2016).

5. The Platform Economy

First described in the mid-2000s under the term crowdsourcing, the phenomenon of platform work today is often seen as emblematic for a modern work organisation, with loose contractual employment relations and the integration of technology into the work process. While space-

bound services in accommodation, transportation and household work, facilitated by (mobile) internet, have soared since around 2010 and contributed substantially to revenues and commerce (European Commission, 2016), especially space-independent or remote online platform work frequently is found on the vanguard of new forms of work organisation.

What today is established under several different terms, such as ‘collaborative economy’, ‘gig-economy’, ‘platform economy’, ‘platform labour’ or the ‘sharing economy’ is a form of work organisation, where work or services are mediated over online platforms. These terms are used with slightly differing connotations, collaborative economy and sharing economy for instance were early on used in official European documents,¹ highlighting the potential benefits for employment and innovation. In contrast, the terms platform labour and platform economy are rather found in scientific articles on the subject. While there is no clear terminology, ‘crowdwork’, ‘crowdsourcing’, ‘online work’ or ‘platform labour’ (Huws, 2016; Huws et al., 2016; Pongratz, 2017) emerged in the English-speaking literature for describing the activity itself.² The term crowdsourcing, for instance, is referring to outsourcing and highlights the spatial aspects of moving work or work packages outside the traditional confines of the firm, in this case to an undefined crowd of anonymous online workers.

Online labour platforms exist for many different services, such as research and development, software engineering, administrative or creative work. Platform work does not necessarily have to be performed exclusively over the Internet but can as well be space-bound. In recent years the policy and academic focus increasingly shifted towards services in accommodation, transportation, food delivery, cleaning or handicraft that are mediated through platforms, most notably Uber in taxi services or Deliveroo in food delivery. Especially in the sectors food delivery, transportation and short-term rentals, online platforms have increased in economic significance (Altenried, 2021) and attracted widespread attention from policy-makers, media and industry (European Commission, 2016).

For some observers the new labour market intermediaries convey the promise of increased labour market participation and economic performance. Online platforms provide employers or customers with access to a large pool of labour, qualifications and creativity but also the opportunity to profit from higher flexibility, often lower costs without long-term commitment

¹ See for instance the Communication on Online Platforms and the Digital Single Market Opportunities and Challenges for Europe: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1466514160026&uri=CELEX:52016DC0288>, last access 01.2025

² See Pongratz (2017) for a more detailed discussion on the terminology.

to the workforce (Felstiner, 2011; Shepherd, 2012). Similar to outsourcing, this form of labour mediation allows companies to externalise costs of direct employment (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014; Ford et al., 2015) and to shift economic risks onto platform workers, similar to the ‘risk and flexibility transfer chain’ in global value chains (Frade & Darmon, 2005). In theory, this mode of work offers freelancers new job opportunities, the possibility to be one’s own boss and to flexibly arrange working time, including when and how long to work, which jobs to accept and which to decline (Kittur et al., 2013). In addition, platform work may offer opportunities to cooperatively solve problems (Barnes et al., 2015). The European Commission highlights the potential increase in the European markets competitiveness and growth, the consumers’ access to goods and services and especially acknowledges new and flexible working opportunities (European Commission, 2016). However, due to slowly emerging comprehensive cross-national quantitative or qualitative data the actual impact of online platforms on labour market participation remained uncertain until recent years.

While new forms of employment and the new labour market intermediaries have the possibility to positively impact the economic situation, these developments pose new challenges to the labour market, to tax and social security systems and to workers’ rights and social protection, their employment situation and their income (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014; Fort et al., 2011; Gold & Mustafa, 2013; Graham, Hjorth, et al., 2017; Huws, 2014; Huws et al., 2017; Irani, 2015; Leimeister et al., 2016; Silberman et al., 2010). Anwar and Graham (2021) caution to follow the platform companies’ scripts of “freedom and flexibility” (p.252). In a policy brief the OECD (2016) highlights: “As workers in the ‘platform economy’ are more likely to have multiple jobs and income sources, the role and meaning of traditional labour market institutions are being challenged” (p. 4). Research shows that work over online platforms negatively impacts on working and private lives of workers – i.e. in respect to working time or availability or to health and safety issues (Huws, 2015; Schörfp et al., 2017). As crowdsourcing resembles a multi-employer constellation (Marchington et al., 2005) or triangularised employment relationship (Helfen, 2014), classification of employer and employee is complex and online platforms frequently deny their role of an employer (Lutz & Risak, 2017). Typically, workers on online platform are formally self-employed, even if the online platform’s clauses and terms and conditions may be contradictory to existing regulations or are not reflecting reality (De Stefano, 2015). More recently, researchers investigated how online platforms contribute to the “dissolution of the firm” (Aloisi, 2020, p. 12) using transaction cost theory to explain how platforms and information and communication technologies contribute to reducing the costs for transaction, potentially making the traditional hierarchical organisation of the firm obsolete.

However, the ongoing analysis seems to conclude that especially in regard to authority and control over employees online platforms are still capitalist firms (Aloisi, 2020; Baronian, 2020). Often, work or employment via online platforms is described as temporary and short-term and it demands high levels of availability during project acquisition and renders standard working time regimes insignificant (Wood et al., 2019b). This is supported by the tools online platforms provide for controlling workers or providers, for instance through online surveillance of keystrokes or screenshots of work progress.

When it comes to platform work, technological innovation and the pervasive integration of digital working tools further facilitates and boosts the transformation of labour: Digitalisation enables connectivity over large distances and hence restructuring processes find their way into deeper links in the value chain and facilitate outsourcing and offshoring of service work, independent of a specific location (Flecker, 2009; Kawashima, 2017; Taylor, 2010). In addition, continuing development and use of (new) ICTs allow for far greater possibilities to coordinate and to control between the core firm and its suppliers, irrespective of geography and distance (Drahokoupil, 2015; Holtgrewe & Schörpf, 2017).

Despite a constantly growing body of scientific research, a scientific debate on estimates on the extent and characteristics of online platforms and the collaborative economy emerged (Berg, 2016; Bertschek et al., 2016; Codagnone et al., 2016; De Stefano, 2015; Graham, Lehdonvirta, et al., 2017; Harris & Krueger, 2015; Huws et al., 2017; Lehdonvirta, 2016; Leimeister et al., 2016; Manyika et al., 2015; Ross et al., 2010; R. Smith & Leberstein, 2015). Reliable data on online labour platforms and platform workers was relatively limited for several years. Even more scarce was empirical data regarding effects on the organisation of work, on working conditions (with the notable exception of Huws et al., 2017; Wood et al., 2019b) and on management and control (see e.g. Kellogg et al., 2020). Broad categorisations, vague terminologies and an unclear definition of the phenomenon do not facilitate the task of measuring its extent and scale. What is more, the quantitative data that is available often targets work that is organised through online platforms but is carried out as a service locally, such as ride-hailing, food delivery or cleaning services (see for instance Huws et al., 2017; Saupe & Schörpf, 2021).

Creative work on online platforms seems peculiar. On the one hand, on most online platforms there is a category for creative tasks among the most popular occupations. The Online Labour

Observatory,³ for instance, shows the top occupation in many countries of the Global South is subsumed under “creative and multimedia”. On the other hand, the commodification of labour often described for platform work (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014; Wood et al., 2019b) seems to be particularly challenging for creative workers with artistic aspirations and higher attachment to the outcome of their work. Furthermore, the global competition on online platforms is very pronounced, putting pressure on the workers’ income and social security. European workers directly compete with workers from lower-income countries. Based on my own research and data published by others (Berg & Rani, 2021; Huws et al., 2017; Leimeister et al., 2016; Wood et al., 2019b), it seems as if only few workers manage to earn sufficiently and for many, earnings from online work is supplemental income and online work is frequently viewed as training for people who aim to enter the field. In a study on visual artists working through online platforms Alacovska et al. (2024) show how workers created a relational infrastructure with their clients in an attempt to counteract algorithmic control, the commodification of their creative work and the precarious nature of platform work.

6. Theoretical Foundation: The Labour Process and Creative Work

a. The Labour Process

In a capitalistic mode of work organisation, the employer aims to make profit. This aim follows a principle of continuous expansion and means that the employer needs to gain more value from the work of the employees than is paid in wages (C. Smith, 2016). To achieve this, the employer typically organises the labour process by coordinating the social production, in the form of devising a plan on how (raw) materials should be transformed by labour power into a finished product or service. However, labour power is inherent to the people who carry out the work and cannot be accessed directly by the employer, rather, the employer has to convince workers to work towards a specific (profitable) goal during the daily working time in a factory or in an office (Edwards, 1978). Herein lies a challenge, as the employers seeks “to convert the labour power they have purchased in the marketplace into useful labour under conditions in which the possessor of the labour power has little to gain from providing useful labour” (Edwards, 1978, p. 110). Or in other words, workers are not the owners of the finished products and thus do not profit from working any harder than strictly necessary. Employers might face this challenge by specifying the tasks at hand in advance or by only paying for a specific service, or they might

³ <http://onlinelabourobservatory.org/oli-supply/>, last access 01.2025

only pay for work actually carried out. However, more often it is impractical or even impossible to specify all tasks in advance. It is much more common for employers to try to maximise the labour power they bought by managing and controlling the transformation from potential labour power into actual labour. Broadly, this control over work activities can be achieved through the direction of tasks, the evaluation of the work and the rewarding and disciplining of workers (Edwards, 1978). Important for the Labour Process Debate is the management's deliberate capture of tacit knowledge of workers. This knowledge on the work process is used by the management to separate the planning of a task from its execution and ultimately to simplify work processes and thus deskill workers (Braverman, 1998; Huws, 2010). Workers will try to resist the control strategies by the employers to maintain their autonomy, dignity and identity (Edwards, 1979).

The strategies to control workers are manifold and depend on the type of work or tasks, on the size of the company or on the stages of capitalism. According to Friedman (1977) there is a continuum of control ranging from "direct" forms of control towards "responsible autonomy". Direct control refers to a control regime, where the management centrally directs the design of work tasks, as well as the work pace and the work effort (ibid.), whereas responsible autonomy aims to appeal to workers by giving them more discretion over their work. In both forms of control, management maintains control over the labour process. To move along this continuum of control, for instance from direct control towards responsible autonomy, represent management's attempts to counteract worker resistance. For Edwards (1979), there are three forms of control, that depend on the stages of capitalism: "simple control" would be used by employers in family or small and medium sized enterprises to directly oversee the work carried out. In larger companies, where direct control is impractical or impossible, organisational technologies, such as assembly lines, are used to provide the pace for tasks ("technical control"). Finally, "bureaucratic control" leverages the social and organisational structure, the organisational rules, procedures and norms to elicit specific worker behaviour and would be a prototypical form of control found in many offices today.

In platform labour analysed for this dissertation the labour process is particularly evident for platform labour that is billed hourly. In these cases, digital and algorithmic forms of control are most pronounced. The labour process is less evident in platform work that operates on a bid basis or is billed by the workers upon project completion. However, Gandini (2019) argues that online platform labour – with the platform as an intermediary between workers and clients – creates an environment in which the "capital-labour relation is enacted upon workers" (p.1045). This means that through the technical structure of a website or app online platforms translate

the clients' demands into orders, they may specify tasks and timing, influence or determine payment, and control work execution and performance (ibid.). Following this argument, platforms are more than mere intermediaries between workers and clients as they structure, manage, and control the social process of production.

As a result, platform labour can represent a complex quasi-organisational environment where already established mechanisms of market-like control, such as target setting or performance metrics, coexist and tend to be complemented with digital and automated control regimes (Elliott & Long, 2016; Thompson, 2016). Platform work is notorious for employing pervasive forms of technologically enhanced control, namely algorithmic control (see for a comprehensive overview Kellogg et al., 2020). Used predominantly in location-based platform work, such as passenger transport or food delivery to automatically direct, evaluate and discipline workers (ibid.), these tools are also found in online platform work.

b. Creative work

It is obvious, that not all work can be managed and controlled by many of the types of control described above. Work that requires a lot of creativity, for instance, is less amenable to direct control by supervisors or through bureaucratic rules, as it is not possible to detail the work result and the way to get there, nor can managers observe crucial aspects of the labour process (Huws, 2010). Creative work often requires a 'creative flow' or 'being in the zone,' described as a state of exceptional concentration, clarity, or productivity (Banks, 2014; Cederholm et al., 2024).

In creative work, identifying capital, management and labour is more difficult compared to other work organised in a firm (Thompson et al., 2016). Creative workers, such as musicians, 'self-manage their own creativity' (Thompson et al., 2007) within the framework set by production and business managers who control the access to resources and to the market. On top, creative work seems to be particularly amenable to normative control because of the special relationship to the work: the attachment to the content of work is usually rather high as it provides opportunities for self-expression and the products "may still be experienced as in some sense owned" (Huws, 2010, p. 510). The desire for public recognition and the search for opportunities to build up a personal reputation are part of workers' perspectives and thus enter the bargaining process with the employer (ibid.).

Indeed, in many creative industries, the internalised employment relationship seems to be the exception rather than the rule as many workers are self-employed. Project-based and freelance work are typical of film, graphic design, architecture, music, advertisement and other creative sectors (Banks & Hesmondhalgh, 2009; Manske & Schnell, 2010; Siebert & Wilson, 2013).

However, Thompson et al. (2016) argue that focusing too narrowly on project-based self-employed creative workers and their precariousness overlooks the existence of firms and value chains in the creative industries. In their analysis of game studios, they show how cost pressures translate to tighter control and less creative autonomy. Nonetheless, when looking at creative work through the lens of the Labour Process Debate it is important to bear in mind the specificities associated with its work organisation: where technical forms of control are typically ineffective, personal control through “relationships and obligations between known individuals” (Huws, 2010, p. 515), normative forms of control and market-like control or reputation play a much more crucial role.

Creative occupations both use and develop new technologies in particular in the area of information technology which has profoundly changed creative occupations already some two decades ago turning the computer into a universal work tool. Major new fields of work have emerged for creative occupations due to the spread of broadband internet access, the digitalisation of content and multimedia applications. Transitions from ,old’ to ,new’ media or the use of video for communication and documentation have changed work in the relevant occupational fields.

More broadly, artistic or creative occupations are particularly well-positioned to bring about new trends and structural changes in the world of work (Manske & Schnell, 2010). The diffusion of long and flexible work-time models, as well as the blurring of boundaries between work and private lives (Gottschall & Voß, 2005), have been attributed to various branches of the creative industries. Manske and Schnell (2010) and Banks and Hesmondhalgh (2009) identify typical characteristics of creative work, including a prevalence of self-employment or freelance work, higher education levels, flexibility, lower remuneration, ongoing education, high motivation, project-based and irregular work, and temporary employment. Furthermore, creative work also involves all the mundane activities necessary for achieving the final outcome (Cederholm et al., 2024), activities that might be organised, managed and controlled in a more typical setting in a firm. These factors challenge the perception of creative work as inherently free (Banks & Hesmondhalgh, 2009).

While different models of the organisation of labour in the creative industries have contributed to the overcoming of problems and challenges in a deregulated world of work – and these models were hence thought of as trend-setting – today they are more commonly thought of as models of post-fordist labour policies, in which labour is increasingly seen as “always ready [...] and highly subjectified” (Manske & Schnell, 2010, p. 699). Atypical and precarious forms

of employment are generally becoming more frequent, as well as multiple (simultaneous) employments and new forms of self-employment (Eichmann et al. 2010). The growing insecurity and rising demands on employees require a continuous reorientation in regard to knowledge, labour practices and labour relations, requiring the workers to act self-reliantly (Kleemann & Voß, 2010). Causes for this are, for instance, increasing outsourcing and networking processes, which have become the norm in the coordination of economic activities for the production of most goods and the delivery of many services (Flecker, 2010).

c. Online Platforms and Place

The configuration between clients, platforms and workers over the Internet is different to typical offices or factories, where employers, workers and customers or clients might meet in person in one setting or another. Platform labour is work that often is organised across borders, with workers and clients coming from different nations and regions (Stephany et al., 2021). While at first glance, such work seems to become *placeless* because platform workers make no use of offices and factories, that is in practice not the case. Flecker argues, labour “always ‘takes place’ in particular localities” (2016, p. 1) and the separation of the social and physical space has to be actively produced (Flecker & Schönauer, 2016). It is also these localities that affect the working conditions in digital or virtual work in general and in platform labour in particular. Consequently, the scales in which workers operate and carry out their work require a closer look: As worker-platform-client relationships often span across nation-states and across various geographies or scales, workers might fall under different regulatory frameworks, are affected by diverse political and social systems and have varying wage levels. In other words, they are embedded in different social and economic systems and hence the labour process is constituted differently (Flecker et al., 2017). In the context of platform labour, researchers (see e.g. Graham & Anwar, 2019; Lehdonvirta, 2016) increasingly put their emphasis on spatial issues of work organisation, including mechanisms of organisational and regulatory attachment and detachment.

The possibility to transfer information to more or less any place also threatens the office premises as the place of production of service work. Lehdonvirta (2016) argues that online workers seem to have little organisational attachments typically found in a firm. Referring to workers on Amazon Mechanical Turk, the detachment is threefold: first, workers are administratively detached from structures of the organisation itself, second, workers are physically detached, as they are not working at any premises owned or controlled by the platform, and third, workers are temporally detached, as they are “desynchronized from their daily and seasonal cycles and life courses” (Lehdonvirta, 2016, p. 56). The spatial

disengagement thus seems to be quite pronounced, and the work is often referred to as placeless. Similar ‘threats’ to established forms of work organisation already existed prior to the most recent developments in ICTs through practices of outsourcing and offshoring or increasing trends to work from home. Work over online platforms however takes virtual work a step further and the ‘information space’ may become reality as the new place of production (Boes & Pfeiffer, 2006). Potential consequences of a shifting place of production away from the office are condensed in the anyplace-anytime paradigm, with questions regarding the separation of physical and social spaces, virtual work objects, individual time management, issues of management control or standardisation and deskilling. Graham and Anwar (2019) argue that information and communication technologies – and platforms in particular – contribute towards the formation of a ‘planetary labour market,’ a labour market that transcends some boundaries of labour markets of national or regional scale. For instance, platforms allow workers and employers to exchange information on a job or to agree on a price, without regard to a specific locality.

Nonetheless, there are geographical aspects tied to workers and employers alike that are not transcended through information and communication technologies. The nature of such aspects can be technological, political, social, economic and spatial (Graham & Anwar, 2019). Platforms actively make use of the differences in these geographies, manifesting in six areas (Graham & Anwar, 2019): an oversupply of labour power, the easy replaceability and interchangeability of workers, the high competition between workers, a lack of transparency regarding the platforms and their technologies, a lack of agency of workers and the discrepancy in labour laws. Consequently, a planetary labour market would lead to an erosion of working conditions.

7. Methods

The body of empirical research is based on a total of 20 qualitative interviews, carried out between January and August 2015, whereof four were conducted with clients/employers (people who or companies that outsource creative tasks over online platforms), three with experts in the field of creative platform work, three with online platform providers and ten were conducted with platform workers. After an initial desk-research I mapped and in-depth analysed popular online platforms used for creative tasks. Some of the mapped platforms are multi-purpose platforms (i.e. creative and non-creative tasks are offered; especially Elance-oDesk and Freelancer.com), other platforms focus on creative tasks exclusively (such as 99designs or

voices.com). This was complemented with a participant observation through actively posting a task via an online platform.

Finding online workers doing creative work was a challenging task for several reasons. First, it was at the time of the field phase unclear how many people, if any, were engaged in creative online work. Despite a growing literature on platform work, there is up until today an ongoing discussion on the extent of platform work. Data published on platform work in Europe (Huws et al., 2017), which put Austrian platform workers at around 3% include a variety of occupations as well as non-work-related activities and tend to overestimate the phenomenon. Second, there is no obvious physical workplace or office where people might be found, there is no common shop floor. Third, people who are working online sometimes tend to veil their true identity for privacy reasons, or to circumvent discrimination based on the workers' countries of origin – Lehdonvirta (2016) describes this as 'liability of origin'. Fourth, in the terms of use online platforms usually prohibit third parties from contacting workers over the platform (Choudary, 2018; Kellogg et al., 2020). Fifth, online workers providing online-only work cannot be 'met' by chance – opposed to e.g., workers in the gig-economy delivering food or other goods.

The sampling effectively began during the mapping exercise, where I narrowed down relevant platforms that provided creative work. In a first step I screened the publicly available worker profiles on selected platforms to find workers that matched our criteria: people performing creative work (such as logo-design, creative writing, voice-over or coding) and living (or working) in Austria. If this filter was not available on the platform, I screened according to the language spoken (one of these filters was available on all platforms I screened) and then tried to filter profiles accordingly. Then I used the public profiles of the workers on the online platforms to find some usable contact information, such as the real name, an E-mail address or a website link, as directly contacting the workers over the platform was not permitted according to the platforms' terms and conditions. In some cases, I used the online pseudonyms of workers to find other entries on websites for publishing creative work (e.g. deviantart.com), to find usable contact information there. In expert interviews with platform managers, I asked for contact information of online workers, the request was not met, however. Finally, I explored personal contacts, by asking a friend to send an E-mail in my name to people subscribed to a hackerspace in Vienna – which yielded one interview partner. Of these strategies, researching the creative workers online proved most fruitful.

Nine respondents lived and worked in Austria at the time of the interview, one respondent lived and worked in Romania. Most interviews were held face-to-face (15), while the remaining

interviews were conducted over skype/telephone. Of the interviews, 19 were held in German and one interview was held in English. The interviews were between 1 hour and 2 ½ hours (1 ½ hours on average). The interviewees were interviewed using a problem-centred guided interview (Witzel, 2000). This tool offers several advantages: it permits the most open access to the social reality of the interviewees; the openness of the questions leaves more room for the interviewees to take up issues for themselves and at the same time the guideline serves as an aide mémoire for the interviewer and help to address issues or aspects that are left out by the interviewee. The goal of the semi-structured guideline was to thematically organise the data acquired prior to the interviews, to ensure a controlled and comparable approach to the interviews (ibid.). During the initial phase of creating the semi-structured guideline, specific questions were formulated based on core research questions, the literature review, and the mapping exercise. The process was followed up by discussions within the research team. Revisions were made based on these discussions, leading to further deliberations within the team, culminating in the creation of the initial final version of the guidelines. According to every group of interview partners (online workers, clients, platform operators, experts) separate guidelines were developed. All interviews were recorded and fully transcribed. During the interviews, I aimed to have the interviewees define the structure of the interview, by ad-hoc-restructuring my questions according to the situation. At the end of the interviews, I asked a short questionnaire on biographic information. Thematically, I was interested in how the respondents individually dealt with work over online platforms, what experiences they made with platform work, in their working patterns, income situation and working time.

The methodological approach used for the analyses and interpretations is content-reduction oriented (Mayring, 2000) and consists of transcription, individual analysis of each interview, analysis across the interviews and generalising analyses. The interviews were coded systematically, and the codes were primarily guided by the research questions. However, in a circular process the interview data guided the interpretation process, and some codes were built in an inductive way from the interviews. An evaluation grid, which was devised based on the research questions and the interview guidelines, provided an important structure during the interpretation process. The interpretation took place by interview section. The result of this evaluation phase were the individual analyses, which were thematically structured and included an outline of the interview content and the interpretation findings. This was followed by a summarising interpretation of all interviews, based, among other things, on the similarities and differences between the individual interviews and on the significance of the differing positions of the interviewees. To obtain as valid interpretations as possible of the obtained data, we

practiced ‘peer debriefing’ (Flick, 2019) with other researchers, who either partook in the research or were outside the researching process. In particular, I regularly discussed the data with Dr Annika Schönauer, who was part of the research team, but did not conduct any interviews herself. In addition, we had three co-interpretation sessions, two of these in a one-on-one setting, where we prepared and discussed specific sections of selected interviews. The third session consisted of five participants (four senior researchers and me), where each participant read and prepared one interview. In a joint session each participant presented the interview they interpreted, and we discussed the differing interpretations, and I put them in contrast to my own interpretations.

8. Selected publications and papers included in the thesis (in bold)

Title	Author(s)	Publication	Year	Citations (Google Scholar)
Digitalisierung und Arbeitsgestaltung: Herausforderungen für die Mitbestimmung der Arbeitnehmer:innen	Flecker, Jörg, Schörpf, Philip, Riesenecker-Caba, Thomas	In: 50 Jahre Arbeitsverfassungsgesetz	2024	-
Tracking to Success? A Critical Reflection on Workplace Quantified-Self Technologies from a Humanistic Perspective	Gerdenitsch, Cornelia, Bieg, Till, Gaitsch, Myriam, Schörpf, Philip, Tscheligi, Manfred, Kriglstein, Simone	CHIWORK '23: Proceedings of the 2nd Annual Meeting of the Symposium on Human-Computer Interaction for Work	2024	5
Why the sectoral context matters for platform work	Haidinger, Bettina, Saupe, Bernhard, Schörpf, Philip	In: Capitalism in The Platform Age. Emerging Assemblages of Labour and Welfare in Urban Spaces	2023	3
Plattformökonomie in Wien im europäischen Städtevergleich: Ergebnisse einer Onlinebefragung	Saupe, Bernhard, Schörpf, Philip	Research Report	2021	-
Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für	Herr, Benjamin, Schörpf, Philip, Flecker, Jörg	Journal: Industrielle Beziehungen	2021	4

Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit				
How place and space matter to union organising in platform labour	Herr, Benjamin, Schörpf, Philip, Flecker, Jörg	In: A Modern Guide to Labour and the Platform Economy	2021	8
Zur realen Virtualität von Arbeit. Raumbezüge digitalisierter Wissensarbeit	Will-Zocholl, Mascha, Flecker, Jörg, Schörpf, Philip	Journal: AIS-Studien	2019	20
CrowdworkerInnen – das neue Prekariat?	Schörpf, Philip	In: Umkämpfte Technologien – Arbeit im digitalen Wandel	2018	2
Am Puls der Zeit? Arbeitszeiten von Crowdworkern	Schörpf, Philip	In: Arbeitszeitlandschaften in Österreich	2018	-
On Call for One's Reputation – Control and Time in Creative Crowdwork	Schörpf, Philip, Flecker, Jörg, Schönaauer, Annika	In: The New Digital Workplace: How New Technologies Revolutionise Work	2017	32
Triangular love–hate: management and control in creative crowdworking	Schörpf, Philip, Flecker, Jörg, Schönaauer, Annika, Eichmann, Hubert	Journal: New Technology, Work and Employment	2017	165

9. Empirical and Theoretical Contribution

In this final chapter, I review the articles included in this dissertation, focusing on their scientific contributions to creative platform work. I also analyse how central topics have evolved and were discussed after the publication of the articles.

In the first section (a), I examine how three published papers (“Triangular love–hate: management and control in creative crowdworking”, “On Call for One’s Reputation – Control and Time in Creative Crowdwork” and “Am Puls der Zeit? Arbeitszeiten von Crowdworkern”) contributed to an empirical foundation on the working conditions for creative platform workers.

In the second section (b), I explore how the papers “Triangular love–hate: management and control in creative crowdworking” and, to a lesser extent, “Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit” contributed to the labour process debate of work on online platforms and how the debate has evolved since then.

In the last section (c), I discuss spatial issues in platform labour with reference to the papers “Zur realen Virtualität von Arbeit. Raumbezüge digitalisierter Wissensarbeit” and “Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit”.

a. Empirical contribution

The empirical accounts of platform labour presented in the papers are scientifically relevant first because they mark an early characterisation of working conditions prevalent in platform labour and contribute to a better understanding how platform labour is organised. Second, they are scientifically relevant because they tackle creative work, a type of work that is underrepresented in the scientific debate on platform labour.

The empirical contribution of the papers published concern three aspects of working conditions of creative workers on online platforms: working time, income and creativity. In “Triangular love–hate: management and control in creative crowdworking” (Schörpf et al. 2017) the authors establish the argument that the externally controlled working times are connected to the platforms’ technical systems of management and control. The ratings and reviews of platform workers by clients add another layer of control, affecting the working conditions. Furthermore, we argue that the income of platform workers is under pressure compared to creative workers in general as online platforms allow clients to tap into a larger pool of potential workers, leading to a form of labour arbitrage. The higher competition and the fear of negative ratings puts downward pressure on the income of the creative workers. Berg and Rani (2021) found the income of platform workers to be often below respective minimum wages, especially in the Global North but also in the Global South. Graham et al. (2017) show that there conversely might also occur skill arbitrage, where workers are able to sell their work to the highest bidder and workers are thus less reliant on the local labour market. Finally, we briefly address the potential impact of online platform work on creativity, as factors such as standardisation, low pay, and time pressure may influence the creative outcomes of the work. Workers themselves seem to see their work only modestly creative, and we argue that rating systems incentivise workers to follow the clients’ demands and expectations – a situation similarly described by Alacovska et al (2024).

The working time of platform workers is discussed in “On Call for One’s Reputation – Control and Time in Creative Crowdwork” (Schörpf et al. 2017) and in the German paper “Am Puls der Zeit? Arbeitszeiten von Crowdworkern” (Schörpf 2018). Findings on the temporalities of creative platform workers reveal core issues surrounding the themes of availability to respond

to incoming job requests, constant availability to be accessible for clients, long working hours for important projects or when projects enter the final stages, work during nighttime or on weekends and blurring boundaries between work and free time. These findings were since supported by other empirical accounts (e.g. Anwar & Graham, 2021; Shevchuk et al., 2019).

To be available for platform workers has two dimensions, first it is relevant during the acquisition of projects, when many unpaid hours are spent to scour the platform(s) for possible projects. Due to high levels of competition, being the first to respond to a job offer, often is a main qualifying feature and thus people tend to frequently spend hours on the platform looking for open projects. Second, it becomes important again when clients demand revisions of submitted work on short notice. Huws (2018) describes this availability and to be constantly on call as *logged labour*. Research on location-based platform labour (e.g. food delivery) revealed similar practices, where riders waiting times were unpaid (Herr, 2018; Huws et al., 2017; Popan, 2021) and constitute a transfer of business risks towards the workers (Altenried & Niebler, 2023).

Excessively long working hours and work during nighttime or on weekends is another empirical finding for creative platform workers, notably when time pressure is high and when deadlines are closing. While it is valid to argue that working time practices with high levels of work time flexibility are common in creative occupations (Manske & Schnell, 2010), Eichmann (2018) shows how creative workers establish particular limits on work hours and on when to work those hours (work timing). Not focussing on creative workers, but on platform workers in general, Shevchuk et al. (2019) studied in their quantitative research the effects of night work on the workers' wellbeing and found that around two-thirds of platform workers in their sample did night work and that this work scheduling had similarly negative effects on the workers' wellbeing as shift work.

Also, work carried out using online platforms seems to go hand in hand with dissolving boundaries between work and non-work times and domestic work. Reasons for this lie in the workplace, which most often are the workers' private homes, in the high levels of availability and in the work being performed on weekends, in the evenings or during holidays.

b. Platform Labour and the Labour Process Debate

The paper "Triangular love–hate: management and control in creative crowdworking" marks a relatively early contribution on creative forms of platform work. In the paper the authors scrutinize how creative work carried out through online platforms is managed and controlled,

including the technical design of the platform and how this technical structure affects the workers' work organisation. The paper also tries to connect effects of this work organisation and the technical structure of the platforms to working conditions of the platform workers. Considering the large variability of contractual relationships between online workers and their clients, the paper discusses the possibilities for an indeterminacy of outcome and an indeterminacy of labour, reflecting the accompanying management and control strategies. The theoretical background is anchored in the Labour Process Debate and as such this contribution marks one of the earlier papers aiming to analyse platform labour with the Labour Process Theory. Around the time of publication other authors ventured into a similar direction of analysing platform labour through the lens of the Labour Process Theory, including Gandini (2019), Heiland (2019), Joyce and Stuart (2021) and Niebler et al. (2020). Stressing the high levels of standardisation and surveillance a term that also is applied to platform labour and particularly to the phenomenon microwork is digital Taylorism (Altenried, 2020). Research specifically focused on what was later termed as algorithmic control (e.g. Griesbach et al., 2019; Kellogg et al., 2020; Wood et al., 2019a), but the debate on platform labour also encompassed other topics, such as implications for the standard employment model (Huws et al., 2018), the commodification of labour (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014), aspects of regulation (Lutz & Risak, 2017) or, on a grander scale, platform capitalism (Srnicek, 2016). The focus of research prior to the time of publishing the paper mainly lay on highly repetitive administrative work, most commonly associated with Amazon's own platform Amazon Mechanical Turk (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014; Ipeirotis, 2010), where very small routine tasks that either could not be automated at the time or that were not profitable to automate were offered for tiny piecework rates.

A first layer of managing the relationship between platform workers and clients of the platform refers to the standardised and restricted way in which information on the workers are displayed on the platform, such as qualifications, country of origin, fields of work or platform specific badges and ranking systems. Workers themselves only have limited discretion on what information to publish. This, we argue, is very similar to forms of bureaucratic control typically found in internal labour markets of organisations (Edwards, 1979). We also identified more direct forms of control: Depending on the contractual relationship clients might be interested in using tools provided by the platforms to monitor work progress through for instance access of the webcam, screenshots of the desktop or monitoring keystrokes on the workers' computers. We also found that platforms restrict direct communication between clients and workers which might serve the purpose of keeping the parties on the platform in order that transaction fees are

continuously paid. This restriction of communication also extends to communication among workers, which in addition might have the purpose of keeping workers separated to instigate competition and to limit a common labour identity. On this latter aspect the argument in the paper is inconclusive and later research especially on location-based platform labour showed how technological means for control are used to withhold or restrict information from workers for the platform to achieve certain goals (Herr et al., 2021; Kellogg et al., 2020). We follow this up, however, in the article “Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit” (Herr, Schörpf & Flecker, 2021), discussing the practices of (purposefully) limited communication and their relevance for the articulation and representation of worker interests (see below).

A second layer of managing and controlling platform workers refers to review and rating systems. Such systems can be understood as an ex-post performance evaluation by the clients and were previously analysed and framed as the establishment of trust on online labour markets similar to e-commerce platforms (Gandini et al., 2016). Typically, the evaluation includes standardized ratings on a range of items, such as adherence to budgets, responsiveness and the main outcome of the contract and possibly a short, written review. One of our core arguments in the paper is that review and rating systems are a form of management control. On the one hand these tools aim at establishing a system to simulate traditional economic exchanges where people may be held accountable. This is particularly beneficial for clients of the platform, as they receive a tool to compare and assess workers. On the other hand, this system of control is mimicking a reputational system that is common for creative fields and which is crucial for access to follow-up projects (Huws, 2010). The peculiarities of the reputation being online aggravate the situation for creative online workers: ratings are widely accessible, are often one-dimensional and do not carry ambiguities that are typically encountered in word-of-mouth reputational systems.

Many of the practices deployed by the platforms were since theorised as *algorithmic control* (Griesbach et al., 2019; Kellogg et al., 2020). Kellogg et al. (2020) subsume the control strategies with algorithmic direction, algorithmic evaluation and algorithmic discipline. Closest to the control strategies described in our paper comes algorithmic direction, which describes the way how algorithmic systems are designed to elicit specific behaviour, i.e., through presenting or withholding information and algorithmic evaluation, which includes the automated rating and ranking of workers based on collected data. What information is withheld and presented and how workers are rated follows the choices made by the architect of the system: the managers of the platform.

Our theoretical approach can be acknowledged as one of the earlier attempts to frame platform labour with the Labour Process Debate. Up to date, there is still limited empirical data in the field of creative platform work. By unveiling and discussing management and control practices on online platforms for creative work, and by contributing empirical findings, we furthered the debate on the work organisation in the platform economy. In retrospect there are nonetheless two underrepresented issues: first, following the perspective of the labour process theory workers try to resist the control strategies by the management: resistant practices or dissent by the platform workers were not emphasised appropriately in the paper. Second, the analysis of the digital systems used by the platforms to organise the mediation between workers and clients lacks some depth. For instance, Burrell (2016) argues that algorithmic systems are *opaque* as they require technical literacy, but they also might be kept opaque intentionally to veil intentions.

c. Spatial Issues and the Point of Production in Platform Labour

In the contribution “Zur realen Virtualität von Arbeit. Raumbezüge digitalisierter Wissensarbeit” (Will-Zocholl, Flecker & Schörpf, 2019) we argue that while digitalisation allows to move certain aspects of work into a virtual realm, other aspects remain spatially bounded. Three case studies in public administration, platform labour and development activities in the automobile sector exemplify shifts in spatial scales. The first example shows how mobile work and working from home as well as e-government services affect the work of administrative personnel. We termed this type “locally confined virtualization”. The work tools in this case are digital but at the same time the face-to-face interaction and being part of a (creative) milieu remains important. The second type identified is termed “partially global virtualization” and refers to platform workers. In this kind of work, significant aspects of the work process are both virtual and global, such as the profiles displayed on platforms, the initiation of projects, the payment or the rating of workers. However, work is typically carried out at the workers’ homes, calling into importance the social, political and economic embeddedness of workers. Also, language seems to play a crucial role as many platforms are operating nationally. Moreover, the market for platform labour maybe is not as global as it seems initially: many workers and clients cluster in certain areas,⁴ and for clients the nationality of workers seems to be important for the selection, also leading to discrimination against particular regions and nationalities (see Wood et al., 2019a). The third type represents the most spatially unbound form of work organisation (“globally integrated virtualization”), where in

⁴ The Online Labour Index show for 2021 India, Pakistan and Bangladesh as the countries with most workers, whereas previously many workers came from the US and the Philippines (Stephany et al., 2021).

addition to communication and business processes, the core activities also have virtual reference points. Much of the creative work of engineers and developers is done virtually, through rapid prototyping or digital mock-ups. Nonetheless, we do not see a complete detachment of the social space from the geographic space. Geographical spatial references still are of high significance, for example when the different trainings and knowledge of the developers are attributed to the local or national scales.

Our core argument in the paper is that despite changes in the spatial configuration of work due to the integration of information and communication technologies into the work processes, digital work is still spatially bounded on various levels and (platform) workers operate on multiple spatial scales simultaneously. Graham and Anwar (2019) in their claim for a planetary labour market follow in a similar vein: “Digital technologies that underpin online labour markets help clients operate unboundedly and trans-spatially, and allow them to reconfigure the geography of their production networks for almost zero cost. Workers meanwhile can sell their labour power globally but still are tethered to the locales in which they go to bed every night.”⁵

In the debate on platform labour, another contested concept surrounds the *point of production*, the place where labour power is transformed to actual labour. Typically, this point of production would be a factory or an office, where managers organise, supervise and control workers in a way to achieve a certain (profitable) outcome (Edwards, 1979). However, not all work is carried out in factories or offices and neither is there only one labour process (C. Smith, 2015). Consequently, for different labour processes, there are different points of production (Thompson & Smith, 2009). When it comes to platform labour, identifying the point of production might prove difficult, as production is not centralised at one particular place, rather, workers might work from more or less anywhere due to easy and fast communications and dispersed and remote managerial control. For platform labour Gandini (2019) claims that platforms compose a distinct, digital-based point of production as the social relations in platform labour are transformed into relations of production. He argues that a platform fulfils a very similar role to a traditional workplace, by organizing and managing the labour process.

The new spatial configuration in a virtual realm is the point for departure of the last contribution to this dissertation which ties in to both spatial issues of platform work as well as challenges to interest representation for the workers. In “*Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit* (Herr, Schörpf & Flecker, 2021) we

⁵ <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/9913/7748>, last access 01.2025

focus on the challenges of spatially less bounded platform work to articulate worker interests. Crucially, such challenges include the absence of shared spaces for communication and experience sharing. Additionally, the disengagement of platforms from established institutional frameworks for interest reconciliation hinders addressing specific negotiation partners at the sectoral level. Lastly, at the company level, identifying concrete negotiation counterparts within the triangular relationship between the platform, workers, and multiple clients is difficult (Adams-Prassl & Gruber-Risak, 2016). Communication on online platforms usually takes place via the provided chat systems and can be controlled top-down by the platform (Heiland, 2019). This suggests that the scope of interaction between workers and clients, and among the workers themselves, is dictated by specifically designed technical systems and steer the behaviour of the workers on the platform (Gerber, 2021). These limited opportunities for exchange among workers further exacerbate the already intense competition on the platforms (Anwar & Graham, 2021). Furthermore, many platform workers carry out their activities from home, creating further limits for in-person communication with other workers (Huws et al., 2018). This is in part overcome by the workers communicating virtually which is used for mutual support, sharing of working practices and of working conditions. Informal virtual communication among the platform workers does not constitute the articulation of interests, however, but it serves as a point of departure for sharing interests. Prominent in the 2010s especially in microwork were initiatives such as ‘Turkopticon’ and ‘Dynamo’, which represent focused political actions on microwork platforms, designed to advocate for the expression of workers’ interests. Additionally, non-binding industry standards, e.g. codes of conduct, showed some success in bringing forward worker interests. However, perhaps most important for laying foundations for improved working conditions as the platform directive adopted by the European Union, which particularly tackles vague employment relationships as well as certain aspects of algorithmic control.⁶

10. Conclusion

With the articles included in this dissertation I examined various facets of creative platform work. Creative work often is emblematic for freelance and project-based work and for being one’s own boss. However, when carried out through online platforms the configuration changes

⁶ Directive (EU) 2024/2831 on improving working conditions in platform work <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2024/2831/oj/eng>, last access 01.2025

to what is best described as a triangular relationship between online platform, worker and client. This arrangement frequently mirrors an employment relationship for the worker, though it is commonly denied by the platforms.

In this specific setting, I underscore the platforms' intentional design choices that influence worker behaviour, the technical design of the platforms as well as the review and rating systems, serving as mechanisms of management control. This is today often described as algorithmic management and mimics traditional economic exchanges and reputation systems. In the papers included in this dissertation I found that pressure is put on the workers particularly regarding their working time, which involves long working hours, high availability, and work during the night and on weekends, regarding their income, which is exposed to a global labour market, and lastly their creativity, which suffers from the high levels of standardisation, the small project sizes and the overall precarity.

Additionally, the spatial dynamics of platform labour revealed that despite the apparent virtualisation of work, digital labour remains spatially bounded in multiple dimensions. This spatial interplay is evident across different sectors, from administrative roles to highly creative engineering tasks, each demonstrating varying degrees of localized and globalised integration.

The spatial configuration of the work organisation also interacts with how platform workers might articulate their interests. The lack of shared physical spaces and the control exerted by platforms over virtual communication channels pose significant barriers to collective action and interest representation. However, informal virtual networks among workers offer a glimmer of hope for mutual support and – at least – the aggregation of worker interests.

For the analysis of the work organisation and the working conditions I mainly relied on the Labour Process Theory and this work contributes to the broader Labour Process Debate by providing empirical evidence and theoretical insights into the organisation and control of creative labour in the platform economy.

11. References

- Adams-Prassl, J., & Gruber-Risak, M. (2016, February 16). Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. SSRN Scholarly Paper, Rochester, NY: Social Science Research Network. Retrieved from <https://papers.ssrn.com/abstract=2733003>
- Alacovska, A., Bucher, E., & Fieseler, C. (2024). A Relational Work Perspective on the Gig Economy: Doing Creative Work on Digital Labour Platforms. *Work, Employment and Society*, 38(1), 161–179. <https://doi.org/10.1177/09500170221103146>
- Aloisi, A. (2020). HIERARCHIES WITHOUT FIRMS? VERTICAL DISINTEGRATION, OUTSOURCING AND THE NATURE OF THE PLATFORM, 22.
- Altenried, M. (2020). The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence. *Capital & Class*, 44(2), 145–158. <https://doi.org/10.1177/0309816819899410>
- Altenried, M. (2021). Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 0308518X211054846. <https://doi.org/10.1177/0308518X211054846>
- Altenried, M., & Niebler, V. (2023). Fragmentierte Arbeit, verallgemeinerter Konflikt: Alltägliche Auseinandersetzungen in der Plattformarbeit. In H. Heiland & S. Schaupp (Eds.), *Arbeit und Organisation* (1st ed., Vol. 11, pp. 277–300). Bielefeld, Germany: transcript Verlag. <https://doi.org/10.14361/9783839465240-011>
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2021). Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa. *Competition & Change*, 25(2), 237–258. <https://doi.org/10.1177/1024529420914473>
- Bain, P., Watson, A., Mulvey, G., Taylor, P., & Gall, G. (2002). Taylorism, targets and the pursuit of quantity and quality by call centre management. *New Technology, Work and Employment*, 17(3), 170–185.
- Banks, M. (2014). 'Being in the Zone' of Cultural Work. *Culture Unbound: Journal of Current Cultural Research*, 6(1), 241–262.
- Banks, M., & Hesmondhalgh, D. (2009). Looking for work in creative industries policy. *International Journal of Cultural Policy*, 15(4), 415–430. <https://doi.org/10.1080/10286630902923323>
- Barnes, S.-A., Green, A., & Hoyos, M. (2015). Crowdsourcing and work: individual factors and circumstances influencing employability. *New Technology, Work and Employment*, 30(1), 16–31.
- Baronian, L. (2020). Digital Platforms and the Nature of the Firm. *Journal of Economic Issues*, 54(1).
- Berg, J. (2016). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. Conditions of Work and Employment Series No. 74, ILO.
- Berg, J., & Rani, U. (2021). Working conditions, geography and gender in global crowdwork. In *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism* (pp. 93–110). Edward Elgar Publishing. Retrieved from <https://www.elgaronline.com/display/edcoll/9781802205121/9781802205121.00013.xml>
- Bergvall-Kåreborn, B., & Howcroft, D. (2014). Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour. *New Technology, Work and Employment*, 29(3), 213–223.
- Bertschek, I., Ohnemus, J., & Viete, S. (2016, February). Befragung zum sozioökonomischen Hintergrund und zu den Motiven von Crowdworkern.

