

Beschreibungsmodell von Vernetzungsanforderungen in der Gig Economy

Thomas RYSER¹, Jonas KONRAD²

¹ *Institut für Kooperationsforschung und -entwicklung, Hochschule für Angewandte
Psychologie, Fachhochschule Nordwestschweiz
Riggenbachstrasse 16, CH-4600 Olten*

² *Institut für Personalmanagement und Organisation, Hochschule für Wirtschaft,
Fachhochschule Nordwestschweiz
Riggenbachstrasse 16, CH-4600 Olten*

Kurzfassung: Bei der Vermittlung von Arbeiten via online Plattformen in der sogenannten Plattform-Economy geht es um kurzfristige Aufträge, welche von Organisationen und Einzelpersonen ausgeschrieben und an ein möglichst weit reichendes, loses Netzwerk von potenziellen Arbeitnehmenden vermittelt werden. Diese Entwicklung führt zu einer neuen, stark fragmentierten Arbeitsform im Spannungsfeld zwischen Festanstellung, Temporärarbeit und der klassischen Selbständigkeit: Dem sogenannten Gig Work. Im Rahmen dieses Beitrages wird ein netzwerktheoretisches Beschreibungsmodell für die Darstellung der Vernetzungsbedürfnisse in der Gig Economy hergeleitet. Das Modell beschreibt Vernetzungsbedürfnisse durch die Interaktion der zentralen Akteure: Gig Worker, Auftraggeber und Vermittlungsplattform. Durch das Zusammentreffen unterschiedlicher kultureller Orientierungen ergeben sich spezifische Anforderungen an die Vernetzung. Diese werden beschrieben, um sozio-technische Anforderungen für Kommunikations-Applikationen zur Vernetzung in der Gig Economy zu spezifizieren.

Schlüsselwörter: Gig Economy; Gig Work; Vernetzung; Community
Entwicklung; Social Media

1. Gig Economy und Gig Work: Relevanz einer neuen Form virtueller Arbeit

Der vorliegende Beitrag ordnet sich in die Entwicklung einer neuen Arbeitsform ein, welche gemeinhin unter Begriffen wie Plattform-Economy oder Gig Economy beschrieben wird. Intermediäre Plattformunternehmen wie Uber, Taskrabbit, Amazon Mechanical Turk und andere dominieren seit einiger Zeit die Diskussion bzgl. neuer Arbeitsformen und Digitalisierung der Arbeitswelt. Ein grosser Anwendungsbereich solcher Plattformen ist die online Vermittlung von Arbeit. Bei dieser Arbeitsvermittlung geht es um von der Dauer her kurzzeitige und oft kurzfristig geplante Aufträge, welche von Organisationen ausgeschrieben und von der Crowd (einer Vielzahl online vernetzter User) bearbeitet werden. Die Geschäftsmodelle der arbeitsvermittelnden Plattformen sind vielfältig, lassen sich aber anhand eines wesentlichen Merkmals in zwei grosse Gruppen einteilen (Konrad & Pekruhl, 2016). Auf sogenannten Crowdsourcing-Plattformen werden virtuelle Aufträge, d.h. Arbeiten vermittelt, die am Computer ausgeführt werden. Bei der zweiten Gruppe geht es um die digitale Vermittlung von Aufträgen, die direkt bei Unternehmen, bei spezifischen Anlässen oder bei Privatpersonen vor Ort ausgeführt werden. Hier sprechen wir von Gig Work oder Gig Economy. Es handelt sich um traditionelle Tätigkeiten wie z.B.

Servicedienste in der Gastronomie und Hotellerie, Raumpflege, Fahr- und Lieferdienste etc. So kann z.B. innerhalb weniger Stunden ein Team von Lagermitarbeitenden für einen Arbeitstag gebucht werden, um einen kurzfristigen Personalengpass auszugleichen.

