



# Teilhabe durch Plattformarbeit?

Empirische Ergebnisse zu den Zusammenhängen zwischen Plattformarbeit, Arbeitsmarktteilhabe und gesellschaftlicher Teilhabe

Anna-Elisabeth Hampel  
Franziska Loschert  
Maria Ebenhöf

Mai 2024

Plattformarbeit steht, wie kaum ein anderes Berufsfeld, für die digitale Transformation in der Erwerbssphäre. Auch wenn viele ihrer Merkmale daher als richtungweisend für die Zukunft der Arbeit gelten, ist bislang nicht hinreichend klar, welche gesellschaftlichen Implikationen diese eigentlich bergen – für Plattformarbeiter\*innen und ihre Chancen auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben – und in Wechselwirkung mit Bedingungen bzw. bestehenden Exklusionsmechanismen auf dem Regelarbeitsmarkt.

In dieser Studie stellen wir deshalb die Frage, inwiefern auch plattformvermittelte Tätigkeiten soziale und integrative Funktionen von Arbeit erfüllen können und greifen dabei auf empirische Ergebnisse aus verschiedenen Erhebungsverfahren zurück. Zunächst geben wir dafür Einblicke, aus welchen Gründen Menschen in die Plattformarbeit ein- und aussteigen, und erörtern im gleichen Zug, welche

Schlüsse sich daraus mit Blick auf die Qualität der Arbeitsmarktteilhabe ziehen lassen. Ein zweiter Teil beleuchtet Arbeitsbedingungen und wie sich deren Wahrnehmung zwischen Plattformarbeiter\*innen unterscheidet. Abschließend analysieren wir, inwiefern Plattformarbeit Teilhabe in anderen Lebensbereichen ermöglicht. Dabei richten wir den Blick auf die Zugänge zu Gemeinschaft, Anerkennung, Weiterbildung oder auch zum kulturellen und politischen Leben. Unser Fokus liegt vor allem auf den Menschen, die aufgrund ihrer erschwerten Zugänge zum herkömmlichen Arbeitsmarkt von Plattformarbeit besonders abhängig und dadurch von prekären und problematischen Bedingungen auch besonders betroffen sind. Die Studie ist Teil des Projekts „Chancengerechte Plattformarbeit“.

Gefördert von

STIFTUNG  
MERCATOR

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Überblick über empirische Methoden .....</b>	<b>5</b>
2.1. Panelbefragung unter Plattformarbeiter*innen.....	5
2.2. Soziodemografische Zusammensetzung des Samples.....	6
2.3. Erwerbsprofil des Samples.....	8
2.4. Zentrale Auswertungskategorien .....	12
2.4.1. Art der geleisteten Plattformarbeit .....	12
2.4.2. Mangelnde berufliche Alternativen .....	14
2.5. Social-Media-Analyse.....	15
2.6. Interviews und Fokusgruppen .....	17
<b>3. Ein- und Ausstiegsgründe, Zukunftsperspektiven und Zusammenhang mit Arbeitsmarktteilhabe .....</b>	<b>19</b>
3.1. Einstiegsgründe.....	21
3.2. Arbeitsmarktteilhabe.....	26
3.3. Ausstiegs- und Verbleibsabsichten, Zukunftsperspektiven .....	28
<b>4. Zufriedenheit mit Arbeitsbedingungen und Verbesserungswünsche .....</b>	<b>33</b>
4.1. Zufriedenheit und Verbesserungswünsche in Abhängigkeit von der Art der plattformvermittelten Arbeit.....	34
4.2. Zufriedenheit und Verbesserungswünsche in Abhängigkeit von der Angewiesenheit auf Plattformarbeit .....	38
4.3. Einschätzungen zu ausgewählten Aspekten von Arbeitsbedingungen .....	40
4.3.1. Bezahlung.....	40
4.3.2. Bewertungssysteme und Kommunikation mit Auftraggebenden .....	44
4.3.3. Kommunikation mit der Plattform.....	47
4.3.4. Datenschutz und algorithmisches Management .....	49
4.3.5. Auftragsmanagement .....	51
4.3.6. Psychische und Physische Belastung .....	53
<b>5. Soziale Aspekte von Plattformarbeit und Zusammenhang mit gesellschaftlicher Teilhabe.....</b>	<b>56</b>
5.1. Soziale Teilhabe durch Plattformarbeit .....	61
5.1.1. Soziale Kontakte.....	62
5.1.2. Identifikation, Sinnhaftigkeit, Anerkennung .....	66
5.2. Kulturelle Teilhabe durch Plattformarbeit.....	70
<b>6. Schlussfolgerungen .....</b>	<b>73</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>75</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>77</b>

**Abbildungsverzeichnis .....80**  
**Tabellenverzeichnis .....82**

## 1. Einleitung

Plattformarbeit gilt als Chance, um mehr niedrigschwellige Zugänge zur Erwerbsarbeit zu schaffen. Unkomplizierte Einstiegsverfahren und das Versprechen, durch die digitale Organisation von Arbeitsaufträgen ein hohes Maß an zeitlicher und räumlicher Flexibilität bei der Arbeit zu ermöglichen, sind hierfür zentrale Argumente. Auf der anderen Seite gelten viele Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit als prekär, wenig reguliert und unzureichend sozial abgesichert. Die starke Vereinzelung und Unsichtbarkeit der Plattformarbeiter\*innen, geringe professionelle Weiterentwicklungsmöglichkeiten und fehlende Bezüge zu anderen Erwerbstätigkeiten vermindern die sozialen Funktionen und nachhaltig positiven Effekte auf die Arbeitsmarktteilhabe durch Plattformarbeit. Die vorliegende Studie ist eine vertiefte Untersuchung der Zusammenhänge zwischen Plattformarbeit und arbeitsmarktbezogener und gesellschaftlicher Teilhabechancen für Plattformarbeiter\*innen in Deutschland. Zu diesem Zweck werten wir die Ergebnisse einer Panelbefragung unter Plattformarbeiter\*innen, einer Social-Media-Analyse sowie Interviews, Fokusgruppen und Fachgespräche mit Plattformarbeiter\*innen, Plattformbetreibern und Akteur\*innen aus Politik, Gewerkschaften und Wissenschaft aus.

Nachdem wir unsere empirischen Methoden und das Profil der von uns erreichten Plattformarbeiter\*innen vorgestellt haben, gehen wir zunächst der Frage nach, wie Plattformarbeit mit Arbeitsmarktteilhabe im Allgemeinen zusammenhängt: Warum steigen Menschen in Plattformarbeit ein? Wie hängen ihre Einstiegsgründe mit ihrer Situation auf dem Regelarbeitsmarkt zusammen und welche Verbindungen sehen sie zwischen Plattformarbeit und anderer Erwerbsarbeit? Wie sehen sie ihre berufliche Zukunft in der Plattformarbeit und darüber hinaus? In einem weiteren Kapitel analysieren wir, wie Plattformarbeiter\*innen die Bedingungen und Abläufe in der Plattformarbeit wahrnehmen, wo sie Probleme sehen und welche Verbesserungen sie fordern. Das letzte Kapitel betrachtet Plattformarbeit im größeren Kontext gesellschaftlicher Teilhabe in ihren verschiedenen Dimensionen: Inwiefern erfüllt Plattformarbeit soziale Funktionen von Arbeit? Wie beeinflusst sie die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben? Dabei zeichnen wir in allen Kapiteln ein differenziertes Bild, das die diversen Tätigkeitsfelder und soziodemografischen Profile sowie Beschäftigungskonstellationen von Plattformarbeiter\*innen mit einbezieht und untersucht, wie sich diese Faktoren auf die oben gestellten Teilhabefragen auswirken.

Die Studie ist Teil des Projekts „Chancengerechte Plattformarbeit“, das mit partizipativen Forschungsmethoden der Frage nachgeht, wie sich die Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit auf Arbeitsmarktzugänge und damit auch gesamtgesellschaftlich auf gerechte Teilhabemöglichkeiten von Plattformarbeiter\*innen in Deutschland auswirken. Im Fokus stehen dabei Menschen, die aufgrund ihrer erschwerten Zugänge zum herkömmlichen Arbeitsmarkt von Plattformarbeit besonders abhängig und dadurch von prekären und problematischen Bedingungen auch besonders betroffen sind. In unseren vorhergehenden Studien haben wir einen Überblick über die Ausgangslage im Handlungsfeld Plattformarbeit und die Situation besonders vulnerabler Plattformarbeiter\*innen gegeben (Hampel & Krause 2023a) und zentrale regulatorische Handlungsfelder mit deren Herausforderungen und Lösungsansätzen vorgestellt (Hampel & Krause 2023b). Da wir unsere Forschungsergebnisse und regulatorische Analysen zu den Themen Soziale Sicherung (Hampel et al. 2023) und Interessenvertretung (Loschert et al. 2024) bereits in Vertiefungsstudien vorgestellt haben, werden diese Themen in dieser Studie nicht mehr ausführlich behandelt.

## 2. Überblick über empirische Methoden

Die vorliegende Studie basiert vorwiegend auf den Erkenntnissen aus verschiedenen partizipativ-empirischen Forschungsmethoden: einer Panelbefragung unter Plattformarbeiter\*innen in Deutschland, Fokusgruppen und Interviews mit ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen, Expert\*inneninterviews und Fachgesprächen sowie einer Social-Media-Analyse. Plattformarbeit und die damit verbundenen Bedingungen sind sehr vielfältig und werden – je nach Art der Beschäftigung, soziodemographischem Profil und Beschäftigungskonstellation der Plattformarbeiter\*innen – auch sehr unterschiedlich eingeschätzt (siehe Hampel & Krause 2023a). Um die vorgestellten Ergebnisse einordnen zu können, werden daher im folgenden Kapitel die Methoden und Teilnehmendenprofile dargestellt.

### 2.1. Panelbefragung unter Plattformarbeiter\*innen

Im Zeitraum zwischen August 2022 und September 2023 führten wir eine Panelbefragung mit drei Befragungsrunden unter in Deutschland lebenden Plattformarbeiter\*innen durch. Bei unserer zwischen August und November 2022 durchgeführten ersten Runde einer Online-Panelbefragung erreichten wir insgesamt 356 in Deutschland lebende Plattformarbeiter\*innen über digitale Arbeitsplattformen, durch Werbung im öffentlichen Raum und in sozialen Medien sowie durch direkte Ansprache. Die Teilnehmenden aus der ersten Runde wurden in einer zweiten und dritten Befragungsrunde erneut zu ihren Erfahrungen in der Plattformarbeit befragt. Ziel war es einerseits zu ermitteln, wie sich die Aktivität und Zufriedenheit in und mit der Plattformökonomie über einen längeren Zeitraum entwickelt, andererseits wurden bestimmte Ergebnisse aus der ersten Runde später durch offene Fragen an die Plattformarbeiter\*innen vertieft. An der zweiten Runde im April/Mai 2023 nahmen 158 Personen teil, an der dritten Runde im September 2023 noch 120 Personen.

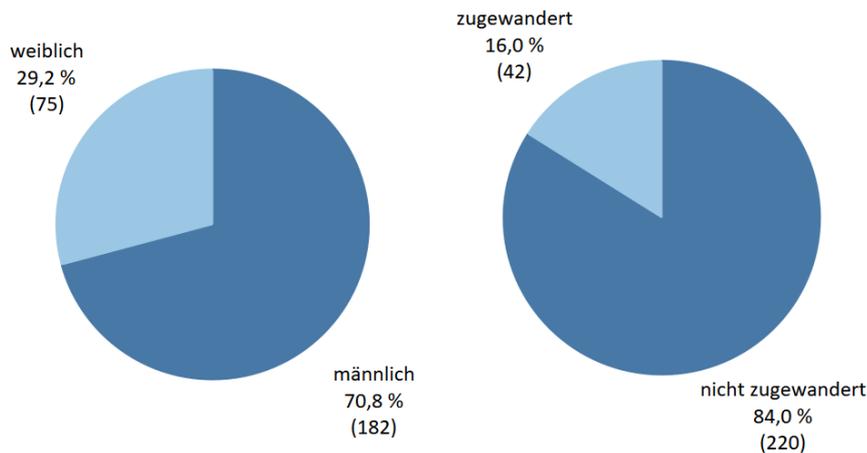
Wie viele Menschen weltweit, in Europa und in Deutschland über Plattformen tätig sind, ist nicht leicht zu erfassen. Dementsprechend wenig ist auch zum Profil der Plattformarbeiter\*innen bekannt: Wer ist wie oft und warum über Plattformen tätig? Aus verschiedenen bisher durchgeführten Befragungen lassen sich jedoch gewisse Tendenzen ablesen, allerdings zeigen sich auch Unterschiede in den Ergebnissen in Abhängigkeit von der gewählten Methodik, der Definitionen von „Plattformarbeit“ und der Abgrenzung zu anderen internetgebundenen Erwerbsformen (Hampel & Krause 2023b: Kapitel 4). Unsere Befragung stellt eine weitere Ergänzung des Gesamtbildes dar, das sich aus unterschiedlichen Befragungen zusammensetzt (ebd.: Kapitel 4 und 5). Aufgrund der Zusammensetzung und Größe unseres Panels kann kein Anspruch auf Repräsentativität erhoben werden. Um ein vollständiges Bild der Befragung zu vermitteln, werden auch geringe Fallzahlen in der Auswertung mit angegeben.

In den jeweiligen Runden der Panelbefragung wurden die teilnehmenden Plattformarbeiter\*innen gebeten, jeweils den gleichen Code zur anonymen Personenerkennung anzugeben. Indem dieselbe ID in jeder Befragungswelle verwendet wird, können die Antworten einer Person über die Zeit hinweg verfolgt und miteinander verbunden werden, ohne dass dabei persönliche Identifikationsdaten verwendet werden mussten. Dieses Verfahren gewährleistet die Anonymität der Teilnehmenden und ermöglicht dennoch die Analyse von Veränderungen oder Kontinuität im Laufe der Zeit. Da nicht alle Befragungsteilnehmenden bereit waren, eine ID anzugeben, ist der Teil des Samples, bei dem die Antworten der drei Befragungswellen eindeutig einem

Befragungsteilnehmenden zugeordnet werden können, deutlich kleiner. Von den 158 Teilnehmenden in der zweiten Runde konnten die Daten von 71 Plattformarbeiter\*innen den Daten aus Runde 1 zugeordnet werden; von den 120 Teilnehmenden aus Runde 3 konnten 62 den Daten aus Runde 1 und 2 zugeordnet werden. Werden im Folgenden nur die Daten von den Befragungsteilnehmenden ausgewertet, deren Antworten einer einzelnen Person über die Befragungswellen hinweg zugeordnet werden können, wird dies im Folgenden mit dem Zusatz "Kohorte" hinter den Graphiken kenntlich gemacht.

## 2.2. Soziodemografische Zusammensetzung des Samples

Ein Großteil der Befragten der erste Panelrunde ist männlich<sup>1</sup> (70,8 %, siehe Abbildung 1) und nicht eingewandert (84 %; siehe Abbildung 1). Differenziert man nach der Art der ausgeführten Plattformarbeit (siehe Abbildung 2), wird deutlich, dass der Anteil der zugewanderten Plattformarbeiter\*innen insbesondere unter ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen hoch ist (36,7 % vs. 9,4 % bei den ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen).<sup>2</sup>

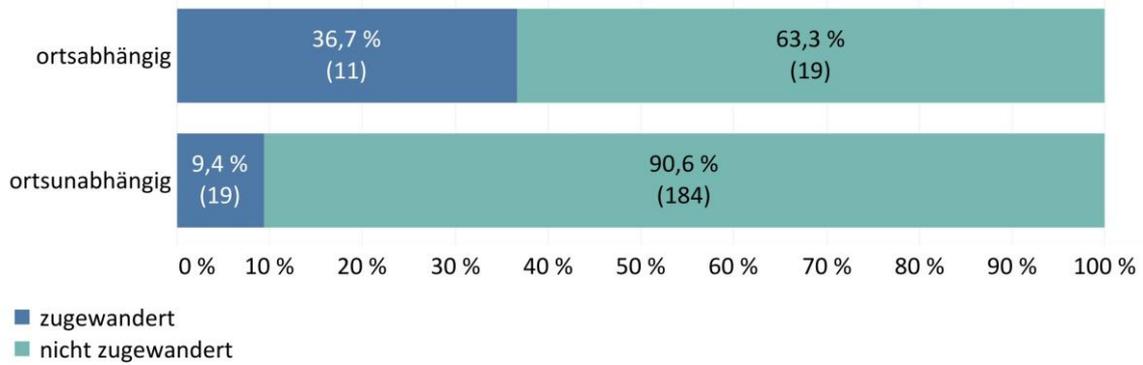


### Abbildung 1: Geschlecht (links) und Zuwanderung (rechts)

Links: Angaben zum Geschlecht, ausgenommen von Personen, die sich nicht in einer binären Geschlechterkategorie verorten. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. n=257. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 72,2 % diese Frage beantwortet. Rechts: Antworten auf die Frage „Sind Sie nach Deutschland eingewandert?“ Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=262. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 73,6 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

<sup>1</sup> Eine Auswertung des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) von Daten, die auf den (jährlichen) Meldungen von zehn App-basierten Lieferdiensten an die Sozialversicherung beruhen, zeigt, dass der Anteil von Männern in der ortsabhängigen Lieferdienstarbeit besonders hoch ist: 91 % der Beschäftigten waren 2021 und 2022 männlich (Friedrich et al. 2024). Frauen sind führen hingegen eher in den privaten Räumen der Auftraggeber\*innen pflegerische und haushaltsnahe Dienstleistungen sowie im eigenen Zuhause plattformvermittelte ortsunabhängige Aufträge über Plattformen aus (siehe Hampel & Krause 2023a: 32).

<sup>2</sup> Der Datensatz des IAB (siehe Fußnote 1) bestätigt das Bild: 45 % der Beschäftigten bei App-basierten Lieferdiensten hat eine ausländische Staatsbürgerschaft (Friedrich et al. 2024).



### Abbildung 2: Anteil der zugewanderten Plattformarbeiter\*innen nach Art der Plattformarbeit

Antworten auf die Frage „Sind Sie nach Deutschland eingewandert?“ gruppiert nach ortsabhängigen (n=30) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=203). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=233. Von insgesamt 356 Teilnehmenden an haben 65,4 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

In der letzten Befragungsrunde lag der Anteil der zugewanderten Plattformarbeiter\*innen nur noch bei 9,4 %. Dies liegt insbesondere daran, dass in der zweiten und dritten Befragungsrunde weniger ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen erreicht wurden, unter welchen der Anteil von zugewanderten Personen deutlich höher liegt (ohne Abbildung).<sup>3</sup>

Ein großer Teil der Plattformarbeiter\*innen ist gut gebildet. Mehr als die Hälfte hat einen Bachelor-, Master- oder Promotionsstudium beendet (ohne Abbildung).<sup>4</sup> Zudem sind rund 67 % der befragten Plattformarbeiter\*innen jünger als 40 Jahre, knapp 30 % sogar jünger als 30 Jahre (ohne Abbildung).<sup>5</sup> Damit entspricht unser Panel tendenziell dem demografischen Profil, das auch in anderen bestehenden Studien abgebildet wird: im Vergleich zum Durchschnitt der erwerbsfähigen Bevölkerung sind Plattformarbeiter\*innen eher jung, haben hohe Bildungsabschlüsse bzw. sind gut qualifiziert; und in vielen Bereichen der Plattformarbeit ist der Anteil der Männer deutlich größer als der der Frauen (Baethge et al. 2019: 16f., Berg et al. 2018: XVI; Bonin & Rinne 2017: 12; Hampel & Krause 2023a: 18, 32; Hensel 2020: 20–22; ILO 2021: 136–139, Leimeister et al. 2016: 31– 40; Piasna et al. 2022: 4, 23–35).

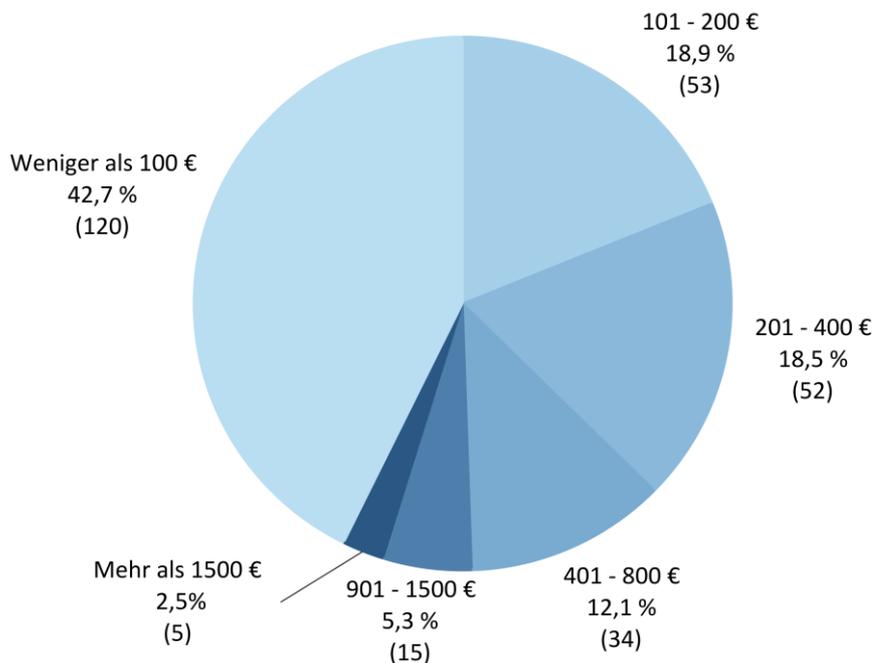
<sup>3</sup>Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage: „Sind Sie nach Deutschland eingewandert?“. n(gesamt, Kohorte)=62. Davon sind 58 nicht eingewandert, 4 eingewandert. n(zugewandert)=4. Dritte Befragung. Eigene Berechnung nach der ersten, zweiten und dritten Runde der Panelbefragung 2022 und 2023.

<sup>4</sup> Antwort auf die Frage „Was ist ihr höchster Bildungsabschluss?“. Von insgesamt 356 Personen haben 74 % diese Frage beantwortet. Davon hatten 31 % (n=80) einen Bachelorabschluss bzw. den Abschluss eines gleichwertigen Bildungsprogramms. 23 % (n=61) der Personen haben einen Master oder gleichwertige Abschlüsse. 17 % (n=44) haben einen Abschluss der Sekundarbildung II (Oberstufe) und 17 % haben einen postsekundären Bildungsabschluss (Berufsbildung). 7 % (19) haben einen Abschluss Sekundarbildung I (Mittelstufe). 2 % (6) haben promoviert. 1 % (n=2) haben eine Grundausbildung (Grundschule), (n=2) Vorschulische Erziehung und (n=2) haben keinen Abschluss. Eigene Berechnungen und Darstellung nach Umfrage 2022.

<sup>5</sup> Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage, wie alt sie sind. n=262. Von 356 haben 73 % die Frage beantwortet. Davon waren 29,8 % zwischen 18 und 29 Jahre alt, 37,2 % zwischen 30 und 39 Jahre alt, 17,9 % zwischen 40 und 49 Jahre alt, 11,8 % zwischen 50 und 59 Jahre alt und 3,4 % älter als 60. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 und 2023.

### 2.3. Erwerbsprofil des Samples

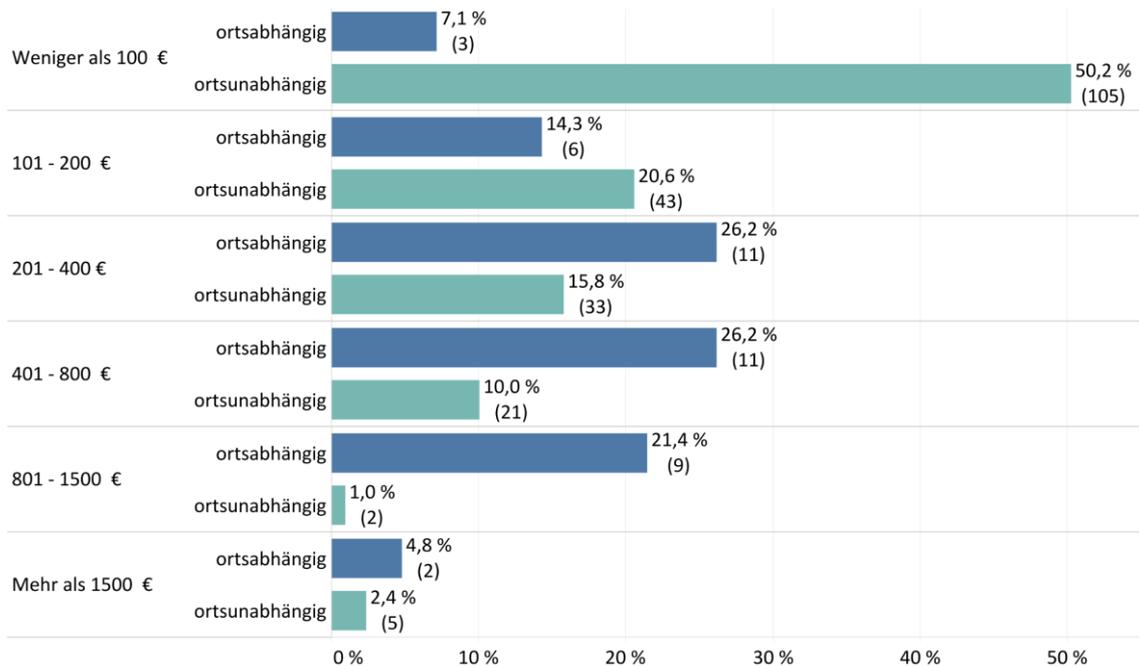
Ein sehr großer Teil der Befragten verdient weniger als 400 € netto im Monat (rund 80 %), 42,7 % sogar weniger als 100 € (siehe Abbildung 3).



#### Abbildung 3: Verdienst aus der Plattformarbeit

Antworten auf die Frage "Wie viel Geld verdienen Sie im Schnitt monatlich über Plattformarbeit (netto / effektiv)?" Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=281. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 79 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Differenziert nach der Art der ausgeübten Plattformarbeit zeigt sich, dass dies insbesondere ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen betrifft (50,2 % der ortsunabhängigen verdient weniger als 100 Euro netto im Monat). Bei den ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen, die meisten davon Lieferdienstfahrer\*innen (siehe Abbildung 4), liegt dieser Anteil hingegen nur bei 7,1 %. Knapp die Hälfte von ihnen verdient mehr als 400 Euro netto im Monat über Plattformarbeit.



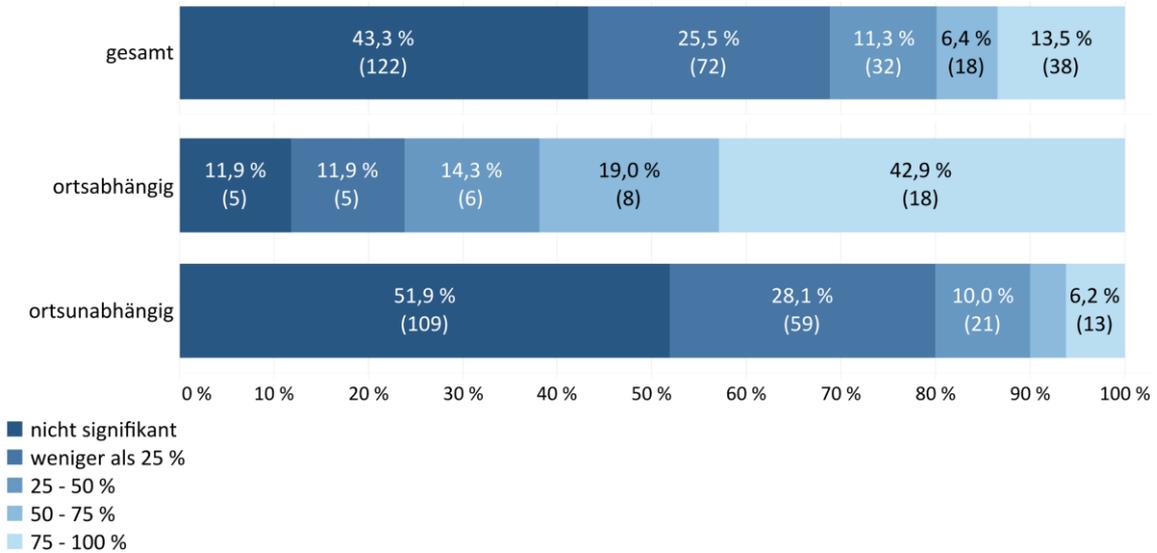
#### Abbildung 4: Verdienst aus der Plattformarbeit nach Art der Plattformarbeit

Antworten auf die Frage "Wie viel Geld verdienen Sie im Schnitt monatlich über Plattformarbeit (netto / effektiv)?" gruppiert nach ortsabhängigen (n=42) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=209). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 70,5 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Angesichts des niedrigen Nettoeinkommens der Befragten ist es wenig überraschend, dass das über Plattformen erzielte Einkommen nur eine geringe Rolle beim Gesamteinkommen zur Deckung des Lebensunterhalts spielt. Bei 51,9 % der befragten ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen macht das Plattformeinkommen keinen signifikanten Anteil des Gesamteinkommens aus. Bei den ortsabhängigen liegt dieser Anteil aber nur bei 11,9 %. Hingegen verdienen 42,9 % von ihnen mehr als Dreiviertel ihres Gesamteinkommens über Plattformarbeit.<sup>6</sup> Von diesen 42,9 % verdienen nur rund 37 % mehr als 800 Euro netto monatlich über Plattformarbeit, sogar nur 10,5 % mehr als 1500 Euro netto. Rund 29 % von ihnen verdienen weniger als 400 Euro monatlich über Plattformarbeit (ohne Abbildung).<sup>7</sup> Dies verdeutlicht, dass jene Befragten, die den Großteil ihres Einkommens aus Plattformarbeit generieren, dennoch meist insgesamt sehr wenig verdienen (teilweise unterhalb der Armutsgrenze) (vergleiche hierzu auch Hampel & Krause 2023b: 14f.).

<sup>6</sup> Zum Anteil des Plattformeinkommens am Gesamteinkommen beim Gesamtpanel siehe Abbildung 15 in Hampel et al. 2023.

<sup>7</sup> n=280. Von insgesamt 356 Personen haben 78,7 % Angaben zu beiden Fragen gemacht. Gruppieren nach Personen, bei denen das Einkommen aus Plattformarbeit über 75 % (n=38), zwischen 50 und 75 % (n=18), unter 50 % (n=103) ausmacht oder nicht signifikant ist (n=121). Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 und 2023. Vergleiche hierzu auch Abbildung 16 in Hampel & Krause 2023b.



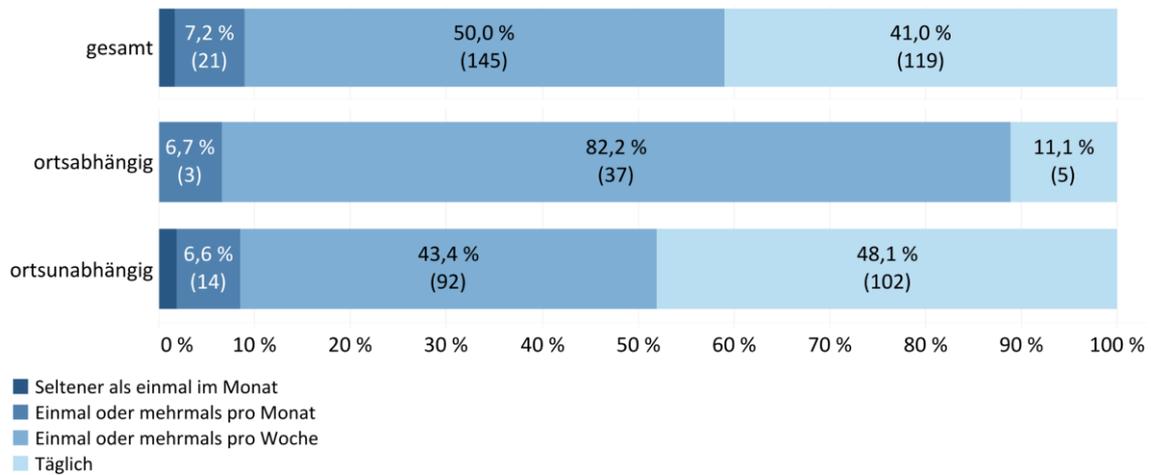
**Abbildung 5: Anteil des Einkommens aus Plattformarbeit am Gesamteinkommen für alle (gesamt) und nach Art der Arbeit**

Antworten auf die Frage "Sind Sie derzeit auf Ihre Verdienste aus Plattformarbeit angewiesen, um Ihren Lebensunterhalt zu bestreiten?" gruppiert nach allen Plattformarbeiter\*innen (n=280), nach ortsabhängigen (n=42) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=210). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 78,7 % Angaben zum Anteil ihres Plattformarbeitereinkommens am Gesamteinkommen gemacht. 70,8 % haben außerdem angegeben, entweder ortsabhängig oder ortsunabhängig in der Plattformarbeit tätig zu sein. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Trotz des geringen Netto-Einkommens, das durch Plattformarbeit verdient wird, geben 41 % der Befragten an, dass sie täglich über eine Plattform arbeiten (siehe Abbildung 6). Besonders groß ist der Anteil unter den ortsunabhängigen: 48,1 % von ihnen leisten täglich Plattformarbeit, von den ortsabhängig tätigen Plattformarbeiter\*innen nur 11,1 %. Dies deutet darauf hin, dass der Großteil der befragten ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen zwar täglich Aufträge annimmt, es sich dabei aber nur um kleine Aufträge (sogenannte Microtasks) handelt, die als Nebenerwerb zusätzlich zu einer anderen Haupterwerbstätigkeit erledigt werden.

