

Konfliktpotenziale in der Online-Selbstständigkeit

Fallstudie zu Auftragsbeziehungen auf der Internet-Plattform Upwork

Hans J. Pongratz, Robin Schenkewitz, Institut für Soziologie
München, 22. März 2018

Online-Arbeit als Forschungsgegenstand

Forschungsfrage und Untersuchungsdesign
(Fallstudie zur Plattform Upwork)

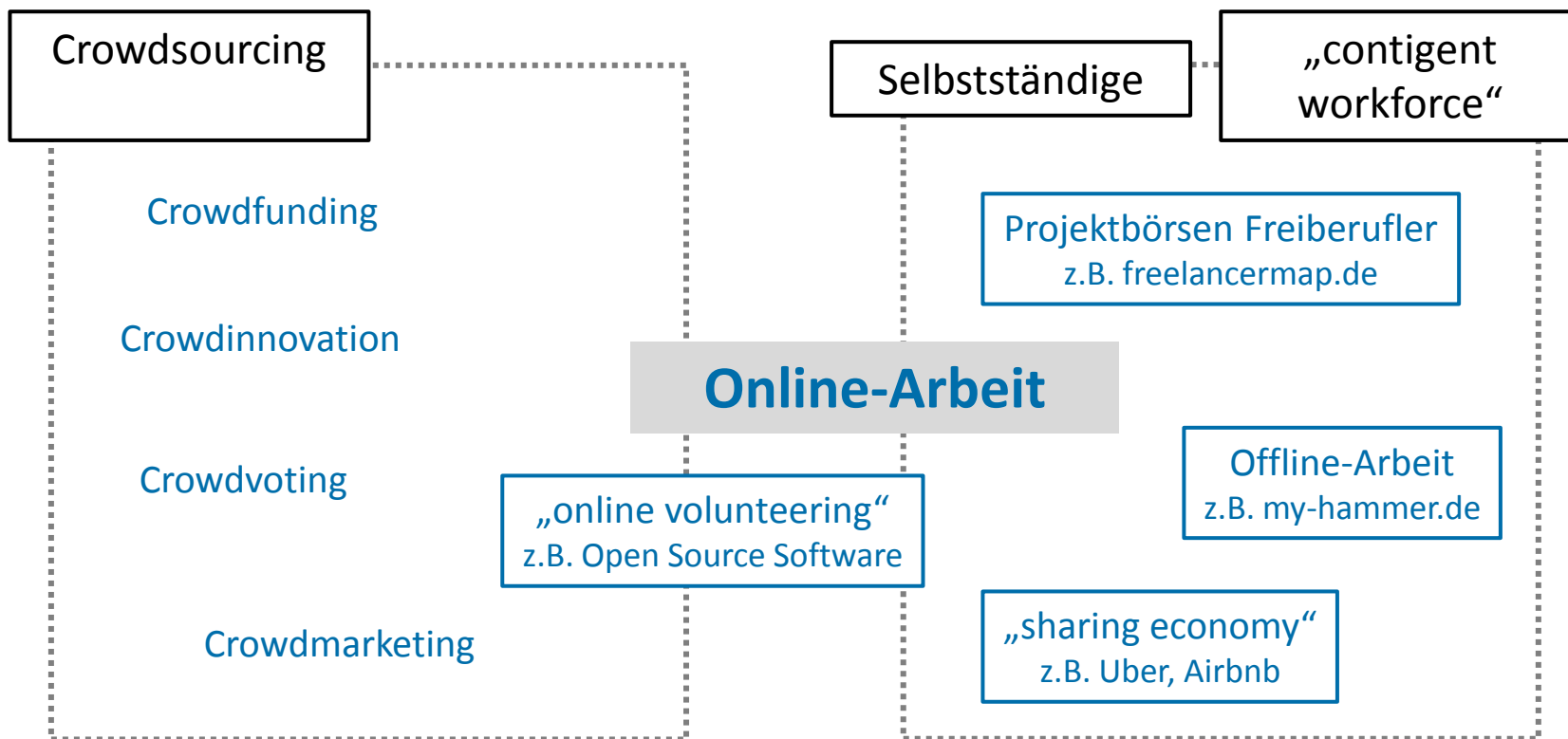
Befund der Konflikträchtigkeit der Auftragsbeziehung:
Komplementäre Perspektiven von Freelancern und Klient*innen

Interpretation als Unterschätzungs- und Verstärkungseffekt
von Abstimmungsschwierigkeiten