Verschiedenste Studien versuchen die Tragweite des neuen Wirtschaftszweigs abzuschätzen und zeigen, dass es sich nicht bloss um eine vorübergehende Entwicklung, sondern um tiefgreifende Veränderungen handelt. Smith & Leberstein (2015) berichten, dass auf internationalen Plattformen wie z.B. care.com 6'600'000 Gig Worker registriert sind, auf Taskrabbit 30'000, auf Uber 160'000 (alle drei sind international tätige Intermediäre). Huws und Joyce (2016 a,b,c,d) zeigen, dass bspw. in England 21% der erwerbstätigen Bevölkerung Arbeit in Form von Kurzeinsätzen auf digitalen Plattformen suchen. 11% führen auch tatsächlich solche Arbeiten aus, was hochgerechnet auf die gesamte Bevölkerung Englands 5 Mio. Menschen entspricht. Von diesen Arbeitnehmenden beziehen 27% mehr als die Hälfte ihres Einkommens aus Kurzeinsätzen. Ähnliche Zahlen ergeben sich in Vergleichsstudien für die Niederlande, Österreich, Schweden. Im Europäischen Kontext kann also von einem Wirtschaftszweig mit zunehmender Relevanz ausgegangen werden.

Die Attraktivität der digitalen Vermittlungsplattformen entsteht durch den Gewinn von zeitlicher und räumlicher Unabhängigkeit: Die Arbeitsangebote sind jederzeit und überall erreichbar, wo eine Internetverbindung besteht. Über die Reichweite und Breite des Netzwerks von Gig Workern eröffnet sich ein weit grösserer Arbeitsmarkt, bei gleichzeitig hoher Vermittlungsgeschwindigkeit. Durch die Auslagerung des Rekrutierungsprozesses und die erhöhte Reaktionsgeschwindigkeit können Unternehmen Kosten einsparen. Auf der Seite der Gig Worker stehen Vorteile wie z.B. erleichterte Vereinbarkeit und neue Lebensmodelle durch individuelle Flexibilisierung auch einigen Nachteilen gegenüber. Die Gig Worker übernehmen verschiedene soziale und ökonomische Risiken, die im Rahmen einer herkömmlichen Anstellung durch die Unternehmen getragen würden (z.B. Einkommenssicherheit, Sozialleistungen, Arbeitsmarktfähigkeit; vgl. Smith & Leberstein, 2015).

Eine zentrale Herausforderung der Gig Economy ist die fehlende Anbindung der Gig Worker an die Organisation (Vermittler). Beziehungsnetzwerke werden in diesem Kontext durch die virtuelle Vermittlung und die ständig wechselnde Arbeitssituation beeinträchtigt oder fehlen gänzlich. Es stellt sich die Frage nach alternativen Möglichkeiten, eine lose gekoppelte Netzwerkorganisation zu entwickeln. Eine stärkere Vernetzung der Akteure durch Förderung der Online-Kommunikation und der Bildung einer Community wird als Ansatzpunkt der Organisationsentwicklung betrachtet. Wir schlagen hierzu ein Beschreibungsmodell vor, das die Beziehungsstrukturen der Akteure der Gig Work abbildet. Vernetzung bedeutet in diesem Zusammenhang die Förderung der Identifikation mit der neuen Arbeitsform und dem Vermittler sowie der Entstehung von informellen Strukturen in Bezug auf Communities und in der Kooperation bei der Ausführung von Aufträgen.

2. Beschreibungsmodell zur Identifikation von Vernetzungspotenzialen

Ziel des Beschreibungsmodells ist, die Grundlage zur Entwicklung von Kommunikations-Applikationen bereit zu stellen. Es geht darum, Vernetzungsmechanismen, d.h. typische, wiederkehrende Vernetzungsmuster und -strukturen der Akteure auf drei Ebenen aufzuzeigen. Forschungsmethodisch wird auf den seit einer geraumen Zeit eingeläuteten 'cultural turn' in der Netzwerkforschung (vgl. Pachuki &

Breiger, 2010) sowie der zunehmenden Integration von netzwerktheoretischen Betrachtungen in der Sozialpsychologie verwiesen (siehe Westaby, Pfaff & Redding, 2014). In diesem Forschungszweig werden narrative Methoden mit qualitativen Methoden der Netzwerkforschung kombiniert, um identitätsprägende und gemeinschaftsbildende Mechanismen in Netzwerken zu identifizieren. Um der Komplexität des Zusammenhanges von Vernetzungsmechanismen beim Gig Work zu erfassen, wird es notwendig die Vernetzung auf unterschiedlichen Ebenen zu differenzieren.