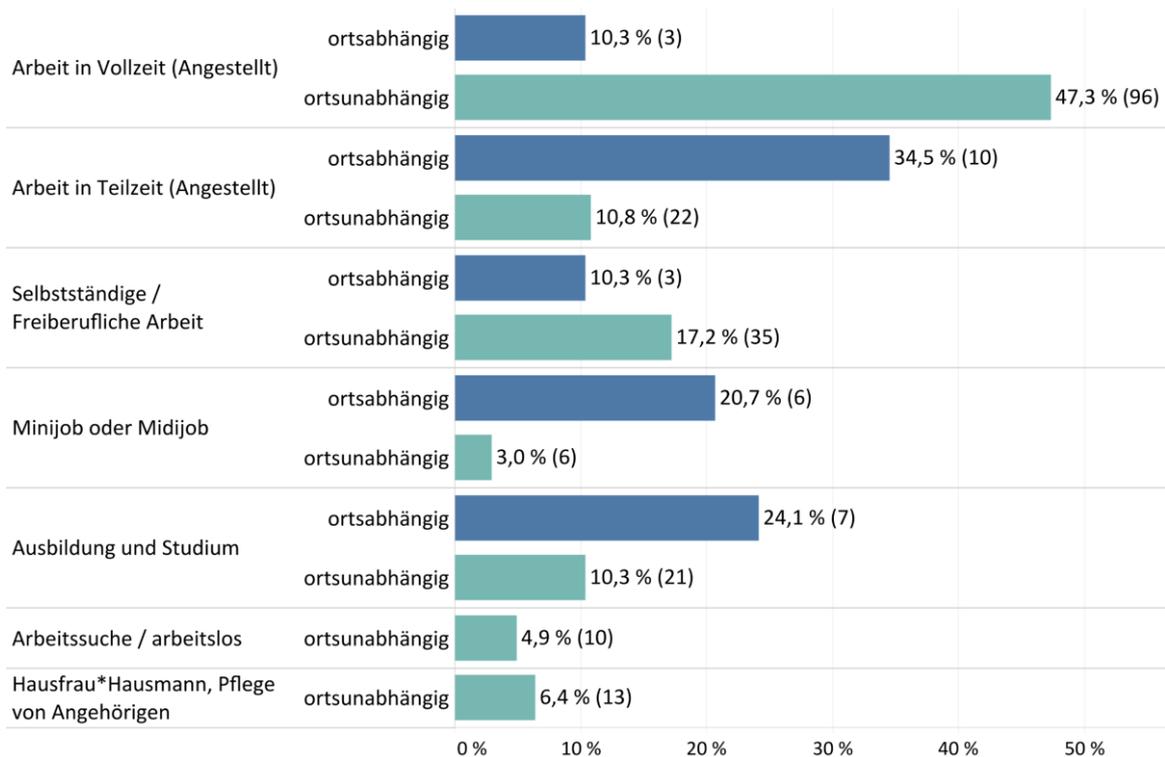
Dass die ortsunabhängige Plattformarbeit bei den Befragten hauptsächlich einen kleinen Nebenerwerb darstellt, wird auch verdeutlicht mit Blick auf die Hauptbeschäftigung<sup>8</sup> der befragten Plattformarbeiter\*innen (siehe Abbildung 7). 47,3 % der ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen gaben an, als Hauptbeschäftigung einer sozialversicherungspflichtigen Arbeit in Vollzeit nachzugehen. Bei den ortsabhängigen war dies nur bei 10,3 % der Fall. Mehr als die Hälfte der ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen gingen als Hauptbeschäftigung einer Arbeit in Teilzeit oder einem Mini- oder Midijob nach. Angesichts der skizzierten Einkommensverhältnisse liegt die Vermutung nahe, dass es sich hierbei um die Plattformarbeit selbst handelt.

<sup>8</sup> Antworten auf die Frage: „Was ist Ihre Hauptbeschäftigung“. n(gesamt)=262. Von 356 in Runde 1 haben 73,6 % beantwortet. Von allen Plattformarbeiter\*innen gab ein Großteil (61,1 %) an, sozialversicherungspflichtig beschäftigt zu sein, davon 41,6 % in Vollzeit. 14,5 % arbeiten angestellt in Teilzeit, 16 % arbeiten als Selbstständige, 11,8 % absolvieren eine Ausbildung oder ein Studium. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.



**Abbildung 6: Häufigkeit/Regelmäßigkeit der Plattformarbeit für alle (gesamt) und nach Art der Plattformarbeit**

Antworten auf die Frage „Wie oft arbeiten Sie in der Regel über eine Plattform?“ gruppiert nach allen Plattformarbeiter\*innen (n=290), ortsabhängigen (n=45) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=212). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 81,5 % Angaben zur Häufigkeit ihrer Plattfortmtätigkeit gemacht. 72,2 % haben außerdem angegeben entweder ortsabhängig oder ortsunabhängig in der Plattformarbeit tätig zu sein. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor



**Abbildung 7: Hauptbeschäftigung nach Art der Plattformarbeit**

Antworten auf die Frage „Was ist Ihre Hauptbeschäftigung“ gruppiert nach ortsabhängigen (n=29) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=203). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 73,6 % Angaben zur Hauptbeschäftigung gemacht. 65,2 % haben außerdem angegeben, entweder ortsabhängig oder ortsunabhängig in der Plattformarbeit tätig zu sein. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

In einer anderen Frage gaben 74,8 % der Befragten an, die Plattformarbeit als Selbständige auszuführen, 13 % als sozialversicherungspflichtig Beschäftigte und 12,2 % im Minijob (ohne Ausbildung).<sup>9</sup> Auch die Angaben der Befragten zu ihrer Krankenversicherung und Altersvorsorge geben Aufschluss über die Beschäftigungskonstellationen des Panels und wurden in einer vorhergehenden Studie zur sozialen Sicherung in der Plattformarbeit ausführlich beschrieben (Hampel et al. 2023).

## 2.4. Zentrale Auswertungskategorien

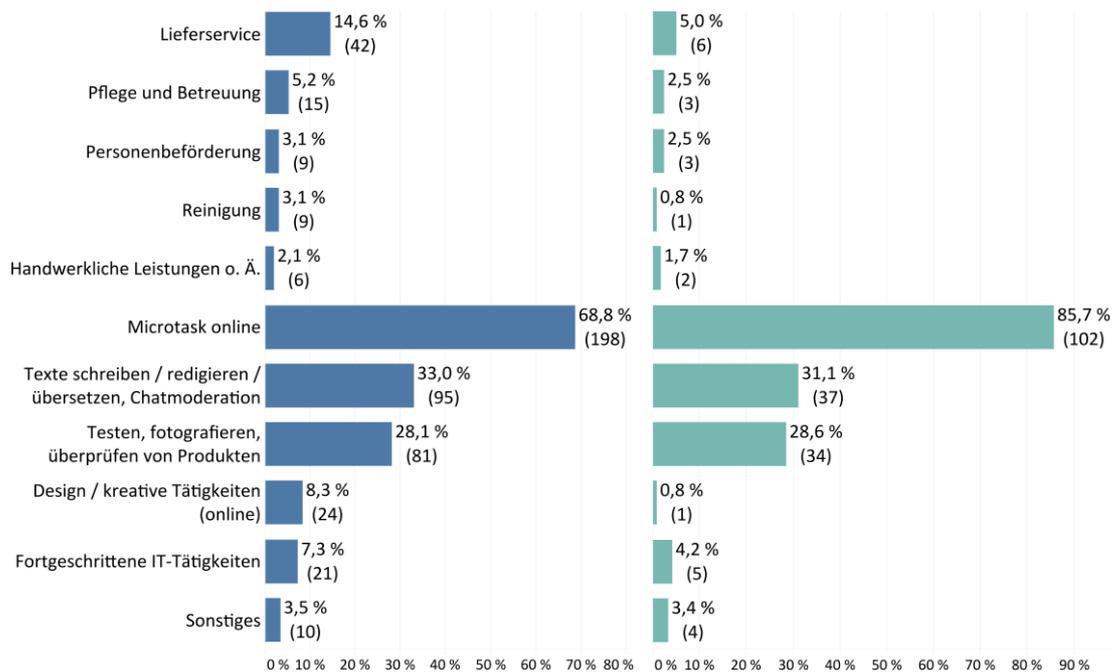
Bisherige Forschungsergebnisse haben gezeigt, dass sich die Arbeitsbedingungen für Plattformarbeiter\*innen unterscheiden, je nachdem ob sie die Plattformarbeit ortsabhängig oder ortsunabhängig leisten, was auch auf die unterschiedlichen (gesetzlichen) Rahmenbedingungen der beiden Arten von Plattformarbeit zurückzuführen ist. Zudem verspricht Plattformarbeit Teilhabe am Arbeitsmarkt, insbesondere für jene Personen, die auf dem traditionellen Arbeitsmarkt marginalisiert sind. Gleichzeitig wird argumentiert, dass gerade die Plattformarbeiter\*innen, die mangels beruflicher Alternativen zur Existenzsicherung auf Plattformarbeit angewiesen sind, die Arbeitsbedingungen auf Plattformen als besonders belastend wahrnehmen (siehe Kapitel 4). Entsprechend haben wir zwei Auswertungskategorien gebildet: die Art der Plattformarbeit (siehe Unterkapitel 2.4.1) und mangelnde berufliche Alternativen (siehe Unterkapitel 2.4.2).

### 2.4.1. Art der geleisteten Plattformarbeit

Eine zentrale Kategorie, nach der in der Analyse der Umfrageergebnisse differenziert wurde, ist die Unterscheidung nach ortsabhängiger und ortsunabhängiger Plattformarbeit. Die Mehrheit der von uns Befragten arbeitet ortsunabhängig/online über Plattformen (siehe Abbildung 88). In der ersten Befragungsrunde waren die befragten Plattformarbeiter\*innen hauptsächlich in Tätigkeiten wie Microtasking (68,8 %), Textproduktion und -bearbeitung (33 %) sowie Produkttesting (28,1 %) involviert. Ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen waren weniger stark vertreten, wobei 14,6 % aller Befragungsteilnehmenden im Lieferservice tätig waren (siehe Abbildung 8).

---

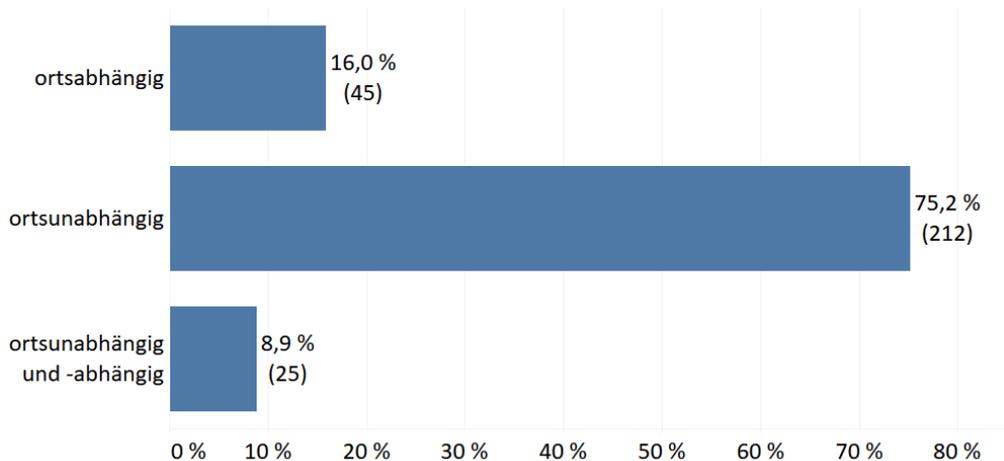
<sup>9</sup> Antworten auf die Frage „Welchen Status haben Sie bei Ihrer Arbeit über die Plattform?“. n=254. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 71,3 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.



**Abbildung 8: Art der Arbeit Panel 1 (links) und Panel 3 (rechts)**

Antworten auf die Frage „Welche Art von Plattformarbeit machen Sie?“ gruppiert in Angaben aus der ersten (n= 288) und dritten Panelbefragung (n=119). Mehrfachantworten möglich. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. In der ersten Runde haben von insgesamt 356 Teilnehmenden 80,9 % die Frage beantwortet. In der dritten Runde haben von insgesamt 120 Teilnehmenden 99,2 % die Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten und dritten Runde der Panelbefragung 2022, 2023 © Minor

Um die Ergebnisse der Umfrage nach der Art der Plattformarbeit zu differenzieren, wurden die Befragten zwei Arten der Plattformarbeit zugeordnet: 45 Befragte in Runde 1 der Befragung gaben an, ausschließlich ortsabhängige Tätigkeiten zu betreiben (Lieferdienst, Pflege und Betreuung, Personenbeförderung, Reinigung, Handwerkliche Leistungen), weshalb sie der Gruppe der ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen zugeordnet wurden. Ausschließlich ortsunabhängige Tätigkeiten wurden von 212 Befragten durchgeführt (Microtask online, Texte schreiben/redigieren/übersetzen, Chatmoderation, Design / kreative Tätigkeit, fortgeschrittene IT-Tätigkeit). 25 Befragte gingen sowohl ortsabhängigen als auch ortsunabhängigen Tätigkeiten nach. Da „Testen, Fotografieren, Überprüfen von Produkten bzw. Produktplatzierungen, Öffnungszeiten usw.“ sowohl orts- als auch ortsunabhängiger Arbeit zugeordnet werden kann, wurden Personen, die außerdem nur ortsunabhängigen Tätigkeiten nachgingen, der Gruppe der „Ortsunabhängigen“ zugeordnet (n=64), Personen, die sonst nur ortsabhängigen Tätigkeiten nachgingen, der Gruppe der „Ortsabhängigen“ (n=4) und Personen, die ausschließlich diese Tätigkeit angaben oder auch sowohl ortsabhängige als auch ortsunabhängige Tätigkeiten ausübten (n=6), der Gruppe „ortsunabhängig und -abhängig“ zugeordnet.



### Abbildung 9: Art der Plattformarbeit (kategorisiert)

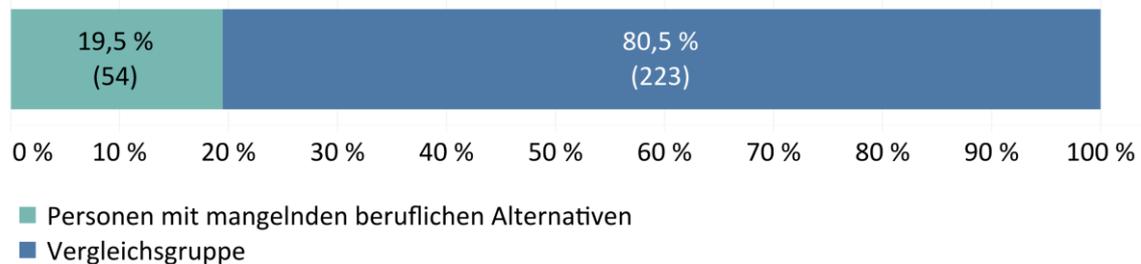
Kategorisierung basierend auf Antworten auf die Frage „Welche Art von Arbeit machen Sie?“. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=282. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 79,2 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Es lässt sich eine signifikante Diskrepanz zwischen der Anzahl der teilnehmenden ortsabhängig und ortsunabhängig tätigen Plattformarbeiterinnen erkennen, die über die drei Umfragewellen hinweg ebenfalls zugenommen hat (siehe Abbildung 8). Diese Diskrepanz resultiert auch aus der Tatsache, dass die Zielgruppe der ortsunabhängigen direkt über digitale Arbeitsplattformen kontaktiert und für die Umfrage bezahlt werden konnte. Die Erreichung dieser Zielgruppe gestaltete sich wesentlich einfacher, da die Plattformarbeiter\*innen in ihrem digitalen Arbeitsumfeld angesprochen wurden, im Gegensatz zu den ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen, die teilweise isoliert voneinander arbeiten und durch Werbung im öffentlichen Raum sowie durch direkte Ansprache – im öffentlichen Raum oder, falls vorhanden, über bestehende Kommunikationskanäle – erreicht werden mussten.

#### 2.4.2. Mangelnde berufliche Alternativen

Um zu untersuchen, wie sich diese Marginalisierung auf die Wahrnehmung der Arbeitsbedingungen und Bedarfe der Plattformarbeiter\*innen auswirkt, haben wir eine weitere zentrale Auswertungskategorie gebildet: In der Umfrage haben wir die Panelteilnehmenden danach gefragt, aus welchen Gründen sie in die Plattformarbeit eingestiegen sind und warum sie planen, langfristig in der Plattformarbeit tätig zu bleiben. Befragte Plattformarbeiter\*innen, die als erste oder weiteren Einstiegsgrund „mangelnde Alternativen auf dem Arbeitsmarkt“ und/oder bei den langfristigen Verbleibsgründen „schlechte Chancen einen anderen Job zu bekommen“ genannt haben, wurden als Gruppe „mangelnde berufliche Alternativen“ zusammengefasst. Die Vergleichsgruppe bilden dagegen jene Panelteilnehmenden, die keine dieser beiden Antwortoptionen ausgewählt haben, sondern stattdessen andere Einstiegs- und Verbleibsgründe (z. B. „Spaß“, „finanzielle Vorteile“ oder „Vereinbarkeit mit anderen Aufgaben“) genannt haben. Die folgende Abbildung zeigt, dass 223 Personen der ersten Panelrunde, der Gruppe „mangelnde berufliche Alternativen“ zugeordnet werden können. Etwas höher ist der unter Frauen

(24 % vs. 17 % bei Männern, ohne Abbildung)<sup>10</sup> und unter Personen, die keine oder nur geringe Deutschkenntnisse haben (35,3 % vs. 17,6 % bei Personen mit fortgeschrittenen oder muttersprachlichen Deutschkenntnissen, ohne Abbildung)<sup>11</sup> (siehe hierzu Hampel & Krause 2023b: Kapitel 6). Bezogen auf die Art der ausgeübten Plattformarbeit liegt der Anteil der Befragten, die aufgrund mangelnder beruflicher Alternativen in die Plattformarbeit eingestiegen sind oder aus diesem Grund langfristig dort verbleiben, sowohl bei ortsabhängigen als auch bei den ortsunabhängigen bei rund 20 % (ohne Abbildung).<sup>12</sup>



**Abbildung 10: Anteil der Plattformarbeiter\*innen am Panel mit mangelnden Alternativen und Vergleichsgruppe**

Kategorisierung basierend auf Antworten auf die Fragen „Warum sind Sie in die Plattformarbeit eingestiegen?“ und „Sie haben vor, langfristig Geld mit Plattformarbeit zu verdienen. Warum?“. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=277. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 77,8 % Angaben zu beiden einbezogenen Fragen gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

## 2.5. Social-Media-Analyse

Die Bedeutung und Nutzung von Chatforen für Plattformarbeiter\*innen wurde im Projekt „Chancengerechte Plattformarbeit“ anhand einer Social-Media-Analyse untersucht. Da Chatforen aufgrund fehlender analoger Begegnungsorte ein wichtiges Austauschinstrument für Plattformarbeiter\*innen darstellen, wurden im Projekt unterschiedliche Formen solcher Chatforen und ihre Auswirkung auf den Austausch zwischen Plattformarbeiter\*innen analysiert. Dafür wurden in einer ersten explorativen Phase verschiedene Chat- und Austauschforen recherchiert

<sup>10</sup> Fragestellung siehe Beschriftung Abbildung 10. n=257. Es haben 182 Männer und 75 Frauen Angaben zu den einbezogenen Fragen gemacht. Von insgesamt 356 Teilnehmenden konnten 72,2 % eindeutig einem Geschlecht, als auch der Vergleichsgruppe oder den Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen zugewiesen werden. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>11</sup> Deutschkenntnisse wurden mit der Frage „Falls Deutsch nicht Ihre Erstsprache ist: Haben Sie formell anerkannte Deutschkenntnisse?“ abgefragt. Von 255 Teilnehmenden, die diese und die anderen einbezogenen Fragen beantwortet haben, haben 7 % (n=17) angegeben, keine oder nur geringe Deutschkenntnisse zu haben, 93 % (n=238) dagegen gute, muttersprachliche. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 71,6 % zu allen einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>12</sup> Zur Kategorisierung von Art der Plattformarbeit siehe Abbildung 9. Insgesamt konnten 247 Teilnehmende eindeutig einer Kategorie von Plattformarbeit zugeordnet werden: 39 Personen der ortsabhängigen, 208 der ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 69,4 % zu allen einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

und ein Überblick über die verschiedenen Austauschformate und inhaltlichen Themen gewonnen. Die Chatforen, die von Plattformarbeiter\*innen genutzt werden, unterscheiden sich vor allem in folgenden Merkmalen:

- **Technische Infrastruktur/Hosting:** Während einige Plattformbetreiber Austauschforen direkt auf ihren Plattformen zur Verfügung stellen, entstehen die meisten Chatforen als Gruppen oder Kanäle auf großen Social-Media-Plattformen oder Messenger-Diensten. Während erstere i. d. R. einen Account bei der Arbeitsplattform voraussetzen, ist für letztere meist ein Account bei der Social-Media-Plattform oder dem Messenger-Dienst erforderlich, um auch in der Gruppe aktiv zu werden (siehe auch: Zugänglichkeit).
- **Organisation und Moderation:** Einige Chatforen (nicht nur die, die direkt über die Arbeitsplattformen zur Verfügung gestellt werden) werden von Mitarbeitenden des Plattformunternehmens organisiert und moderiert. Einige sind selbstorganisiert und werden demnach von Plattformarbeiter\*innen selbst gegründet und moderiert.
- **Plattformbezug:** Während sich der Austausch in einigen Gruppen/Foren ausschließlich auf konkrete Plattformen bezieht, sind andere allgemeiner für den Austausch z. B. zu bestimmten Arten von plattformvermittelten Tätigkeiten gedacht.
- **Zugänglichkeit und Sichtbarkeit:** Einige Gruppen/Foren sind offen zugänglich (z. B. für alle Personen mit einem Account bei der Plattform, auf der die Gruppe betrieben wird, siehe oben), andere sind geschlossen und haben bestimmte Zugangsvoraussetzungen. Bei letzteren wird der Zugang i. d. R. über Zugangsfragen und eine Zulassung durch die Administrator\*innen gewährleistet. Darüber hinaus sind einige Gruppen öffentlich sichtbar und andere nicht.
- Des Weiteren unterscheiden sich die Gruppen hinsichtlich der **Mitgliederzahl**, der verwendeten **Sprachen** und des **geografischen Bezugsgebiets**.

Um zu untersuchen, wie sich diese strukturellen Bedingungen auf die Kommunikation der Plattformarbeiter\*innen auswirken, haben wir nach der Explorationsphase zwei Foren zur Detailanalyse ausgewählt, die verschiedene strukturelle Bedingungen enthalten. Bei beiden handelt es sich um Gruppen, die auf einer Social-Media-Plattform betrieben werden. Die wesentlichen Merkmale beider Gruppen nach den oben beschriebenen Kriterien sind folgende:

**Tabelle 1: Merkmale der für die Social-Media-Analyse ausgewählten Gruppen/Chatforen im Überblick**

Eigene Darstellung © Minor

	<b>Gruppe 1 (im Folgenden: Lieferdienst-Gruppe)</b>	<b>Gruppe 2 (im Folgenden: Microtasking-Gruppe)</b>
<b>Plattformbezug</b>	Lieferdienst, konkreter Plattformbezug	Crowdworkplattform für Micro-Tasking, konkreter Plattformbezug
<b>Zugänglichkeit</b>	Öffentlich sichtbar, aber Zugang reguliert: Zugänglichkeit über Anfrageformular bei Gruppenbeittritt zu Aktivität beim Lieferdienst, Zugang wird durch Gruppen-Admins gewährt	Öffentlich sichtbar, aber Zugang reguliert: Zugang durch gültiges Konto bei der Plattform, Zugang wird durch Gruppen-Admins gewährt

<b>Administration</b>	Selbstorganisiert, Lieferfahrer*innen sind Administrator*innen und legen Kommunikationsregeln fest	Organisiert durch Plattform, Mitarbeiter*innen der Plattform sind Administrator*innen, übernehmen Moderations- und Beobachtungsfunktion und legen Kommunikationsregeln fest
<b>Geographischer Bezug</b>	Deutschland	International
<b>Hauptsprache</b>	Deutsch	Englisch
<b>Größe</b>	1.570 Mitglieder (Stand: 15.12.2022)	11.318 Mitglieder (Stand: 15.12.2022)

In beiden Gruppen wurde die Detailanalyse exemplarisch für zwei Monate durchgeführt: August und Dezember 2022. Damit sollten auch saisonale Unterschiede z. B. hinsichtlich schwankender Auftragsverfügbarkeit oder Arbeitssicherheit (z. B. witterungsbedingt bei Lieferdiensten) erfasst werden. Erfasst wurden alle Beiträge, die zum gleichen Erfassungszeitpunkt (03.02.2023) online bzw. einsehbar waren. Im Dokumentationsprozess wurden die Beitragsthemen, die Position der postenden Person,<sup>13</sup> die Sprache, die Anzahl der Kommentare, Likes und Shares erfasst. Die Auswahl der 14 Themenkategorien, denen die Posts zugeordnet wurden, ergab sich aus der Analyse dominierender Themen in der Vorrecherche.<sup>14</sup> Im Laufe der Analyse wurden insgesamt 213 Posts, verteilt auf die beiden beobachteten Foren, dokumentiert und ausgewertet. Die Ergebnisse dieser Auswertung wurden vor allem in unserer früheren Studie zur Interessensvertretung in der Plattformarbeit ausführlich beschrieben (Loschert et al. 2024: 23–27).

## 2.6. Interviews und Fokusgruppen

Im Rahmen des Projekts wurden mit ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen in verschiedenen Beschäftigungskonstellationen Einzelinterviews und Fokusgruppen durchgeführt, um ein tieferes Verständnis für ihre Situation und Bedarfe zu gewinnen. Die Interviews fanden während der gesamten Projektlaufzeit (2022–2024) statt, die Fokusgruppen im Sommer 2023. Eine Fokusgruppe setzte sich aus ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen zusammen, die auf verschiedenen Plattformen aktiv und in unterschiedlichem Maße von

<sup>13</sup> Hierbei wurde zum einen zwischen Administrator\*innen/Moderator\*innen der Gruppe und normalen Gruppenmitgliedern unterschieden. Zudem wurden die Perspektiven der postenden Personen wie folgt unterteilt: Plattformarbeiter\*innen, Plattformbetreiber\*innen, Gewerkschafter\*innen, Kund\*innen, Arbeits-/Auftragssuchende, sonstige Positionen.

<sup>14</sup> Diese Themenkategorien sind: Auftragsdurchführung, Auftragsverfügbarkeit und -erhalt, Ausstattung, Arbeitszeit/Urlaub/Krankheit, Bezahlung, Erfahrungsaustausch zu Arbeitsabläufen, Kommunikation mit der Plattform, Kündigung und Accountsperrung, persönlicher und/oder sozialer Austausch, politische Interessensvertretung, Recruitment/Jobsuche, Sicherheit, Steuern/Versicherung, Verträge/AGBs/Themen rund um den Account und zuletzt noch eine Rubrik für sonstige Themen. Für die Dokumentation der Themen gab es zusätzlich zur Auswahl des Hauptthemas des Posts auch noch die Möglichkeit, ein zweites und drittes Thema auszuwählen.

Plattformarbeit als Erwerbsquelle abhängig waren. Diese Gruppe traf sich zwei Mal digital. Die andere Gruppe bestand aus Lieferfahrer\*innen unterschiedlicher Lieferdienste in Berlin, die sich einmal analog trafen. Inhaltliche Schwerpunkte der Interviews und Fokusgruppen lagen auf Einstiegsgründen und Zusammenhängen zwischen Plattformarbeit und Teilhabe am regulären Arbeitsmarkt, auf der Wahrnehmung verschiedener Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit, auf sozialer Sicherung und Möglichkeiten des Austauschs unter Plattformarbeiter\*innen und der gemeinsamen Interessenvertretung.

Daneben fanden auch Expert\*inneninterviews und Fachgespräche mit Plattformarbeiter\*innen, Plattformbetreiber\*innen sowie deren Interessensverbänden und -vertretungen, Vertreter\*innen aus Politik, Forschung, Gewerkschaften, Sozialversicherungsträgern, Beratungsstrukturen u. a. statt, aus denen Erkenntnisse in die Studienergebnisse eingeflossen sind.

### 3. Ein- und Ausstiegsgründe, Zukunftsperspektiven und Zusammenhang mit Arbeitsmarktteilhabe

#### Das Wichtigste in Kürze

- Flexibilität und finanzielle Vorteile sind die wichtigsten Einstiegsgründe in die Plattformarbeit.
- Einstiegsgründe unterscheiden sich nach Art der Plattformarbeit. Das liegt mitunter daran, dass ortsabhängige Plattfortmätigkeit häufiger Haupterwerbsquelle ist, wohingegen ortsunabhängiger Plattformarbeit öfter nur ergänzend zu einer Erwerbstätigkeit am Regelarbeitsmarkt nachgegangen wird.
- 13 % der ortsabhängig und etwa 8 % der ortsunabhängig Arbeitenden geben in unserer Befragung an, Plattformarbeit aufgrund mangelnder beruflicher Alternativen zu betreiben. Diese Alternativlosigkeit ist auf bestehende Exklusionsmechanismen am Regelarbeitsmarkt zurückzuführen, die in unserem Panel insbesondere Personen mit mangelnden Sprachkenntnissen, nicht anerkannten Qualifikationen, gesundheitlichen Problemen und Betreuungspflichten treffen.
- Für diese Personengruppen schafft Plattformarbeit Zugänge zu Erwerbsarbeit und damit Teilhabechancen. Aufgrund der überwiegend schlechten Arbeitsbedingungen, der vereinzelnden Wirkung und den fehlenden Weiterbildungsmöglichkeiten bleibt diese Teilhabe jedoch prekär.
- Für die überwiegende Mehrheit der Befragten bietet Plattformarbeit keine inhaltlichen Bezüge zur Hauptbeschäftigung.
- Plattformarbeiter\*innen mit mangelnden Alternativen auf dem Regelarbeitsmarkt schauen pessimistischer in die Zukunft. Ausgelöst wird diese Unsicherheit mitunter durch fehlende Transparenz und Ohnmachtsgefühle hinsichtlich algorithmischer Arbeitsorganisation sowie einer erlebten Verschlechterung der Auftragslage und Sorgen über die Auswirkungen der Künstlichen Intelligenz auf die Branche.

So vielfältig und breitgefächert das Feld der plattformvermittelten Arbeit ist, so unterschiedlich sind auch die Gründe und Motivationen, die Menschen dazu bewegen, darin tätig zu werden: Denn Plattformarbeit ist heute nicht nur ein branchenübergreifendes Phänomen, das sich für eine Vielzahl von Berufs- und Qualifikationsprofilen eignet, sondern ermöglicht auch verschiedenste Erwerbsformen und entsprechend diverse Verdienstmodelle. Ob und in welchem Maße Plattformarbeit als Erwerbsmöglichkeit attraktiv ist, hängt aber auch von wirtschaftlichen Faktoren, der Lage am regionalen Arbeitsmarkt und der Beschaffenheit der Sozialsysteme ab (Zwysen et al. 2023; Wallis 2021). Die Bedeutung und der Wert der Plattformarbeit für die Einkommenssicherung und Teilhabechancen der Einzelnen können stark variieren. So umfasst der Begriff „Plattformarbeiter\*in“ sowohl die selbstständige, hochqualifizierte Software-Entwicklerin, die die digitale Plattform als Tool zur Auftragsakquise und zum Aufbau eines internationalen Kund\*innennetzes nutzt; die alleinerziehende Teilzeit-Angestellte, die ihre Einkünfte nebenbei mit Clickwork aufstockt, weil sich nur diese Arbeit flexibel mit der Sorgearbeit vereinbaren lässt;

als auch der hauptberuflich angestellte Fahrrad-Kurier, der nach dem Abschluss seines Studiums keinen anderen Job gefunden hat (Näheres zu Definitionen und Merkmalen der Plattformarbeit siehe Hampel & Krause 2023a).

Diese drei Fallvignetten sind alle typisch für Plattformarbeit in Deutschland und sind so oder in ähnlicher Form in der Empirie enthalten, die wir im Folgenden vorstellen werden. Sie stehen für drei sehr unterschiedliche Ausgangslagen, aber auch für unterschiedliche Formen der Angewiesenheit auf Plattformarbeit als alternative Erwerbsmöglichkeit, die wiederum differenzierte Ausstiegs- oder Verbleibsabsichten und -chancen bedingen.

Im folgenden Kapitel wollen wir uns genau diesen Zusammenhängen widmen und anhand verschiedener Datenquellen zeigen, wer aus welchen Gründen in die Plattformarbeit ein- und aussteigt. Wir versuchen dabei dezidiert, die Teilhabebedingungen und bestehenden Ausschlussmechanismen des traditionellen Arbeitsmarktes zu berücksichtigen, um insbesondere jene Gruppe in den Blick zu bekommen, die Plattformarbeit aus Mangel an besseren Alternativen betreibt und finanziell stark auf die Verdienste daraus angewiesen ist. Diese Personen sind aufgrund ihrer Abhängigkeit besonders vulnerabel, da sie, wie in nachfolgenden Kapiteln thematisiert, von den Nachteilen dieser Erwerbsform deutlich stärker betroffen sind als Menschen, für die Plattformarbeit einen kleinen und unkomplizierten Nebenerwerb darstellt. Wer aufgrund mangelnder Alternativen in die Plattformarbeit eintritt, wird auch Schwierigkeiten haben, diese wieder zu verlassen oder in eine andere Beschäftigung zu wechseln, selbst wenn nicht die Absicht besteht, langfristig in der Plattformarbeit zu verbleiben. Hier bewirken die Ausschlussmechanismen auf dem traditionellen Arbeitsmarkt mit denen in der Plattformarbeit und anderen prekären Beschäftigungsformen - zum Beispiel hoher Zeitaufwand für geringes Einkommen, wenig professionelle Weiterentwicklungsmöglichkeiten - sogenannte Lock-In-Effekte.