Ausblick



Einordnung von Online-Arbeit

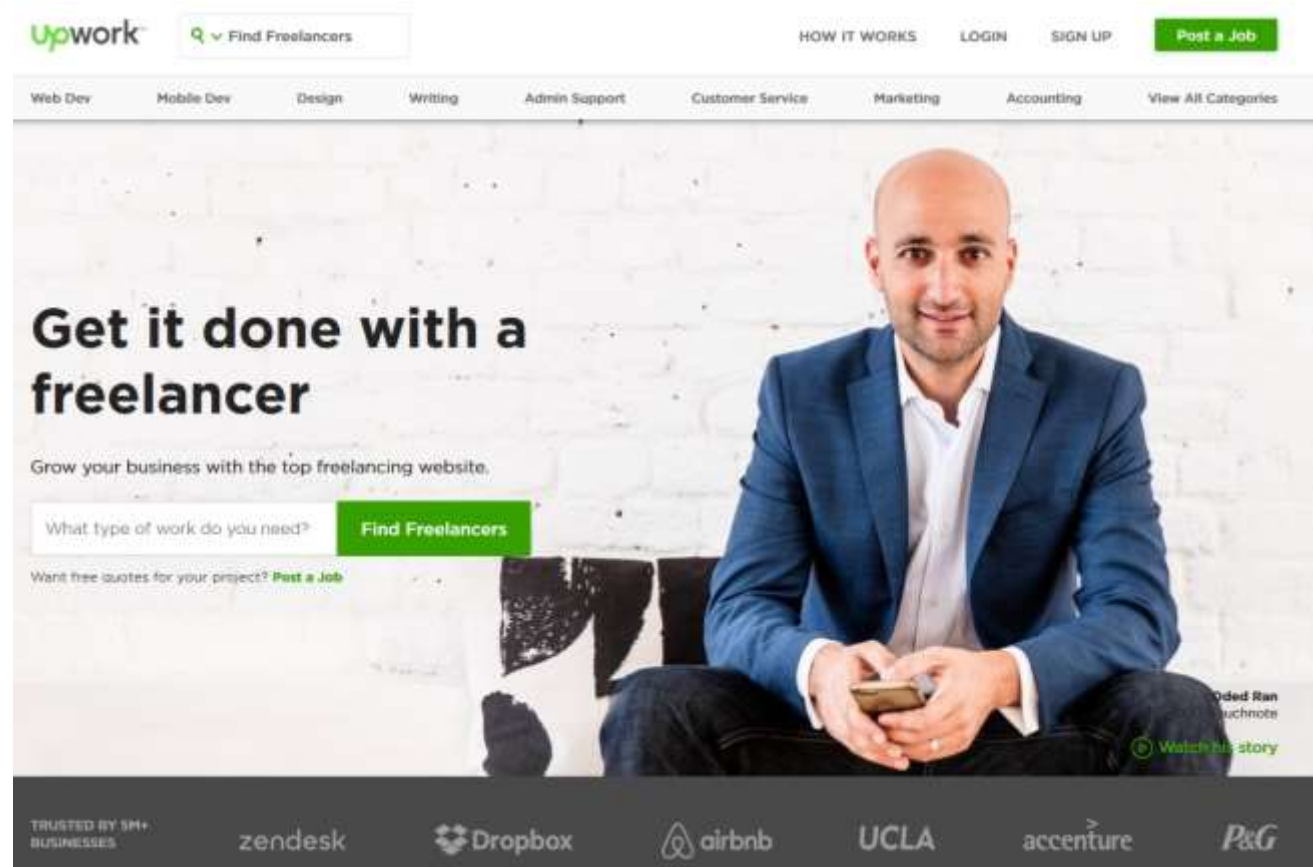


Definition Online-Arbeit

... als bezahlte, in formaler Selbstständigkeit erbrachte, ortsunabhängige Arbeitsleistung mit digitalem Ergebnis, die von einer Internet-Plattform vermittelt und in ihrem gesamten Ablauf (von der Aufgabenstellung bis zu Ergebnistransfer und Feedback) online gesteuert wird.

Internet-Plattform für Online-Arbeit: zum Beispiel Upwork

Upwork ist die weltweit (nach Umsatz) größte Plattform für Freelancer.

