

MATERIALIEN ROLLENKARTEN

Crowdworker

bei der Plattform Amazon Mechanical Turk

Ich heiße Rafiq, bin 27 Jahre alt und lebe und studiere in Chandigarh, das ist die Hauptstadt von Punjab und Haryana in Indien. An der PEC University of Technology mache ich gerade meinen Master in Environmental Engineering, werde also Umweltingenieur. Seit drei Jahren arbeite ich jetzt schon neben dem Studium bei Amazon Mechanical Turk (AMT). Das ist eine Crowdfunding-Plattform, das heißt auftraggebende Firmen vor allem aus den USA, aber auch anderen Ländern können dort Aufgaben online stellen, die von Auftragnehmer*innen – der »Crowd« – weltweit online erledigt werden. Hier in Indien arbeitet die zweitgrößte »Crowd« (36%) nach den USA. Die Aufträge sind meistens sogenannte Mikro-tasks, also Kleinstaufträge, bei AMT heißen sie HITs – Human Intelligence Tasks. Meistens handelt es sich dabei um Aufgaben, von denen man denken könnte, sie würden schon von Algorithmen übernommen – Abgleichen von Informationen auf Websites, Bewertung von Bildern, Recherche von E-Mail-Adressen oder Digitalisierung von handschriftlichen Dokumenten. Pro HIT verdient man nur wenige Cent, es kommt also stark darauf an, wie lange man für eine Aufgabe braucht und wie viele HITs man in einer Stunde erledigen kann.

Besonders am Anfang war es so sehr schwer für mich, einen angemessenen Stundenlohn zu verdienen. Ich musste lernen effizienter zu arbeiten und schlecht bezahlten HITs aus dem Weg zu gehen – mittlerweile habe ich genug Erfahrung, dass ich einen (für indische Verhältnisse) ganz guten Stundenlohn verdiene und meine Lebenshaltungskosten stemmen kann. Dadurch, dass AMT nur die Plattform stellt, auf der sich Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in finden, gibt es nämlich keinerlei Vorgaben zu Mindestlohn oder festen Arbeitszeiten, die Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses liegt allein zwischen mir und den Auftraggeber*innen. Ich habe also auch keine Ansprechperson bei Amazon, wenn ich Probleme mit etwas habe und durch die Gestaltung der Website ist es mir auch nicht möglich, mit den Auftraggeber*innen in direkten Kontakt zu treten. Ich stelle mir vor, sie denken, die Aufgaben würden wirklich von Maschinen erledigt.

Ich habe die letzten Jahre hart daran gearbeitet, meine Approval rate, also den Anteil an Aufgaben, der von Auftraggeber*innen als erledigt abgenommen wird, möglichst hochzuhalten. Aktuell liegt sie bei 96%. Das ist besonders wichtig bei meiner Arbeit, da viele besser bezahlte HITs an eine entsprechend hohe

Approval rate gebunden sind und einem überhaupt nur dann angezeigt werden und bearbeitet werden können. Leider liegt das nicht komplett in meiner Hand, denn auch, wenn ich denke, gute Arbeit geleistet zu haben, können Auftraggeber*innen meine erledigten HITs ablehnen, sie müssen das weder begründen noch die erledigte Arbeit bezahlen. Das ist doppelt blöd für mich: Ich habe umsonst gearbeitet und es ist schlecht für meine Approval rate und somit für zukünftige Arbeits- und Verdienstmöglichkeiten. Andersrum können wir »Turker« schlechte Auftraggeber (die zum Beispiel ohne erkennbaren Grund erledigte HITs ablehnen) nicht bewerten und somit andere Turker vor einer Zusammenarbeit warnen. Damit ich gute von schlechten Auftraggeber*innen unterscheiden kann, tausche ich mich in Internetforen mit anderen Turkern dazu aus, um bessere Aufträge zu finden und Ablehnungen von erledigten Arbeiten zu vermeiden. Mit manchen bin ich auch befreundet und wir informieren uns gegenseitig, wenn gerade gute HITs online gestellt wurden. Durch die Zeitverschiebung zwischen Indien und den USA bin ich dafür dann auch häufig nachts oder früh morgens online. Leider schaffe ich es nicht immer in die Uni danach, manchmal bin ich einfach zu müde, wenn ich die halbe Nacht auf AMT gearbeitet habe.