In einer vorangegangenen Publikation haben wir bereits das Zusammenspiel heterogener Ausgangslagen und wichtiger Einstiegsfaktoren erläutert. Dafür haben wir mitunter das soziodemographische Profil deutscher Plattformarbeiter\*innen beschrieben und dargelegt, wie sich Plattformarbeit in Deutschland im globalen Vergleich unterscheidet (Hampel & Krause 2023a). An dieser Stelle haben wir auch erste Einblicke in unsere Umfrageergebnisse zu den Haupteinstiegsgründen der von uns befragten Plattformarbeiter\*innen gegeben, die wir mit dem vorliegenden Kapitel nun wieder aufgreifen und vertiefen werden. Da wir in der genannten Veröffentlichung die spezifische Situation von Frauen und Menschen mit Einwanderungsgeschichte, jeweils als Beispiele für in der Erwerbssphäre marginalisierten Gruppen, bereits hervorgehoben haben, wird in diesem Kapitel auf eine detaillierte Schilderung der Einstiegsgründe verzichtet. Die andere Schwerpunktsetzung soll aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass Frauen und Menschen mit Einwanderungsgeschichte neben Menschen mit Erkrankungen, Behinderungen, Betreuungspflichten, eingeschränkten Sprachkenntnissen oder ohne formal anerkannte Qualifikationen weiterhin zu den Gruppen gehören, die für prekäre Bedingungen<sup>15</sup> in der Plattformökonomie aufgrund ihrer Marginalisierung auf dem traditionellen Arbeitsmarkt und ihrer Angewiesenheit auf Plattformarbeit als Erwerbsform besonders vulnerabel sind.

---

<sup>15</sup> Zu Nachteilen bzw. prekären Arbeitsbedingungen siehe Kapitel 4 und Hampel & Krause 2023b.

### 3.1. Einstiegsgründe

International sowie in Deutschland durchgeführte Studien weisen darauf hin, dass vor allem zeitliche und räumliche Flexibilität sowie die Möglichkeit des Zuverdienstes als wesentliche Einstiegsgründe gelten (Baethge et al. 2019: 20; Berg et al. 2018: XVI; Pesole 2018: 44; Serfling 2019: 38). Diese Befunde decken sich mit den Ergebnissen unserer Panel-Befragung: Auf die Frage nach den Hauptgründen für den Einstieg in die Plattformarbeit geben 30 % der von uns befragten Plattformarbeiter\*innen finanzielle Vorteile an, 28,5 % Flexibilität. Auch Spaß an der Tätigkeit (14,8 %) und die Vereinbarkeit mit anderen Aufgaben (9,7 %) werden als Hauptgründe angeführt (ohne Abbildung).<sup>16</sup> Aus präziseren Nachfragen und den reichhaltigen Schilderungen aus den Interviews und Fokusgruppengesprächen wissen wir, dass sich vor allem hinter den beiden erstgenannten Zustimmungswerten aber durchaus sehr differenzierte Bedarfe und Interessenslagen verbergen. Im Folgenden wollen wir deshalb weiter vertiefen, wie und warum gerade finanzielle Vorteile und Flexibilität in die Plattformarbeit locken.

Die Antwortmöglichkeit **finanzielle Vorteile** beinhaltet eine gewisse Mehrdeutigkeit. Wie viel jemand über die Plattformarbeit verdient und wie wichtig oder nebensächlich dieses Einkommen für das Bestreiten des Lebensunterhalts ist, geht daraus zunächst nicht hervor. Lediglich, dass Plattformarbeit zum Einstiegszeitpunkt entsprechend der individuellen Kosten-Nutzen-Rechnung die besten Möglichkeiten bot, das eigene Einkommen zu optimieren. Für rund 73 % und damit einen überwiegenden Teil der Befragten mit diesem Haupteinstiegsgrund ist Plattformarbeit ein Nebenerwerb – der finanzielle Vorteil ergibt sich für diese Personengruppe aus dem schnellen und unkomplizierten Erwerb eines Zusatzeinkommens; also der Möglichkeit, nebenbei, selbstbestimmt, ohne Druck und zumeist steuerfrei etwas Geld zu verdienen<sup>17</sup> (ohne Abbildung, siehe auch Kapitel 2). Dies entspricht auch den Ergebnissen anderer Befragungen (Baethge et al. 2019: 20; Berg et al. 2018: XVI; Pesole 2018: 44; Serfling 2019: 38). Einige nutzen diesen Nebenerwerb als Ergänzung zur Finanzierung ihrer alltäglichen Bedarfe. Viele unserer Befragten und Interviewteilnehmenden schildern auch, dass sie auf ihren Verdienst nicht angewiesen sind, sie sich damit aber „schöne Dinge“ wie Reisen, Blumen oder Parfüm finanzieren können. Zum Teil wird das Einkommen auch strategisch eingesetzt und von Teilnehmenden in Aktien und/oder die eigene Altersvorsorge investiert.

Für rund 19 % sind die finanziellen Vorteile dagegen existenzieller Natur.<sup>18</sup> Diese Befragten geben an, dass ihr Haupteinkommen nicht ausreicht, um ihren Lebensunterhalt zu sichern und der Verdienst durch Plattformarbeit für sie deshalb eine notwendige Ergänzung darstellt. Insbesondere die Pandemie und ihre wirtschaftlichen Folgen könnten in den letzten Jahren dazu beigetragen haben, dass sich der Anteil finanziell abhängiger Plattformarbeiter\*innen

---

<sup>16</sup> Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage: „Warum sind Sie in die Plattformarbeit eingestiegen? Wählen Sie den wichtigsten Grund aus“ in Prozent. n=277. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 77,8 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022. Abbildung siehe Hampel & Krause 2023a.

<sup>17</sup> Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage: „Sie haben finanzielle Vorteile als Einstiegsgrund genannt. Können Sie das noch spezifizieren?“ in Prozent. Mehrfachauswahl möglich. n=90. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 25,28 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>18</sup> Siehe Fußnote 17.

vergrößert hat. So weist etwa eine der von uns befragten Plattformarbeiter\*innen (dritte Befragungsrunde) darauf hin, dass sie durch die Pandemie bedingte Rezession einen starken Auftragsrückgang in ihrer freiberuflichen Tätigkeit erlebte. Durch die Plattformarbeit konnte sie die finanziellen Einbußen etwas abfedern. Forscher\*innen fanden in Untersuchungen der britischen (Kambouri et al. 2023), US-amerikanischen (Sawyer et al. 2020) und deutschen Plattformökonomie (Friedrich et al. 2024) Anzeichen dafür, dass insbesondere in den technischen und kreativen Online-Dienstleistungen sowie im Lieferdienstbereich ein starker Arbeitskräftezufluss stattfand. Gleichzeitig habe die Pandemie in Branchen oder Bereichen der Plattformökonomie, in denen parallel zu diesem Anstieg auf der Angebotsseite die Nachfrage von Unternehmen stagnierte oder zurückging, zu einer zunehmenden Machtasymmetrie zugunsten der Plattformen und weiteren Prekarisierung der betroffenen Plattformarbeiter\*innen beigetragen (Kambouri et al. 2023).

Auch hinter der häufig geäußerten Erwartungshaltung und Begründung, **flexibel arbeiten** zu wollen, verbergen sich unterschiedliche Notwendigkeiten. Während rund 34 % derer, die Flexibilität als Haupteinstiegsgrund angaben, zeitliche Unabhängigkeit suchen, ist ein Großteil von ca. 61 % vor allem durch die räumliche Flexibilität motiviert: 21 % geben allgemeine örtliche Flexibilität als Grund an. Weitere 21 % konkretisieren dies, indem sie angeben, regelmäßig das Aufenthaltsland zu wechseln. 19 % führen an, von Zuhause aus arbeiten zu wollen (ohne Abbildung).<sup>19</sup> Eine Befragte begründet dies wie folgt:

*„Ich bin alleinerziehende Mutter zweier Kinder, 9 und 12 Jahre. Diese sind durch ihre Schulzeiten noch sehr auf meine Betreuung angewiesen, auch ließe sich ein Job, bei dem ich das Haus verlassen müsste; nicht so gut mit den Bedürfnissen meiner Kinder vereinbaren.“*

Plattformarbeiter\*in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als wesentliche Verdienstquelle zusätzlich zu anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023

Für viele ist auch die Kombination aus räumlicher und zeitlicher Flexibilität relevant, also zum Beispiel die Möglichkeit, abends noch von zuhause aus arbeiten zu können. Hier zeigt sich beim Einstiegsgrund „Flexibilität“ eine inhaltliche Schnittmenge mit der Auswahlmöglichkeit „Vereinbarkeit mit anderen Aufgaben“ – insbesondere mit jenen Tätigkeiten, die zuhause und tagsüber bewerkstelligt werden. Insofern ist es realistisch, dass die anteilmäßige Bedeutung dieser letztgenannten Kategorie, anders abgefragt, auch durchaus höher liegen könnte. Darauf deuten auch die Ergebnisse der dritten Runde unserer Befragung hin. Hier wurden Teilnehmende noch einmal zu ihren Einstiegsgründen befragt, hatten aber diesmal die Möglichkeit bis zu drei Antwortoptionen auszuwählen. Der Anteil derjenigen, die ihren Einstieg in die Plattformarbeit (u. a.) mit Vereinbarkeit begründen, liegt hier nun bei rund 16 % (ohne Abbildung).<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage „Sie haben Flexibilität als Einstiegsgrund genannt. Können Sie das noch spezifizieren?“ in Prozent. Mehrfachauswahl möglich. n=79. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 22,19 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

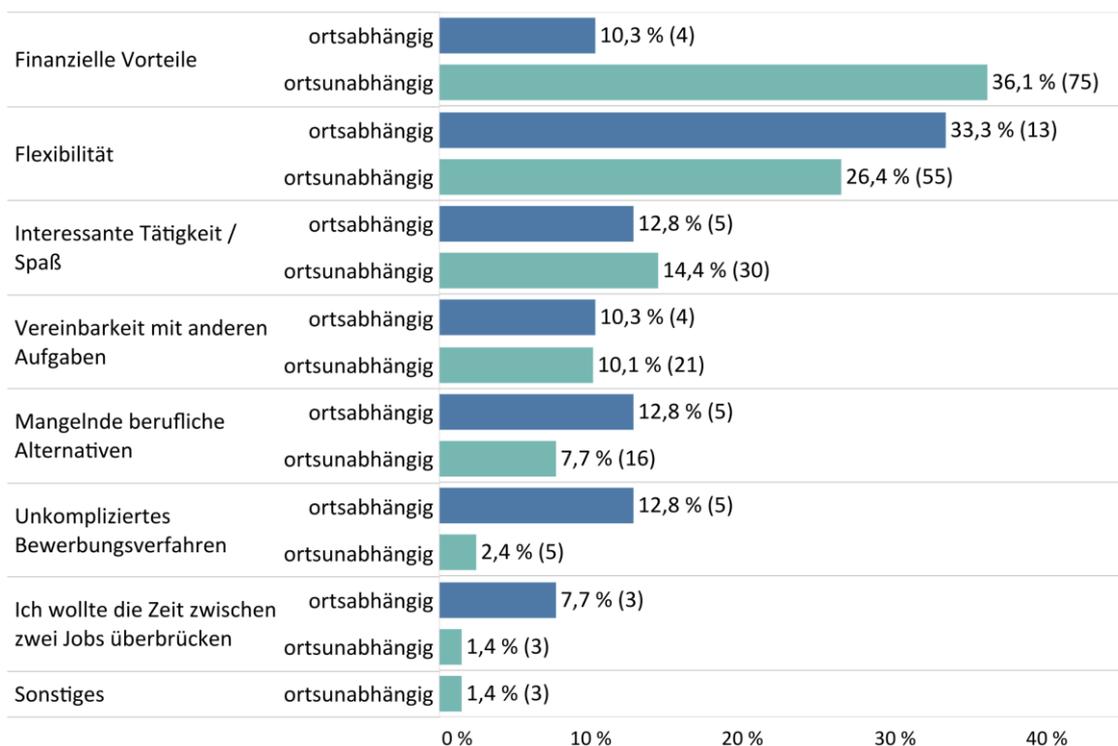
<sup>20</sup> Antwort auf die Frage „Aus welchen Gründen arbeiten Sie über eine oder mehrere Plattformen?“. Mehrfachantworten möglich. n=119. Von insgesamt 120 Teilnehmenden haben 99,2 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

Neben wegfallenden Arbeitswegen und einem kontrollierbaren Arbeitsumfeld, wird Flexibilität von unseren Befragten mitunter auch mit einem subjektiv wahrgenommenen Freiheits- und Autonomie-Gefühl assoziiert. Einige schätzen es, bei dieser Art des Arbeitens keine Vorgesetzten zu haben, deren Anweisungen sie folgen müssen. Gepaart mit der Sicherheit einer existenzsichernden Hauptbeschäftigung, kann Plattformarbeit so beispielsweise auch gewisse Spielräume in der Auftragsauswahl offenhalten, wie eine Befragte schildert:

*„Ich kann Jobs annehmen, die ich interessant finde, kann aber auch die Jobs ablehnen, auf die ich keine Lust habe. Es interessiert niemanden, wer die Arbeit erledigt. Das gibt mir das Gefühl, zu nichts verpflichtet zu sein.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Die Gründe, in Plattformarbeit einzusteigen unterscheiden sich auch nach **Art der plattformvermittelten Tätigkeit**. Wie in bisherigen Publikationen differenzieren wir hier im wesentlichen ortsabhängige und ortsunabhängige Plattformarbeit.



**Abbildung 11: Haupteinstiegsgründe nach Art der Plattformarbeit**

Zustimmungsanteile zu der Frage „Warum sind sie in die Plattformarbeit eingestiegen?“ gruppiert nach ortsabhängigen (n=39) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=208). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Von 356 Teilnehmenden haben 69,4 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Lesehilfe am Beispiel der oberen Zeile: 10,3 % der ortsabhängigen und 36,6 % der ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen haben finanzielle Vorteile als Einstiegsgrund genannt. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Ein Blick auf die obenstehende Darstellung zeigt, dass die Zustimmungswerte zu den jeweiligen Haupteinstiegsgründen in den beiden Gruppen zum Teil stark voneinander abweichen. Während rund 37 % der von uns befragten, ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen finanzielle Motive angeben, sind es lediglich rund 10 % der ortsabhängigen. Diese große Diskrepanz ist vor allem

auf verschiedene Erwerbsmodelle zurückzuführen: ortsabhängige Plattformarbeit ist deutlich häufiger Haupterwerbsquelle in zum Teil hybriden Konstellationen, und gilt dann als Alternative oder Ersatz für ein reguläres Arbeitsverhältnis. Ortsunabhängige Tätigkeiten werden dagegen zu großen Teilen ergänzend zu einem oder mehreren regulären Voll- oder Teilzeiterwerbsverhältnissen am traditionellen Arbeitsmarkt ausgeübt (Piasna et al. 2022, Bonin & Rinne 2017). Dieser Umstand spiegelt sich auch in unseren Befragungsergebnissen wider: Nur rund 10 % der ortsabhängig arbeitenden Befragten gehen einer Hauptbeschäftigung in Vollzeit nach, unter ortsabhängig arbeitenden fast die Hälfte (siehe Kapitel 2). Der unkomplizierte Erwerb eines Nebeneinkommens stellt für diese Gruppe entsprechend häufig den größten Anreiz dar. Weil die Bezahlung in der ortsabhängigen Plattformarbeit, gemessen am geforderten Einsatz und Arbeitspensum, üblicherweise nicht besonders lukrativ ist (Friedrich et al. 2024; Fairwork 2022; Ferrari et al. 2024) rücken hier finanzielle Beweggründe eher in den Hintergrund. Vordergründiger Treiber scheint stattdessen das hohe Maß an Flexibilität zu sein, das ortsabhängige Plattformarbeit, zumindest ihrem Ruf nach, alternativen Erwerbsmöglichkeiten vorauszuhaben verspricht. Dass sich ein solches Flexibilitätsversprechen in der Praxis oft nicht einlöst und sich, durch spezifische Personalpolitiken und Auftragsvergabe-Systeme der Plattformen, stattdessen oft in einen Zustand zeitlicher Entgrenzung und ständiger Verfügbarkeit verkehren kann, haben wir in einer früheren Publikation beleuchtet (Hampel & Krause 2023a; siehe auch Kapitel 4).

Ein weiterer wichtiger Anreiz sind unkomplizierte Bewerbungsverfahren: Rund 13 % der ortsabhängigen Befragten benennen diesen Punkt als ihren Haupteinstieggrund. Dies kommt insbesondere für Personen zum Tragen, für die ein aufwendiger Bewerbungs- und Onboarding-Prozess aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse, fehlender oder formal nicht anerkannter Qualifikationen und oder Diskriminierungsbefürchtung mit Hürden verbunden ist. Automatisierte Bewerbungs-/Registrierungsverfahren, wie sie oft im Bereich der plattformvermittelten Liefer-, Transport- und haushaltsnahen Dienstleistungen üblich sind, können dann einen schnellen und erfolgsversprechenden Zugang zu Erwerbsarbeit und Einkommen bedeuten. Unsere Befragten und Interviewpartner\*innen können diesen Aspekt zwar weitgehend bestätigen, unsere Befragung liefert aber auch hier Grund zur Annahme, dass weiterreichende Erwartungen an Plattformarbeit als eine Art diskriminierungsfreier Raum dagegen oft enttäuscht werden (siehe Hampel & Krause 2023a: 25–32). Insgesamt stimmen 18,2 % der Aussage zu oder eher zu, bei Plattformarbeit, durch Auftraggebende, Betreiber oder auch Algorithmen, diskriminiert zu werden. Menschen mit Migrationserfahrung sind dabei besonders häufig betroffen: Während rund 16 % der in Deutschland geborenen Plattformarbeiter\*innen Diskriminierung erfahren, sind es rund 39 % der zugewanderten. Eine entsprechende Untersuchung zur deutschen Plattformökonomie im Rahmen des Fairwork-Projekts verweist ebenfalls auf hohe Risiken für weibliche und/oder migrantisierte Plattformarbeiter\*innen, Opfer von Diskriminierung oder Übergriffen zu werden, auch speziell im Umgang mit Kund\*innen. Problematisiert werden an dieser Stelle zum einen mangelnde Schutzvorrichtungen seitens der Plattformen (nur eine von zehn untersuchten Plattformen konnte ein vom Forscher\*innenteam als angemessen beurteilte Policy vorweisen), aber auch das Fehlen staatlicher Vorgaben und einer entsprechenden Regulierung der digitalen Ökonomie (Ferrari et al. 2024). Auch algorithmische Entscheidungssysteme können durch die Verwendung von Datensätzen, die auf dem Bias in menschlichen (diskriminierenden) Entscheidungen basieren, Diskriminierungsmuster reproduzieren (EIGE 2021; Rosenblat et al. 2016; Dubal 2023).

Diese Ausführungen zu den Notwendigkeiten hinter unkomplizierten Bewerbungsverfahren machen bereits deutlich, wie „subtile“ Ausschlussmechanismen am traditionellen Arbeitsmarkt wirken und den Zulauf in die Plattformtätigkeit verstärken. Darüber hinaus gibt es aber auch einen erheblichen Anteil an Plattformarbeiter\*innen, die ihren Einstieg dezidiert als das Resultat einer beruflichen Alternativlosigkeit beschreiben: In unserer Befragung trifft dies auf rund 13 % der ortsabhängig und etwa 8 % der ortsunabhängig Arbeitenden zu. Wie Alternativlosigkeit und die daraus folgende Angewiesenheit auf Plattformarbeit genau entstehen kann, lässt sich vor allem durch die detailreichen Schilderungen unserer Fokusgruppen- und Interviewteilnehmer\*innen anschaulich nachvollziehen.

Für Menschen mit Migrationserfahrung ergibt sich eine berufliche Alternativlosigkeit z. B. häufig daraus, dass ihre **im Ausland erworbenen Qualifikationen in Deutschland nicht anerkannt** sind oder es ihnen **an deutschen Sprachkenntnissen mangelt**, weshalb sie zumeist in ortsabhängiger Plattformarbeit tätig sind (Altenried 2021; Friedrich et al. 2024; Hampel & Krause 2023a: 27–29; Piasna et al. 2022).

In der folgenden Erzählung eines Fokusgruppenteilnehmers wird etwa deutlich, wie Sprachbarrieren auch Personen mit hohen Bildungsabschlüssen den Einstieg in eine qualifikationsadäquate Beschäftigung am deutschen Arbeitsmarkt erschweren:

*“I was working as a boat engineer. So, I would have to reskill myself or get to German C1 at least to work on a boat on the Spree. And then I found out that there was something like delivering food. Which was interesting and the offer held security and flexibility. And the pay was actually not too bad when I compare it with other jobs I could have started here in Berlin.”*

Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als wesentliche Verdienstquelle, Fokusgruppe 2023

Die Panelteilnehmende unserer Studie geben zu 76 % **gesundheitliche Gründe** an, wenn sie mangelnde Alternativen als Haupteinstiegsgrund nennen. Das ist mitunter auf den hohen Anteil ortsunabhängiger Plattformarbeiter\*innen in unserer Stichprobe zurückzuführen: Anders als viele reguläre Beschäftigungsverhältnisse oder ortsabhängige Plattformarbeit, die körperlich oft sehr fordernd ist, erlaubt diese Form des Arbeitens ein kontrollierbares und schonendes Arbeitsumfeld in den eigenen vier Wänden. Eine Fokusgruppenteilnehmerin schildert dies wie folgt:

*„Der Weg für mich in die Plattformarbeit war eine psychische Krankheit, eine jahrzehntelange Angsterkrankung. Dann gab es ein paar familiäre Probleme und ich stand auf einmal ohne Einkommen da. Ich war vorher bei meinem Vater angestellt. Dann habe ich gegoogelt: was kann ich machen, ohne das Haus zu verlassen? Mein Bewegungsradius zu der Zeit war auf die Tankstelle und den Tante-Emma-Laden gegenüber beschränkt, und dann kam Clickwork auf.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

Eine andere Panelteilnehmerin weist darauf hin, dass hier nicht nur die räumliche, sondern auch die zeitliche Flexibilität, die Plattformarbeit bieten kann, von zentraler Bedeutung ist. Außerdem betont sie diesbezügliche Vorteile automatisierter Bewerbungsprozesse, wie bereits weiter oben thematisiert:

*„Ich war lange Zeit gesundheitlich eingeschränkt und habe einen GdB (Grad der Behinderung) von 50 %. Eine reguläre Beschäftigung könnte ich bisher nicht finden. Die Bewerbungsprozesse sind meist mühselig. Plattformarbeit ist insofern weniger demütigend, als dass es keinen interessiert, wie groß die Lücken im Lebenslauf sind oder wann du für das Unternehmen verfügbar bist. Ich arbeite, wenn ich kann - fertig.“*  
 Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst zusätzlich zu Einkommen aus abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Weitere Gründe, die zwar nicht direkt auf mangelnde Alternativen oder einen eingeschränkten Zugang zum Arbeitsmarkt hinweisen, diese aber häufig implizieren, können auf **anderweitige, nicht berufliche, aber zeitintensive Verantwortlichkeiten** zurückzuführen sein – bzw. auf die fehlende Möglichkeit diese mit der Erwerbsarbeit zu vereinbaren. Von den rund 10 % der Befragten, die in unserer Umfrage die „Vereinbarkeit mit anderen Aufgaben“ als Haupteinstiegsgrund in die Plattformarbeit nennen, handelt es sich bei den zu vereinbarenden Aufgaben in mehr als drei Viertel der Fälle um Betreuungspflichten, vornehmlich Kindererziehung oder die Pflege Angehöriger. In einer vorangegangenen Publikation haben wir bereits gezeigt, dass Vereinbarkeit nach wie vor eine Notwendigkeit ist, um die sich Frauen deutlich häufiger bemühen müssen als Männer (Hampel & Krause 2023a). Im nachfolgenden Kommentar einer ortsunabhängig arbeitenden Fokusgruppenteilnehmerin wird zudem deutlich, wie Plattformarbeit außerdem eine Art "letzter Ausweg" darstellt, wenn durch die unbezahlte Sorgearbeit und die damit verbundenen zum Teil langen Erwerbspausen der berufliche Wiedereinstieg nicht gelingt:

*„Diese Umfragen-Arbeit mache ich schon sehr lange, seit fast 20 Jahren. Am Anfang war das noch im sehr kleinen Rahmen, da habe ich 15 Euro als Galeria-Gutschein im Monat verdient. Dann bin ich irgendwann Mutter geworden und habe mich erst mal nur am Rand damit beschäftigt, habe lange von Hartz IV gelebt. Zunächst war ich mit der Kindererziehung beschäftigt, und dann war es sehr schwer, einen Beruf zu bekommen – alleinerziehend mit kleinen Kindern. Ich wurde dann immer mal wieder in Arbeitsamtmaßnahmen (z. B. im Einzelhandel) eingesetzt, das hat meinem Alltag eine Regelmäßigkeit gegeben und mir den Einstieg in den regulären Arbeitsmarkt aufgemacht. Die Covid-Pandemie war der ausschlaggebende Punkt: Die Maßnahme fiel weg und dann kam mir die Idee, meine Plattformarbeit auszuweiten.“*  
 Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

### 3.2. Arbeitsmarktteilhabe

Wie aus den Ausführungen zu Einstiegsgründen hervorgeht, schafft Plattformarbeit Zugänge zur Erwerbsarbeit für Menschen, deren Einstieg in ein herkömmliches Arbeitsverhältnis aus verschiedenen Gründen erschwert sein kann. Zwar birgt dieser Aspekt das Potenzial, die Teilhabebedingungen marginalisierter Gruppen am Arbeitsmarkt zu verbessern (Lam & Triandafyllidou 2021; BMAS 2020). Es gibt jedoch auch Anlass, Qualität und Nachhaltigkeit dieser Teilhabe kritisch zu betrachten. Insbesondere die Idee, Plattformarbeit könne etwa Neuzugewanderten oder Erwerbslosen als eine Art Sprungbrett in ein reguläres Beschäftigungsverhältnis dienen, wird von kritischen Stimmen problematisiert. Kritiker\*innen sehen darin mitunter die Gefahr, dass sich das Abdrängen in die Plattformarbeit als vermeintlicher Lösungsansatz dafür etabliert, „schwer zu vermittelnde“ Personen in Erwerbsarbeit zu bringen, und dass dadurch der gesellschaftliche Druck sinken könnte, bestehende Eintrittsbarrieren in den Regelarbeitsmarkt abzubauen (Hampel & Krause 2023a: 27).

Diese Ambivalenz mit Blick auf das Teilhabepotenzial von Plattformarbeit spiegelt sich auch in unseren Befragungsdaten wider. Gefragt danach, ob Plattformarbeit den **Zugang zum Arbeitsmarkt** einfacher macht, liefern die Ergebnisse ein uneinheitliches Bild – eine knappe Mehrheit

(54 %) stimmt nicht zu (ohne Abbildung).<sup>21</sup> Das mag daran liegen, dass Plattformarbeit zwar den Zugang zu Erwerbsarbeit niedrigschwelliger und damit einfacher macht, die Chancen auf eine (spätere) Beschäftigung am Regelarbeitsmarkt dabei aber nicht notwendigerweise verbessert (Ciotti et al. 2021; Hampel & Krause 2023b). Das liegt zum einen an fehlenden Weiterbildungs- und Zertifizierungsmöglichkeiten in der Plattformarbeit, zum anderen an den schlechten Voraussetzungen, sich eigenständig um Fortbildung oder Spracherwerb zu kümmern (siehe auch Kapitel 5). Insbesondere jene Personen, die mit ihrer Plattfortmätigkeit den Lebensunterhalt bestreiten, müssen aufgrund der niedrigen Vergütung oft ein hohes Arbeitspensum auf sich nehmen, sodass am Ende wenig Zeit bleibt, die Plattformarbeiter\*innen in ihre berufliche Weiterentwicklung investieren können. Da die Mehrheit unserer Befragten allerdings nicht hauptberuflich in der Plattformarbeit aktiv ist, bestehen im Panel tendenziell wenig Erfahrungswerte dazu, wie sich extensive Plattfortmätigkeiten auf die langfristige Erwerbssituation, berufliche Weiterentwicklung und damit auf die Teilhabechancen auswirkt.

Etwas größere Einigkeit besteht dagegen in der präziseren Frage nach der **Anerkennung von Plattformarbeit am traditionellen Arbeitsmarkt**. Rund 58 % denken, dass in der Plattformarbeit erworbene Qualifikationen oder Erfahrungen andernorts gering oder eher gering geschätzt werden<sup>22</sup>, unter den ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen liegt der Anteil sogar bei rund 71 % (ohne Abbildung)<sup>23</sup>. Im Folgenden fasst eine ortsunabhängig arbeitende Befragte zusammen, warum sie die Arbeit sogar als stigmatisierend erlebt und wie sie damit umgeht:

*„Plattformarbeit ist digitale Fließbandarbeit, die man nur macht, wenn man nichts Besseres hat. Deshalb erzähle ich in meinem Umfeld niemandem davon. Da ich nicht gerade stolz darauf bin, ist es mir lieber, wenn niemand davon weiß.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Mit ihrem Rekurs auf die Fließbandarbeit spricht die Befragte ein zentrales Problem der Plattformarbeit an, das echte und vor allem nachhaltige Teilhabe behindert. Obwohl ein Großteil der Plattformarbeiter\*innen über einen hohen Bildungsgrad verfügt (siehe Kapitel 2.2), gibt es für sie aber vergleichsweise wenig Möglichkeiten, qualifikationsadäquat zu arbeiten. Das liegt auch daran, dass große Teile der Plattformökonomie davon leben, einen großen Pool potenzieller Dienstleister\*innen gerade dadurch zur Verfügung stellen zu können, weil für die vermittelten Tätigkeiten keine (formellen) Qualifikationen vorausgesetzt oder diese niedrigschwellig erlangt

<sup>21</sup> Zustimmungswerte zu der Aussage „Durch Plattformarbeit habe ich einen einfacheren Zugang zum Arbeitsmarkt.“ Selbstverortung auf der vier-stufigen Skala zwischen „Stimme gar nicht zu“ (1) und „Stimme voll und ganz zu“ (4). n=246. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 69,1 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>22</sup> Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen „Ich glaube, dass meine Erfahrungen in der Plattformarbeit auf dem restlichen Arbeitsmarkt nicht anerkannt werden und mir nicht helfen, dort einen festen Job zu finden.“ (1) und „Ich bin zuversichtlich, dass meine Erfahrungen in der Plattformarbeit auf dem restlichen Arbeitsmarkt anerkannt werden und mir helfen könnten, einen festen Job zu finden“ (5). n=253. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 71,1 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>23</sup> Fragestellung zur Anerkennung von Plattformarbeit siehe Fußnote davor, nach Art der Plattformarbeit. n=226. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 63,5 % beide beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

und nachgewiesen werden können. Entsprechend geben rund 31 % unserer Befragten an, für ihre Aufgaben teilweise überqualifiziert zu sein, rund 48 % gänzlich (ohne Abbildung).<sup>24</sup> Dabei verfügen rund 64 % dieser gänzlich überqualifizierten über einen Universitätsabschluss (ohne Abbildung).<sup>25</sup> Generell gilt: Je niedriger das Qualifikationsniveau, desto wahrscheinlicher ist eine Entsprechung (ohne Abbildung).<sup>26</sup>

Wie wir bereits in einer Veröffentlichung zu Regulierungsansätzen in der Plattformökonomie umfassend thematisiert haben, gibt es für Arbeiter\*innen auch kaum Möglichkeiten, sich **professionell weiterzuentwickeln** (Hampel & Krause 2023). Unsere Befragten teilen diese Wahrnehmung. Auch jene, die Plattformarbeit als Nebenerwerb betreiben, schildern überwiegend, dass die plattformvermittelten Aufträge wenig Bezug zu ihrer Hauptbeschäftigung bieten. Zudem ist die größtenteils vereinzelte Tätigkeit nicht mit professionellen Vernetzungsmöglichkeiten verbunden. Einige Befragte geben jedoch auch an, durch die Plattformarbeit ihre Schreib- und Lesekompetenzen zu verbessern oder ihr Technologieverständnis und Allgemeinwissen auszubauen, was sie durchaus auch als gewinnbringend wahrnehmen. Auch der Erwerb von Soft Skills, wie selbstorganisiertes Arbeiten und verbessertes Zeitmanagement, wird von manchen positiv hervorgehoben (siehe auch Kapitel 5).

### 3.3. Ausstiegs- und Verbleibsabsichten, Zukunftsperspektiven

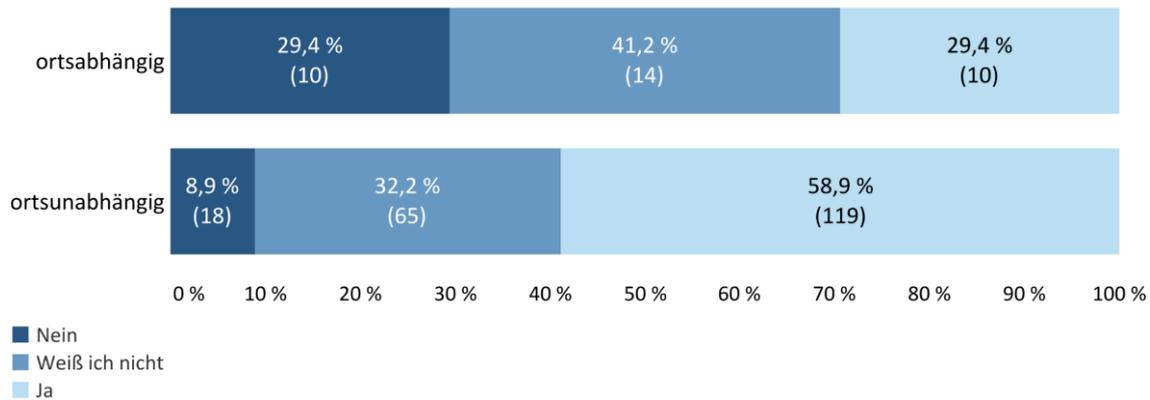
Viele Teilnehmer\*innen unserer Befragung planen, langfristig in der Plattformarbeit zu bleiben (siehe Abbildung 12). Allerdings sind dabei wieder wesentliche Unterschiede je nach Art der Plattformarbeit zu verzeichnen. Während rund 59 % der ortsunabhängig Arbeitenden klare Verbleibsabsichten äußern, sind es nur rund 29 % der ortsabhängigen. Auch der Anteil der Unschlüssigen liegt hier mit 41 % etwas höher. Hierbei gilt es zu berücksichtigen, dass sich unser Pool aus Befragten fast ausschließlich aus aktiven Plattformarbeiter\*innen speist. Da der Ausstieg aus der Plattformarbeit, sofern keine wirtschaftliche Abhängigkeit vorliegt, schnell und unkompliziert vorgenommen werden kann oder diese einfach ruhen gelassen wird, gibt es hier keine langen Entscheidungszeiträume. Daher ist diese Gruppe in Befragungen wie der von uns durchgeführten auch verhältnismäßig schwer zu erreichen.