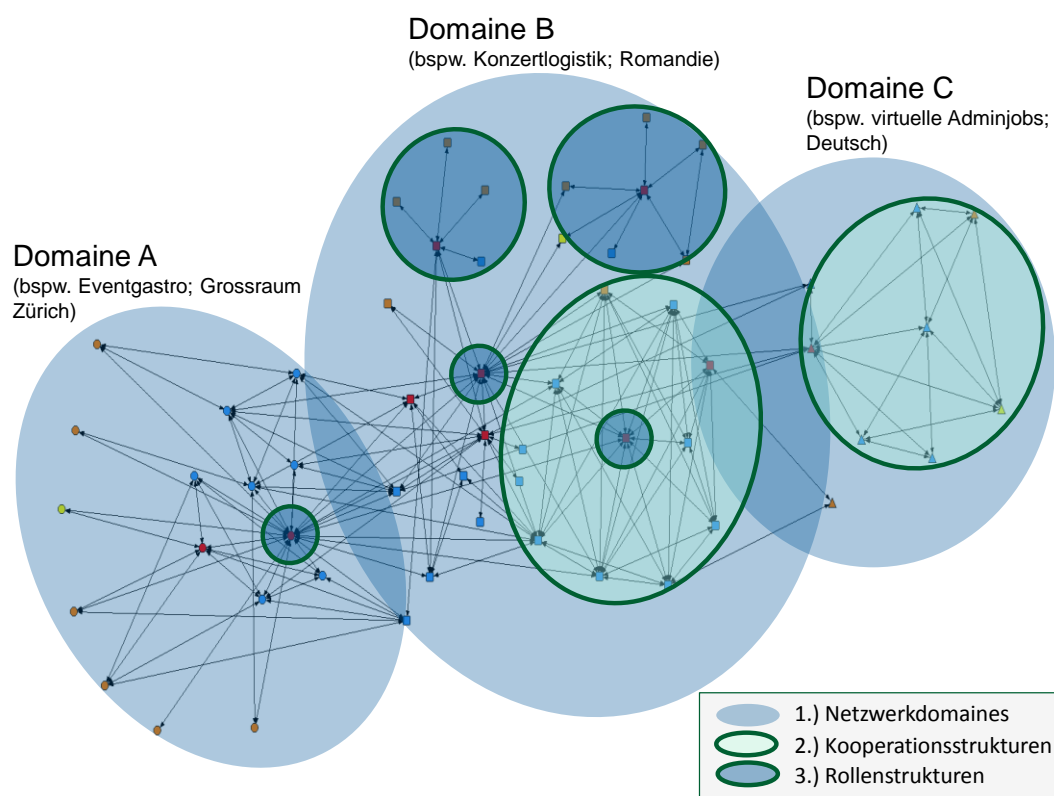


Abbildung 1: Identifikation von informellen Vernetzungsstrukturen zur Community-Entwicklung

2.1 individuelle Ebene des Gig Workers

Auf der individuellen Ebene lassen sich Vernetzungsstrukturen von Gig Workern über die Neuartigkeit der Arbeitsform sowie der damit verbundenen Herausforderung von neuen Berufsidentitäten erläutern. Erste Studien im Bereich des Gig Work in der Plattform-Economy zeigen auf (Lehdonvirta, 2016), dass noch wenig positive Identifikations- und Orientierungsmuster vorhanden sind, die die Menschen in vergleichbaren Arbeitssituationen miteinander verbinden können. Dabei fehlen gängige berufsidentitätsstiftende Merkmale (vgl. Haslam & Ellemers, 2011) wie diejenigen eines räumlichen Arbeitsplatzes, einer konstanten Gruppe von Arbeitskollegen oder aber von Netzwerken, welche bspw. in selbstständigen Erwerbsverhältnissen eine tragende Rolle spielen (siehe Ryser, 2010). Gleichzeitig bietet Gig Work jedoch auch identitätsstiftende Potenziale. So birgt die Möglichkeit zur flexiblen Arbeit über Plattformen gerade für eine junge Generation Möglichkeiten einer unabhängigeren Strukturierung von Arbeit.