Ich bin im Gegensatz zu manchen Kolleg*innen zum Glück noch nie von einem Auftraggeber geblockt worden – auch das kann ohne Angabe von Gründen geschehen, dann wird dein AMT-Account gesperrt, das heißt du kannst zum einen nicht mehr arbeiten und zum anderen geht auch das gesamte dort gespeicherte Guthaben verloren. Manche sagen, sie wurden geblockt, weil sie sich über Auftraggeber*innen beschwert haben. Ich hoffe einfach, dass mir das nie passiert. Deswegen würde ich mich auch nie bei Amazon über eine*n Auftraggeber*in beschweren.

Fragen

Wo begegnet der Person digitale Technik in ihrer Arbeit? Was bedeutet Digitalisierung für ihre Arbeitsgestaltung?

Welche Gründe werden für die Einführung und Nutzung digitaler Technik genannt? Welche könnt ihr euch noch vorstellen?

Welchen Nutzen zieht die Person daraus? Welchen Nutzen könnt ihr euch noch vorstellen – für wen?

Wie geht es der Person mit den verschiedenen Aspekten von Digitalisierung?

MATERIALIEN ROLLENKARTEN

Sachbearbeiter bei einem Finanzdienstleister

Mein Name ist Erhan. Ich bin 42 Jahre alt, wohne in Leipzig und arbeite als Sachbearbeiter für einen Finanzdienstleister, das heißt ich bearbeite in erster Linie Anfragen, die Kund*innen an uns richten. Seit einigen Jahren verändert sich meine Arbeit zunehmend. Während wir früher viel mit Papier gearbeitet haben, riesige Aktenschränke mit Unterlagen einen großen Teil unserer Büros ausgemacht haben, nutzen wir heute vornehmlich cloudbasierte Dienste für unsere Verwaltungstätigkeiten. Seit der Einführung des neuen ERP-Systems (ERP steht für Enterprise Resource Planning und soll eine effiziente Ressourcennutzung digital gestützt ermöglichen) werden die per Post eingehenden Fälle automatisch gescannt und automatisch an die Beschäftigten verteilt. Das ist schon praktisch, weil das System auch darauf achtet, schwerer und leichter zu bearbeitende Fälle zu durchmischen. Manchmal denke ich mir aber auch, es wäre schön, noch so ein paar Routinearbeiten zu erhalten, die man einfach erledigen kann, ohne groß drüber nachdenken zu müssen. Die Post zu öffnen und sortieren hat zum Beispiel dazugehört. Sowas fällt nun aus meiner Arbeitszeit raus, in der ich dann vor allem Fälle bearbeite. Die Fälle, die man so zu bearbeiten hat, sind zwar meist individuell unterschiedlich, aber lassen sich doch grob in verschiedene Falltypen kategorisieren. Für die gibt es dann sehr präzise inhaltliche wie zeitliche Vorgaben zum Ablauf und Abfolge meiner Arbeitstätigkeit.