---

<sup>24</sup> Antworten auf die Frage: "Entsprechen die Aufgaben, die Sie über Plattformen ausüben, Ihrer Ausbildung bzw. Qualifikation?" n= 287. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 80,6 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>25</sup> Qualifikationsentsprechung nach Bildungsgrad. Fragestellung siehe Fußnote 7. n=262. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 73,6 % beide einbezogenen Fragen beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>26</sup> Mit Blick auf die Qualifikationsentsprechung lässt sich in unseren Befragungsdaten auch ein tätigkeitspezifischer Trend feststellen. Unter Plattformarbeiter\*innen die handwerklich tätig sind ist die Entsprechung des Qualifizierungsgrades mit Abstand am höchsten (rund 83 %), gefolgt von Plattformarbeiter\*innen in Pflege und Betreuung (53 %). Die Gruppe mit den meisten Überqualifizierten ist die der Lieferkuriere\*innen (63 %) und Microtasker (52 %). Fragestellung zur Qualifikationsentsprechung siehe Fußnote 7. Zweite Frage: „Welche Art von Plattformarbeit machen Sie?“. n=287. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 80,6 % beide einbezogenen Fragen beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.



**Abbildung 12: Ausstiegs- und Verbleibsabsichten nach Art der Plattformarbeit**

Zustimmungsanteile zu der Frage „Haben Sie vor, langfristig Geld mit Plattformarbeit zu verdienen?“ gruppiert nach ortsabhängigen (n=34) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=202). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Von 356 Teilnehmenden haben 66,3 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

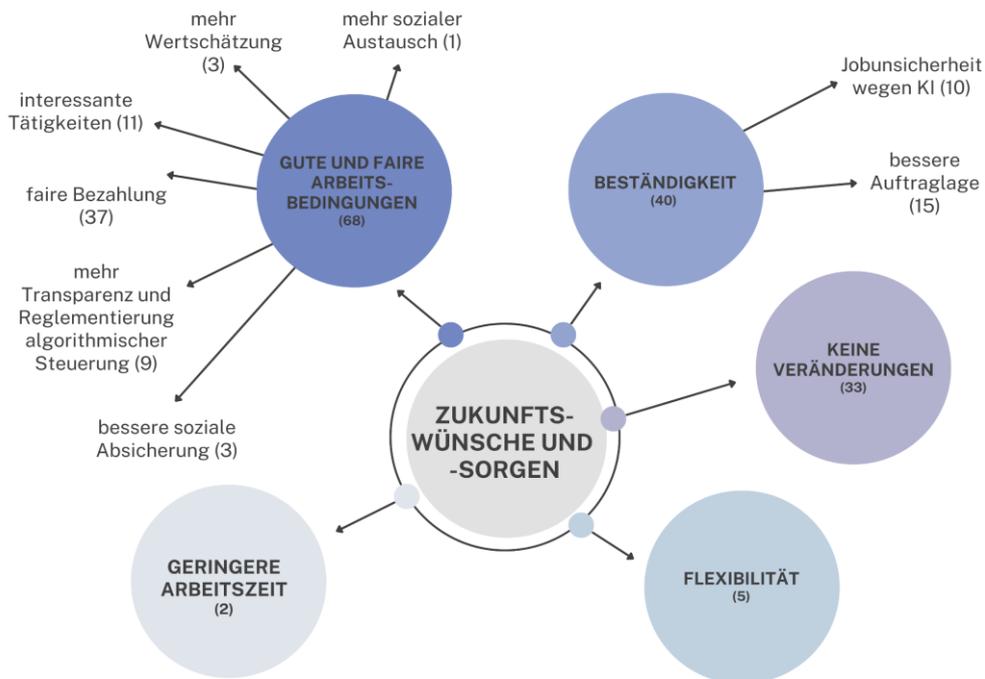
Ausschlaggebend für die beschriebene Diskrepanz zwischen ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen könnten wieder die verschiedenen Erwerbsmodelle sein, die den beiden Varianten häufig zugrunde liegen. Insbesondere der zeitliche Aufwand für die Erwerbstätigkeit und der damit verbundene Grad an Abhängigkeit bestimmen, wie stark man Arbeitsbedingungen ausgesetzt ist und wie einschränkend vor allem negative Aspekte erlebt werden.

Als Begründung für eine vorliegende Ausstiegsabsicht wird in beiden Gruppen am häufigsten die niedrige Bezahlung genannt. Während für ortsunabhängig Arbeitende zusätzlich vor allem Unzufriedenheit mit den Arbeitsinhalten eine Rolle spielt, scheinen im Falle der ortsabhängig Arbeitenden eher Missstände bei den Arbeitsbedingungen ausschlaggebend zu sein (ohne Abbildung).<sup>27</sup> Hier gilt es zu berücksichtigen, dass ortsabhängige Tätigkeiten oftmals physische Belastungen beinhalten können, sodass eine fortschreitende Dauer der Tätigkeit, anders als in der überwiegend am Computer verrichteten ortsunabhängigen Plattformarbeit, auch eine Steigerung gesundheitlicher Risiken bedeuten kann. Man denke hier etwa an notdürftig ausgerüstete Kurierfahrer\*innen, die schwer bepackt und oftmals unter hohem Zeitdruck durch den städtischen, turbulenten Straßenverkehr navigieren; oder die Pflegekraft, die häufig ohne nötige Behelfsmittel und unter großer Anstrengung, eingeschränkt bewegliche Klient\*innen zu versorgen hat.

Auch jene Befragten, die angeben, längerfristig in der Plattformarbeit tätig bleiben zu wollen, äußern zu großen Teilen Unzufriedenheit mit der Bezahlung und Auftragslage: Rund 59 % geben an, sich höhere Entlohnung und mehr Aufträge zu wünschen (siehe auch Kapitel 4). Aus von unseren Befragten frei formulierten Stellungnahmen zum Thema, gewinnen wir den Eindruck, dass Zufriedenheit mit den Bedingungen und die daran gekoppelte Absicht, Plattformarbeit

<sup>27</sup> Antworten auf die Frage: „Sie haben nicht vor, langfristig Geld mit Plattformarbeit zu verdienen. Warum?“. Mehrfachantworten möglich. „Nein, mit Arbeitsbedingungen nicht zufrieden“: 35,9 %. „Nein, mit Aufgaben nicht zufrieden“: 35,9 %. „Nein, mit Bezahlung nicht zufrieden“: 59 %. „Sonstiger Grund“: 28,2 %. n=62. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 17,4 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

fortzuführen (hier rund 44 %) insbesondere dort auftritt, wo Plattformarbeit nur den Ansprüchen einer kleinen Nebenerwerbstätigkeit genügen muss. Entsprechende Panelteilnehmende beschreiben ihre Arbeit als gewinnbringenden und interessanten Zeitvertreib. Sie sprechen davon, dass Plattformarbeit weder aktuell noch in Zukunft für ihren Lebensunterhalt von Bedeutung sein wird, und insofern auch mit wenig Erwartungen verbunden ist. Bei insgesamt rund 31 % scheint der geplante Verbleib in der Plattformarbeit dagegen mit mangelnden oder schlechteren Alternativen am Regelarbeitsmarkt zusammenzuhängen: Rund 17 % haben schlechte Chancen auf einen anderen Job, rund 14 % befürchten, anderswo mit schlechteren Bedingungen rechnen zu müssen. Weitere 16 % knüpfen den Verbleib an die Voraussetzung, sich durch einen zusätzlichen Job besser absichern zu können (ohne Abbildung).<sup>28</sup>



**Abbildung 13: Zukunftswünsche und -sorgen**

Schematische Darstellung von Antworten aus offener Texteingabe zur Frage „Was wünschen Sie sich für Ihre berufliche Zukunft allgemein? Welche Rolle soll Plattformarbeit dabei spielen? Wovor haben Sie in Bezug auf Ihre Zukunft in der Plattformarbeit Sorge?“. Die in Klammer gesetzten Kennzahlen geben Häufigkeit der Nennungen an. Wurden Sorgen oder Wünsche zu einem Überthema genauer konkretisiert, verweisen wir darauf mit zusätzlichen Pfeilen. Die zusätzlichen Häufigkeitsangaben sind in der übergeordneten Zählung bereits enthalten. Eigene Darstellung nach der dritten Runde der Panelbefragung 2023 © Minor

Um ein umfassenderes Verständnis zu den Hintergründen von Verbleibs- oder Ausstiegsabsichten zu erhalten, haben wir Plattformarbeiter\*innen auch gefragt, wie sie sich ihre berufliche Zukunft vorstellen und welche Wünsche und Ängste sie dabei umtreiben. Viele Befragte greifen an dieser Stelle Aspekte ihrer Plattfortmätigkeit auf, mit denen sie unzufrieden sind, und wovon

<sup>28</sup> Antworten auf die Frage: „Sie haben vor langfristig Geld mit Plattformarbeit zu verdienen. Warum?“ Mehrfachantworten möglich. n=140. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 39,3 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

sie sich wünschen würden, dass sie in Zukunft besser laufen würden (siehe auch Kapitel 4): Das betrifft allem voran die Bezahlung, in einigen Fällen auch soziale Absicherung. Vielfach genannt wird auch der Wunsch nach Beständigkeit und Stabilität – Plattformarbeit soll in Zukunft im ähnlichen Ausmaß, zu ähnlichen Konditionen möglich sein. Ein zentrales Thema hier betraf die Entwicklung der Auftragslage und Unsicherheit, ausgelöst durch intransparente, algorithmische Systeme.

Aufgrund der jüngsten Fortschritte im Bereich der Künstlichen Intelligenz und einer entsprechend raschen Ausweitung ihrer Anwendungsfelder, fürchten einige befragte Plattformarbeiter\*innen, der Bedarf an menschlicher Arbeitskraft könnte nun auch in ihrer Branche zurückgehen. Die genauen Auswirkungen sind noch nicht ausreichend wissenschaftlich untersucht. Bisher deutet sich an, dass ein zunehmender Einsatz Künstlicher Intelligenz auch innerhalb von Plattform-Arbeitsmärkten sowohl Gewinner als auch Verlierer hervorbringen könnte. Während etwa der Bereich des Microtasking, also die plattformvermittelte Vergabe von an eine anonyme Crowd, die (Weiter-)Entwicklung intelligenter Systeme erst möglich machte (Altenried 2019), und damit wahrscheinlich auf absehbare Zeit weiterhin Nachfrage generiert, könnten auf Text- und Contentproduktion spezialisierte Plattformen, durch die zunehmende Optimierung intelligenter Sprachmodelle immer mehr in Bedrängnis geraten. So werden auf dem Blog der Plattform content.de, über die solche Aufträge vermittelt werden, bereits jetzt die Umwälzungen in der Branche und die düsteren Zukunftsaussichten beschrieben (Sigge 2024). Wie stark Teilnehmende unserer Umfrage faktisch von solchen Entwicklungen betroffen sind, lässt sich nicht umfassend abschätzen, den Antworten entnehmen wir, dass zumindest auf subjektiver Ebene Verunsicherung stattfindet. Eine Clickworkerin aus einer unserer Fokusgruppen schildert ihre Sorgen wie folgt:

*„Ich weiß jetzt auch nicht, was daraus noch wird, wenn das so weiter geht. Wir trainieren ja die KI momentan und dann braucht man uns irgendwann gar nicht mehr. Wir bringen der KI gerade alles bei und irgendwann kann sie den Job übernehmen.“*

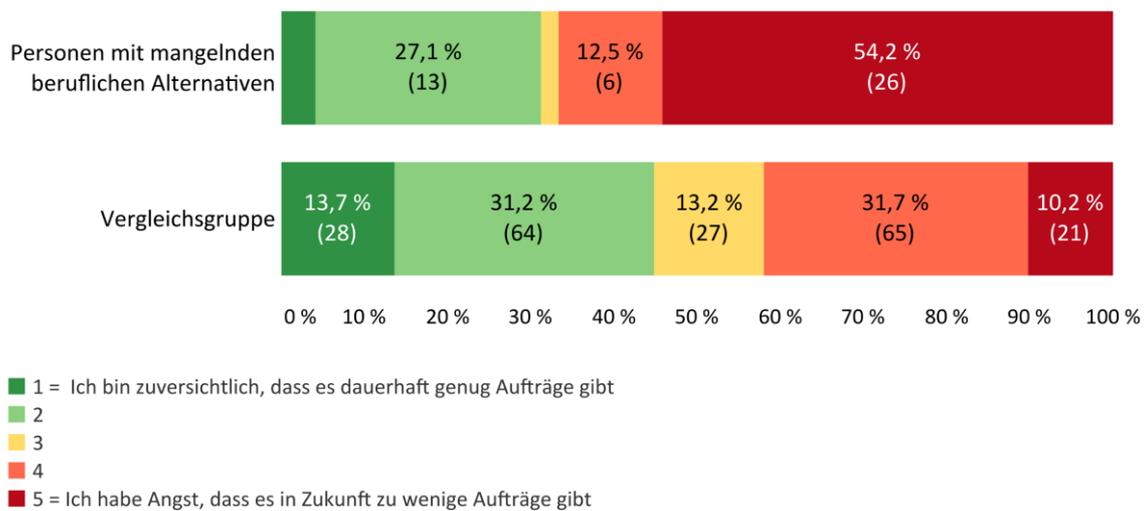
Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

Ein weiterer Faktor, der die Planbarkeit und das Sicherheitsempfinden in der Plattformarbeit gemäß unserer Befragten erheblich beeinträchtigt, ist die schwankende Auftragslage und die Intransparenz algorithmischer Entscheidungsprozesse. Wie viele bzw. wie viele gute Aufträge oder Schichten man als Plattformarbeiter\*in angeboten bekommt, hängt im Einzelfall oft nicht nur von der Marktsituation, sondern auch von der individuellen „Performance“ ab, die automatisiert und zumeist anhand nicht (vollständig) nachvollziehbarer Kriterien bestimmt wird. Auch bei vermeintlichen Verstößen gegen AGBs oder community-guidelines sind Plattformen in der Lage, rigorose Sanktionen zu verhängen und so den Plattformarbeiter\*innen z. B. durch eine unangekündigte Sperrung von Account und Nutzungsrechten den Zugang zu ihrer Erwerbstätigkeit schlagartig zu entziehen. Derartige Entscheidungen sind für Betroffene in den allermeisten Fällen unanfechtbar und bleiben damit endgültig (Hampel & Krause 2023b, siehe auch Kapitel 4). Die Schilderungen unserer Befragten zeigen, wie verbreitet derartige Praktiken zu sein scheinen, und wie real die Angst ist, selbst betroffen zu sein:

„Ich mache mir manchmal Sorgen darüber, dass mein Konto plötzlich gesperrt wird - so etwas passiert manchmal willkürlich. Die Plattform muss keine Auskunft darüber geben, warum das passiert. Insgesamt hoffe ich, dass mir mein Nebeneinkommen noch eine Weile erhalten bleibt.“

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zusatzverdienst neben Einkommen aus abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Am unten abgebildeten Antwortverhalten wird zudem sichtbar, dass Plattformarbeiter\*innen mit mangelnden Alternativen deutlich pessimistischer in die Zukunft schauen: Von ihnen geben rund 67 % an, Angst zu haben, in Zukunft weniger Aufträge zu bekommen und damit nicht genug Geld zu verdienen (siehe Abbildung 14). In der Vergleichsgruppe liegt dieser Anteil nur bei 42 %. Auch unter ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen ist der Anteil größer, und liegt 18 Prozentpunkte höher als bei ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen.



**Abbildung 14: Zukunftsperspektiven in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen zu Plattformarbeit**

Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Ich habe Angst, dass es in Zukunft zu wenige Aufträge gibt und ich nicht das von mir benötigte Geld über Plattformarbeit verdienen kann“ (rot) und 5.) „Ich bin zuversichtlich, dass es dauerhaft genug Aufträge gibt, damit ich das von mir benötigte Geld über Plattformarbeit verdienen kann“ (grün). Gruppiert nach Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen (n=48) und Personen mit beruflichen Alternativen (n=205) zur Plattformarbeit. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von 356 Befragten haben 71,1% zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Insgesamt sollen die vorangegangenen Absätze verdeutlichen, dass durch Plattformarbeit zwar neue Zugänge zu Erwerbsarbeit und damit Teilhabechancen entstehen können, diese aber aufgrund fehlender Möglichkeiten zur Ressourcenbildung auf ein stark eingegrenztes Arbeitsmarktsegment beschränkt bleiben. Qualität und Umfang der durch Plattformarbeit vermittelten Teilhabe ist deshalb umso mehr davon abhängig, wie Arbeitsbedingungen in diesem spezifischen Arbeitsmarktsegment gestaltet sind bzw. wie sie erlebt werden.

## 4. Zufriedenheit mit Arbeitsbedingungen und Verbesserungswünsche

### Das Wichtigste in Kürze

- Wie zufrieden Plattformarbeiter\*innen mit den Arbeitsbedingungen sind bzw. in welchen Bereichen sie besonderen Verbesserungsbedarf sehen, hängt von der Art der Tätigkeit und der Abhängigkeit von Plattformarbeit als Erwerbsform ab.
- Für ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen sind Bezahlung, Bewertungssysteme, die Intransparenz automatisierter Entscheidungen sowie technische Probleme beim Auftrags- und Accountmanagement drängendere Probleme als für Personen, die ortsabhängige Formen der Plattformarbeit nachgehen. Letztere hingegen sehen beim Service der Plattformen, bei Möglichkeiten des Interessensausgleichs gegenüber den Plattformbetreibern, beim Datenschutz und bei der Arbeitssicherheit und Ausrüstung mehr Handlungsbedarf.
- Personen, die aufgrund ihrer Marginalisierung auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt auf Plattformarbeit als Erwerbsform angewiesen sind, sind mit den Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit unzufriedener und haben mehr Verbesserungswünsche als weniger oder kaum darauf angewiesene Personen.
- Den größten Handlungsbedarf sehen die von uns befragten Plattformarbeiter\*innen im Bereich Bezahlung: Ungefähr zwei Drittel der Befragten fordern hier Verbesserungen. Probleme, die durch geringe Vergütungen einzelner Aufträge entstehen, werden durch eine schwankende und oft unzureichende Auftragslage, einen hohen Anteil unbezahlter Arbeitszeit und Verzögerungen in Bezahlungsabläufen verschärft. Plattformarbeiter\*innen fordern hier vor allem verschiedene Instrumente zur Durchsetzung von Mindesthonorierungen und mehr Transparenzpflichten.
- Viele Probleme bei der Plattformarbeit entstehen aus Sicht der Plattformarbeiter\*innen dadurch, dass (automatisierte) Entscheidungen, Bewertungsmechanismen und Auftragsmanagement oft intransparent sind und es gleichzeitig an Möglichkeiten mangelt, Fragen und Probleme durch direkte Kommunikation mit Mitarbeitenden der Plattform oder Auftraggebern zu klären. Dies löst ein Gefühl der Ohnmacht und des Machtungleichgewichts aus. Sie fordern daher mehr Transparenz und Möglichkeiten, Entscheidungen anzufechten, eine niedrigschwellige und schnelle Ansprechbarkeit der Plattform, eine neutrale Haltung der Plattformen bei Konflikten zwischen Auftraggebern und Auftragnehmenden und auch für Plattformarbeiter\*innen Beschwerde- und Bewertungsinstrumente.
- Da häufig ein Überangebot an potenziellen Dienstleistenden für die verfügbaren Aufträge zur Verfügung steht, entsteht eine große Konkurrenz. Dies führt auch dazu, dass das Flexibilitätsversprechen der Plattformarbeit in sein Gegenteil verkehrt wird, je mehr man auf das Einkommen aus Plattformarbeit angewiesen ist. Die Flexibilität wird durch den Zwang zur ständigen Verfügbarkeit eingeschränkt.

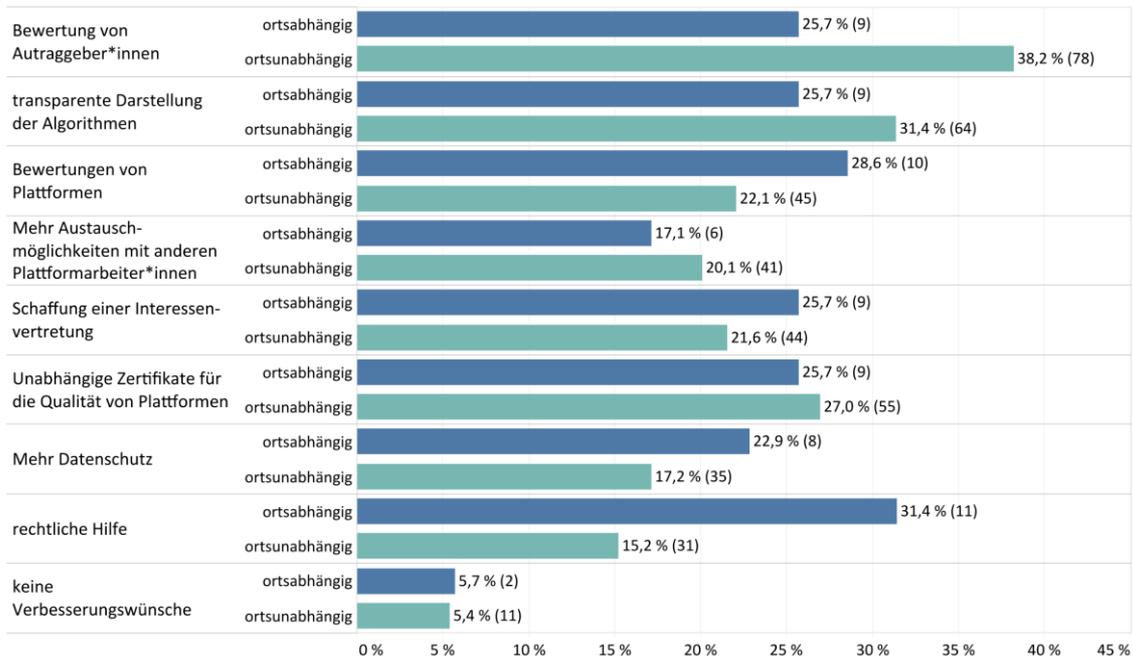
Die Geschäftsmodelle der Plattformökonomie und die ihnen inhärenten Formen digitalisierter und vereinzelnder Arbeitsorganisation bringen spezifische Arbeitsbedingungen mit sich, die auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt bisher nicht bzw. nicht stark ausgeprägt sind, und demnach auch häufig noch nicht vom gesetzlichen Rahmen gespiegelt und reguliert werden: Dazu gehören algorithmisches Arbeitsmanagement, Unklarheiten über den Status als Arbeitnehmende oder Selbstständige und die damit verbundenen Arbeits- und Sozialrechte sowie erschwerte kollektive Interessenvertretung. In diesem Kapitel tragen wir zusammen, wie Plattformarbeiter\*innen in Deutschland, die wir über Umfragen, Interviews, Fokusgruppen und eine Social-Media-Analyse erreicht haben, ihre Arbeitsbedingungen wahrnehmen und wo sie sich Verbesserungen wünschen. Insbesondere sollen Unterschiede zwischen ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen sowie zwischen von Plattformarbeit als Erwerbsform abhängigen und nicht abhängigen Personen gezeigt werden.

Die regulativen Herausforderungen und Ansätze haben wir bereits in vorherigen Publikationen ausführlich analysiert (Hampel & Krause 2023a und b). Zu den Themen Soziale Sicherung und Interessenvertretung haben wir diese Analyse vertieft und auch Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Plattformarbeiter\*innen anhand unserer empirischen Analyseergebnisse aufgezeigt (Hampel et al. 2023; Loschert et al. 2024). Diese Themen und die regulative Ebene werden daher an dieser Stelle nicht mehr ausführlich dargestellt.

Einen Überblick über die Bedingungen, die aus Sicht der Plattformarbeiter\*innen am problematischsten sind, bietet die Frage nach den Verbesserungswünschen (siehe Abbildung 32 im Anhang). Die meisten Befragten (im Schnitt 64,4 %) gaben an, dass die Bezahlung stärker reguliert werden müsste, um die Bedingungen in der Plattformarbeit zu verbessern. Aber auch hinsichtlich der Bewertungssysteme und des algorithmischen Managements, der Kommunikation mit Plattformen und Auftraggebenden, der sozialen Sicherung und den Möglichkeiten zum fairen Interessensausgleich sahen im Schnitt mehr als ein Viertel der befragten Plattformarbeiter\*innen Verbesserungsbedarf (Hampel & Krause 2023b: 9f. Hampel et al. 2023: 20; Loschert et al. 2024: 29). Dies bestätigte sich auch in späteren Befragungsrunden (siehe Abbildung 33 im Anhang). Deutliche Unterschiede zeigen sich, schaut man sich die Verbesserungsbedarfe in Abhängigkeit von der Art der Arbeit und von der Angewiesenheit auf Plattformarbeit an.

#### 4.1. Zufriedenheit und Verbesserungswünsche in Abhängigkeit von der Art der plattformvermittelten Arbeit

Für ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen sind Bezahlung, Bewertungssysteme und die Transparenz von algorithmischem Management deutlich drängendere Probleme als für Personen, die ortsabhängigen Formen der Plattformarbeit nachgehen. Letztere hingegen sehen beim Service der Plattformen, bei Möglichkeiten des Interessensausgleichs gegenüber den Plattformbetreibern (z. B. durch die Möglichkeit, Plattformen zu bewerten, durch rechtliche Hilfe oder Interessensvertretungen) und beim Datenschutz mehr Handlungsbedarf.



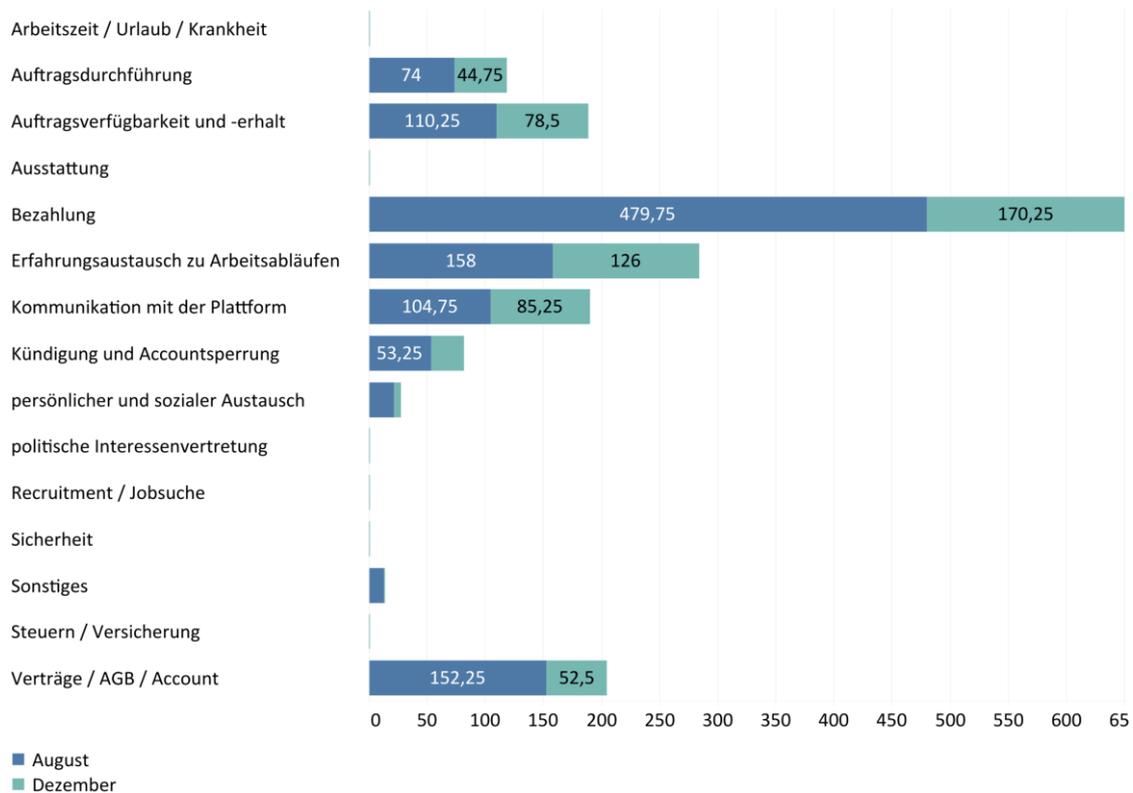
**Abbildung 15: Verbesserungswünsche in Abhängigkeit von Art der Arbeit**

Zustimmungsanteile zu der Frage „Was würden Sie sich wünschen, um die Bedingungen in der Plattformarbeit zu verbessern?“ nach den Gruppen der ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Mehrfachauswahl möglich. n=239 (davon 204 ortsunabhängig und 35 ortsabhängig). Von 356 Teilnehmenden haben 67,1 % die Frage beantwortet und sind entweder in ortsabhängiger oder ortsunabhängiger Plattformarbeit tätig. Lesehilfe am Beispiel der oberen Zeile: 37,1 % der ortsabhängigen und 71,1 % der ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen wünschen sich eine bessere Bezahlung. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Hierbei spielen verschiedene Faktoren eine Rolle: Viele ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen sind in Deutschland mittlerweile angestellt, sodass bspw. Mindestlohn und Arbeitsrechte für sie – im Gegensatz zu den ortsunabhängigen, selbstständigen Plattformarbeiter\*innen – gelten. Gerade für Lieferfahrer\*innen und Beschäftigte im Personentransport sind die Plattformen als Akteure, die Arbeitsbedingungen bestimmen, sehr präsent und werden demnach auch als Verhandlungspartner im Interessensausgleich wahrgenommen. Für ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen werden die Plattformen vor allem bei dysfunktionalen Abläufen und schwer anfechtbaren automatisierten Entscheidungen – bis hin zur Accountsperrung – als verantwortliche Stellen wahrgenommen. Für niedrige Bezahlungen und Probleme bei der Auftragsabwicklung werden hingegen eher die Auftraggebenden in der Verantwortung gesehen. Zudem sind ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen, die Orte der Begegnung haben und sich gegenseitig im öffentlichen Raum erkennen, in der Regel bereits besser miteinander vernetzt und organisiert als ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen (Loschert et al. 2024: 11–15; 19–27).

Ein ähnliches Bild zeigen auch die Ergebnisse einer Social-Media-Analyse, die wir exemplarisch für zwei Austauschforen von Plattformarbeiter\*innen im August und Dezember 2022 durchführten (siehe Kapitel 2.5). Bei der Analyse der Themen, die in den Gruppen vorwiegend diskutiert wurden, zeigte sich, dass in der Microtasker\*innengruppe, die von den Mitarbeitenden der Plattform verwaltet wurde, vor allem Anfragen zu Zahlungsabläufen (z. B. verzögerte Bezahlungen, Probleme mit dem Zahlungsdienstleister), Arbeitsabläufen (z. B. zu Qualifikationen,

Problemen bei Aufträgen oder technische Probleme der Plattform) und Fragen zu Verträgen/AGB/Accounts (z. B. bei Mehrfachnutzungen von Accounts) gestellt und besprochen wurden (siehe Abbildung 16). In der selbstverwalteten Gruppe von Lieferfahrer\*innen hingegen war die Themenvielfalt breiter: Themen mit Bezug zum Beschäftigungsverhältnis (z. B. zu Arbeitszeit, Urlaub, Krankheit, Steuern und Versicherung), aber auch Ausstattung und Sicherheit, spielten hier im Gegensatz zu der Microtasker\*innengruppe, ebenso eine Rolle wie z. B. Bezahlung (siehe Abbildung 17). Auch zu Möglichkeiten der kollektiven und politischen Interessenvertretung tauschten sich die Lieferfahrer\*innen mehr aus als die Microtasker\*innen, was wohl auch darauf zurückzuführen ist, dass erstere Gruppe von den Plattformarbeiter\*innen selbst verwaltet wird (Loschert et al. 2024: 26f.).