Trotz der räumlichen und zeitlichen Fragmentierung der Arbeit entstehen so laut einer Studie von Lehdonvirta (2016) vor allem in lokal abgrenzbaren, geografischen

Kontexten identitätsstiftende Orientierungsmuster, welche zur Entwicklung eines beruflichen Selbstverständnisses und der Bildung von lokalen Gig Work Communities beitragen können. Es ist somit anzunehmen, dass sich auch in stark fragmentierten Netzwerken gewisse kollektive Identitätsmuster herausbilden. Studien der Kommunikation auf Social-Media-Plattformen wie Twitter zeigen auf, dass selbstoffenbarende Kommunikation zur Anpassung an Identitäten des/der Kommunikationspartner führt (siehe Tamburrini, Cinnirella, Jansen, Bryden, 2015). Ein kollegialer Austausch von Gig Workern kann somit die Entwicklung eines beruflichen Selbstverständnisses fördern und somit für die Entwicklung von Communities von Plattformbetreibern genutzt werden.

Bezogen auf die Gig Worker lässt sich aufgrund informeller Kommunikationsinhalte und der damit einhergehenden Vernetzungsstruktur ein Potenzial für die Herausbildung von Communities identifizieren. In Erfahrungen und Ereignissen geteilte Orientierungen und damit einhergehende informelle Netzwerkstrukturen können auf der Ebene des Selbstverständnisses von Gig Workern systematisch erfasst werden. Identitätsprägende Prozesse kommunikativer Interaktion formen abgrenzbare Netzwerkstrukturen, sogenannte Netzwerkdomains. Die Identifikation von Netzwerkdomains ermöglicht eine Segmentierung des lose gekoppelten Netzwerkes in Community-Strukturen.

2.2 Ebene der Beziehung zum Intermediär

Auf der Ebene der Beziehung zum Intermediär kann man bei den Arbeitnehmenden von einer lose gekoppelten Netzwerkstruktur ausgehen (vgl. Weick, 1976). Die temporär sowie räumlich und zeitlich stark fragmentierte Arbeitsbeziehung stellt spezifische Herausforderungen an das Management. Plattformbetreiber wie auch die Auftraggeber sind auf die Zuverlässigkeit der Arbeitnehmenden angewiesen. Es steht in deren Interessen, dass ihre Arbeitnehmenden sich weitgehend mit den Unternehmens- und Aufgabenzielen identifizieren können und ein loyales Verhalten im Sinne der Organisation zeigen. Wie aktuelle Studien zu Temporärarbeit im Schweizer Wirtschaftskontext aufzeigen (vgl. Morf, Arnold, Staffelbach, 2014), wirkt sich eine stabile Bindung zum Intermediär klar positiv auf die Qualität der Bearbeitung von Aufträgen aus.

Laut Postmes, Tanis, de Wit (2001) haben in traditionellen, hierarchisch strukturierten Organisationen vertikale Kommunikationsformen einen direkten Einfluss auf die Entwicklung der Bindung zur Organisation, während horizontale Formen wie kollegiale Gespräche nicht direkt wirken. Damit übereinstimmend zeigt eine erste Studie im Bereich der Plattform-Economy auf (vgl. Lehdonvirta, 2016), dass die Art und Weise, wie der Intermediär über seine Erwartungen und Zielsetzungen kommuniziert eine entscheidende Rolle bei der Entwicklung einer stabilen Bindung zur Plattform spielt. Wie Weick (1976) bereits für Bildungsinstitutionen zeigen konnte, sind aber gerade in lose gekoppelten, stark dezentralen Systemen die Organisation informeller Bezüge und Vernetzungsanlässe für die Bindung zentral. Im Kontext der Arbeitsbeziehung zu Plattformunternehmen stellt sich deshalb die Frage, ob eine Arbeitsbeziehung ebenfalls hauptsächlich über vertikale Formen der Kommunikation beeinflusst wird bzw. welche informellen Formen ebenfalls einer stabilen Bindung zuträglich sind. Dabei geht man davon aus, dass eine optimale Kombination von vertikalen und horizontalen Formen der Kommunikation die Bindung zum Plattformunternehmen stärkt.