- Boes, A., Kämpf, T., Lühr, T., & Marrs, K. (2014). Kopfarbeit in der modernen Arbeitswelt: Auf dem Weg zu einer „Industrialisierung neuen Typs“. In *Arbeit – eine Neubestimmung* (pp. 33–62). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Boes, A., & Pfeiffer, S. (2006). Informatisierung der Arbeit – Gesellschaft im Umbruch. Eine Einführung. In A. Baukrowitz, T. Berker, A. Boes, S. Pfeiffer, R. Schmiede, & M. Will-Zocholl (Eds.), *Informatisierung der Arbeit - Gesellschaft im Umbruch* (pp. 19–36). Berlin: Ed. Sigma.
- Braverman, H. (1998). *Labor and monopoly capital: the degradation of work in the twentieth century* (25th anniversary ed). New York: Monthly Review Press.
- Burrell, J. (2016). How the machine ‘thinks’: Understanding opacity in machine learning algorithms. *Big Data & Society*, 3(1), 2053951715622512. <https://doi.org/10.1177/2053951715622512>
- Carter, B., Danford, A., Howcroft, D., Richardson, H., Smith, A., & Taylor, P. (2011a). ‘All they lack is a chain’: lean and the new performance management in the British civil service. *New Technology, Work and Employment*, 26(2), 83–97. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2011.00261.x>
- Carter, B., Danford, A., Howcroft, D., Richardson, H., Smith, A., & Taylor, P. (2011b). Lean and mean in the civil service: the case of processing in HMRC. *Public Money & Management*, 31(2), 115–122. <https://doi.org/10.1080/09540962.2011.560708>
- Carter, B., Danford, A., Howcroft, D., Richardson, H., Smith, A., & Taylor, P. (2013). ‘Stressed out of my box’: employee experience of lean working and occupational ill-health in clerical work in the UK public sector. *Work, Employment & Society*, 27(5), 747–767.
- Castells, M. (2017). *Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft: Das Informationszeitalter. Wirtschaft. Gesellschaft. Kultur* (Vol. 1). Springer-Verlag. Retrieved from https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=R8nuDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR6&dq=%22Gew%C3%A4hr+f%C3%BCr+den+Inhalt+des+Werkes,+etwaige+Fehler+oder+%C3%84u%C3%9Fungen.+Der+Verlag%22+%22book+would+not%22+%22aus+der+industriellen%22+%22Paradigma+der%22+%22Das+Netz+und+das%22+%22und+Makro-Wandel:+Elektronik+und%22+&ots=a18Os_t0pu&sig=zSZG9BU7hbV0Ac9XWGbaOOQuR_k
- Cederholm, E. A., Lindqvist, K., Sandström, I. de W., & Warkander, P. (Eds.). (2024). *Creative Work: Conditions, Contexts and Practices*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003402688>
- Choudary, S. P. (2018). The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being, 55.
- Codagnone, C., Abadie, F., Biagi, F., & Institute for Prospective Technological Studies. (2016). *The future of work in the “sharing economy”*. Luxembourg: Publications Office.
- Daum, M., Holtgrewe, U., Schörpf, P., & Nocker, M. (2018). *Call- und Service-Center im Wandel. Konsolidierung der Kundenservice-Dienstleistungen* (Study der Hans-Böckler-Stiftung). Düsseldorf: Böckler-Stiftung.
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy”. *Comparative Labor Law & Policy Journal*.
- Drahokoupil, J. (2015). *The outsourcing challenge: organizing workers across fragmented production networks*. Brussels: European Trade Union Institute (ETUI).
- Edwards, R. (1978). Social Relations of Production at the Point of Production. *The Insurgent Sociologist*, 8(2), 109–125.

- Edwards, R. (1979). *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: NY: Basic Books.
- Eichmann, H. (2018). “Weniger Arbeiten, gleich viel verdienen.” Arbeitszeitstrategien von Selbstständigen in der Wiener Kreativwirtschaft. In A. Schönauer, H. Eichmann, & B. Saupe (Eds.), *Arbeitszeitlandschaften in Österreich. Praxis und Regulierung in heterogenen Erwerbsfeldern*. Wien: edition sigma.
- Elliott, C. S., & Long, G. (2016). Manufacturing rate busters: computer control and social relations in the labour process. *Work, Employment and Society*, 30(1), 135–151.
- Eurofound. (2020). *Telework and ICT-based mobile work: flexible working in the digital age*. Publications Office of the European Union. Retrieved from <https://data.europa.eu/doi/10.2806/337167>
- European Commission. (2016). A European agenda for the collaborative economy. [02/06/2017]
- Felstiner, A. (2011). Working the crowd: employment and labor law in the crowdsourcing industry. *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, 143–203.
- Flecker, J. (2009). Outsourcing, Spatial Relocation and the Fragmentation of Employment. *Competition & Change*, 13(3), 251–266. <https://doi.org/10.1179/102452909X451369>
- Flecker, J. (2010). Fragmenting labour: organisational restructuring, employment relations and the dynamics of national regulatory frameworks. *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 4(1), 8–23.
- Flecker, J. (2016). Introduction. In J. Flecker (Ed.), *Space, Place and Global Digital Work* (pp. 1–9). London: Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-48087-3_2
- Flecker, J., Pernicka, S., Fibich, T., Brugger, F., Glassner, V., Haidinger, B., ... Woydack, J. (2017). The Contested Constitution of Work – Spatial Scales, Societal Spheres and Modes of Work: Current Research and Neglected Terrains. <https://doi.org/10.25365/phaidra.83>
- Flecker, J., & Schönauer, A. (2016). The Production of ‘Placelessness’: Digital Service Work in Global Value Chains. In J. Flecker (Ed.), *Space, Place and Global Digital Work* (pp. 11–30). London: Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-48087-3_2
- Flick, U. (2019). Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In N. Baur & J. Blasius (Eds.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Ford, R. C., Richard, B., & Ciuchta, M. P. (2015). Crowdsourcing: A new way of employing non-employees? *Business Horizons*.
- Fort, K., Adda, G., & Cohen, K. B. (2011). Amazon mechanical turk: Gold mine or coal mine? *Computational Linguistics*, 37(2), 413–420.
- Frade, C., & Darmon, I. (2005). New modes of business organization and precarious employment: towards the recommodification of labour? *Journal of European Social Policy*, 15(2), 107–121.
- Friedman, A. (1977). Responsible autonomy versus direct control over the labour process. *Capital & Class*, 1(1), 43–57.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, (Vol 72, Issue 6), 1039–1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Gandini, A., Pais, I., & Beraldo, D. (2016). Reputation and trust on online labour markets: the reputation economy of Elance. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 10(1), 27–43. <https://doi.org/10.13169/workorglaboglob.10.1.0027>
- Gerber, C. (2021). Community building on crowdwork platforms: Autonomy and control of online workers? *Competition & Change*, 25(2), 190–211. <https://doi.org/10.1177/1024529420914472>

- Gold, M., & Mustafa, M. (2013). 'Work always wins': client colonisation, time management and the anxieties of connected freelancers. *New Technology, Work and Employment*, 28(3), 197–211.
- Gottschall, K., & Voß, G. G. (Eds.). (2005). *Entgrenzung von Arbeit und Leben. Zum Wandel der Beziehung von Erwerbstätigkeit und Privatsphäre im Alltag*. München/Mering: Rainer Hampp Verlag.
- Graham, M., & Anwar, M. A. (2019). The global gig economy: Towards a planetary labour market? *First Monday*, 24(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v24i4.9913>
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135–162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Graham, M., Lehdonvirta, V., Wood, A., Barnard, H., Hjorth, I., & Peter Simon, D. (2017). The Risks and Rewards of Online Gig Work At the Global Margins. Retrieved from <https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:8c791d5a-e3a5-4a59-9b93-fbabea881554>
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L., & Milkman, R. (2019). Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work. *Socius*, 5, 2378023119870041. <https://doi.org/10.1177/2378023119870041>
- Harris, S. D., & Krueger, A. B. (2015). A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First-Century Work: The "Independent Worker." *The Hamilton Project, Discussion Paper*, 10.
- Heiland, H. (2019). Reversed Solutionism. The Two Sided Control of Crowdwork. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*, 12(3), 640-664–664. <https://doi.org/10.1285/i20356609v12i3p640>
- Helfen, M. (2014). Netzwerkförmige Tertialisierung und triangularisierte Beschäftigung: Braucht es eine interorganisationale Personalpolitik? In J. Sydow, D. Sadowski, & P. Conrad (Eds.), *Arbeit – eine Neubestimmung: Managementforschung 24* (pp. 171–206). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Herr, B. (2018). *Ausgeliefert. Fahrräder, Apps und die neue Art der Essenszustellung*. Wien: ÖGB-Verlag.
- Herr, B., Schörpf, P., & Flecker, J. (2021). Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit. *Industrielle Beziehungen / The German Journal of Industrial Relations*, 28(2), 172–193.
- Holtgrewe, U. (2014). New new technologies: the future and the present of work in information and communication technology. *New Technology, Work and Employment*, 29(1), 9–24.
- Holtgrewe, U., & Schörpf, P. (2017). *Understanding the impact of outsourcing in the ICT sector to strengthen the capacity of workers' organisations to address labour market changes and to improve social dialogue*. Brussels: UNI Europa.
- Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21–38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>
- Howcroft, D., & Richardson, H. (2012). The back office goes global: exploring connections and contradictions in shared service centres. *Work, Employment and Society*, 26(1), 111–127.
- Huws, U. (2006). *The making of a cybertariat: Virtual work in a real world*. New York: Monthly Review Press.
- Huws, U. (2010). Expression and expropriation: The dialectics of autonomy and control in creative labour. *Ephemera: Theory and Politics in Organization*. Retrieved from <http://uhra.herts.ac.uk/handle/2299/8112>
- Huws, U. (2014). *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age*. Monthly Review Press, U.S.

- Huws, U. (2015). *Online labour exchanges, or 'crowdsourcing': implications for occupational safety and health*. Bilbao: European Occupational Safety and Health Agency.
- Huws, U. (2016). The digital economy and the single market. In Wobbe, W., Bova, E., & Dragomirescu-Gaina, C. (Eds.), *'New forms of platform employment', The Digital Economy and the Single Market*. (pp. 65–82). Brussels: Foundation for European Progressive Studies.
- Huws, U., Flecker, J., & Dahlmann, S. (2004). Status report on outsourcing of ICT and related services in the EU. *Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Joerg_Flecker/publication/242614378_Status_Report_on_Outsourcing_of_ICT_and_Related_Services_in_the_EU/links/54d9dab40cf25013d0433a3e.pdf
- Huws, U., Spencer, N. H., & Joyce, S. (2016). *Crowd Work in Europe - Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands* (FEPS Studies). FEPS, UNI Europa, University of Hertfordshire.
- Huws, U., Spencer, N. H., & Syrdal, D. S. (2018). Online, on call: the spread of digitally organised just-in-time working and its implications for standard employment models. *New Technology, Work and Employment*, 33(2), 113–129. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12111>
- Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S., & Holts, K. (2017). *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy* (p. 60). Brussels: FEPS, UNI Europa, University of Hertfordshire. Retrieved from <http://www.feps-europe.eu/assets/9d13a6d2-5973-4131-b9c8-3ca5100f92d4/work-in-the-european-gig-full-report-pppdf.pdf>
- Ipeirotis, P. G. (2010). Analyzing the Amazon Mechanical Turk marketplace. *XRDS: Crossroads, The ACM Magazine for Students*, 17(2), 16. <https://doi.org/10.1145/1869086.1869094>
- Irani, L. (2015). The cultural work of microwork. *New Media & Society*, 17(5), 720–739.
- Joyce, S., & Stuart, M. (2021). Digitalised management, control and resistance in platform work: a labour process analysis. In *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism* (pp. 158–184). Edward Elgar Publishing. Retrieved from <https://www.elgaronline.com/display/edcoll/9781802205121/9781802205121.00017.xml>
- Kawashima, K. (2017). Service outsourcing and labour mobility in a digital age: transnational linkages between Japan and Dalian, China. *Global Networks*. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/glob.12157/full>
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366–410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kittur, A., Nickerson, J. V., Bernstein, M., Gerber, E., Shaw, A., Zimmerman, J., ... Horton, J. (2013). The future of crowd work. In *Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work* (pp. 1301–1318). ACM.
- Kleemann, F., & Voß, G. G. (2010). Arbeit und Subjekt. In F. Böhle (Ed.), *Handbuch Arbeitssoziologie* (pp. 415–450). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lehdonvirta, V. (2016). Algorithms That Divide and Unite: Delocalization, Identity, and Collective Action in 'Microwork.' In J. Flecker (Ed.), *Space, place and global digital work* (pp. 53–80). London: Palgrave Macmillan. Retrieved from <http://vili.lehdonvirta.com/files/Lehdonvirta%202016%20Delocalization%20identity%20collective%20action%20in%20microwork.pdf>

- Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 13–29. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12102>
- Leimeister, J. M., Durward, D., & Zogaj, S. (2016). *Crowd Worker in Deutschland eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Lutz, D., & Risak, M. (Eds.). (2017). *Arbeit in der Gig-Economy*. Wien: ÖGB-Verlag.
- Manske, A., & Schnell, C. (2010). Kapitel X Arbeitsmarkt und Beschäftigung: Arbeit und Beschäftigung in der Kultur- und Kreativwirtschaft. In *Handbuch Arbeitssoziologie* (pp. 699–727). Springer. Retrieved from http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-531-92247-8_24
- Manyika, J., Lund, S., Robinson, K., Valentino, J., & Dobbs, R. (2015). Connecting talent with opportunity in the digital age. [02/07/2017]
- Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J., & Willmott, H. (Eds.). (2005). *Fragmenting Work Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies*. Oxford: Oxford University Press.
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum: Qualitative Social Research*. Retrieved from <https://utsc.utoronto.ca/~kmacd/IDSC10/Readings/text%20analysis/CA.pdf>
- Moldaschl, M., & Voß, G. G. (2003). *Subjektivierung von Arbeit. Arbeit, Innovation und Nachhaltigkeit* (2nd ed.). München: Hampp.
- Niebler, V., Altenried, M., & Macannuco, J. (2020). Platform Labour: Contingent Histories and New Technologies. *Soft Power*.
- OECD. (2016). *Automation and Independent Work in a Digital Economy*. Paris: OECD Publishing.
- Pfeiffer, S. (2010). Kapitel IV Rationalisierung von Arbeit: Technisierung von Arbeit. In *Handbuch Arbeitssoziologie* (pp. 231–261). Springer. Retrieved from http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-531-92247-8_8
- Pongratz, H. J. (2017). Of crowds and talents: Discursive constructions of global online labour. *New Technology, Work and Employment*.
- Popan, C. (2021). Embodied Precariat and Digital Control in the “Gig Economy”: The Mobile Labor of Food Delivery Workers. *Journal of Urban Technology*, 0(0), 1–20. <https://doi.org/10.1080/10630732.2021.2001714>
- Raffetseder, E.-M., Schaupp, S., & Staab, P. (2017). Kybernetik und Kontrolle: Algorithmische Arbeitssteuerung und betriebliche Herrschaft. *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 47(187), 229–248. <https://doi.org/10.32387/prokla.v47i187.143>
- Risak, M. (2018). *Fair working conditions for platform workers : Possible regulatory approaches at the EU level* (International Policy Analysis) (p. 24). Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Rose, E. (2013). Access denied: employee control of personal communications at work. *Work, Employment and Society*, 27(4), 694–710.
- Ross, J., Irani, L., Silberman, M., Zaldivar, A., & Tomlinson, B. (2010). Who are the crowdworkers?: shifting demographics in mechanical turk. In *CHI'10 extended abstracts on Human factors in computing systems* (pp. 2863–2872). ACM.
- Saupe, B., & Schörpf, P. (2021). *Plattformökonomie in Wien im europäischen Städtevergleich : Ergebnisse einer Onlinebefragung* (p. 60). Wien: Magistratsabteilung 23, Wirtschaft, Arbeit und Statistik. Retrieved from <http://www.digital.wienbibliothek.at/wbrup/3946867>
- Schmiede, R. (1996). Informatisierung, Formalisierung und kapitalistische Produktionsweise. Entstehung der Informationstechnik und Wandel der gesellschaftlichen Arbeit. In Rudi

- Schmiede (Ed.), *Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“*. Berlin: edition sigma.
- Schmiede, R. (2015). *Arbeit im informierten Kapitalismus. Aufsätze 1976-2015*. Berlin: edition sigma.
- Schörpf, P., Flecker, J., & Schönauer, A. (2017). On call for one's online reputation - control and time in creative crowdwork. In K. Briken, S. Chillas, M. Krzywdzinski, & A. Marks (Eds.), *The new digital workplace. How new technologies revolutionise work*. Palgrave Macmillan.
- Shepherd, H. (2012). Crowdsourcing. *Contexts*, 11(2), 10–11.
- Shevchuk, A., Strebkov, D., & Davis, S. N. (2019). The Autonomy Paradox: How Night Work Undermines Subjective Well-Being of Internet-Based Freelancers. *ILR Review*, 72(1), 75–100. <https://doi.org/10.1177/0019793918767114>
- Siebert, S., & Wilson, F. (2013). All work and no pay: consequences of unpaid work in the creative industries. *Work, Employment & Society*, 27(4), 711–721.
- Silberman, M. S., Irani, L., & Ross, J. (2010). Ethics and tactics of professional crowdwork. *XRDS: Crossroads, The ACM Magazine for Students*, 17(2), 39.
- Smith, C. (2015). Rediscovery of the Labour Process. In S. Edgell, H. Gottfried, & E. Granter (Eds.), *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment*. Sage.
- Smith, C. (2016). Rediscovery of the labour process. In S. Edgell, E. Granter, & H. Gottfried (Eds.), *The Sage Handbook of the Sociology of Work and Employment* (pp. 205–224). Los Angeles: SAGE.
- Smith, R., & Leberstein, S. (2015). Rights on Demand.
- Spencer, D., Whittaker, X., Joyce, S., Cole, M., & Stuart, M. (2021). *Digital automation and the future of work*. <https://doi.org/10.2861/826116>
- Srnicek, N. (2016). *Platform Capitalism* (1st ed.). Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity.
- Staab, P., & Nachtwey, O. (2016). Die Digitalisierung der Dienstleistungsarbeit.
- Stephany, F., Kässi, O., Rani, U., & Lehdonvirta, V. (2021). Online Labour Index 2020: New ways to measure the world's remote freelancing market. *Big Data & Society*, 8(2), 20539517211043240. <https://doi.org/10.1177/20539517211043240>
- Taskin, L., & Van Bunn, G. (2015). Knowledge management through the development of knowledge repositories: towards work degradation. *New Technology, Work and Employment*, 30(2), 158–172.
- Taylor, P. (2010). The Globalization of Service Work: Analysing the Transnational Call Centre Value Chain. In Paul Thompson & Chris Smith (Eds.), *Working Life: renewing labour process analysis*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Thompson, P. (2016). Dissent at work and the resistance debate: departures, directions, and dead ends. *Studies in Political Economy*, 97(2), 106–123.
- Thompson, P., Jones, M., & Warhurst, C. (2007). From conception to consumption: creativity and the missing managerial link. *Journal of Organizational Behavior*, 28(5), 625–640. <https://doi.org/10.1002/job.465>
- Thompson, P., Parker, R., & Cox, S. (2016). Interrogating Creative Theory and Creative Work: Inside the Games Studio. *Sociology*, 50(2), 316–332.
- Thompson, P., & Smith, C. (2009). Labour Power and Labour Process: Contesting the Marginality of the Sociology of Work. <https://doi.org/10.1177/0038038509340728>
- von Streit, A. (2011). *Entgrenzter Alltag - Arbeiten ohne Grenzen? : das Internet und die raum-zeitlichen Organisationsstrategien von Wissensarbeitern*. Bielefeld: transcript.
- Wajcman, J. (2015). *Pressed for Time: The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. Chicago: Chicago University Press.
- Wajcman, J., Bittman, M., & Brown, J. E. (2008). Families without borders: Mobile phones, connectedness and work-home divisions. *Sociology*, 42(4), 635–652.

- Witzel, A. (2000). The Problem-centered Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019a). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019b). Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy. *Sociology*, 53(5), 931–950. <https://doi.org/10.1177/0038038519828906>
- Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for the Future at the New Frontier of Power*. New York: PublicAffairs.

12. Published papers

Triangular love–hate: management and control in creative crowdworking

Philip Schörpf, Jörg Flecker, Annika Schönauer and
Hubert Eichmann

This article analyses the ways in which creative crowdwork is managed and controlled within social and economic power relations. It presents findings from a research project on creative crowdworkers focussing on aspects of management and control. The research shows that the design of the platforms and the strategies of their operating companies clearly structure the triangular relationship between platform, clients and workers. In addition to bureaucratic rules and surveillance exercised by the platform, rating opportunities and other control features utilised by clients strongly impact on crowdworkers' time use, income and creativity and thus on their working and living conditions.

Keywords: creative work, crowdsourcing, control, working time, income, creativity, crowdwork.

Introduction

The emergence and dynamic development of information and communications technologies has had a vast impact on many aspects of creative work. Better and easier access to the Internet as well as faster and more reliable network structures increasingly allow creative producers to work online and connect themselves to clients from basically all over the world, for example, via crowdsourcing platforms, such as Elance.com, 99designs.com and Freelancer.com. This drastically affects creative production itself and power relations between the creative producer and the employer/client. A core question in this respect relates to how virtual work is managed and/or controlled by the clients and which technical options the platforms provide through the platform design. In addition, creative workers' agency under these particular circumstances is highly relevant.

Philip Schörpf (schoerpf@forba.at) is a researcher at the Working Life Research Centre (FORBA). His research interests include sociology of work, virtual work, crowdwork, outsourcing and creative industries.

Jörg Flecker (joerg.flecker@univie.ac.at) is a professor of sociology and head of the Sociology Department at the University of Vienna, Austria. His main research interests include changes in work, the labour market, transnationalization, digitalization, employment relations, and the political extreme right.

Annika Schönauer (schoenauer@forba.at) is senior researcher and member of the management board at the Working Life Research Centre (FORBA) in Vienna. Her research interests include work organisation, work and information technology, flexibility, internationalisation in the service-sector and working time.

Hubert Eichmann (eichmann@forba.at) is a senior researcher and member of the management board at the Working Life Research Centre (FORBA) in Vienna. His research interests include work organisation and working cultures, career biographies, quality of life, media use, new information and communication technologies.

Prominent examples of control are the widespread review systems used by most platforms, e.g. to indicate the crowdworkers' experience, reliability and skills. The way creative work is being organised, managed and controlled online via crowdsourcing platforms often makes it necessary for creative workers to adapt and react to a new environment in which they have to accept a strict regime of restrictive structures. Moreover, to gain positive reviews, they have to meet the individual demands of clients and subordinate their private lives under the logics of this particular labour process. This 'bundle' of forms of management and control often requires the creative workers to accept constraints to their private lives, unpaid work for good reviews, high levels of availability or long working hours. However, the anonymity of the Internet is strategically used by the crowdworkers for experimenting and learning on a safe playground.

To examine the social shaping and the socially contingent effects of digital work, we analyse the ways in which creative crowdwork is managed and controlled within social and economic power relations and the ways in which it can empower people or make them vulnerable. The article presents findings from a research project on creative crowdworkers focussing on aspects of management and control. The first part on crowdworking and management control is followed by the presentation of the method of the study. The next section contains the main findings regarding platform design, control features and how clients and crowdworkers deal with them. This is followed by a section on the consequences for creative crowdworkers in terms of time, income and creativity. A discussion and conclusions section sums up the findings and provides answers to the research questions.

Crowdsourcing and control of creative work

Crowdsourcing means outsourcing, over the Internet, of tasks, which were typically done by employees of a company, to an undefined group of potential contractors (Howe, 2006; Hammon and Hippner, 2012). The number of crowdsourcing platforms, posted tasks and people looking for jobs is steadily increasing (Frei, 2009; Barnes *et al.*, 2015). Observers argue that crowdsourcing increasingly is a 'serious and innovative form of creating value' (Hammon and Hippner, 2012: 165), the 'number of crowdsourcing activities is steadily rising' (Leimeister and Zogaj, 2013: 7) and that 'the future of work will be profoundly altered' (Hoßfeld *et al.*, 2012: 204).

The form of Crowdsourcing we looked at is organised by online platforms that can be described as new forms of labour market intermediaries acting as brokers between the outsourcers or employers, who post tasks, and workers, who submit work (Kittur *et al.*, 2013; Barnes *et al.*, 2015). On these platforms, workers have openly accessible profiles and can apply for jobs or participate in contests. Preconditions for outsourcing tasks over online platforms are a fast and reliable Internet connection, the possibility to digitalise the individual work packages and clear task specifications. In the beginning of crowdwork, the centre of interest lay on outsourcing micro jobs, requiring no specific skills (Lehdonvirta and Ernkqvist, 2011; Bergvall-Kåreborn and Howcroft, 2014). For micro jobs, a high level of standardisation and modularisation is necessary; therefore, work needs to be dismantled into tiny tasks that can be described explicitly. While microwork marked the beginning of paid crowdwork, the field of application has become more widespread and a substantial part of the offered tasks and services nowadays can be assigned to the creative or cultural industries. Beside online platforms addressing freelancers of different fields, there are platforms specifically designed for creative occupations (e.g. 99designs, designcrowd).

From the outsourcer's perspective, the advantages lie in the access to an enormous amount of qualifications and creativity, the opportunity to profit from high flexibility, lower costs and the easy termination of employment relations (Felstiner, 2011; Shepherd, 2012). In theory, this mode of work offers the freelancers new job opportunities, the possibility to be one's own boss and to flexibly arrange working time, including when and how long to work, which jobs to accept and which to decline

(Kittur *et al.*, 2013). In addition, crowdsourcing may offer opportunities to choose creative activities and to cooperatively solve problems (Barnes *et al.*, 2015).

For defining creative work and narrow down our field of research, we draw on Banks and Hesmondhalgh (2009) who see creative labour 'geared to the production of original or distinctive commodities that are primarily aesthetic and/or symbolic-expressive, rather than utilitarian and functional' (416). In the creative fields, regular employment with a basic level of income or free choice of clients is not always the standard, and actual working conditions and room for manoeuvre differ from the picture of entrepreneurship, self-employment and freedom often associated with the creative industries or imparted by crowdsourcing platforms. Creative workers are rather dependent freelancers facing careers dominated by short-term contracts, low pay, insecurity, precariousness and high involvement (Huws, 2010; Ekman, 2014; Conor *et al.*, 2015). Pratt (2002) describes bulimic work patterns as common in the creative industries, where periods of long working hours are followed by periods with very little work.

Management and control

Creative work is a prominent example of those forms of work that are less amenable to direct control by supervisors or through bureaucratic rules (Ouchi, 1979; Thompson *et al.*, 2007; Huws, 2010; Marrs, 2010). Neither is it possible to detail the work result and the way to get there, nor can managers observe crucial aspects of the labour process. Thus, while granting relative high levels of workers' autonomy, in an internalised employment relationship management needs to overcome the 'indeterminacy of labour' (Thompson, 1989) by indirect forms of eliciting workers' effort such as target setting, paying bonuses, promising employment stability and advancement, addressing normative orientations, influencing workers' beliefs, norms and values or creating corporate identities (Friedman, 1977; Edwards, 1979; Marks and Thompson, 2010; Sturdy *et al.*, 2010). Yet, when it comes to management and control, creative work has additional particularities: There are usually high levels of attachment to the content of work 'which, even after it has been sold, may still be experienced as in some sense owned—something of which it is possible to be proud' (Huws, 2010: 510). Huws (2010) further argues that the content of work, the desire for public acknowledgement and the issue of personal reputation become part of the bargaining process with the employer.

This makes for a form of negotiation that is complicated in comparison with other employment relationships, and may be disadvantageous to the worker financially, especially in a situation where there is an oversupply of creative labour. (*ibid.*: 510)

As a consequence, we can assume that there are rather high levels of societal influence on workers' behaviour, for example, regarding the importance attributed to self-expression, authenticity and reputation. What is more, often creative workers do not work under an internalised employment relationship but represent all shades of dependent self-employment, freelancing and entrepreneurship. This type of work, therefore, exemplifies the development towards project-based work and the freelance economy (Boltanski and Chiapello, 2003; Banks and Hesmondhalgh, 2009; Manske and Schnell, 2010; Siebert and Wilson, 2013). Flexible and temporary cooperation can often be found in creative industries from advertisement (Gill, 2010) to the film industry (Schiek and Apitzsch, 2013).

Relating to the record industry, Thompson *et al.* (2007) argued that in fact musicians do have high levels of autonomy in that they 'self-manage their own creativity', but they are doing this 'within a framework whereby production and business managers set the terms of access to resources and influence and ultimately to the market-place' (*ibid.*: 636). However, while pointing to the needs of reconciling autonomy and control, they warn against attributing general characteristics to creative work in this respect as there is no 'general template' for managing it. Rather, the specificities of each

sector within the creative industries need to be taken into account (ibid.: 638). For Huws (2010), too, creative labour is faced with the co-existence of multiple forms of control including personal, bureaucratic, Tayloristic and control by the market. In particular, in project-based work in which people move from job to job partly in a short time frame, the labour market is crucial for controlling behaviour at work as personal reputation 'is a vital currency in project-based industries' (Townley *et al.*, 2009). Getting jobs in the film industry, for example, depends on being asked again, i.e. staying in semi-permanent groups that move from project to project, or on continued relationships and recommendations, i.e. word of mouth (Blair, 2001).

The specific constellation of crowdsourcing between worker, platform and client renders the issue of managing creative work even more complex. While the problem of 'indeterminacy of labour' might not apply to self-employment, the problem of 'indeterminacy of outcome' still applies (Thompson *et al.*, 2007). Saxton *et al.* (2013) argue that more research is needed on the nature of managerial control systems in crowdsourcing that are partly related to the design of the crowdsourcing platforms and the strategies of platform organisers: compensation schemes, trust building systems and features for voting, rating and commenting (Saxton *et al.*, 2013: 12f.). For crowdwork in general, Leimeister *et al.* (2015) elaborated a 5-tier scheme of governance and control mechanisms, including task design, feedback from clients or platforms, financial and/or social incentives, quality management and the management of the crowdworkers. As soon as creative work is being paid per hour and/or creative workers are being employed more or less continuously, there is not only an 'indeterminacy of outcome' but also the issue of the 'indeterminacy of labour' and thus tools for online surveillance are provided.

In creative industries in general, reputation is of particular importance for being able to continuously find work on a project basis (Boltanski and Chiapello, 2003; Barnes *et al.*, 2015). This also applies to crowdsourcing and their rating systems or workers' profiles. Open source communities are good examples of how gaining reputation both stimulates effort and controls behaviour in an environment where work is not motivated by income (Frank and Jungwirth, 2003). From the outsourcer's vantage point outsourcing work processes to the crowd also means giving up direct supervision of employees leading to higher levels of uncertainty (Felstiner, 2011). To minimise this uncertainty, crowdsourcing platforms offer different tools for outsourcers to manage and control workers, e.g. through time regimes, ratings, reviews, tests or more direct control such as software programs to log the work progress. In addition, crowdsourcing establishes a multi-employer constellation (Marchington *et al.*, 2005) or triangularised employment relationship (Helfen, 2014). Issues of control are, thus, distributed between the workers' relation to the platform on one hand and to the client or principal on the other. In addition, it may be crucial for platform strategies what offers they make to customers or clients in order to support them in their management of crowdworkers (Kittur *et al.*, 2013).

Creative crowdworking is, thus, a complex phenomenon raising various questions about management and control, the answers to which require empirical work taking into account these numerous dimensions and interrelations.

Research design and methods

The research design¹ comprises a total of 20 qualitative interviews, carried out between January and August 2015, whereof 4 were conducted with clients/employers (people who or companies that outsource creative tasks), 3 with experts in the field of creative crowdsourcing, 3 with crowdsourcing platform providers and 10 were conducted with workers on crowdsourcing platforms (Table 1). These interviews are part of a wider study on creative occupations that includes interviews with 20 additional workers in 2005 and 2015 in a longitudinal design. Out of the 10 crowdworkers, 9 lived and worked in Austria at the time of the interview as this was a criterion for choosing interviewees. One respondent lived and worked in Romania—she described herself as

Table 1: Profiles of interviewed crowdworkers

Name	Sex	Age	Services sold	Platform	Gross income/month
Alfred	Male	34	Creative and administrative tasks	Freelancer	€ 1.000
Anna	Female	55	Voice over	Various, e.g. voices	€ 3.000
Bruce	Male	35	Coding	oDesk and others	n.A.
Carol	Female	35	Writing	n.A.	€ 1.400
Dragana	Female	32	Graphic design	99designs	€ 2.250
Joshi	Male	44	Multimedia, graphic design, translations	Elance	€ 1.250
Johnny	Male	36	Graphic design	99designs	€ 90
Julia	Female	40	Graphic design	Freelancer, Elance	€ 590
Link	Male	30	Illustration	Elance, oDesk	> € 500
William	Male	31	3D-Design	oDesk and others	€ 2.700

Austrian on the platform which turned out to be a fake. Most interviews were held face-to-face (15), and the remaining interviews were conducted over skype/telephone. The interviews took 1 ½ hours on average, and we used a semi-structured interview guideline. We were interested in how the respondents individually dealt with work, what experiences they made with crowdwork, in their working patterns, income situation or working time. All interviews were fully transcribed and interpreted using content analysis (Mayring, 2000). The interviews were systematically and codes were built in an inductive way from the interviews (*in vivo* coding).

In addition, we mapped and in-depth analysed popular crowdsourcing platforms used for crowdsourcing creative tasks. Some of them are multi-purpose platforms (i.e. creative and non-creative tasks are offered; especially Elance-oDesk and Freelancer), other platforms focus on creative tasks exclusively (such as 99designs or voices). This was complemented with a participant observation through actively crowdsourcing a task via an online platform.

The respondents at the time of the interviews performed very different tasks that ranged from graphic design and illustration over coding to voice over and their jobs had varying levels of complexity (Table 1). Common work for the graphic designers and illustrators in this sample is the creation of logos, posters or leaflets, the design of homepages or drawing for book covers. Joshi in addition offers video editing and at times produces short videos. William specialises in creating 3D models for catalogues or promotion videos and also offers his own video tutorials. Anna, the voice-over artist, has a very broad portfolio and offers her services for advertisements, audio guides and audio books, and she has her own studio with professional audio equipment where she is able to make records. After she receives a job and a description of the task, she makes the recordings, names and checks the files and uploads her work and depending on the type of job—advertisement job or audio book—it may take some hours or some weeks. The most specialised respondent in the sample is highly qualified Bruce who is programmer in international IT projects that usually take three to six months. Writing seminar papers over a platform for academic ghost-writing is Carol's main task and a project usually takes around two weeks. Some of the workers in addition to their preferred activity do administrative tasks, simple translations or write short texts.

Platform design and features

Differentiating crowdsourcing platforms—two business models

Despite the vast amount of crowdsourcing platforms for creative tasks popping up in the World Wide Web, with their multiple distinguishing features (Vakharia and Lease, 2013), the sample we studied comprises of essentially two different forms of intermediary crowdsourcing platforms. There are bid-based and contest-based platforms. This differentiation is an important background for the analyses of different forms of work arrangements presented in this paper. On bid-based platforms, clients post short briefings and set a basic framework for the tasks, which might include a job description, a fixed or an hourly price, a time frame, possible milestones and maybe some reference work. Crowdworkers on the other side can apply for a job by responding to a briefing and by specifying their terms, including clarifications on the job, negotiations about price and time frame and the setting of milestones. Depending on which mode the parties agree on, there might be payments at specific milestones, usually, however, once the job is finished and the customer is satisfied, the payment is processed by the platform providers (by releasing the payment on the client's side and transmitting the final files on the crowdworker's side). Differing from platform to platform, a certain percentage of the volume of order and/or a flat rate is charged by the platform for providing their intermediary services. Some platforms also charge the crowdworkers for placing a bid on a job offer.

The second form of crowdsourcing platforms are contest based. Clients post a briefing with a fixed prize money (e.g. by choosing a ready-made prize category set by the platform). Crowdworkers have the opportunity to submit finished or near-finished products to a client, hoping to win the contest. The clients, however, can choose from multiple submissions. To have a higher chance of being selected as the winner, crowdworkers often submit multiple versions. Usually, there are different stages of selecting a product. Shortlists with selected workers play an important role. These workers might be given feedback and/or suggestions for improvement, before the client makes his final choice. In some cases, crowdworkers on this shortlist already get some financial compensation. Once the winning design is selected, the client can only expect minor changes to be implemented. After the product is accepted, the worker gets paid. Due to the slim chances of winning, contest-based platforms are not the favourite mode of working for our interview partners.

In addition, some of the platforms—bid- or contest-based—offer shop features, where online workers can offer ready-made products for fixed prices, e.g. graphic designs, videos or audio products. Other platforms exclusively focus on offering ready-made work packages (e.g. fiverr). Another important feature is, regardless of the specific platform format, the possibility for clients to initiate so called 'private project'. This tool allows them to directly contact crowdworkers, offer them specific jobs or invite them to participate in a contest and directly negotiate terms and conditions. Before being invited to such projects, crowdworkers usually have to establish a high reputation documented on their online profile by improving their ratings from clients.

Standardised tools to create a unique online identity—resolving a contradiction

Parts of how the matching process is organised by the platform remains uncertain, but a platform provider describes the process as 'very complex [...] and based on the worker's skills and aptitude' (Paul, platform provider, p. 4) that are displayed on the profiles. Establishing a high reputation and improving one's online profile, thus, is of great importance for crowdworkers. Platforms manage this process fundamentally by deciding what kind of information can be published on the online profile. In such a framework, workers have very limited possibilities to communicate their unique characteristics. It is the platform provider who decides which information is needed from the client's perspective to find 'expert freelancers for your online job' (www.freelancer.com).

The profiles always offer some basic information about the crowdworker's country of origin, languages spoken, fields of work, completed projects, number of repeated hirings, total earnings, (average) earnings per client/project, turnaround or response time and reviews and ratings. The crowdworkers can also add a portfolio to give clients an impression of their work and add a CV. On contest-based platforms, there is often supplementary information about how many competitions were won or how many times the crowdworkers were invited into a final round of a contest. In general, there is no information about how many contests the crowdworkers participated in, and thus no ratio between participated and won contests is publicly available. This stands in contrast to clickworker platforms, such as Amazon Mechanical Turk, where statistics include a rate of rejected submissions (Silberman *et al.*, 2010).

Some platforms enable their workers to publish information about additional qualifications or competences in a highly standardised way. Tutorials, qualification tests or exams for language skills, programming skills, use of certain operating systems and programs, computer skills, writing or translation are offered. Revealingly, they do not use well-established tools and categories, like the 'Test of English as a Foreign Language (TOEFL)' or the 'European Computer Driving Licence (ECDL)'. Rather, they offer their own platform-specific testing procedures. Participation is voluntary but if a worker starts a test s/he has to undertake it in a given amount of time, and the results are afterwards automatically published on the worker's online profile. On some platforms, these tests are charged. The completion of tests might act as an 'opener' for certain jobs by proving the sought after worker's skills in a working field (Vakharia and Lease, 2013). However, creative workers cannot simply try to present their full (offline) professional identity. If anything, the online job market is very exclusive and reserved for those who adapt to the platforms' rules and norms. Another way of making oneself visible for potential customers is through exclusive sponsorship or promotion systems where the workers can have their offers prominently ranked for the client's bid or contest. This offer is charged and often is completely independent from a worker's performance.

In the run-up of a contractual relationship, the clients' and also the workers' interests usually are very output-driven: the product itself, the time frame and the costs are of the utmost importance. In contrast to this, platforms also offer some tools for labour process control, which is completely atypical to business relationships between clients and self-employed workers. Such direct control can be achieved, for example, via computer programs to monitor and log the workers work progress. Basic functions can be a tracking tool for the workers to record their work progress through periodic screenshots of the worker's desktop (e.g. every 10 minutes). In addition, the program might be given access to the worker's webcam or the worker's keystrokes and mouse events are counted and logged (Vakharia and Lease, 2013). It is uncertain how widespread the use of such functions is as they are not mandatory and none of the crowdworkers in our sample used such a program on a regular basis (and only one worker used it in the past). A platform provider states that such tools are not commonly used in Europe:

It is hardly ever used in our [European] cultural environment. If the parties are working in similar time zones and work in similar cultural and language areas it's simply not necessary. Usually it's only used if there are big time zone differences or if the tasks are highly repetitive. Paul, platform provider, p. 8

Also, from the client's perspective, these tools do not seem to be appropriate. A client explains why he does not ask crowdworkers to use such programs:

Using a controlling programme wasn't necessary. And it would have cost too much of my own time. I want the job just to be done quickly. Leeroy, client, p. 9

To bind workers and stir up competition

We found various elements that were implemented on crowdsourcing platforms to keep the workers on the platform and to encourage specific modes of practice. The

freelancers are encouraged to a specific behaviour by upgrade, badge or experience systems which can be obtained by completing a certain amount of projects, earning a certain amount of money, receiving reviews and also 'strategic' achievements like bidding on a number of projects, quickly answering to the client or logging in every day over a period of time. These elements of a platform can be seen as 'gamification' (Blohm and Leimeister, 2013) where certain incentives are implemented to keep the workers on the platform and, more importantly, evoke specific behaviour. There are, for example, badges for acquiring and maintaining a high completion rate of projects which can be interpreted as an incentive not to cancel a project once accepted. A prime objective is the alignment of crowdworkers' aspirations (Dale, 2014) with the platform's own goals as traditional mechanisms of control are not feasible.

Direct communication between clients and workers is restricted to the interaction within an ongoing business relationship and otherwise not supported. Workers can hardly get in contact with each other. Analysing the design of platforms, it gets clear that, generally, it is not intended that the different parties communicate outside their business relationship. In addition, these are encouraged to mainly communicate via the platforms' own chat system because some benefits are connected to it. For example, it is possible to solve disputes using the chat logs. This makes it difficult for the involved parties to fall back on alternative ways of communication, and it is a disincentive to bypass the platform and therefore avoid transaction fees.

Crowdworkers argue that preventing the communication among each other has a rather strong influence on how fierce the competition is played out. Providing selective information on the worker's profile and particularly the indication of the price range in biddings can also be seen as a tool to foster competition. A manager of a contest-based crowdwork platform argues that keeping the system somehow non-transparent for the participants (especially for the workers) should help to avoid unfair advantages. This argument seems to be somehow inconsistent because workers can rise their ranking by simply paying to the platform.

Rating systems: online reputation is key

After the finalisation of a project, clients on all bid-based platforms we looked at have the possibility to rate the worker's performance by selecting a grading out of provided standardised categories and/or by giving a short written review. The ratings are often indicated by stars (1–5) and frequently include subratings about adherence to budgets and time frames, quality of work, response time or knowledge and skills. Both ways of evaluating a worker are published on her or his online profile and are visible for potential clients and other crowdworkers. Understandably, these reviews and ratings play a major role for clients in the selection process of a tenderer as they constitute an easy way to support their decision-making. Clients confirm the importance of a positive profile with good reviews and ratings as it is the first information they look at and is, together with the price, their main selection criterion. Furthermore, platforms often allow to filter out crowdworkers with an average rating below a certain threshold. Clients describe the feedback and rating procedures as time consuming. On contest-based platforms, ratings are not so important but, especially in later stages of a contest, the competitors want feedback on their submitted work; hence, clients have to spend time and effort on reviewing and rating. Clients argue that at a certain stage of a competition the effort to get a better output or at least an output that resembles their expectations is not worth the extra work. This might result in not giving the crowdworkers any feedback at all. The reviews and ratings are an important tool for controlling the workers' behaviour. In some cases, a certain level of rating gives access to 'premium' projects or rises the amount of money the crowdworkers are eligible to charge (e.g. on a writing platform depending on the rating one can apply higher charges per word).

The respondents in our study deem the ratings and reviews on their profile as one of the most important factors when it comes to acquiring new jobs which is especially

true for the early phase of their crowdworking career. One reason is that every crowdworker has to start from scratch and develop a profile and a reputation when starting on a crowdsourcing platform. All respondents—crowdworkers, clients and experts—unanimously agreed that without a good online reputation through ratings it is difficult to get jobs. Especially in the beginning, without any reviews or previously completed jobs, people have to develop strategies to overcome the obstacle of not having a reputable profile.

Freelancers shouldn't, especially with a virgin profile, work on highly complex projects. In the beginning, it's better to accept adequate tasks that can be dealt with. Paul, platform provider, p. 9

This puts the clients into a powerful position beyond the actual project they are involved. Due to the option to rate a worker, an unsatisfied client might not only pose immediate consequences, like reduced payment or no follow-up jobs, but also has substantial impact on future jobs with other clients. Hence, it is considered crucial to achieve as many positive reviews as possible to be 'on the clients' radar' (Alfred, Crowdworker p. 17). In addition, some jobs—often those with higher payment—can only be accessed with a certain amount of positive reviews. Thus, workers without the accumulated online reputation do not receive these job offers in the first place. The question that needs to be addressed is how the crowdworkers get these first positive reviews and ratings if they have a blank profile and what forms and amounts of payment, treatment and constraints they are willing to accept in return. In our interviews, it became visible that crowdworkers offer additional tasks, demand less payment or forfeit payment at all, do extra revisions or are constantly available in case the customers are not satisfied. One of our respondents clearly states his approach:

Of course you are working seven days on a job for \$30 on which you usually would spend four hours. And if the customer asks you for changes you will change it every day and you'll be polite. You'll do everything, because you can't manage your ratings otherwise. Alfred, all-round crowdworker p. 18

The importance of ratings not only holds true for online work but was also confirmed for offline craft work provided over Internet platforms such as MyHammer (Lorig, 2015).

Consequences of being a crowdworker in the creative industries

The description of the platform designs and the features provided to control workers has already shown how these work contexts impact on creative workers. In the following, we are going to describe the consequences focusing on working time, financial aspects and the leeway for creativity in this type of work.