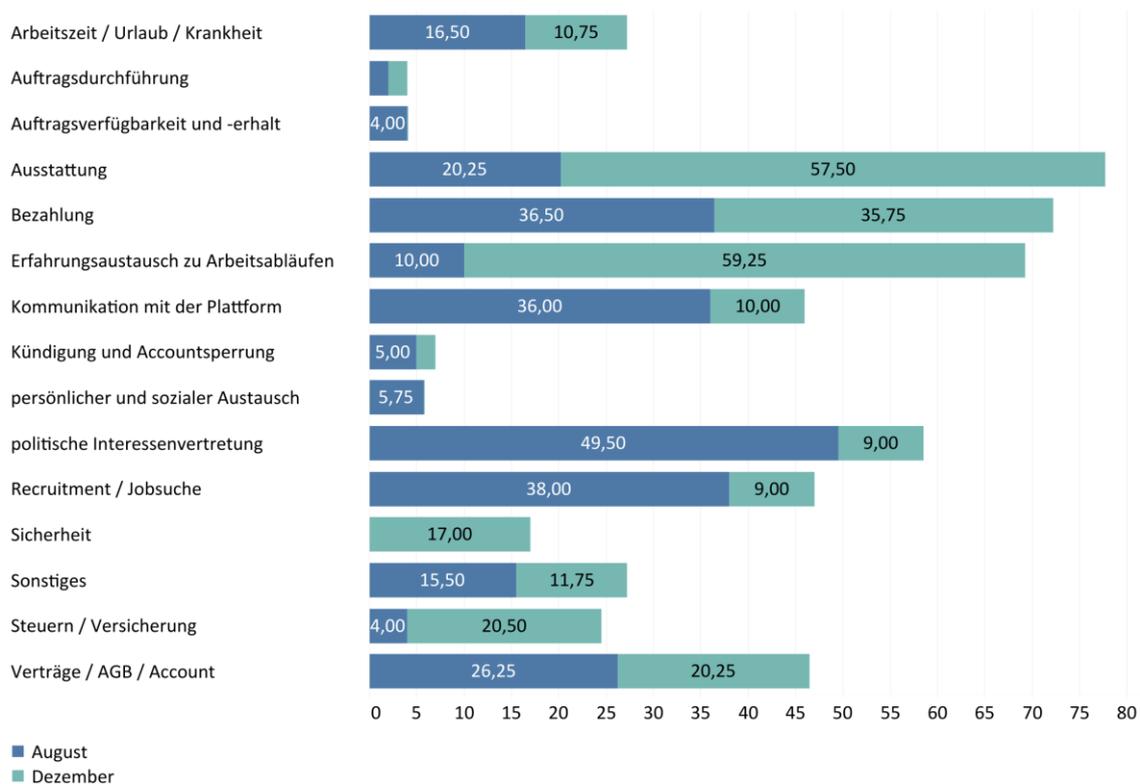


**Abbildung 16: Popularität der Themen in einer Microtasking-Gruppe im August und Dezember 2022**

Popularität ausgewählter Themen in einer Microtasking-Gruppe auf einer Social-Media-Plattform im August (blau) und Dezember (grün) 2022. Berechnung der Popularität siehe Fußnote 29. Eigene Berechnung und Darstellung © Minor

Zudem zeigen sich saisonale Unterschiede. Wenig überraschend ist, dass die Themen Ausrüstung und Sicherheit im Dezember aufgrund der winterlichen Wetterverhältnisse in der Lieferdienst-Gruppe populärer sind als im August. Andere Unterschiede sind eher durch zeitlich zufällige Faktoren verursacht: So ist die im August noch stärker als im Dezember ausgeprägte

Dominanz des Themas Bezahlung in der Microtask-Gruppe den Auszahlungsproblemen infolge einer Umstellung in den Zahlungsabläufen geschuldet.<sup>29</sup>



**Abbildung 17: Popularität der Themen in einer Lieferdienst-Gruppe im August und Dezember 2022**

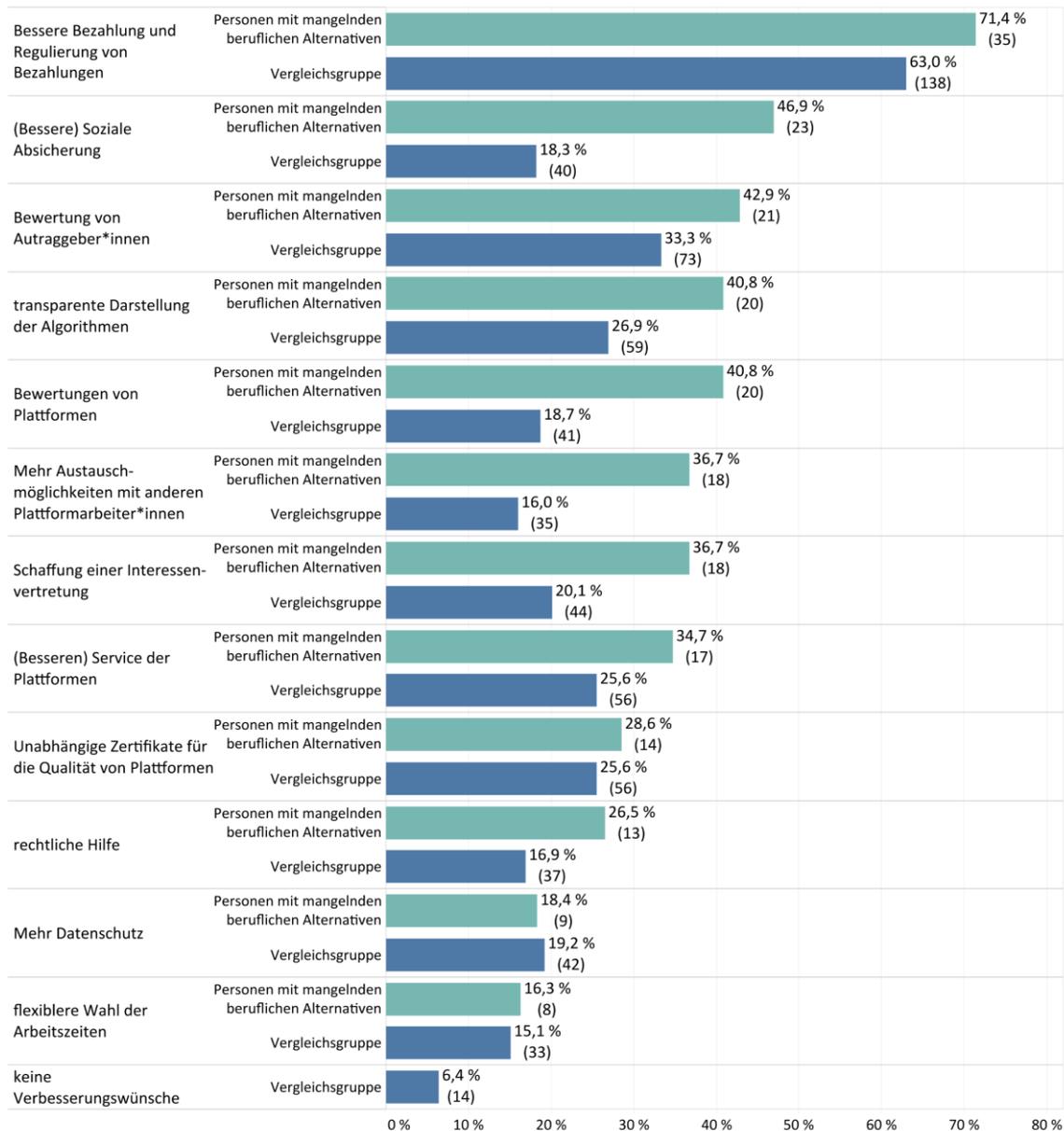
Popularität ausgewählter Themen in einer Microtasking-Gruppe auf einer Social-Media-Plattform im August (blau) und Dezember (grün) 2022. Berechnung der Popularität siehe Fußnote 29. Eigene Berechnung und Darstellung © Minor

Zudem wurden in unserer Befragung die Zufriedenheit mit verschiedenen Arbeitsbedingungen über diverse Skalenfragen beantwortet. Berechnet man den Durchschnittswert/Index all dieser Skalenfragen für ortsabhängige und ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen, zeigt sich trotz der auch hier gespiegelten Unterschiede bei einzelnen Aspekten, dass die Zufriedenheit von ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen in unserem Panel insgesamt ähnlich ist (ohne Abbildung).<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Eine ausführliche Auswertung der Social-Media-Analyse, inklusive einer Darstellung der Themenschwerpunkte im prozentualen Vergleich, findet sich bei Loschert et al. 2024: 23–27. Die Popularität der Beiträge wurde wie folgt berechnet: Hauptthemen der Posts erhielten drei Punkte, Nebenthemen (pro Post wurden max. zwei Nebenthemen erfasst) zwei Punkte. Zusätzlich wurden die Reaktionen auf Hauptthemen des Posts nach Grad der vorausgesetzten Aktivität einberechnet: Hauptthemen von Posts erhielten demnach je Kommentar einen Punkt, je Teilung 0,5 Punkte, je Like 0,25 Punkte.

<sup>30</sup> Bei beiden Gruppen lag der durchschnittliche Indexwert aller Skalenfragen zur Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit bei der ersten Befragungsrunde auf einer Skala von 1 (für negative Aussagen) bis 5 (für positive Aussagen) bei 3,2. Eigene Berechnung nach Umfrage 2022.

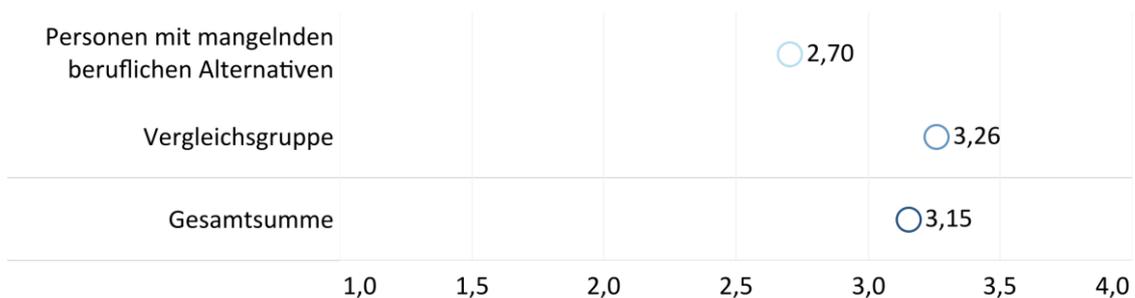
## 4.2. Zufriedenheit und Verbesserungswünsche in Abhängigkeit von der Angewiesenheit auf Plattformarbeit



**Abbildung 18: Verbesserungsbedarfe in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen zur Plattformarbeit**

Zustimmungsanteile zu der Frage „Was würden Sie sich wünschen, um die Bedingungen in der Plattformarbeit zu verbessern?“ gruppiert nach Personen „mit mangelnden beruflichen Alternativen“ (n=49) und der Vergleichsgruppe (n=219). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Personen haben 75,3 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Lesehilfe am Beispiel der oberen Zeile: 71,4 % der Personengruppe, die angaben, aufgrund mangelnder Alternativen auf dem Arbeitsmarkt auf einer Plattform tätig zu sein, gaben an, dass sie sich eine bessere Bezahlung bzw. Regulierung von Bezahlung wünschen. Bei der Vergleichsgruppe gaben dies 63 % an. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit Arbeitsbedingungen hängt auch stark davon ab, wie sehr Plattformarbeiter\*innen von dieser Art der Beschäftigung abhängig sind, um ihren Lebensunterhalt zu erzielen. Wenn es sich bei Plattformarbeit um eine Nebenbeschäftigung mit einem kleinen Nebeneinkommen handelt, wirken sich problematische Arbeitsbedingungen nur begrenzt aus. Für Menschen, die einen Großteil ihres Einkommens aus Plattformarbeit bestreiten, zum Beispiel weil sie zum herkömmlichen Arbeitsmarkt nur eingeschränkten Zugang haben, fallen diese Bedingungen hingegen stärker ins Gewicht. Je stärker die Abhängigkeit von Plattformarbeit, desto mehr wächst auch die Betroffenheit von und Unzufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen (siehe auch Hampel & Krause 2023a: 22–34; Schor 2021). Personen, die in unserer Umfrage angaben, wegen mangelnder Alternativen auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt Plattformarbeit zu betreiben (siehe Kapitel 2.4.2), stimmten häufiger als die anderen Befragten zu, dass sie Verbesserungsbedarf sehen, und zwar bei allen genannten Arbeitsbedingungen (siehe Abbildung 18). Besonders deutlich sind die Unterschiede bei den Verbesserungsbedarfen hinsichtlich sozialer Sicherung (siehe auch Hampel et al. 2023: 14–17), der Möglichkeiten zur Interessenvertretung und zum Austausch mit anderen Plattformarbeiter\*innen und der Möglichkeiten zur Bewertung von Plattformen (siehe auch Loschert et al. 2024: 27–41).



#### Abbildung 19: Zufriedenheitsindex nach beruflichen Alternativen

Durchschnittlicher Indexwert aller Skalenfragen zur Zufriedenheit mit Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit in den Gruppen „mangelnde berufliche Alternativen“ bzw. der Vergleichsgruppe. Eigene Berechnung und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Auch mit Blick auf die Zufriedenheitswerte zeigte sich die besonders große Unzufriedenheit von jenen Plattformarbeiter\*innen, die aufgrund mangelnder beruflicher Alternativen Plattformarbeit betreiben: Im Schnitt positioniert sich diese Gruppe hier auf der Skala fast einen halben Punkt schlechter als die Vergleichsgruppe (siehe Abbildung 19). Besonders stark fallen die Unterschiede bei den Aussagen zur Absicherung der Zukunftsperspektiven (Auftragslage, Konkurrenz und Verdienstchancen in der Plattformarbeit und Anerkennung der Erfahrungen auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt) und zu den Bewertungssystemen aus (ohne Grafik).<sup>31</sup> Außerdem lässt sich aus den Zufriedenheitsskalenwerten schließen, dass die Zufriedenheit leicht sinkt, je

<sup>31</sup> Bei der Gruppe mit „mangelnden beruflichen Alternativen“ lag der Indexwert bei Skalenfragen zu Absicherung und Zukunftsperspektiven auf einer Skala von 1 (negative Aussage) bis 5 (positive Aussage) bei 2 im Vergleich zu 2,7 bei der Vergleichsgruppe. Bei den Aussagen zu den Bewertungssystemen lag der Indexwert der Gruppe mit mangelnden beruflichen Alternativen bei 2,7 und bei der Vergleichsgruppe bei 3,3. Eigene Berechnungen nach erster Befragungsrunde 2022.

höher der Anteil des aus Plattformarbeit generierten Einkommens am gesamten Lebensunterhalt ist (ohne Grafik).<sup>32</sup>

Womit genau Plattformarbeiter\*innen unzufrieden sind und welche Verbesserungsvorschläge sie haben, wird im Folgenden anhand ausgewählter Bedingungen dargestellt.

### 4.3. Einschätzungen zu ausgewählten Aspekten von Arbeitsbedingungen

#### 4.3.1. Bezahlung

Die größte Unzufriedenheit äußerten die Befragten in Bezug auf die Bezahlung. Durchschnittlich mehr als zwei Drittel aller Umfrageteilnehmenden sehen hier Verbesserungsbedarfe (siehe Abbildung 32 im Anhang). Die Zufriedenheitswerte bei Skalenfragen zu Aspekten der Bezahlung fallen bei ortsunabhängigen Crowdworker\*innen und bei Menschen mit mangelnden beruflichen Alternativen überdurchschnittlich schlecht aus (ohne Grafik).<sup>33</sup>

Dabei bezieht sich ein Großteil der Kritik auf die **Höhe der Bezahlung**. Für selbstständig tätige Plattformarbeiter\*innen gibt es, sofern die Plattformen selbst die Höhe der Bezahlungen nicht durch Vorgaben für die Auftraggebenden regulieren, keine Mindesthonorierung. Das Lohndumping wird zudem durch den internationalen Wettbewerb vor allem bei ortsunabhängigen Tätigkeiten verstärkt (Hampel & Krause 2023b: 40–42, 77). Darauf weist auch die Analyse dominierender Themen in digitalen Kommunikationskanälen hin (siehe Kapitel 4.1). Bei angestellten Plattformarbeiter\*innen gilt zwar der Mindestlohn, häufig werden Lieferfahrer\*innen und Plattformarbeiter\*innen im Personenfahrdienst aber nur auf diesem Niveau bezahlt und verdienen laut einer Studie des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) deutlich weniger als andere Beschäftigte in Helferberufen in Deutschland (Friedrich et al. 2024).<sup>34</sup> De facto erhalten sie aufgrund intransparenter Bezahlssysteme von Sub-Unternehmen häufig weniger als den Mindestlohn (siehe Ferrari et al. 2024). Da es kaum Betriebsräte und gewerkschaftliche Anbindung gibt, bestehen derzeit auch wenige Chancen, das Lohnniveau durch Tarifverträge zu verbessern (Loschert et al. 2024: 15–18).

In unserer ersten Befragung gaben knapp zwei Drittel der Befragten an, die Bezahlung sei zu niedrig. Unter Befragten mit mangelnden beruflichen Alternativen schätzten 72 % die Bezahlung als zu niedrig ein (siehe Abbildung 20). Diesen Unterschied hebt auch eine Teilnehmerin unserer Fokusgruppe hervor, die auf das Plattformarbeitseinkommen angewiesen ist:

---

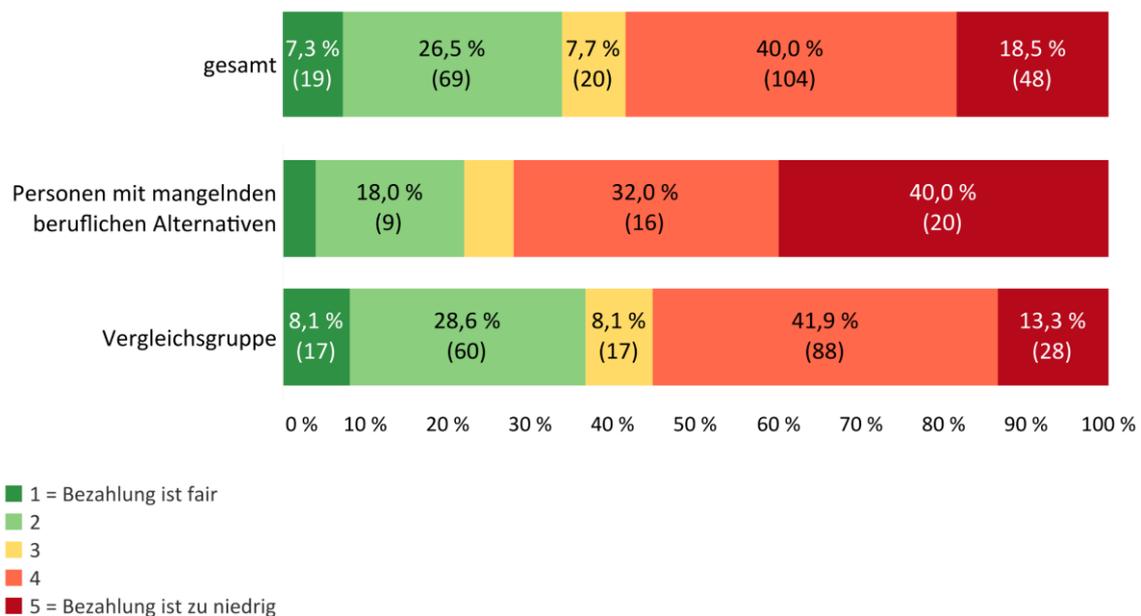
<sup>32</sup> Folgende Indexwerte für alle Zufriedenheitsskalen in Abhängigkeit vom Anteil des Plattformarbeitereinkommens am Gesamteinkommen wurden berechnet: nicht signifikanter Einkommensanteil: 3,3; Einkommensanteil <25 %: 3,2; Einkommensanteil 25-50 %: 3,1; Einkommensanteil von 50-75 %: 3,1; Einkommensanteil 75-100 %: 3,0. Eigene Berechnungen nach erster Befragungsrunde 2022.

<sup>33</sup> Bei der Gruppe mit „mangelnden beruflichen Alternativen“ lag der Indexwert bei Skalenfragen zur Bezahlung auf einer Skala von 1 (negative Aussage) bis 5 (positive Aussage) bei 3,2 im Vergleich zu 3,5 bei der Vergleichsgruppe. Bei ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen lag der Indexwert bei 3,4 und bei ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen bei 3,6. Der Durchschnittswert lag bei 3,5. Eigene Berechnungen nach erster Befragungsrunde 2022.

<sup>34</sup> In der von der Bundesagentur für Arbeit verwendeten Klassifikation der Berufe von 2010 stellen Helferberufe eine von vier Kategorien in der Dimension Anforderungsniveau dar. Helferberufe sind die Berufe, die keine berufliche Ausbildung oder eine einjährige Berufsausbildung als Qualifikation erfordern.

„Ich stehe unter ständigem Druck, genug zu verdienen, die Krankenkasse zahle ich auch selbst – das ist schon ein großer Druck, dass das ganze Leben im Prinzip daran hängt. Ich schaue mich auch nach anderen Jobs um, Putzen bei ebay-Kleinanzeigen oder so – es müssen auf jeden Fall die 600 Euro im Monat voll werden. [...] Für viele, die das einfach nur so nebenbei machen, ist es dann ja völlig egal, ob das jetzt in einem Monat 100 €, 200 € sind, weil man einen ganz anderen Hauptverdienst hat. Mir ist das nicht ganz so egal, weil das mein Hauptverdienst ist.“

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023



**Abbildung 20: Einschätzungen zur Höhe der Bezahlung nach Abhängigkeit von Plattformarbeit**

Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Die Bezahlung, die ich für meine Plattform erhalte, ist fair.“ (grün) und 5.) „Die Bezahlung, die ich für Plattformarbeit erhalte, ist zu niedrig“ (rot). Gruppiert nach Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen (n=50) und Personen mit beruflichen Alternativen (n=210) zur Plattformarbeit. Von 356 Befragten haben 73,03% zu beiden Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

In den Freitextantworten unserer dritten Befragungsrunde so wie auch in unseren Fokusgruppen und Interviews betonen vor allem Clickworker\*innen, dass die Bezahlung bis auf wenige Ausnahmen **unter dem Mindestlohn** bleibt und es kaum möglich ist, „von solcher Arbeit leben zu können“<sup>35</sup>:

„Ich verlange eine gesetzeskonforme Bezahlung! D. h. ich verlange den Mindestlohn! Die Plattformarbeit ist Sklavenarbeit. JedeR weiß es, keineR tut etwas. Mein Alltag: ich arbeite teils für ca. 3 € pro Stunde, je nach Art der Aufgabe. Wenn ich ‚viel‘ verdiene, sind's 6-7 € pro Stunde. Erst einmal in ca. 3 Jahren ging mein Stundenlohn in den zweistelligen Bereich!“

Plattformarbeiterin im Clickworkbereich, Plattformarbeit als Teilerwerbsquelle zusätzlich zu anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023

<sup>35</sup> Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

Sie betonen zudem, dass es aufgrund der gleichbleibend niedrigen Bezahlung, „angesichts der derzeitigen Inflation zu einem **drastischen Reallohnverlust**“ (Befragung 3) kommt. Niedrige Vergütungen pro Auftrag könnten auch selten dadurch ausgeglichen werden, viele Aufträge zu bearbeiten, da die **Zahl der zur Verfügung stehenden Aufträge schwankend und meistens zu gering** sei. Dies betrifft auch angestellte Lieferfahrer\*innen, bei denen der Stundenlohn trotz Inflation gleichgeblieben ist und sie diesen Reallohnverlust kaum durch Bonus- oder Trinkgeldzahlungen ausgleichen können, da meist zu wenig Schichten zur Verfügung stehen. Selbstständige Plattformarbeiter\*innen berichten zudem, dass die in der Auftragsbeschreibung angegebene Arbeitszeit häufig nicht dem tatsächlichen Zeitaufwand entspreche. Das Missverhältnis zwischen benötigter Arbeitszeit und (geringer) Bezahlung führe im Endeffekt zu Abstrichen bei der Sorgfalt, mit der Aufträge ausgeführt werden können: „Um die geforderte Arbeitsqualität zu erreichen, ist eine angemessene Zeit erforderlich, die man aber nicht hat.“<sup>36</sup> Insbesondere ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen sehen sich hinsichtlich dieser Probleme bei der Bezahlung der „Übermacht des Auftraggebers“<sup>37</sup> ausgeliefert.

Um die Situation zu verbessern, sehen die Befragten sowohl Politik und Gewerkschaften als auch Plattformbetreiber und Auftraggebende in der Verantwortung (siehe auch Hampel & Krause 2023b: 40f.). Auf politischer Ebene wird von angestellten Plattformarbeiter\*innen **mehr tarifvertragliche Regulierung** der Bezahlung unter Einbeziehung der Beschäftigten gefordert. Auf Seiten der Selbstständigen zielen die Vorschläge eher auf eine **stärkere Regulierung der Transparenzpflichten und der (Mindest-)Honorierung von Selbstständigen** ab. Auch hinsichtlich der **Vermittlungsgebühren**, die von Plattformbetreibern pro Auftrag einbehalten werden, werden Forderungen zur stärkeren Regulierung eingebracht:

*„Ich würde mir außerdem mehr Transparenz darüber wünschen, welchen Anteil denn die Plattform für das jeweilige Angebot bekommen, und vielleicht auch Regelungen dazu, wie hoch dieser Anteil maximal sein kann, z. B. so eine so eine 70/30 Regelung.“*

Plattformarbeiter vor allem im Clickworkbereich, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Fokusgruppe 2023

An die Plattformbetreiber richtet sich zudem die Forderung, die Vergütung der über sie vermittelten Aufträge stärker zu regulieren, z. B. durch die **Vorgabe einer Mindestvergütung** oder durch die Einrichtung von **Beschwerdestellen**:

*„Die Plattform sollte Jobs, die extrem unterbezahlt sind, nicht erlauben, sondern automatisch den Mindestlohn als Maßstab nehmen. Dies wäre auch im Interesse der Auftraggeber, denn sie würden bessere Arbeitsergebnisse erhalten.“*

Plattformarbeiterin im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

<sup>36</sup> Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>37</sup> Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023.

Zudem wird in der Anonymität bzw. **Identifizierbarkeit der Auftraggebenden** ein Hebel gesehen, um mehr Druck auf diese auszuüben, eine angemessene Vergütung für die Aufträge anzubieten:

*„Die Unternehmen haben verstanden, dass es anscheinend genügend Bedürftige gibt, die selbst für einen Überlebenslohn, nicht Hungerlohn, arbeiten. Außerdem sind die Auftraggeber nicht immer eindeutig identifizierbar, weshalb jegliche Moral über Bord geworfen wird. Jene, die in der Situation sind, sind dankbar, dass es am Ende eines vollen Arbeitstages zumindest ein paar Euro mehr auf dem Konto sind als vorher und arbeiten sich für nichts kaputt.“*

Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, im Studium, dritte Befragungsrunde 2023

Bei selbstständigen Plattformarbeiter\*innen wird die Einkommenssituation zudem durch einen hohen Anteil an **unbezahlter Arbeitszeit** verschlechtert. Dass die Suche nach Aufträgen unbezahlte Arbeitszeit darstellt, ist für selbstständige Tätigkeiten nicht ungewöhnlich. Aufgrund der häufig niedrigen Bezahlungen (siehe oben), kann dies allerdings schlecht durch die Vergütung der Aufträge ausgeglichen werden. Speziell für die Plattformarbeit ist zudem, dass bearbeitete Aufträge oft ohne Erklärung von den Auftraggebenden abgelehnt werden und keine Möglichkeit zur Nacharbeit oder Anfechtung dieser Ablehnung besteht. Das Problem der unbezahlten Arbeitszeit hängt somit auch mit Problemen bei der Kommunikation mit Auftraggebenden und Intransparenz bei automatisierten Entscheidungen zusammen (siehe Kapitel 4.3.2 und 4.3.4). Dieses Problem schildert eine Fokusgruppenteilnehmerin am Beispiel von Umfrageaufträgen:

*„Aus meiner Sicht läuft es schlecht, wenn bei Umfrageaufträgen ellenlange Vorfragen dazu führen, dass man dann aussortiert wird. Wenn man also schon 5 Minuten die Vorabauswahl bestreitet, um dann ohne weiteren Kommentar abgelehnt zu werden für einen Job. Ja, und das sind so viele Fragen, dass offensichtlich ist, dass diese Fragen dem Kunden bereits Nutzen bringen, und dann erfährt man trotzdem nach 10 Minuten, dass es nicht passt. Ohne Erklärung, kein Kommentar dazu, weswegen, sondern nur, dass es nicht passt. [...] Und das ist leider sehr oft so. Würde ich das zum Broterwerb brauchen, würde mich das regelmäßig auf die Palme bringen, weil das Zeit kostet und auch entmutigt.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst zu anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, Fokusgruppe 2023

Wie von der Teilnehmerin vermutet, stimmen auch in unserer Befragung Personen mit mangelnden Alternativen auf dem Arbeitsmarkt stärker der Aussage zu, dass sie häufig unbezahlten Arbeitsaufwand haben (46,9 %) als Personen, die auf Plattformarbeit weniger angewiesen sind (32,1 %, ohne Abbildung).<sup>38</sup>

Ein weiteres Problem, das auch in der Social-Media-Gruppe von Microtasker\*innen (siehe oben) sehr präsent ist, sind **Verzögerungen oder Probleme bei Bezahlungsabläufen**. Die Vergütung

---

<sup>38</sup> Zustimmungswerte auf der fünfstufigen Skala zwischen den beiden Aussagen: „Ich habe wenig unbezahlten Arbeitsaufwand“ und „Ich habe häufig unbezahlten Arbeitsaufwand“. n(gesamt)=253. Unter Befragten, die von Plattformarbeit abhängig sind (n=47), stimmten 46,9 % der zweiten Aussage ganz oder eher zu, 34 % stimmten der ersten Aussage eher oder ganz zu, 17 % verhielten sich neutral. In der Vergleichsgruppe (n=206) stimmten 32,1 % der zweiten (eher oder ganz), und 52,9 % der ersten Aussage (eher oder ganz) zu. 15,1 % verhielten sich neutral. Eigene Berechnung nach der ersten Befragungsrunde 2022.

für Aufträge, die über eine Plattform bearbeitet wurden, wird häufig zuerst dort auf einem Konto abgebucht und dann später an die Auftragnehmer\*innen wirklich ausgezahlt. Dabei kommt es manchmal zu erheblichen Verzögerungen, die die Unberechenbarkeit des Einkommens noch weiter steigern. Manchmal sind diese Verzögerungen auf Probleme bei einzelnen Zahlungsdienstleistern zurückzuführen. Auch deshalb wünschen sich viele Plattformarbeiter\*innen eine größere Auswahl an Zahlungsmethoden:

*„Manchmal verzögert sich die Bezahlung wirklich merklich und es kann einige Zeit dauern. Weiterhin wäre schön, wenn es mehrere Zahlungsmethoden gibt.“*

Plattformarbeiter im Clickwork Bereich, keine Angewiesenen auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Vollzeitbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Ein weiterer Faktor, der in vielen Bereichen der Plattformarbeit die Bezahlung beeinflusst, ist der Einsatz von **Bonussystemen**, mit denen z. B. die Bearbeitung besonders vieler Aufträge oder die besonders schnelle Bearbeitung von Aufträgen belohnt wird. Diese werden auch bei vielen Lieferdiensten eingesetzt und erhalten so – trotz des einheitlichen Stundenlohns – den Gig-Charakter auch in dieser Branche. Lieferfahrer\*innen kritisieren, dass solche Bonussysteme zum einen zu riskantem Fahrverhalten animieren und zum anderen Konkurrenz zwischen den Beschäftigten schüren (Loschert et al. 2024: 13f.; Hampel & Krause 2023b: 9–11; 45f.). Außerdem sehen sie in dem Ansatz der Arbeitgeber, mehr Fahrer\*innen anzustellen, als für die Bearbeitung aller Lieferaufträge und die Abdeckung aller Schichten nötig wäre, eine Strategie, um Bonuszahlungen im Endeffekt einzusparen:

*„So, we have this step-bonus system, where you get 25c more for every order from the 25th to the 100th, then from 100th to 200th one euro more, etc. And you [another rider] mentioned that they employ many more people than they have to, and that makes sense because more people doing less orders per persons mean that there are less people getting in this high bonus rank, so it's way cheaper for them to have four minijobbers than one full-time rider. I'm a minijobber myself and if I drive like my life depends on it to make like 12 Euros bonus per month, and if a full-time jobber does the same, he makes like 400. It makes sense if you have way more people than you need, because you can always reduce their shifts, and it's way cheaper, it's somewhat of a paradox that the more employees you have the less you have to pay them.“*

Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als wesentliche Verdienstquelle, Fokusgruppe 2023

Auch hier fordern die Beschäftigten mehr tarifvertragliche Regelung, die im besten Fall branchenübergreifend wirken, sodass der Einsatz solcher Bonussysteme nicht zum Wettbewerbsvorteil einzelner Unternehmen wird.

#### 4.3.2. Bewertungssysteme und Kommunikation mit Auftraggebern

Bei der Kommunikation mit den Auftraggebern bestehen zwischen ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen wesentliche Unterschiede: Während ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen ihren Kund\*innen bzw. Auftraggebern in der Regel persönlich und oft auch in deren privaten Haushalten begegnen, bleiben für ortsunabhängige Plattformtätige vor allem im Microtasking-Bereich die Auftraggebern häufig völlig anonym und eine direkte Kommunikation ist nicht vorgesehen. In beiden Fällen ist die Arbeitsbeziehung in der Regel von einem **Ungleichgewicht** geprägt, das z. B. durch einseitige Bewertungssysteme oder durch das Überangebot – und damit die Austauschbarkeit – der Auftragnehmer\*innen entsteht.

Ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen sind damit willkürlichem oder diskriminierendem Verhalten der Kund\*innen potenziell sehr ausgeliefert (Hampel & Krause 2023a: 24; 31f.; b: 47; Kapitel 3.1). Für ortsunabhängige Plattfortmätige entstehen Probleme eher aus der **Unmöglichkeit, direkten Kontakt aufzunehmen**. Daher nehmen sich die Plattformarbeiter\*innen oft als ohnmächtig im Umgang mit Auftraggebenden wahr:

*„Ich werde hier häufig ungerecht behandelt bzw. bewertet. Man ist vom Wohlwollen und der Tagesform wildfremder Menschen abhängig.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, Rentnerin, dritte Befragungsrunde 2023

Dies beginnt für Crowdworker\*innen bereits bei **Aufträgen, die fehlerhaft oder nicht ausreichend beschrieben** sind. Bei Unklarheiten und Problemen können Rückfragen in der Regel nur umständlich über die Plattform gestellt werden. Befragte Plattformarbeiter\*innen bemängeln, dass Probleme dadurch oft nicht ausreichend und schnell gelöst werden können, was im Endeffekt auch zu **Ablehnungen der ausgeführten Aufträge** und somit verlorener Arbeitszeit führt:

*„Ein direkter Kontakt mit den Auftraggebern würde manches erleichtern. Oft sind die Arbeitsanweisungen widersprüchlich oder unvollständig. Dies kann dazu führen, dass ein Text abgelehnt wird, weil man vorher keine Möglichkeit hatte, Einzelheiten zu klären. Das Bewertungssystem ist sehr undurchsichtig und nicht besonders objektiv.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Viele kritisieren auch, dass bei abgelehnten Aufträgen keine Gründe für die Ablehnung genannt werden. Diese Intransparenz verhindere zum einen, die Ablehnung anzufechten oder den Auftrag nachzubessern, zum anderen, sich aufgrund von Feedback professionell weiterzuentwickeln. Selbst wenn Plattformarbeiter\*innen von den Auftraggebenden eine **Bewertung** für ihre Aufträge erhalten, wird es als „oft sehr undurchsichtig“<sup>39</sup> wahrgenommen, wie diese Bewertungen zustande kommen und sich später auf verfügbare Aufträge auswirken (siehe auch Chan 2022). Insgesamt stimmten in unserer Befragung 42,7 % der Aussage zu, dass die Bewertungssysteme der Plattformen intransparent seien. Unter Plattformarbeiter\*innen mit mangelnden Alternativen lag der Anteil der negativen Einschätzungen mit 56 % wieder höher (ohne Abbildung).<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Plattformarbeiter im Microtask-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>40</sup> Zustimmungswerte auf der fünfstufigen Skala zwischen den beiden Aussagen: „Die Bewertungssysteme der Plattformen sind intransparent“ und „Die Bewertungssysteme der Plattformen sind transparent“. n(gesamt)=246. Im Schnitt stimmten 42,7 % aller Befragten der ersten Aussage (ganz oder eher) und 39 % der zweiten Aussage (ganz oder eher) zu, 18,3 % verhielten sich neutral. Unter Befragten, die von Plattformarbeit abhängig sind (n=48), stimmten 56,2 % der ersten Aussage ganz oder eher zu, 31,3 % stimmten der ersten Aussage eher oder ganz zu, 12,5 % verhielten sich neutral. In der Vergleichsgruppe (n=198) stimmten 39,4 % der ersten (eher oder ganz), und 40,9 % der zweiten Aussage (eher oder ganz) zu. 19,7 % verhielten sich neutral. Eigene Berechnung nach der ersten Befragungsrunde 2022.