Mit der digitalen Erfassung haben meine Vorgesetzten wohl auch die Möglichkeit, zu schauen, ob ich die Arbeit entsprechend der Standardzeit erledige aber diese Art der Leistungskontrolle erfolgt bei uns höchstens auf Team-Ebene. Da kann es aber schon mal passieren, dass unsere Teamleiterin uns fragt, was los ist, wenn wir nicht die entsprechende Leistung bringen. Innerhalb des Teams haben wir solche Stücklisten, die ins System eingestellt, freigegeben und ausgewertet werden. Zu einem bestimmten Zeitpunkt müssen dann diese Schritte erfolgen – dazu werden Ziele formuliert und mit Prozentzahlen hinterlegt. Das macht mir jetzt keinen Druck auf meine individuelle Arbeit, also ich habe eigentlich keine Angst, meinen Job zu verlieren, wenn ich mal nicht so produktiv bin, aber natürlich muss ich auch meinen Teil dazu beitragen, dass mein Team diese Ziele erreicht. Durch die digitalen Personalakten empfinde ich aber schon eine andere Zeitlichkeit; zum Beispiel bei Fristversäumnissen, wo es früher höchstens mal zu einem Gespräch mit der Vorgesetzten kam, wird jetzt automatisch ein Vermerk in der digitalen Akte gespeichert.

Was ich sehr gut finde seit der Umstellung auf cloudbasierte Verwaltung ist die Möglichkeit, von Zuhause zu arbeiten. Da bin ich sehr froh, dass da in meinem Unternehmen auch der Wunsch seitens der Geschäftsführung besteht, dass wir das in Anspruch nehmen. Jetzt konnten wir sogar einen Teil unserer Büroräume abgeben, weil regelmäßig genügend Leute von Zuhause arbeiten. Mir passt das sehr gut, weil ich eine kleine Tochter habe, die ich alleine erziehe, und mir so meine Arbeitszeiten flexibler einteilen kann und nachmittags auch mal ein paar Stunden freinehme, um mehr Zeit mit ihr zu verbringen. Dafür setze ich mich dann nach dem Abendessen, wenn sie im Bett ist, nochmal ein paar Stunden an den Rechner. Wenn ich meine festen Bürotage habe, geht das nicht so leicht – da muss ich mich meistens stressen nach der Arbeit meine Tochter von der KiTa abzuholen, noch einzukaufen und Essen zu kochen. Manchmal ist mir das echt zu viel und ich bestelle meine Einkäufe bei Gorillas oder gleich fertiges Essen über Lieferando. Wenn ich von zuhause arbeite, kann ich schon die verschiedenen Aufgaben, die im Haushalt anfallen, besser mit der Arbeit unter den Hut bekommen – da entfällt ja auch die ganze Pendelei und der Feierabendverkehr. Ich merke aber auch, dass sich das Gefühl der Erreichbarkeit verändert hat, seitdem ich mehr mobil arbeite. Während ich früher nach der Arbeit auch mit der Arbeit abgeschlossen habe, checke ich heute fast durchgängig mein Telefon auf Mails oder neue Aufgaben, die reinkommen – das wird eben zu so einer Gewohnheit. Letztens habe ich mich selbst im Urlaub dabei erwischt, immer mal wieder mein Arbeitshandy zu checken. Da versuche ich jetzt aber mehr darauf zu achten und für mich (und meine Tochter) so etwas wie ein Recht auf Nichterreichbarkeit zu etablieren.

Fragen

Wo begegnet der Person digitale Technik in ihrer Arbeit? Was bedeutet Digitalisierung für ihre Arbeitsgestaltung?

Welche Gründe werden für die Einführung und Nutzung digitaler Technik genannt? Welche könnt ihr euch noch vorstellen?

Welchen Nutzen zieht die Person daraus? Welchen Nutzen könnt ihr euch noch vorstellen – für wen?

Wie geht es der Person mit den verschiedenen Aspekten von Digitalisierung?