'You have to work when the clients are there'—working hours in creative crowdwork

In the beginning it happened quite frequently that I applied for several jobs and then I got three at the same time and I had to complete all of them simultaneously. Because you don't want to mess your rating you've got a lot of work and then it can happen that you have to work until 3 a.m. Joshi, multimedia artist p. 8

This quote illustrates what the rating system may mean for crowdworkers' working time. In general, the time regime prevalent on crowdsourcing platforms is tight, the time frame for accepting and completing a job ranges from several hours to a couple of days, although more time-consuming jobs that might take some weeks occur from time to time. Particularly, the working time is closely connected to the client's expectation and the platform's rules and factual options. The workers could, of course, decide not to participate in a bidding or a contest, if the given time frame is not acceptable,

however, financial constraints, the limited options to directly negotiate with clients and the strong competition leave the workers only little space to manoeuvre. This often means that boundaries between work and free time blur, which is further aggravated by working from home. Because of not being able to deactivate the profile during her holidays, one worker told us about her fear of missing opportunities to earn money in the short run and in the long run of getting bad statistics about the regularity of checking the platform:

It is a problem when I am travelling, because then I cannot put a hold on my profile. To be clear, I asked the platform. I wrote them once asking if they could pause my profile, because I will not be available for the next ten days, I will be on holiday, but they said no. Dragana, graphic designer p. 10

Crowdworkers are under great pressure to regularly check mobile communication technology devices (MCTs) to avoid missing contests, sales of ready-made content or other enquiries. Among crowdworkers, it is common to check the platforms several times per day, either via MCTs or via the computer at home. Being available also means more jobs, resulting in sacrificed weekends and holidays.

If I don't confirm jobs on my mobile immediately I wouldn't even get half the jobs I'm getting now. Anna, voice-over artist p. 23

A crowdworker articulates his difficulties stopping to work, because he is afraid to miss an important job, which results in a strong 'pulling effect' to keep working:

[The platform] really is like a drug for me. Johnny, graphic designer, p. 12

This way of handling working time is very common, especially for the phase of project acquisition, but as the interviews also show, working time during an ongoing project is negotiable to some extent. In fact, workers and clients have to negotiate the job details to align the mutual expectations of invested time and work schedule. More experienced crowdworkers deliberately use their negotiation power to influence clients by enforcing their own working perceptions on the clients. One worker states:

I have had clients who contacted me on Sundays, but I simply don't react if that happens. In my opinion it's up to you to educate the client in that regard. William, 3D-designer p. 22

Of course, self-employed creative workers, in general, tend to face problems of long working hours, pressures for constant availability and weekend work. What is specific about crowdworking, however, are the partly much shorter reaction times and the platforms' monitoring features which measure availability and response times. In addition, the standardised online reputation and the ratings clearly exacerbate the effects of 'client colonisation' (Gold and Mustafa, 2013) by strongly narrowing the options available to crowdworkers who not only have to satisfy the client but also consider the surveillance by the platform and the consequences of their behaviour on their online reputation.

'It's not about earning good money, it's rather: how low will I go?'—crowdwork in terms of money

The income level varied considerably between the workers in our sample. Due to global competition and easy access to skills and knowledge, the income level in crowdworking generally was considered to be lower than in 'offline' creative work. As mentioned before, crowdworkers struggle to price their work at the beginning of their crowdworking career; therefore, established competitors, often coming from countries with a lower wage level, might act as a reference. Among the crowdworkers we conducted interviews with, gaining some form of additional income (e.g. through another job, loans, state aid) was common, moving to a place where living could be afforded was observed as well. Workers reported situations of fraud when jobs were not paid or

could not be completed: for workers, it is quite common that clients ask for alternate payment channels to avoid platform fees. If workers then submit the final work files before receiving any payment, they might never get paid and have very limited possibilities to contact the platform and ask for reimbursement. Every interviewed crowd-worker experienced some form of payment default, most often in the early stages of their crowdworking career. On the clients' side, the process is often presented as reversed with workers asking for alternate payment channels. In such cases, clients commonly experience unfinished jobs, especially when working with people having few reviews. Due to low values, time-consuming negotiations and difficult reclaim procedures, clients then rather abandon their payment than insist on reclaiming it. Others, however, are praising the easy possibility to return an unsatisfactory job and demand multiple revisions.

My prices also depend on the other competitors. If somebody does a job for \$20 and most others are also charging \$20 and if there are many competitors, of course I am never going to win. Julia, graphic designer p. 5

It's not about earning good money, it's rather: how low will I go? And often I realise that I haven't got any chances [to get a specific job offer] because my absolute limit is still above the highest bid. Anna, voice-over artist p. 15

Typically, workers establish some form of standard prices, which often is a minimum price they agree to work on a job for. However, as relating to invested time and effort, exceptions are also made when it comes to payment. If workers expect the job to continue and if they suspect a higher income at a later stage, they might accept jobs at a lower rate than usual. Among crowdworkers, it seems commonly accepted not to accurately account for hours worked, in so far as a standard working day of 8 hours might effectively be a 16-hour day. For this practice, crowdworkers gave several explanations: first, it was referred to the inability to negotiate adequate terms for a job; second, the expectation of potential follow-up jobs justified the extra effort; third, being dependent on the client's rating makes workers do unpaid revisions or waive payment altogether; and fourth, workers were able to pursue their (creative) fulfilment by over-accomplishing a job and thus could align private and professional goals.

While heavy price pressure is widely experienced by creative workers in general, the situation, again, changes through the intermediation of Internet platforms. Altering spatial scales may increase competition and lower prices even further. In particular, during the early stages of a crowdworking career, workers accept very low pay and extra work to reach good ratings. In addition, higher levels of anonymity make it more difficult for workers to judge the trustworthiness of clients. On the other hand, platforms provide features that assure payment as soon as the order is fulfilled. Apart from contests, the rating seems to have the main effect on pay as it induces workers to work longer hours for a given remuneration.

'Usually I'm quite happy to do something else than my regular work'—crowdwork in terms of creativity

Small job scales, short time tables, fierce competition and low remuneration are usually not linked to a situation in which workers can let creativity flow and reach a state of 'being in the zone' (Banks, 2014). As defining a job for crowdwork often means to modularise and standardise tasks, crowdworkers frequently only work on a portion of the picture. For the crowdworkers we interviewed, this is typical of working via crowdsourcing platforms, while it stands in marked contrast to the associations provoked by the platform providers who highlight the creativity of the job offers. Quite the contrary creative work via crowdsourcing platforms is not seen as very creative, neither by the clients nor by the crowdworkers themselves. Somehow the common sense is that real creative services have to be remunerated on an adequate level to be regarded as

creative. Tasks on crowdsourcing platforms, though, usually are too poorly paid to be defined as creative. In the interviews with crowdworkers and clients, the adequate payment for a product is also seen as a (creative) quality criterion. A client said: 'You get what you pay for' (Leeroy, client p.8) and another one said 'it was not what I wanted, but for \$10 it was okay' (Jeff, client p.3). Because of the very low price, clients did not even expect the work to be an outstanding creative accomplishment. On the other hand, crowdworkers use a similar argument:

These people [the clients] aren't paying a lot and thus they can't expect that much. Therefore, they have to accept what I'm delivering. Joshi, multimedia artist p. 7

Crowdworkers handle this situation in very different ways: there are crowdworkers who still perceive their work to be of high creative output and who produce genuine work for every job. As a consequence, they feel somehow utilised and underpaid. For others, working over a crowdsourcing platform has little resemblance with creative work and creatively challenging work is often done in the crowdworkers' free time and seen as a hobby rather than work. For example, some crowdworkers are quite active in working on online tutorials, work on their personal websites or are part of an online community, programming freeware. Apart from the fun-factor, these activities are also seen as investments in their prestige and the private portfolio, a portfolio that makes them more independent from platforms. On the other hand, if a job is creatively challenging, both types of crowdworkers accept extra work or even work for free:

If the job is interesting and I realise that I can make it better, it happens that I keep working for the client for free. William, 3D-designer p. 21

As creative labour for many workers is not only a means to earn a living but also their hobby, this overlapping of work and free time is another prevalent argument for having difficulties switching off from work.

Again, in creative work, there is always a tension between creativity and working on orders. Crowdworking exacerbates the situation through lowering prices and thus leaving less time for creative solutions to a problem. What is more, the rating system pressurises workers even more to follow clients' expectations. Also, working over crowdworking platforms frequently means to work on a small part of a bigger picture. Modularised work packages, forms of direct control, low remuneration and high output with small time frames are not perceived as the bedrock for creativity.

Conclusions

For quite some time, the creative or cultural industries have been in the spotlight when it came to observing and assessing new trends in work and labour (Manske and Schnell, 2010). The dynamic development of information and communication technologies and, in particular, the spread and the wide use of the Internet have had a considerable impact on the possibilities to organise creative work. One of the options is crowdsourcing, a development that started in the area of low-skill and highly standardised areas commonly referred to as 'microwork' (Lehdonvirta and Ernkqvist, 2011) but has spread to more high-skilled labour, the creative industries again on its forefront. Outsourcing to an anonymous, spatially dispersed 'crowd' making use of platforms as intermediaries raises questions of management control in the sense of making sure that creative workers deliver on the promises contained in their offers. Employers or clients face the basic problems of workers' autonomy and management control insofar as the result of a creative piece of work is not known in advance and they can neither prescribe nor observe the way workers achieve the results. In contrast to work within the workplace and under an internalised employment relationship, the 'indeterminacy of outcomes' (Thompson *et al.*, 2007) cannot be solved through hegemonic or neo-normative forms of control connected to years-long employment in a company. The technology does provide features for digital surveillance (registering keystrokes,

screenshots, etc.) that might be seen as an equivalent to direct control in the workplace if dispersed digital work is remunerated on an hourly basis. However, these control features do not seem very appropriate for creative work, and they actually did not play a role in the cases under investigation here.

The analysis based on interviews with platform providers, crowdworkers and clients revealed the triangular relationship these actors are involved in. The platforms do not only provide the technical means for the two other contract partners to get in touch, to communicate and to handle the payment. Their providers also aim at binding workers to the platform, avoid direct communication through other channels, instigate competition between crowdworkers and hinder clients and workers circumventing the platform. Through extensive documentation, the platforms aim to reduce uncertainties, induced by anonymity, for the workers and the clients alike. The design of the platform and the provision of features for workers' profiles, ratings, payment, tests, etc. are the most important factors influencing the behaviour of the involved actors—including misbehaviour such as producing fake orders and ratings. We argue that, between the platform and creative workers, there are thus forms of technical or bureaucratic control (Edwards, 1979; Ouchi, 1979; Huws, 2010), which are not limited to individual projects, but start with platform registration. 'Bureaucratic control' in the sense of Ouchi (1979) relates to rules, tests, tutorials, etc., while 'bureaucratic control' in the sense of Edwards (1979) relates to educating the 'good worker' through incentives that the platforms, in spite of the absence of an internal labour market, also use to some extent to retain workers.

Apart from bureaucratic control, the online reputation of creative workers is key to incite quick reactions, low prices, good work and repeated revisions. This occupational group is, in general, dependent on reputation because it is crucial for access to projects and job offers (Blair, 2001; Boltanski and Chiapello, 2003; Townley *et al.*, 2009; Barnes *et al.*, 2015). However, we argue that online reputation has particular characteristics as it is channelled through the platform design which implies restrictions but may also provide workers with particular levers. Potential clients assess crowdworkers on the basis of their profiles and, in particular, their ratings. As a consequence, the rating system is at the core of the control over workers exerted by both the clients and the platform providers in this triangular relationship. While platforms set the rules and establish online surveillance, when trying to develop an online reputation, crowdworkers are completely and utterly at the clients' mercy and seem to be prepared to make any concessions in terms of payment, time, availability, number of revisions, etc. While the relationship between client and creative worker is often asymmetric also in offline business, the design of the platforms and the limitations of the online reputation strongly aggravate this asymmetry. Reputation of creatives working offline is embedded in their social capital (Townley *et al.*, 2009) and word of mouth may convey ambiguities. In contrast, online reputation through ratings, reviews and profile information is rather one-dimensional and more difficult to manage. It is one-dimensional because it only covers certain aspects (ratings, skills, languages spoken, country of origin, etc.), which are predefined by the platforms and do hardly reflect the workers' portfolio or their creative accomplishment. Also, workers cannot circumvent these restrictions. Through *de facto* global accessibility of the online profiles, the reputation spans to an enormous scope, and once solidified, it is difficult to influence. Furthermore, grades and ratings impart spurious accuracy over the worker's creative skillset. However, a distinction has to be made between contest and bid-based platforms: for the former ratings are not as important as for the latter since the workers apply with a finished product and clients can make a decision based on the worker's output. On such platforms, the options for negotiations between client and worker are very limited, and therefore, the platform's design and structure, e.g. gaining access to well-paid contests, are more crucial.

Platforms—deliberately or not—seem to establish Tayloristic production logics (modularised and standardised tasks) with bureaucratic forms of control and limited communication, while clients still make use of 'traditional' forms of management and control through assessing the workers' reputation in a field where market forces, social

and relational forms of control are more common (Huws, 2010). A process perspective seems to be important when assessing the conditions of creative crowdworking. In the beginning, workers not only have to acquaint themselves with the working of the platform and its opportunities and pitfalls, they also have to build up an online reputation on which depends the possibility to earn money. During this time, they learn to their cost. With growing knowledge and improved rating, crowdworkers seem to be at the mercy of their clients less and less. For some who needed the seemingly easily accessible market of crowdworking to form an occupational identity as creative workers, this involves the paradox that they have to learn the hard way only not to need crowdworking any more in the end.

The consequences of creative crowdworking arrangements become clearest in the dimensions of time, income and creativity. The structural characteristics of crowdwork exacerbate tendencies towards extending work into private life. Availability becomes crucial, and the unpredictability of successful bids may amass working hours beyond sustainable limits. Our research shows that in this respect what we would call platform colonisation goes beyond what Gold and Mustafa (2013) termed 'client colonialization', i.e. the impact the client has on the working and private lives of connected freelancers. Due to fierce competition and cost pressures, income is generally low—which in turn tends to result in longer working hours. Finally, workers seem to anticipate low levels of creativity in this type of work. 'Real' creative work is done outside the crowd-sourcing contracts or is used as a reason, or excuse, to lower the prices even further.

Taken together, the consequences of creative crowdworking point out a severe vicious circle of recognition aptly addressed by William:

I don't want to continue working over the platform because people think every job is done easily and because the work isn't valued anymore. William, 3D-designer p. 10

Going back to the initial definition of creative work as original and distinctive by Banks and Hesmondhalgh (2009), one could critically ask how much creativity is left in creative crowdsourcing.

The design of the platforms and the strategies of their operating companies clearly structure the triangular relationship between platform, clients and workers. In their attempt to bind both clients and workers to the platform, the features provide advantages to both of them. However, the platforms prioritise clients as job offers are the bottleneck and thus offer a wide range of tools for the management and control of workers. In combination with bureaucratic rules and surveillance exercised by the platform themselves, rating opportunities and other control features strongly impact on crowdworkers working and living conditions.

Note

¹ Project funded by Anniversary Fund of the National Bank of Austria (project number: 16030)

References

- Banks, M. (2014), 'Being in the Zone' of Cultural Work', *Culture Unbound: Journal of Current Cultural Research* 6, 1, 241–262.
- Banks, M. and D. Hesmondhalgh (2009), 'Looking for Work in Creative Industries Policy', *International Journal of Cultural Policy* 15, 4, 415–430.
- Barnes, S.-A., A. Green and M. Hoyos (2015), 'Crowdsourcing and Work: Individual Factors and Circumstances Influencing Employability', *New Technology, Work and Employment* 30, 1, 16–31.
- Bergvall-Kärebörn, B. and D. Howcroft (2014), 'Amazon Mechanical Turk and the Commodification of Labour', *New Technology, Work and Employment* 29, 213–223. doi: 10.1111/ntwe.12038.
- Blair, H. (2001), 'You're Only as Good as Your Last Job: The Labour Process and Labour Market in the British Film Industry', *Work, Employment and Society* 15, 1, 149–169.

- Blohm, I. and J. M. Leimeister (2013), 'Gamification: Gestaltung IT-Basierter Zusatzdienstleistungen zur Motivationsunterstützung und Verhaltensänderung', *Wirtschaftsinformatik* **55**, 4, 275–278.
- Boltanski, L. and È. Chiapello (2003), *Der Neue Geist des Kapitalismus* (Konstanz: UVK).
- Conor, B., R. Gill and S. Taylor (2015), 'Gender and Creative Labour', *The Sociological Review* **63**, S1, 1–22.
- Dale, S. (2014), 'Gamification: Making Work fun, or Making fun of Work?', *Business Information Review* **31**, 2, 82–90.
- Edwards, R. (1979), *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century* (New York, NY: Basic Books).
- Ekman, S. (2014), 'Is the High-Involvement Worker Precarious or Opportunistic? Hierarchical Ambiguities in Late Capitalism', *Organization* **21**, 2, 141–158.
- Felstiner, A. (2011), 'Working the Crowd: Employment and Labor Law in the Crowdsourcing Industry', *Berkeley Journal of Employment & Labor Law* **32**, 1, 143–203.
- Frank, E. and C. Jungwirth (2003), 'Reconciling Rent-Seekers and Donators – The Governance Structure of Open Source', *Journal of Management and Governance* **7**, 401–421.
- Frei, B. (2009), Paid Crowdsourcing Current State & Progress Toward Mainstream Business Use. (ed.) Smartsheet, <http://www.smartsheet.com/files/haymaker/Paid%20Crowdsourcing%20Sept%202009%20-%20Release%20Version%20-%20Smartsheet.pdf> (accessed 12 January 2014).
- Friedman, A. (1977), *Industry and Labour* (London: Macmillan).
- Gill, R. (2010), 'Life is a Pitch: Managing the Self in new Media Work', in M. Deuze (ed.), *Managing Media Work* (London: Sage), pp. 249–262.
- Gold, M. and M. Mustafa (2013), '"Work Always Wins": Client Colonisation, Time Management and the Anxieties of Connected Freelancers', *New Technology, Work and Employment* **28**, 3, 197–211.
- Hammon, L. and H. Hippner (2012), 'Crowdsourcing', *Wirtschaftsinformatik* **54**, 3, 165–168.
- Helfen, M. (2014), 'Netzwerkförmige Tertialisierung und Triangularisierte Beschäftigung: Braucht es Eine Interorganisationale Personalpolitik?', in J. Sydow, D. Sadowski and P. Conrad (eds), *Arbeit – eine Neubestimmung: Managementforschung* 24 (Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden), pp. 171–206.
- Hoßfeld, T., M. Hirth and P. Tran-Gia (2012), 'Crowdsourcing', *Informatik-Spektrum* **35**, 3, 204–208.
- Howe, J. (2006), 'The Rise of Crowdsourcing', *Wired Magazine* **14**, 6, 1–4.
- Huws, U. (2010), 'Expression and Expropriation: The Dialectics of Autonomy and Control in Creative Labour', *Ephemera: Theory and Politics in Organization* **10**, 3/4, 504–521.
- Kittur, A., J.V. Nickerson, M. Bernstein, E. Gerber, A. Shaw, J. Zimmerman, M. Lease and J. Horton (2013), 'The Future of Crowd Work', in *Proceedings of the 2013 Conference on Computer Supported Cooperative Work*. ACM, pp. 1301–1318, <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2441923> (accessed 13 August 2015).
- Lehdonvirta, V. and M. Ernkvist (2011), *Knowledge Map of the Virtual Economy* (Washington, DC: World Bank).
- Leimeister, J.M. and S. Zogaj (2013), *Neue Arbeitsorganisation Durch Crowdsourcing. Eine Literaturstudie*. (No. 287) (Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung).
- Leimeister, J.M., S. Zogaj and I. Blohm (2015), 'Crowdwork – Digitale Wertschöpfung in der Wolke', in C. Benner (ed.), *Crowdwork – Zurück in die Zukunft?* (Frankfurt am Main: Bund-Verlag GmbH), pp. 9–41.
- Lorig, P. (2015), 'Soloselbständige Internet-Dienstleister im Niedriglohnbereich: Prekäres Unternehmertum auf Handwerksportalen im Spannungsfeld Zwischen Autonomie und Radikaler Marksabhängigkeit', *Arbeits- und Industriosozologische Studien* **8**, 1, 55–75.
- Manske, A. and Ch. Schnell (2010), 'Arbeit und Beschäftigung in der Kultur- und Kreativwirtschaft', in F. Böhle, G.G. Voß and G. Wachtler (eds), *Handbuch Arbeitssoziologie* (Wiesbaden: VS Verlag).
- Marchington, M., D. Grimshaw, J. Rubery and H. Willmott (2005), *Fragmenting Work: Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies* (Oxford: Oxford University Press).
- Marks, A. and P. Thompson (2010), 'Beyond the Blank Slate: Identities and Interests at Work', in P. Thompson and Ch. Smith (eds), *Working Life – Renewing Labour Process Analysis* (Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan), pp. 316–338.
- Marrs, K. (2010), 'Herrschaft und Kontrolle in der Arbeit', in F. Böhle, G.G. Voß and G. Wachtler (eds), *Handbuch Arbeitssoziologie* (Wiesbaden: VS Verlag), pp. 331–356.
- Mayring, P. (2000), *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (Weinheim: Beltz).
- Ouchi, W.G. (1979), 'A Conceptual Framework for the Design of Organizational Control Mechanisms', *Management Science* **25**, 9, 833–848.
- Pratt, A.C. (2002), 'Hot Jobs in Cool Places. The Material Cultures of new Media Product Spaces: The Case of South of the Market, San Francisco', *Information, Communication and Society* **5**, 1, 27–50.

- Saxton, G.D., O. Oh and R. Kishore (2013), 'Rules of Crowdsourcing: Models, Issues, and Systems of Control', *Information Systems Management* **30**, 1, 2–20.
- Schiek, D. and B. Apitzsch (2013), 'Doing Work. Atypische Arbeit in der Film- und der Automobilbranche im Vergleich', *Berliner Journal Fuer Soziologie* **23**, 181–204.
- Shepherd, H. (2012), 'Crowdsourcing', *Contexts* **11**, 2, 10–11.
- Siebert, S. and F. Wilson (2013), 'All Work and no pay: Consequences of Unpaid Work in the Creative Industries', *Work, Employment & Society* **27**, 4, 711–721.
- Silberman, M.S., L. Irani and J. Ross (2010), 'Ethics and Tactics of Professional Crowdwork', *XRDS: Crossroads*, *The ACM Magazine for Students* **17**, 2, 39.
- Sturdy, A., P. Fleming and R. Delbridge (2010), 'Normative Control and Beyond in Contemporary Capitalism', in P. Thompson and Ch. Smith (eds), *Working Life – Renewing Labour Process Analysis* (Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan), pp. 113–135.
- Thompson, P. (1989), *The Nature of Work* (London: Macmillan).
- Thompson, P., M. Jones and C. Warhurst (2007), 'From Conception to Consumption: Creativity and the Missing Managerial Link', *Journal of Organizational Behavior* **28**, 625–640.
- Townley, B., N. Beech and A. McKinley (2009), 'Managing in the Creative Industries: Managing the Motley Crew', *Human Relations* **62**, 7, 939–962.
- Vakharia, D. and M. Lease (2013), Beyond AMT: An Analysis of Crowd Work Platforms, arXiv preprint arXiv:1310.1672, <http://arxiv.org/abs/1310.1672> (accessed 27 October 2015).

On call for one's online reputation - control and time in creative crowdwork

Philip Schörpf, Jörg Flecker, Annika Schönauer

1. Introduction

Creative work is often regarded as a special form of work requiring subjective contributions, leaving relatively high levels of autonomy to the workers and offering opportunities for self-expression. Management can therefore hardly apply direct forms of control and thus has to resort to indirect, normative and hegemonic control. What is more, in many creative industries the proportion of self-employed workers is exceptionally high. Self-employment adds to the image of creative work as autonomous and focused on the creative process. However, a core problem for self-employed creative workers is to secure continuous employment. Reputation in local creative milieus and concessions in particular with regard to time and payment are key in the efforts of project acquisition.

In recent years, internet platforms acting as intermediaries between clients and creative workers have become more and more important. Many of them are specialised in creative work or even in particular creative industries. Commissioning work and working over crowdworking platforms creates a triangular relationship between the client, the platform and the worker. This brings in additional features into creative self-employment. Crucially, the design of the platforms provides standardised opportunities for clients to post jobs and for workers to offer their services. In addition, platforms provide standardised ways to implement and carry out a project, to settle the payment and to handle disputes. Platforms also include tools to measure and display workers' online reputation which is crucial for their possibilities to acquire orders.

The structures and rules of internet platforms add to the power asymmetry between clients and workers in crowded markets for creative services. The dependency of workers makes itself felt in particular in relation to temporal aspects of creative self-employment. In this contribution, we argue that the triangular relationship and the platform design exacerbate these pressures for constant availability, short reaction times and irregular and at times extremely long working hours. Based on empirical work on creative crowdworking in Austria, we describe the temporal aspects of work and show how the specific forms of control contribute to this time use.

2. Control, digitisation and time in creative work

Creative work is often presented as a model of the project-based and freelance economy (Boltanski & Chiapello, 2003; Manske & Schnell, 2010) and a field of labour in which great importance is attributed to self-expression, authenticity and reputation (Huws 2010). As a consequence, flexible and temporary cooperation often go hand in hand with relatively high levels of autonomy at work. By definition, creative work is not amenable to direct control by supervisors or to control through organisational and technical structures. Workers' discretion is required so that companies may benefit from workers' ingenuity and creativity. Generally, within an internalised employment relationship the indeterminacy of labour may be overcome also by indirect forms of control aiming at

eliciting workers' effort through target setting, paying bonuses, promising employment stability and advancement, addressing normative orientations, influencing workers' beliefs, norms and values or creating corporate identities (Friedman, 1977; Edwards, 1979; Thompson 1989; Marks & Thompson, 2010; Sturdy et al., 2010).

Creative workers, such as musicians, in fact 'self-manage their own creativity' (Thompson et al. 2007) within the framework set by production and business managers who control the access to resources and to the market. On top, creative work seems to be particularly amenable to normative control because of the special relationship to work: The attachment to the content of work is usually rather high as it provides opportunities for self-expression and the products 'may still be experienced as in some sense owned' (Huws, 2010:510). The desire for public recognition and the search for opportunities to build up a personal reputation are part of workers' perspectives and thus enter into the bargaining process with the employer (ibid.: 510).

However, in many creative industries, the internalised employment relationship seems to be the exception rather than the rule as many workers are self-employed. Project-based and freelance work are typical of film, graphic design, architecture, music, advertisement and other creative sectors (Banks & Hesmondhalgh, 2009; Manske & Schnell, 2010; Gill, 2010; Schiek & Apitzsch, 2012; Siebert & Wilson 2013). Given the widespread absence of an employment contract one might assume that the issue of managerial control is not relevant. For several reasons, however, we argue otherwise. First, self-employment may include working for only one customer at least for a certain period of time. This blurs the boundaries between freelancing and dependent employment. Second, even in more independent freelancing there is a problem of 'indeterminacy of outcome' (Thompson et al., 2007). The customers or cooperation partners want to ensure smooth cooperation or the timely delivery and the appropriateness of the contribution or product they ordered. In the creative industries, reputation is of particular importance for being able to continuously find work on a project basis (Boltanski & Chiapello, 2003; Barnes et al., 2015; Blair, 2001; Townley et al., 2009). As a consequence, workers' behaviour is strongly influenced by their concerns for their reputation and therefore reputation is at the core of control strategies.

Creative occupations both use and develop new technologies in particular in the area of Information technology which has profoundly changed creative occupations already some two decades ago turning the computer into a universal work tool. Major new fields of work have emerged for creative occupations due to the spread of broadband internet access, the digitalisation of content and multimedia applications. In particular, transitions from 'old' to 'new' media or the use of video for communication and documentation have changed work in the relevant occupational fields. What is more, the internet offers and creates a "global information space" (Boes & Pfeiffer, 2006, S. 25) which provides easy access to information and allows new ways of distributed working. ICTs enable outsourcing and relocation (Huws 2013), facilitate cooperation over long distance and allow the digital delivery of immaterial products helping to overcome restrictions of transport (Holts 2013) giving room for new business models such as e-commerce and crowdworking platforms.

Crowdsourcing means outsourcing, usually over an internet platform, of projects or tasks to an undefined group of potential contractors (Howe, 2006; Hammon & Hippner, 2012). The number of crowdsourcing platforms, posted tasks as well as people looking for jobs is steadily increasing (Frei, 2009; Barnes et al., 2015). Workers are formally self-employed, having no formal work contract, getting no regular wages and working with their own means of production and bear economic risk. As freelancing is wide-spread in many creative occupations, addressing an undefined and usually

spatially dispersed group seems to be the important new feature. Obviously, the internet which allows for accessing a large number of recipients (Hammon/Hippner 2012) and the services of the intermediary platforms are the key components of crowdsourcing. In addition, the call for tender, the project handling and the product delivery take place online. Companies and other clients benefit from increased flexibility and lower cost (Shepherd 2012).

There is a triangular relationship between the worker, the intermediary (the platform) and the client. In principle, this is not new because also agency work constitutes a triangular relationship and service work is often characterised by the influence of customers who also play a part in the control over workers (Fuller and Smith, 1991; Korczynski et al., 2000; Gamble 2007). While crowdsourcing resembles a multi-employer constellation (Marchington et al., 2005) or triangularised employment relationship (Helfen, 2014), the platforms deny the role of employer. And in contrast to service work in general, the client is often a principal rather than a customer.

To encourage clients to outsource work to the crowd and thus to waive possibilities of employees' supervision and control the platforms offer tools for handling these higher levels of uncertainty (Felstiner, 2011). Interestingly, if creative work is being paid per hour and/or creative workers are being employed more or less continuously, not only the issue of the indeterminacy of outcomes but also that of the indeterminacy of labour applies. Crowdsourcing platforms provide various tools for managerial control through online surveillance of keystrokes or screenshots of work progress. These forms of direct control, however, do not seem to be appropriate for the kind of work and turn out to be time consuming for the client. As in creative work in general, indirect form of control can be assumed to be much more relevant than online-surveillance. One crucial aspect certainly is online-reputation through platforms' rating systems and the rules for workers' profiles. Open source communities are good examples of how gaining reputation both stimulates effort and controls behaviour in an environment where work is not motivated by income (Franck & Jungwirth, 2003).

More research is required into the nature of managerial control systems in crowdsourcing taking into account the design of the crowdsourcing platforms and the strategies of platform organisers: compensation schemes, trust building systems and features for voting, rating and commenting (Saxton et al., 2013). Temporal aspects play a particularly important role in this. First, the importance of the online-reputation impacts on the time behaviour of workers as response times and timely delivery are key criteria against which the workers are rated by clients. Second, platforms themselves monitor availability and response times and therefore control workers behaviour in this respect. The platforms' influence on temporal aspects of crowdwork is supplemented by the clients' efforts to reduce the indeterminacy of labour or outcome through setting goals and milestones or demanding interim results. Temporalities of crowdworking are thus crucial with regard to management and control.

On top, temporalities are also key aspects of the quality of work and life of creative workers. Not only crowdworkers but self-employed workers in general face particular temporal demands and time restrictions. 'Portfolio work', for example, i.e. working on different pieces of work for several different clients or employers, leads to pressurised work and high work intensity and work-life balance suffers as a result (Clinton et al. 2006). The developments towards project-based work and the pervasive use of ICT, too, are often accompanied by a blurring of boundaries between paid work and other spheres of life and they tend to change the perception of where and when it is normal to work (Vartiainen 2006; Pfeiffer, 2012). The 'high speed society' (Rosa 2005) seems to become reality as, due to digital communication tools, the speed of work and life further accelerates. In creative

occupations the availability of workers via communication technology may lead to ‘client colonisation’ (Gold & Mustafa, 2013) in the sense of an intrusion into their privacy.

In this contribution we present research findings on the temporalities of creative crowdworking in the context of management or control. While patterns of time use and increased time pressures are characteristics of self-employment in creative occupations, we argue that crowdworking and, in particular, the strategies and structures of internet platforms as well as the structured relationship with clients have special impacts on crowdworkers. In the remainder of this contribution we first present the method of our study and then briefly describe the findings on the characteristics of crowdsourcing platforms. This is followed by a detailed presentation of temporal aspects of creative crowdworking. Finally, in the conclusions, we will highlight the particularities of control and time use in crowdworking.

3. Methods

The research findings are based on a total of 20 qualitative interviews, carried out between January and August 2015, whereof 4 were conducted with clients/employers (people who or companies that outsource creative tasks), 3 with experts in the field of creative crowdsourcing, 3 with crowdsourcing platform providers and 10 were conducted with workers on crowdsourcing platforms (see Table 1). We focused on crowdworkers working from Austria and 9 respondents lived and worked in Austria at the time of the interview, one respondent lived and worked in Romania. Most interviews were held face-to-face (15), while the remaining interviews were conducted over skype/telephone. The interviews were between 1 hour and 2 ½ hours (1 ½ hours on average) and we used a semi-structured interview guide. We were interested in how the respondents individually dealt with work, what experiences they made with crowdwork, in their working patterns, income situation or working time. All interviews were fully transcribed and interpreted using content analysis (Mayring, 2000). We coded the interviews systematically and we built the codes in an inductive way from the interviews (in-vivo coding).

Table 1: Worker Profiles

Name	Sex	Age	Services sold	Platform	Gross income/month
Alfred	male	34	Creative and administrative tasks	Freelancer	€ 1.000
Anna	female	55	Voice over	various, e.g. voices	€ 3.000
Bruce	male	35	Coding	oDesk and others	n.A.
Carol	female	35	Writing	n.A.	€ 1.400
Dragana	female	32	Graphic design	99designs	€ 2.250
Joshi	male	44	Video, graphic design, translations	Elance	€ 1.250
Johnny	male	36	Graphic design	99designs	€ 90
Julia	female	40	Graphic design	Freelancer, Elance	€ 590
Link	male	30	Illustration	Elance, oDesk	> € 500
William	male	31	3D-Design	oDesk and others	€ 2.700

In addition, we mapped and in-depth analysed popular crowdsourcing platforms used for crowdsourcing creative tasks. Some of the mapped platforms are multi-purpose platforms (i.e. creative and non-creative tasks are offered; especially Elance-oDesk and Freelancer), other platforms focus on creative tasks exclusively (such as 99designs or voices). This was complemented with a participant observation through actively crowdsourcing a task via an online platform.

4. Internet platforms as crowdsourcing intermediaries

Generally, two basic forms of crowdworking platforms for creative work can be distinguished: bid-based and contest-based platforms. On bid-based platforms clients, i.e. those who want to commission work online, place a job offer. Posting a project most often is free of charge, however, one can decide to have a project 'featured' for a fee, meaning that the project is highlighted prominently on a platform or is available to highly experienced workers only. The clients have to define a project according to their needs, for instance by using a template offered on the platform. It is necessary to specify the requirements as detailed as possible, narrow down project duration and set a price. Workers have the possibility to apply for the projects by sending a short statement and linking their portfolio. However, they can also be invited for a job directly. Further details about the work and the terms might be discussed between client and worker. On contest-based platforms clients can again post a briefing. Workers, however, do not submit a statement but already a finished or near-finished product. The client might choose a couple of the submissions and invite the workers into a final round. When the project ends, usually only the winning submissions (or submissions invited to the final round) are awarded payment. Both types of platforms might additionally offer shops where ready-made products can be sold for a fixed price. Platforms, bid- and contest-based alike, see themselves as intermediaries and only charge for the use of the matching service.

When a worker starts a profile on a crowdworking platform s/he might display professional and private information, such as country of origin, languages spoken or fields of work. This usually happens in a very standardised way, often through a provided drop-down-menu or through ticking boxes. According to these selections the workers receive information on jobs, and clients can find workers and decide to award tasks and projects. The platforms also allow to upload and present a portfolio. More importantly, most platforms provide information on the worker's activities, which might differ from one platform to another but generally include information such as total number of jobs, date of registration, last login, hours worked, hourly rate and so on. Often there are verifications of identity, telephone, payment or country of residence necessary, to indicate the workers' reliability. This profile information is complemented with statistics on repeated hiring for the same clients, availability per week, response time, rate of successful jobs, or with information on jobs done on time and budget. Moreover, some platforms have a badge and experience system, where workers might 'earn' achievements by completing specific tasks or having a certain level.

To provide proof of workers' competencies, platforms provide tests for a number of skills and topics. For this purpose, they use their own platform-specific testing procedures rather than well-established standard tests and categories, like the "Test of English as a Foreign Language (TOEFL)", or the "European Computer Driving Licence (ECDL)". The workers are free to take tests but if a worker starts a test s/he has to undertake it in a given amount of time. On some platforms these tests are charged. After completion, the results of the tests – measured in comparison to the average results of all workers – are published on the worker's profile page. Tests might encompass knowledge in areas such as language, numeracy or computer programmes.

On the platforms, workers' online reputation mainly consists of ratings and reviews. After a job or project is finalised clients select an overall rating – often a grading with 1 to 5 stars – and possibly also assess the worker in several subcategories, such as quality, communication, timeliness, on budget, etc. These highly standardised means to assess workers stand in contrast to 'offline' reputation in creative professions or occupations as they reduce the complexity of creative tasks and standardise the assessment. However, clients may additionally write a short review. Both, the standardised ratings and the reviews are published on the worker's profile. For clients, ratings and reviews facilitate the selection process on the one hand and, on the other, turn out to be an effective

tool for controlling and sanctioning a worker. Clients in our sample argued that ratings are the first thing they look at when awarding a job. Furthermore, platforms often allow to filter out crowdworkers with an average rating below a certain threshold.

Occasionally, crowdwork platforms are monitoring the communication between workers and clients, or, if possible, the work progress. In our sample this was a common procedure on a specialised platform for academic ghostwriting, where all communication was bound to the platform and thus can easily be accessed and read. This stands in contrast to other platforms, where chat logs are only accessed in cases of dispute resolution (according to the terms and conditions). Thereby the platform organisers know about the project details and the individual arrangements between worker and client and can prevent the client from making requests beyond the actual agreement. In addition, they can prevent bargaining outside the platform and they can monitor whether their general terms and conditions are followed.

5. Autonomy, control and time use in creative crowdworking

Temporal aspects of work turned out to be crucial in the crowdworkers' accounts of working and living conditions. The extent of control exercised over the workers most markedly shows in their autonomy - or lack thereof - regarding working time. What stands out for crowdworkers are long periods of searching for online jobs, long working hours and high pressure with closing deadlines, a very irregular distribution of working time throughout the week, work during night-time and on weekends and high levels of availability, which all intensifies tendencies towards boundaryless work patterns.

In our interviews we see that the period of acquisition and the period of doing the actuals project work are characterised by different time constraints. Because crowdworkers usually also do acquisition while they carry out one or more projects, these periods usually overlap. In the following we first describe aspects of time related to the search for jobs and then discuss the time use during ongoing projects.

1.1. It's acquisition time:

Long hours of searching for a job offer and work prior to the actual start of a project are very typical of crowdworking in the creative field. Among our interview partners it was very common to spend considerable time searching for projects. Usually, workers spend parts of their working day searching the platform(s) until they find a job that fits their profile and meets their expectations. Finding work then is more often than not about being there and being quick. Since a project might pop up at any time, workers might "just sit at the computer, roaming the platform and wait" (Johnny) because the faster one reacts to tenders the higher the chances of getting new projects.

"When you are the first who applies for a job and you have somewhat decent communication skills and your pricing is acceptable, you are contacted rather quickly. So, it's about quickness, people [the clients] are not waiting for long." Joshi

"If I don't confirm jobs on my mobile immediately I wouldn't even get half the jobs I'm getting now." Anna

Being among the fastest to reply to an offer creates a situation where errors are more likely. Job offers are only scanned briefly and the creative workers have to decide in short time, if jobs are worth applying. When both parties, workers and clients, agree on a project they are bound and risk

bad ratings and statistics if withdrawing. Another form of very quick jobs existing on some platforms are called 'speedies', where workers have to deliver a product within a couple of hours after being awarded. This becomes challenging with clients and workers being in different time zones, because workers can apply for the job in the evening but they might be awarded only a couple of hours later, the period starting during night-time.

The whole process of preparing and sending applications for jobs is on the other hand described as time consuming. Especially when there is a high rejection rate, the application process can be tedious. Contest-based platforms usually provide information on competitions won and projects made. As people already submit a finished or near-finished project, the periods of acquisition and actual project work blur with the high risk of not getting paid for a lot of work. Workers reported of applying for dozens of contests every month, winning only one or two, if winning at all.

A worker aptly describes the situation giving the example of a contest he initiated.

"It's horrible! Once, I opened a contest myself and it's a horrible feeling. ... I made a contest for \$100 for a logo and that's a really low price ... and in total I got 180 logos, meaning that with my \$100 I triggered over 300 working hours and that hurts. In my opinion, these contests are an exploitation machinery. But I also participated in contests [as a worker], for a very simple reason, when starting fresh on a platform you won't get any jobs. You won't get any, because you don't have any ratings, no securities, no 5-star-rating. You have no chance. So you have to get, I don't know, 5 or 10 jobs with a good rating to get on the client's radar." Alfred

When working on contest-based platforms, workers emphasise a high involvement during the selection process. It is described as very difficult not to be available for clients during a contest because the competition requires further involvement by the worker. Workers rely on the clients' decisions which limits their ability to define their own timing; often they simply depend on the clients' schedules.

Workers also report that finding jobs may actually only take little time, e.g. when 'fitting' jobs are provided through the platform's selection process. However, this seems to happen only on more specialised platforms and it may happen anytime during the day. After having found a job, organising work has to be done as clients and workers have to agree on terms or timetables or have to further specify the project. When working on more complex projects, there might be a video or telephone conference with the client. Interestingly, such activities prior to the actual work on a project are not regarded as part of the work. A worker told us:

"Then we have a conference call and (...) the call lasts from 15 minutes to half an hour, depending on how extensive the job is. And afterwards I start to work, then the whole process starts." Carol

Overall, freelancers tend to do a considerable amount of unpaid work prior to getting a job, however, they cannot quantify the amount of time they usually spend during this process. After some time working on online platforms, this acquisition process gets less time consuming as workers gain experience for which projects it is worth applying. They learn to assess for what jobs competition is (too) high and in which fields, at what prices and for what project length they may apply to have a higher chance of being awarded. The mingling of work and free time and the importance of quick reactions are described by a worker when giving away his routine in situations in which jobs are scarce and he needs to make ends meet. He describes his unorthodox way of finding and doing work as follows:

"If the job situation is crappy and that happens from time to time, then I'll buy a six-pack, sit down at my computer at 10pm gulp down the beer and accept everything. Everything and at any rate [...] When it is only about earning money, I contact the client right the second when a project is initiated. And I'm

very straight forward, skipping the formalities and sometimes it works. And, well, during a six-pack you can earn around \$100 if you can manage yourself.” Alfred

4.2 It’s project time

4.2.1 Long working hours, high time pressure

People working on online platforms face an unstable job situation, with time spans of few or no jobs and periods of excessive workloads. This results in excessive working hours over days or weeks, especially because of rigid time schedules during projects and rising pressure when deadlines are closing. Overall, the working time of the people we talked to varied between 20 hours and 60 or more hours per week. Though the effective working hours differed, incoming projects with a very short runtime (frequently 24 hours or less) put pressure on workers and lead to long working days. Especially over short time periods, working hours are regularly rising significantly and one worker told us about his time schedule when deadlines are closing: “When the shit hits the fan, I’m working all the time for three or four days, that’s about 16 or 17 hours every day” (Alfred). Such excessive working days are no exception as a 3D-artist states:

“Right now with a client I work 16 hours per day. I get up, brush my teeth, maybe take a shower, do some shopping and then 15, 16 hours. And the next day, it starts all over again.” William

The clients set milestones and deadlines which the workers experience as very rigid.

“There are very rigid deadlines, you know exactly what to deliver. And you also know how long your ‘contract’ runs, in this case, until when you have to deliver the final product.” Carol

“And I knew I had to deliver within 24 hours, because you are getting penalty points [bad sub ratings] when you are not adhering to deadlines. So I worked 20 hours non-stop. I worked [from midnight] until 5am, lied down, slept for 3 and a half hours, got up and cut from 9am until 9pm. Then I checked every audio file for another 3 hours.” Anna

Nevertheless, crowdworkers argue that they find it difficult to estimate the length of a project. It is particularly problematic if clients demand multiple revisions and workers find it difficult to reject these requests since they want to finish the project and need good ratings. Therefore, some projects, which should only take a couple of hours might stretch indefinitely.

Long working hours become difficult to balance when workers have another employment besides crowdwork. A worker, who has to get up at 4am for his job in a supermarket, said that for an interesting job he “stay[s] awake until there is no more work to be done” (Johnny), leading to nights without any sleep. Situations where creative workers had two or more jobs led up to 70 working hours per week and entailed cuts in the workers’ private lives where time for the family was restricted to “occasional Sundays” (Johnny). Another worker said that he tries to set a limit around 40 hours per week. So for 40 hours he tracks his working hours, however, after the limit is reached he often keeps working, if there is still work to be done and effective working hours are likely to exceed 70 hours per week. This strategy helps coping with low or mediocre income levels for effective working hours and this theoretical limitation might also provide some subjective autonomy over working hours.

4.2.2 Work during the night and on weekends

It was very common for all of our respondents to extend the working day beyond typical working hours, which frequently resulted in work in the evenings and nights. This was not always a result of long working hours, but was also connected to a differently structured working day. Some workers started to work around noon and from there worked in sessions of a couple of hours, with the last session starting after midnight. Others had to balance their creative online work with another employment and hence had to squeeze in the online work, which most often meant working during night-time. Besides personal preferences and the balancing of different types of work, the strong dependence on jobs and on clients' demands made it hard to schedule working time in advance. One result of this client-dependence was a shift of working hours, where working days started later (around noon) and lasted into the evening. This also made it very difficult to define work-free times, especially on weekends. For most crowdworkers in our sample working on weekends was the norm rather than exception.