2.3 Interorganisationale Ebene bei der Kooperation in Kurzeinsätzen

In der Gig Economy geht es bei der Kooperation in Kurzeinsätzen darum, zeitlich begrenzte Gruppen von Arbeitnehmenden zu befähigen, Aufträge mit einem hohen Grad an Selbständigkeit zur Zufriedenstellung des Auftraggebers zu bewältigen. Förderliche informelle Formen der Strukturierung sollen dazu genutzt werden können, Applikationen und Funktionen zu entwickeln, welche die Autonomie bei der Bearbeitung von Aufträgen fördern.

Im Vergleich zu Festanstellungen kann bei zeitlich begrenzten Einsätzen das erwünschte Verhalten nicht direkt über organisationale Strukturen und Prozesse gesteuert werden. Die zeitliche Begrenzung des Arbeitsauftrages stellt gerade für die Entwicklung von Kooperationsbeziehungen eine grosse Herausforderung dar. Effektive Kooperation entsteht hier eher über informelle Übernahme von Verantwortung und implizitem Rollenverhalten (vgl. Bechky, 2006). Valentine und Edmondson (2014) konnten in einer Studie aufzeigen, wie informelle Strukturierungen zentral sind für die gemeinsame Verantwortungsübernahme in offenen Netzwerkstrukturen.

Beim Zusammentreffen von unterschiedlichen Identifikationsmustern und Arbeitsnormen kommt es oft zu unerwarteten Ereignissen, welche die Erarbeitung gemeinsamer Orientierungen für die Kooperation erfordern (vgl. Ryser, Oroszlan, Turkier, Schulze, 2013). Auf der Ebene der Auftragsabwicklung ist somit anzunehmen, dass sich informelle Kooperationsstrukturen herausbilden. Aufträge in der Eventmanagement-Industrie (bspw. Marketing, Gastronomie, Festivals, Logistik, etc.) erfordern kooperative Prozesse wie z.B. der Wissenstransfer zwischen Erfahrenen und weniger erfahrenen Arbeitnehmenden (vgl. Stadler et al., 2014). Solche Anforderungen lassen sich über förderliche informelle Kommunikation und strukturierendes Verhalten in der konkreten Auftragsituation beschreiben (vgl. Guimera, Uzzi, Spiro & Amaral, 2005).

3. Fazit

Aufgrund von informellen Beziehungsstrukturen in der lose gekoppelten Organisation des Gig Work lassen sich auftragsabhängige und auftragsunabhängige Rollen unterscheiden (vgl. Westaby et al., 2014). Dies gilt nicht nur für die auftragsbezogene Koordination und Kooperation, sondern auch für die relevanten Identitätskonstruktionen auf der individuellen Ebene in den spezifischen, demografisch und branchentypisch eingefärbten Communities, aber auch für die Umsetzung normativer Ziele des Intermediärs. Auf Basis rollenspezifischer Verhaltensweisen können Netzwerkrollen mit vergleichbaren Beziehungsmustern beschrieben werden (vgl. Abbildung 2). Es lassen sich bspw. Broker-Rollen beschreiben, welche als Vermittler zwischen verschiedenen Akteuren in unterschiedlichen Communities agieren, und somit gerade in verteilten und eher fragmentierten Netzwerken eine entscheidende integrative Funktion erfüllen. Andererseits können aufgrund der Erfahrung in gewissen Arbeitskontexten und einem entsprechenden Kommunikationsverhalten mit Neulingen, Mentorship-Rollen beschrieben werden. Die Beschreibung auftragsbezogener und unabhängiger Rollen eröffnet für die beteiligten Auftragnehmenden eine Entwicklungsperspektive im Arbeitsverhältnis mit dem Intermediär. Die beschriebenen Vernetzungsmechanismen

sowie die Ansätze zur Verbesserung der Bindung zum Intermediär werden dazu genutzt, spezifische Communities heraus zu bilden.