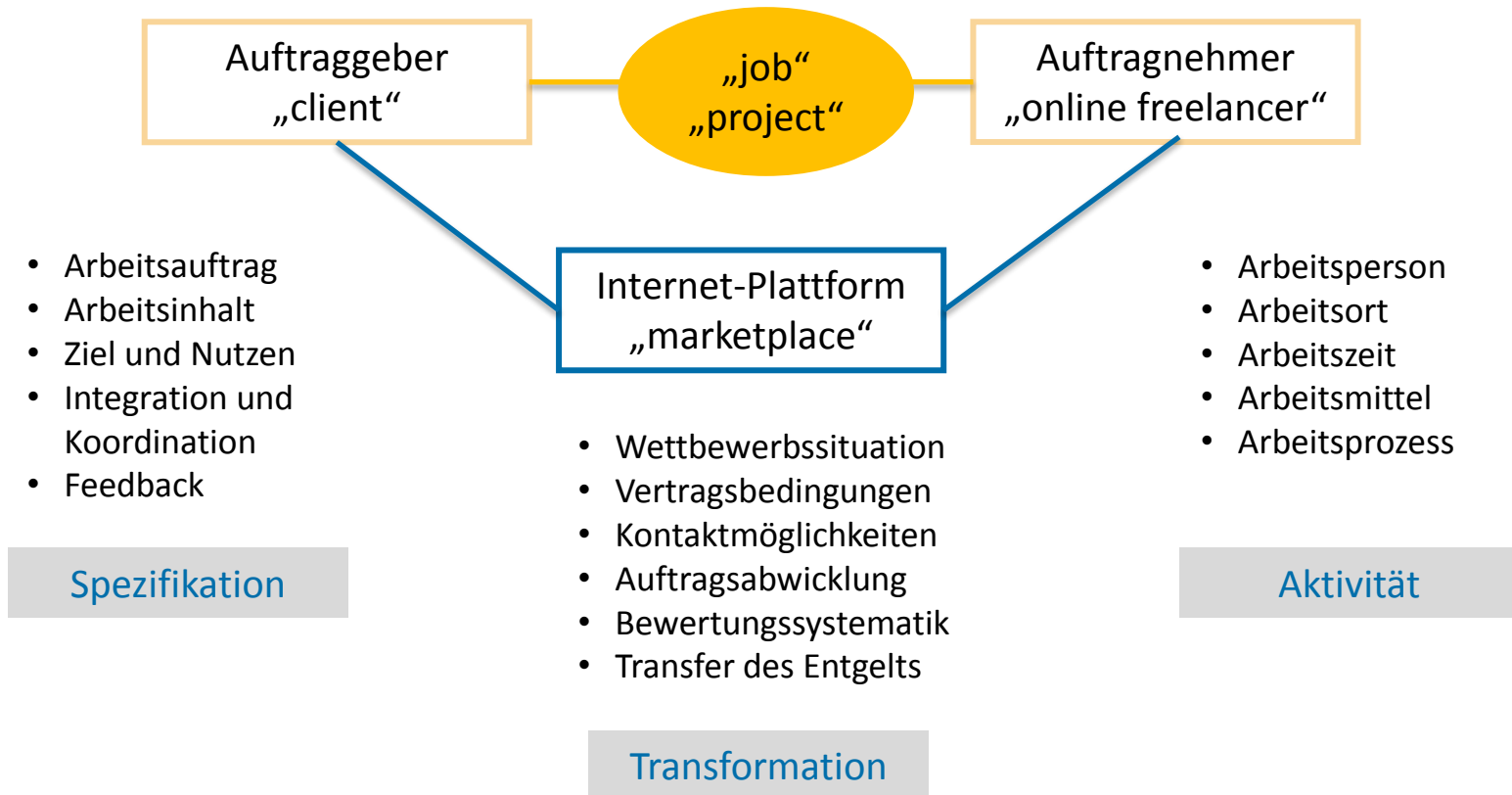


Selbstbeschreibung:

“With millions of jobs posted on Upwork annually, freelancers are earning more than \$1 billion via the site each year and providing companies with over 3,500 skills.”

www.upwork.com
Zugriff am 15.3.18

Dreigeteilte Governance-Struktur von Online-Arbeit



Herausforderung Cloud und Crowd

Neue Organisationskonzepte für Dienstleistungen nachhaltig gestalten

Konsortium



PD Dr. Andreas Boes
Vorstand am ISF München



Prof. Dr. Jan Marco Leimeister
Fachgebiet Wirtschafts-
informatik



Prof. Dr. Hans Pongratz
Institut für Soziologie



Christiane Benner
Zweite Vorsitzende
der IG Metall



Lothar Schröder
Mitglied des ver.di
Bundesvorstands



Matthias Grund
Mitglied des Vorstands

Value- und Praxispartner

- Audi AG
- BMW AG
- Daimler AG
- Deutsche Telekom
Kundenservice GmbH

- Deutscher Crowdsourcing
Verband (DCV) e.V.
- jacando AG
- SAP SE

- testCloud GmbH
- T-Systems
International GmbH
- Upwork Global Inc.