"It's just my habit, I got used to working on weekends." Dragana

"For me, working on weekends is ok. I don't care if it's a work day or not." Alfred

"There are no weekends for me." Anna

For some workers it was a no-go to work on weekends, arguing that weekends have to be absolutely work-free. They clearly defined when their work ended and when their weekends began, they also switched off their mobile devices and refrained from checking their E-Mails and inboxes during this defined time frame. Other workers, however, were not able to be so strict about not working on weekends, either because they were not able to work during the week due to other responsibilities or they argued that they had to work according to the client's needs. Among our interview partners the dependence on clients' requests was very high. One worker who had many clients in countries with different time zones said: "You have to work when they [the clients] are there." (Julia)

4.2.3 Constant availability

Working on online platforms actually means to be on call – not only for the acquisition of new work but also during ongoing projects or relating to products offered in online shops. Being available and being available on short notice is stressed as extremely important by crowdworkers. The communication usually runs over computers and mobile devices and workers are checking their E-Mails and messages regularly and this communication can be done from anywhere and anytime. This is most pointedly reflected in workers regularly checking their messages for clients' responses or requests. The morning routine of workers usually is to switch on their devices or computers to check new messages or E-Mails right after waking up and prior to anything else.

"The first thing I do in the morning, after getting up is switching on the computer, then I feed the cat and prepare breakfast. But then I'm curious and I have to switch on my mobile, because maybe something [a request, project] rolled in during night time. From Canada or America sometimes request come after midnight and occasionally I'm not online any more after midnight." Anna

As clients and workers are often in different countries with different time zones, waiting for responses can take up a lot of time. Availability is key since clients expect the workers to be on call and non-compliance potentially entails a bad rating and thus adversely affects the creative workers' online reputation. Moreover, availability on many platforms is outlined on the workers profile via statistics, badges or experience levels.

The pressure to be constantly available also shows when workers tell about planning their holiday or when they are travelling and try to organise the platform work. Especially problematic is the limited

time to respond to clients, when selling ready-made work over the platforms. Workers in such situations decide to take their work with them on their trips, not wanting to risk bad ratings or less payment.

"[Selling logos over the platform] is only a problem when I am travelling, because you cannot put a hold on my profile. I asked them to be clear. I wrote them once, asking, 'ok, I'm not going to be available for the next ten days, I will be on holiday, is it possible to just stop everything that is happening there?' but they said 'no'. So basically, when you are selling the logo on the logo store and you don't respond within 24 hours, the platform will take over ... and you only get a portion of the money you are entitled to." Dragana

"My daughter, who went to Greece with me said: 'Mum, please leave your mobile in the apartment', because I bought an internet package for Greece and it was impossible not to permanently check the mobile." Anna

This situation is handled differently by different people. Some of our interviewees are able to limit the times during which they are available in particular when it comes to night times.

"I wake up around 7 and start my day. So whatever is happening overnight has to wait for me until the morning. I don't have sleepless nights." Dragana

"When I'm offline in Skype, then my day's work is done. ... And clients usually don't have my phone number. These conflicting poles of being available all the time and the need to earn money are also always boundaries between work and free time, and they are blurring. If you don't draw boundaries for yourself, you are going mad." Alfred

Others are not that proficient in defining work-free time.

"When my husband is around over the weekends I try to keep the weekend clear. But it happens regularly that on Saturday evening at 11 the mobile sounds and he asks 'well, what is it? Uzbekistan?', and he only laughs. And I excuse myself and run up [to the studio] and answer. I jump up, whether we watch a movie or whatever. Or I have to correct an audio recording because the client suddenly want something different. Yea, that happens. That happens." Anna

4.2.4 Blurring boundaries of work

Due to often working from home, high levels of availability and the flexible working day online workers often face difficulties drawing boundaries between paid work, domestic work and work-free time. A typical working day for Carol, an academic ghost-writer, for instance, starts with caring for her children and taking them to kindergarten. Afterwards she has a couple of hours in the morning where she is able to work for her online profession. Then there is again work for the family to be done and only in the evening, after the kids have gone to bed she can squeeze in more work until around 10 pm. This means a high organisational effort reconciling paid work, family work and leisure time – if any. Others face similar difficulties separating private and working life as Link, an illustrator, explains:

"Well, I get up in the morning, grab breakfast and immediately start to work. During work I also do chores, like doing laundry or vacuum. And I also wash the dishes. And then I keep working until evening, until I go to bed, or rather shortly before going to bed." Link

Obviously, it is not possible to switch to any other activity or, in particular, sleep after stopping to work.

"I don't think that I can switch off from work. Ever. But I'm trying to change that in the future. [...] I would love to establish a routine, to work from morning to afternoon and to be able to switch off at six." Link

In this sense online work overlaps with looking after the children or doing everyday chores or meeting with friends. In return, these commitments limit the potential structuring of a working day. When people need to coordinate work with clients in different time zones virtual meetings tend to set cornerstones for the daily routine and private life is structured around work. For the creative workers it is hard to draw clear lines between work and free-time, either because of the discontinuous time structure or because free-time might also be connected to the creative profession (or both). Workers describe the blending of work and private activities.

"Often I have to postpone meetings with friends, because I have a deadline and a competition is ending. That really bothers me." Dragana

However, the actual daily working time is highly depending on the clients. People are organising their working time around the clients' needs. A crowdworker in design whose clients are mostly overseas told us about her difficulties meeting friends in the evening and restricting her working time:

"During the week I really can't [meet friends], because ... this is the problem, you know, because in America most of the clients wake up at 4 o'clock in the afternoon, you know and this is morning in America, and they want to work and that's why I stay up so long sometimes. [...] And after that, during the week. I have no time to go out or something. And anyway, lately I don't have the power to do that." Julia

Another crowdworker working as voice artist describes something similar when getting notified about a project during leisure time:

"They are sending a message and an E-Mail at the same time. Then you log in via your mobile and you check the project if it suits. And then it's a job with a fixed price and only a couple of words to record. And when I'm out with a couple of friends, having a beer then I'll say 'folks, I've to leave this moment, I've got to record 17 words.'" Anna

Workers not always perceive this as a detriment as some workers highly identify themselves with their occupation and, on top, see the work as their hobby. This makes it fairly simple to extend work into private life and keep working until late at night:

"For me, typically, work doesn't stop at 6 or 8pm. I keep coding because it's fun and it's my hobby. And then I'll go to bed sometime between 12 and 3am." Bruce

Other freelancers argued similarly about their profession being their hobby and said that it is common to keep working on projects for free if they are interested in the subject and project funds are exhausted. This means that although workers do not present the work they can do over platforms as highly creative they nevertheless seem to find opportunities for self-expression that, in turn, bind them to the work and confuse the client-worker relationship.

5. Conclusions

In this contribution we described the strategies and structures of crowdsourcing platforms for creative work and the temporal aspects of creative crowdworking. The design of the online platforms provides a framework within which clients offer tasks and workers present themselves and perform work. The platform's terms and conditions give a general framework defining its intermediary

function. Commissioning work and carrying out work over the platform means accepting the rules and structures set by the platform organisers.

When it comes to working time crowdworking largely means to give up the very autonomy many invoke when explaining the advantages of freelancing and crowdworking. Daily and weekly work time frequently is distributed unequally, leading to several work sessions a day and to times of excessive amounts of work on the one hand and to time of little or no work load on the other. Working during the night, very early in the morning, on weekends and sometimes during holidays seems common for crowdworkers. Work time largely depends on the clients' expectations and workers might not easily structure their working time according to their own needs. Some interviewees reported periods with extremely long working hours limiting their life basically to work and sleep.

Yet, not all workers handled working time equally. While those who were better established as crowdworkers usually were not able to restrict their working time to a regular (employment) level, persons who do not expect to make a living from crowdwork only restricted work to the workweek or limited the daily worktime and for still others working during holidays was a no-go. However, all crowdworkers found it difficult structuring working time according to their own expectations, out of fear to miss lucrative projects, get bad ratings, to lose payment, not to get follow-up jobs and so on. But why are creative workers accepting such deep restraints to their working and private lives? The question is especially pressing as all our interview partners unanimously stressed the main benefit of working as an online freelancer to be one's own boss and to work when and where one desires. In fact, there are no managerial working hours models and workers could 'in principle' always say no. Yet, crowdworkers accept severe intrusions into their autonomy over time. We argue that this is not only due to their situation as freelancers but needs to be accounted for also with reference to the control triangle between platform, clients and workers.

The platform sets a framework of control which includes both control and surveillance of workers by the platform and tools for the clients to control workers. The required profile information, the statistics, the badge and experience systems, the templates, the tests and the possibility to rate workers are all designed to evoke a specific behaviour. In terms of control the badge and experience systems are important, because they specify what workers should do or can achieve and what their priorities or goals should be. Besides providing proof of qualifications in an online environment, tests also imply normative control over crowdworkers. For example, on the platform 'Upwork' one can find the 'Upwork Readiness Test for Independent Contractors and Company Managers' or on 'Freelancer' there is a test for 'Freelancer Orientation', where people are for instance asked how to handle clients, how to react when payment is delayed or when to contact customer support (and questions are very suggestive). We argue that such tests together with the 'terms and conditions' on the one hand constitute a bureaucratic authority (Ouchi 1979) and, on the other, act as bureaucratic control (Edwards 1979).

There are also more direct forms of control found in creative crowdworking, as there are programmes to monitor the workers and platforms are logging the communication between workers and clients. "Of course they [the platform organisers] read everything, certainly they don't want me to negotiate with the client privately." (Carol) This results in a Panopticon-like situation in which the potential presence of an overseer influences the workers' and clients' behaviour.

Tools for direct control, such as software programmes to monitor the work progress by registering keystrokes or screenshots, were hardly used by clients and workers in our sample. Only one worker said that he had used it occasionally when he started as a crowdworker. In principle, such tools offer a solution to the client's problem of uncertainty whether the worker works on his or her project

during the time s/he pays for. However, to actually use the tools is too time-consuming for the client and therefore the clients do not demand their application. Workers were very reluctant to use such programmes, not wanting to have every working step monitored.

Consequently, rather than through direct control clients influence the work process and workers' time use in three ways: First, they define the project and set a timetable and possibly milestone at which workers have to deliver intermediate products. Second, clients review the outcome and might demand revisions. And third, after a project is finalised, the clients may rate the worker and write a review. Ratings and reviews were identified by workers, clients and platform organisers as the most important tool for the workers' online reputation. Good ratings are obligatory for workers to be "on the client's radar", as a crowdworker put it, i.e. they are essential for getting jobs. In the beginning of a crowdworking career, without any projects to present and without an online reputation to speak of, acquiring ratings are considered to be even more crucial. A platform organiser suggested that in the beginning crowdworkers, with a view to their ratings, should choose their projects carefully and should refrain from doing too complex projects. The workers on the other hand have to avoid bad ratings at all costs and their strategies involve offering the clients multiple revisions, forfeiting payment or accepting reduced payment, tolerating disrespectful clients or investing a disproportionate amount of time in completing a project. Single bad ratings have much wider impacts in the beginning than in later stages of a crowdworking career, when a couple of bad ratings out of many might not be troublesome.

Clients are put into a powerful position as their rating not only affects the current project workers are involved in. Immediate consequences, like reduced payment or no follow-up jobs might be problematic for the worker, a bad rating, however, in addition has far-reaching consequences for the acquisition of future jobs. On platforms there are ways to display workers according to their accumulated ratings and some jobs are only accessible with certain levels of ratings.

Overall, while working time and time autonomy of crowdworkers clearly show the characteristics of the self-employed in general and, in particular, the situation of 'connected freelancers' (Gold & Mustafa 2013) or 'mediatised work' (Roth-Ebner 2016), we would argue that crowdworking has specific consequences for workers. In addition to clients setting tight deadlines and demanding constant availability, the platform design exacerbates these pressures both when it comes to the acquisition of projects and carrying out the work. Among other things, workers need to be quick to get a job and their online availability and their reaction times are measured by the platforms. Not surprisingly reputation is key to getting jobs as the creative industries are largely reputational economies. However, online reputation differs markedly from the reputation in local creative milieus as is it standardised and one-dimensional. Surveillance and ratings, that are crucial for the online reputation, often include temporal aspects. As a consequence, workers' time use is strongly influenced by platforms adding to the more general pressures facing self-employed workers in creative occupations.

Literature:

- Banks, M. & Hesmondhalgh, D. (2009), 'Looking for work in creative industries policy.' In: *International Journal of Cultural Policy*, Vol. 15, Issue 4: 15, 415 – 30.
- Barnes, S.-A., Green, A. & Hoyos, M. (2015), 'Crowdsourcing and work: individual factors and circumstances influencing employability', *New Technology, Work and Employment*, 30(1), pp. 16–31.
- Boes, A. & Pfeiffer, S. (2006), 'Informatisierung der Arbeit – Gesellschaft im Umbruch. Eine Einführung.' In: A. Baukrowitz, T. Berker, A. Boes, S. Pfeiffer, R. Schmiede, & A. Will (eds.), *Informatisierung der Arbeit – Gesellschaft im Umbruch* (S. 19–36). Berlin: edition sigma.
- Boltanski, L. & Chiapello, È. (2003), 'Der neue Geist des Kapitalismus.' Konstanz: UVK.
- Braverman, H. (1985), 'Die Arbeit im modernen Produktionsprozess.' Frankfurt, New York: Campus Verlag.
- Clinton, M.; P. Totterdell, and S. Wood (2006), A Grounded Theory of Portfolio Working: Experiencing the Smallest of Small Businesses. *International Small Business Journal*, 24 (2), 179-203.
- Edwards, R. (1979), 'Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century' New York: Basic Books.
- Edwards, R. (1981), 'Herrschaft im modernen Produktionsprozess.' Frankfurt a. M., New York: Campus.
- Flecker, J. & Schönauer, A. (2016), The production of 'placelessness' – digital service work in global value chains. In J. Flecker (Hrsg.), *Space, Place and Global Digital Work*. London: Palgrave Macmillan. pp. 11–30.
- Flecker, J., Pfadenhauer, M., Grenz, T. & Schörpf, P. (2016): Gesellschaftlicher Wandel im Zeitalter des Internet: Digitalisierung der Arbeit und Mediatisierung sozialer Welten. In: *Gesellschaft im Wandel. Reihe: University – Society – Industry. Beiträge zum lebensbegleitenden Lernen und Wissenstransfer*. Uni Wien.
- Frank, E. & Jungwirth, C. (2003), 'Reconciling Rent-Seekers and Donators – The Governance Structure of Open Source.' *Journal of Management and Governance* 7: 401–421.
- Friedman, A. (1977), 'Industry and Labour', London: Macmillan.
- Fuller, L. & Smith, V. (1991), 'Consumers' reports: management by customers in the service economy.' *Work, Employment and Society* 5(1): 1–16.
- Gamble, J. (2007), 'The rhetoric of the consumer and customer control in China.' *Work, Employment and Society* 21(1): 7–25.
- Gill, R. (2010), 'Life is a pitch: Managing the self in new media work.' In: *Managing Media Work*, Deuze, Mark (ed.). London: Sage.
- Gold, M. and Mustafa, M. (2013), "'Work always wins": client colonisation, time management and the anxieties of connected freelancers', *New Technology, Work and Employment*, 28(3), pp. 197–211.

- Helfen, M. (2014), 'Netzwerkförmige Tertialisierung und triangularisierte Beschäftigung: Braucht es eine interorganisationale Personalpolitik?' In: Sydow, J., Sadowski, D. & Conrad P. (eds.), *Managementforschung* 24, 171-206.
- Holts, K. (2013), 'Towards a taxonomy of virtual work.' In: *Working online, living offline: Labour in the internet age. Work Organisation, Labour and Globalization*, 7 (1), 31–50.
- Huws, U. (2006), 'The restructuring of global value chains and the creation of a cyberariat.' In C. May (Ed.), *Global corporate power: (Re)integrating companies into the international political economy* (pp. 65–82). Boulder: Lynne Rienner Publishers.
- Huws, U. (2013), 'Working online, living offline: Labour in the Internet age.' *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 7 (1), 1–11.
- Huws, U. (2010), 'Expression and expropriation: The dialectics of autonomy and control in creative labour.' In: *Ephemera* 10(3/4): 504-521.
- Korczynski, M., Shire, K., Frenkel, S. & Tam, M. (2000) 'Service work in consumer capitalism: customers, control and contradictions.' *Work, Employment and Society* 14(4): 669–87.
- Manske, A. & Schnell, Ch. (2010), 'Arbeit und Beschäftigung in der Kultur- und Kreativwirtschaft.' In: *Handbuch Arbeitssoziologie*, Böhle, F. und Voß, G.G. und Wachtler, G. (eds). Wiesbaden: VS Verlag.
- Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J. & Willmott, H. (2005), 'Fragmenting Work: Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies.' Oxford: Oxford University Press.
- Marks, A. & Thompson, P. (2010), 'Beyond the Blank Slate: Identities and Interests at Work.' In: Thompson, P., Smith, Ch. (eds.): *Working Life – Renewing Labour Process Analysis*, Palgrave Macmillan, 316-338.
- Marrs, K. (2010), 'Herrschaft und Kontrolle in der Arbeit'. In: *Handbuch Arbeitssoziologie*, Böhle, F. und Voß, G.G. und Wachtler, G. (eds). Wiesbaden: VS Verlag.
- Mayring, P. (2000), 'Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken.' Weinheim: Beltz.
- Ouchi, W. G. (1979), 'A Conceptual Framework for the design of organizational control mechanisms.' *Management Science*, Vol. 25 (9): 833-848.
- Pfeiffer, S. (2012), 'Technologische Grundlagen der Entgrenzung: Chancen und Risiken.' In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose & M. Meyer (eds.), *Fehlzeiten Report 2012*, Berlin/Heidelberg: Springer, 15–21.
- Rosa, H. (2005), 'Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne.' Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Saxton, G.D., Oh, O. & Kishore, R. (2013), 'Rules of Crowdsourcing: Models, Issues, and Systems of Control', *Information Systems Management*, 30:1, 2-20.
- Siebert, S. & Wilson, F. (2013), 'All work and no pay: consequences of unpaid work in the creative industries', *Work, Employment & Society*, 27(4), pp. 711–721.

Schiek, D. & Apitzsch, B. (2013), 'Doing Work. Atypische Arbeit in der Film- und der Automobilbranche im Vergleich.' In: Berliner Journal fuer Soziologie 23: 181-204.

Schmiede, R. (2015), 'Arbeit im informierten Kapitalismus.' Aufsätze 1976–2015. Berlin: edition sigma.

Sturdy, A., Fleming, P. & Delbridge, R. (2010), 'Normative control and Beyond in contemporary Capitalism.' In: Thompson, P., Smith, Ch. (eds.): Working Life – Renewing Labour Process Analysis, Palgrave Macmillan, 113-135.

Thompson, P. (1989), 'The Nature of Work', London: Macmillan.

Thompson, P., Jones, M. & Warhurst, C. (2007), 'From conception to consumption: creativity and the missing managerial link.' Journal of Organizational Behavior 28, 625–640.

Townley, B., Beech, N. and McKinley, A. (2009), Managing in the creative industries: Manageing the motley crew. In: Human Relations 62 (7), 939-962.

Vartiainen, M. (2006), 'Mobile Virtual Work - Concepts, Outcomes and Challenges.' In E. Andriessen & M. Vartiainen (eds.), *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?* Berlin/Heidelberg: Springer, 13–44.

12. Am Puls der Zeit? Arbeitszeiten von Crowdworkern

Abstract

Neue, technologiegestützte Arbeitsformen haben in der Arbeitswelt zu weitreichenden Veränderungen beigetragen – auch in der Kreativindustrie, um die es in diesem Beitrag geht. Crowdwork ist eine Form der Auslagerung von Arbeit, bei der die Arbeitsvermittlung über eine Onlineplattform organisiert ist. Plattformen wie Upwork, Freelancer oder 99designs vermitteln zwischen AuftraggeberInnen und ArbeiterInnen. Bei sich verändernden Rahmenbedingungen rücken Fragen zur Organisation und Ausgestaltung der Arbeit in den Mittelpunkt. Während Crowdwork auf den ersten Blick eine selbstbestimmte und flexible Zeiteinteilung verspricht, ergeben sich im Arbeitsalltag Probleme hinsichtlich der Arbeitszeitlege, kurzer Reaktionszeiten und hohen Anforderungen an Verfügbarkeit und Erreichbarkeit, stark schwankender Auslastung und einem Verschwimmen von Arbeitszeit und Freizeit.

1. Einleitung

Die Etablierung digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien hat in vielen Bereichen der Arbeitswelt in den vergangenen Jahren zu weitreichenden Veränderungen beigetragen. Eine Form der Arbeitsvermittlung, die erst durch die Verbreitung von Internet bzw. Breitbandanschlüssen ermöglicht wurde, ist das Crowdsourcing. Es handelt sich dabei um die Vermittlung von Arbeit über Internetplattformen zwischen AuftraggeberInnen und ArbeiterInnen. Bei dieser Variante der Auslagerung werden digitale Produkte und Dienstleistungen als Arbeitspakete einer Vielzahl (oft unbekannter) ArbeiterInnen angeboten. Seit etwa 2009 gibt es vermehrt auch die Vermittlung physisch erbrachter Dienstleistungen. Eine bedeutende Rolle kommt beim Crowdsourcing den Onlineplattformen zu, die als Intermediäre zwischen ArbeiterInnen und AuftraggeberInnen auf dem Arbeitsmarkt auftreten (Barnes et al. 2015; Eurofound 2015; Kittur et al. 2013). Aufgaben bzw. Tätigkeiten über Onlineplattformen auszulagern ist unter verschiedenen Begriffen bekannt, die unterschiedliche Schwerpunktsetzungen widerspiegeln: Crowdwork, Crowdsourcing oder Crowdemployment heben die Möglichkeit der Auslagerung an eine Vielzahl (anonymer)

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

Generiert durch Vienna University Library, am 26.03.2025, 19:09:36.

Das Erstellen und Weitergeben dieses PDFs ist nicht zulässig.

ArbeiterInnen über Onlineplattformen hervor, mit Sammelbegriffen wie Sharing Economy und Gig-Economy werden Auslagerungsprozesse beschrieben, die wesentlich auf der Verwendung von digitalen Kommunikationsmedien basieren (Huws 2016a; Huws et al. 2016). Für die Erbringung digitaler Dienstleistungen bedeuten die neuen Formen der Arbeitsvermittlung über das Internet, dass sich AuftraggeberInnen und ArbeiterInnen an ganz unterschiedlichen, weit auseinanderliegenden Orten befinden können. Eine Folge davon ist ein potenziell globaler Arbeitsmarkt (Flecker 2016). Die Liste möglicher Tätigkeitsfelder auf Onlineplattformen ist groß. Unter den häufig angebotenen Aufgaben finden sich eine Reihe administrativer Tätigkeiten (Text- und Dateneingabe, virtuelle Assistenz, Transkription, etc.), IT-Entwicklung und Programmieren oder verschiedene Marketingaufgaben (von einfachem Search Engine Optimization bis hin zur Erstellung ganzer Werbestrategien). Weit verbreitet sind auch kreative Tätigkeiten, wie etwa Grafik-, Audio-, Video- oder Textarbeiten.

Die Anwendung digitaler Kommunikationsmittel und eine neue Arbeitsorganisation über Onlineplattformen haben weitreichende Folgen für die Qualität der Arbeit. Um Tätigkeiten entsprechend auslagern zu können und vergleichbar bzw. messbar zu machen, müssen sie in einem ersten Schritt standardisiert und modularisiert werden, d.h. sie müssen immer kleinteiliger strukturiert werden (Huws 2016b). Bei umfangreichen und komplexen Projekten gilt die Aufbereitung der Arbeitsschritte, der Tasks, als besonders herausfordernd, denn um eine Aufgabe über Onlineplattformen auszulagern, sollten die Module soweit standardisiert sein, dass die ArbeiterInnen die Tasks unabhängig abarbeiten können. Bei Aufgaben, die nicht ohne weiteres unterteilt und standardisiert werden können, wie beispielsweise bei kreativen Tätigkeiten, wird eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe umso wichtiger. Vorbereitungsarbeiten, wie etwa das Erstellen einer detaillierten Projektbeschreibung, und Begutachtungs- und Feedbackprozesse werden für AuftraggeberInnen dadurch sehr arbeitsintensiv. Außerdem gibt es starke Tendenzen, die Entlohnungsstrukturen an ein internationales Niveau anzugleichen (Graham, Hjorth et al. 2017). Eine wesentliche Auswirkung der neuen Arbeitsorganisation über Onlineplattformen ist eine steigende Flexibilität, gerade hinsichtlich Lage und Dauer der individuellen Arbeitszeit.

Grundsätzlich kann das Auslagern von Arbeitsschritten und -aufgaben über Onlineplattformen für ArbeiterInnen und AuftraggeberInnen sowohl Vorteile als auch Nachteile bringen. Die ArbeiterInnen, die Crowdworker, agieren auf den Onlineplattformen üblicherweise selbstständig, d.h. sie unterliegen keinem formalen Beschäftigungsverhältnis. Potenziell können durch Onlineplattformen neue und zusätzliche Arbeitsmärkte angezapft werden, die ArbeiterInnen können Projekte selbst wählen oder ablehnen und Arbeitszeit und Arbeitszeitlage bestimmen. Theoretisch kann auch der Arbeitsort frei gewählt werden (Kittur et

al. 2013). In der Literatur wird auch auf die Möglichkeit hingewiesen, Aufgaben kooperativ, zusammen mit anderen Crowdworkern, zu lösen (Barnes et al. 2015).

Aus Sicht der AuftraggeberInnen, d.h. jenen Personen oder Unternehmen, die Aufträge auf Onlineplattformen ausschreiben und Jobs vergeben, erlaubt Crowdwork den Zugriff auf Fähigkeiten, Kreativität und Qualifikationen von einer Vielzahl an ArbeiterInnen aus unterschiedlichen Ländern und Regionen. Außerdem profitieren AuftraggeberInnen von einer ausgesprochen hohen Flexibilität, von der Ungebundenheit an bestimmte MitarbeiterInnen und von der einfachen Beendigung der Geschäftsbeziehung (Felstiner 2011; Lutz & Risak 2017; Shepherd 2012). Durch die ausgeprägte Konkurrenz zwischen den oftmals anonymen Crowdworkern liegen die Kosten für diese Art des Outsourcings niedrig.

Die Arbeitsbedingungen der ArbeiterInnen sind unterschiedlich und variieren je nach Plattform und Tätigkeitsfeld. Problematisch sind häufig die unsicheren und kurzfristigen Beschäftigungsverhältnisse, die schwankende Auftragslage, die Entlohnung, die hohen Flexibilitätsanforderungen oder eine schlechte Verhandlungsposition gegenüber Plattformen und AuftraggeberInnen (Graham, Hjorth et al. 2017; Graham, Lehdonvirta et al. 2017; Huws et al. 2017).

Bei Crowdwork spiegelt sich das Ausmaß der Kontrolle über die ArbeiterInnen und den Arbeitsprozess durch AuftraggeberInnen bzw. Plattformen in mangelnder Autonomie über die eigene Arbeitszeit wider. Kontrollfunktionen sind dabei zwischen der Plattform und den AuftraggeberInnen aufgeteilt: Die Plattformen geben den Möglichkeitsrahmen vor, in dem ein Auftrag abgewickelt werden kann und sie stellen die AuftraggeberInnen mit Kontrollmöglichkeiten – etwa mit Bewertungsmodellen – aus. Die AuftraggeberInnen können mit solchen Werkzeugen den Arbeitsprozess begleiten, lenken und überwachen.

Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Fragestellung, welche Auswirkungen die neue Arbeitsorganisation über Onlineplattformen auf die Arbeitszeitgestaltung von Crowdworkern hat. Dabei stehen Arbeitszeitlege und -dauer sowie die Überlagerung von Arbeitszeit und Freizeit im Mittelpunkt. Die Fragestellung wird anhand von 20 qualitativen Interviews mit AuftraggeberInnen (4 Interviews), ExpertInnen im Bereich Crowdsourcing (3), VertreterInnen von Onlineplattformen (3) und ArbeiterInnen/Crowdworkern auf Onlineplattformen (10) nachgegangen. Die Crowdworker waren auf einer Reihe unterschiedlicher Plattformen in kreativen Bereichen, wie beispielsweise Grafik- und 3D-Design, Illustration, Audio- und Videobearbeitung, Werbetexten oder

Programmieren tätig. Die Interviews fanden zwischen 2014 und 2016 statt.⁶⁴ Von den 20 leitfadengestützten Interviews wurden 15 persönlich und fünf über Skype bzw. Telefon abgehalten. Neun der zehn ArbeiterInnen lebten und arbeiteten in Österreich, eine befragte Person lebte und arbeitete in Rumänien.

Das erste Kapitel enthält theoretische Überlegungen zur Arbeitszeit in kreativen Berufsfeldern und beschäftigt sich mit (Arbeitszeit-)Autonomie und Kontrolle auf Onlineplattformen. Anschließend werden auf Basis der geführten Interviews Arbeitszeitlage und -dauer in Akquisitions- und Projektphasen erforscht. Danach wird dem Umstand Rechnung getragen, dass die hohen Flexibilitätsanforderungen an die ArbeiterInnen und die schwierige Arbeitszeitgestaltung zu einem Verschwimmen von Arbeits- und Freizeit beitragen. Abschließend werden im Fazit theoretische Überlegungen und Empirie zusammengeführt.

2. Grenzenlose Flexibilität in der Kreativarbeit und Formen der Kontrolle

Kreative Tätigkeiten, also Tätigkeiten, die darauf ausgerichtet sind, originäre Produkte herzustellen, die in erster Linie ästhetisch bzw. symbolisch-expressiv sind und nicht dezidiert ein zweckmäßiges oder nützliches Ziel verfolgen (Banks & Hesmondhalgh 2009), rufen häufig Assoziationen mit atypischen Beschäftigungsverhältnissen hervor. Tendenziell gibt es in der Kreativwirtschaft einen hohen Anteil an selbstständig Beschäftigten und bei den Beschäftigungsformen sind Teilzeitarbeit und längere Phasen ohne Beschäftigung nicht untypisch (Eichmann 2008). Neue Beschäftigungsformen sowie stark flexibilisierte Arbeitszeiten zeichnen den Bereich ebenso aus (Bachinger et al. 2017). Die weit verbreitete Portfolioarbeit, d.h. die Arbeit an mehreren Arbeitsstücken für unterschiedliche AuftraggeberInnen, führt darüber hinaus zu hoher Arbeitsintensität und einer schlechten Work-Life-Balance (Clinton et al. 2006). Normalarbeitsverhältnisse mit einem sicheren Einkommen und freier Wahl der Aufträge bzw. KundInnen entsprechen nur selten dem Arbeitsalltag von Kreativschaffenden, viel häufiger bedeutet die Arbeit im Kreativsektor kurzfristige Aufträge, eine unsichere Auftragslage und ein niedriges Entlohnungsniveau bei gleichzeitig hohem Einsatz und Engagement (Conor et al. 2015; Ekman 2014; Huws 2010). Grenzen zwischen Arbeitszeit und Freizeit sind gerade bei starker Verbundenheit zur Arbeit zunehmend schwieriger auszumachen und Entwicklungen in Richtung projektbasierter Arbeit mit immer stärkerer Einbeziehung

64 Die Interviews entstanden im Rahmen des Projekts „Arbeit und technischer Wandel in der Kreativwirtschaft. Erwerbsbiographien zwischen lokalen kreativen Milieus und Perspektiven virtueller Arbeit“, gefördert durch den Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank (Nr. 16030).

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

Generiert durch Vienna University Library, am 26.03.2025, 19:09:36.

Das Erstellen und Weitergeben dieses PDFs ist nicht zulässig.

digitaler Arbeitsmittel verstärken diese Tendenz und tragen dazu bei, das Verständnis des Normarbeitsverhältnisses zu verändern (Pfeiffer 2012; Vartiainen 2006). In Hinblick auf Arbeitszeit werden die langen Arbeitstage und die ‚bulimischen‘ Arbeitspraktiken in einem oft durch Prekarität geprägten Arbeitsalltag beschrieben (Gill & Pratt 2008). Darunter fallen unter anderem unsichere und zeitlich unterbrochene Arbeitsverhältnisse, geringe Entlohnung und hohe Mobilitätsanforderungen (ebenda).

Gleichzeitig gilt kreative Arbeit oft als Modell einer unabhängigen Arbeitsweise, bei der Selbstdarstellung, Authentizität und vor allem Reputation eine gewichtige Rolle spielen (Huws 2010; Manske & Schnell 2010). Auch Crowdwork-Plattformen arbeiten immer wieder mit dem Bild der freien, selbstbestimmten EinzelunternehmerInnen.

Kreative Arbeit lässt sich nur schwer innerhalb organisationaler Regeln und Strukturen ausüben und kann nicht, oder nur begrenzt, durch Vorgesetzte gelenkt oder überwacht werden – nicht ohne jenen Freiraum einzuschränken, der als notwendig erachtet wird, um kreativ zu arbeiten. Für AuftraggeberInnen oder Unternehmen ergibt sich dadurch ein grundsätzliches Problem: die generelle Unsicherheit hinsichtlich des Arbeitsergebnisses – denn AuftraggeberInnen haben keinen Zugriff auf den Arbeitsprozess selbst (Edwards 1979; Friedman 1977) – bleibt bestehen. Bei einem abhängigen Arbeitsverhältnis wird üblicherweise versucht, die Unsicherheit über die Qualität des Arbeitsergebnisses unter Kontrolle zu bringen, etwa indem indirekte Formen der Kontrolle angewendet werden – über Zielsetzungen, Sonderzahlungen, Arbeitsplatzsicherheit und Karrierechancen oder über die Beeinflussung von Normen und Werten (Marks & Thompson 2010; Sturdy et al. 2010). Da die Verbundenheit zum hergestellten Produkt bei kreativer Arbeit sehr ausgeprägt ist, kommen gerade dort solch normative Kontrollformen zur Anwendung. Meist handelt es sich im Kreativbereich aber eben nicht um abhängige Arbeitsverhältnisse, vielmehr gibt es eine Vielzahl an unabhängigen bzw. selbstständigen Arbeitsformen. Die Unsicherheit bezüglich des Arbeitsergebnisses kann also wieder nicht überwunden werden (Thompson et al. 2007). Eine öffentliche Wertschätzung des hergestellten Produkts und die Möglichkeit, die professionelle Reputation auszubauen, sind wesentliche Bestandteile kreativer Karrieren und spielen auch bei den Aushandlungsprozessen zwischen AuftraggeberInnen und ArbeiterInnen eine wichtige Rolle (Huws 2010). Die Reputation ist auch für eine kontinuierliche Beschäftigung auf Projektbasis unerlässlich und die Handhabung der eigenen Reputation ist eine wichtige Größe einer kreativen Karriere (Barnes et al. 2015; Blair et al. 2001; Townley et al. 2009). Dieser Beitrag wird zeigen, wie Plattformen und AuftraggeberInnen die Onlinereputation der Crowdworker als einen zentralen Aspekt ihrer Kontrollstrategie verwenden – mit weitreichenden Auswirkungen auf die Arbeitszeitgestaltung der ArbeiterInnen.

3. Die Akquisitionsphase

Bei kreativer Arbeit über Onlineplattformen ist es üblich, an mehreren Aufträgen parallel zu arbeiten. Die Suche nach Aufträgen überschneidet sich dadurch meist mit der Arbeit an Projekten. In den Interviews zeigt sich, dass die Anbahnungsphase bei Crowdwork anderen zeitlichen Logiken folgt als die eigentliche Projektphase, in der für einen Auftrag gearbeitet wird. In der Anbahnung eines Projekts sind kurze Reaktionszeiten, aufwändige Bewerbungsprozedere und eine geringe Zuschlagswahrscheinlichkeit üblich. Einfacher gestaltet sich die Akquisitionsphase für die ArbeiterInnen dann, wenn sie (teil)automatisiert abläuft, also wenn das ‚Matching‘ zwischen ArbeiterInnen und AuftraggeberInnen über Statistiken, Profilinformationen, Bewertungen, Verfügbarkeit etc. durch die Plattform organisiert wird.

3.1 Kurze Reaktionszeiten

Crowdworker in unserem Sample verbringen einen beträchtlichen Anteil ihrer gesamten Arbeitszeit mit der Suche nach passenden Aufträgen. In vielen Fällen ist eine zentrale Kompetenz, um einen Auftrag zu finden, das ‚richtige Timing‘, d.h. zur richtigen Zeit zu suchen und vor allem schneller auf Ausschreibungen zu reagieren als KonkurrentInnen. Bei Projekten mit einer angemessenen Entlohnung ist die Konkurrenz hoch und solche Aufträge sind meist nicht lange verfügbar. Dies führt dazu, dass ArbeiterInnen viele Stunden auf den Plattformen zubringen, um keine guten Aufträge zu verpassen und gegebenenfalls schnell auf Ausschreibungen reagieren zu können. Die Akquisitionsphasen sind dadurch zeitintensiv, trotz der Möglichkeit, Projekte nach bestimmten Kriterien zu filtern. Falls keine Aufträge verfügbar sind, stellen die langen Wartezeiten ein Problem dar. InterviewpartnerInnen meinen dazu:

„Manchmal sitz ich vor 99designs, einfach nur so, und warte.“ (Johnny, Grafikdesigner)

„Wenn du der Erste bist, der was quasi halt für den Job bietet und du eine halbwegs gute Kommunikation hast, und einen angemessenen Preis, dann wirst relativ schnell angeschrieben. Also es ist auch die Schnelligkeit hier. Und die Leute warten meistens nicht.“ (Joshi, Multimediakünstler)

„Und wenn ich heute nicht am Handy sofort confirme, also sagen würde ‚Okay, mach ich, habt ihr bis morgen‘, hätte ich die Hälfte meiner Jobs nicht. Also das ist wirklich heftig geworden, heftig.“ (Anna, Sprecherin)

Dieser Druck, schnell auf Jobangebote zu reagieren, wird als wiederkehrende Fehlerquelle genannt, da die Ausschreibungen schnell gelesen werden, um keine Zeit zu verlieren und Crowdworker nur wenig Zeit haben, um sich für oder gegen ein Projekt zu entscheiden. Wenn die Entscheidung, an einem Projekt zu

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

arbeiten, getroffen ist, ist es für die ArbeiterInnen schwierig, wieder auszusteigen – sie riskieren eine schlechte Bewertung durch den/die AuftraggeberIn. Diese kurze Entscheidungszeit führt immer wieder zu Situationen, in denen Details der Ausschreibungen übersehen werden und den Crowdworkern erst zu spät bewusst wird, dass sie Konditionen zugestimmt haben, die sie unter anderen Umständen ablehnen würden.

Gegenüber dieser Darstellung gibt es in unserem Sample auch Anbahnungsphasen, die durch einen sehr geringen Arbeitsaufwand gekennzeichnet sind. Dies trifft vor allem dann zu, wenn das ‚Matching‘, also die Zuordnung von Aufträgen und ArbeiterInnen, von der Plattform übernommen wird (sei es automatisiert, teilautomatisiert oder manuell).

3.2 Niedrige Zuschlagshäufigkeit und umständliche Bewerbungsprozedur

Bei wettbewerbsbasierten Plattformmodellen, bei denen mehr oder weniger fertige Projekte eingereicht werden, führt vor allem die niedrige Zuschlagshäufigkeit zu hohem zeitlichen Aufwand. Außerdem wird keine klare Grenze zwischen Anbahnung und tatsächlicher Arbeit am Projekt gezogen, schließlich sind Projekte bei der Einreichung bereits zu weiten Teilen ausgearbeitet. Erst nach der Einreichung des Produkts erfahren Crowdworker, ob sie den Zuschlag erhalten oder zur nächsten Runde (zur weiteren Bearbeitung) zugelassen werden. Das Risiko, für investierte Arbeitszeit nicht entlohnt zu werden, ist bei diesem Modell des Crowdsourcings hoch. InterviewpartnerInnen, die monatlich an mehreren Wettbewerben teilnehmen, berichten, in diesem Zeitraum höchstens ein oder zwei Zuschläge zu erhalten.

Ein von uns interviewter Crowdworker ist zu Testzwecken selbst als Auftraggeber aktiv geworden und hat einen Wettbewerb initiiert:

„Es ist furchtbar. Ich habe sogar selbst Wettbewerbe veranstaltet und sogar das ist ein beschissenes Gefühl. Da habe ich für 100 Dollar einen Logowettbewerb ausgeschrieben. 100 Dollar ist bei österreichischen Maßstäben nichts. [...] Womit ich nicht gerechnet habe, ist der Andrang. Also es sind insgesamt, für die eine Ausschreibung, über 180 Logos gemacht worden. 180! Das heißt, ich habe mit diesen 100 Dollar wahrscheinlich einen zeitlichen Aufwand von über 300 Stunden, Arbeitsstunden, ausgelöst. Und das tut natürlich schon weh. Also diese Contests sind meiner Meinung nach eine Ausbeutungsmaschine, dass es kaum schlimmer sein könnte.“ (Alfred, Allrounder)

Gerade auf wettbewerbsbasierten Plattformen heben ArbeiterInnen den mit einer Einreichung verbundenen hohen Aufwand und die zeitliche Abhängigkeit hervor. Beispielsweise können bei den oft mehrstufigen Selektionsverfahren kurzfristige Überarbeitungen von den AuftraggeberInnen gefordert werden. Die Gestaltung der Arbeitszeit orientiert sich in diesen Phasen daher meist an den

Vorgaben der AuftraggeberInnen; ArbeiterInnen verfügen nur über eine eingeschränkte Zeitautonomie.

Insgesamt scheinen ArbeiterInnen auf Onlineplattformen sehr viel Zeit auf die Projektanbahnung zu verwenden, gleichzeitig fällt es ihnen aber schwer, diesen Arbeitsaufwand klar abzugrenzen und zu quantifizieren. Nachdem ein Job angenommen wurde, müssen Details zu Arbeitsinhalt, zeitlichem Ablauf oder Bezahlung zwischen AuftraggeberIn und AuftragnehmerIn geklärt werden. Je nach Komplexitätsgrad und Umfang des Auftrags ist ein Telefon- oder Videogespräch zur Klärung offener Fragen üblich. Solche Anbahnungsgespräche werden von den Crowdworkern teilweise gar nicht zur Arbeit(zeit) hinzugerechnet. Carol, die ihr Einkommen über eine Ghostwriting-Plattform verdient, meint beispielsweise:

„Und dann gibt es immer zu Beginn eine Telefonkonferenz, wo der Kunde und ich miteinander telefonieren. [...] Das Gespräch dauert dann, je nachdem wie ausführlich oder wie umfangreich diese Arbeit ist, dauert das dann so eine viertel Stunde bis halbe Stunde. Und dann beginne ich quasi zu arbeiten. Und damit fängt quasi dieser Prozess an zu laufen.“ (Carol, Auftragsschreiberin)

Je mehr Erfahrung Crowdworker auf Onlineplattformen gesammelt haben, desto einfacher fällt ihnen der Akquisitionsprozess, da sie lernen abzuschätzen, für welche Projekte es wert ist, Arbeitszeit zu investieren: Für Crowdworker ist es wichtig, abschätzen zu können, bei welchen Projekten die Konkurrenz besonders groß ist, welche Arbeitsbereiche umkämpft sind, welches Entgelt angemessen ist, wo die eigenen Kompetenzen am besten eingebracht werden können oder welche Projektdauer der eigenen Arbeitsweise entgegenkommt. Dies sind aus Sicht der ArbeiterInnen wichtige Lernprozesse, die die Chance auf Projektzusagen erhöhen (sollen). In Fällen, in denen diese Strategien nicht greifen, berichtet ein Arbeiter von seiner unorthodoxen Methode, zu neuen Aufträgen zu gelangen. Die Vermischung von Arbeit und Freizeit sowie die kurzen Reaktionszeiten spielen hierbei eine wichtige Rolle:

„Wenn die Vertragslage beschissen ist, das gibt es auch immer wieder... dann kaufe ich mir ein Sechser-Tragerl [Bier], setze mich um 10 Uhr am Abend hin, mache Freelancer auf und stoße mir die sechs Bier hinein und nehme alles an, was kommt. Alles. Und auch zu jedem Preis, was da kommt. [...] Und wenn es darum geht, einfach nur Kohle zu bekommen, dann schreibe ich halt in der Sekunde, wo der [Auftraggeber] dieses Jobangebot hinschreibt. Also auch sofort per du und sofort. Ohne jetzt zu erklären, wer ich bin. Und so bekommt man halt die Leute schnell. Das kann auch voll in die Hose gehen, aber im Regelfall funktioniert es. Und ah, während so einem Sechser-Tragerl verdient man ungefähr 100 Dollar, wenn man sich halbwegs zu helfen weiß.“ (Alfred, Allrounder)

4. Projektarbeit, jenseits des 8-Stunden-Tages

4.1 Schwankende Auslastung, lange Arbeitszeiten, hoher Zeitdruck

Die Auslastung von Crowdworkern schwankt im Zeitverlauf beträchtlich und der Arbeitsaufwand wechselt von Zeiten mit sehr hohem Arbeitsanfall und Zeiten mit wenig oder gar keinen Jobs. Ein Resultat davon sind phasenweise ausufernde tägliche und wöchentliche Arbeitszeiten, die unter anderem auf eng gesteckte Zeitpläne und nahende Abgabetermine zurückzuführen sind. Bei unseren InterviewpartnerInnen war die wöchentliche Arbeitszeit (ausschließlich Plattformarbeit) sehr unterschiedlich und reichte von (deutlich) weniger als 20 Stunden bis hin zu über 60 Wochenstunden. Trotz der unterschiedlichen wöchentlichen Arbeitszeiten bereiten Aufträge mit knappen Laufzeiten (oft weniger als 24 Stunden) grundsätzlich Probleme und ziehen lange Arbeitstage nach sich. Situationen, in denen aufgrund enger Zeitrahmen und knappen Fristen sehr intensiv und lange gearbeitet wird, scheinen bei der Plattformarbeit in kreativen Bereichen üblich zu sein.