*„Dabei kann der Auftragsgeber die Bezahlung ohne Begründung verweigern, bestenfalls kommt etwas wie ‚Ihre Leistung entspricht nicht unserem Standard‘, dabei bleibt geheim, was für ein Standard das ist, also keine Korrektur ist möglich und es geht oft um sehr primitive Aufgaben, wo es schwierig ist, etwas falsch zu machen.“*

Plattformarbeiter in ortsabhängigen und ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023

*„Ich finde es schade, nicht zu wissen, wie ich bei manchen Aufgaben abgeschnitten habe bzw. wie zufrieden der Auftraggeber mit meiner Arbeit ist. Dadurch kann man sich auch schlecht aktiv verbessern, wenn man nicht weiß, wo die eigenen Schwachstellen liegen.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Vollzeitbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Es gibt kaum Mittel, dieses Ungleichgewicht auszugleichen. Die Befragten wünschen sich hier **mehr Möglichkeiten der gegenseitigen Bewertung oder zur Beschwerde bei der Plattform**. 35,1 % äußern in der Befragung den Wunsch, Auftraggebende bewerten zu können (siehe Abbildung 32 im Anhang):

*„Ich habe kaum Einfluss auf die Qualität der zu bearbeitenden Aufträge. Sofern ein Fehler im System ist, muss ich mich damit arrangieren bzw. auf Honorar verzichten. Ich wünsche mir hier mehr Konsequenz durch die Plattformbetreiber.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023

Dort, wo gegenseitige Bewertungssysteme vorhanden sind, sind diese jedoch häufig zum Vorteil der Auftraggebenden ausgelegt, z. B. weil diese zuerst eine Bewertung abgeben können oder müssen, bevor die Auftragnehmer dies tun können. Zudem besteht die Angst, durch schlechte Bewertungen in Zukunft weniger Chancen auf weitere Aufträge zu haben:

*„Wenn es Kommunikationsschwierigkeiten gibt, geht es vor allem darum, dass Kund\*innen zum Beispiel eine Nacharbeit wollen oder nicht verstehen, wie genau sich die Dienstleistung zusammensetzt. Es kommt selten vor, aber man hat immer mal wieder Leute, wo man merkt, die Person hat da was nicht verstanden und schiebt mir dann die Schuld zu. Das hängt dann natürlich auch mit den Bewertungen zusammen, dass die Kund\*innen zuerst bewerten und dann kann ich bewerten, ich kann aber nicht einsehen, wie der Kunde mich bewertet hat. Wenn ich den Kunden dann aber so semi fand, ist es auch die Frage, wie man das dann weitergibt, vor allem, wenn man hofft, dass vielleicht noch mal ein Auftrag zustande kommt.“*

Plattformarbeiterin in ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Interview 2023

Die Plattformarbeiter\*innen wünschen sich daher **mehr Möglichkeiten, direkt mit Auftraggebenden kommunizieren**, sich über Fehler auf Seiten der Auftraggebenden bei der Plattform beschweren und auch anonymisiert die Zusammenarbeit bewerten zu können. Direkte Kommunikationsmöglichkeiten würden zudem in Fällen guter Zusammenarbeit ermöglichen, diese selbstständig (ohne die Vermittlung der Plattformen) und langfristig fortzusetzen. Da dies dem Geschäftsmodell vieler Plattformen widerspricht, besteht aber auch Skepsis, ob mehr direkte Kommunikationswege mit den Kund\*innen eingeführt werden. Hinsichtlich abgelehnter Aufträge lässt sich aus der Kritik ein Bedarf nach mehr Transparenz über die Ablehnung schließen. Zudem wird der Vorschlag aufgebracht, die erbrachte Arbeit zumindest teilweise kompensiert zu

bekommen: „Zumindest für umfangreichere Aufgaben sollte es auch zumindest Teilhonorare geben, sonst macht man diese Aufgaben gar nicht mehr“.<sup>41</sup>

### 4.3.3. Kommunikation mit der Plattform

Um die oben beschriebenen Probleme, die z. B. durch fehlerhafte Aufträge, verzögerte Bezahlungen oder auch technische Dysfunktionalitäten auftreten, schnell zu lösen, bedarf es einer guten Erreichbarkeit der Plattformen/müssen die Plattformen gut erreichbar sein. 49,4 % aller Befragten stimmen der Aussage zu, dass die Plattform sie bei Fragen und Problemen unterstützt (ohne Abbildung),<sup>42</sup> knapp ein Drittel wünscht sich einen besseren Service (siehe Abbildung 32 im Anhang). In den Fokusgruppen und Freitextantworten der Umfragen sind Probleme in der Kommunikation mit den Plattformen jedoch ein zentrales Thema.

Diese Probleme fangen damit an, dass **Kontaktmöglichkeiten und Ansprechpartner\*innen oft schwer zu finden** sind. Ein von uns interviewter Rider beschreibt dies als „Dschungel der Anonymität, da es keine Möglichkeit gibt, direkten Kontakt aufzunehmen – es gibt keine direkten Ansprechpartner\*innen, man kann nur ein Ticket schreiben und dann muss man mehrere Tage auf eine Antwort warten“ (Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als zwischenzeitliche Hauptverdienstquelle, Interview 2022). Auch ein Clickworker beschreibt das Problem der erschwerten Kontaktaufnahme:

*„Also man sieht ja schon teilweise, wie die Webseiten aufgebaut sind, so voll automatisiert mit so wenig Interaktion mit den Betreibern dahinter, dass ich immer davon ausgehe, dass das irgendwo im Nirvana dann endet, wenn ich da irgendwo jemanden anschreiben würde. Man findet ja auch allein schon die Kontaktdaten dann zum Support meistens nur durch wirklich langes Suchen oder manchmal auch gar nicht.“*

Plattformarbeiter vor allem im Clickworkbereich, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Fokusgruppe 2023

Ist der Support gefunden, so beklagen viele zu **lange Beantwortungszeiten**. Sie wünschen sich daher eine „bessere und zeitnahe Kommunikation“,<sup>43</sup> z. B. in Form eines Live-Chats. Zudem werden die Beschwerdewege als umständlich und häufig unpassend zu den Anliegen beschrieben:

*„Dann muss man ellenlange ‚Tickets‘ ausfüllen, die oftmals überhaupt nicht mit dem Sachverhalt in Einklang gebracht werden können, weil die vorgefertigten Antwortfelder überhaupt nicht zutreffend sind. Hat man endlich das Ticket ausgefüllt und abgeschickt, dann muss man teilweise wochenlang warten bis man dann eine Antwort erhält - und mitgeteilt bekommt, dass leider eine nachträgliche Vergütung nicht möglich ist. Das grenzt einfach an Zeitverschwendung und Betrug.“*

<sup>41</sup> Plattformarbeiter in diversen ortsabhängigen und -unabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>42</sup> Zustimmungswerte auf der fünfstufigen Skala zwischen den beiden Aussagen: „Die Plattform unterstützt mich, wenn ich Fragen und Probleme habe“ und „Die Plattform unterstützt mich selten oder gar nicht, wenn ich Fragen oder Probleme habe.“ n=255. 49,4 % aller Befragten stimmten der ersten Aussage (ganz oder eher) und 33,4 % der zweiten Aussage (ganz oder eher) zu, 17,3 % verhielten sich neutral. Eigene Berechnung nach der ersten Befragungsrunde 2022.

<sup>43</sup> Plattformarbeiter in ortsunabhängiger Tätigkeit, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

Plattformarbeiter in ortsabhängigen und ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Für viele stellt sich daher die Frage, ob sich die Kontaktaufnahme überhaupt lohnt oder sie sich „den doppelten Frust“ und „das Gefühl der Ohnmacht“<sup>44</sup> sparen. Zum Teil werfen sie den Plattformen vor, die Hürden für Beschwerden absichtlich hochzusetzen, um Beschwerden und damit verbundene Rückzahlungen zu minimieren. Insbesondere für Personen, die auf das Einkommen aus der Plattformarbeit angewiesen sind, ist dies ein großes Problem:

*„Beschwerden wegen der Bezahlung einzureichen, ist eine Frage dessen, ob man sich Zeit nimmt oder ob man zum Geld verdienen dann eher weitere Jobs annimmt. [...] Das ist jemandem, der seinem Geld hinterherlaufen muss, weil er es braucht zum Leben, nicht zumutbar. Das finde ich schlimm und da müssen die Zugänge schneller sein, sodass man nicht lange suchen muss!“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, Fokusgruppe 2023

Neben den langen Antwortzeiten trägt auch die **Qualität der Antworten** dazu bei, dass sich viele Plattformarbeiter\*innen bei Problemen nicht mehr an den Support wenden. Sie beklagen, dass die Antworten oft zu allgemein seien, nicht zu ihren Anfragen passen und ihnen dabei nicht weiterhelfen würden. Mit Hinblick auf automatisierte Antworten, schildert eine Fokusgruppenteilnehmerin ihren Frust:

*„Und wenn du denen dann Bescheid sagst, dann kriegst du eine automatisch generierte Email [...]. Das hört sich für mich an wie: ‚Ich will dir nicht helfen. Du nervst mich. Du kriegst das vorgesetzt. Wir wollen hier jetzt auch nichts machen.‘ [...] Allgemein will ich die Möglichkeit haben, mit einem Mitarbeiter der Plattform zu sprechen.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

Auch andere Plattformarbeiter\*innen empfinden im Umgang mit den Plattformen einen **Mangel an Wertschätzung** und nehmen eine **Bevorzugung der Auftraggebenden** bei Konflikten wahr. Sie wünschen sich diesbezüglich eine **neutrale Position** und fordern einen unterstützenden Support auch als Teil der Dienstleistung der Plattformen für die erhobenen Gebühren ein:

*„Ich habe auch das Gefühl [...], dass die Kunden der Plattform mehr wert sind als die Verkäufer. Als Verkäufer ist man im Kontakt zum Support immer erst mal ‚der Depp‘, und ja klar bringen die Kunden das Geld auf die Plattform, aber wenn man mir auch 20 % abzieht von dem, was ich da verdiene, sollte ich auch entsprechenden Support bekommen. Ich weiß nicht, was sonst für Verkäufer da unterwegs sind, dass man immer erstmal unter Generalverdacht steht [...] und vielleicht schauen die sich das auch einfach nicht so genau im Einzelnen an, aber da würde ich mir zum Beispiel wünschen, dass es eher einen ‚neutralen Schiedsrichter‘ gäbe statt einem Advokaten für den Käufer.“*

Plattformarbeiterin in ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Interview 2023

---

<sup>44</sup> Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Vollzeitbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

Neben der Forderung nach schnellen, inhaltlich hilfreichen und neutralen Antworten der Plattformbetreiber werden von Fokusgruppenteilnehmenden auch Ideen für **Feedback-Instrumente auf den Plattformen** diskutiert, über die Plattformarbeiter\*innen über aus ihrer Sicht wichtige Verbesserungs- und Weiterentwicklungsbedarfe bei der Plattform abstimmen können:

*„Ich könnte mir gut vorstellen, dass man vielleicht sowas einrichtet, wo man bestimmte Themen als Einsender vorschlagen kann und alle anderen können dann hoch oder runter wählen und dem mehr oder weniger Gewicht geben. Und dann zum Beispiel auch sowas wie ein Feature-Request, also bestimmte Funktionen auf der Webseite, die Plattformarbeitende gerne hätten, die dann dort vorgeschlagen werden und alle anderen wählen das hoch oder runter. Dann sieht die Plattform, dass es scheinbar ein ernstes oder ein wichtiges Thema ist für die Arbeitenden, und das Feature kommt dann eben auch priorisiert raus oder das Problem wird angesprochen oder beantwortet et cetera.“*

Plattformarbeiter vor allem im Clickworkbereich, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Fokusgruppe 2023

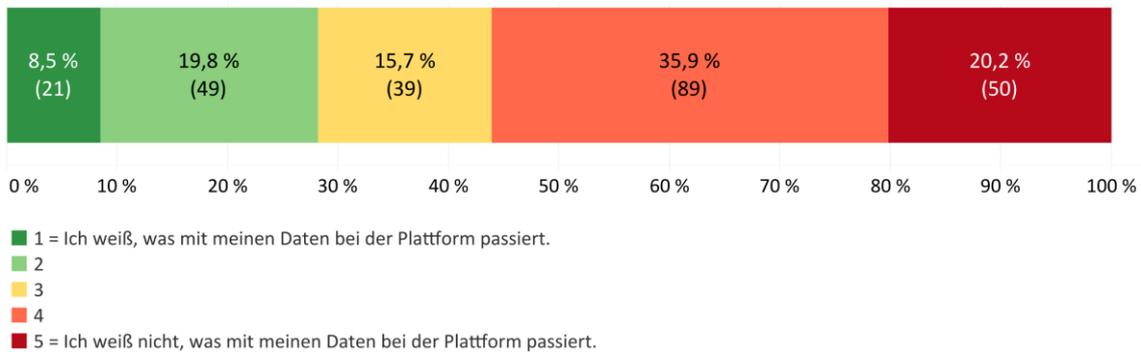
#### 4.3.4. Datenschutz und algorithmisches Management

Die Plattformökonomie lebt davon, die Potenziale des algorithmischen Managements optimal zu nutzen, um die Auftragsverteilung möglichst effizient zu gestalten und dabei den Einsatz menschlicher Arbeitskraft zu minimieren. Auftragsvergabe, Bezahlungsabläufe, Überwachung der Auftragsausführung, Kommunikation, Bewertungssysteme und auch Disziplinarmaßnahmen wie Accountsperrungen beruhen häufig auf automatisierten oder halb-automatisierten Entscheidungen (siehe Hampel & Krause 2023b: 62-70). Obwohl algorithmische Entscheidungs- und Kontrollsysteme die Arbeitsbedingungen so stark beeinflussen, sind Funktionsweisen dieser Systeme und die dahinterstehenden Managemententscheidungen oft kaum transparent und nachvollziehbar (Loschert et al. 2024: 14f.; Ferrari et al. 2024). Das macht Entscheidungen schwer anfechtbar und steigert das Gefälle in der Wissenshierarchie zwischen Plattformen, Arbeiter\*innen und Auftraggebern. Mehr Transparenz und Mitbestimmungsmöglichkeiten für die Plattformarbeiter\*innen zu schaffen, wäre eine wichtige Grundlage für einen fairen Interessensausgleich (Bronowicka 2023; Cini 2023). Auch deswegen ist die Regulierung von algorithmischem Arbeitsmanagement ein zentraler Bestandteil der im Frühjahr 2024 beschlossenen EU-Richtlinie zu Plattformarbeit (ebd.; Hampel & Krause 2023b: 62-70).

Die **Intransparenz** der von den Plattformbetreibern verwendeten Algorithmen spiegelt sich auch in der Onlineumfrage wider: Rund 46 % der befragten Plattformarbeiter\*innen stimmen der Aussage eher oder ganz zu, dass sie nicht verstehen, wie das algorithmische Arbeitsmanagement bei der Plattformarbeit ihre Arbeitsbedingungen beeinflusst (Loschert et al. 2024: 15).<sup>45</sup> Bei der Registrierung und Auftragsdurchführung werden zudem viele (auch personenbezogene) Datensätze gesammelt und zur Optimierung der Prozesse verwendet. Bezüglich der **Verwendung ihrer Daten** durch die Plattformen, stimmten nur rund 28 % der befragten Plattformarbeiter\*innen (eher) der Aussage zu, dass sie wissen, was mit ihren Daten bei der Plattform passiert, während rund 56 % (eher) der Aussage zustimmten, nicht zu wissen, was mit ihren Daten passiert

<sup>45</sup> Zustimmungswerte auf einer fünfstufigen Skala. Hingegen geben ca. 38 % an, sie verstünden, wie algorithmisches Management ihre Arbeitsbedingungen beeinflusst. 15,7 % verorten sich neutral zwischen beiden Antworten. n=158. Eigene Berechnung nach zweiter Befragungsrunde 2023.

(Abbildung 2121). Rund 39 % haben Angst, dass mit ihren Daten etwas passiert, womit sie nicht einverstanden sind.<sup>46</sup>



**Abbildung 21: Kenntnisse der Plattformarbeiter\*innen bezüglich der Verwendung ihrer Daten**  
Selbstverortung auf der Skala zwischen den beiden Aussagen 1) „Ich weiß, was mit meinen Daten bei der Plattform passiert.“ (grün) und 5) „Ich weiß nicht, was mit meinen Daten bei der Plattform passiert.“ (rot). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. N=248. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 70,0 % diese Frage beantwortet. Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Aus Fokusgruppen, Interviews und Freitextantworten in unserer Befragung lässt sich entnehmen, dass automatisierte Entscheidungssysteme vor allem **bei abgelehnten Aufträgen oder Qualifikationen und bei Sperrungen oder Einschränkungen des Accounts** als intransparent wahrgenommen werden:

*„Ich mache mir manchmal Sorgen darüber, dass mein Konto plötzlich gesperrt wird - so etwas passiert manchmal willkürlich. Die Plattform muss keine Auskunft darüber geben, warum das passiert.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Das Problem, gegen intransparente, (halb-)automatisierte Entscheidungen nicht vorgehen zu können, verstärkt sich, wenn der Support der Plattformen nicht erreichbar ist (siehe Kapitel 4.3.3). Auch bemängeln viele Teilnehmende, nicht zu wissen, auf welcher (automatischen) Entscheidungsgrundlage, ihnen Aufträge angezeigt, zugänglich gemacht bzw. zugewiesen werden (siehe Kapitel 4.3.5).

Von Lieferfahrer\*innen und Personenfahrdienstleister\*innen wird vor allem das ständige **Tracking** (Standorte, Schnelligkeit usw.) als große Belastung wahrgenommen (Hampel & Krause 2023b: 63). Dass mit Methoden der **Gamification** Anreize zum schnelleren und riskanteren Fahren für Bonuszahlungen gegeben werden, erhöht sowohl das Gesundheitsrisiko als auch das Konkurrenzgefühl unter den Beschäftigten (siehe Kapitel 4.3.1; Lefcoe et al. 2023; Loschert et al. 2024: 13f.).

<sup>46</sup> Zustimmungswerte auf einer fünfstufigen Skala. Hingegen stimmen 44,8 % eher oder ganz der Aussage zu, dass Sie damit einverstanden sind, wie ihre Daten von der Plattform verarbeitet und weitergegeben werden. 17,3 % verorteten sich neutral. n=243. Eigene Berechnung nach erster Befragungsrunde 2022.

### 4.3.5. Auftragsmanagement

Die Menge verfügbarer Aufträge bzw. Schichten, die über Plattformen vermittelt werden, hängt zum einen stark von der Nachfrage und zum anderen von der Zahl der verfügbaren Auftragnehmenden ab. In der Regel beklagen Plattformarbeiter\*innen eine **unzureichende und auch stark fluktuierende Auftragslage**. Diese wiederum erschwert die allgemeine Planbarkeit des Einkommens aus Plattformarbeit als Bestandteil des Lebensunterhalts. In der Regel ist das Managementsystem der Plattformen so ausgelegt, dass der Pool der potenziell verfügbaren Arbeiter\*innen überproportional groß im Vergleich zu den verfügbaren Aufträgen gehalten wird. Das führt zu einer **hohen Konkurrenz** unter den Plattformarbeiter\*innen, insbesondere um lukrative Aufträge. In den ortsunabhängigen Bereichen von Plattformarbeit, vor allem bei Tätigkeiten, für die kaum Qualifikationen vorausgesetzt werden, besteht eine große Diskrepanz zwischen (zu wenigen) verfügbaren Aufträgen und (zu vielen) verfügbaren Plattformarbeiter\*innen, die hier durch die internationale Wettbewerbsdimension noch verstärkt wird.

Auch bei angestellten Plattformbeschäftigten im Liefer- und Personentransport gibt es Konkurrenz um die verfügbaren Schichten:

*“Right now, we are just competing with each other each first day who gets the best shifts and we just have to take it or leave it, and if we leave it we don’t get paid [...] right now it’s just an aquarium of piranhas where they throw in the shifts and everybody has to fight for it.”*

Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

Insgesamt stimmen 59,3 % der Befragten eher oder ganz der Aussage zu, dass die Konkurrenz zwischen Plattformarbeiter\*innen groß sei und man nicht immer genug Aufträge erhalte (Loschert et al. 2024: 63). Unter Befragten mit mangelnden beruflichen Alternativen auf dem Arbeitsmarkt lag der Anteil mit 68,7 % noch höher (keine Abbildung).<sup>47</sup>

Die hohe Konkurrenz um lukrative Aufträge führt auch dazu, dass das Versprechen der zeit-räumlichen Flexibilität in der Plattformarbeit in sein Gegenteil verkehrt wird, je mehr man auf das Einkommen aus Plattformarbeit angewiesen ist. Die **Flexibilität** wird durch den **Zwang zur ständigen Verfügbarkeit** eingeschränkt (siehe auch Kapitel 5.1.1; Baethge et al. 2019: 21; Hampel & Krause 2023a: 22f.).

*„Es stimmt schon, dass es diesen Druck gibt, immer verfügbar zu sein. Ich war gestern auch bis 1 Uhr wach wegen irgendwelcher Centbeträge, meine Augen sind mir schon zugefallen.“*

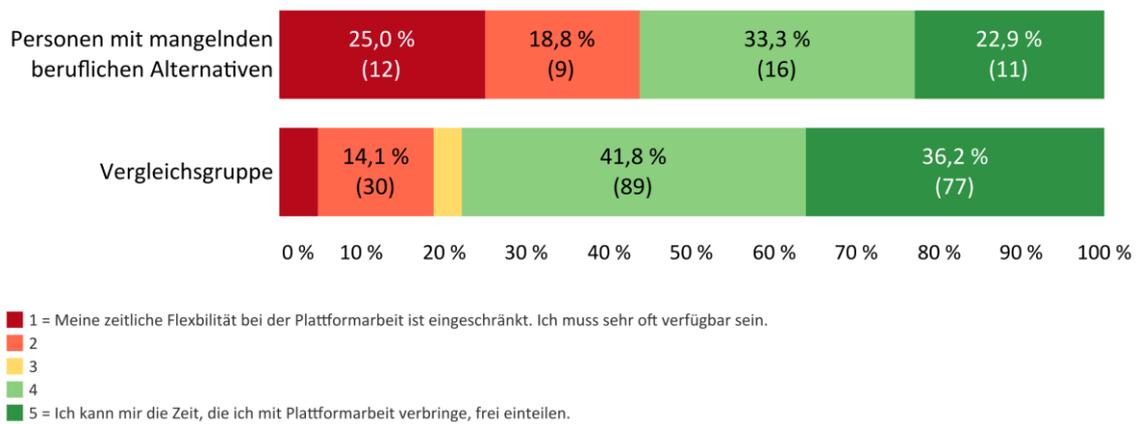
Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

<sup>47</sup> Zustimmungswerte auf der fünfstufigen Skala zwischen den beiden Aussagen: „Die Konkurrenz zwischen Plattformarbeiter\*innen ist groß. Man bekommt nicht immer (gute) Aufträge“ und „Ich erhalte meistens die Aufträge, die ich möchte. Es gibt genug Aufträge für alle Plattformarbeiter\*innen.“ n(gesamt)=253. Im Schnitt stimmten 59,3 % aller Befragten der ersten Aussage (ganz oder eher) und 27,7 % der zweiten Aussage (ganz oder eher) zu, 13 % verhielten sich neutral. Unter Befragten, die von Plattformarbeit abhängig sind (n=48), stimmten 68,7 % der ersten Aussage ganz oder eher zu, 18,8 % stimmten der zweiten Aussage eher oder ganz zu, 12,5 % verhielten sich neutral. In der Vergleichsgruppe (n=205) stimmten 57,1 % der ersten (eher oder ganz), und 29 % der zweiten Aussage (eher oder ganz) zu. 13,2 % verhielten sich neutral. Eigene Berechnung nach der ersten Befragungsrunde 2022.

„[...] zwei Tage kommt nichts, dann plötzlich kommt ein Paket von Aufgaben, dann drei Tage wieder nichts. Man muss einmal in 15 Minuten überprüfen, ist da was? Wenn man zwei Stunden lang es unterlässt, sieht man oft, dass es etwas gab, aber schon von den anderen erledigt, die gerade vor dem Rechner waren.“

Plattformarbeiter in ortsabhängigen und ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023

Dass die zeitliche Flexibilität durch die Abhängigkeit von Plattformarbeit als Erwerbsform eingeschränkt wird, zeigen auch unsere Befragungsergebnisse. Insgesamt stimmte knapp ein Viertel der Befragten zu, dass ihre zeitliche Flexibilität bei der Plattformarbeit eingeschränkt sei, weil sie ständig verfügbar sein müssten, um an (gute) Aufträge zu kommen.<sup>48</sup> Unter Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen bejahten dies hingegen 43,8 %. Bei der Vergleichsgruppe betraf dies nur 18,8 % (siehe Abbildung 22).



**Abbildung 22: Zeitliche Flexibilität in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen zur Plattformarbeit**

Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Meine zeitliche Flexibilität bei der Plattformarbeit ist eingeschränkt. Ich muss sehr oft verfügbar sein.“ (rot) und 5.) „Ich kann mir die Zeit, die ich mit Plattformarbeit verbringe, frei einteilen.“ (grün), gruppiert nach Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen (n=48) und Vergleichsgruppe (n=213). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 73,3 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Befragung 2022 © Minor

Auch mit Blick auf den Anteil des Plattformarbeitereinkommens am Gesamteinkommen ist zu beobachten, dass die zeitliche Flexibilität negativer bewertet wird, je höher der Anteil des durch Plattformarbeit erzielten Einkommens am Lebensunterhalt ist.<sup>49</sup> Die Art der Arbeit war hingegen bei unserer Befragung kaum ausschlaggebend für die Einschätzungen zur Flexibilität. In den von uns beobachteten digitalen Austauschforen war das Thema Auftragsverfügbarkeit in der Gruppe

<sup>48</sup> Skalenfrage entsprechend Abbildung 22. n(gesamt)=266. 23,3 % stimmten (eher oder ganz) zu, dass ihre zeitliche Flexibilität eingeschränkt sei, 73,9 % der Aussage, dass sie sich die Zeit frei einteilen könnten. Erste Befragungsrunde 2022.

<sup>49</sup> Skalenfrage entsprechend Abbildung 22. Antworten gruppiert nach Anteil des Einkommens aus Plattformarbeit am Gesamteinkommen. Bei Personen, die angaben, mehr als 50 % ihres Einkommens durch Plattformarbeit zu erzielen, stimmte ca. ein Drittel der Aussage zu, ihre zeitliche Flexibilität sei eingeschränkt.

von Microtasker\*innen präsenter als in der Gruppe von Lieferfahrer\*innen (siehe Abbildung 16 und Abbildung 17), wobei sich die Beiträge zu diesem Thema in ersterer Gruppe vor allem auf Auftragsflauten beziehen.

Die von uns befragten Plattformarbeiter\*innen schlagen einige Methoden vor, um dem Konkurrenzdruck, der durch ein Unterangebot an Aufträgen entsteht, entgegenzuwirken. Zum einen könnte dem **Missverhältnis zwischen (zu wenigen) Aufträgen und (zu vielen) potenziellen Auftragnehmenden entgegengesteuert** werden, in dem weniger auf ein Überangebot von Plattformarbeiter\*innen gesetzt wird. So hat zum Beispiel content.de entschieden, vorübergehend keine neuen Crowdworker aufzunehmen, nachdem die Text-Auftragslage auf der Plattform im Zuge des Durchbruchs KI-generierter Texte massiv eingebrochen war. Eine weitere Idee besteht darin, **Zeitfenster** einzuführen, in denen Auftragnehmende sicher sein können, keine neuen Aufträge zu verpassen. Dass dies u. a. wegen verschiedener Zeitzonen bei internationalen Crowds in der Umsetzung zu Problemen führen könnte, ist den Anregenden allerdings auch bewusst. Auch in der Möglichkeit, Benachrichtigungen zu verfügbaren Aufträgen zu erhalten, wenn man gerade nicht online ist, sehen die von uns Befragten einen Hebel, mehr Wettbewerbsfairness zu schaffen. Allerdings impliziert auch das die Notwendigkeit, ständig auf Abruf zu sein.

Eine weitere Kritik am Auftragsmanagement betrifft die **Intransparenz darüber, wer für welche Aufträge zugelassen wird und warum**: „Es ist oft sehr intransparent, wie die Jobs vergeben werden, warum man von manchen ausgeschlossen wird“.<sup>50</sup> Das betrifft zum Beispiel den automatischen Ausschluss von Aufträgen, wenn Crowdworker unter ein bestimmtes Rating fallen, oder das sogenannte „Shadow Banning“, bei dem Auftraggebende bestimmte Auftragnehmende von Aufträgen ausschließen, ohne dass diese es mitbekommen. Auch der Zugang zu Aufträgen durch Qualifikationen und wie diese zu erwerben bzw. nachzuweisen sind, ist aus Sicht der Plattformarbeiter\*innen nicht immer klar:

*„Teilweise ist es sehr undurchsichtig, ob man jetzt eine bestimmte Qualifikation nicht erfüllt, um sich für eine bestimmte Aufgabe zu qualifizieren, und auch nicht klar, wie man diese Qualifikation bekommen könnte. Man ist vielleicht gewillt, da irgendwo einen Test durchzuführen. Aber das ist meistens nicht wirklich ersichtlich, was man da jetzt machen muss.“*

Plattformarbeiter vor allem im Clickworkbereich, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Fokusgruppe 2023

Da die Auftragsvergabe hauptsächlich automatisiert erfolgt, ist die Kritik an der Intransparenz auch mit der allgemeinen Kritik an der mangelnden Nachvollziehbarkeit des algorithmischen Managements verbunden (siehe Kapitel 4.3.4).

#### 4.3.6. Psychische und Physische Belastung

Insgesamt stimmen nur jeweils ca. 18 % aller Befragten zu, durch Plattformarbeit psychisch oder physisch belastet zu werden. Allerdings gibt es auch hier Unterschiede zwischen den verschiedenen Gruppen. Zum einen geben ortsabhängige Plattformarbeiter häufiger an, durch

<sup>50</sup> Plattformarbeiter im Clickworkbereich, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, Midijob als Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

Plattformarbeit psychisch und physisch belastet zu sein als ortsunabhängige (ohne Abbildung).<sup>51</sup> Die stärkere physische Belastung erklärt sich durch die körperlich beanspruchenden Tätigkeiten z. B. von Lieferfahrer\*innen beim Radfahren und Tragen oder bei Arbeit in Reinigung und Pflege. Bei den Lieferfahrer\*innen werden diese Probleme häufig durch eine mangelhafte Ausstattung und Unfallgefahren im Straßenverkehr noch verschärft. Dies zeigen sowohl die Ergebnisse der Social-Media-Analyse (siehe Kapitel 4.1) als auch unsere Befragung und Interviews:

*„Und andererseits sind auch die Fahrräder meistens eine absolute Katastrophe – die sind dann komplett runtergerockt, es ist ein reiner Glücksgriff, welches Fahrrad man noch bekommt. Die werden zwar regelmäßig repariert, aber in Wahrheit ist andauernd der Sattel nicht fest, die Bremsen bei jedem Rad anders, eins der beiden Vorderlichter funktioniert nicht, manchmal eiern die Fahrräder ein bisschen – also die Räder sind echt der größte Gefahrenpunkt. In Gegenden mit sehr viel Verkehr fahre ich mit so reduzierter Geschwindigkeit, weil man halt als Fahrradfahrer direkt umgefahren wird.“*

Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als zwischenzeitliches Haupteinkommen, Interview 2022

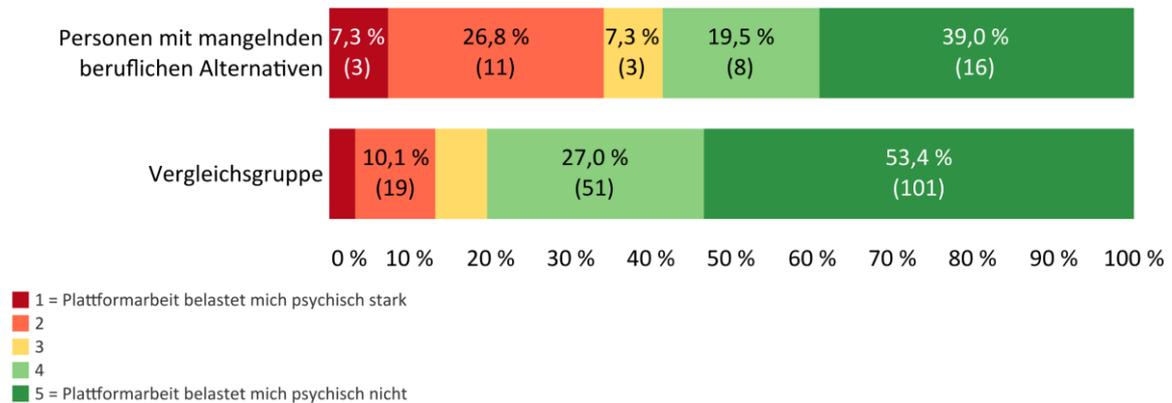
Die stärkere psychische Belastung lässt sich eventuell besser indirekt erklären: Ortsabhängige Befragte unseres Panels verdienen einen höheren Anteil ihres Lebensunterhalts von Plattformarbeit als ortsunabhängige (siehe Kapitel 2.3). Die bereits genannten psychischen Belastungsfaktoren – Konkurrenz, Zeitdruck, Sorge, nicht genug zu verdienen – wirken somit stärker auf die ortsabhängigen (und hier gleichzeitig abhängigeren) Plattformarbeiter\*innen in unserem Panel.