Online-Arbeit als Forschungsgegenstand

Forschungsfrage und Untersuchungsdesign
(Fallstudie zur Plattform Upwork)

Befund der Konflikträchtigkeit der Auftragsbeziehung:
Komplementäre Perspektiven von Freelancern und Klient*innen

Interpretation als Unterschätzungs- und Verstärkungseffekt
von Abstimmungsschwierigkeiten

Ausblick



Forschungsfrage und Forschungsziel

ccloud und crowd

Leitfrage:

Welche Rahmenbedingungen bietet die Plattform für selbstständiges Arbeiten?

Welche Probleme treten regelmäßig und plattformbedingt auf? Welche Strategien bewähren sich für Auftraggeber und Auftragnehmer?

Datenmaterial:

Selektive Auswahl öffentlich zugänglicher Berichte über die Abwicklung von Aufträgen und die Fähigkeit Konflikte beizulegen. Das Material besteht aus Erfahrungen der Nutzer*innen von Upwork (freelancer + clients) sowie Stellungnahmen aus dem Umfeld von Upwork

Erkenntnisziel:

- Wo liegen die Grenzen dieses Modells zur Abwicklung selbstständiger Arbeitsaufträge?
- Welche Empfehlungen lassen sich daraus für Freelancer ableiten?
- Was lässt sich daraus generell über die Anforderungen selbstständigen Arbeitens lernen?



Anforderungen an das Datenmaterial

Problematik:

- Diskussionen zu Upwork finden sich verstreut auf unterschiedlichsten Webseiten
- Zufallsfaktor bei der Suche nach derartigen Online-Debatten (Selektivität der Suchmaschinen und der subjektiven Suchstrategie)
- Bias der Beiträge entsprechend der Ausrichtung der Internetforen und der typischen Nutzergruppen
- Ventilfunktion der Diskussionen: Beiträge dienen häufig dazu, bei erlebten Problemen und empfundenen Benachteiligungen „Dampf abzulassen“ (Tendenz: negativ + emotional)

Herangehensweise:

- Erfassung eines breiten Spektrums unterschiedlicher Quellen (Foren, Portale)
- Konzentration auf ‚seriöse‘ Webseiten mit hoher Reputation im Feld
- Kontrastierender Vergleich: verschiedene Internetforen, negativ + positiv wertende Beiträge (z.B. mit Tipps erfolgreicher Nutzung), Freelancer + Clients
- Fokussierung häufig wiederkehrender Themen + Probleme
- Systematischer Abgleich mit (halb-)offiziellen Stellungnahmen von Upwork

Primär zur Kritik genutzte Foren	„Neutrale“ Quellen	Von Upwork betreute Foren
<p>Internet-Foren: Reddit Youtube College</p> <p>Upwork-kritische Blogs und Videos als Ausgangspunkt für Erfahrungsberichte und Debattenbeiträge (z.B. „Upwork sucks“)</p>	<p>Ratgeber-Foren: Sitejabber Indeed Trustpilot Quora</p> <p>Foren zur Bewertung von Plattformen aller Art oder zur Sammlung von Erfahrungen und Wissen (z.B. „Increase my earnings on Upwork“)</p>	<p>Upwork-Community: Freelancer Clients (LinkedIn) Upwork-Blog</p> <p>Von der Plattform selbst kontrollierte Webseiten zur Beantwortung von Fragen der Nutzer*innen (z.B. „Accounts being suspended“)</p>

Online-Arbeit als Forschungsgegenstand

Forschungsfrage und Untersuchungsdesign
(Fallstudie zur Plattform Upwork)

Befund der Konflikträchtigkeit der Auftragsbeziehung:
Komplementäre Perspektiven von Freelancern und Klient*innen

Interpretation als Unterschätzungs- und Verstärkungseffekt
von Abstimmungsschwierigkeiten