„Und wenn wirklich die Kacke am Dampfen ist, wie man sagt, dann arbeite ich drei, vier Tage lang die ganze Zeit. Also 16, 17 Stunden am Tag, da gehe ich auch gar nicht raus, da bin ich dann drei Tage lang alleine in der Wohnung.“ (Alfred, Allrounder)

Auch bei einem 3D-Designer ist diese Arbeitsweise üblich:

„Also jetzt momentan mit einem Kunden, da sitze ich 16 Stunden oft am Tag dann da. Stehe auf, dann vielleicht noch in die Dusche dann, kurz Zähne putzen, einkaufen, und dann 15 bis 16 Stunden dann. Und am nächsten Tag geht's wieder von vorne los.“ (William, 3D-Designer)

Abgabefristen und Termine sind eng gesteckt und lassen den ArbeiterInnen wenig Spielraum, was durchaus positiv aufgenommen werden kann, weil diese einen klar strukturierten Ablauf vorgeben, wie in Carols Fall:

„Es gibt sehr strenge Deadlines, man weiß also ganz genau, wann man was abliefern muss. Und man weiß auch, wie lange der Vertragszustand in dem Fall jetzt dauert, bis man abliefern muss, das fertige Produkt.“ (Carol, Auftragsschreiberin)

Oder als Überforderung, wie in der von Anna beschriebenen Situation:

„Und ich wusste, ich muss das in 24 Stunden abliefern, weil du kriegst ja dann gleich Minuspunkte, wenn du Deadlines nicht einhältst und so Sachen. Ich habe 20 Stunden durchgearbeitet. Ich habe bis halb fünf in der Früh durchgearbeitet, habe mich niedergelegt, habe dreieinhalb Stunden geschlafen, bin aufgestanden, und habe von neun in der Früh, bis, wirklich, bis um 21 Uhr geschnitten und dann bin ich noch drei Stunden gesessen und habe jede einzelne [Tonaufnahme] durchgeclickt,

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

um zu sehen, ob da wirklich der richtige Satz in der richtigen Bezeichnung drinnen steht. Drei Fehler habe ich entdeckt bei 2852 Files.“ (Anna, Sprecherin)

Manchmal fällt es den ArbeiterInnen sehr schwer, den zeitlichen Aufwand für ein Projekt abzuschätzen. Problematisch wird die Situation dann, wenn AuftraggeberInnen mehrmals Veränderungen während der Projektlaufzeit verlangen und dadurch zusätzlicher Arbeitsaufwand anfällt. Solche Überarbeitungswünsche können normalerweise nur schwer abgelehnt werden, da die ArbeiterInnen wiederum eine schlechte Bewertung am Ende des Projektes riskieren.

Die unregelmäßigen und teilweise langen Arbeitszeiten wirken sich auf die Beschäftigungssituation der ArbeiterInnen aus, so erschweren sie z.B. eine zusätzliche Beschäftigung neben der Plattformarbeit. Ein Logodesigner, der auch in einem Supermarkt arbeitet und dafür täglich um vier Uhr morgens aufsteht, nimmt teils gravierende Einschränkungen seiner Nachtruhe in Kauf, um beide Beschäftigungen zu kombinieren:

„Ich sage ehrlich, wenn mir dieses Thema [Auftrag/Job] gefällt, bleibe ich wach und arbeite durch [die Nacht].“ (Johnny, Grafikdesigner)

Konstellationen mit zwei oder mehr Beschäftigungen waren in unserem Sample nicht unüblich und führen insgesamt zu sehr langen Arbeitszeiten mit mehr als 70 Wochenstunden. Im Gegenzug werden Einschränkungen des Privatlebens akzeptiert, etwa wenn die Familienzeit auf die „gelegentlichen Sonntage“ (Johnny, Grafikdesigner) reduziert wird.

4.2 Arbeit an Wochenenden und in der Nacht

Bei den befragten Personen ist es üblich, die tägliche Arbeitszeit über die Normalarbeitszeit hinaus auszudehnen, häufig auch bis weit in die Abendstunden und auf das Wochenende. Nacharbeit und Wochenendarbeit sind aber nicht zwingend auf lange Arbeitszeiten zurückzuführen, sondern hängen stark mit den AuftraggeberInnen, mit Auslastung, mit der Arbeitszeitlege anderer bezahlter Tätigkeiten oder mit persönlichen Präferenzen zusammen. Manche ArbeiterInnen beginnen um die Mittagszeit zu arbeiten und arbeiten dann in Blöcken (bzw. „Sessions“) von einigen Stunden, teilweise bis nach Mitternacht. Andere müssen die Onlinearbeit mit einer anderen Beschäftigung abstimmen und können der kreativen Tätigkeit überhaupt nur nachts oder am Wochenende nachgehen. Neben der persönlichen Präferenz für die Lage der Arbeitszeit und der Vereinbarkeit unterschiedlicher Tätigkeiten strukturieren aber auch AuftraggeberInnen die Arbeitszeit ganz wesentlich. Dabei gilt grundsätzlich: Je kürzer die Bearbeitungszyklen und je höher die Erreichbarkeit und die Flexibilitätsanforderungen, desto stärker sind ArbeiterInnen von den Wünschen der AuftraggeberInnen abhängig. Für die Crowdworker ist es dann besonders schwierig,

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

die eigene Arbeitszeit im Vorhinein festzulegen und arbeitsfreie Zeiten zu definieren. Am Wochenende zu arbeiten ist daher keine Ausnahme:

„Das ist einfach meine Arbeitsweise, ich habe mich daran gewöhnt, am Wochenende zu arbeiten.“ (Dragana, Grafikdesignerin)

„Sowas wie Wochenende oder freier Tag oder Arbeitstag macht vom Konzept her schon einmal gar keinen Sinn mehr.“ (Alfred, Allrounder)

„Es gibt kein Wochenende bei mir.“ (Anna, Sprecherin)

Die Abhängigkeit von den KundInnen ist dann besonders groß, wenn ArbeiterInnen am Anfang ihrer (Online-)Karriere stehen oder die Auftragslage schwach ist. Eine Designerin, die vor allem mit internationalen AuftraggeberInnen in unterschiedlichen Zeitzonen arbeitet, bricht die Abhängigkeit auf eine einfache Formel herunter:

„Du musst dann arbeiten, wenn sie [die AuftraggeberInnen] verfügbar sind.“ (Julia, Grafikdesignerin)

Manche Plattformen bieten gezielt sehr kurzfristige Projekte an, bei denen das Arbeitsergebnis nach wenigen Stunden nach Arbeitsbeginn fällig wird. Bei dieser Konstellation ist eine unterschiedliche Zeitzone von ArbeiterInnen und AuftraggeberInnen herausfordernd, beispielsweise wenn ein Auftrag noch am Abend oder in der Nacht vergeben wird und die Bearbeitungsfrist zu diesem Zeitpunkt zu laufen beginnt.

In unserem Sample sind auf der anderen Seite auch Personen, die ihre Arbeitszeit etwas besser entlang einer Normalarbeitszeit strukturieren können und darauf bedacht sind, zumindest nicht am Wochenende zu arbeiten. Dabei hilft es den ArbeiterInnen, klare Arbeitsbeginn- und Endzeiten festzulegen, sowie in der Freizeit mobile Geräte abzuschalten oder keine E-Mails abzurufen.

5. Erreichbarkeit

Wie mit den Anforderungen an die Erreichbarkeit umgegangen wird, ist in unserem Sample sehr unterschiedlich. Einige ArbeiterInnen setzen klare Grenzen, wann sie erreichbar sein wollen. Am deutlichsten sind diese Grenzen bei der Einhaltung der Nachtruhe sichtbar.

„Ich wache in etwa um sieben Uhr auf und beginne meinen Tag. Also, was auch immer in der Nacht passiert, muss bis zum Morgen auf mich warten. Ich habe deswegen keine schlaflosen Nächte.“ (Dragana, Grafikdesignerin)

„[In der Nacht] kann ich dann über Skype offline gehen und damit hat sich die Arbeit für heute erledigt. [...] Wenn ich dem [Kunden] meine Telefonnummer erst gar nicht gebe, was ich im Regelfall auch gar nicht mache, kann mich der nicht um 11 Uhr in der Nacht anrufen und sagen, er braucht bis morgen in der Früh noch was. Also in diesem Spannungsfeld, wo man ja mittlerweile ständig erreichbar sein

muss, und auf der anderen Seite auch die Kohle braucht, sind halt die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit, und da gibt es ... die verschwimmen jetzt zu sehr. Und wenn man da jetzt nicht einfach Grenzen für sich einzieht, dann wirst du deppert.“ (Alfred, Allrounder)

In vielen Fällen bedeutet Arbeit über Onlineplattformen aber vor allem eines: auf Abruf zu sein. Dies gilt sowohl für Akquisitionsphasen, in denen rasche Antworten oft ausschlaggebend für eine erfolgreiche Projektakquise sind (siehe Kapitel 3), es gilt aber ebenso für laufende Projekte, wenn KundInnen rasche Rückmeldungen und kurze Reaktionszeiten erwarten. Erreichbar zu sein wird als besonders wichtig im Kontext des Crowdfunding hervorgehoben und ist ausschlaggebend für eine erfolgreiche Arbeitsweise bzw. für gute Bewertungen. Die Kommunikation zwischen ArbeiterInnen und AuftraggeberInnen läuft normalerweise über die Chatfunktion der Plattformen oder über E-Mail ab und Nachrichten können über mobile Endgeräte im Grunde jederzeit und allorts abgerufen werden. In der Arbeitspraxis spiegelt sich dies darin wider, dass ArbeiterInnen in regelmäßigen Abständen Nachrichten abrufen, um zu wissen, ob AuftraggeberInnen geantwortet oder neue Anfragen gesendet haben. Bei einigen ArbeiterInnen hat sich beispielsweise eine Morgenroutine eingespielt, bei der zuallererst neue Nachrichten abgerufen werden und überprüft wird, ob während der Nachtstunden wichtige Anfragen eingetroffen sind:

„Das erste, was ich mache, ist: Ich drehe den Hauptcomputer auf, drehe den Computer im Studio auf und dann gehe ich einmal hinunter, versorge die Katzen, mache mir irgendwie gemütlich mein Frühstück. Aber dann bin ich schon gespannt, dann muss ich schon das Handy aufdrehen und ist vielleicht in der Nacht etwas reingekommen. Weil Kanada, Amerika, da kommt manchmal nach Mitternacht noch etwas und manchmal bin ich da nicht mehr online nach Mitternacht.“ (Anna, Sprecherin)

Wenn AuftraggeberInnen und ArbeiterInnen in unterschiedlichen Zeitzonen arbeiten, kommen neue Anfragen oft außerhalb üblicher Geschäftszeiten. Trotzdem wird eine kurze Reaktionszeit von den Crowdworkern erwartet. Ein hohes Maß an Erreichbarkeit ist für die Bewertungen sehr wichtig. Gerade wenn dieses Kriterium nicht erfüllt wird, laufen ArbeiterInnen in Gefahr, schlechtere Bewertungen zu bekommen und dadurch ihre Onlinereputation zu verschlechtern. Hinzu kommt, dass Daten zur Erreichbarkeit auf einigen Plattformen gesammelt werden und auf den Profilen einsehbar sind. Auf manchen Plattformen existieren beispielsweise Statistiken darüber, wie häufig ArbeiterInnen auf der Plattform online sind.

Der Druck, ständig erreichbar zu sein, zeigt sich u.a., wenn ArbeiterInnen über ihre Urlaubs- oder Reiseplanung berichten und versuchen, ihre Plattformarbeit während dieser Zeit zu organisieren. In solchen Situationen entscheiden sich ArbeiterInnen dazu, die Arbeit auch auf Reisen oder im Urlaub zu erledigen.

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

gen, um keine schlechte Bewertung oder entgangene Aufträge und Verkäufe zu riskieren.

„[Plattformarbeit] ist dann ein Problem, wenn ich reise, weil ich mein Profil nicht pausieren kann. Da habe ich sogar nachgefragt, ich habe ihnen einmal geschrieben: ‚Ok, ich werde die nächsten zehn Tage nicht erreichbar sein, ich mache Urlaub. Ist es möglich, dass alles pausiert wird?‘ Aber sie haben ‚Nein‘ gesagt.“ (Dragana, Grafikdesignerin)

„Meine Tochter, die mit mir in Griechenland war, hat dann zu mir gesagt: ‚Mami, lässt du jetzt bitte einmal das Handy im Apartment.‘ Ja, weil ich mir natürlich ein Internetpaket für Griechenland gekauft hatte, ging ja gar nicht anders, und weil ich ständig [aufs Handy] geschaut habe.“ (Anna, Sprecherin)

6. Verschwimmen von Arbeitszeit und Freizeit

Die Arbeit im eigenen Haushalt, ein hohes Maß an Erreichbarkeit und die flexible Arbeitszeitlege der Crowdworker tragen dazu bei, Grenzziehungen zwischen bezahlter Arbeit, Hausarbeit und Freizeit zunehmend schwieriger zu machen. Ein „typischer“ Arbeitstag von Carol, einer Ghostwriterin für akademische Arbeiten, beginnt am Morgen damit, ihre Kinder zu versorgen und sie in den Kindergarten zu bringen. Am Vormittag hat sie dann einige Stunden Zeit, sich der Onlinearbeit zu widmen, bevor sie die Kinder wieder vom Kindergarten abholt und Essen zubereitet. Erst abends, nachdem ihre Kinder zu Bett gegangen sind, kann sie sich nochmals für einige Stunden, bis etwa 22 Uhr, der bezahlten Arbeit zuwenden. Für Carol bedeutet es einen hohen organisatorischen Aufwand, Betreuungsarbeit, Onlinearbeit und eventuell Freizeit abzustimmen. Auch andere sehen vergleichbaren Herausforderungen bei der Abstimmung von Arbeits- und Freizeit entgegen.

„Ja, ich stehe auf, gehe frühstücken und dann sofort an die Arbeit. Während der Arbeit, egal jetzt, da mache ich so Haushaltssachen nebenbei. Also, da mache ich halt Wäsche waschen, saugen, alles. Das Geschirr, das hast nebenbei auch noch. Und dann, ja, dann arbeite ich bis am Abend, bis zum Schlafen, oder arbeite bis kurz vor dem Schlafen gehen.“ (Link, Zeichner)

„Wenn mein Mann am Wochenende kommt, dann versuche ich es so zu legen, dass ich Zeit habe. Nur passiert es regelmäßig, dass am Samstag um 23 Uhr plötzlich das Handy ‚bing, bing‘ macht, und er sagt: ‚Na was ist es? Ist es Usbekistan?‘ Er lacht schon nur noch. Und ich sage: ‚Entschuldige, ich muss kurz hinauf und kurz antworten.‘ Und dann springe ich auf, bei einem spannenden Film oder was auch immer, und gehe hinauf und beantworte irgendwas. Oder ich muss eine Korrektur sprechen, weil der Kunde will plötzlich etwas anders haben. Ja, das passiert, das passiert.“ (Anna, Sprecherin)

Es kann schwierig sein, zwischen Arbeiten zu wechseln und vor allem nach der Arbeit abzuschalten.

<https://doi.org/10.5771/9783845274881-245>

„Ich glaube nicht, dass ich nach der Arbeit abschalten kann. Gar nie eigentlich. Darauf möchte ich in Zukunft auch mehr schauen, aber im Moment ist das eigentlich, da bin ich ständig bei der Arbeit. Überlege halt ständig, was ist beim Portfolio der nächste Schritt, oder beim Webauftritt. [...] Ich hätte gerne wirklich ein bisschen mehr Routine, dass ich sage, ich arbeite von bis und dass ich dann halt wirklich sagen kann, was weiß ich, dass ich dann halt auch um 18 Uhr abschalten kann.“ (Link, Zeichner)

Im Arbeitsalltag von Crowdworkern überschneiden sich somit häufig unterschiedliche Tätigkeitsbereiche: die Onlinearbeit selbst, Betreuungsarbeit, Hausarbeit und Freizeitaktivitäten. Zugleich schränken diese Tätigkeiten die Ausübung der bezahlten Tätigkeit ein und erschweren einen klar strukturierten Arbeitstag.

„Es passiert oft, dass ich Treffen mit Freunden verschieben muss, weil ich noch eine Deadline habe und ein Wettbewerb endet. Das stört mich wirklich.“ (Dragana, Grafikdesignerin)

Für die Kreativen ist es nicht einfach, klare Grenzen zwischen ihrer Arbeit und ihrem Privatleben zu ziehen, aufgrund des unregelmäßigen und/oder fremdbestimmten Arbeitsalltags, oder aber weil es bei der Freizeitgestaltung von Menschen in einer kreativen Beschäftigung starke Überschneidungen zwischen Freizeit und Erwerbsarbeit gibt. Fixe Termine, wie beispielsweise virtuelle Meetings mit AuftraggeberInnen in anderen Zeitzonen, wie bei Bruce, einem Programmierer, etablieren sich dann als einzige Eckpfeiler der Tagesplanung. Private Angelegenheiten werden hintangestellt.

Da die tatsächliche tägliche Arbeitszeit schwankt und davon abhängig ist, ob Aufträge vorhanden sind bzw. davon, wie knapp Zeitabläufe geplant sind und welche Vorstellungen die AuftraggeberInnen haben, organisieren Crowdworker ihre Arbeitszeit entsprechend der Arbeitslage. Eine Designerin, deren AuftraggeberInnen meist in anderen Zeitzonen sind, berichtet über die Auswirkungen dieser Arbeitsorganisation auf ihr Sozialleben und welche Einschränkungen damit einhergehen:

„Unter der Woche kann ich eigentlich keine Freunde treffen, weil ... und das ist das Problem, verstehst du, weil in Amerika wachen die meisten Klienten um vier am Nachmittag auf, weil dann ist es in der Früh in Amerika und sie wollen natürlich arbeiten und daher bleibe ich manchmal so lange wach. [...] Und anschließend, unter der Woche, habe ich keine Zeit mehr; um auszugehen oder was zu machen, und außerdem habe ich meistens keine Kraft mehr; was zu unternehmen.“ (Julia, Grafikdesignerin)

Eine andere Crowdworkerin berichtet von ähnlichen Herausforderungen, wenn sie Anfragen für einen Job in ihrer Freizeit erhält:

„Also, die schicken dir eine SMS und eine Mail gleichzeitig. Die schicken eine SMS, Agent, Job. Und dann gehst sofort über das Handy hinein und schaust dir das an und denkst so, ‚Oh das würde ich aber gerne machen.‘ Ist ein Fixpreisjob, ist nicht viel, aber das sind nur 17 Worte [zu sprechen]. Und dann sitzt du halt noch irgendwo auf ein Bierchen wo und dann sagst, ‚Kinder, ich muss jetzt schnell nach Hause, weil ich muss jetzt schnell 17 Worte sprechen.‘“ (Anna, Sprecherin)

Allerdings ist eine allzu strikte Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit von den Crowdworkern in unserem Sample nicht immer erwünscht und das Verschwimmen der Grenzen birgt auch positive Aspekte. Die starke Identifikation mit der kreativen Tätigkeit trägt dazu bei, die Grenzen zwischen Beruf und Freizeit (bewusst) vage zu halten. Die Ähnlichkeit von Arbeit und Freizeitaktivitäten führt immer wieder dazu, dass das Arbeitsende fließend in Freizeit übergeht:

„Wenn jetzt ein anderer heimkommt und sich dann vor den Fernseher setzt und einen Film schaut, das wäre mir viel zu langweilig, da hackle ich lieber noch herum. Also diese Trennung zwischen bewusst gestalteter Freizeit und Arbeit, die verschwimmt sehr stark. Und es ist halt dann viel mehr so, dass die Freizeit durch die Arbeit gestaltet wird. [...] Also, wenn jetzt kein privates Programm ansteht, heißt das für mich typischerweise, dass ich jetzt nicht um acht Uhr aufhöre oder um sechs aufhöre und dann fernschauen gehe. Da wird halt dann weiterprogrammiert, weil's halt eh lustig ist und es ist halt ohnehin mein Hobby. Und dann geht man halt irgendwo zwischen zwölf und drei Uhr morgens ins Bett.“ (Bruce, Programmierer)

7. Fazit

Plattformen strukturieren die Interaktion zwischen AuftragnehmerInnen und AuftraggeberInnen, schaffen einen Rahmen für Ausschreibungen und geben implizite Regeln und Strukturen vor, die akzeptiert werden müssen, um über eine Plattform aktiv zu sein. Für Crowdworker kann dies unterschiedliche Konsequenzen nach sich ziehen, unter anderem hat es Auswirkungen auf individuelle Arbeitszeit- und Freizeitgestaltung.

Kreative Arbeit wird gerne mit Autonomie in Verbindung gebracht (Banks 2010). Die Freiheit zu entscheiden, welche Tätigkeit zu welchem Zeitpunkt und wie lange ausgeführt wird, ist auch bei den von uns interviewten Crowdworkern von großer Bedeutung und wird als ein positiver Aspekt der Arbeitsweise hervorgehoben. In unseren Auswertungen wird aber deutlich, dass die ArbeiterInnen vielfach Einschränkungen bei der individuellen Zeiteinteilung und bei der Abstimmung von Freizeit und Arbeitszeit in Kauf nehmen. Es zeigen sich widersprüchliche Bilder: Einerseits werden der eigenen Arbeitsweise Unabhängigkeit und Selbstständigkeit zugeschrieben, andererseits orientiert sich die Arbeitsrealität viel stärker an den Vorstellungen und Wünschen der KundInnen als an den Zielen der unabhängigen Selbstständigkeit. Tägliche und wöchentliche

Arbeitsbelastungen sind ungleich verteilt und variieren von Projekt zu Projekt stark. Auf Arbeitsphasen mit wenig oder gar keiner Auslastung folgen Phasen mit sehr langen Arbeitszeiten, die, je nach Projekt, einige Tage dauern können, manchmal aber auch einige Wochen umfassen. Arbeitszeiten außerhalb der täglichen Normarbeitszeit sind üblich. Arbeit in den Abend- oder Morgenstunden, Nacharbeit und Arbeit am Wochenende sind für viele Crowdworker ebenfalls ein fester Bestandteil der Arbeitsweise. Lage und Dauer der Arbeitszeit sind im Wesentlichen von den laufenden Projekten und den Erwartungen und Anforderungen der AuftraggeberInnen abhängig. In der entscheidenden Phase von Projekten berichten manche Crowdworker von exzessiver Arbeitsintensität, in denen ihr Leben auf Arbeit und Schlaf reduziert ist.

Arbeitszeitlage, -dauer und Grenzziehungen zwischen Arbeitszeit und Freizeit werden von den Crowdworkern unterschiedlich gehandhabt. Vor allem jene, die sich als Crowdworker etabliert haben, sind nicht in der Lage, ihre Arbeitszeit an eine Normalarbeitszeit anzupassen. Bessere Kontrolle über die Arbeitszeit haben demgegenüber Personen, die nicht nur von der Onlinearbeit abhängig sind – sie können ihre Arbeitszeiten als Crowdworker klarer abgrenzen, etwa indem die Arbeitswoche beschränkt wird oder striktere Obergrenzen für die tägliche Arbeitszeit gesetzt werden und Urlaube arbeitsfrei bleiben. Die Planung von Arbeitszeitdauer und -lage entlang eigener Vorstellungen stellt aber eine grundlegende Herausforderung für Crowdworker dar. Zu groß ist die Angst, lukrative Projekte zu verpassen, schlecht bewertet zu werden, auf Zahlungen verzichten zu müssen oder keine Nachfolgeprojekte zu bekommen. Obwohl die ArbeiterInnen prinzipiell jederzeit Aufträge ablehnen könnten – schließlich sind sie, so bezeichnen sie sich selbst, selbstständig und unterliegen daher keiner direkten Kontrolle durch Vorgesetzte –, passiert dies in der Praxis kaum. Im Gegenteil, sie akzeptieren weitreichende Einschränkungen ihrer Autonomie durch AuftraggeberInnen und Plattformen.

Die Plattformen selbst strukturieren die Interaktionen zwischen AuftraggeberInnen und Crowdworkern maßgeblich. Die Profile der ArbeiterInnen enthalten unter anderem Statistiken zu absolvierten Projekten, Bewertungen abgeschlossener Projekte, über das auf der Plattform erzielte Einkommen, zu den Reaktionszeiten oder es ist ersichtlich, wann ArbeiterInnen das letzte Mal online waren. Da diese Informationen für potentielle AuftraggeberInnen einsehbar sind, tragen sie dazu bei, ein gewünschtes Verhalten hervorzurufen. Zusammen mit den direkten Überwachungsmöglichkeiten der Plattformen – über Tools, die von den ArbeiterInnen auf ihren Computern installiert werden können – und den Geschäftsbedingungen der Plattformen konstituieren diese Maßnahmen eine Form der bürokratischen Autorität (Ouchi 1979) und wirken als bürokratische Kontrolle (Edwards 1979).

Aus Sicht der AuftraggeberInnen können konsequenterweise drei Kontroll- und Lenkungsmechanismen für Crowdworker beschrieben werden: (1) AuftraggeberInnen definieren ein Projekt, legen einen zeitlichen Rahmen fest und geben Zwischenziele vor. (2) Sie begutachten das Endprojekt und/oder verlangen Überarbeitungen. (3) Sie verfassen eine Bewertung oder vergeben ein Rating. Vor allem Bewertungen sind ein einflussreiches Werkzeug für AuftraggeberInnen, denn die Onlinereputation ist vielfach die einzige Möglichkeit zur Repräsentation der eigenen Fähigkeiten. Sie sind notwendig, um überhaupt „am Radar der Menschen“ (Alfred, Allrounder) aufzuscheinen und sie sind daher unumgänglich für die erfolgreiche Akquise von Projekten. Gerade am Anfang von Onlinekarrieren, wenn ArbeiterInnen keine oder erst wenige Projekte abgewickelt haben und die akkumulierte Bewertung mit einer einzelnen schlechten Wertung stark beeinflusst werden kann, investieren Crowdworker viel Zeit und Arbeit in die erfolgreiche Beendigung eines Projektes – oft weit über das übliche Arbeitsausmaß hinaus. Ein Plattformvertreter empfiehlt deshalb, dass Crowdworker am Anfang, mit dem Blick auf ihre Ratings, von allzu komplexen und umfangreichen Projekten Abstand nehmen sollten. AuftraggeberInnen haben eine machtvolle Position inne, denn ihre Bewertung betrifft nicht nur das eigene Projekt, sondern wirkt sich über Reviews und akkumulierte Bewertungen direkt auf die Akquise möglicher Folgeprojekte aus – ein Spezifikum der Plattformarbeit.

Zeitverwendung und Zeitautonomie von Crowdworkern weisen ohne Zweifel ähnliche Charakteristika auf, wie sie auch bei selbstständigen Kreativen, bei *connected freelancern* (Gold & Mustafa 2013) oder bei mediatisierter Arbeit (Roth-Ebner 2016) zu finden sind. Darüber hinaus hat die Arbeit über Onlineplattformen spezifische Konsequenzen für die ArbeiterInnen: knappe Abgabefristen, ständige Erreichbarkeit, schnelle Reaktionszeiten bei der Akquise von Projekten und kurze Bearbeitungszyklen tragen zur schwierigen Situation bei. Ähnlich zur klassischen Kreativindustrie ist Reputation ein essentieller Schlüssel für die erfolgreiche Arbeit auf Onlineplattformen. Die Onlinereputation unterscheidet sich aber wesentlich von einer Reputation in lokalen kreativen Milieus: Sie ist hoch standardisiert, eindimensional und beharrlich.

Eine durch digitale Technologien forcierte Einbindung individueller Fähigkeiten kann zu höherer Autonomie und zu höherem Nutzen für ArbeiterInnen führen, wie etwa eine bessere Balance zwischen Arbeits- und Freizeit, oder die Freiheit, Arbeitsort und Arbeitszeit selbstständig zu wählen (Wajcman et al. 2008). Diffuser werdende Grenzziehungen können aber ebenso zu stärkeren Überschneidungen von Arbeits- und Lebensbereichen führen (Rose 2013).

Literatur

- Bachinger, K., A. Dörflinger, C. Enichlmair, K. Gavac, K. Hölzl & W. Koller, 2017: Siebenter Österreichischer Kreativwirtschaftsbericht Schwerpunkt: Crossover – Effekte und Innovation (No. 7). S. 198. Wien: KMU Forschung Austria.
- Banks, M., 2010: Autonomy Guaranteed? Cultural Work and the “Art–Commerce Relation”. *Journal for Cultural Research* 14: 251–269.
- Banks, M. & D. Hesmondhalgh, 2009: Looking for work in creative industries policy. *International Journal of Cultural Policy* 15: 415–430.
- Barnes, S.-A., A. Green & M. Hoyos, 2015: Crowdsourcing and work: individual factors and circumstances influencing employability. *New Technology, Work and Employment* 30: 16–31.
- Blair, H., S. Grey & K. Randle, 2001: Working in film–employment in a project based industry. *Personnel Review* 30: 170–185.
- Clinton, M., P. Totterdell & S. Wood, 2006: A grounded theory of portfolio working: Experiencing the smallest of small businesses. *International Small Business Journal* 24: 179–203.
- Conor, B., R. Gill & S. Taylor, 2015: Gender and creative labour: Gender and creative labour. *The Sociological Review* 63: 1–22.
- Edwards, R., 1979: *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: NY: Basic Books.
- Eichmann, H. (Hrsg), 2008: *Nachhaltige Arbeit in der Wiener Kreativwirtschaft?: Architektur – Design – Film – Internet – Werbung*. Münster ; Wien: Lit.
- Ekman, S., 2014: Is the high-involvement worker precarious or opportunistic? Hierarchical ambiguities in late capitalism. *Organization* 21: 141–158.
- Eurofound, 2015: *New forms of employment*. Luxembourg: Publications Office.
- Felstiner, A., 2011: Working the crowd: employment and labor law in the crowdsourcing industry. *Berkeley Journal of Employment and Labor Law* 143–203.
- Flecker, J. (Hrsg.), 2016: *Space, Place and Global Digital Work*. London: Palgrave Macmillan.
- Friedman, A.L., 1977: *Industry and Labour: Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*. London: Macmillan.
- Gill, R. & A. Pratt, 2008: In the Social Factory?: Immaterial Labour, Precariousness and Cultural Work. *Theory, Culture & Society* 25: 1–30.
- Gold, M. & M. Mustafa, 2013: ‘Work always wins’: client colonisation, time management and the anxieties of connected freelancers. *New Technology, Work and Employment* 28: 197–211.
- Graham, M., I. Hjorth & V. Lehdonvirta, 2017: Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research* 23: 135–162.
- Graham, M., V. Lehdonvirta, A. Wood, H. Barnard, I. Hjorth & D. Peter Simon, 2017: *The Risks and Rewards of Online Gig Work At the Global Margins*.
- Huws, U., 2010: Expression and expropriation: The dialectics of autonomy and control in creative labour. *Ephemera: Theory and Politics in Organization*.

- Huws, U., 2016a: The digital economy and the single market. S. 65–82 in: Wobbe, W., Bova, E. & Dragomirescu-Gaina, C. (Hrsg.), 'New forms of platform employment', The Digital Economy and the Single Market. Brussels: Foundation for European Progressive Studies.
- Huws, U., 2016b: Logged labour: a new paradigm of work organisation? *Work Organisation, Labour & Globalisation* 10: 7.
- Huws, U., N.H. Spencer & S. Joyce, 2016: Crowd Work in Europe – Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands. FEPS, UNI Europa, University of Hertfordshire.
- Huws, U., N.H. Spencer, D.S. Syrdal & K. Holts, 2017: Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy S. 60. Brussels: FEPS, UNI Europa, University of Hertfordshire.
- Kittur, A., J.V. Nickerson, M. Bernstein, E. Gerber, A. Shaw, J. Zimmerman, M. Lease & J. Horton, 2013: The future of crowd work. S. 1301–1318 in: Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work. ACM.
- Lutz, D. & M. Risak (Hrsg.), 2017: Arbeit in der Gig-Economy. Wien: ÖGB-Verlag.
- Manske, A. & C. Schnell, 2010: Kapitel X Arbeitsmarkt und Beschäftigung: Arbeit und Beschäftigung in der Kultur-und Kreativwirtschaft. S. 699–727 in: Handbuch Arbeitssoziologie. Springer.
- Marks, A. & P. Thompson, 2010: Beyond the blank slate: identities and interests at work. in: P. Thompson & C. Smith (Hrsg.), Working Life: Renewing Labour Process Analysis. Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Ouchi, W.G., 1979: A Conceptual Framework for the Design of Organizational Control Mechanisms. *Management Science* 25: 833–848.
- Pfeiffer, S., 2012: Technologische Grundlagen der Entgrenzung: Chancen und Risiken. S. 15–21 in: B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose & M. Meyer (Hrsg.), Fehlzeiten-Report 2012. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Rose, E., 2013: Access denied: employee control of personal communications at work. *Work, employment and society* 27: 694–710.
- Roth-Ebner, C.E., 2016: Spatial Phenomena of Mediatized Work. S. 227–245 in: Jörg Flecker (Hrsg.), Space, Place and Global Digital Work. London: Palgrave Macmillan.
- Shepherd, H., 2012: Crowdsourcing. *Contexts* 11: 10–11.
- Sturdy, A., P. Flemming & R. Delbridge, 2010: Normative Control and Beyond in Contemporary Capitalism. S. 113–135 in: P. Thompson & C. Smith (Hrsg.), Working Life: Renewing Labour Process Analysis. London: Palgrave.
- Thompson, P., M. Jones & C. Warhurst, 2007: From conception to consumption: creativity and the missing managerial link. *Journal of Organizational Behavior* 28: 625–640.
- Townley, B., N. Beech & A. McKinlay, 2009: Managing in the creative industries: Managing the motley crew. (B. Townley, N. Beech, A. McKinlay & G. Fairhurst, Hrsg.) *Human Relations* 62: 939–962.
- Vartiainen, M., 2006: Mobile Virtual Work. A New Paradigm? in: J.H.E. Andriessen & M. Vartiainen (Hrsg.), Mobile Virtual Work — Concepts, Outcomes and Challenges. Berlin, Heidelberg: Springer.

Wajcman, J., M. Bittman & J.E. Brown, 2008: Families without borders: Mobile phones, connect-edness and work-home divisions. *Sociology* 42: 635–652.

Mascha Will-Zocholl, Jörg Flecker, Philip Schörpf¹

Zur realen Virtualität von Arbeit. Raumbezüge digitalisierter Wissensarbeit

Abstract: Der Beitrag behandelt die Veränderungen physischer und geografischer Raumbezüge im Zuge der zunehmenden Digitalisierung von Wissensarbeit. Ausgangspunkt ist die häufig vorgebrachte „anyplace-anytime“-These, nach welcher Ort und Raum unbedeutend werden. Dem wird ein differenzierteres Konzept der Ablösung sozialer von geografischen Raumbezügen gegenübergestellt. Am Beispiel der öffentlichen Verwaltung, der Entwicklungsarbeit in der Automobilindustrie und der Online-Plattformen für kreative Aufgaben wird gezeigt, dass geografische Raumbezüge in höchst unterschiedlichem Maße ausgeweitet werden. Zugleich bleiben auch bei geringen Ausprägungen von Ortsgebundenheit die lokalen und nationalen Bezüge relevant. In der digitalisierten Arbeit sind demnach eine Vervielfachung der geografischen Raumbezüge und entsprechende multi-skalare Praktiken festzustellen und den Entwurf einer Typisierung von Raumbezügen. Aus den Befunden lässt sich die Forderung an die Arbeitsforschung ableiten, bei der Analyse digitalisierter Arbeit multiple Raumbezüge und unterschiedlicher Muster räumlicher Bezüge stärker zu berücksichtigen.

Einleitung

Aktuell steht eine umfassende Delokalisierung von Arbeit zur Disposition, die eng mit zunehmender Informatisierung, Digitalisierung und Virtualisierung von Arbeit und der Herausbildung eines „globalen Informationsraumes“ (Baukrowitz/Boes 1996) verknüpft ist. Es wird dabei angenommen, dass geografische und soziale Raumbezüge auseinanderfallen und der Ort selbst an Bedeutung verliert oder sogar unbedeutend wird. Auch eine Rekonfiguration zeitlicher Bezüge wird adressiert, die unmittelbar an Harveys Überlegungen einer „time-space-compression“ (1989) anschließt, die eine Schrumpfung von Distanzen aufgrund schnellerer Transportmittel thematisierten. Gleichzeitig reduzierten sich durch eine höhere Kapazität der Transportmittel, wegfalende Zölle und Handelsbarrieren die Transportkosten erheblich, mit der Konsequenz, dass Produktionsstätten dahin verlegt wurden, wo die Arbeitskosten niedrig waren. Produktionsprozesse wurden zudem weiter aufgespalten und räumlich verteilt, was zu komplexeren und längeren Wertschöpfungsketten führte.

Im Kontext der Debatte um die Ermöglichungsbedingungen von digitalen Technologien hat sich ein „anyplace-anytime“-Paradigma herausgebildet, welches jegliche Bindung an Orte und Zeiten negiert. Dies wird aufgegriffen z. B. in Entwürfen wie den „digitalen Nomaden“ (Steinberg 2015) oder der „digitalen Bohème“ (Friebe/Lobo 2006). Eine solche „Ortsunabhängigkeit“ des Arbeitens muss jedoch erst hergestellt werden (Flecker/Schönauer 2016), was sich in der Restrukturierung von Arbeit und in Konzepten wie dem „Global Engineering“ (z. B. Continental 2006; Will-Zocholl 2016), „Global Sourcing“-Strategien, „Shared Service Centres“ (Howcroft/Richardson 2012), aber auch in Reorganisationsprozessen wie Off- und Nearshoring oder *Crowdwork* niederschlägt (z. B. Aspray et al. 2006; Boes/Kämpf 2010; Hardy/Hollinshead 2011;

¹ Dr. Mascha Will-Zocholl, Hessische Hochschule für Polizei und Verwaltung Wiesbaden. E-Mail: mascha.will-zocholl@hfpv-hessen.de. Prof. Dr. Jörg Flecker, Universität Wien. E-Mail: joerg.flecker@univie.ac.at. Mag. Philip Schörpf, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt Wien. E-Mail: schoerpf@forba.at.

Benner 2014). Reorganisation mit dem Ziel der räumlichen Verlagerung von Arbeit oder der Kooperation über geografische Distanzen verändert die Arbeitsorganisation und damit Qualifikationsanforderungen, Handlungsspielräume und Kontrollformen (Ramioul/van Hoetegem 2015). Ebenso verändern Rationalisierungsstrategien in der Regel die relative Ortgebundenheit der Arbeit.

Digitalisierte Arbeit gilt als Prototyp translokaler und mobiler Arbeit, die aus jeglichen zeitlichen und örtlichen Bezügen herausgelöst erscheint. Der Blick auf den Alltag digitalisierter und translokaler Arbeit verdeutlicht, dass zu differenzieren ist. So kann digitalisierte Arbeit sehr wohl örtlich gebunden (z. B. Teile der Sachbearbeitung in der Verwaltung, die vor Ort als face-to-face-Service angeboten werden muss) oder auch translokale Arbeit wenig digitalisiert sein (mobile Service-Techniker*innen; Care-Arbeiter*innen usw.). Selbst in Feldern, die auf den ersten Blick als „ortlos“ erscheinen, weisen empirische Ergebnisse in andere Richtungen, so dass Zweifel an der Annahme der „Ortlosigkeit“ angebracht sind. Hier setzt unser Beitrag an, der anhand von Fallbeispielen digitalisierter Wissensarbeit dreier unterschiedlicher empirischer Untersuchungsfelder auf Einschränkungen in der örtlichen und zeitlichen Ungebundenheit hinweist.

Im Fokus unserer Ausführungen stehen daher die begrenzte Ablösung sozialer Beziehungen von geografischen Räumen und das Auftreten vielfacher gleichzeitiger Raumbezüge auf mehreren geografischen Ebenen (*scales*). Deren Zusammenspielen zeigen wir in ihrer Wirkung für die Arbeitenden hinsichtlich der Arbeitsgestaltung, dem Arbeitshandeln sowie qualifikatorischen und zeitlichen Aspekten auf. Dies geschieht entlang folgender Fragen: In welchem Maße treten soziale und geografische Raumbezüge in verschiedenen Erwerbsarbeitsfeldern auseinander? Inwiefern ist digitalisierte Arbeit also mit Ortsunabhängigkeit verbunden? Wie spielen Raumbezüge auf mehreren (geografischen) Ebenen (*scales*) zusammen? Welche Wechselwirkungen bestehen zwischen ihnen und was bedeutet das für die Arbeitenden und ihre Arbeit?

Zunächst werden die bisherigen Erkenntnisse der Arbeitsforschung in Bezug auf Raumbezüge in der Arbeit betrachtet. Daran schließen sich Ausführungen zu den neu entstehenden Topologien von digitalisierter Arbeit an, bevor die Fallbeispiele digitalisierter Wissensarbeit aus der öffentlichen Verwaltung, der Automobilentwicklung und Plattform-basierte Kreativarbeit eingeführt werden. Abschließend werden verschiedene Typen der Loslösung geografischer und sozialer Raumbezüge identifiziert.

Raumbezüge in der Arbeitsforschung

Traditionell wird Erwerbsarbeit in der Arbeitssoziologie nicht nur organisatorisch, sondern auch räumlich innerhalb des Betriebes lokalisiert. Mit der Ausnahme explizit mobiler Arbeit wurden räumliche Bezüge lange Zeit (implizit) auf den Betrieb beschränkt und dieser, wenn auch nicht durchgängig (siehe Pfeiffer 2018), als räumlich abgeschlossene Einheit verstanden. Auch aus einer geografischen Perspektive wurde kritisiert, dass

„work is largely understood as a practice undertaken by individuals or groups in a physically-proximate material space [...] contemporary work is becoming less constituted through localised, physically-proximate relations and increasingly constituted through distanced relations“ (Jones 2008: 14).

Das Argument lässt sich auch auf die Verortung innerhalb eines nationalen Territoriums mit der auf ihm geltenden Regulierung von Arbeit anwenden. Der nationale Rahmen wird teils stillschweigend vorausgesetzt, teils durch den internationalen Vergleich in Bezug zu anderen nationalen Rahmen gesetzt. Diese Perspektive wurde in Forschungsansätzen aufgebrochen, die den Arbeitsprozess im Kontext globaler Wertschöpfungsketten oder Globaler Produktionsnetzwerke analysieren (Robinson/Rainbird 2013; Newsome et al. 2015). Es wird dabei der Fokus auf Verflechtungen zwischen Betrieben und Unternehmen gelegt und die Untersuchung von Arbeit zur Berücksichtigung der räumlichen Einbettung hin geöffnet. Damit können räumliche und häufig grenzüberschreitende Verlagerungen, Restrukturierungen und Verflechtungen auf ihre Arbeitsfolgen hin untersucht werden. Es kommen diverse Folgewirkungen in den Blick, wie die Auf- und Abwertung von Einheiten und Standorten in den Wertschöpfungsketten (Hürtgen et al. 2009; Barrientos et al. 2011), die Überwälzung von Kostensenkungs- und Flexibilitätsanforderungen innerhalb der Kette (Frade/Darmon 2005), die Standardisierung oder Subjektivierung der Arbeitsprozesse und Tätigkeiten (Flecker/Meil 2010; Mayer-Ahuja 2011; Howcroft/Richardson 2012) oder der Verlust organisatorischer Identitäten in der Plattformarbeit (Lehdonvirta 2016; Pongratz/Bormann 2017).

Die Verortung der Arbeit in Wertschöpfungsketten und -netzwerken bringt nicht notwendigerweise eine räumliche Perspektive in die Analyse – vor allem dann, wenn die Beziehungen zwischen Firmen im Vordergrund stehen. Im Ansatz der „*global production networks*“ hingegen wird die räumliche Dimension und die Dialektik des Globalen und Lokalen sowie die Einbettung der Akteure in spezifische Territorien stärker hervorgehoben (Hess 2004; Coe et al. 2008). Prozesse der „Transnationalisierung“ (Pries 2008), der „De-Nationalisierung“ (Sassen 2007) oder der „De-Territorialisierung von Souveränität“ (Lillie 2010) haben den Zusammenhang zwischen (nationalem) Flächenraum und (grenzüberschreitendem) Sozialraum zunehmend aufgelöst. Daraus ergeben sich multiple Raumbezüge, die aber in der Forschung nur teilweise Berücksichtigung finden.

So wird erst in jüngerer Zeit in der Industrial Relations-Forschung betont, dass die Regulierung von Arbeit von verschiedenen Ebenen zugleich bestimmt wird (Keune/Marginson 2013; Pernicka/Glassner 2014). Dies ermöglicht es, Entscheidungen und Aushandlungen als „multiskalare Praktiken“ (Hürtgen 2015) zu sehen. Eine solche Perspektive lässt sich auch auf die Beziehung zwischen Management und Arbeitenden, auf Kooperationszusammenhänge im Arbeitsprozess und auf das Arbeitshandeln selbst anwenden.

„Eine in diesem Sinne raumsensible Arbeitsforschung kann also die Gleichzeitigkeit von Einflüssen zum Gegenstand machen, die von verschiedenen analytischen Ebenen und räumlichen scales auf die Arbeit ausgehen. Darüber hinaus geraten aber auch Überschneidungen in den sozialräumlichen Bezügen des Arbeitshandelns in den Blick, die als multiskalare Praktiken verstanden werden können“ (Fibich et al. 2016: 9).

Lokale Bezüge können nicht ausschließlich mit dem Betrieb gleichgesetzt werden. Bei *communities of practice* sind lokale Verortungen von Bedeutung, insofern etwa der Wissensaustausch über lokalisierte Milieus erfolgt (Wenger 1998). In Kreativberufen, die wir weiter unten als Beispiel behandeln werden, spielen einzelne Städte oder Stadtteile eine besondere Rolle (Florida 2002; Drake 2003). Merkel/Oppen (2012) heben die Bedeutung von Ko-Präsenz (der gemeinsamen Anwesenheit) und der Ko-Lokation (der Ansiedelung an gleichen Orten) hervor.

Mit Entwicklung und Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien entsteht eine völlig neue Dimension der schon benannten „time-space-compression“, die dazu führt, dass sich Räume neu konstituieren und deren neue Qualität beschrieben werden muss. Das geschah zunächst in Form von Konzepten, die die computerbasierte Raumsimulation in Form eines „Cyberspace“ thematisierten. Zwar ist hier die Idee der Ortslosigkeit oder Unabhängigkeit von Orten bereits angelegt, es handelt sich aber dem Verständnis nach immer noch um einen abgeschlossenen, auf physische Räume rekurrierenden Raum, der per se auf Basis der technischen Infrastruktur entsteht. Im Zuge des „spatial turns“ rücken Raumkonzepte in den Mittelpunkt, die nicht mehr auf die gebaute Umwelt eines Raumes rekurrieren, sondern auf die Beziehungen der Akteure und Dinge unter- und zueinander (Löw 2001). Einem solchen Raumkonzept sind etwa „transnationale soziale Räume“ (Pries 2008) zuzuordnen, die innerhalb von Unternehmen, durch migrantische Familien oder soziale Bewegungen aufgespannt werden. Sozialbeziehungen werden darin unabhängig von räumlicher Nähe und einem gemeinsamen nationalstaatlichen „Behälter“, wodurch die geografischen und die sozialen Raumbezüge des Handelns stark auseinandertreten können.