MATERIALIEN ROLLENKARTEN

Putzkraft auf der Dienstleistungsplattform Helpling

Mein Name ist Roberta, ich komme aus Sollnock in Ungarn und lebe seit 6 Monaten in Berlin. Meine Schwester und ihr Mann leben auch hier. Um meinen Lebensunterhalt zu verdienen, gehe ich putzen. Ich habe es erst über Mundpropaganda versucht, aber ich kenne leider noch nicht so viele Menschen hier und erst recht wenige, die eine Putzkraft suchen. Eine Bekannte von mir hat mir dann die Internetseite Helpling empfohlen. Ich habe mich dort einfach auf der Website mit meinen Kontaktdaten angemeldet. Per Mail wollten sie eine Kopie von meinem Ausweis und dann habe ich vor ein paar Wochen angefangen, über diese »Plattform« zu arbeiten, und es hat viel besser funktioniert als vorher – potentielle Kund*innen haben sich einfach bei mir gemeldet und ich habe dann zu- oder absagen können. Für diese Vermittlungsarbeit nimmt Helpling bei einer einmaligen Vermittlung 32% Provision, wenn ich regelmäßig zu demselben Haushalt gehe, dann nehmen sie 25% Provision. Außer der Vermittlung (die toll ist und sehr wichtig für mich) macht Helpling nicht viel, ich bin nicht bei Helpling angestellt sondern habe eine sogenannte »Solo-Selbstständigkeit«. Also muss ich meine Krankenversicherung und Arbeitslosenversicherung selbst bezahlen und bekomme auch keinen bezahlten Urlaub. Ich bin ganz alleine verantwortlich. Wenn ich zum Beispiel krank bin, also nicht zu einem Kunden kann, dann werde ich auch nicht bezahlt. Das finde ich okay und wäre auch sonst so, wenn ich nicht über Helpling putzen würde. Aber durch die Vermittlung über die Website muss ich noch eine Strafe zahlen, wenn ich nicht zu einem Kunden kann, das finde ich unfair – 15 Euro, wenn ich Bescheid sage und ganze 50 Euro, wenn ich nicht Bescheid sagen kann. Andersrum können Kunden ohne Grund absagen und ich bekomme nur einen Teil meines Lohns. Wenn das oft in einem Monat passiert, ist das sehr schlecht für meine finanzielle Situation.

Auch andere Sachen finde ich einseitig kund*innenorientiert und unfair. Wenn ich bei einem Kunden oder einer Kundin war, kann er oder sie mir danach für meine Arbeit eine Bewertung geben. Umgekehrt geht das nicht, auch wenn das manchmal sehr gut wäre, weil ich schon unangenehme Situationen erlebt habe und gerne andere Putzkräfte davor warnen möchte. Denn es gibt ja auch außerhalb der Plattform keine Möglichkeit, sich mal mit den Anderen auszutauschen und gerade, wenn es zu bedrohlichen Situationen kommt (das ist mir zum Glück noch nie

passiert), wäre es toll, wenn man über eine Bewertung das auch mit anderen teilen könnte. Die meisten Kund*innen sind aber sehr nett. Einmal habe ich aus Versehen eine Vase kaputt gemacht, sie hat 300 Euro gekostet aber die Haftpflichtversicherung von Helpling gilt erst ab 350 Euro. Ich hätte eine eigene Betriebshaftpflichtversicherung abschließen sollen, sagen sie. Wenn es zu Problemen mit Kund*innen kommt, versuche ich das auf jeden Fall immer direkt zu klären und nicht über den Chat in der Helpling-App, weil die von Helpling dort alles mitlesen (können) und ich mich damit sehr unwohl fühle und auch Angst davor habe, dass sie mein Konto sperren und ich dann ohne Arbeit dastehe. Ich kann es mir nur schwer vorstellen, einen anderen Job zu finden, weil ich noch nicht perfekt Deutsch spreche.

Einen weiteren Nachteil hat der fehlende Austausch mit Kolleg*innen auch: Auf der Website werden wir den Kund*innen natürlich direkt nebeneinander angezeigt mit Preis und allem. Dadurch ist der Druck sehr hoch, den eigenen Stundenlohn niedrig anzusetzen oder die anderen Putzkräfte in der Umgebung zu unterbieten, wenn man vielleicht auch noch nicht so viele Bewertungen hat oder unter 4,5 Sternen liegt. Da fände ich es gut, sich zusammen abzusprechen, was eine Art Mindestlohn sein kann, unter dem wir uns nicht anbieten wollen, wenn das schon nicht von der Plattform verbindlich gemacht wird. Ich weiß aber gar nicht, wie ich die kontaktieren könnte. Ich glaube, viele Kund*innen wissen auch gar nicht, dass Helpling da eine so hohe Provision einsteckt, und denken, wir haben einen sehr komfortablen Stundenlohn verglichen mit Menschen, die »unter der Hand« arbeiten.