Ausblick

Omnipräsenz des Betrugsverdachts

Upwork Sucks! #1 Freelance Site Is HORRIBLE

BY [REDACTED] | SEPTEMBER 1, 2015     

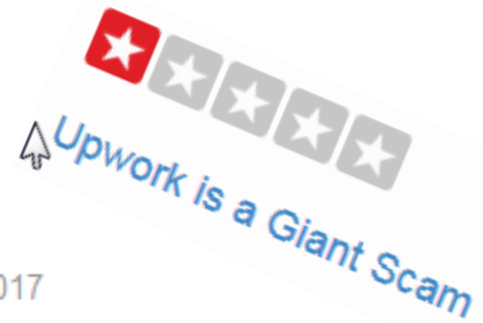


site like dustbin



Developer/Analyst (Former Employee) – Liverpool, Merseyside – October 15, 2017

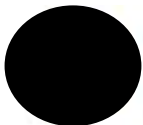
The most projects like "I have 200\$ and I want create facebook". Not know, maybe for Indian guys it good extra earning.....
McDonald's for developers.



Community Guru

Member Since: Feb 15, 2016

Rene - you have just stated very well what I have been feeling lately. It seems there are many more client complaints about being ripped off. It's embarrassing.



[REDACTED] vor 6 Monaten

I worked for someone for a month and guess what he paid nothing. Upwork is a ba***ss company.



Upwork has changed into a money grabbing slave mill.

Komplementäre Ausprägung bei Freelancern und Klient*innen (1)

Klient*in

I paid \$100 for a freelancer and my job clearly described that I was looking for an EXPERT to write a specific list about all materials in an industry. Then he delivered a list of only 2 materials!! Then I asked him to finish with ALL materials. Then he added 2 more!! What the h***?

- Upwork-Community

Freelancer

If you want quality, you will have to pay for that. Don't expect an expert when you pay entry level prices.

- Upwork-Community

Verhältnis von Preis und Qualität

Komplementäre Ausprägung bei Freelancern und Klient*innen (2)

Klient*in

I'm just wondering how to deal with the issue when I'm not happy with the freelancer's job. Yes, the freelancer put up an effort but it's not up to par from what I'm expecting at all.

- Upwork-Community

Freelancer

I know lots of people do not explain things clearly on what they expect then get upset with a contractor for not doing it the way they wanted. We are not mind readers

- Upwork-Community

Was ist Gegenstand des Auftrags?



Konfliktträchtigkeit der Auftragsbeziehung

ccloud und crowd

Warum entsteht der Verdacht, übervorteilt worden zu sein?

Aus welchen Anlässen kommt es zu Enttäuschungen über den Vertragspartner?

Tauschverhältnis (Ergebnisse)

- Annahme ‚echten‘ Betrugs: bewusste Verweigerung begründeter Leistungsansprüche (Bezahlung vs. Arbeitsleistung)
- Unzufriedenheit mit der erhaltenen Leistung: (Allmähliche) Wahrnehmung eines Missverhältnisses zwischen Arbeitsleistung und Bezahlung
 - Konfliktspirale: ‚Vergeltungsmaßnahmen‘ für empfundene Übervorteilung, z.B. durch Androhung von Leistungsverweigerung, negatives Feedback etc.

Kommunikationserfordernisse (Prozess)

- Frustration über ungeklärte Bedingungen der Auftragsabwicklung: offene Fragen und Probleme, die erst im Verlauf der Bearbeitung auftreten
- Missverständnisse: Anliegen und Ansprüche kommen auf der Gegenseite nicht oder in falscher Weise an (u.a. aus sprachlichen Gründen, unterschiedlichen Wissensvoraussetzungen)
 - Generelle Problematik: Überforderung mit der Komplexität der Aufgabenstellung = angemessene Einschätzung von Anforderungen und Schwierigkeiten

Online-Arbeit als Forschungsgegenstand

Forschungsfrage und Untersuchungsdesign
(Fallstudie zur Plattform Upwork)

Befund der Konflikträchtigkeit der Auftragsbeziehung:
Komplementäre Perspektiven von Freelancern und Klient*innen

Interpretation als Unterschätzungs- und Verstärkungseffekt
von Abstimmungsschwierigkeiten

Ausblick

Ausgangsannahme:

Die Abwicklung selbstständiger Aufträge ist ein komplexer wechselseitiger Abstimmungsprozess, der Bereitschaft und Kompetenz auf Seiten von Freelancer wie Klient*in erfordert.

(1) Unterschätzungseffekt

Die von den Nutzer*innen geschilderten Schwierigkeiten sind oft Ausdruck dieser generellen Abstimmungsproblematik – die offenkundig in vielen Fällen erheblich unterschätzt wird.