Das gilt auch für Raumkonstellationen, die maßgeblich mit der Infrastruktur des Internets verknüpft sind, unter anderem als „globaler Informationsraum“ (Baukrowitz/Boes 1996). Dieser unterstützt ebenso wie andere Nutzungsformen der elektronischen Vernetzung die Reorganisation von Arbeit entlang globaler Wertschöpfungsketten nicht nur in der Industrie, sondern auch in Dienstleistungsbranchen (Flecker/Meil 2010; Boes et al. 2014; Mayer-Ahuja 2011). Der Arbeitsraum entsteht erst als Folge sozialer Praktiken (Lefebvre 1991), das Handeln, die Interaktion der Arbeitenden miteinander. Außerdem fungiert dieser Möglichkeitsraum als Basis neuer Geschäftsmodelle, z. B. dem Online-Handel, *Crowdwork* u. Ä. Er ist eng verknüpft mit der Erwartung, dass die Bindung an Orte und Menschen schwächer werde. Darauf weist Castells ebenfalls in seinen Ausführungen auf die veränderte Rolle von Orten („Raum der Ströme“ und „Raum der Orte“) hin, deren Bedeutung nicht verschwinde (431 ff.).

Diese neueren Prozesse räumlicher Reorganisation stehen in engem Zusammenhang mit der Digitalisierung und Virtualisierung von Arbeit, die eine Verlagerung in den Informationsraum erst ermöglichen. Dies trifft insbesondere auf Felder hochqualifizierter Wissensarbeit und Felder kreativer Produktion zu, in denen Arbeit lange Zeit als in lokale Milieus des (kreativen) Wissensaustausches eingebettet galt und die sich der Reorganisations- und Rationalisierungslogik anderer Beschäftigtenbereiche entziehen konnten. Erst in der aktuellen Phase der Informatisierung verändert

sich dies. Castells spricht in diesem Zusammenhang von der Entstehung „realer Virtualität“² (Castells 1996: 367 ff.) auf Basis elektronischer Kommunikation. Diese Virtualitäten sind zwar nicht „real in appearance“, aber „real in its consequences“. Dies lässt sich auch auf digitalisierte Arbeit übertragen. Kernelemente „digitalisierter Arbeit“ sind digitale Arbeitsmittel (also Software), digitale Arbeitsgegenstände (wie Pläne, Grafiken, Text, Kalkulationen, Videos etc.), aber auch entsprechende Hardware, die als Vermittler dient, um z. B. Kooperation und Überwachung über Informationssysteme und Telekommunikation sowie die Speicherung, Bereitstellung, Integration oder Lieferung des Arbeitsergebnisses sicher zu stellen. Darunter fallen auch Simulationen von physischen Eigenschaften oder komplexer Szenarien zukünftiger Entwicklung. Auch wenn im Kontext digitalisierter (und virtueller) Arbeit stofflich-materielle Werkzeuge, Gegenstände und Ergebnisse der Arbeit nicht im Vordergrund stehen, so sind diese dennoch vorhanden und haben reale Konsequenzen.

Ein räumlicher Bezug ist dabei vielfach gegeben: Die Software als Werkzeug muss nicht vor Ort vorhanden sein (sondern etwa in einer Cloud), der physische Ort der Speicherung des Arbeitsgegenstandes kann relativ unwichtig werden und die Lieferung des Ergebnisses erfordert keinen physischen Transport. „Virtuell“ bedeutet hier, dass sich die Arbeit von physischen Gegenständen und Mitteln (relativ) löst, in diesem Sinne immateriell wird und in der Folge weniger an einen Ort gebunden ist. Am Beispiel des Begriffs „virtuelles Team“ kann die Nähe der Begrifflichkeiten rund um Virtualisierung zu Raumbezügen weiter anschaulich gemacht werden: Ein Team wird über Zusammenarbeit, also über Sozialbeziehungen konstituiert, die in der „analogen Welt“ vielfach mit räumlicher Ko-Präsenz zusammenfallen. Das Adjektiv „virtuell“ beschreibt das Auseinanderfallen der geografischen und sozialen Raumbezüge: Die eng kooperierenden Personen befinden sich an verschiedenen geografischen Orten und nutzen IKT für die Zusammenarbeit, wobei die konkreten Orte der Arbeit durchaus von Bedeutung bleiben (Ryser et al. 2016). Ähnlich die Begriffsverwendung bei „*virtual assistants*“, welche Sekretariats- und Unterstützungsaufgaben wahrnehmen, sich aber nicht am selben Ort befinden, wie die unterstützte Person (Koslowski 2016). In beiden Fällen bezieht sich „virtuell“ nur darauf, dass geografischer Raum und sozialer Raum auseinanderfallen, ohne dass in der Regel auf die komplexen Raumbezüge eingegangen wird. Die Arbeit selbst bleibt freilich „real“, wird an einem konkreten geografischen Ort geleistet und ist dort auch von materiellen Gegebenheiten abhängig.

Neue Topologien von Arbeit

Es entstehen also neue Topologien von Arbeit, in denen Menschen unterschiedlich auf den Raum rekurren, je nachdem wie ihre Arbeit organisiert ist und in welchem Maß sie persönlich mit ihrem Erfahrungswissen u. Ä. involviert sind. Daraus lässt

² Es geht also nicht um Welten, die ausschließlich ‚virtuell‘ sind, wie z. B. für Onlinespiele wie „*Second Life*“ angenommen wird (i. S. virtueller Welten). Menschen unterscheiden in ihrer Kommunikation nicht zwischen digitalisierter und analoger Kommunikation, sondern für sie sei beides gleichermaßen Kommunikation. Es verschiebe sich allerdings der Umfang der Deutungsmöglichkeiten der jeweiligen Kommunikationssituation. Zudem erfordere das neue System eine Anpassung an die Logik des Systems (Sprache, Zeichen, Kodierung und Dekodierung), die einschränkend wirken können, auch im Sinne einer Standardisierung (Castells 2001: 428 f.).

sich folgern, dass die Loslösung sozialer Raumbezüge von geografischen Raumbezügen, indem etwa für Arbeitshandeln keine Ko-Präsenz an einem Ort mehr nötig ist, nicht mit der Irrelevanz des geografischen Raums gleichsetzen lässt. Dennoch wird vielfach digitalisierte Arbeit mit zumindest potenzieller Ortlosigkeit oder Ortsunabhängigkeit assoziiert. Zwar weiten sich die räumlichen Gestaltungsoptionen stark aus, doch von einem „*death of distance*“ (Cairncross 1997) kann nicht die Rede sein. Die erste Frage, die sich in unserem Zusammenhang für digitalisierte Arbeit stellt, ist also jene nach dem Grad der Ortsunabhängigkeit und den veränderten geografischen Raumbezügen, d. h. nach der begrenzten räumlichen Entgrenzung von Arbeit. Die zweite Frage bezieht sich darauf, ob diese Prozesse angemessen als Verschiebung der geografischen Raumbezüge digitalisierter Arbeit auf eine neue Ebene zu verstehen sind, etwa dass Arbeit nun nicht mehr auf der lokalen Ebene, sondern auf der europäischen oder globalen Ebene konstituiert wird. Gegen eine solche „monoskalare Konzeption von Arbeit“ (Jones 2008: 14) spricht, dass lokale und regionale Bezüge in gewissem Umfang aufrecht bleiben, auch wenn Arbeit im Zuge ihrer Digitalisierung „globaler“ wird, es bilden sich neue geografische Muster heraus, die gegen die Annahme einer „*areal uniformity*“ (Graham 1998) sprechen. Die Konsequenz könnten vielfache geografische Raumbezüge sein, welche digitalisierte Arbeit zugleich konstituieren.

Im Gegensatz zu früheren geografisch-orientierten Reorganisationsprozessen, die sich zunächst auf die physische Verlagerung von Produktionsstätten beschränkte, sind aktuell viele Bereiche von Dienstleistungsarbeit (Back-Office, Service und Beratung, IT-Beratung) und kreativer Arbeit (Kreativarbeit; Ingenieurarbeit, Software-Entwicklung) davon betroffen. Es bildet sich eine neue globale Arbeitsteilung heraus, die insbesondere Wissensarbeit mit digitalisierten Arbeitsgegenständen umfasst. Dabei handelt es sich um Beschäftigtengruppen für die die Erfahrung, dass ihre Arbeit – oftmals zeitgleich – de- und relokalisiert wird, noch relativ neu ist. Entsprechend interessant ist es, den geografischen Raum in der Analyse von digitaler Arbeit zu berücksichtigen. Multiple Raumbezüge können es erforderlich machen, Arbeitshandeln unter der Perspektive „multiskalarer Praktiken“ (Hürtgen 2015, Fibich et al. 2016) zu analysieren. Diese zeigen sich am Beispiel von Wissensarbeit, wenn einerseits mit Anderen im gleichen Büro zusammengearbeitet wird und andererseits zugleich räumlich entfernte Personen über Skype und cloud-basierte Teamräume eingebunden werden, die Arbeit am konkreten Ort von Regeln bestimmt wird, die teils nationalstaatlich, teils durch den internationalen Konzern bestimmt sind und gleichzeitig die Überwachung und Kontrolle durch räumlich entferntes Management bewerkstelligt wird, um nur Teile eines möglichen Szenarios zu benennen.

Dies ist der Ansatzpunkt unserer Ausführungen, die wir anhand einiger Fallbeispiele aus unterschiedlichen Forschungsprojekten entwickeln. Ausgangspunkt für die Auswahl der Fallbeispiele war einerseits die im jeweiligen Feld unterschiedliche Arbeitsorganisation sowie andererseits der Durchdringungsgrad digitaler Anwendungen und Technologien. Als Fallbeispiele fungieren die öffentliche Verwaltung in Deutschland, die Automobilentwicklung sowie Kreativarbeit über *Crowdwork*-Plattformen. Um den Veränderungen in der Arbeit vor allem in räumlicher Hinsicht auf die Spur zu

kommen, betrachten wir Raumbezüge auf mehreren geografischen Ebenen (scales), wie diese zusammenspielen und welche Wechselbeziehungen zwischen ihnen bestehen, d. h. welche „multiskalaren Praktiken“ sich identifizieren lassen. Schließlich bewerten wir Ergebnisse mit Blick auf die „anyplace-anytime“-These und verdichten die Ergebnisse zu Typen von Raumbezügen digitalisierter Arbeit.

Die öffentliche Verwaltung zwischen Uniformität und Ausdifferenzierung von Raumbezügen³

Aktuell steht die öffentliche Verwaltung im Fokus zahlreicher Digitalisierungsagenden und gilt dabei als ein technologisch und konzeptionell eher rückständiges Feld (Hammerschmid et al. 2017; Lünendonk/Zillmann 2015). Innerhalb der Verwaltungen liegt derzeit das Augenmerk auf der Einführung digitaler Technologien, wie Datenmanagementsystemen, der E-Akte, digitalen Antragsverfahren und der digitalisierten Kommunikation mit den Bürger*innen. Tatsächlich aber befindet sie sich schon seit längerer Zeit unter dem Primat ökonomischer Prinzipien, wie es das „*New Public Management*“ vorgibt, im Umbruch. Die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen haben sich grundlegend verändert (Flecker et al. 2014; Gottschall et al. 2015) und die Beschäftigung insgesamt ist hier in den vergangenen Jahrzehnten deutlich zurückgegangen (Stat. Bundesamt 2018). Bei der öffentlichen Verwaltung handelt es sich um ein Feld, das sehr stark national geprägt ist. Im Vergleich zu den anderen Fallbeispielen ist dieses auch am stärksten örtlich gebunden (u. a. aufgrund vor Ort zu erbringender Dienste), das gilt ebenso für die Beschäftigten, die zu einem großen Anteil als Beamt*innen an spezifische (Arbeits-)Bedingungen gebunden sind und deren Mobilität schon zwischen verschiedenen Ebenen der Verwaltungen (Kommunen – Land – Bund) stark eingeschränkt ist. Deshalb fungiert die öffentliche Verwaltung in unserer Argumentation – auch aufgrund der Steigerungslogik bei der Auswahl von Fallbeispielen – als Beispiel für einen Bereich, in dem soziale und geografische Raumbezüge trotz zunehmender Digitalisierung noch am stärksten zusammenfallen. Organisatorische Veränderungen prägen das Feld, derzeit vor allem die Zentralisierung von Zuständigkeiten, z. B. für IT. Auch werden Aufgaben, wie das digitale Erfassen von Dokumenten, von eigenen Organisationseinheiten übernommen, oder auch gänzlich nach außen vergeben (so z. B. das Einscannen von Eingangspost und das elektronische Bereitstellen an ein Tochterunternehmen der Deutschen Post). Die aktuellen Entwicklungen deuten eher ein Auseinanderfallen von sozialem und geografischem Raum im Kleinen an, deren Umsetzung noch relativ am Anfang steht.

Ein gewisses Maß an Ortsgebundenheit in der öffentlichen Verwaltung ist gesetzlich verankert (auch betreffs der Services, die in Anspruch genommen werden). Der Anspruch des „anyplace-anytime“-Paradigmas wird hier vor allem in Bezug auf die Einbeziehung der Bürger*innen verhandelt. E-Government soll das bisher enorme

³ Empirische Basis dieser Ausführungen bilden zwei explorativ ausgerichtete Projekte an der HfPV (Hochschule für Polizei und Verwaltung Wiesbaden) im Kontext der digitalisierten Verwaltung von 2016-2018, die durch das Hessische Ministerium des Innern und für Sport gefördert wurden. Diese beinhalten eine Gruppendiskussion mit 25 Personen zum Zwecke der Exploration aus unterschiedlichen Behördenebenen sowie bisher drei Experteninterviews mit Führungskräften in der öffentlichen Verwaltung und eine Befragung unter Sachbearbeiter*innen zweier kommunaler Behörden (N=175).

Ausmaß der Ortgebundenheit im Angebot der Services (Amtsgang) teilweise aufheben. Diese Optionen werden in Deutschland, im Vergleich mit anderen Ländern wie Österreich oder Estland, nur rudimentär ausgeschöpft, was – nicht nur, aber auch – mit Datenschutz und -sicherheit der Informationstechnologien und potentiellen Betrugsmöglichkeiten in Verbindung gesehen wird. So überwiegt bisher noch ein starkes „Silo“-Denken innerhalb und zwischen den einzelnen Organisationen der Verwaltung. Da in diesem Szenario der E-Services für die Bürger*innen sich der Arbeitsort der Beschäftigten nicht automatisch verlagert, bewegen sich die Raumbezüge der Beschäftigten auf lokalen scales innerhalb und außerhalb der Organisation, mit einzelnen Bezugspunkten im regionalen und nationalen Kontext, die sich aus der Zentralisierung bestimmter Tätigkeiten oder der Auslagerung an Externe ergeben. Nach wie vor herrscht auch ein zentraler Fokus auf die gebaute Arbeitsumgebung vor, die sich erst langsam auflöst (z. B. aufgrund der verstärkten Nachfrage nach Möglichkeiten mobil und von zu Hause zu arbeiten) und Arbeitszeiten flexibler zu planen. Die Kommunikation ist zu großen Teilen virtualisiert, muss in manchen Bereichen von physischen Datentransporten flankiert werden, weil Akten nur in Papierform vorliegen. Erschwert wird die Etablierung räumlich auseinanderfallender Arbeitskonzepte zudem durch das Fehlen weniger präsenzorientierter Führungskonzepte. Dabei ist es nicht so, dass die Beschäftigten neuen Technologien gegenüber generell negativ eingestellt sind, bei guter Umsetzung und Unterstützung werden diese durchaus als Erleichterung aufgefasst, wie eine Befragung der Beschäftigten in zwei Behörden mit und ohne E-Akte im Rahmen des aktuellen Forschungsprojekts im Rhein-Main-Gebiet ergeben hat (Wilferth et al. 2018), aber dadurch wird die bisher starre hierarchische Organisation der Verwaltung hinterfragt. Das geschieht auch im Zuge der Virtualisierung von Kommunikation und IT-gestützten Veränderungen der Arbeitsorganisation, die eine Emanzipation von hierarchischen Strukturen durch Information zur Folge haben.

Zudem führt die Digitalisierung von Arbeitsprozessen zu komplexeren Tätigkeitsbereichen mit steigendem Entscheidungsspielraum und Verantwortung einerseits und zu Tätigkeitsbereichen mit sinkenden Qualifikationsanforderungen andererseits. Dabei sind viele Tätigkeiten dahingehend prästrukturiert, dass Vorschriften Abläufe bestimmen und diese für sich standardisieren. Gleichzeitig gibt es für ein Verfahren z. B. das Beantragen von Elterngeld (Länderverantwortung) 76 verschiedene Vorgehensweisen, die nun im Zuge der Digitalisierungsinitiativen vereinheitlicht werden sollen. Des Weiteren spielen automatisierte Verfahren eine große Rolle (wie z. B. Prüfung von Steuerunterlagen durch algorithmengesteuerte Software), die Konsequenzen für die Beschäftigten sind bisher eher umstritten. In zeitlicher Hinsicht zeigen sich leichte Flexibilisierungstendenzen dahingehend, dass der Arbeitsbeginn und das Arbeitsende vor- oder rückverlegt werden können (im Rahmen von Gleitzeitregelungen) sowie die Verwaltung der eigenen Arbeitszeit durch digitale Erfassungsmethoden transparenter und flexibler wird, eine damit verbundene Ausdehnung oder Auflösung örtlicher Bindungen lässt sich hier bisher nicht nachvollziehen. Dies lässt sich z. B. an der zunehmenden Zahl an Modellprojekten zum *Home-Office* als Möglichkeit ein bis zwei Tage (oft auch nur in Notfällen) von zu Hause zu arbeiten, nach-

vollziehen. Interessant ist hierbei, dass die öffentliche Verwaltung um die Jahrtausendwende zu den Vorreitern gehörte (Seger 2006; Hornung et al. 2008), sich heute jedoch in der Position des Nachzüglers befindet.

Forschung und Entwicklung in der Automobilindustrie zwischen lokaler Praxis und globalen Strategien⁴

Die Automobilentwicklung ist geprägt von einer globalen Reorganisation der Entwicklungsarbeit. Zudem reformiert sich das Verhältnis der Hauptakteure, Hersteller, Zulieferer und Dienstleister, zueinander. Alle Akteure verfolgen Outsourcing-, Near- und Offshoring-Strategien, insbesondere Systemzulieferer und Dienstleister, deren Bedeutung im Produktentwicklungszyklus stetig zunimmt (Will-Zocholl 2011). Die Entwicklungsarbeit selbst gilt heute als digitalisierte Wissensarbeit, die sich in den vergangenen zwei Jahrzehnten rasant von einer Arbeit am Reißbrett, über Arbeit an stationären Arbeitsstationen hin zur Arbeit am individuellen Laptop entwickelt hat. Im Zentrum dabei steht die Arbeit an virtuellen Prototypen und IT-Systemen, die die kompletten Produktdaten digital managen. Arbeitsinhalte verändern sich im Kontext von Virtualisierung und globaler Kooperation (s.a. Kurz 2007; Schmiede/Will-Zocholl 2011).

Hinsichtlich der Raumbezüge dieser Arbeit steht ein starkes Narrativ der Ortsungebundenheit im Fokus, wie es sich z. B. im Konzept des Global Engineerings ausdrückt (Will-Zocholl/Clasen 2019; Will-Zocholl 2016). Dabei wird davon ausgegangen, dass sich die Arbeit beliebig zwischen unterschiedlichen (Stand-)Orten aufteilen lasse, die Loslösung von sozialem und geografischem Raum gilt als gesetzt. Praktisch zeigen sich allerdings Einschränkungen dieser Annahme. So wird z. B. mit Bezug auf die Qualifikation deutlich, dass von Ortsunabhängigkeit einer/m global gleichermaßen qualifizierten Ingenieur*in nicht ausgegangen werden kann (Downey et al. 2006). Denn diese sind in erheblichem Maße davon abhängig, welchen kulturellen Bedingungen die Ausbildung der Ingenieur*innen unterliegt und damit von nationalen Selbstverständnissen der Ingenieursidentität und deren Abbildung im Studium. In der Konsequenz muss von je unterschiedlichen spezifischen Kompetenzen an den weltweit verteilten Standorten ausgegangen werden.

Die Konzeption des Global Engineerings und das zunehmende Auseinanderfallen von sozialem und globalem Raum wirkt sich in Form einer Vervielfältigung der Raumbezüge in der täglichen Arbeit der Ingenieur*innen aus: lokal und global, innerhalb des eigenen Unternehmens und außerhalb in der Zusammenarbeit mit Dritten, im Büro und im Informationsraum. Die Praktiken des Arbeitshandelns werden dabei von der kulturellen Praxis, der Identität als Ingenieur*in, vom globalen Bezugsrahmen der Tätigkeit sowie durch etwaige Standardisierungseffekte beeinflusst. Praktisch spielt in der täglichen Arbeit z. B. die Problematik standortübergreifender Teams eine Rolle. Die Bedeutung lokaler scales zeigt sich in einer virtuellen Organisation des

⁴ Empirische Grundlage dieser Ausführungen bilden die industriesoziologischen Fallstudien aus den Forschungsprojekten Wissensarbeit in der Automobilindustrie (DFG, Dissertation, 2006-2010) sowie Teilen des TRUST-Projekts (BMBF 2009-2013) mit insgesamt 89 Experten- und leitfadengestützten Intensivinterviews, die mittels qualitativer Inhaltsanalyse computergestützt ausgewertet wurden. Es wurden hier vier Fallstudien berücksichtigt, je zwei von Herstellerunternehmen und zwei von Systemzulieferern.

Entwicklungsprozesses, etwa wenn die Mitarbeiter*innen, die einem gemeinsamen Kompetenzteam zugeordnet sind, Jahresgespräche mit Vorgesetzten führen müssen, die sie persönlich nie treffen, denen aber die Disziplinarfunktion zukommt und die mit der Bewertung betraut sind. Der Arbeitsgegenstand ist weitgehend virtualisiert, auch Simulationen und Tests können virtuell durchgeführt werden. Die Kommunikation ist ebenfalls sehr stark virtualisiert und trotzdem bleibt analoge Kommunikation wichtig, wie sich z. B. im hohen Mobilitätsaufkommen zwischen den Standorten zeigt. In einem der Fallunternehmen wurde extra ein Flugsteig angemietet, damit die Mitarbeiter*innen der europäischen Standorte ihre – trotz informationstechnischer Unterstützung – häufigen Treffen besser abwickeln konnten oder aufgrund von Konfliktfällen in der virtuellen Zusammenarbeit ganze Teams (aus weltweit verteilten Kolleg*innen) an einem Standort zusammengezogen werden.

Gleichzeitig ist die organisationale Einbindung der Beschäftigten an einem konkreten Ort (sprich im Büro des Unternehmensstandorts) nach wie vor hoch. Das Arbeiten aus dem Home-Office ist noch nicht so weit verbreitet, wie es die Ortsungebundenheit der Tätigkeit erwarten lässt. So wird das Arbeiten von zu Hause oder anderen Orten noch eher als Übergangsphänomen betrachtet (wenn es aus privaten Gründen z. B. nicht anders möglich ist). Dem Arbeiten zu Hause wird nicht derselbe Stellenwert zugeschrieben – im Gegenteil (s. a. Will-Zocholl/Clasen 2019). Die geografische Nähe spielt in der Arbeit – aller Virtualisierung zum Trotz – eine wichtige Rolle. Das wird z. B. in einem Fallunternehmen deutlich, wo die gemeinsame Arbeit in einem „Projekthaus“ zur Entwicklung eines Fahrzeugkonzepts als herausragend hervorgehoben wird, eben weil alle Beteiligten mehr oder weniger permanent persönlich vor Ort waren und sich live in die jeweiligen Prozesse einbringen konnten. Oder, wenn Ingenieur*innen von Zulieferern oder Dienstleistern direkt auf derselben Arbeitsfläche untergebracht werden wie die am jeweiligen Teilprojekt arbeitenden Beschäftigten der Hersteller.

Im Arbeitsalltag wirken sich die Vervielfältigung von Raumbezügen und das Auseinanderfallen von sozialem und geografischem Raum auch in der Gestaltung der Arbeit(sprozesse) aus. Die arbeitsteiligere Organisation (auch in globalem Maßstab) hat eine Standardisierung von Abläufen und Produkten zur Folge, dies kann bis zur Entwertung der eigenen Arbeit führen. Dies wird in den Fallunternehmen als „Entkernung“ bzw. Ingenieursarbeit als „Wasserträgerarbeit“ statt „kreativer Arbeit“ beschrieben. Zudem steigt die subjektive Verantwortung, denn fachliche Entscheidungen können globale Ausmaße haben, wenn z. B. ein Bauteil nicht mehr global eingesetzt werden kann, weil abweichende lokale Anforderungen nicht berücksichtigt wurden. Gleichzeitig wird die Autonomie in der Arbeit durch den globalen Bezug und die zunehmende Nutzung von IT-Systemen eingeschränkt, weil die Vorgaben an das eigene Arbeitshandeln steigen. So droht sich das Subjektivierungsdilemma zwischen höherer Verantwortung bei weniger Autonomie unter der Vervielfältigung der scales zu verschärfen, weil diese eine weitere Einschränkung der Autonomie bei gleichzeitig steigenden Anforderungen zur Folge haben können. Die Vervielfältigung räumlicher scales wirkt sich auch auf die Arbeitszeit aus. Dabei wird die Gefahr einer einseitigen Ausdehnung der Verfügbarkeit unter „alternativlosen“ Erwartungen seitens des Ar-

beitgebers virulent, wenn z. B. am Abend noch Telefonkonferenzen geführt werden müssen oder vorausgesetzt wird, dass man an eigentlich arbeitsfreien Tagen für Rückfragen zur Verfügung steht.

Plattformarbeit in der Kreativwirtschaft zwischen Autonomie und Verfügbarkeitsregime

Die Organisation digitalisierter Arbeit über Internetplattformen ist ein beliebtes Beispiel für die anytime-anywhere-These, denn über die Plattformen werden Aufgaben an eine große Zahl von Personen, eben die „crowd“, ausgeschrieben, ohne dass in der Regel der Ort der Leistungserbringung eine Rolle spielt. Der soziale Raumbezug löst sich in diesem Fall weitgehend vom geografischen, insofern es zu Beauftragung und Kooperation über Distanzen hinweg kommt. Für diese Form der digitalisierten Arbeit gibt es also keine Einbindung in den physischen Ort „Betrieb“ und die Arbeit muss auch nicht in einem bestimmten Nationalstaat ausgeführt werden. Zur räumlichen kommt eine organisatorische Entgrenzung dadurch hinzu, dass die über Internetplattformen organisierte Arbeit formal als selbständige Erwerbsarbeit gestaltet ist, also kein Anstellungsverhältnis vorliegt.

Wir beschränken uns in diesem Beispiel auf Kreativberufe⁵. Was die räumlichen Aspekte betrifft, wird in der Literatur oft davon ausgegangen, dass Online-Arbeit über Plattformen in der Regel grenzüberschreitend vergeben wird (z. B. Pongratz/Bormann 2017) und ein globaler Arbeitsmarkt mit einem globalen „cybertariat“ (Huws 2006) im Entstehen sei. Bei dem ortsunabhängigen Typus Onlinearbeiter*innen verlagern sich wesentliche Aspekte des Arbeitsablaufs auf eine virtuelle Ebene. Dies umfasst bspw. die Onlineprofile der Arbeitenden, die Projektanbahnung (das Matching) und die Auftragsvergabe, Kontrolle und Bewertungen der Arbeit durch die Auftraggeber*innen, die Kommunikation zwischen Auftraggeber*innen und Onlinearbeiter*innen oder die Abwicklung der Bezahlung. Auch die kreative Arbeit selbst ist theoretisch ortsunabhängig. Aber die „anytime-anywhere“-These dürfte in einer undifferenzierten Fassung nicht einmal auf Online-Plattformarbeit zutreffen. Erstens findet die kreative Tätigkeit bis auf wenige Ausnahmen ausschließlich am eigenen Wohnort statt und weist damit eine starke faktische Ortsbindung auf, mobiles Arbeiten oder Arbeit an „dritten Orten“ (Oldenburg, 1989) kommen nach unseren Ergebnissen selten vor. Zweitens spielen Sprachgrenzen eine Rolle; außerhalb der angelsächsischen Welt sind Plattformen überwiegend national organisiert (Mandl et al. 2015). Drittens ist das Phänomen nicht gleichmäßig verbreitet: Laut Kuek et al. (2015) kamen 60 Prozent der aktiven Onlinearbeiter*innen aus nur drei Ländern, nämlich den USA, Indien und den Philippinen. Viertens zeigen die Auftraggeber bei der Vergabe von Aufträgen Präferenzen hinsichtlich der Nationalität und des Wohnortes. Daher geben Arbeitende in ihrem Profil bisweilen nicht zutreffende Nationalitäten oder

⁵ Die empirische Basis dieses Fallbeispiels bildet das Forschungsprojekt „Arbeit und technischer Wandel in der Kreativwirtschaft. Erwerbsbiografien zwischen lokalen kreativen Milieus und Perspektiven virtueller Arbeit“. ÖNB Jubiläumsfonds (2014-2016). In dem Projekt wurden 39 ausführliche problemzentrierte Interviews durchgeführt, davon waren 19 Interviewpartner*innen etablierte Kreative, die nicht über Online-Plattformen arbeiteten, 10 Interviewpartner*innen über Plattformen Beschäftigte, 4 Auftraggeber*innen auf Online-Plattformen, 3 Expert*innen in diesem Feld sowie 3 Betreiber*innen von Plattformen.

Wohnorte an, von denen sie sich eine höhere Nachfrage erwarten (siehe Graham et al. 2017). Schließlich hat das generelle Lohnniveau in einem Land Einfluss darauf, ob sich Online-Plattformarbeit für die Arbeitenden überhaupt lohnt (vgl. ebd.). Nicht eindeutig lässt sich die Frage nach der räumlichen Bindung an ein kreatives Milieu beantworten. Bei etablierten Kreativen, die nicht über Online-Plattformen arbeiten, zeigt sich eine starke räumliche Bindung an das kreative Milieu einer Stadt. Den persönlichen Kontakten sowohl mit Kund*innen, als auch mit Arbeitskolleg*innen wird eine hohe Bedeutung zugemessen. Diese Gruppe verbindet mit Arbeit über Online-Plattformen schlechte Qualität und niedrige Bezahlung und versucht sie zu vermeiden. Bei den Onlinearbeiter*innen verlagern sich hingegen teilweise Funktionen des kreativen Milieus auf eine virtuelle Ebene (bspw. Austausch über Foren, Präsentation und Bewertung der Werke über Webseiten, Erlernen neuer Techniken mittels Video-tutorials).

Wie die als „globale Arbeit“ (Jones 2008) konstituierten Tätigkeiten faktisch an teils enge geografische Bezüge gebunden werden, illustrieren folgende Beispiele: In einem unserer Interviews gab ein Befragter an, in seinem Profil lieber Wien als Wohnort anzugeben als seinen tatsächlichen in Niederösterreich (das Bundesland um Wien), weil Auftraggeber es nach seiner Erfahrung bevorzugen, sich die Möglichkeit eines physischen Treffens offenzuhalten. In einem anderen Interview gab eine Grafikerin überhaupt eine andere, nämlich die österreichische anstelle der tatsächlich rumänischen Nationalität an, vermutlich, um so den deutschen Sprachraum anzusprechen und an mehr und höher dotierte Aufträge zu kommen.

Am Beispiel der Online-Plattformarbeit in Kreativberufen lassen sich aber nicht nur die Einschränkungen der „anyplace-anytime“-These diskutieren. Es lässt sich auch zeigen, dass sich die Arbeitsbeziehungen und die Kooperationen nicht einfach von der lokalen auf die globale Ebene verschieben, sondern dass sogar in diesem Fall mehrere Ebenen oder scales zugleich von Bedeutung sein können. Solche multiplen (geografischen) Raumbezüge zeigen sich schon darin, dass es zwar unbedeutender wird, in welchem Land die Arbeitenden leben und arbeiten, dass sich aber zugleich in den Preisen eine transnationale, teils globale Konkurrenz um die Aufträge niederschlägt. Bisweilen wird der sonst übliche direkte Austausch der Kreativbeschäftigten in einem Stadtteil in „temporären Clustern“ (Cole 2008), wie Veranstaltungen, Meetups oder Workshops in der Region oder im Land nachgeholt. Graham et al. (2017) und Lehdonvirta et al (2015) verweisen am Beispiel afrikanischer und südostasiatischer Städte auf eine weitere Verbindung zwischen der globalen und der lokalen geografischen Ebene: Die Onlinearbeitenden arbeiten für Auftraggeber*innen in anderen Kontinenten, nützen aber ihr lokales Umfeld und beziehen ihre Familie und Freunde vor Ort in die Erledigung der Aufträge ein.

Die Ortsunabhängigkeit digitalisierter Arbeit wird bei der Beauftragung von Kreativarbeit über Plattformen nicht wie bei microwork durch Zerstückelung und Standardisierung, sondern durch Modularisierung, also durch Zerlegung in Teilprojekte und die Definition von Schnittstellen, erreicht. Dadurch sind die Handlungsspielräume größer und die qualifikatorischen Anforderungen höher. Unsere Untersuchung zeigte jedoch, dass über die Plattformen nicht notwendigerweise Projekte vergeben wer-

den, deren Erledigung große Gestaltungsspielräume beinhalten und in erheblichem Maße die Kreativität der Arbeitenden in Anspruch nehmen. Die von uns befragten Arbeitenden in Kreativberufen klagten vielmehr über häufig wenig kreative Arbeit. Es gebe auch deshalb wenig Spielraum, weil die Preise niedrig und die Zeit knapp sei.

Selbständige sind grundsätzlich, also auch abseits von Plattformarbeit, häufig mit Zeitdruck und der Forderung nach ständiger Verfügbarkeit für die Kund*innen konfrontiert. Bei Plattformarbeit verschärfen sich diese nachteiligen Bedingungen aber zusätzlich. Dies hat damit zu tun, dass die wegen der Ausdehnung geografischer Raumbezüge gesteigerte Konkurrenz auch über zeitliche Verfügbarkeit und rasche Reaktionszeiten ausgetragen wird. Dazu kommt, dass nicht nur die Kund*innen die Arbeitenden bewerten und die für diese so wichtigen ratings vergeben, auch die Plattformen evaluieren die Arbeitenden automatisch im Hinblick auf Reaktionszeiten und Verfügbarkeit. Dadurch bedeutet das „anytime“ digitaler Arbeit hier nicht Zeitsouveränität, sondern das Gegenteil: Man sollte ständig online sein, immer nach lukrativen Angeboten Ausschau halten, sofort auf Wünsche der Kund*innen reagieren etc. Entsprechend verwandelt sich die potenzielle Zeitsouveränität delokalisierten, selbständigen Arbeitens in gesteigerte Rigidität und erhöhten Zeitdruck.

Synapse: Typen von Raumbezügen digitaler Arbeit

Die dargestellten Ergebnisse lassen sich zu drei Typen verdichten, die unter Berücksichtigung der Dimensionen „Verschiebung der Raumbezüge“, „Vielfalt der Raumbezüge“ und „multi-skalare Praktiken“ gebildet wurden. Auch wenn die drei Fallbeispiele eine Steigerungslogik der Entgrenzung von Arbeit erwarten ließen, decken sich die identifizierten Typen nicht schlicht mit den Branchen bzw. Unternehmensfunktionen. Die Typenbildung zeigt nicht nur auf, dass die Realität digitaler Arbeit weit von der anytime-anywhere-These entfernt ist. Sie macht auch klar, wie wichtig es ist, in der Analyse digitaler Arbeit zwischen den unmittelbaren fachlichen Tätigkeiten, der Kommunikation und der Einbindung in Geschäftsprozesse zu unterscheiden, die nicht nur unterschiedliche Grade und Formen der Digitalisierung aufweisen, sondern auch mit verschiedenen räumlichen Bezügen verbunden sein können. In dieser Betrachtungsweise ergibt sich beispielsweise, dass die meist so präsentierte Online-Arbeit über Plattformen nicht die am weitesten räumlich entgrenzte Arbeit darstellt.

Typ 1: „Lokal begrenzte Virtualisierung“

Bei diesem Typ ist digitale Arbeit stark lokal und regional geprägt. Verlagerungen in einen virtuellen Raum finden hier v. a. bei der Kommunikation statt. Diesem Typus sind Tätigkeiten des Fallbeispiels öffentliche Verwaltung und die Gruppe der etablierten Kreativen zuzurechnen. Im Beispiel der öffentlichen Verwaltung bleibt die geografische Ortsbindung ein wichtiger Aspekt, das Auseinanderfallen von sozialem und geografischem Raum passiert hier im Kleinen. Dennoch gehen die Veränderungen digitalisierter Arbeit über begrenzte mobile Arbeit und Home-Office hinaus: Im Kund*innenkontakt mit den Bürger*innen gewinnen elektronische Angebote an Bedeutung, die durchaus räumliche Implikationen für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen bzw. für die öffentliche Verwaltung haben, auch wenn sich am Arbeitsort

dadurch nicht unmittelbar etwas ändert. Arbeitende in Kreativberufen, die ihre Aufträge nicht über Plattformen bekommen, betonen die Bedeutung der persönlichen Kontakte mit Auftraggeber*innen und Kolleg*innen vor Ort. Dies bindet sie an ein geografisch umgrenztes kreatives Milieu, auch wenn ihre Arbeit im Hinblick auf Produkte, Arbeitsmittel und Kommunikationsmedien hochgradig digitalisiert ist.

Typ 2: „Partiell globale Virtualisierung“

Beim zweiten Typus sind zahlreiche Aspekte des Workflows virtuell und ortsunabhängig. Bei Onlinearbeiter*innen in der Kreativwirtschaft sind dies Onlineprofile, Projektanbahnung, Bezahlung, etc. Im Gegensatz zum dritten Typus erfolgt die Haupttätigkeit der über Plattformen arbeitenden Kreativen lokal am eigenen PC im Home-Office. In den Raumbezügen erfolgt also kein genereller Übergang auf die globale Ebene. Zwar sehen wir einen tendenziell globalen Markt, auf dem Aufträge zu einem transnationalen Preisniveau über große Distanzen hinweg vergeben und bearbeitet werden. Bei genauer Betrachtung zeigt sich die Bedeutung unterschiedlicher geografischer Ebenen allerdings deutlich: Sprachräume spielen eine wichtige Rolle, international bilden sich Zentren der Plattformarbeit heraus und die Nationalität ist bei der Auftragsvergabe nicht unbedeutend. Auch multiple (geografischer) Raumbezüge sind anstelle eines einfachen Übergangs auf höhere scales erkennbar.

Diesem Typ entspricht auch die Arbeit jener Ingenieur*innen in der Automobilentwicklung, die zwar digitale und virtualisierte Arbeitsgegenstände bearbeiten, aber ihr Arbeitsteam hauptsächlich im Büro vor Ort haben und überwiegend hier tätig sind. Gleichzeitig werden aber Arbeitsaufträge, im Sinne einer verlängerten (auch virtuellen) Werkbank an Dritte (eigene Standorte im Ausland, Zulieferer, Dienstleister) ausgelagert. Entsprechend weiten sich die Raumbezüge entlang der Geschäftsprozesse aus.

Typ 3: „Global integrierte Virtualisierung“

Der dritte Typus beschreibt schließlich Formen digitaler Arbeit, bei denen nicht nur die Kommunikation und die Einbindung in Geschäftsprozesse, sondern auch die Haupttätigkeit ortsunabhängig erledigt wird und multiple Raumbezüge aufweist. Die kreative Arbeit der Ingenieur*innen an den Modellen erfolgt über rapid prototyping oder digital mock-ups zu großen Teilen virtuell und erlaubt ein gemeinsames Arbeiten an einem Arbeitsgegenstand in einem Team, das ortsunabhängig arbeiten kann und gemeinsam in verteilten Rollen ein Projekt entwickelt, so wie es Baukrowitz/Boes (1996) für den „Informationsraum“ beschreiben. Interessanterweise hat sich gerade das Fallunternehmen, in dem diese Entwicklung schon weit vorangeschritten war, zwischenzeitlich – durch den Verkauf von Unternehmensteilen – reorganisiert und diese verteilten Tätigkeiten wieder stärker zentralisiert. Auch wenn also Bereiche digitaler Arbeit in der Automobilentwicklung diesem Typ zugeordnet werden können, sehen wir keine vollständige Ablösung des sozialen vom geografischen Raum. Geografische Raumbezüge haben nach wie vor eine hohe Bedeutung, etwa wenn die unterschiedlichen Ausbildungen und Kenntnisse der Entwickler*innen der lokalen Ebene bzw. lokalen Kulturen zugerechnet werden.

Damit zeigt sich im Überblick, dass keine vollständige Ablösung von sozialem und geografischem Raum erfolgt, sich also ein „death of distance“ bei aller raumzeitlichen Kompression nicht diagnostizieren lässt. Die skizzierten Typen veranschaulichen die Verschiebungen in den Raumbezügen und deren Vervielfachung und somit das Entstehen oder die Zunahme multipler Raumbezüge, die der Analyse von Entwicklungstendenzen digitalisierter Arbeit verstärkt Berücksichtigung finden sollten.

Literatur

- Aspray, William; Mayadas, Frank; Vardi, Moshe Y. (2006): Globalization and offshoring of software. Report of the ACM Job Migration Task Force, Association for Computing Machinery.
- Baukowitz, Andrea; Boes, Andreas (1996): Arbeit in der „Informationsgesellschaft“. In: Schmiede, Rudi (Hrsg.): Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“. Berlin, S. 129-158.
- Barrientos, Stephanie; Gereffi, Gary; Rossi, Arianna (2011): Economic and social upgrading in global production networks: A new paradigm for a changing world. *International Labour Review*, 150(3-4), S. 319-340.
- Benner, Christiane (Hrsg.) (2014): Crowd Work – Zurück in die Zukunft. Frankfurt am Main.
- Boes, Andreas; Kämpf, Tobias (2010): Arbeit im Informationsraum: Eine neue Qualität der Informatisierung als Basis einer neuen Phase der Globalisierung. In: Esther Ruiz, Ben (Hrsg.): Internationale Arbeitsräume. Unsicherheiten und Herausforderungen. Freiburg, S. 19-54.
- Boes, Andreas; Kämpf, Tobias; Langes, Barbara; Lühr, Thomas (2014): Informatisierung und Neue Entwicklungstendenzen von Arbeit. In: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien*, 7 (1), S. 5-23.
- Cairncross, Frances (1997): *The Death of Distance: How the Communications Revolution Will Change Our Lives* (First Printing). Brighton.
- Castells, Manuel (1996): *The Rise of the Network Society: The Information Age: Economy, Society and Culture I*. Cambridge, M. and Oxford.
- Castells, Manuel (2001): *Das Informationszeitalter. Wirtschaft, Gesellschaft, Kultur. Band I. Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft*. Opladen.
- Coe, Neil; Dicken, Peter; Hess, Martin (2008): Global production networks: realizing the potential. In: *Journal of Economic Geography*, 8 (3), S. 271-295.
- Cole, Alexander (2008) Distant Neighbours: The New Geography of Animated Film Production in Europe. In: *Regional Studies*, 42, S. 891- 904.
- Continental (Hrsg.) (2006): *In Search of Global Engineering Excellence. Educating the next Generation of Engineers for the Global Workplace*. Hannover.
- Drake, Graham (2003): ‘This place gives me space’: place and creativity in the creative industries. In: *Geoforum*, 34 (4), S. 511-524.
- Downey, Gary Lee; Lucena, Juan C.; Moskal, Bareara M.; Parkhurst, Rosamond; Bigley, Thomas; Hays, Chris; Jesiek, Brent K. (2006): “The Globally Competent Engineer: Working Effectively with People Who Define Problems Differently”. In: *Journal of Engineering Education*, 95 (2), S. 107-122.

- Fibich, Theresa; Flecker, Jörg; Pernicka, Susanne (2016): Transnationalisierung – multiskalare Analysen in der Arbeitsforschung. In: Staubmann, Helmut (Hrsg.): Soziologie in Österreich – Internationale Verflechtungen. Innsbruck.
- Flecker, Jörg; Schönauer, Annika (2016): The Production of 'Placelessness': Digital Service Work in Global Value Chains. In: Flecker, Jörg (Hrsg.): Space, Place and Global Digital Work. London, S. 11-30.
- Flecker, Jörg; Schultheis, Franz; Vogel, Berthold (Hrsg.) (2014): Im Dienste öffentlicher Güter. Berlin.
- Flecker, Jörg; Meil, Pamela (2010): Organisational Restructuring and Emerging Service Value Chains: Implications for Work and Employment. In: Work, Employment and Society, 24 (4), S. 680-698.
- Florida, Richard (2002): The Rise of the Creative Class and how it's transforming work, leisure, community & everyday life. New York.
- Frade, Carlos; Darmon, Isabelle (2005): New modes of business organization and precarious employment: towards the recommodification of labour? Journal of European Social Policy, 15(2), S. 107-121.
- Friebe, Holm; Lobo, Sascha (2006): Wir nennen es Arbeit: die digitale Bohème oder intelligentes Leben jenseits der Festanstellung. München.
- Gottschall, Karin; Häberle, Andreas; Heuer, Jan-Ocko; Hils, Sylvia (2015): Weder Staatsdiener noch Dienstleister. Selbstverständnis öffentlich Beschäftigter in Deutschland. TranState Working Papers/187/2015, Bremen.
- Graham, Stephen (1998): The end of geography or the explosion of place? Conceptualizing space, place and information technology. In: Progress in Human Geography, 22 (2), S. 165-185.
- Graham, Mark; Hjorth, Isis; Lehdonvirta, Vili (2017): Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. In: Transfer, 23 (2), S. 135-162.
- Hammerschmid, Gerhard; Lorenz, Oliver; Canzler, Matthias; Löffler, Lorenz; Hemmerlein, Moritz (2017): Zukunftspanel Staat & Verwaltung 2017. Berlin.
- Hardy, Jane; Hollinshead, Graham (2011): The Embeddedness of Software Development in the Ukraine: An Offshoring Country Perspective, European Planning Studies, 19 (9), S. 1633-1650.
- Harvey, David (1989): The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change. Oxford.
- Hess, Martin (2004): Spatial relationships? Towards a reconceptualization of embeddedness. In: Progress in Human Geography, 28 (2), S. 165-186.
- Hornung, Severin; Herbig, Britta; Glaser, Jürgen (2008): Mitarbeiterorientierte Flexibilisierung: Konzeptgeleitete Evaluation eines Fallbeispiels aus der öffentlichen Verwaltung. In: Journal Psychologie des Alltagshandelns, 1 (1), S. 33-43.
- Howcroft, Debra; Richardson, Helen (2012): The back office goes global: exploring connections and contradictions in shared service centres. Work, Employment and Society, 26(1), S. 111-127.
- Hürtgen, Stefanie; Lüthje, Boy; Schumm, Wilhelm; Sproll, Martina (2009): Von Silicon Valley nach Shenzen: Globale Produktion und Arbeitsteilung in der IT-Industrie. Hamburg.