Fragen

Wo begegnet der Person digitale Technik in ihrer Arbeit? Was bedeutet Digitalisierung für ihre Arbeitsgestaltung?

Welche Gründe werden für die Einführung und Nutzung digitaler Technik genannt? Welche könnt ihr euch noch vorstellen?

Welchen Nutzen zieht die Person daraus? Welchen Nutzen könnt ihr euch noch vorstellen – für wen?

Wie geht es der Person mit den verschiedenen Aspekten von Digitalisierung?

MATERIALIEN ROLLENKARTEN

Produktionsarbeiterin in der Serienmontage der Automobilindustrie

Ich bin Stefanie, 39 Jahre alt, lebe in Düsseldorf und arbeite, seit ich 17 war, im produzierenden Gewerbe, aktuell genauer gesagt in der Serienmontage. Das heißt, ich arbeite in einer Produktionslinie und mache mehrere Montageschritte, bevor das Produkt in der Produktionslinie weiterfährt. In den letzten Jahren wird immer mehr davon gesprochen, dass meine Arbeit und die meiner Kolleg*innen früher oder später von Robotern ausgeführt wird – ein bisschen Angst haben wir auch davor, dass wir früher oder später »wegrationalisiert« werden, aber bisher ist es bei uns im Betrieb noch nicht so weit. Man kann aber doch sagen, dass meine Arbeit sich verändert hat im Vergleich zu vor 20 Jahren, obwohl einige Dinge auch gleich geblieben sind: Monotonie, Schicht- und Nacharbeit, das wird sich in der Serienmontage wohl so schnell nicht ändern.

Am stärksten spüren meine Kolleg*innen und ich, dass sich die fachlichen Anforderungen stark verändert haben, seit wir stärker mit digitalen Programmen arbeiten. Wir müssen uns ja ständig an die neuen Bedingungen gewöhnen, neue Arbeitsabläufe einprägen und besonders auch den Umgang mit der Technik (manchmal auch die notwendige Umgehung der Technik) lernen. Wenn man da heute handlungsfähig bleiben will in den immer komplexer werdenden Prozessen, muss man beständig lernen.

Besonders tiefgreifend war bei uns die Einführung einer digitalen Werkerführung. Das heißt, an jedem Arbeitsplatz der Produktionslinie wurden Monitore angebracht, auf denen Montageoperationen, also die verschiedenen Schritte im Montageprozess, digital abgebildet und dokumentiert werden. Was vorher in Papierform vorlag oder nur digital hinterlegt, wird uns jetzt direkt angezeigt. Das kann natürlich hilfreich sein als Orientierungshilfe für sich selbst oder auch in Anlernprozessen neuer Kolleg*innen. Die Visualisierung und Vorgabe der verschiedenen Arbeitsabläufe vereinfachen da schon den Zugang und man muss nicht so häufig bei Kolleg*innen nachfragen. Wenn man sich aber erstmal in die Arbeit eingefunden hat, ist es durch die Führung schwieriger, das auf den eigenen Rhythmus anzupassen, und fühlt sich manchmal schon fremdbestimmt an. Dazu übt das auf mich auch einen Arbeitsdruck aus, der vorher nicht so stark ausgeprägt war, oder wie mein Kollege sagen würde: Papier ist geduldig. Digitale Technik ist es nicht.