Darauf weist auch ein Blick auf die Einschätzungen zur psychischen und physischen Belastung in Abhängigkeit von den beruflichen Alternativen hin: Unter Menschen mit mangelnden beruflichen Alternativen zu Plattformarbeit geben 34,1 % an, durch Plattformarbeit psychisch stark belastet zu sein; bei der Vergleichsgruppe nur 13,3 % (siehe Abbildung 23).

Auch Diskriminierung im Kontext von Plattformarbeit ist für ca. ein Fünftel der Befragten ein Belastungsfaktor (siehe Kapitel 3.1).

---

<sup>51</sup> Zustimmungswerte auf der fünfstufigen Skala zwischen „stark“ und „nicht“ belastet. 44,5 % der ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen stimmen ganz oder eher der Aussage zu, dass Plattformarbeit sie psychisch stark belastet. Unter den ortsunabhängigen bestätigen 13 % diese Aussage, unter allen befragten 17,5 %. Andersherum stimmen 74,7 % aller, 51,7 % der ortsabhängigen und 80,1 % der ortsunabhängigen voll oder ganz der Aussage zu, dass sie Plattformarbeit nicht psychisch belastet. Ein kleiner Teil (7,8 %) positioniert sich neutral. Hinsichtlich der körperlichen Belastung stimmen 17,8 % aller, 55,2 % der ortsabhängigen und 10,9 % der ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen zu, dass sie die Arbeit körperlich belastet. 78,4 % aller, 37,9 % der ortsabhängigen und 86,1 % der ortsunabhängigen Befragten stimmen oder ganz oder eher der gegenteiligen Aussage zu, dass Plattformarbeit sie nicht körperlich belastet. 3,9 % positionierten sich neutral zwischen beide Aussagen. Insgesamt beantworteten 259 Personen die Frage zur psychischen (darunter 29 ortsabhängige und 201 ortsunabhängige) und 257 Personen die Frage zur körperlichen Belastung (darunter 29 ortsabhängige und 202 ortsunabhängige) in der ersten Befragungsrunde 2022.



**Abbildung 23: Psychische Belastung in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen**

Selbstverortung auf der Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Plattformarbeit belastet mich psychisch stark“ (rot) und 5.) „Plattformarbeit belastet mich psychisch nicht.“ (grün). Gruppirt nach Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen (n=41) und Vergleichsgruppe (n=189) zur Plattformarbeit. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 64,6 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Viele der Arbeitsbedingungen, die aus den spezifischen Organisationsformen der Plattformarbeit entstehen und von Plattformarbeiter\*innen als problematisch wahrgenommen werden, ergeben sich – wie die vorhergehende Analyse gezeigt hat – aus einem Mangel an menschlicher Interaktion und Transparenz über Entscheidungen, sowie aus einem Auftragsmanagement, das insbesondere bei einer wirtschaftlichen Abhängigkeit von der Plattformarbeit auch ständige Verfügbarkeit abfordert. Entsprechend haben die Ergebnisse gezeigt, dass insbesondere jene Plattformarbeiter\*innen unter den Arbeitsbedingungen leiden, die aufgrund mangelnder beruflicher Alternativen in die Plattformarbeit eingestiegen sind. Inwiefern die Bedingungen der Plattformarbeit über eine Arbeitsmarktteilhabe hinaus u. a. auch auf gesellschaftliche Teilhabe einwirken, analysieren wir im nächsten Kapitel.

## 5. Soziale Aspekte von Plattformarbeit und Zusammenhang mit gesellschaftlicher Teilhabe

### Das Wichtigste in Kürze

- Inwiefern Plattformarbeit Teilhabe in anderen Lebensbereichen vermittelt, ist abhängig von der Art der Plattformarbeit und insbesondere der finanziellen und beruflichen Abhängigkeit von der Plattformarbeit.
- Die soziale Funktion von Arbeit ist bei digitaler, vereinzelter Arbeit eingeschränkt: 53,2 % aller befragten Plattformarbeiter\*innen gaben an, sich gar nicht mit anderen Plattformarbeiter\*innen auszutauschen. Unter ortsabhängigen lag der Anteil nur bei 23,5 %, aber bei 57,4 % für ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen. Außerdem: Je stärker die finanzielle Abhängigkeit, desto mehr suchen Plattformarbeiter\*innen den Austausch. Die qualitativen Ergebnisse der Studie zeigen zudem, dass viele Plattformarbeiter\*innen sich durch Plattformarbeit nicht nur im Arbeitskontext, sondern auch im privaten Umfeld isoliert fühlen, da die Plattformarbeit bei finanzieller Abhängigkeit vom Einkommen eine ständige Verfügbarkeit verlangt.
- Arbeit kann auch ein Zugehörigkeitsgefühl und Anerkennung vermitteln. Nur rund 38 % der Befragten stimmen jedoch (eher) der Aussage zu, dass sie sich mit anderen Plattformarbeiter\*innen verbunden fühlen. Ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen, die meist leichter mit anderen Plattformarbeiter\*innen in Kontakt treten können, fühlen sich auch stärker mit ihren Kolleg\*innen verbunden als ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen, die meist isoliert und anonymisiert von zu Hause aus arbeiten. Unter den ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen stimmen etwa 44,4 % (eher) zu, dass ihre Arbeit gesellschaftlich anerkannt wird, im Vergleich zu nur 16,3 % der ortsunabhängigen. Dennoch kann Plattformarbeit gerade für Plattformarbeiter\*innen, die auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt marginalisiert sind, sinnstiftend sein und zum Selbstwertgefühl beitragen.
- Die kulturelle Teilhabe außerhalb der Plattformarbeit wird von den Plattformarbeiter\*innen unterschiedlich bewertet. Besonders diejenigen, die von der Plattformarbeit abhängig sind, um ihren Lebensunterhalt zu verdienen, sehen die kulturelle Teilhabe als eingeschränkt an, da die zeitlichen und finanziellen Ressourcen begrenzt sind. Jedoch stimmten in der Umfrage mehr als die Hälfte der befragten Plattformarbeiter\*innen (rund 59 %) (eher) der Aussage zu, dass sie durch Plattformarbeit ihr Wissen über gesellschaftliche und politische Themen ausbauen können.

*„[Plattformarbeit] ist ein zweischneidiges Schwert. Zum einen werde ich nicht diskriminiert (GdB, [Grad der Behinderung]) oder muss mich mit einem sozial toxischen Arbeitsumfeld (Mobbing) herumplagen. Auf der anderen Seite ist Plattformarbeit eine berufliche Einbahnstraße, die nicht hoch angesehen ist, wenig Verdienst abwirft und zeitintensiv ist. Ich kann mich ernähren, werde wohl damit aber später in die Altersarmut rutschen. Freizeit ist bescheiden vorhanden, wie bei allen Selbständigen.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023

In der Diskussion über die Vor- und Nachteile von Plattformarbeit steht häufig ein zentrales Argument im Vordergrund: Plattformarbeit verspricht Arbeitsmarktteilhabe für Personen, die auf dem traditionellen Arbeitsmarkt oft marginalisiert sind (siehe Kapitel 3). Der Einstieg ist niedrigschwellig und die Plattformen versprechen zeitliche und örtliche Flexibilität. Personen mit eingeschränkter Mobilität, Alleinerziehende, Migrant\*innen, oder Menschen mit psychischen oder chronischen Erkrankungen finden daher oft auf Plattformen Möglichkeiten zur Erwerbstätigkeit (siehe Kapitel 3). Doch trotz dieser vermeintlichen Chancen stellt sich die Frage nach der Qualität der Arbeitsmarktteilhabe (siehe Kapitel 4) und den sich daraus ergebenden Effekten auf die gesellschaftliche Teilhabe. Denn Erwerbsarbeit vermittelt auch Teilhabe in anderen Lebensbereichen:

*„Erwerbsarbeit wird in der Regel als die Basis für materielles Wohlergehen gesehen. Erwerbsarbeit dient aber auch als Quelle von Identität, Anerkennung, sozialer Vernetzung und Integration. Sie stellt das Fundament für Sicherheit in der modernen Arbeitsgesellschaft dar.“ (Stuth 2021: 184)*

Die besonderen Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit werfen die Frage auf, ob auch diese Form der Erwerbsarbeit Teilhabe in anderen gesellschaftlichen Bereichen ermöglicht. In diesem Kapitel untersuchen wir daher, wie Plattformarbeit die gesellschaftliche Teilhabe der Plattformarbeiter\*innen beeinflusst: Welche Teilhabemöglichkeiten und/oder Teilhabehürden ergeben sich durch Plattformarbeit für andere gesellschaftliche Teilhabebereiche? Dabei beziehen wir uns auf Ergebnisse der Online-Umfrage, Interviews und Fokusgruppen.

Der Teilhabebegriff beschreibt einerseits den Zugang von Individuen zu gesellschaftlichen Teilbereichen (Zugangsteilhabe), und andererseits deren Möglichkeiten, aktiv am gesellschaftlichen Geschehen teilzunehmen und es mitzugestalten (Mitwirkungsteilhabe) (Sthamer/Schütz/Stallmann 2013; Nullmeier 2010; Böing et al. 2020). Die Teilhabemöglichkeiten in den verschiedenen Teilbereichen können sich gegenseitig bedingen (Kronauer 2010; Ataç/Rosenberger 2013). Ein zentraler Teilhabebereich ist die Erwerbsarbeit: Die jeweilige Position am Arbeitsmarkt kann die Teilhabemöglichkeiten in anderen Bereichen ermöglichen aber auch erschweren (Bartelheimer 2007: 10). Gesellschaftliche Teilhabe ist mehrdimensional:

**Wirtschaftliche/Ökonomische Teilhabe:** Arbeit bietet den Menschen die Möglichkeit, ein Einkommen zu erzielen, das ihnen erlaubt, ihre Grundbedürfnisse zu decken und finanzielle Sicherheit zu erlangen. Dies umfasst den Zugang zu angemessener Bezahlung und Arbeitsrecht und das Versprechen der Aufwärtsmobilität.

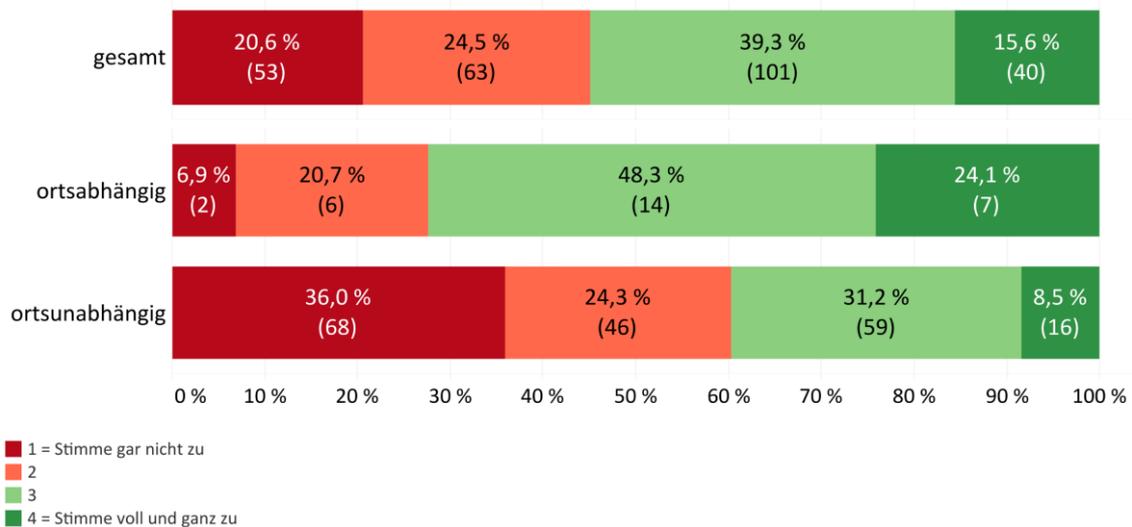
**Wohlfahrtsstaatliche Teilhabe:** Je nach Einkommen und Beschäftigungsstatus, kann Arbeit auch den Zugang zu sozialen Sicherungssystemen ermöglichen und somit eine finanzielle Sicherheit herstellen, die über Einkommen und Vermögen hinausgeht.

**Zivile und politische Teilhabe:** Arbeit kann auch die politische Teilhabe beeinflussen, indem sie den Menschen die Ressourcen und die Plattform bietet, um an politischen Prozessen teilzunehmen und sich für ihre Interessen einzusetzen. Abhängig Beschäftigte haben oft die Möglichkeit, sich gewerkschaftlich zu organisieren, politische Organisationen zu unterstützen und politische Entscheidungsträger\*innen zu beeinflussen. Eine starke politische Teilhabe der Arbeitnehmer\*innen kann zu einer gerechteren Arbeitsgesetzgebung, besseren Arbeitsbedingungen und einer ausgewogeneren Verteilung von Ressourcen führen.

**Soziale Teilhabe:** Arbeit schafft und erhält auf verschiedenen Wegen soziale Beziehungen und trägt so zur sozialen Integration von Individuen in die Gesellschaft bei. Der Arbeitsplatz bietet die Möglichkeit, Kolleg\*innen kennenzulernen, sich mit anderen auszutauschen und ein Gefühl der Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft zu entwickeln. Soziale Teilhabe am Arbeitsplatz fördert den Aufbau von Netzwerken, sozialen Bindungen und gemeinschaftlichen Aktivitäten, die das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Menschen verbessern. Die Art der Arbeit und die Arbeitsumgebung sind zudem für viele ein wichtiger Bestandteil ihrer Identität. Arbeit ermöglicht jedoch nicht nur soziale Teilhabe am Arbeitsplatz, sondern auch darüber hinaus: Arbeit, die finanzielle Sicherheit und ausreichend Freizeit außerhalb der Arbeitszeit bietet, unterstützt nicht nur eine flexible Freizeitgestaltung, sondern auch ein stabiles Familienleben und eine sichere Wohnsituation. Dies ermöglicht es, ein soziales Netzwerk außerhalb des beruflichen Umfelds aufzubauen.

**Kulturelle Teilhabe:** Erwerbsarbeit kann kulturelle Teilhabe<sup>1</sup> ermöglichen, indem sie sowohl im Arbeitsumfeld (z. B. durch die Arbeitsinhalte oder Weiterbildungsangebote) als auch außerhalb der Arbeit (z. B. durch finanzielle und zeitliche Ressourcen) Möglichkeiten schafft, kulturelle Erfahrungen zu sammeln, sich weiterzuentwickeln und -bilden und aktiv an kulturellen Aktivitäten teilzunehmen bzw. diese selbst zu gestalten.

Einen Überblick darüber, wie die befragten Plattformarbeiter\*innen den Einfluss von Plattformarbeit auf ihre gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten selbst einschätzen, bieten die Antworten der befragten Plattformarbeiter\*innen auf die Frage, wie sie ihre Teilhabe in anderen Lebensbereichen durch Plattformarbeit einschätzen:



**Abbildung 24: Teilhabe an anderen Lebensbereichen für alle (gesamt) und nach Art der Arbeit**

Zustimmung zur Aussage „Durch Plattformarbeit kann ich auch in anderen Lebensbereichen mehr teilhaben (Freizeit / Ehrenamt / Engagement / Politik / Wohnen ...)“ auf der vier-stufigen Skala zwischen „stimme voll und ganz zu“ (grün) und „stimme gar nicht zu“ (rot). Gruppiert nach allen Plattformarbeiter\*innen (n=257), nach ortsabhängigen (n=29) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=189). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 72,7 % Angaben zu der Frage gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Rund 55 % der befragten Plattformarbeiter\*innen stimmen der Aussage (eher) zu, dass sie durch Plattformarbeit auch in anderen Lebensbereichen mehr teilhaben (Freizeit / Ehrenamt / Engagement / Politik / Wohnen ...) können, während die anderen 45 % dieser Aussage (eher) nicht zustimmten. Eine differenzierte Betrachtung nach Art der Plattformarbeit zeigt, dass ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen der Aussage stärker zustimmen (rund 73 %) als ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen (rund 51 %). Die Unterschiede zwischen den beiden Gruppen können sich auf verschiedene Erklärungsansätze zurückführen lassen: Zum einen verdienen die befragten ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen einen größeren Anteil ihres Lebensunterhalts durch Plattformarbeit im Vergleich zu den befragten ortsunabhängigen (siehe Kapitel 2.1 zur Panelbeschreibung). Einkommen wiederum ermöglicht Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, weshalb womöglich ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen bzw. jene die einen großen Anteil ihres Lebensunterhaltes über Plattformarbeit verdienen, der Aussage eher zustimmen, dass Plattformarbeit ihnen Teilhabe in anderen Lebensbereichen ermöglicht. Zum anderen ist vielen in der Öffentlichkeit erkennbaren und sichtbaren ortsabhängigen Plattformarbeit, insbesondere Ridern, der Kontakt zu anderen Plattformarbeiter\*innen einfacher möglich. Dieser soziale Austausch wird möglicherweise als eine Form der gesellschaftlichen Teilhabe verstanden; während ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen meist vereinzelt von zuhause aus arbeiten (siehe hierzu auch das folgende Unterkapitel zu sozialer Teilhabe). Zudem arbeiten Rider nicht im digitalen Raum, sondern in ihrer Lebensumgebung, meist der Stadt, in der sie wohnen. Das kann ebenfalls ein

Gefühl von Teilhabe am Stadtleben auslösen, wie auch das folgende Zitat eines Rider verdeutlicht:

*“also I didn’t want to spend time in the home office, because during the first wave of Corona I had an internship with a commercial agency and was working from home and I really didn’t like it. With riding I felt like this kind of job is easy to apply to [...]. I can be outside, I can discover the city – because I moved to Berlin only a few weeks before.”*

Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als wesentliche Verdienstquelle, Fokusgruppe 2023

Plattformarbeit verspricht Flexibilität in Bezug auf Ort und Zeit der Arbeit. Inwiefern Plattformarbeit dieses Versprechen einlösen kann, hängt davon ab, wie stark Personen wirtschaftlich von Plattformarbeit abhängig sind und aufgrund dessen ständig für Aufträge verfügbar sein müssen (siehe Kapitel 3 und Abbildung 11). Die qualitativen Ergebnisse der Panelumfrage und der Fokusinterviews verdeutlichen, wie stark die Einschätzungen der Plattformarbeiter\*innen dazu auseinandergehen: Der Zusammenhang zwischen den zeitlichen und ggf. auch finanziellen Ressourcen, welche durch Plattformarbeit ermöglicht oder verunmöglicht werden, und den Teilhabemöglichkeiten der Plattformarbeiter\*innen wird je nach Abhängigkeit von dieser Erwerbsform sehr unterschiedlich bewertet.

Manche Plattformarbeiter\*innen unterstreichen, dass sie aufgrund „der Flexibilität der Arbeit [...] am gesellschaftlichen Leben besser teilnehmen [können] als bei einer festen Arbeit mit geregelten Arbeitszeiten“.<sup>52</sup> Die zeitliche Flexibilität der Plattformarbeit verschafft ihnen also Freiräume für gesellschaftliche Teilhabe. Dass sich dieses Flexibilitätsversprechen aber auch ins Gegenteil verkehren kann, zeigt die folgende Freitextantwort einer Plattformarbeiter\*in:

*„Praktisch ist es, dass ich meine Zeit flexibel einteilen kann. Aber da ich nie weiß, wann ein Auftrag kommen könnte, bin ich wiederum ziemlich an meinen PC gebunden, was dann manchmal von Nachteil ist.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023

Entsprechend betonen andere Plattformarbeiter\*innen in den Freitextantworten der Panelumfrage bzw. den Fokusgruppen, dass sie sich in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe eingeschränkt fühlen, weil sie jederzeit bereit sein müssen, neue Aufträge anzunehmen, wie die folgenden Zitate veranschaulichen:

*„Wegen des extrem hohen Zeitaufwandes hindert Plattformarbeit an Teilhabe am gesellschaftlichen Leben“.*

Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023

*„Wenn man das hauptberuflich macht und dann quasi den ganzen Tag auf der Pirsch sein muss nach neuen Aufträgen, immer verfügbar und immer schnell da sein muss, wenn dann mal ein lukratives Angebot da ist, damit das dann nicht jemand anderes bekommt. So weit sogar, das weiß ich von meiner Bekannten, dass sie sogar nachts aufsteht, weil dann z. B wegen verschiedenen Zeitzonen bessere Aufträge verfügbar sind. Das vergleiche ich dann mit Nachtarbeit bzw. Schichtarbeit was ja Freizeitaktivitäten und gesellschaftliche Teilhabe auch einschränkt.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Fokusgruppe 2023

<sup>52</sup> Plattformarbeiter in diversen ortsabhängigen und -unabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023.

*„Es kann passieren, dass man 4 Stunden vor dem Laptop sitzt, ein paar Aufträge bekommt und am Ende dann nur 12 Euro verdient hat. Diese Zeit könnte man natürlich viel besser für andere Aktivitäten verwenden, wenn man das Geld nicht benötigen würde. Die Plattformarbeit erschwert also definitiv die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, weil man einfach zu viel Zeit damit verbringt, wenn man ein bisschen Geld verdienen will.“*

Plattformarbeiterin im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

In den vorhergehenden Kapiteln und Publikationen haben wir die Teilhabemöglichkeiten von Plattformarbeiter\*innen in einigen zentralen Teilhabebereichen bereits beleuchtet:

**Wirtschaftliche/Ökonomische Teilhabe:** Die wirtschaftliche Teilhabe von Plattformarbeiter\*innen wird von den befragten Plattformarbeiter\*innen meist als problematisch wahrgenommen, da z. B. die Arbeitszeiten unregelmäßig sind und das Einkommen für den Arbeitsaufwand zu gering ist und keine finanzielle und soziale Sicherheit gewährleistet. Zudem ist die Weiterentwicklung und Aufwärtsmobilität in der Plattformarbeit eingeschränkt, siehe hierzu Kapitel 3 und 4 dieser Publikation.

**Wohlfahrtsstaatliche Teilhabe:** Plattformarbeit gehört zu den besonders flexibilisierten Arbeitsorganisationsformen, entsprechend fallen Plattformarbeiter\*innen häufig durch die Raster bestehender, primär auf abhängige Beschäftigung ausgerichteter Sicherungssysteme. In unserem Vertiefungspapier zur sozialen Sicherung wird deutlich, dass je abhängiger Personen von Plattformarbeit als Erwerbsmodell sind und je mehr sie demnach auf soziale Absicherung durch Plattformarbeit angewiesen sind, desto lückenhafter wird die wohlfahrtsstaatliche Teilhabe (siehe Hampel et al. 2023, 10–21).

**Zivile und politische Teilhabe:** Die passive oder aktive Beteiligung an der kollektiven Interessensvertretung im Arbeitsumfeld ist eine Form von demokratischer Teilhabe. Bestimmte Merkmale digitaler Arbeit und die Entscheidungen der Plattformbetreiber bezüglich technologischer und organisatorischer Strategien und Beschäftigungsformen erschweren die kollektive Organisation von Plattformarbeiter\*innen. Unser Vertiefungspapier zur Interessensvertretung in der Plattformarbeit zeigt, dass mehr als die Hälfte der befragten Plattformarbeiter\*innen kaum Möglichkeiten haben, sich mit anderen Plattformarbeiter\*innen auszutauschen und gemeinsam ihre Interessen gegenüber Plattformen und Auftraggeber\*innen zu vertreten (siehe Loschert et al. 2024, 19–30).

In den folgenden Unterkapiteln werden nun die Ergebnisse der Umfrage, der Fokusgruppen und Einzelinterviews zur sozialen und kulturellen Teilhabe der Plattformarbeiter\*innen ausgewertet.

## 5.1. Soziale Teilhabe durch Plattformarbeit

*„Die soziale Funktion von Arbeit ist vor allem bei ortsunabhängiger Plattformarbeit schwer umzusetzen. Ein Ort des Austausches fehlt, es gibt oft keine funktionierende Interessenvertretung. Auch das algorithmische Management kann sich auf die Wahrnehmung der Arbeit und die Beziehung zu Kolleg\*innen auswirken. Soziale Teilhabe hat natürlich auch mit Entlohnung zu tun. Außerdem findet die Arbeit oft zu Randzeiten statt.“*

Thilo Scholle & Andreas Wille, Denkfabrik Digitale Arbeitsgesellschaft, Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Interview 2022

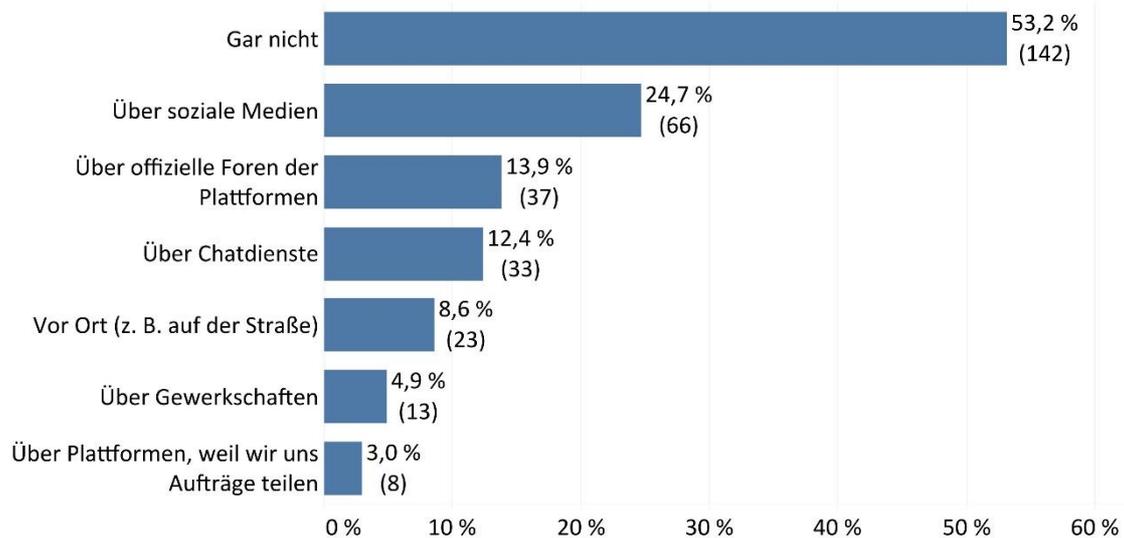
Das Interviewzitat macht deutlich, dass Arbeit wichtige soziale Funktion erfüllen kann, die sich nicht nur auf das Arbeitsleben selbst und den darüber vermittelten Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen bezieht, sondern auch auf die durch Einkommen und Freizeit ermöglichten sozialen Kontakte außerhalb des Arbeitslebens. Zudem kann Arbeit auch einen

Identifikationsrahmen, ein Zugehörigkeitsgefühl und gesellschaftliche Anerkennung vermitteln (Kirpal 2006). In der wissenschaftlichen Literatur zu prekärer Arbeit wird beispielsweise betont, dass bei der subjektiven Wahrnehmung von Prekarität u. a. auch die **sozial-kommunikative Dimension** eine Rolle spielt, auf der Prekarität dann vorliegt, „wenn die Beschäftigungsform eine gleichberechtigte Integration in soziale Netze ausschließt, die sich am Arbeitsort und über die Arbeitstätigkeit herausbilden. Man kann dieses Kriterium auch auf soziale Netze außerhalb der Arbeitswelt ausweiten. Etwa, wenn die Ausübung einer Tätigkeit den Arbeitenden soziale Verkehrskreise verschließt.“ (Brinkmann et al. 2006). Prekarität auf der **Status- bzw. Anerkennungsdimension** ist gegeben, wenn Arbeit keine anerkannte gesellschaftliche Positionierung vermittelt oder gar mit sozialer Missachtung verbunden ist (ebd.).

Im Folgenden wird untersucht, inwiefern und für wen Plattformarbeit die soziale Funktion von Arbeit erfüllt. Zunächst wird die sozial-kommunikative Funktion, anschließend die Status- bzw. Anerkennungsdimension von Plattformarbeit erörtert.

### 5.1.1. Soziale Kontakte

Die Frage danach, ob und wie sich Plattformarbeiter\*innen mit anderen Plattformarbeiter\*innen austauschen, erlaubt einen ersten Einblick, ob Plattformarbeit die sozial-kommunikative Funktion von Arbeit innerhalb der Arbeitswelt erfüllen kann: 53,2 % der befragten Plattformarbeiter\*innen gaben an, sich gar nicht mit anderen Plattformarbeiter\*innen auszutauschen. 24,7 % der Plattformarbeiter\*innen kommunizieren über soziale Medien, 15,9 % über offizielle Foren der Plattformen, 12,4 % über Chatdienste, 8,6 % vor Ort (z. B. auf der Straße), 4,9 % über Gewerkschaften, 3,0 % über Plattformen, weil wir uns Aufträge teilen (siehe Abbildung 25).



**Abbildung 25: Austausch mit anderen Plattformarbeiter\*innen**

Antworten auf die Frage: „Wo tauschen Sie sich derzeit mit anderen Plattformarbeiter\*innen aus?“ n=322. Mehrfachauswahl möglich. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 90,4 % diese Frage der ersten Befragungsrunde beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

*„Gorillas-Fahrer\*innen in Berlin sind in der Regel gut vernetzt und laut. Wenn du aber bei Helpling niemanden kennst, wirst du durch die Arbeit auch niemanden kennenlernen. Bei Crowdwork bzw. Online-Plattformarbeit findet fast keine Vernetzung statt, die Crowdworker:innen sind in der Regel sehr vereinzelt.“*

Moritz Altenried, wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Europäische Ethnologie und am Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM) der Humboldt-Universität zu Berlin, Interview 2022

Moritz Altenried merkt hier an, dass die Vereinzelung unter ortsunabhängigen und den weniger sichtbaren ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen (wie Reinigungskräften) stärker ausgeprägt ist als unter den eher sichtbaren ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen, wie z. B. Ridern. Diesen Zusammenhang verdeutlichen auch die Umfrageergebnisse: Differenziert man bei der Frage nach dem Austausch mit anderen Plattformarbeiter\*innen (siehe Abbildung 25) nach ortsabhängigen und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen, zeigt sich, dass nur 23,5 % der ortsabhängigen, aber 57,4 % der ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen angaben, sich gar nicht mit anderen Plattformarbeiter\*innen auszutauschen (ohne Abbildung).<sup>53</sup> Gibt es über die Plattformen keine Austauschmöglichkeit mit anderen Plattformarbeiter\*innen, ist es gerade für ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen schwierig, Kontakt herzustellen. Ein Crowdworker bemängelt z. B., dass man sich bei der Arbeit „nicht austauschen [kann], da man keinen kennen, der das auch macht.“<sup>54</sup> Auch unterscheiden sich die Ergebnisse danach, wie viel ihres Gesamteinkommens die befragten Personen über Plattformarbeit verdienen: Nur 18 % der Befragten, die mehr als die Hälfte ihres Einkommens darüber erwirtschaften, gaben an sich „gar nicht“ mit anderen Plattformarbeiter\*innen auszutauschen; bei den Befragten, die einen nicht-signifikanten Teil ihres Einkommens über Plattformarbeit verdienen, lag der Anteil derer, die sich gar nicht austauschen, bei 71,2 % (ohne Abbildung)<sup>55</sup>.

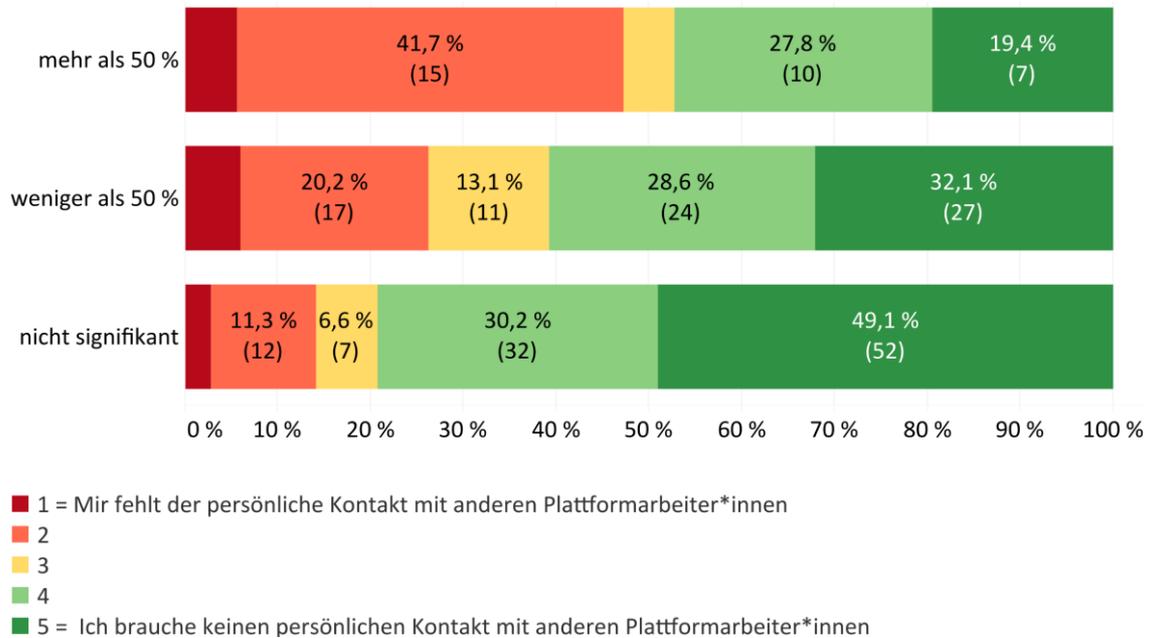
Dies verdeutlicht auch, dass sozialer Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen auf unterschiedlichen Wegen durchaus möglich ist, dieser aber von vielen nicht wahrgenommen wird, möglicherweise auch, weil er nicht intuitiv gegeben ist, wie dies in einem analogen Arbeitsumfeld möglich wäre. Ob die Plattformarbeiter\*innen diese beschriebene Isolation auch als problematisch wahrnehmen, ist eine andere Frage: Ungefähr zwei Drittel der Befragten (66,8 %) gaben an, den persönlichen Kontakt zu anderen Plattformarbeiter\*innen (eher) nicht zu benötigen. 24,1 % der Befragten gaben an, dass ihnen der Kontakt zu anderen Plattformarbeiter\*innen

<sup>53</sup>Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage „Wo tauschen sie sich derzeit mit anderen Plattformarbeiter\*innen aus?“ nach Art der Plattformarbeit. Mehrfachauswahl möglich. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=233. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 65,4 % die Frage beantwortet bzw. sind entweder ortsabhängig (n=31) oder ortsunabhängig (n=202) in der Plattformarbeit tätig.