(2) Verstärkungseffekt

In mehrfacher Hinsicht werden solche Abstimmungsschwierigkeiten durch die Modalitäten für Online-Arbeit über die Plattform verschärft.

Koordinierungserfordernisse im Verlauf der Auftragsabwicklung

Phase	Auftraggeber	Auftragnehmer
Suchprozess	Auswahlverfahren	Marktpräsenz
Auftragsklärung	Auftragsspezifizierung	Angebotserstellung
Bearbeitung	Konkretisierung der Leistung + Klärung offener Fragen	
Ergebnissicherung	Prüfung	Übergabe
Abschluss	Leistungsbewertung	Kundenbindung

**Erledigung von Aufträgen in beruflicher Selbstständigkeit
= beständiger wechselseitiger Abstimmungsprozess**

(1) Unterschätzungseffekt (auf Seiten der Nutzer*innen)

Befund: Inkongruente Erwartungsstrukturen in der Auftragsbeziehung

- Heterogenität der Vorstellungen von selbstständigem professionellem Arbeiten im globalen Nutzerkreis
- Reduzierter Selektionseffekt durch vereinfachten Marktzugang über die Plattform

Dimensionen abweichender Erwartung

- Fachliche Expertise und berufliche Professionalität
- Annahmen über Markttausch und unternehmerisches Handeln
- Relevanz von Kommunikation und wechselseitiger Abstimmung

Gründe für Diskrepanzen der Erwartungshaltungen

- Kulturelle Unterschiede im Verständnis von Arbeit und Wirtschaft
- Divergenz institutioneller Voraussetzungen von Beruflichkeit und Unternehmertum
- Enorme Spannweite von Erfahrungen mit Auftragsbeziehungen (auf beiden Seiten)
- Trügerische Wahrnehmung von Online-Arbeit als (scheinbar) unkomplizierte und potenziell kostengünstige Marktalternative

(2) Verstärkungseffekt (durch plattformspezifische Erschwernisse)



ccloud und crowd

Formale Einschränkungen (bezüglich institutioneller Regelungen)

- Nachweis von fachlicher Bildung und Qualifizierung ist nicht gefordert und für die Auftragsakquisition wenig relevant.
- Neutrale Instanzen zur Moderation und Schlichtung von Konflikten sind nicht verfügbar.
- Die Plattform beschränkt sich auf die Überwachung der allgemeinen Geschäftsbedingungen („terms & conditions“).

Hürden der Kommunikation (hinsichtlich informeller Abstimmung)

- Direkter persönlicher Austausch ist nur eingeschränkt möglich – über die von der Plattform zur Verfügung gestellten Kommunikationskanäle.
- Unterschiedliche Sprachniveaus und Kommunikationsstile bilden Kommunikationshemmnisse im globalen Raum.



Vergleichendes Fazit

Bewährte Strategie der Leistungsabstimmung

Wirksamkeit bei Online-Arbeit über Upwork

Nachweis formaler Qualifikationen

wenig relevant

Nachweis vergleichbarer Leistungserfolge

in Grenzen möglich

Vertrauensbildung durch Kommunikation

spürbar eingeschränkt

Institutionell abgesicherte Regelungen

weitgehend ausgeschaltet

Typische bewährte Strategien der Abstimmung zwischen Auftraggeber- und Auftragnehmerseite sind unter Bedingungen von Online-Arbeit über Upwork nur in (teilweise stark) reduziertem Maße verfügbar.

Online-Arbeit als Forschungsgegenstand

Forschungsfrage und Untersuchungsdesign
(Fallstudie zur Plattform Upwork)

Befund der Konflikträchtigkeit der Auftragsbeziehung:
Komplementäre Perspektiven von Freelancern und Klient*innen

Interpretation als Unterschätzungs- und Verstärkungseffekt
von Abstimmungsschwierigkeiten

Ausblick

Weiter auszuarbeitende Erkenntnisse und Schlussfolgerungen:

1. Empfehlungen für Online-Arbeitende für die erfolgreiche Abwicklung von Aufträgen über Internet-Plattformen
(= offizieller Projektauftrag)
2. Auslotung der Grenzen der Plattform-Ökonomie
= hier: als Markt für Arbeitsleistungen
3. Was lässt sich aus den Erfahrungen der Online-Selbstständigkeit über generelle Herausforderungen und ihre Bewältigung in der beruflichen Selbstständigkeit lernen?