Wenn die Arbeitsabläufe in dieser digitalen Werkerführung lediglich visualisiert werden, kann ich das noch besser nachvollziehen als wenn ich einzelne

Arbeitsschritte digital bestätigen (quittieren) muss oder einzelne Bauteile vor dem Montageprozess einscannen muss. Das System gibt mir dadurch also die genaue Arbeitsreihenfolge vor. Da komme ich mir dann doch sehr kontrolliert vor. Insbesondere, wenn das dort anders verlangt wird, als ich das in meinem sonstigen Arbeitsablauf (meiner Meinung nach auch effizienter) gestaltet habe. Da lernt man aber auch ein bisschen, die Technik auszutricksen und zum Beispiel mehrere Schritte nacheinander zu machen und dann alle zusammen im System zu quittieren. Das geht aber nicht immer – bei manchen Schritten arbeitet das Programm auch mit einer Lichtschranke. Wenn ich zum Beispiel ein Bauteil aus einem Materialbehälter hole, was das System erst später vorgesehen hat, ertönt ein Warnsignal.

Ich ärgere mich, dass das Management oder wer eben dafür verantwortlich ist, nicht enger mit uns zusammengearbeitet hat, als es darum ging, digitale Assistenzsysteme (wie die Werkerführung) einzuführen. Wir sind doch diejenigen, denen damit geholfen werden soll, da ist doch eine Einbindung unseres Erfahrungs- und Expert*innenwissens wichtig. Stattdessen muss ich jetzt mit einem Programm arbeiten, was mich an einigen Stellen in einer effizienten Arbeit fast eher behindert als befördert. Da bei uns eh schon die üblichen Probleme der deutschen Industriearbeit zu finden sind – Kostendruck, knappe Personalbemessung, Fachkräftemangel – ist unser Chef auch eher selten gewillt, uns für etwaige Qualifizierungsmaßnahmen, was den Umgang mit der Technik angeht, freizustellen. Das ist ja wertvolle Arbeitszeit, die wir auch in der Produktionslinie verbringen könnten. Wenn man sich dann ohne ausreichende Qualifizierung an so etwas Neues gewöhnen muss, ist das am Anfang sehr anstrengend, parallel zu lernen und arbeiten.

Fragen

Wo begegnet der Person digitale Technik in ihrer Arbeit? Was bedeutet Digitalisierung für ihre Arbeitsgestaltung?

Welche Gründe werden für die Einführung und Nutzung digitaler Technik genannt? Welche könnt ihr euch noch vorstellen?

Welchen Nutzen zieht die Person daraus? Welchen Nutzen könnt ihr euch noch vorstellen – für wen?

Wie geht es der Person mit den verschiedenen Aspekten von Digitalisierung?

MATERIALIEN ASPEKTKARTEN

Eigenständigkeit

Es gibt kein Angestelltenverhältnis,
Menschen arbeiten selbständig

Transparenz / Kontrolle

Durch digitale Tools können mehr Informationen
zur Arbeit gesammelt werden

Flexibilisierung

Arbeitszeit, Arbeitsgestaltung und Arbeitsort
sind flexibel gestaltet

Automatisierung

Teile der Organisation und Gestaltung von Arbeit sind automatisiert und
können nicht oder nur beschränkt von den Arbeiter*innen beeinflusst werden

Mobilität

Durch das Internet kann besser an unterschiedlichen Orten gearbeitet werden,
auch der Zugang zu Auftraggeber*innen ist nicht an einen Ort gebunden

**Wie betreffen
diese Aspekte
die Person
auf eurer
Rollenkarte?**

- Ist dieser Aspekt relevant für die Person auf eurer Rollenkarte? Wenn nicht, könnt ihr ihn weglassen.
- Welche Vorteile und welche Nachteile hat dieser Aspekt für die Person?
- Inwiefern kann die Person diesen Aspekt selbst gestalten oder beeinflussen?
- Kann die Person sich entscheiden, in welchem Umfang sie sich diesem Aspekt aussetzt?