- Hürtgen, Stefanie (2015): Transnationalisierung und Fragmentierung – Euro-Betriebsratshandeln als multiskalare Praxis. In: Pernicka, Susanne (Hrsg.): Horizontale Europäisierung im Feld der Arbeitsbeziehungen. Wiesbaden, S. 17-53.
- Huws, Ursula (2006): *The Making of a Cybertariat: Virtual Work in a Real World*. New York.
- Jones, Andrew (2008): The rise of global work. In: *Transactions of the British Institute of Geography*, 33 (1), S. 12-26.
- Keune, Maarten; Marginson, Paul (2013): Transnational Industrial Relations as Multi-Level Governance: Interdependencies in European Social Dialogue. *British Journal of Industrial Relations*, 51(3), S. 473-497.
- Koslowski, Nora (2016): 'My Company is Invisible' – Generating Trust in the Context of Placelessness, Precarity and Invisibility in Virtual Work. In: Flecker, Jörg (Hrsg.): *Space, place and global digital work*. London, S. 171-199.
- Kuek, Siou Chew; Paradi-Guilford, Cecilia Maria; Fayomi, Toks; Imaizumi, Saori; Ipeirotis, Panos (2015): *The global opportunity in online outsourcing*. Washington, D.C.
- Kurz, Constanze (2007): Kompetenzprofile der Ingenieurinnen und Ingenieure im Wandel? In: Greif, Moniko (Hg.): *Das Berufsbild der Ingenieurinnen und Ingenieure im Wandel*. VDI-Report, Bd. 37, S. 51-72.
- Lehdonvirta, Vili; Hjorth, Isis; Graham, Mark; Barnard, Helena (2015): Online Labour Markets and the Persistence of Personal Networks: Evidence From Workers in Southeast Asia. In: *The Changing Nature of Work in the Twenty – First Century*. Chicago.
- Lehdonvirta, Vili (2016): Algorithms That Divide and Unite: Delocalization, Identity, and Collective Action in 'Microwork'. In: Flecker, Jörg (Hrsg.): *Space, place and global digital work*. London, S. 53-80.
- Lefebvre, Henri (1991): *The Production of Space*. New York.
- Lillie, Nathan (2010): Bringing the Offshore Ashore: Transnational Production, Industrial Relations and the Reconfiguration of Sovereignty: Bringing the Offshore Ashore. *International Studies Quarterly*, 54(3), S. 683-704.
- Löw, Martina (2001): *Raumsoziologie*. Frankfurt am Main.
- Lünendonk, Jonas; Zillmann, Mario (2015): *Öffentliche Verwaltung. Im Spannungsfeld wachsender Aufgaben, knapper Mittel und Digitalisierung*. Kaufbeuren.
- Mandl, Irene; Riso, Sara; Gerogiannis, Elias (2015). *New forms of employment*. Dublin.
- Mayer-Ahuja, Nicole (2011): *Grenzen der Homogenisierung. IT-Arbeit zwischen ortsgebundener Regulierung und transnationaler Unternehmensstrategie*. Frankfurt/New York.
- Merkel, Janet; Oppen, Maria (2012): *Bedeutungsvolle Orte: Eine kultursoziologische Annäherung an kreative Handlungsressourcen in Städten*. Working Paper. Berlin.
- Newsome, Kirsty; Taylor, Philip; Bair, Jennifer; Rainnie, Al, (Hrsg.) (2015): *Putting Labour in its Place: Labour Process Analysis and Global Value Chains. Critical Perspectives on Work and Employment*. London.

- Oldenburg, Ray (1989): *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How They Get You Through the Day*. New York.
- Pernicka, Susanne; Glassner, Vera (2014): Transnational trade union strategies towards European wage policy: A neo-institutional framework. In: *European Journal of Industrial Relations*, 20 (4), S. 317-334.
- Pfeiffer, Sabine (2018): Globale Macht- und Digitalisierungslogik – lokale Folgen: Das Ende des Betriebs wie wir ihn kennen? Vortrag auf dem DGS-Kongress 2018 in Göttingen. Ad hoc-Veranstaltung „Macht Digitalisierung Organisationen überflüssig?“
- Pongratz, Hans J.; Bormann, Sarah (2017): Online-Arbeit auf Internet-Plattformen. Empirische Befunde zum ‚Crowdworking‘ in Deutschland. In: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien*, 10 (2), S. 158-181.
- Pries, Ludger (2008): *Die Transnationalisierung der sozialen Welt*. Frankfurt am Main.
- Ramioul, Monique; Van Hootegeem, Geert (2015): Relocation, the restructuring of the labour process and job quality. The outsourcing challenge. Organizing workers across fragmented production networks. Brussels, S. 91-115.
- Robinson, Pamela K.; Rainbird, Helen (2013): International Supply Chains and the Labour Process. In: *Competition & Change*, 17 (1), S. 91-107.
- Ryser, Laura; Markey, Sean; Halseth, Greg (2016): The workers’ perspective: The impacts of long distance labour commuting in a northern Canadian small town. In: *The Extractive Industries and Society*, 3 (3), S. 594-605.
- Sassen, Saskia (2007): *A Sociology of Globalization* (Contemporary Society Series). New York.
- Schmiede, Rudi; Will-Zocholl, Mascha (2011): Engineers Work on the Move. Challenges in Automotive Engineering in a Globalized World. In: *Engineering Studies*, 3 (2), S. 1-21.
- Seger, Mario (2006): Alternierende Telearbeit – Flexible Grenzen. Charakter, Konditionen und Effekte eines modernisierenden Arbeits(zeit)modells. Herzogenrath.
- Statistisches Bundesamt (Destatis) (2018): *Sozialbericht für Deutschland 2018*. Wiesbaden.
- Steinberg, Jonas (2015): *Digital Nomad - Travel The World And Work Remotely From Your Computer*.
- Wilferth, Janine; Gerber, Franziska; Brenke, Karolin (2018): Teilprojekt 1 „Elektronische Anträge“ und „E-Akte“. Projektbericht (unveröffentlicht). Wiesbaden.
- Will-Zocholl, Mascha; Clasen, Eva (2019): Ingenieurinnen@work: Geschlechterperspektiven auf Ingenieursarbeit. In: Becker, Karina; Binner, Katharina; Décieux, Fabienne (Hrsg.): *Gespannte Arbeits- und Geschlechterverhältnisse im Marktkapitalismus: zwischen Emanzipation und Ausbeutung*. Heidelberg: Springer (im Erscheinen).
- Will-Zocholl, Mascha (2016): New Topologies of Work: Informatisation, Virtualisation and Globalisation in Automotive Engineering. In: Flecker, Jörg (Hrsg.): *Space, Place and Global Digital Work*. London, S. 31-52.

- Will-Zocholl, Mascha (2011): Wissensarbeit in der Automobilindustrie. Topologie der Reorganisation von Ingenieursarbeit in der Produktentwicklung globaler Konzerne. Berlin.
- Wenger, Etienne (1998): Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity. Cambridge.

Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit*

Benjamin Herr, Philip Schörpf, Jörg Flecker**

Zusammenfassung: Im Kontext geografisch verteilter Arbeit wird digital verlagerte Arbeit auf Onlineplattformen intensiv diskutiert. Diese virtuelle Arbeitsform fordert dabei die Interessenartikulation der Arbeitskräfte in mehrfacher Hinsicht heraus: die geografische Verteilung und die fehlende betriebliche Einbettung führen zum Verlust gemeinsamer Erfahrungen- und Gesprächszusammenhänge. Der Beitrag beleuchtet das Verhältnis zwischen virtuellen Kommunikationsräumen und Praktiken der Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit, unter Abgrenzung ortsbasierter Formen von Plattformarbeit. Zudem zeigt sich, dass die unterschiedliche Arbeitsorganisation in hochstandardisierter Onlineplattformarbeit (Microwork) bzw. bei komplexeren Tätigkeiten (Online-Freelancing) unterschiedliche Formen der Interessenartikulation bedarf. Es wird deutlich, dass virtuelle Kommunikationsräume einen wichtigen Ansatzpunkt für die Interessenartikulation in der Onlineplattform bieten. Solche Praktiken des Miteinanders zwischen Arbeitskräften in der Onlineplattformarbeit sind schon jetzt mit Formen der Interessenartikulation verknüpft.

Schlagwörter: Plattformökonomie, Interessenvertretung, Wertschöpfungsnetzwerke, Onlinearbeit, Crowdwork

Virtual communication rooms as a launching area for the articulation of interests in remote platform-work

Abstract: Remote platform-work is an increasingly discussed issue with regard to spatial fragmentation and digitalisation. This manner of working virtually makes it difficult for workforces to articulate their interests: being geographically distributed and lacking operational embeddedness leads to a loss of shared experiences and conversational connectivity. This paper illustrates the relationship between virtual modes of communication and practices of interest articulation among remote workers on the one hand, and locally embedded employees and how they articulate their interests on the other. It becomes apparent that the different ways of organizing highly standardized online platform work (microwork) or even more complex activities (online freelancing) call for different modes of interest articulation.

Keywords: Platforms, global production networks, collective voice, microwork, online-freelancing. JEL: J51, J83

* Artikel eingegangen: 15.01.2021. Revidierte Fassung akzeptiert nach doppelt-blindem Begutachtungsverfahren: 31.03.2021

** Benjamin Herr, MA, Stipendiat der Österreichischen Akademie der Wissenschaften. E-Mail: benjamin.herr@univie.ac.at
Mag. Philip Schörpf, Senior Researcher, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeit, Aspernbrückengasse 4 / 5, A-1020 Wien. E-Mail: schoerpf@forba.at
Prof. Dr. Jörg Flecker, Professor für allgemeine Soziologie, Institut für Soziologie, Universität Wien, Rooseveltplatz 2, A-1090 Wien. E-Mail: joerg.flecker@univie.ac.at

1 Einleitung

Plattformarbeit ist eine Form digitalisierter Arbeit, die besondere Herausforderungen an die Artikulation, Vertretung und Durchsetzung von Beschäftigteninteressen stellt (Aleks, Maffie, & Saksida, 2020; Hoose & Haipeter, 2021). Diese Arbeitsform, die sich parallel zu bzw. eingebettet in globale Wertschöpfungsnetzwerke entwickelt, lässt sich grob in ortsgebundene und ortsunabhängige Plattformarbeit unterteilen (Schmidt, 2016). Ortsgebunden bedeutet, dass die Leistungserbringung an einem konkreten Ort zu erfolgen hat, wie bei der Essenszustellung (Herr, 2018), beim Personentransport (Rosenblat, 2018) oder bei haushaltsnahen Dienstleistungen (Ticona & Mateescu, 2018). Ähnlich zur ortsgebundenen Plattformarbeit sind auch bei ortsunabhängiger Plattformarbeit – im folgenden Onlineplattformarbeit genannt – wesentliche Arbeitsschritte virtuell, wie bspw. Anbahnung, Kommunikation oder Bezahlung. Zusätzlich, und im Gegensatz zur ortsgebundenen Plattformarbeit, kann aber auch das Arbeitsergebnis digital übermittelt werden, wodurch der konkrete physische Arbeitsort der Arbeitskräfte sowie der Aufenthaltsort der Auftraggeber*innen an Bedeutung verlieren. Insbesondere diese Art der Plattformarbeit dürfte zu einer weiteren Transnationalisierung der Arbeit beitragen.

Onlineplattformarbeit umfasst ein breites Spektrum an Tätigkeiten, von hoch standardisierten kleinteiligen Arbeitsaufgaben – „Microwork“ – bis hin zu komplexen und umfangreichen Tätigkeiten, dem „Online-Freelancing“. Die Plattformen übernehmen die Steuerung der Arbeitsleistung über den virtuellen Raum. Arbeitskräfte in der Onlineplattformarbeit sind tendenziell leicht austauschbar im Sinne einer digitalen globalen Reservearmee (Huws, 2003), Auftraggeber*innen – mehrheitlich aus dem globalen Norden – greifen also auf einen globalen Pool an Arbeitskräften zurück (Graham, Hjorth, & Lehdonvirta, 2017). Ähnlich wie bei transnationalen Unternehmen (Dicken, 1998) und globalen Wertschöpfungsnetzwerken (Lohmeyer & Sydow, 2021) erstrecken sich die Tätigkeiten von Onlineplattformen über verschiedene geografische Räume und vernetzen die Nachfrage beispielsweise von großen Internetkonzernen, wie Google oder Facebook, mit Arbeitskräften weltweit und insbesondere im globalen Süden (Irani, 2015).

Bisherige Befunde zur Onlineplattformarbeit deuten auf mehrere Problemlagen hin, die einer Artikulation und Vertretung von Interessen der Arbeitskräfte bedürfen. So ist die Funktionsweise von Onlineplattformen für Arbeitskräfte meist nicht einsehbar (Choudary, 2018; Wood, Graham, Lehdonvirta, & Hjorth, 2019), Arbeitskräfte werden tendenziell niedrig entlohnt (Berg, Furrer, Harmon, Rani, & Silberman, 2018; Rani & Furrer, 2021) und sind hinsichtlich ihrer Arbeitszeit nicht selten weitgehend fremdgesteuert (Anwar & Graham 2021; Schörpf, Flecker, Schönauer, & Eichmann, 2017). Einer gemeinsamen Artikulation von Interessen der Arbeitskräfte stehen allerdings eine Reihe an Herausforderungen entgegen: fehlende gemeinsame Erfahrungs- und Kommunikationsräume erschweren die gemeinsame Interessenartikulation (Greef, Schroeder, & Sperling, 2020), die Herauslösung der Plattformen aus institutionalisierten Arrangements des Interessenabgleichs (Keller, 2020) verhindert die Adressierung konkreter Verhandlungspartner*innen auf sektoraler Ebene und schließlich lassen sich auf Betriebsebene im Dreiecksverhältnis zwischen Plattform, Arbeitskräften und multiplen Auftraggeber*innen schwerer konkrete Adressat*innen im Interessenabgleich identifizieren (Prassl & Risak, 2016).

Unter Interessenartikulation – von der Willensbildung und Solidarisierung bis hin zu Kollektivverhandlungen – verstehen wir einerseits etablierte Formen der Interessenvertretung durch Gewerkschaften und gewerkschaftsähnliche Organisationen, andererseits aber auch alle Formen, die weniger institutionalisiert und organisational-gesteuert kollektive Interessen (potenziell) benennen und (eventuell) durchsetzen (vgl. Hoose & Haipeter, 2021). Interessenartikulation bei verteilter Arbeit wurde bisher im Kontext globaler Wertschöpfungsnetzwerke diskutiert (Lohmeyer, Schüßler, & Helfen, 2018, sowie andere Beiträge dieses Heftes), jüngst aber auch mit Bezug auf Plattformarbeit besprochen (Hoose & Haipeter, 2021). In dieser Diskussion wird jedoch zu wenig zwischen ortsgebundener und ortsunabhängiger Plattformarbeit und zwischen hochstandardisierten und komplexen Tätigkeiten unterschieden. Aufgrund der wesentlich unterschiedlichen Arbeitsgestaltung sollten diese beiden Formen der Plattformarbeit hinsichtlich der Formulierung und Durchsetzung von Interessen aber getrennt behandelt werden. Zudem wird betont, dass virtuelle Kommunikationsräume Startpunkte für Interessenartikulation in der Plattformarbeit bieten (Anwar & Graham, 2020; Hoose & Haipeter, 2021; Keller, 2020). Offen bleibt aber, wie virtuelle Kommunikationsräume strategisch von den Arbeitskräften genutzt werden. Dabei sind vor allem dialogbasierte Formen der Kommunikation im virtuellen Raum, wie Foren und soziale Medien relevant, die im Wechselspiel mit anderen Formen der Interessenartikulation stehen, wie Kampagnen oder transnationale Regulierung. In diesem Beitrag fokussieren wir daher einerseits auf Interessenartikulation bei Onlineplattformarbeit, und fragen andererseits, wie verschiedene Praktiken der Interessenvertretung in der Onlineplattformarbeit zusammenspielen. Ziel ist es, Auskunft darüber zu geben, wie konkrete Ansatzpunkte der Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit aussehen können.

Im nachfolgenden Abschnitt 2 beschreiben wir zunächst die Arbeitsbedingungen in der Onlineplattformarbeit (2.1) und die Herausforderungen, die sich für die Interessenartikulation stellen (2.2). Danach fragen wir in Abschnitt 3, welche Praktiken der Interessenartikulation in geografisch verteilter Arbeit im Allgemeinen es bisher gibt (3.1) und welche Rolle virtuelle Kommunikationsräume bei der Interessenartikulation spielen (3.2). Im Anschluss wird ausgeführt, welche Praktiken der Formierung und Artikulation von Interessen es bisher in der Onlineplattformarbeit gibt (4). Schließlich wird gezeigt, wie sich diese Praktiken in ihrem Zusammenwirken im spezifischen Kontext der Onlineplattformarbeit als Ansatzpunkte für Interessenvertretung verstehen lassen (5).

2 Plattformarbeit im virtuellen Raum

Unter Onlineplattformen fassen wir virtuelle Betriebe, die Marktbeziehungen zwischen Auftraggeber*innen und meist formal selbstständigen Arbeitskräften etablieren, aufrechterhalten, steuern und koordinieren (vgl. Wood, Lehdonvirta, & Graham, 2018). Arbeit auf Onlineplattformen umfasst ein breites Tätigkeitsspektrum, das von der Erledigung kleiner und hoch standardisierter Tätigkeiten (z.B. Amazon Mechanical Turk), über Designwettbewerbe (z.B. 99designs) bis hin zu komplexeren Arbeitsaufgaben (z.B. Upwork) geht (Kirchner, 2019). Wir teilen Onlineplattformarbeit in *Microwork* und *Online-Freelancing* ein, die sich in folgenden Dimensionen voneinander unterscheiden:

- Komplexität der Tätigkeit,
- Grad der Standardisierung,
- Koordinationsbedarf,
- Zeitstruktur,
- Anonymität bzw. Sichtbarkeit der Arbeitenden und
- Form der Bezahlung

Microwork umfasst alle kleinteiligen und wenig-komplexen Tätigkeiten. Die Aufgaben sind stark standardisiert, können innerhalb kürzester Zeit erledigt werden und erfordern dementsprechend keine Koordination zwischen Arbeitskräften oder mit Auftraggeber*innen (Flecker & Herr, 2019). Darunter fallen Tätigkeiten, wie beispielsweise das Kategorisieren von Bildern zum Trainieren von Algorithmen (Tubaro & Casilli, 2019). Arbeitskräfte werden für jeden *Microtask* einzeln bezahlt, weshalb in der Literatur diese Form der Plattformarbeit auch als *cognitive piecework* (Irani, 2015) oder *online piecework* (Lehdonvirta, 2018) bezeichnet wird. Die Arbeitskräfte bleiben bei Microwork anonym (Schmidt, 2016). So bekommen Arbeitskräfte auf der Microwork-Plattform *Amazon Mechanical Turk* beispielsweise eine ID, die aus mehreren Buchstaben und Zahlen besteht und statt ihrem Klarnamen angezeigt wird (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014).

Unter Online-Freelancing wiederum fallen alle Tätigkeiten höherer Komplexität, wie etwa administrative und kreative Aufgaben oder Programmier Tätigkeiten, die weniger standardisiert sind und daher vergleichsweise mehr Selbstgestaltung durch die Arbeitskräfte erlauben sowie Koordination zwischen Auftraggeber*innen und Arbeitenden erfordern. In diesem Bereich agieren Plattformen noch am ehesten als Marktplätze (Kirchner, 2019), da Selbstständige hier zu Kund*innenkontakten kommen und an die Plattformen eine Kommission für zustande gekommene Markttransaktionen entrichten (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019). Entsprechend sind die Beziehungen zwischen Auftraggeber*innen und Arbeitenden in der Regel nicht anonym. Unter Online-Freelancing fassen wir zudem auch den Verkauf von bereits fertiggestellten Leistungen, etwa über eigene ‚Shops‘ auf den Onlineplattformen (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019) sowie Leistungen, die nach einem generellen Aufruf (etwa einem Wettbewerb) eigens angefertigt, aber nicht notwendigerweise von Kund*innen auch abgenommen werden (Schmidt, 2016). Die Auftragsvergabe beim Online-Freelancing kann also direkt erfolgen, indem Kund*innen die Leistung von spezifischen Arbeitskräften anfragen. Es gibt aber ebenso wettbewerbsbasierte Formen der Auftragsvergabe, bei denen mehrere Endprodukte miteinander konkurrieren. Im Online-Freelancing sind Bezahlungen pro Stunde bzw. für die erbrachte Leistung üblich. Das bedeutet auch, dass Arbeitskräfte im Online-Freelancing über die Höhe des Stundenentgelts ihr Einkommen zumindest in gewissem Maße steuern können.

Arbeit auf Onlineplattformen wird dabei zum einen als Fragmentierung der Beschäftigung u. a. durch die gesteigerte geografische Verteilung der Arbeitskräfte diskutiert. Durch die schnelle Kommunikation über das Internet und erweiterte Möglichkeiten zur digitalen Kontrolle und Steuerung ist ein großer Pool an Arbeitskräften über den virtuellen Raum verfügbar und koordinierbar (Anwar & Graham, 2021). Unternehmen erwarten sich dabei eine gesteigerte Effizienz und geringere Kosten (Rani & Furrer, 2021). Zudem stellen Plattformen einen flexiblen, leicht skalierbaren und geografisch verteilten Arbeitskräftepool zur Verfügung, ohne die Verantwortung zu übernehmen, die typischerweise Arbeitgeber*innen zukommt (Todoli-Signes, 2017). Insofern repliziert Arbeit über Onlineplattformen Auslagerungspraktiken.

tiken, die man bisher unter anderem von transnationalen bzw. globalen Wertschöpfungsnetzwerken kennt (Lehdonvirta, Kässi, Hjorth, Barnard, & Graham, 2019; Rani & Furrer, 2021). Corporaal und Lehdonvirta (2017) zeigen auf Basis von sieben Fortune 500-Firmen und zwei transnationalen Unternehmen die Regelmäßigkeit, mit der diese Firmen über die Onlineplattform Odesk (heute Upwork) Tätigkeiten in den virtuellen Raum auslagern. Das Arbeitskräfteangebot dieser globalen Wertschöpfungsnetzwerke konzentriert sich dabei vor allem in Regionen mit niedrigeren Lohnniveaus (Graham et al., 2017; Kässi & Lehdonvirta, 2018), Auftraggeber*innen wiederum sind vor allem in den USA und westlichen EU-Ländern konzentriert (Online Labour Index, 2021).

Zum anderen fordert die formale Selbstständigkeit der Arbeitskräfte auf Onlineplattformen die Interessenartikulation heraus. Zwischen Plattformunternehmen und Arbeitskraft gibt es keine arbeitsrechtliche Beziehung; der Arbeitnehmer*innenbegriff wird von den Plattformunternehmen vermieden (Mückenberger, 2017). Ob der rechtliche Status von Plattformarbeiter*innen als Selbstständige nun überhaupt angewendet werden sollte, wird vor allem bei ortsgebundener Plattformarbeit, wie Transportdienstleistungen diskutiert. Die starke Bindung an eine spezifische Plattform, etwa durch Bewertungen und Arbeitserfahrung, die nicht auf andere Plattformen übertragen werden können, oder durch die ausgeprägten Kontrollformen legen in vielen Fällen eine persönliche Abhängigkeit (Subordination) nahe und damit auch ein *de facto* Arbeitsverhältnis (Risak, 2018). Der arbeitsrechtliche Status betrifft nicht nur die Frage der Anwendung des nationalen Arbeitsrechts bzw. der Einordnung, ob Selbstständigkeit oder ein Angestelltenverhältnis vorliegt, sondern zeigt sich auch in den Schwierigkeiten, ob bzw. welche nationalen Regulative in Bezug auf Onlineplattformarbeit angewendet werden können (de Stefano & Wouters, im Erscheinen).

2.1 Nachteilige Arbeitsbedingungen

Onlineplattformen etablieren Arbeitsverhältnisse als Marktbeziehungen (Kirchner, 2019), indem die Arbeitskräfte für die Plattform als formal Selbstständige arbeiten und für ihre soziale Absicherung selbst verantwortlich sind (Howcroft & Bervall-Kåreborn, 2019). Auf der einen Seite bietet die Arbeit auf Onlineplattformen insbesondere im globalen Süden neue Einkommensmöglichkeiten (Berg et al., 2018; Lehdonvirta, 2018). Auf der anderen Seite zeigen sich aber auch aus der spezifischen Gestaltung des Arbeitsprozesses resultierende Nachteile für die Arbeitskräfte. So identifizieren Pfeiffer und Kawalec (2020) sowohl für Microwork als auch Online-Freelancing grundlegende Probleme, wie zum Beispiel intransparente Bewertungen (etwa über Ratings und Metriken) oder das niedrige Entgelt.

Die Höhe des Einkommens auf Onlineplattformen wird unter anderem durch die Konkurrenz, die Auftragslage und die Zuschlagshäufigkeit bestimmt. Tendenziell ist das Einkommen auf Onlineplattformen niedrig, vor allem im Bereich von Microwork, aber auch für viele Bereiche im Online-Freelancing (Huws, Spencer, Syrdal, & Dag, 2017; Wood et al., 2019). In Hochlohnländern stellt Arbeit über Onlineplattformen häufig ein zusätzliches Einkommen dar (Huws et al., 2017; Schörpf, 2018). Verschärft wird die Einkommenssituation, wenn Auftraggeber*innen die Bezahlung zurückhalten oder erledigte Aufträge zurückweisen (Berg et al., 2018; Rani & Furrer, 2021). Diskriminierung hinsichtlich der Auftragsakquise erleben vor allem Arbeitskräfte aus dem globalen Süden. Als „liabilities of origin“ beschreiben Lehdonvirta, Barnard und Kässi (2016) im Online-Freelancing, wenn

Arbeitskräfte aus dem globalen Süden aufgrund des Landes, das auf ihrem Profil angezeigt wird, weniger nachgefragt werden. Aber auch für Microwork wird festgestellt, dass Arbeitskräfte von manchen Auftragsmöglichkeiten ausgeschlossen werden, weil Kund*innen festlegen können, aus welchen Ländern die Arbeitskräfte für die Auftragserledigung kommen sollen (Rani & Furrer, 2021).

Insbesondere bei Online-Freelancing haben Arbeitskräfte häufig wenig Kontrolle über die eigene Arbeitszeit. Aufträge können rund um die Uhr auf den Plattformen ausgeschrieben werden und Aufträge, bei denen Bezahlung und erwarteter Arbeitsaufwand in einem guten Verhältnis stehen, sind aufgrund der hohen Konkurrenz nicht lange verfügbar (Schörpf, 2018). Um ausreichend Geld zu verdienen, müssen Arbeitskräfte daher rasch auf diese Aufträge reagieren und ihre Arbeitszeitplanung an der ihrer Auftraggeber*innen ausrichten (Anwar & Graham, 2021). Wie stark die Arbeitszeit der Arbeitskräfte fremdgesteuert ist, hängt schlussendlich wesentlich von der individuellen Auftragslage ab: Sind wenige Aufträge verfügbar, sind die Arbeitskräfte auf Abruf tätig und können ihre Arbeitszeit nicht selbstbestimmt planen (Lehdonvirta, 2018). Zusätzlich wenden Online-Freelancer v. a. zu Beginn ihrer Laufbahn viel unbezahlte Arbeitszeit auf, um ihr Profil zu erstellen, Einstufungstests zu absolvieren und niedrig bezahlte Aufträge zu erledigen, mit denen sie Reputation aufbauen können (Schörpf et al., 2017). Für Online-Freelancing und Microwork gleichermaßen relevant sind lange Wartezeiten auf Aufträge und die aktive Suche nach einem geeigneten Projekt, die unbezahlte Anwesenheit und Verfügbarkeit auf den Plattformen erfordern (D’Cruz & Noronha, 2016). Der hohe Koordinierungsbedarf mit Auftraggeber*innen betrifft primär Arbeitskräfte im Online-Freelancing. Wenn Auftraggeber*innen und Arbeitskräfte nun in unterschiedlichen Zeitzonen agieren, kann dieser Koordinationsbedarf zu unregelmäßigen Arbeitszeiten und Arbeit in der Nacht bzw. am Wochenende führen. Die Intensivierung schlägt sich auch in vermehrter Nachtarbeit nieder (Shevchuk, Strebkov, & Davis, 2018; Wood et al., 2019). Die starke Fremdsteuerung der eigenen Arbeitszeit und die Notwendigkeit ständiger Erreichbarkeit wirken sich dementsprechend negativ auf Stress, Schlaf und Erholung aus (Anwar & Graham, 2021).

Sobald Microworker und Online-Freelancer auf Plattformen aktiv werden, erheben Plattformen automatisch eine Reihe unterschiedlicher Daten und Informationen. Das können Nutzungsdaten sein, die automatisch gespeichert und verarbeitet werden, aber auch Profilinformationen oder verschiedene, meist hoch standardisierte Überprüfungen von bspw. Sprachkenntnissen oder Programmierfähigkeiten über ‚Tests‘, die zur Einordnung der Kompetenzen dienen sollen (Schörpf et al., 2017). Während Auftraggeber*innen kompletten Einblick in die Profile der Arbeitskräfte haben, können die Arbeitskräfte selbst meist weder Informationen über Auftraggeber*innen noch von anderen Arbeitskräften auf der Onlineplattform einholen (Irani, 2015). Die gesammelten Daten werden dazu verwendet, Metriken über die Arbeitsweisen zu erstellen und entsprechend dieser Metriken dann (automatisiert) Ratings zu vergeben (Kellogg, Valentine, & Christin, 2020). Diese Ratings spielen für die zukünftige Auftragslage der Arbeitskräfte eine wichtige Rolle, denn sobald ein Rating unter einen Schwellenwert fällt, kann dies den Zugang zu Aufträgen erschweren oder gänzlich verhindern (Wood et al., 2019). Ratings werden dabei sowohl mittels Algorithmen, als auch durch die einseitige Bewertung durch Auftraggeber*innen erstellt und die Arbeitskräfte haben diesbezüglich weder Einblick, nach welchen Kriterien diese Algorithmen programmiert sind, noch wie Ratings zustande kommen (Choudary, 2018; Kellogg et al., 2020). Hinzu kommt,

dass Ratings mehr oder minder öffentlich einsehbar sind und im Internet lange abrufbar bleiben (Schörpf, 2018).

Die Arbeitsbedingungen in der Onlineplattformarbeit sind also problematisch hinsichtlich Bezahlung, Arbeitszeit, Kontinuität der Beschäftigung, intransparenten Bewertungsverfahren, Kommunikationsasymmetrien und/oder Datenschutz. Wie deutlich die nachteiligen Arbeitsbedingungen für einzelne Beschäftigte zu Tage treten und welche Ausgangspunkte das für die Interessenartikulation hat, ist immer auch vom jeweiligen Kontext abhängig, bspw. um welche Art von Onlineplattformarbeit es geht (Microwork oder Online-Freelancing) oder wo die Arbeitskräfte tätig sind (Hoch- oder Niedriglohnland). Spezifisch für Arbeit über Onlineplattformen insgesamt ist aber, dass die Beschäftigten unter den Bedingungen der Vereinzelung und Konkurrenz nicht oder nur erschwert gegen die nachteiligen Arbeitsbedingungen ankämpfen können.

2.2 Herausforderungen für die Interessenartikulation

Eine kollektive Artikulation und Vertretung der Interessen – die notwendig wäre, um Vereinzelung und Konkurrenz zu überwinden – steht mit der spezifischen technischen Gestaltung der Plattform, dem Mangel an Ansprechpartner*innen und v. a. der geografischen Verteilung der Beschäftigten selbst vor bedeutenden Herausforderungen. Der Aufbau der Plattformen und die strategische Nutzung von Arbeitskraft stellen in der virtuellen Plattformarbeit somit die potenzielle Interessenartikulation vor weitreichende Herausforderungen (Healy, Nicholson, & Pekarek, 2017).

Kommunikation findet auf Onlineplattformen meist über die bereitgestellten Chatsysteme statt und kann top-down durch die Plattform gesteuert werden (Heiland, 2019). Der Interaktionsspielraum zwischen Arbeitskräften und Auftraggeber*innen und zwischen den Arbeitskräften untereinander wird durch spezifisch gestaltete technische Systeme vorgegeben (Gerber, 2021). Über diese technischen Systeme (Webseiten oder Apps) kontrollieren, steuern und limitieren die Plattformen das Verhalten der Arbeitskräfte (ebd.), wodurch diese zu einem gewissen Verhalten auf der Plattform bewegt werden sollen. Kommunikation zwischen Arbeitskräften ist dabei in der Regel nicht vorgesehen (Choudary, 2018). Diese eingeschränkten Möglichkeiten zum Austausch zwischen den Arbeitskräften befördert die ohnehin stark ausgeprägte Konkurrenz auf den Plattformen zusätzlich (Anwar & Graham, 2021).

Eine weitere Hürde für die (kollektive) Artikulation von Interessen und die Handlungsfähigkeit von Arbeitskräften auf Onlineplattformen wird in der Fragmentierung des Arbeitsprozesses gesehen: Arbeitskräfte erbringen als ‚one-person microproviders‘ (Lehdonvirta et al., 2019, S. 567) in Microwork und Online-Freelancing ihre Leistung. Diese erfolgt oftmals alleine zuhause (Huws et al., 2017; Schörpf, 2018), sodass die Arbeitskräfte keinen oder kaum virtuellen oder physischen Kontakt zu anderen Arbeitskräften in ähnlichen Arbeitssituationen haben (Hoose & Haipeter, 2021). Die Gruppe der Arbeitskräfte in der Onlineplattformarbeit, auf die das bedingt zutrifft, sind jene etablierten Online-Freelancer, die selbst Aufträge auslagern und daher mit einer Reihe an potentiellen Subauftragnehmer*innen in Kontakt stehen (Wood et al., 2018). Für einen Großteil der Arbeitskräfte in der Onlineplattformarbeit sind aber Vereinzelung und das Fehlen physischer Kontaktmöglichkeiten mit anderen Arbeitskräften charakteristisch. Typischerweise ermöglicht aber gerade der physische Kontakt Erfahrungsräume zwischen Arbeitskräften, die die Basis für Interessenartiku-

lation sind (Morgan & Pulignano, 2020). Mit dem Fehlen des Betriebs als räumliche Einheit fehlt zudem ein zentraler Ort interessenpolitischer Auseinandersetzung (Greef et al., 2020).

Die Form der Betriebs- und Arbeitsorganisation beeinflusst die Möglichkeiten der Entwicklung von Solidarität und der Organisation der Arbeitenden: So sind die Arbeitskräfte in Microwork einer digital-tayloristischen Organisation des Arbeitsprozesses unterworfen, die sich durch einen hohen Grad der Standardisierung, durch starke Fremdsteuerung und ausgeprägte hierarchische Kontrolle auszeichnet. Arbeitskräfte im Online-Freelancing sind demgegenüber in ihrer unmittelbaren Tätigkeit des Programmierens, des Übersetzens, der grafischen Gestaltung etc. relativ selbstorganisiert. Manche Online-Freelancer befinden sich zudem in einer ambivalenten Position, insofern sie selbst auch als Auftraggeber*innen auftreten. Beispielsweise berichten Wood et al. (2018) aus einer Umfrage bei Online-Freelancern aus dem globalen Süden, dass die Mehrheit der Befragten keine Gewerkschaft oder ähnliche Organisation der Arbeitenden gründen wollen würden, gleichzeitig aber ein Großteil dieser Befragten interessiert wäre, gemeinsam ihre Einkommenssituation zu verbessern. Das zeigt, dass klassische Formen des Zusammenschlusses für diese Gruppe in der Onlineplattformarbeit gegebenenfalls weniger attraktiv sind.

Auch bestehende institutionelle Arrangements werden durch Onlineplattformen herausgefordert (Healy et al., 2017; Keller, 2020). Es gibt keine Ansprechpartner*innen für potentielle Ansprüche und Forderungen wie in einem System traditioneller Arbeitsbeziehungen (Greef et al., 2020). Insbesondere die Dreiecksbeziehung zwischen Arbeitskräften, Plattform und Auftraggeber*innen (ähnlich der „triangularisierten Beschäftigung“ bei Helfen, 2014) unterscheidet sich von bilateralen Arbeitsverhältnissen, weil der konkrete Arbeitgeber nicht klar zu identifizieren ist (Helfen, Nicklich, & Sydow, 2016; Marchington, Grimshaw, Rubery, & Willmot, 2005; Risak & Prassl, 2016). Durch die meist zahlreichen Auftraggeber*innen wird es zusätzlich erschwert, klare Adressat*innen für die Artikulation und Durchsetzung von Interessen zu benennen (Wood et al., 2018). Zusätzlich zur formalen Selbstständigkeit und der fehlenden betrieblichen Ebene der Arbeitsbeziehungen, stellt sich das Fehlen von Verhandlungssubjekten auf sektoraler Ebene, weil keine Interessenorganisationen auf Seiten der Plattformunternehmen existieren (Keller, 2020).

Für eine kollektive Artikulation und Durchsetzung hinderlich ist zudem, dass Arbeit über Onlineplattformen häufig als Nebentätigkeit verrichtet wird. Pfeiffer und Kawalec (2020) zeigen aber, dass der Bedarf an Interessenartikulation für Arbeit auf Onlineplattformen auch dann besteht, wenn diese Arbeit nicht die Haupteinnahmequelle darstellt.

Insgesamt zeigen sich Herausforderungen für die Artikulation und Durchsetzung von Interessen in der Arbeit auf Onlineplattformen in mehrfacher Hinsicht: die fehlende betriebliche Einbindung bzw. die räumlich verteilte Beschäftigung und die technische Ausgestaltung der Webseite oder App beschneiden den Austausch unter den Arbeitskräften; durch die formale Selbstständigkeit werden der Status als Arbeitnehmer*in bzw. Arbeitgeber*in umgangen; das Dreiecksverhältnis und die zahlreichen Auftraggeber*innen verhindern eine klare Zuschreibung von Verantwortlichkeiten, was wiederum die Einbindung in institutionalisierte Arrangements erschwert; und schließlich wird der Bedarf für die gemeinsame Artikulation und Durchsetzung von Interessen durch die Einstufung als Nebenjob unterschätzt.

Ebenso wirkt sich die unterschiedliche Arbeitsgestaltung von Microwork und Online-Freelancing auf mögliche Formen kollektiver Interessenartikulation aus. Auch wenn diese beiden Formen der Onlineplattformarbeit manche Bedingungen teilen, unterscheiden sie sich gleichzeitig in den Tätigkeiten und den Anforderungen, die an die Arbeitskräfte gestellt

werden, sowie in den beruflichen Identitäten. Die Arbeitsabläufe in Microwork sind wesentlich standardisierter und kleinteiliger als im Online-Freelancing. In Analogie zum Akkordlohn wäre deshalb bei Microwork ein Mindestlohn (technisch) leichter umsetzbar. Im Online-Freelancing wiederum ist der Koordinationsbedarf mit Auftraggeber*innen höher, die Arbeitenden sind deshalb sichtbarer und von ihrer Online-Reputation abhängig. Online-Freelancer versuchen, sich neben dem Preis auch über die Gestaltung ihrer Profile, über Bewertungen oder ihre Auftragshistorie von ihren Konkurrent*innen zu unterscheiden. Das könnte die gemeinsame Artikulation von Interessen innerhalb des Online-Freelancing erschweren.

3 Interessenartikulation und -durchsetzung in transnationalen Arbeitsbeziehungen

Einige der Herausforderungen der Interessenartikulation und -durchsetzung bei Arbeit über Onlineplattformen bestehen in ähnlicher Form auch bei anderen transnationalen Arbeitsbeziehungen, wie sie aus globalen Wertschöpfungsnetzwerken bekannt sind (siehe dazu die anderen Beiträge in diesem Heft). Denn genau wie bei diesen geht es bei Arbeit über Onlineplattformen um geografisch verteilte Arbeit, die nicht der gleichen nationalen Gesetzgebung unterliegen muss und auch nationale Verhandlungssysteme überschreiten kann. Um Möglichkeiten der Interessenartikulation bei verteilter Arbeit über Onlineplattformen auszuloten, erscheint es daher als hilfreich, die transnationale Artikulation und Vertretung von Interessen in globalen Wertschöpfungsnetzwerken in den Blick zu nehmen. Schließlich stellt insbesondere die geografische Streuung der Wertschöpfung, oftmals verbunden mit einer Fragmentierung der Beschäftigung sowie dem Verlust gemeinsam geteilter Erfahrungs- und Kommunikationsräume, die Interessenartikulation von Arbeitskräften schon seit mehreren Jahrzehnten vor große Herausforderungen (Croucher & Cotton, 2009).

3.1 Interessenartikulation „von unten“ und „von oben“

Die Reaktion auf den Verlust geteilter Erfahrungs- und Kommunikationsräume von Beschäftigten in globalen Wertschöpfungsnetzwerken wird mit Blick auf die Arbeitsbeziehungen im Wesentlichen in zwei Formen unterteilt (vgl. Newsome, Taylor, Bair, & Rainnie, 2015). Einerseits bezieht man sich auf die Handlungsfähigkeit der Arbeitskräfte und analysiert insbesondere Proteste und lokale Mobilisierung, aber auch multiskalare Praktiken (Pernicka, Glassner, & Dittmar, 2016), die lokale Auseinandersetzung auf geografisch höhergelegte Ebenen hieven (Merk, 2009). Fairbrother, Lévesque und Hennebert (2013) zeigen beispielsweise, wie lokale und nationale Gewerkschaften in Zusammenarbeit mit Nicht-regierungsorganisationen (NGOs) lokale Auseinandersetzungen auf die globale Bühne bringen. Ebenso dokumentiert Bronfenbrenner (2007) Beispiele, in denen Arbeitskräfte sich über nationale Grenzen hinweg organisieren und Allianzen mit NGOs und sozialen Bewegungen eingehen, um Handlungsmacht angesichts transnationaler Kapitalbewegungen zurückzuerlangen. Solch ein oppositionelles Handeln – also all jenes Handeln, das Arbeitskräfte in der konflikthaften Auseinandersetzung mit der Kapitaleseite einsetzen, um ihre Arbeits-

bedingungen aktiv zu verbessern – erfordert in transnationalen bzw. globalen Wertschöpfungsnetzwerken die Integration mehrerer räumlicher Bezüge in Form sogenannter multi-skalarer Praktiken. Merk (2009) beschreibt diese am Beispiel der Bekleidungsindustrie im globalen Süden. Der Autor macht deutlich, dass Arbeiter*innen im Rahmen von Solidaritätskampagnen die Artikulation ihrer Interessen auf geografisch höhere Ebenen hieven und dadurch in der Durchsetzung dieser Interessen handlungsmächtiger werden (siehe auch Lohmeyer et al., 2018).

Andererseits stellen Ansätze auf die Regulierung transnationaler Arbeitsbeziehungen ab (Pries, 2010). Beispielsweise legen globale Rahmenvereinbarungen, die zwischen globalen Gewerkschaftsbünden und transnationalen Unternehmen ausverhandelt werden, Mindeststandards für diese Unternehmen und ihr Wertschöpfungsnetzwerk fest, allerdings ohne dabei rechtlich verbindlich zu sein (Fichter et al., 2012; siehe auch Haipeter, Helfen, Kirsch, Rosenbohm, & Üyükc in diesem Heft). So schloss der globale Gewerkschaftsverband UNI Global Union mit drei transnationalen Sicherheitsdienstleistern in Indien eine globale Rahmenvereinbarung ab (UNI Global Union, 2013) und regulierte damit die Arbeitsbedingungen. Mit der „Flags of Convenience Campaign“ der International Transport Workers‘ Federation gelang es nach 60 Jahren, ein transnationales Abkommen in der internationalen Schifffahrt durchzusetzen (Lillie, 2005). Codes of Conduct stellen eine weitere Form transnationaler Regulierung dar, werden aber aufgrund ihrer Begrenztheit für die Interessenartikulation von Beschäftigten kritisiert (Egels-Zandén & Merk, 2014; Ford & Gillan, 2015). An diesen Beispielen zeigt sich, dass der geografischen Verteilung und der Transnationalisierung zum einen „von unten“ durch Proteste und Initiativen, zum anderen „von oben“ durch Verhandlung und Regulierung transnationaler Gewerkschaftsorganisationen begegnet werden kann.