4. Literatur

- Guimerà R, Uzzi B, Spiro J, Amaral LN (2005). Team assembly mechanisms determine collaboration network structure and team performance. *Science*, 308(5722), 697–702.
- Haslam, SA, Ellemers, N (2011). Identity Processes in Organizations. In S. J. Schwartz, K. Luyckx, & V. L. Vignoles (Hrsg.), *Handbook of Identity Theory and Research* (S. 715–744). New York, NY: Springer New York.
- Huws U, Joyce S (2016a). Crowd working Survey. character of Austria's 'Gig Economy' revealed for the first time. Hatfield, London: University of Hertfordshire. Retrieved from http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2016/09/crowd_working_survey_Austria.pdf
- Huws U, Joyce S (2016b). Crowd working Survey. New estimate of the size of Dutch 'Gig Economy'. Hatfield, London: University of Hertfordshire. Retrieved from <http://www.feps-europe.eu/assets/778d57d9-4e48-45f0-b8f8-189da359dc2b/crowd-working-survey-netherlands-finalpdf.pdf>
- Huws U, Joyce S (2016c). Crowd working survey. Size of the Sweden's 'Gig Economy' re-vealed for the first time. Hatfield, London: University of Hertfordshire. Retrieved from <http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2016/03/crowd-working-survey-swedenpdf.pdf>
- Huws U, Joyce S (2016d). Crowd working survey. Size of the UK's 'Gig Economy' revealed for the first time. Hatfield, London: University of Hertfordshire. Retrieved from <http://www.feps-europe.eu/assets/a82bcd12-fb97-43a6-9346-24242695a183/crowd-working-surveypdf.pdf>
- Konrad, J, Pekruhl, U (2016). Trends zur Flexibilisierung in der Plattform Economy. In M Zölch, M Oertig, V Calabrò (Eds.), *Flexible Workforce - Fit für die Herausforderungen der modernen Arbeitswelt? Strategien, Modelle, Best Practice* (pp. 45–77). Bern: Haupt Verlag.
- Lehdonvirta, V (2016). Algorithms that divide and unite: Delocalisation, identity, and collective action in "microwork." In J. Flecker (Ed.), *Space, place and global digital work* (pp. 53–80). London, UK: Palgrave Macmillan.
- Morf M, Arnold A, Staffelbach B (2014). The double psychological contracts of temporary agency workers. *Employee Relations*, 36, 708–726.
- Pachucki MA, Breiger RL (2010). Cultural Holes: Beyond Relationality in Social Networks and Culture. *Annual Review of Sociology*, 36(1), 205–224.
- Postmes T, Tanis M, de Wit B (2001). Communication and commitment in organizations: A social identity approach. *Group Processes Intergroup Relations*, 4(3), 227–246.
- Ryser T (2010): Freischaffen in Medien, IT und Kunst/Kultur: Facts & Figures zur Schweiz. In: *Freischaffen und Freelancen in der Schweiz: Ein Handbuch für Medien, IT und Kunst/Kultur*. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Ryser T, Oroszlan Z, Turkier Y, Schulze H (2013). A heuristic model of cultural dynamics in globally dispersed product-service systems. In Paper presented at the EGOS colloquium. Montreal.
- Smith R, Leberstein S (2015). Rights on demand: ensuring workplace standards and worker security in the on-demand economy. New York: National Employment Law Project. Abgerufen von <http://nelp.org/content/uploads/Rights-On-Demand-Report.pdf>
- Stadler R, Fullagar S, Reid S (2014). The professionalization of festival organisations: A relational approach to knowledge management. *Event Management*, 18, 39–52.
- Tamburrini N, Cinnirella M, Jansen VAA, Bryden J (2015). Twitter users change word usage according to conversation-partner social identity. *Social Networks*, 40, 84–89.
- Valentine MA, & Edmondson AC (2014). Team scaffolds: How meso-level structures support role-based coordination in temporary groups. Harvard Business School Working Paper 12-062. Boston, MA
- Weick KE (1976). Educational organizations as loosely coupled systems. *Administrative Science Quarterly*, 21, 1–19.
- Westaby JD, Pfaff DL, Redding, N (2014). Psychology and social networks: a dynamic network theory perspective. *The American Psychologist*, 69, 269–84.
- White HC (1992). Identity and control. A structural theory of social action. Princeton: Princeton Univ. Press.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Soziotechnische Gestaltung des digitalen Wandels – kreativ, innovativ, sinnhaft

63. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

FHNW Brugg-Windisch, Schweiz

15. – 17. Februar 2017

GfA Press

Bericht zum 63. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 15. – 17. Februar 2017

FHNW Brugg-Windisch, Schweiz

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Dortmund: GfA-Press, 2017

ISBN 978-3-936804-22-5

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet, den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen.

USB-Print: Dr. Philipp Baumann, Olten

Screen design und Umsetzung

© 2017 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de