3.2 Interessenartikulation in virtuellen Kommunikationsräumen

Für die Interessenartikulation von Arbeitenden auf Onlineplattformen werden virtuelle Kommunikationsräume genutzt. Vor allem soziale Medien ermöglichen Interaktionen zwischen räumlich verteilten Menschen und bieten sich dadurch als Infrastruktur für die Interessenartikulation an (Garrett, 2006). Durch virtuelle Kommunikationsräume können nicht nur geografische Distanzen überwunden, sondern auch die Öffentlichkeit niederschwelliger erreicht werden (Mattoni, 2017). Das erleichtert dezentrale Formen des politischen Handelns und folglich auch der Artikulation von Interessen (Kavada, 2016). Geelan und Hodder (2017) sehen in diesem Zusammenhang die Notwendigkeit zu klären, wie virtuelle Kommunikationsräume dafür genutzt werden, um Mobilisierungen auch im physischen Raum zu unterstützen und zu begleiten. Eine solche Unterstützung ist bei der ortsgebundenen Plattformarbeit, wie der Essenzustellung, möglich (Herr, Schörpf, & Flecker, im Erscheinen). Die Onlineplattformarbeit ist hingegen weitgehend ortsunabhängig, was eine Mobilisierung für Proteste vor Ort meist ausschließt. Die Auftragsvergabe über nationalstaatliche und kontinentale Grenzen hinweg kann eine Solidarisierung weiter erschweren.

Virtuelle Kommunikationskanäle werden als ein relevanter Bestandteil gesehen, damit Gewerkschaften ihre Handlungsfähigkeit ausbauen können (Murray, 2017). Sie bieten insbesondere die Möglichkeit, mit anderen Menschen unabhängig vom konkreten Ort in Dialog zu treten (Mattoni, 2017). Die Unterstützung von Dialogen unterscheidet solche virtuellen Kommunikationskanäle von früherer oder anderer Mediennutzung, wie beispielsweise Blogs,

bei denen Information nur von den Sender*innen zu den Empfänger*innen gingen. Carneiro und Costa (2020) zeigen in ihrer Analyse der Nutzung von Facebook durch Gewerkschaften, dass die untersuchten Gewerkschaften diese spezifischen Möglichkeiten zum Dialog aber nicht nutzten. Vielmehr wurde Facebook als Informationsplattform verwendet, nicht aber als virtueller Kommunikationsraum, über den man mit den Arbeitenden in Dialog treten könnte.

Interessenvertretung in der Onlineplattformarbeit wird allerdings nur teilweise von etablierten Akteur*innen übernommen, vielmehr werden Interessen in zahlreichen Fällen selbst organisiert, häufig über soziale Bewegungen. Im Gegensatz zu den meist gut organisierten Gewerkschaften fehlt ein koordinierter Modus zur Zielerreichung bei sozialen Bewegungen häufig (vgl. Ressourcenmobilisierungsansatz von McCarthy & Zald, 1977). Mit spezifischem Fokus auf politischen Aktivismus im virtuellen Raum sprechen Dolata und Schrape (2016) dahingehend von „non-organized collectives“, die den organisierten „collective actors“ gegenüberstehen. Zentrales Merkmal in der Unterscheidung ist, wie Ressourcen mobilisiert werden, die Art und Weise, wie Entscheidungen getroffen werden sowie welche Aktionsmöglichkeiten und Aktivitätsmuster gegeben sind (Dolata & Schrape, 2016). Schwächer organisierte Zusammenhänge agieren dementsprechend dezentraler in ihren Entscheidungs- und Handlungsprozessen und haben im Vergleich zu stärker organisierten kollektiven Akteur*innen kein klares Ziel vor Augen (Dolata & Schrape, 2016).

Gerade in Bereichen, in denen institutionalisierte Modi des Interessenausgleichs fehlen, sind virtuelle Räume ein notwendiges Handlungsfeld (Garrett, 2006). In der Arbeit auf Onlineplattformen fehlen diese klassischen Institutionen weitgehend (Keller, 2020) und bedürfen demnach virtueller Kommunikationsräume als mögliche Startpunkte institutionalisierter Arbeitsbeziehungen (Hoose & Haipeter, 2021). Die Nutzung virtueller Kommunikationsräume wird dabei als Ersatz der nicht bestehenden Gewerkschaften interpretiert (Mattoni, 2017). Zumindest bei ortsgebundener Plattformarbeit bildeten sich in den vergangenen Jahren zahlreiche gewerkschaftsähnliche Formationen, die über die bloße Nutzung virtueller Kommunikationsräume hinausgehen und zusätzlich zu Mobilisierungen für Treffen und Proteste im physischen Raum führen (Healy et al., 2017; Herr et al., im Erscheinen).

Für die Arbeit auf Onlineplattformen ist noch weitgehend offen, welche dezentralen oder institutionalisierten kollektiven Akteur*innen sich in der politischen Arena der Plattformarbeit etablieren und welche institutionellen Korridore sie entwickeln, auf deren Basis die Artikulation der Interessen von Arbeitskräften möglich wird (Müller-Jentsch, 2009). Die Frage ist folglich, wie sich diese dezentralen Formen derzeit entwickeln (Kavada, 2016), wie sich vorfindbare Praktiken aufeinander beziehen und wie diese virtuellen Gesprächs- und Erfahrungsräume neue Ansätze der Interessenartikulation in der Plattformarbeit beeinflussen. Das schließt an die allgemeinere Frage an, über welche Wege die Nutzung virtueller Kommunikationsräume in Interessenartikulation mündet, insbesondere welchen Einfluss informeller Informationsaustausch bei Akteur*innen in ähnlichen Situationen auf die Bildung politischer Handlungsfähigkeit hat (vgl. Earl & Garrett, 2017). Umgelegt auf die Onlineplattformarbeit ist zudem zu klären, inwiefern die Unterschiede zwischen Online-Freelancing und Microwork auch verschiedene Formen der Nutzung virtueller Kommunikationsräume bedingen.

4 Innovative Ansätze der Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit

Im Unterschied zu ortsbasierter Plattformarbeit, deren Leistungserbringung an einen konkreten Ort gebunden ist, sind die Arbeitsgestaltung der Onlineplattformarbeit virtuell und die Arbeitsorte meist geografisch weit gestreut. Arbeitskräfte können daher kaum außerhalb von virtuellen Kommunikationsräumen angesprochen und mobilisiert werden. Dennoch gehen Ansätze, wie Kampagnen (Abschnitt 4.2) und Regulierung (Abschnitt 4.3), über die Nutzung virtueller Kommunikationsräume hinaus.

Je nach Betätigungsfeld (Microwork oder Online-Freelancing) unterscheiden sich die Ansätze der Interessenartikulation. Die im Folgenden diskutierten Initiativen beziehen sich teilweise nur auf Microwork (z.B. Turkopticon, Letter Campaign), teilweise umfassen sie beide Spielarten der Onlineplattformarbeit (z.B. faircrowd.work, Crowdsourcing Code of Conduct). Wir unterteilen diese Praktiken der Interessenartikulation in die Nutzung von Kommunikationsräumen, Kampagnen und Regulierung und heben dabei hervor, in welchem Bereich der Arbeit über Onlineplattformen die jeweiligen Praktiken angesiedelt sind.

4.1 Gegenseitige Unterstützung in virtuellen Kommunikationsräumen

Es gibt eine Vielzahl selbstorganisierter *Kommunikationsräume*, die von Arbeitskräften auf Onlineplattformen genutzt werden. Darunter fallen Foren wie ‚TurkerNation‘ oder ‚CloudMe-Baby‘, Kommentare unter Youtube-Tutorials oder in Reddit-Gruppen aber auch Facebookgruppen (Soriano & Cabañes, 2020; Wood et al., 2018). Facebookgruppen für Online-Freelancers beispielsweise können ausgerichtet sein auf konkrete Plattformen, auf eine bestimmte Arbeitstätigkeit, auf die Heimatregion von Arbeitskräften oder auf die Nationalität der (Haupt-) Auftraggeber*innen (Soriano & Cabañes, 2020). Der Austausch zwischen den Arbeitskräften kann dazu beitragen, Informationsasymmetrien zu überwinden, indem man die Arbeitsbedingungen anderer Arbeitskräfte kennenlernt. Im virtuellen Raum werden dabei die geografischen Distanzen zwischen den global verteilten und vereinzelt Plattformarbeitenden überbrückt (Anwar & Graham, 2020). Wood et al. (2018) beschreiben unterschiedliche Identitäten und folglich auch Ausgangsbedingungen für die Formulierung von Interessen, je nach Positionierungen der Arbeitskräfte im Arbeitsprozess. Das hat dementsprechend auch Auswirkungen darauf, auf welche Muster der Solidarität über den virtuellen Raum zurückgegriffen werden kann (Heckscher & McCarthy, 2014). Lehdonvirta (2016) argumentiert, dass virtuelle Kommunikationskanäle für Arbeitskräfte auf Microworkplattformen auch deshalb wichtig sind, weil sie Unterstützung in der Tätigkeit ermöglichen.

Der informelle Austausch über virtuelle Kanäle allein bedeutet aber noch keine gemeinsame Artikulation von Interessen, denn häufig tauschen sich die Arbeitskräfte über die Arbeit selbst und nicht über die Arbeitsbedingungen aus (Gerber, 2021). Gerber (2021) zeigt beispielsweise, dass virtuelle Kommunikationsräume von den Arbeitskräften vor allem dazu genutzt werden, einander bei den Arbeitstätigkeiten zu helfen. Oppositionelles Handeln entwickelte sich daraus aber nicht. Wood et al. (2018) weisen auf unterschiedliche Nutzungsweisen virtueller Kommunikationskanäle hin, die sich nach der Form der Onlineplattformarbeit (Online-Freelancing oder Microwork) unterscheiden: zur Darstellung des eigenen Profils, zum Aufbau vertrauensvoller Beziehungen und für die eigenen Auslage-

rungspraktiken nutzen Online-Freelancer verstärkt soziale Medien, auf denen sie mit Klarnamen erkennbar sind. Soziale Medien, wie Facebook, spielen aber auch bei der gegenseitigen Unterstützung von Arbeitskräften im Online-Freelancing eine große Rolle. Soriano und Cabañes (2020) beschreiben in ihrer Studie über Facebookgruppen philippinischer Online-Freelancer, die verschiedenen Wege, über die sich Online-Freelancer in diesen virtuellen Kommunikationsräumen unterstützen. Sie kommen dabei zu dem Schluss, dass sich die Online-Freelancer zwar bei der Bewältigung von Herausforderungen helfen, die grundlegenden Machtungleichheiten, die dahinterliegen, aber über diese virtuellen Kommunikationsräume nicht angegriffen werden (Soriano & Cabañes, 2020).

Die Arbeitsgestaltung in Microwork unterscheidet sich hingegen grundlegend von Online-Freelancing. Stark routinisierte, nicht-komplexe und schnell zu erledigende Aufträge erfordern keine fachliche Qualifikation und keine Zusammenarbeit zwischen den Arbeitskräften. Vielmehr ist hier der Informationsgewinn, beispielsweise über lukrativere Aufträge oder spezifische Auftraggeber*innen, im Vordergrund, für den sich die thematisch geordnete Struktur von Foren besser eignet, über die man konkrete Themen suchen kann (Wood et al., 2018).

4.2 Kampagnen zum Verändern

Kampagnen wie ‚Turkopticon‘ oder ‚Dynamo‘ sind gezielte politische Interventionen auf Microworkplattformen, welche die Interessenartikulation der Arbeitskräfte fördern sollen. Turkopticon (Irani & Silberman, 2013) ist eine Browsererweiterung für Arbeitskräfte auf der Plattform ‚Amazon Mechanical Turk‘ (AMT). Auf dieser Plattform werden Mikrotasks (Irani, 2015), wie das Digitalisieren von Rechnungen, Kategorisieren von Objekten und Beschlagworten von Produkten, erledigt. In die Architektur dieser Plattform ist aber ein Machtungleichgewicht eingebaut: Auftraggeber*innen können die Arbeitskräfte auf AMT bewerten, umgekehrt ist das aber nicht möglich. Turkopticon möchte diesem Machtungleichgewicht entgegentreten und schafft über die Erweiterung eine Infrastruktur, durch die Arbeitskräfte miteinander in Kontakt treten und zusätzlich Auftraggeber*innen bewerten können. Dabei ist die Durchsetzung der Interessen an fairem Lohn und an Informationssymmetrie durch Turkopticon abhängig davon, wie viele Menschen sich dieser Kampagne anschließen.

Mit der ‚Letter Campaign‘ an Jeff Bezos, dem CEO von Amazon und dementsprechend auch AMT, der größten Plattform für Microwork, wurde versucht, auf die Arbeitsbedingungen von Beschäftigten auf Onlineplattformen aufmerksam zu machen, indem Arbeitskräfte in ihren Briefen an Bezos darüber berichten, welche Auswirkungen die Arbeitsbedingungen auf ihr Leben haben (Salehi et al., 2015). Im Rahmen dieser Kampagne wurde ein Forum eingerichtet, in dem die über 30 Teilnehmer*innen miteinander in Kontakt treten und ihre Briefentwürfe teilen, kommentieren und überarbeiten konnten. Panteli, Rapti und Scholarios (2020) zeigen, dass Arbeitskräfte auf AMT über die ‚Letter Campaign‘ persönliche Beziehungen zu anderen aufbauen konnten und sehen das als Ausgangspunkt für eine mögliche weitere politische Mobilisierung. Zudem zeigt sich, dass die Arbeitskräfte konkrete Ansprüche an ihre Arbeit stellen (Pfeiffer & Kawalec, 2020) und sogar bei Microwork Bindungen entwickeln, die über einen instrumentellen Zugang des Gelderwerbs hinausgehen.

Ein ähnliches Beispiel, insbesondere wenn es um das Wechselverhältnis verschiedener Ebenen der Interessenartikulation geht, bietet die Webseite faircrowd.work.de, welche die

Arbeitsbedingungen sowohl auf Microworkplattformen (z.B. AMT oder Crowdfunder), als auch Plattformen im Online-Freelancing (z.B. Jovoto oder Upwork) in den Blick nimmt. Auf dieser Seite können die Arbeitskräfte Onlineplattformen bewerten, vergleichbar mit Turkopticon, allerdings geht es nicht nur um die Bewertung einzelner Kund*innen, sondern um einen systematischen Blick auf die Arbeitsbedingungen auf der jeweiligen Plattform. Grundlage der Bewertung ist ein Fragebogen, der sieben Aspekte abdeckt (allgemeine Erfahrungen, Aufgaben, Entgelt, Kommunikation, Bewertungen, Technologie und Platz für generelle Anmerkungen) und sich an Menschen richtet, die auf Onlineplattformen arbeiten. Erreicht wurden die Arbeitskräfte auf den jeweiligen Plattformen, in dem die Fragebögen als Auftrag ausgeschrieben und nach Auftrags erledigung, d.h. nachdem der Fragebogen ausgefüllt wurde, bezahlt wurden. Initiiert von Interessenvertretungen von Arbeitnehmer*innen (Unionen in Schweden, Österreichischer Gewerkschaftsbund und Arbeiter*innenkammer Wien sowie der IG Metall in Deutschland) stellt diese Seite den ersten Versuch dar, Arbeitsbedingungen auf Onlineplattformen transparenter zu machen (Harmon & Silberman, 2019). An diese Kampagne waren keine Mobilisierungs- und Organisationsversuche von Arbeitskräften in der Onlineplattformarbeit geknüpft, jedoch bietet sich dadurch die Möglichkeit, die Öffentlichkeit und Politikgestalter*innen über das Thema Plattformarbeit zu informieren und dadurch eventuell Verbesserungen der Arbeitsbedingungen und die Artikulation von Interessen voranzutreiben (Harmon & Silberman, 2019).

4.3 Regulierung durch Standards

In der Interessenartikulation und -vertretung auf Onlineplattformen wird auch auf eine übergreifende Regulierungslogik gebaut. Bereits angewendet wird der ‚Crowdsourcing Code of Conduct‘, in dem Grundsätze für die Gestaltung von Plattformarbeit festgelegt sind und zu deren Einhaltung sich die bisher neun unterzeichnenden Onlineplattformen in Deutschland verpflichten (Code of Conduct, 2017). Der Grundsatz *faire Bezahlung* legt beispielsweise auch fest, dass das Entgelt durch Auftraggeber*innen *rasch und ohne Verzögerungen* ausbezahlt ist. Ebenso nimmt der Grundsatz *klare Aufgabendefinition und angemessene Zeitplanung* die Fremdsteuerung der Arbeitszeit in den Blick. Dabei sind die Grundsätze für die Plattformunternehmen rechtlich nicht bindend und beruhen auf Freiwilligkeit (Keller, 2020). Beanstandungen, die über ein Onlineformular eingebracht werden können, werden durch eine Ombudsstelle geschlichtet. Diese Ombudsstelle setzt sich aus fünf Personen zusammen, mit einem ausgeglichenen Kräfteverhältnis zwischen Plattformen und Arbeitskräften (jeweils zwei Repräsentant*innen) sowie einer neutralen Person (Berg et al., 2018, S. 99).

Unter den unterzeichnenden Plattformen finden sich Plattformen für ortsgebundene als auch für ortsunabhängige Arbeit. „Streetspotr“ ist beispielsweise eine der unterzeichnenden ortsabhängigen Plattformunternehmen und vermittelt Tester*innen für den Einzelhandel. Im Bereich von Onlineplattformarbeit finden sich sowohl Unternehmen mit stark standardisierten und kleinteiligen Arbeitstätigkeiten, wie „Clickworker“ und „Crowdguru“, als auch solche im Bereich des Online-Freelancing, wie z.B. „textbroker“.

Ebenso einer Regulierungslogik unterliegt der Vorschlag von Silberman und Johnston (2020), die europäische Datenschutzgrundverordnung zu nutzen, um gegen Informations- und Machtasymmetrien vorzugehen, wie zum Beispiel die Intransparenz von Ratings, die fehlende Bezahlung von Aufträgen durch Auftraggeber*innen oder die fehlende Kommunikation

durch Auftraggeber*innen und/oder Plattformbetreiber*innen. Sie argumentieren die Nutzung der Datenschutzgrundverordnung zur Interessendurchsetzung damit, dass Ratings Teil der persönlichen Daten der Plattformarbeiter*innen darstellen und fordern deshalb, dass Onlineplattformen die Klassifizierungs- und Bewertungslogiken transparent machen müssen. Vor allem bei Microwork ist oft unklar, wie die erhobenen Metriken und Bewertungen zustande kommen und ab welchen Schwellenwerten sie negative Konsequenzen haben, wie beispielsweise einen eingeschränkten Zugang zu zukünftigen Aufträgen (Bergvall-Kåreborn & Howcroft, 2014). Im Online-Freelancing wiederum ist das Rating komplexer und basiert v. a. auf den Bewertungen, die Auftraggeber*innen mit Projektabschluss vergeben (Wood et al., 2018).

5 Diskussion und Schlussfolgerungen

Die hier dargestellten Praktiken der Interessenartikulation sind Ansätze, die Interessen von Arbeitskräften auf Onlineplattformen zu formen, zu vereinheitlichen und zum Ausdruck zu bringen und nehmen dabei in unterschiedlicher Gewichtung auf nachteilige Arbeitsbedingungen Bezug. Sie schaffen Räume des kollektiven Miteinanders und wirken so der Fragmentierung der Beschäftigung in der Onlineplattformarbeit entgegen. Zudem sind sie teilweise mit etablierten Kollektivakteur*innen, wie Gewerkschaften, verzahnt und können so eine institutionelle Einbettung vorbereiten.

Mit Bezug auf die geografische Streuung der Wertschöpfung und den damit tendenziell verknüpften Verlust gemeinsamer Erfahrungs- und Kommunikationsräume identifizierten wir zwei allgemeine Gruppen von Praktiken der Interessenartikulation (vgl. Newsome et al., 2015): Zum einen finden wir Praktiken, die die dezentrale Handlungsfähigkeit von Arbeitskräften nutzen, um Arbeitsbedingungen zu verbessern (Bronfenbrenner, 2007; Fairbrother et al., 2013; Merk, 2009). Zum anderen etablierten sich Praktiken, die „von oben“ regulierend auf Arbeitsverhältnisse einwirken (Pries, 2010), vor allem über das Setzen globaler Rahmenvereinbarungen (Fichter et al., 2012). Die Onlineplattformarbeit intensiviert nun aber manche der Herausforderungen für die bisherige Interessenvertretung: Sowohl die räumliche Fragmentierung (Lehdonvirta et al., 2019) als auch die institutionelle Entbettung (Keller, 2020) wird in der Onlineplattformarbeit auf die Spitze getrieben.

Virtuelle Kommunikationsräume sind für die Interessenartikulation relevant, insofern sie Praktiken *ermöglichen* und durch solche Praktiken Interessen *aggregiert* werden. Virtuelle Kommunikationsräume ermöglichen nicht zuletzt Kampagnen und bieten für diese eine Infrastruktur, wie die Beispiele von Turkopticon und der Letter Campaign zeigten. In beiden Fällen sind virtuelle Kommunikationsräume relevant, um die Kampagnen mit Leben zu füllen. Turkopticon als konkretes Angebot, das über virtuelle Kommunikationsräume beworben wird, ist durch seinen konkreten Nutzen für die Arbeitskräfte in der Onlineplattformarbeit attraktiv. Ebenso setzt die „Letter Campaign“ bewusst virtuelle Kommunikationsräume als Teil ihrer Strategie ein. Durch den gegenseitigen Austausch der beteiligten Arbeitskräfte entstehen zudem Gesprächs- und Erfahrungszusammenhänge, welche die gegebene räumliche Verteilung überschreiten. Virtuelle Kommunikationsräume würden aber auch eine Resource darstellen, um Bewertungen von Plattformen zu diskutieren oder zusätzliche Bewer-

tungen einzuholen. Ebenso könnten virtuelle Kommunikationsräume für Praktiken der Regulierung, wie wir am Beispiel des Crowdsourcing Code of Conduct diskutierten, eine Rolle spielen. Arbeitskräfte, die auf den unterzeichnenden Plattformen arbeiten, könnten dadurch unmittelbar angesprochen werden, um die Stärke dieser Vereinbarung auch unabhängig vom Ombudsbüro aufrechtzuerhalten.

Die Nutzung virtueller Kommunikationsräume unterscheidet sich zwischen Microwork und Online-Freelancing: Initiativen von unten setzen bei Microwork verstärkt auf Foren und anonyme virtuelle Kommunikation, während bei Online-Freelancing die Kommunikation über soziale Medien und der Austausch über Arbeitsinhalte im Vordergrund stehen. Bei Kampagnen im Microwork, wie etwa ‚Turkopticon‘, wird technisch genützt, dass die Arbeitskräfte über dieselbe Plattform arbeiten (AMT). Die Regulierung über Standards richtet sich gleichermaßen an Microworkplattformen und Plattformen für Online-Freelancer.

Hoose und Haipeter (2021) argumentieren, dass die räumliche Verteilung von Arbeitskräften in der Onlineplattformarbeit Initiativen von unten entgegensteht. Andererseits gibt es schon einzelne Initiativen von unten, auch wenn diese nicht primär darauf ausgerichtet sind, Interessen zu artikulieren. Zwar bringen Plattformen offensichtlich eine neuartige Konfiguration des Kapital-Arbeit-Nexus hervor: sie treiben die räumliche Fragmentierung der Beschäftigung auf die Spitze (Herr et al., im Erscheinen), vereinzeln diese als individuelle Dienstleister*innen (Lehdonvirta et al., 2019) und sehen keine Möglichkeiten des Austausches unter Arbeitskräften vor (Choudary, 2018). Trotzdem sehen wir dabei kein stringentes Ableitungsverhältnis aus der räumlichen Positionierung und dem potentiellen Interessenhandeln, vielmehr sind Arbeitskräfte in der Onlineplattformarbeit sehr wohl befähigt, Räume zu entwickeln und diese entlang der eigenen Ansprüche zu gestalten (Herod, 1997). Carswell und De Neve (2013) betonen, dass in der Debatte um Interessenartikulation zu oft der Fokus auf oppositionellem Handeln gerichtet ist, während die alltäglichen Hilfestellungen, mit denen sich Arbeitskräfte kooperativ weiterhelfen, aus dem Blickpunkt der Analyse fallen. Diese alltäglichen Hilfestellungen sind Akte, die Vorbedingungen für eine Interessenartikulation darstellen können, wie wir an den Beispielen zeigten. Gerade weil die Voraussetzungen für industrielle Spielarten der Solidarität (Heckscher & McCarthy, 2014) in diesen Arbeitssettings fehlen, muss an anderen, oftmals horizontalen Interaktionen angeknüpft werden.

Eine zentrale Frage in Bezug auf Interessenartikulation ist, wie überhaupt aus lose organisierten Gruppierungen (potentielle) Kollektivakteur*innen werden (Dolata & Schrape, 2016; Earl & Garrett, 2017; McCarthy & Zald, 1977). Etablierte Kollektivakteur*innen, wie Gewerkschaften und Arbeiterkammern, können dabei eine bedeutende Rolle spielen, indem sie Ressourcen zu Verfügung stellen (Aleks et al., 2020) und der Interessenartikulation eine klare Form geben (McCarthy & Zald, 1977). Gleichzeitig stellt sich dabei die schon früher theoretisierte Frage (Offe & Wiesenhal, 1980), welcher Autonomiespielraum neueren Formen der Interessenartikulation gegeben wird. Die Regulierung von Onlineplattformarbeit durch den Crowdsourcing Code of Conduct ist beispielsweise der Initiative der deutschen IG Metall geschuldet und spiegelt Regulierungsbestrebungen in global verteilten Arbeitsprozessen wider (Pries, 2010). Im selben Atemzug muss aber festgehalten werden, dass Codes of Conduct in ihrer bisherigen Anwendung zu keiner oder lediglich geringen Stärkung gewerkschaftlicher Handlungsmacht geführt haben (Egels-Zandén & Merk, 2014). Die Webseite *faicrowd.work.de*, ebenso ein Projekt von Gewerkschaften, suchte für ihre Kampagne den Zugang zu Arbeitskräften (Harmon & Silberman, 2019) und spiegelt dadurch Versuche transnationaler Gewerkschaftsarbeit wider (Bronfenbrenner, 2007). Für die ortsgebundene

Plattformarbeit wurde bereits auf die gewerkschaftsähnlichen Zusammenschlüsse hingewiesen (Healy et al., 2017). Blickt man auf das (potenzielle) Wechselspiel zwischen virtuellen Kommunikationskanälen und den Praktiken der Interessenartikulation, deutet sich ein solches auch für Onlineplattformarbeit an. Das hybride Miteinander aus dezentralisierten Formen der gegenseitigen Hilfe und Information über virtuelle Kommunikationskanäle (Kavada, 2016) in Kombination mit der strategisch-gezielten Ausrichtung auf die Verbesserung von Arbeitsbedingungen durch die Aggregation von Interessen, wie es sich in den verschiedenen Initiativen jetzt schon andeutet, könnte in Zukunft durchaus auch durch Gewerkschaften weiter vorangetrieben werden (Garrett 2006; Murray 2017).

Der explizite Blick auf Onlineplattformen erlaubte uns in diesem Beitrag, die Diskussion über Interessenartikulation und -durchsetzung zu fokussieren. Dies ist notwendig, denn Plattformarbeit ist nicht gleich Plattformarbeit: während ortsgebundene Plattformarbeit spezifische Korridore der Interessenartikulation möglich macht (Johnston, 2020), kann aus Erkenntnissen dazu nicht abgeleitet werden, dass dieselben Korridore für Onlineplattformarbeit offenstehen. Beispielsweise gibt es Betriebsratskörperschaften in manchen Betrieben der plattformbasierten Essenzustellung; aber auch nur deshalb, weil es in diesen Betrieben eben auch Dienstverhältnisse gibt, auf deren Basis Betriebsratskörperschaften gegründet werden können. Das weitgehende Fehlen von Dienstverhältnissen ist jedoch die Norm in der Onlineplattformarbeit und damit auch dieser Korridor der Interessenartikulation versperrt. Zudem zeigt die Forschung zu ortsgebundener Plattformarbeit insbesondere der Essenzustellung, dass Arbeitskräfte die räumliche Verteilung leichter überbrücken können. Sei es, weil man sich an den Uniformen erkennt oder in denselben Wartezonen auf neue Aufträge wartet. Sichtbarkeit als Grundlage für kollektive Interessenartikulation ist hier leichter zu realisieren als in der Onlineplattformarbeit (Vandaele, im Erscheinen; Herr et al., im Erscheinen).

Wir stellten in diesem Beitrag die zwei Spielarten von Onlineplattformarbeit einander gegenüber. Auf der einen Seite den standardisierten und homogenen Bereich des Microwork; auf der anderen Seite die heterogenere Arbeitslandschaft des Online-Freelancing. Wood et al. (2018) verweisen in diesem Zusammenhang auf die unterschiedlichen beruflichen Identitäten, die aus den entsprechenden Arbeitsprozessen resultieren. Hierbei legen sie besonderes Augenmerk auf die beruflichen Identitäten von Online-Freelancer, die sich als Selbstständige identifizieren und für an klassische Arbeitnehmer*innen gerichtete Angebote weniger zugänglich wären.

Abgesehen von der unterschiedlichen Nutzung virtueller Kommunikationsräume dieser beiden Gruppen in der Onlineplattformarbeit zeigt sich, dass konkrete Angebote der Interessenartikulation auch die verschiedenen beruflichen Identitäten im Blick haben müssen.

Auch bei der Regulierung von Arbeit „von oben“ und bei Versuchen der Organisierung der Arbeitenden zeigt sich ein Unterschied zwischen Arbeitskräften in Microwork und Online-Freelancing. Die charakteristischen Arbeitstätigkeiten im Bereich des Microworks sind standardisiert und sehr kleinteilig, ähnlich der Akkordarbeit. Durch die relativ vereinheitlichten Leistungsbedingungen sind diese Arbeitstätigkeiten leichter einer Regulierung zugänglich und Regulierungen leichter technisch umsetzbar, beispielsweise über die Festlegung eines Mindestentgelt pro Sekunde. Hier braucht es mutige Schritte, den Arbeitnehmer*innenstatus durchzusetzen und die Plattformen zum Thema Leistungsbedingungen an den Verhandlungstisch zu bringen.

Im Gegensatz dazu ist der Bereich des Online-Freelancing diverser, die Vielzahl unterschiedlicher Projekte und Hintergründe der Arbeitskräfte stellen Hindernisse für vereinheitlichende Regulierungen dar. Hier könnten aber die Identitäten von Berufsgruppen wie Übersetzer*innen, IT-Entwickler*innen oder Grafikdesigner*innen ein Ansatzpunkt für die Organisation sein (Heckscher & McCarthy, 2014). Überall dort, wo es sich bei den Plattformen nicht tatsächlich um Marktplätze für Selbstständige handelt, kann die Überwindung der Scheinselbstständigkeit ein solcher Ansatzpunkt sein.

Literatur

- Aleks, R., Maffie, M. D., & Saksida, T. (2020). The role of collective bargaining in a digitized workplace. In D. Pohler (Hrsg.), *Reimagining the governance of work and employment* (S. 85–111). Ithaca: Cornell University Press.
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2020). Hidden transcripts of the gig economy: Labour agency and the new art of resistance among African gig workers. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(7), 1269–1291. <https://doi.org/10.1177/0308518x19894584>
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2021). Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa. *Competition & Change*, 25(2), 237–258. <https://doi.org/10.1177/1024529420914473>
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. Genf: International Labour Organization.
- Bergvall-Kåreborn, B., & Howcroft, D. (2014). Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour. *New Technology, Work and Employment*, 29(3), 213–223. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12038>
- Bronfenbrenner, K. (Hrsg.) (2007). *Global unions. Challenging transnational capital through cross-border campaigns*. Ithaca: Cornell University Press. <https://doi.org/10.7591/9780801461545>
- Carneiro, B., & Costa, H. A. (2020). Digital unionism as a renewal strategy? Social media use by trade union confederations. *Journal of Industrial Relations*. <https://doi.org/10.1177/0022185620979337>
- Carswell, G., & De Neve, G. (2013). Labouring for global markets: Conceptualising labour agency in global production networks. *Geoforum*, 44, 62–70. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2012.06.008>
- Choudary, S. P. (2018). *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*. Genf: International Labour Organization.
- Code of Conduct. (2017). Ground rules for paid crowdsourcing/crowdworking. Abgerufen von <http://crowdsourcing-code.com>
- Corporaal, G. F., & Lehdonvirta, V. (2017). *Platform sourcing: How fortune 500 firms are adopting online freelancing platforms*. Oxford: Oxford Internet Institute.
- Croucher, R., & Cotton, E. (2009). *Global unions, global business*. London: Middlesex University Press.
- D’Cruz, P., & Noronha, E. (2016). Positives outweighing negatives: The experiences of Indian crowdsourced workers. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 10(1), 44–63. <https://doi.org/10.13169/workorglaboglob.10.1.0044>
- de Stefano, V., & Wouters, M. (im Erscheinen). Embedding platforms in contemporary labour law. In J. Drahokoupil, & K. Vandaele (Hrsg.), *Modern guide to labour and the platform economy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Dicken, P. (1998). *Global shift: Transforming the world economy*. New York, NY: Guilford Press.
- Dolata, U., & Schrape, J.-F. (2016). Masses, crowds, communities, movements: Collective action in the internet age. *Social Movement Studies*, 15(1), 1–18. <https://doi.org/10.1080/14742837.2015.1055722>

- Earl, J., & Garrett, R. K. (2017). The new information frontier: Toward a more nuanced view of social movement communication. *Social Movement Studies*, 16(4), 479–493. <https://doi.org/10.1080/14742837.2016.1192028>
- Egels-Zandén, N., & Merk, J. (2014). Private regulation and trade union rights: Why codes of conduct have limited impact on trade union rights. *Journal of Business Ethics*, 123(3), 461–473. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1840-x>
- Fairbrother, P., Lévesque, C., & Hennebert, M.-A. (Hrsg.) (2013). *Transnational trade unionism: Building union power*. New York: Routledge.
- Fichter, M., Sydow, J., Helfen, M., Arruda, L., Agtas, Ö. B., Gartenberg, I., McCallum, J. K., Sayim, K. Z., & Stevis, D. (2012). *Arbeitsbeziehungen globalisieren: Mit Rahmenabkommen auf Kurs gebracht?* Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2292894>
- Flecker, J., & Herr, B. (2019). Microwork. In G. Ritzer, & C. Rojek (Hrsg.), *The Blackwell encyclopedia of sociology* (S. 1–3). Hoboken: John Wiley & Sons,. <https://doi.org/10.1002/9781405165518.wbeos1432>
- Ford, M., & Gillan, M. (2015). The global union federations in international industrial relations: A critical review. *Journal of Industrial Relations*, 57(3), 456–475. <https://doi.org/10.1177/0022185615574271>
- Garrett, R. K. (2006). Protest in an information society: A review of literature on social movements and new ICTs. *Information, Communication & Society*, 9(2), 202–224. <https://doi.org/10.1080/13691180600630773>
- Geelan, T., & Hodder, A. (2017). Enhancing transnational labour solidarity: The unfulfilled promise of the internet and social media: Enhancing transnational labour solidarity. *Industrial Relations Journal*, 48(4), 345–364. <https://doi.org/10.1111/irj.12190>
- Gerber, C. (2021). Community building on crowdwork platforms: Autonomy and control of online workers? *Competition & Change*, 25(2), 190–211. <https://doi.org/10.1177/1024529420914472>
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135–162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Greef, S., Schroeder, W., & Sperling, H. J. (2020). Plattformökonomie und Crowdworking als Herausforderungen für das deutsche Modell der Arbeitsbeziehungen. *Industrielle Beziehungen*, 27(2), 205–226. <https://doi.org/10.3224/indbez.v27i2.06>
- Harmon, E., & Silberman, M. S. (2019). Rating working conditions on digital labor platforms. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 27(3–6), 1275–1324. <https://doi.org/10.1007/s10606-018-9313-5>
- Healy, J., Nicholson, D., & Pekarek, A. (2017). Should we take the gig economy seriously? *Labour & Industry: A Journal of the Social and Economic Relations of Work*, 27(3), 232–248. <https://doi.org/10.1080/10301763.2017.1377048>
- Heckscher, C., & McCarthy, J. (2014). Transient solidarities: Commitment and collective action in post-industrial societies: Transient solidarities. *British Journal of Industrial Relations*, 52(4), 627–657. <https://doi.org/10.1111/bjir.12084>
- Heiland, H. (2019). Reversed solutionism. The two-sided control of crowdwork. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 640–664. <https://doi.org/10.1285/i20356609v12i3p640>
- Helfen, M. (2014). Netzwerkförmige Tertialisierung und triangularisierte Beschäftigung: Braucht es eine interorganisationale Personalpolitik? In J. Sydow, D. Sadowski, & P. Conrad (Hrsg.), *Arbeit – eine Neubestimmung*. Managementforschung, Vol. 24 (S. 171–206). Wiesbaden: Springer Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-658-06274-3_6
- Helfen, M., Nicklich, M., & Sydow, J. (2016). Interorganisationale Netzwerke und tarifpolitische Fragmentierung: Hebt Mehr-Arbeitgeber-Beschäftigung die Tarifeinheit aus den Angeln? *Industrielle Beziehungen*, 23(3), 280–308. <https://doi.org/10.1688/IndB-2016-03-Helfen>

- Herod, A. (1997). From a geography of labour to a labour geography: Labor's spatial fix and the geography of capitalism. *Antipode*, 29(1), 1–31. <https://doi.org/10.1111/1467-8330.00033>
- Herr, B. (2018). *Ausgeliefert. Fahrräder, Apps und die neue Art der Essenzustellung*. Wien: ÖGB Verlag.
- Herr, B., Schörpf, P., & Flecker, J. (im Erscheinen). How place and space matter to union organizing among platform labour. In J. Drahokoupil, & K. Vandaele (Hrsg.), *Modern guide to labour and the platform economy*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Hoose, F., & Haipeter, T. (2021). Individualisierte Plattformarbeit und kollektive Interessenartikulation. In T. Haipeter, F. Hoose, & S. Rosenbohm (Hrsg.), *Arbeitspolitik in digitalen Zeiten. Entwicklungslinien einer nachhaltigen Regulierung und Gestaltung von Arbeit* (S. 143–178). Baden-Baden: Nomos. <https://doi.org/10.5771/9783748923046-143>
- Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdswork Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21–38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>
- Huws, U. (2003). *The making of a cybertariat: Virtual work in a real world*. New York: Monthly Review Press.
- Huws, U., Spencer, N., Syrdal, D., & Dag, H. (2017). *Work in the European gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. FEPS, UniGlobal and University of Hertfordshire.
- Irani, L. (2015). Difference and dependence among digital workers: The case of Amazon Mechanical Turk. *South Atlantic Quarterly*, 114(1), 225–234. <https://doi.org/10.1215/00382876-2831665>
- Irani, L. C., & Silberman, M. (2013). Turkopticon: Interrupting worker invisibility in Amazon Mechanical Turk. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 611–620. <https://doi.org/10.1145/2470654.2470742>
- Kässi, O., & Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 241–248. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.056>
- Kavada, A. (2016). Social movements and political agency in the digital age: A communication approach. *Media and Communication*, 4(4), 8–12. <https://doi.org/10.17645/mac.v4i4.691>
- Keller, B. (2020). Interest representation and industrial relations in the age of digitalization – An outline. *Industrielle Beziehungen*, 27(3), 255–285. <https://doi.org/10.3224/indbez.v27i3.02>
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366–410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kirchner, S. (2019). Arbeiten in der Plattformökonomie: Grundlagen und Grenzen von „Cloudwork“ und „Gigwork“. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 71 (1), 3–25. <https://doi.org/10.1007/s11577-019-00587-w>
- Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy: Managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 13–29. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12102>
- Lehdonvirta, V., Barnard, H., & Kässi, O. (2016). „Not a lot of people know where it is“: Liabilities of origin in online contract work. Presented at the SASE Annual Conference 2016, Berkeley.
- Lehdonvirta, V., Kässi, O., Hjorth, I., Barnard, H., & Graham, M. (2019). The global platform economy: A new offshoring institution enabling emerging-economy microproviders. *Journal of Management*, 45 (2), 567–599. <https://doi.org/10.1177/0149206318786781>
- Lillie, N. (2005). Union networks and global unionism in maritime shipping. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 60 (1), 88–111.
- Lohmeyer, N., Schüßler, E., & Helfen, M. (2018). Can solidarity be organized „from below“ in global supply chains? The case of ExChains. *Industrielle Beziehungen*, 25(4), 400–424. <https://doi.org/10.3224/indbez.v25i4.02>

- Lohmeyer, N., & Sydow, J. (2021). Interessenvertretung in globalen Wertschöpfungsnetzwerken – Theoretische Perspektiven und empirische Befunde. *Industrielle Beziehungen*, 28(2), S. 103–119. <https://doi.org/10.3224/indbez.v28i2.01>
- Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J., & Willmot, H. (Hrsg.) (2005). *Fragmenting work. Blurring organizational boundaries and disordering hierarchies*. Oxford: Oxford University Press.
- Mattoni, A. (2017). A situated understanding of digital technologies in social movements. Media ecology and media practice approaches. *Social Movement Studies*, 16(4), 494–505. <https://doi.org/10.1080/14742837.2017.1311250>
- McCarthy, J. D., & Zald, M. N. (1977). Resource mobilization and social movements: A partial theory. *American Journal of Sociology*, 82(6), 1212–1241.
- Merk, J. (2009). Jumping scale and bridging space in the era of corporate social responsibility: Cross-border labour struggles in the global garment industry. *Third World Quarterly*, 30(3), 599–615. <https://doi.org/10.1080/01436590902742354>
- Morgan, G., & Pulignano, V. (2020). Solidarity at work: Concepts, levels and challenges. *Work, Employment & Society*, 34 (1), 18–34. <https://doi.org/10.1177/0950017019866626>
- Mückenberger, U. (2017). *Der Arbeitnehmerbegriff – Aus arbeitspolitischer Perspektive*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Müller-Jentsch, W. (2009). Theorien industrieller Beziehungen. In (ders.), *Arbeit und Bürgerstatus. Studien zur sozialen und industriellen Demokratie* (S. 239–283). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Murray, G. (2017). Union renewal: What can we learn from three decades of research? *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(1), 9–29. <https://doi.org/10.1177/1024258916681723>
- Newsome, K., Taylor, P., Bair, J., & Rainnie, A. (Hrsg.). (2015). *Putting labour in its place. Labour process analysis and global value chains*. London: Palgrave Macmillan.
- Offe, C., & Wessenthal, H. (1980). Two logics of collective action: Theoretical notes on social class and organizational form. *Political Power and Social Theory*, 1(1), 67–115.
- Online Labour Index (2021). Online Labour Index. Abgerufen von <https://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>
- Panteli, N., Rapti, A., & Scholarios, D. (2020). ‘If he just knew who we were’: Microworkers’ emerging bonds of attachment in a fragmented employment relationship. *Work, Employment and Society*, 34 (3), 476–494. <https://doi.org/10.1177/0950017019897872>
- Pernicka, S., Glassner, V., & Dittmar, N. (2016). Institutionelle Arbeit am Konflikt – ein Beitrag zur Transnationalisierung der Arbeitsbeziehungen? *Berliner Journal für Soziologie*, 26 (1), 85–108. <https://doi.org/10.1007/s11609-016-0306-2>
- Pfeiffer, S., & Kawalec, S. (2020). Justice expectations in crowd and platform-mediated work. *Economic and Labour Relations Review*, 31(4), 483–501. <https://doi.org/10.1177/1035304620959750>
- Prassl, J., & Risak, M. (2016). Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowdwork. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 619–651.
- Pries, L. (2010). *Erwerbsregulierung in einer globalisierten Welt*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91956-0>
- Rani, U., & Furrer, M. (2021). Digital labour platforms and new forms of flexible work in developing countries: Algorithmic management of work and workers. *Competition & Change*, 25(2), 212–236. <https://doi.org/10.1177/1024529420905187>
- Risak, M. (2018). *Fair working conditions for platform workers: Possible regulatory approaches at the EU level*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland*. Oakland: University of California Press.
- Salehi, N., Irani, L. C., Bernstein, M. S., Alkhatib, A., Ogbe, E., Milland, K., & Clickhappier. (2015). We are Dynamo: Overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers. *Proceedings*

- of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, 1621–1630. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702508>
- Schmidt, F. A. (2016). *Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie – Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Schörpf, P. (2018). CrowdworkerInnen – das neue Prekariat? In BEIGEWUM (Hrsg.), *Umkämpfte Technologien – Arbeit im digitalen Wandel* (S. 120–131). Hamburg: VSA.
- 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), 43–58. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12080>
- Shevchuk, A., Strebkov, D., & Davis, S. N. (2019). The autonomy paradox: How night work undermines subjective well-being of internet-based freelancers. *ILR Review*, 72(1), 75–100. <https://doi.org/10.1177/0019793918767114>
- Silberman, M. S., & Johnston, H. (2020). *Using GDPR to improve legal clarity and working conditions on digital labour platforms* (Working Paper 2020.05). Brüssel: European Trade Union Institute.
- Soriano, C. R. R., & Cabañes, J. V. A. (2020). Entrepreneurial solidarities: Social media collectives and Filipino digital platform workers. *Social Media + Society*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.1177/2056305120926484>
- Ticona, J., & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384–4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
- Todoli-Signes, A. (2017). The 'gig economy': Employee, self-employed or the need for a special employment regulation? *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 193–205. <https://doi.org/10.1177/1024258917701381>
- Tubaro, P., & Casilli, A. A. (2019). Micro-work, artificial intelligence and the automotive industry. *Journal of Industrial and Business Economics*, 46(3), 333–345. <https://doi.org/10.1007/s40812-019-00121-1>
- UNI Global Union. (2013). Private security guards organising in India. Abgerufen von <https://www.uniglobalunion.org/de/node/23099>
- Vandaele, K. (im Erscheinen). Collective resistance and organizational creativity amongst Europe's platform workers: A new power in the labour movement? In J. Haidar, & M. Keune (Hrsg.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Edward Elgar/ILO.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
- Wood, A. J., Lehdonvirta, V., & Graham, M. (2018). Workers of the internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries. *New Technology, Work and Employment*, 33(2), 95–112. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12112>