<sup>54</sup> Plattformarbeiterin in ortsabhängigen und -unabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragung 2023.

<sup>55</sup> Antworten von Plattformarbeiter\*innen auf die Frage „Wo tauschen sie sich derzeit mit anderen Plattformarbeiter\*innen aus?“ nach Anteil des Plattformarbeitereinkommens am Gesamteinkommen in Prozent. Mehrfachauswahl möglich. n(gesamt)=261. Von insgesamt 356 Befragten haben 73,3 % die Frage beantwortet, bzw. Angaben gemacht, ob sie mehr als 50 % ihres Einkommens über Plattformarbeit erwirtschaften (n=45), weniger als 50 % (n=99) oder einen nicht signifikanten Teil (n=117). Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

(eher) fehlt (ohne Abbildung).<sup>56</sup> Deutlich wird aber auch, dass mit zunehmender wirtschaftlicher und beruflicher Abhängigkeit von der Plattformarbeit, den Plattformarbeiter\*innen der persönliche Austausch untereinander eher fehlt. Unter den Plattformarbeiter\*innen, die mehr als die Hälfte ihres Lebensunterhaltes über Plattformarbeit verdienen, bemängeln fast die Hälfte der Befragten (rund 47,3 %) (eher) den fehlenden Austausch. Bei jenen, die nicht auf das Plattform-einkommen angewiesen sind, liegt dieser Anteil nur bei 14,1 % (siehe Abbildung 26).



**Abbildung 26: Persönlicher Austausch mit anderen Plattformarbeiter\*innen fehlt (nicht) nach Anteil des Plattformenteinkommens**

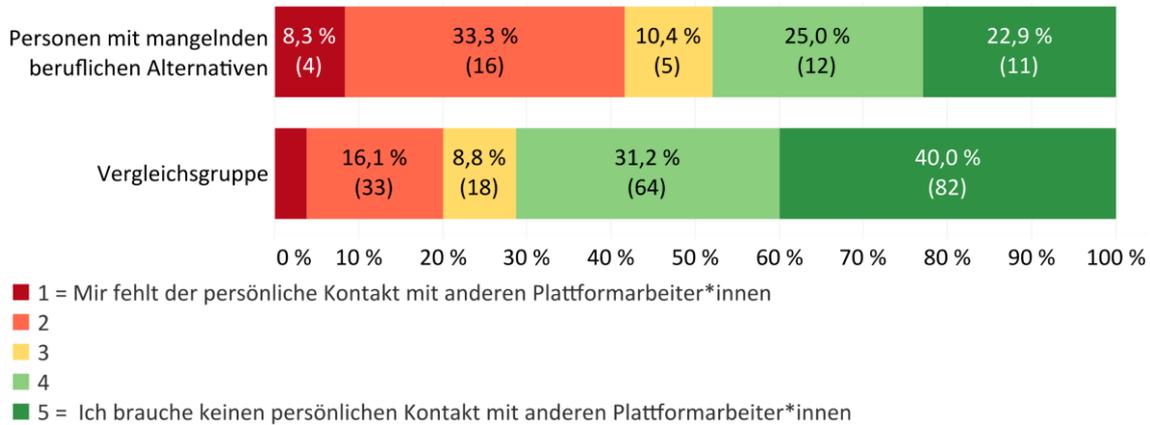
Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Ich brauche keinen persönlichen Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen“ (grün) und 5.) „Mir fehlt der persönliche Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen“ (rot). n=226. Gruppiert nach Anteil des Plattformenteinkommens am Gesamteinkommen: mehr als 50 % (n=36), weniger als 50 % (n=84), kein signifikanter Anteil (n=106). In Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 63,5 % die Frage beantwortet und Angaben zum Anteil ihres Plattformenteinkommens am Gesamteinkommen gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Ähnlich verhält sich der Zusammenhang bei jenen, die aufgrund mangelnder Alternativen auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt in die Plattformarbeit eingestiegen sind (siehe Abbildung 27). Bei ihnen bemängeln 41,6 % den fehlenden Austausch (eher).<sup>57</sup> Daraus lässt sich ableiten, dass

<sup>56</sup> Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Ich brauche keinen persönlichen Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen“ und 5.) „Mir fehlt der persönliche Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen“ in Prozent. n=253. Von insgesamt 356 Befragten haben 71,1 % die Frage beantwortet. Eigene Berechnung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>57</sup> Noch deutlicher wird der Zusammenhang bei der Frage danach, ob sich die Plattformarbeiter\*innen sozial isoliert oder gut vernetzt fühlen. 56,6 % der Personen mit mangelnden Alternativen auf dem Arbeitsmarkt (n=45) gaben an, dass sie sich (eher) soziale isoliert fühlen, während nur 30,4 % der Vergleichsgruppe (n=201) dies so empfanden (ohne Abbildung; n(gesamt)=246. Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1) „Ich fühle mich durch Plattformarbeit sozial isoliert“ und 2)

der Mangel an sozialen Integrationsfaktoren stärker ins Gewicht fällt, wenn dieser nicht durch andere Erwerbsformen ausgeglichen wird, welche die sozialen Funktionen von Arbeit stärker erfüllen.



**Abbildung 27: Persönlicher Austausch fehlt (nicht) nach (fehlenden) beruflichen Alternativen**  
 Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den beiden Aussagen 1.) „Ich brauche keinen persönlichen Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen“ (grün) und 5.) „Mir fehlt der persönliche Kontakt mit anderen Plattformarbeiter\*innen“ (rot). Gruppiert nach Personen mit mangelnden beruflichen Alternativen (n=48) und Vergleichsgruppe (n=205). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. Von insgesamt 356 Personen haben 70,1 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Dass das Gefühl der sozialen Isolation auch über die Arbeitswelt der Plattformarbeit hinauswirken kann, zeigen die qualitativen Antworten aus der dritten Befragungsrunde. Nicht nur wird die Isolation von anderen Plattformarbeiter\*innen bemängelt („Die Plattformarbeit ist eher einsam und allein“<sup>58</sup>), Plattformarbeit bzw. die -arbeitsbedingungen führen zu einer „Vereinsamung privat und beruflich“.<sup>59</sup>

*„Das Arbeiten von zuhause aus ist gut. Aber es wäre besser, in ein Team eingebunden zu sein, um soziale Kontakte zu erhalten (...) Man hat keinen Austausch mit Arbeitskollegen, dies kann zu Depressionen und Einsamkeit führen.“*

Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst, im Studium, dritte Befragungsrunde 2023

*„Ich muss immer online sein, um zu gucken, ob es nicht einen gut bezahlten Auftrag gibt. Ich habe das mal so weit getrieben, dass ich mich zu bestimmten Zeiten nicht mehr verabredet habe.“*

Plattformarbeiterin im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst neben abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

*„Gleichzeitig sorgt die schlechte zeitliche Planbarkeit und die Arbeit am Wochenende und abends oft für Frust bei Familie und Freunden. Das typische ‚am Wochenende Weggehen‘ fällt dann häufig aus.“*

Plattformarbeiter im Lieferdienstbereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023

„Ich fühle mich durch Plattformarbeit gut sozial vernetzt“. Eigene Berechnungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022.

<sup>58</sup> Plattformarbeiterin im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst neben abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>59</sup> Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst neben anderen selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeiten, dritte Befragungsrunde 2023.

*„Da man recht wenig Geld für einen einzelnen Auftrag erhält, ist man gezwungen, viele Aufträge anzunehmen und dementsprechend länger zu arbeiten. Da die Kommunikation rein über die Plattform abläuft und man nur zuhause am heimischen Gerät sitzt, fühlt man sich oft einsam. Ein direkter Austausch wäre besser. So könnte man auch Dinge viel schneller im Sinne des Kunden umsetzen.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als wesentliche Verdienquelle neben Midijob, dritte Befragungsrunde 2023

Wieder andere betonen, dass gerade die zeitliche und örtliche Flexibilität, die ihnen die Plattformarbeit ermöglicht, ihnen soziale Kontakte außerhalb der Arbeit ermöglichen und ihnen Teilhabe am Familienleben erlaubt.

*„Die zeitliche Flexibilität hilft dabei, Freiräume für sowohl private als auch berufliche Aktivitäten zu schaffen.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, hauptberuflich in selbstständiger oder freiberuflicher Tätigkeit, dritte Befragungsrunde 2023

*„Ich habe mehr Zeit für die Familie, bin daheim und nehme am Leben teil. Kann dadurch einiges, kleine Geschenke finanzieren.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

Jene Plattformarbeiter\*innen, die in der Umfrage angaben, dass sie sich gerne mehr mit anderen austauschen würden, wurden in einer offenen Frage gebeten zu erläutern, wozu und warum sie sich gerne austauschen würden.<sup>60</sup> Dabei betonten sie insbesondere ihre Wünsche, sich über Arbeitsbedingungen, Bezahlung, Auftraggeber\*innen, das algorithmische Management oder alternative, bessere Plattformen auszutauschen. Es wurde jedoch auch das Bedürfnis nach sozialem Austausch an sich als Grund für mehr Austausch genannt: soziale Aktivitäten planen, Leute (besser) kennenlernen und die Isolation abmildern.

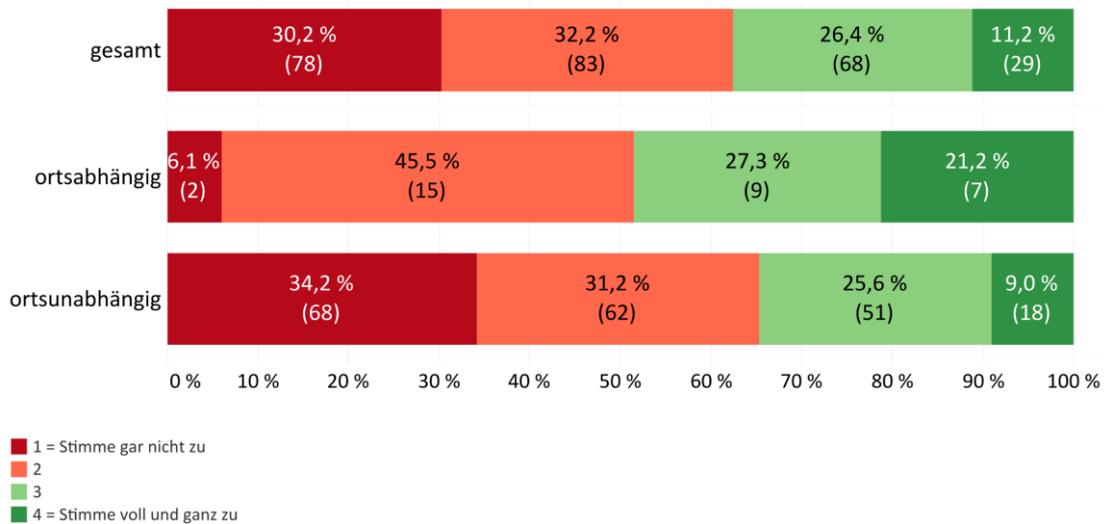
### 5.1.2. Identifikation, Sinnhaftigkeit, Anerkennung

Bei der sozialen Funktion von Arbeit geht es nicht nur um die sozialen Kontakte und den sozialen Austausch, der durch Arbeit ermöglicht wird. Arbeit hat auch eine wichtige identitäts- und sinnstiftende Funktion für Arbeiter\*innen und ist ein „formatives Element der Gesamtidentität eines einzelnen Menschen“, ein „wichtiger Quell des eigenen Selbstwertgefühls und ein Mittel zur Selbstdarstellung des Einzelnen gegenüber der Außenwelt“ (Kirpal 2006: 26).

Vermittelt wird das auch über die individuelle Verbundenheit mit der Arbeit und den Kolleg\*innen. Arbeit kann dazu beitragen, dass Menschen ein Gefühl der Zugehörigkeit und Einbindung in kollektive Ziele entwickeln. In der Online-Umfrage wurden die Plattformarbeiter\*innen danach gefragt, ob sie sich mit anderen Plattformarbeiter\*innen verbunden fühlen. Nur rund 38 % der Befragten stimmen der Aussage (eher) zu. Hier unterscheiden sich die Angaben nach Art der Plattformarbeit. Ortsabhängige Plattformarbeiter\*innen, die häufig in der Öffentlichkeit

<sup>60</sup>Auf die Frage, ob sich die Plattformarbeiter\*innen gerne mehr mit anderen austauschen würden, antworteten 59,6 % der Befragten mit Nein, und 40,6 % mit Ja (n(gesamt)=261). Differenziert man wieder nach beruflicher Abhängigkeit, zeigt sich wiederum, dass gerade jene den Wunsch nach Austausch hegen, die aufgrund mangelnder Alternativen auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt von der Plattformarbeit abhängig sind (n=48): 58,3 % beantworten die Frage mit Ja und nur 36,6 % der Vergleichsgruppe (n=213) Antworten auf die Frage „Würden Sie sich gerne mehr mit anderen Plattformarbeiter\*innen austauschen?“. Eigene Berechnungen und Darstellung nach Umfrage 2022.

sichtbar sind und daher auch leichter mit anderen Plattformarbeiter\*innen in Kontakt treten können, fühlen sich auch stärker mit ihren Kolleg\*innen verbunden als ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen, die meist isoliert und anonymisiert von zu Hause aus arbeiten und häufig (wenn überhaupt) nur über Online-Foren Kontakt zu anderen Plattformarbeiter\*innen haben (siehe Abbildung 28).



**Abbildung 28: Verbundenheitsgefühl mit Plattformarbeiter\*innen gesamt und nach Art der Arbeit**

Zustimmung zu der Aussage „Ich fühle mich mit anderen Menschen, die für diese Plattform arbeiten, verbunden.“ auf der vier-stufigen Skala zwischen „stimme voll und ganz zu“ (grün) und „stimme gar nicht zu“ (rot). Gruppieren nach allen Plattformarbeiter\*innen (n=258), nach ortsabhängigen (n=33) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=199). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Personen haben 65,2 % Angaben zu beiden einbezogenen Fragen gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Das geringe Verbundenheitsgefühl kann also darin begründet sein, dass die Plattformarbeiter\*innen häufig keine Möglichkeit haben sich auszutauschen. Hinzu kommt, dass sich viele Personen, die über eine digitale Plattform tätig sind, nicht primär als „Plattformarbeiter\*innen“ identifizieren, sondern eher über ihre spezifischen Tätigkeiten, z. B. als Rider, Pfleger\*innen, Reinigungskräfte, Übersetzer\*innen, Designer\*innen etc., oder auch über ihre Selbstständigkeit, wie eine Interviewpartnerin, die als Crowdworkerin tätig ist, deutlich macht:

*„[ich identifiziere mich w]eniger als Plattformarbeiterin, sondern eher als Freelancerin/Selbstständige, so würde ich mich auch bezeichnen [...]. Damit identifiziere ich mich und würde auch einen Austausch interessant finden.“*

*Plattformarbeiterin in ortsungebundenen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Nebenverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, Interview 2023*

Dennoch wird in den Fokusgruppen und der Panelbefragung immer wieder deutlich, dass für jene Plattformarbeiter\*innen, die auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt marginalisiert werden (weil z. B. alleinerziehend oder erkrankt), die Plattformarbeit sinnstiftend sein und zum Selbstwertgefühl beitragen kann:

„Durch die Plattformarbeit habe ich ein eigenes Einkommen und bin nicht mehr von Hartz 4 / Bürgergeld abhängig, dies tut meinem Selbstbewusstsein sehr gut. Ich fühle mich weniger klein, da ich auch etwas Sinnvolles tue und meine Zeit nicht vergeude.“

Plattformarbeiterin in ortabhängigen und ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als wesentliche Verdienstquelle neben selbstständiger oder freiberuflicher Tätigkeit, dritte Befragungsrunde 2023

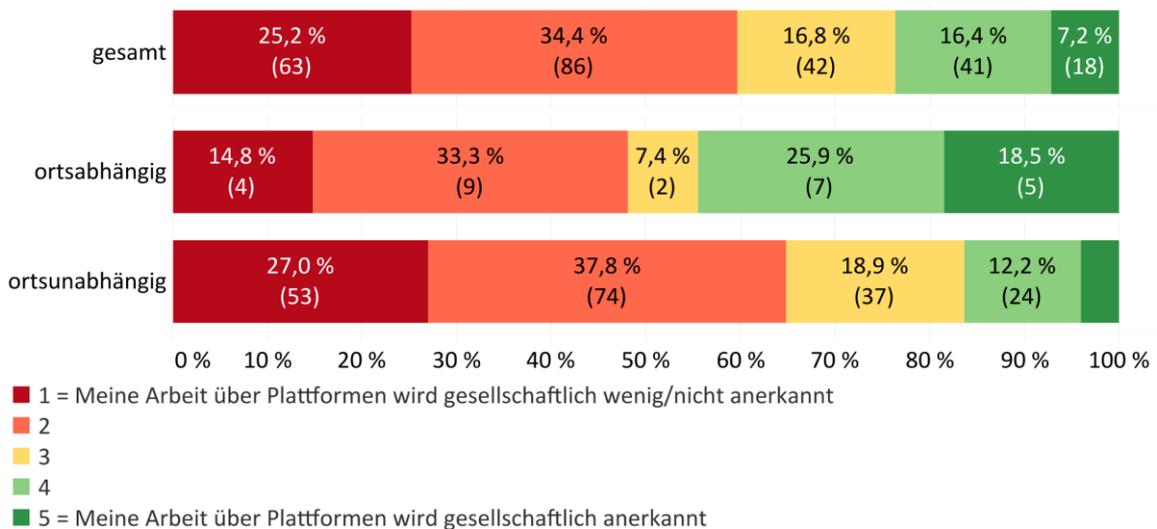
„Ich hab diese Angst-Erkrankung, ich kann im Moment nicht Zeitungen austragen gehen. [...] Ich bin froh, dass ich das [Plattformarbeit] im Moment habe. Das gibt mir diesen Auftrieb, dass ich was leiste, dass ich einen geregelten Tagesablauf habe, dass ich was mache und nicht in der Ecke sitze.“

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

„Das Anmelden ist einfach, das Geld verdienen nicht, mit Investition von Zeit kann man sich aber zu mindestens immer jeden Monat dazuverdienen. Neben dem Aufstocken der finanziellen Hilfe, die ich bekomme, fühle ich mich zumindest so, dass ich meine Zeit in Arbeit investiere, was für den Kopf ganz gut ist.“

Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst während Arbeitslosigkeit/-suche, dritte Befragungsrunde 2023

Auch die gesellschaftliche Anerkennung, die eine Person für die Arbeit, die er oder sie als Beitrag zur Gesellschaft leistet, erhält, spielt eine Rolle bei der Identitätsbildung und Integration in die Gesellschaft (Sichler 2010, Kirpal 2006). Das wirft die Frage auf, ob die Plattformarbeiter\*innen das Gefühl haben, dass sie für ihre Arbeit auch Wertschätzung und gesellschaftliche Anerkennung erfahren. Die Ergebnisse der Umfrage deuten darauf hin, dass nur eine Minderheit der Plattformarbeiter\*innen das Gefühl hat, dass ihre Plattformarbeit gesellschaftlich anerkannt wird.



**Abbildung 29: Gesellschaftliche Anerkennung**

Selbstverortung auf der fünf-stufigen Skala zwischen den Aussagen 1.) „Meine Arbeit über Plattformen wird gesellschaftlich wenig/nicht anerkannt“ (rot) und 5.) „Meine Arbeit über Plattformen wird gesellschaftlich anerkannt.“ (grün). Gruppiert nach allen Plattformarbeiter\*innen (n=250), ortsabhängigen (n=27) und ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen (n=196). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 62,6 % zu beiden einbezogenen Fragen Angaben gemacht. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Nur rund 24 % der befragten Plattformarbeiter\*innen stimmen der Aussage (eher) zu, dass ihre Arbeit über Plattformen gesellschaftlich anerkannt ist. Hier zeigen sich jedoch deutliche

Unterschiede nach Art der Arbeit: 44,4 % der befragten ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen stimmen der Aussage (eher) zu, dass ihre Arbeit gesellschaftlich anerkannt wird. Bei den ortsunabhängigen Plattformarbeiter\*innen liegt der Anteil nur bei 16,3 %. Diese Diskrepanz lässt sich möglicherweise dadurch erklären, dass dem Gefühl der gesellschaftlichen Anerkennung ein Gefühl der öffentlichen Sichtbarkeit der eigenen Arbeit vorausgehen muss. Viele der befragten ortsabhängigen Plattformarbeiter\*innen sind in der Öffentlichkeit aufgrund ihrer Arbeitskleidung z. B. als Rider erkennbar, ihre Dienstleistungen werden von Einzelpersonen der Bevölkerung in Anspruch genommen und die Plattformarbeiter\*innen haben so auch direkten Kontakt zu Kund\*innen. Ortsunabhängige Plattformarbeiter\*innen, die meist von zuhause und vor ihren PCs und Laptops die Arbeit verrichten, genießen deutlich weniger Öffentlichkeit. Viele Menschen sind sich nicht einmal bewusst, dass diese Form der Beschäftigung existiert. Die Frage, wer z. B. Suchmaschinen oder Künstliche Intelligenz trainiert, stellt sich für viele nicht. Zudem werden die digitalen Dienstleistungen meist nicht für individuelle Privatpersonen, sondern für große Auftraggeber erbracht, was bedeutet, dass direkte Interaktionen mit der Gesellschaft oder eine physische Präsenz in der Öffentlichkeit fehlen. Angesichts dieser geringen öffentlichen Sichtbarkeit und des mangelnden Bewusstseins für ortsunabhängige Clickwork-Arbeit in der Gesellschaft, ist es verständlich, dass der Eindruck, dass die eigene Arbeit keine gesellschaftliche Anerkennung erhält, überwiegt. Dies zeigt sich auch in den Fokusgruppen und qualitativen Antworten der Panelumfrage:

*„die meisten wissen erst mal gar nicht, was das [Crowdwork] ist. Da muss man dann erst mal weit ausholen, um das zu erklären. Es ist noch nicht in der Gesellschaft angekommen und bekannt.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, Fokusgruppe 2023

*„Ich wünschte Plattformarbeit wäre ein anerkannter Beruf.“*

Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als Hauptverdienst während Arbeitslosigkeit/-suche, dritte Befragungsrunde 2023

*„Plattformarbeit ist digitale Fließbandarbeit, die man nur macht, wenn man nichts Besseres hat. Deshalb erzähle ich in meinem Umfeld niemandem davon. Da ich nicht gerade stolz darauf bin, ist es mir lieber, wenn niemand davon weiß.“*

Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringes Nebeneinkommen neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023

*„Auf der anderen Seite ist Plattformarbeit eine berufliche Einbahnstraße, die nicht hoch angesehen ist, wenig Verdienst abwirft und zeitintensiv ist. Ich kann mich ernähren, werde wohl damit aber später in die Altersarmut rutschen.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als Hauptverdienst, dritte Befragungsrunde 2023

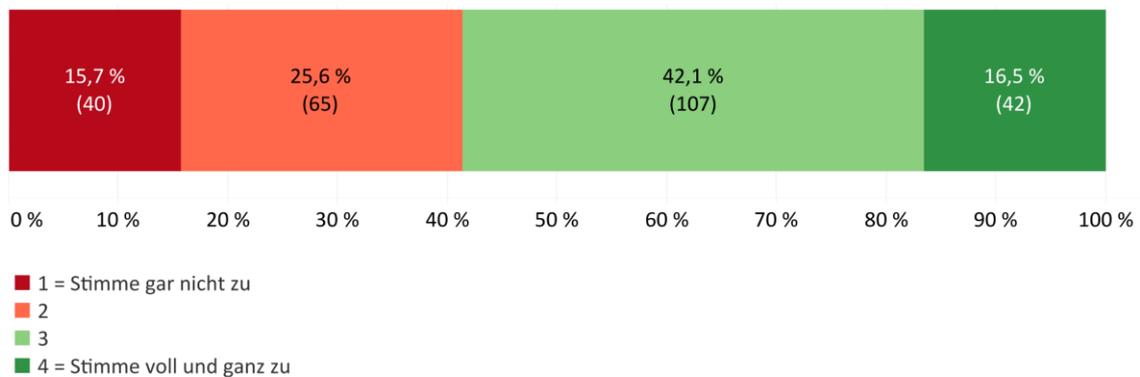
Findet keine Anerkennung der Arbeit durch die Gesellschaft als Ganzes statt, kann dennoch Anerkennung bzw. Wertschätzung durch Auftrag- oder Arbeitgeber, bzw. den Plattformbetreibern im Arbeitskontext erfahren werden. Der Mangel an Wertschätzung im Arbeitskontext wird in der Panelumfrage auf die Frage, was sich die Plattformarbeiter\*innen für ihre berufliche Zukunft

wünschen, deutlich: „mehr Wertschätzung“,<sup>61</sup> „Mehr Wertschätzung für langjährige Mitarbeiter“,<sup>62</sup> „auch fehlt mir nach über 3 Jahren eine Art von Wertschätzung für meine Arbeit“.<sup>63</sup>

## 5.2. Kulturelle Teilhabe durch Plattformarbeit

Erwerbsarbeit kann kulturelle Teilhabe<sup>64</sup> ermöglichen, indem sie sowohl im Arbeitsumfeld (z. B. durch die Arbeitsinhalte oder Weiterbildungsangebote) als auch außerhalb der Arbeit (z. B. durch finanzielle und zeitliche Ressourcen) Möglichkeiten schafft, kulturelle Erfahrungen zu sammeln, sich weiterzuentwickeln und -bilden und aktiv an kulturellen Aktivitäten teilzunehmen bzw. diese selbst zu gestalten.

Die Umfrageergebnisse geben einen Einblick, ob die Inhalte der Plattformarbeit den Plattformarbeiter\*innen auch ermöglichen, sich weiterzuentwickeln bzw. sich weiterzubilden. Mehr als die Hälfte der befragten Plattformarbeiter\*innen (rund 59 %) stimmten (eher) der Aussage zu, dass sie durch Plattformarbeit ihr Wissen über gesellschaftliche und politische Themen ausbauen können.



### Abbildung 30: Wissen über gesellschaftliche und politische Themen durch Plattformarbeit

Zustimmung zu der Aussage: „Durch Plattformarbeit kann ich mein Wissen über gesellschaftliche und politische Themen ausbauen.“ auf der vier-stufigen Skala zwischen „Stimme voll und ganz zu“ (grün) und „Stimme gar nicht zu“ (rot). Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. n=254. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 71,3 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Auch die Aussage einer Fokusgruppenteilnehmerin, die in ortsunabhängiger Plattformarbeit tätig ist, deutet in eine ähnliche Richtung:

<sup>61</sup> Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>62</sup> Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>63</sup> Plattformarbeiter im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst, neben abhängiger Hauptbeschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>64</sup> Kulturelle Teilhabe umfasst den Zugang zu (und die Mitgestaltung von) Bildung, Spracherwerb, öffentlichen Kulturveranstaltungen.

*„Ich fühle mich viel besser an eine Community angeschlossen als früher. Ich bin schon sehr lange mit meinen eigenen Kindern beschäftigt und hatte deswegen lange keinen Zugang zu Gleichaltrigen oder jungen Menschen mit den interessanten Themen. Was jetzt in meinem Leben passiert, das gefällt mir viel besser, weil ich Kontakt zu jungen Leuten bekomme, ich weiß, was die beschäftigt, was für neue Methoden und Möglichkeiten entstehen, was für Plattformen sich entwickeln. Und das weiß ich alles durch Community, durch andere Leute, die auch online Tätigkeiten nachgehen. Deswegen – von alleine, wäre ich auf vieles nicht gekommen.“*

Plattformarbeiterin in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, Plattformarbeit als geringer Zuverdienst neben anderen selbstständigen Tätigkeiten, Fokusgruppe 2023

Die Aussage der Fokusgruppenteilnehmerin verdeutlicht auch, wie die verschiedenen Dimensionen von Teilhabe zusammenhängen und sich gegenseitig bedingen: der soziale Austausch mit anderen Plattformarbeiter\*innen (also sozialer Teilhabe) ermöglicht der Plattformarbeiterin, die aufgrund ihrer Lebensumstände wenig private Kontakte hat, Zugang zu kulturellem Wissen über aktuelle Entwicklungen und Ereignisse.

In den Freitextantworten der Umfrage zeigt sich, dass eine professionelle Weiterentwicklung durch Plattformarbeit zwar schwierig ist (siehe Kapitel 3), jedoch die Inhalte der Aufgaben teilweise „mal den Horizont erweitern und einem mehr über die eigene Persönlichkeit lernen lassen oder die Allgemeinbildung verbessern“<sup>65</sup>, da „die Umfragen auch eine Projektion aktueller Ereignisse“<sup>66</sup> sind. Zudem „lernt man auch neue Dinge kennen, neue Innovationen, neue Produkte, die noch gar nicht am Markt sind.“<sup>67</sup>

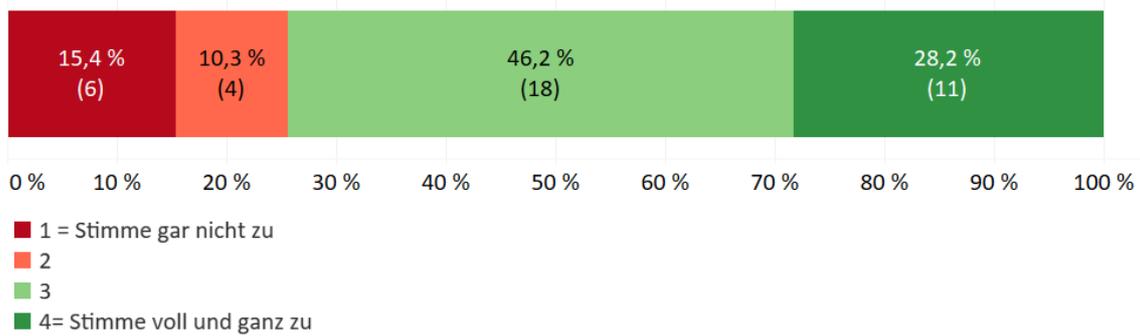
Von den Befragten, die nach Deutschland zugewandert zu sind, geben rund 74 % an, dass sie durch die Plattformarbeit ihre Deutschkenntnisse verbessern können. Die Möglichkeit, Sprachkenntnisse zu erwerben, wird hier zwar unter kultureller Teilhabe gezählt, steht aber in engem Zusammenhang mit anderen Teilhabedimensionen wie der sozialen und ökonomischen Teilhabe: Verbesserte Deutschkenntnisse eröffnen berufliche Entwicklungsmöglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt und verringern damit auch die berufliche Abhängigkeit von Plattformarbeit. Gleichzeitig erleichtern sie es mit der deutschsprachigen Bevölkerung Kontakte zu knüpfen und den Aufbau eines sozialen Umfelds. Dennoch ist unklar, zu welchem Ausmaß Plattformarbeit dabei hilft, Deutschkenntnisse zu erwerben. Es ist anzunehmen, dass diese Form der kulturellen Teilhabe aufgrund der geringen Kommunikation mit Kolleg\*innen geringer ausfällt als bei anderen Beschäftigungen.

---

<sup>65</sup> Plattformarbeiter im Microtask-Bereich, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, im Studium, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>66</sup> Plattformarbeiter im Microtask-Bereich, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.

<sup>67</sup> Plattformarbeiter in diversen ortsunabhängigen Tätigkeiten, keine Angewiesenheit auf Plattformarbeitseinkommen, in abhängiger Beschäftigung, dritte Befragungsrunde 2023.



### Abbildung 31: Durch Plattformarbeit kann ich meine Deutschkenntnisse verbessern Zugewanderte

Zustimmung zu der Aussage: „Durch Plattformarbeit kann ich meine Deutschkenntnisse verbessern.“ auf der vier-stufigen Skala zwischen „Stimme voll und ganz zu“ (grün) und „Stimme gar nicht zu“ (rot). Nur zugewanderte Personen. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern. n=39. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 11,0 % Migrationserfahrung und diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellung nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor

Ob die finanziellen und zeitlichen Ressourcen, die den Plattformarbeiter\*innen zur Verfügung stehen, auch kulturelle Teilhabe außerhalb der Arbeit ermöglichen, wird von den Plattformarbeiter\*innen unterschiedlich bewertet. Gerade jene, die von der Plattformarbeit abhängig sind, um ihren Lebensunterhalt zu verdienen, beurteilen die kulturelle Teilhabe als eingeschränkt, wie auch eine Teilnehmerin bei der Panelumfrage erläutert:

*„Meine soziale / gesellschaftliche Teilhabe ist fast null aufgrund meiner prekären finanziellen Situation. Wenn die Plattformarbeit mich gemäß den Gesetzen und meines Aufwands (Zeit, Arbeitskraft) bezahlen würde, könnte ich eher teilhaben. Ich interessiere mich z. B. für Kunst und Kultur und könnte vielleicht mal ins Kino, Theater, Museen gehen, könnte meine Freizeit mit Freunden, Familie gestalten, könnte den Menschen, die ich liebe und die mich beschenken, kleine Geschenke machen.“*

Plattformarbeiterin im Clickwork-Bereich, Plattformarbeit als wesentliche Verdienstquelle neben selbstständiger oder freiberuflicher Tätigkeit, dritte Befragungsrunde 2023

Wiederum eine andere Plattformarbeiter\*in erklärt, dass der finanzielle Zugewinn durch die Plattformarbeit ihr eine bessere kulturelle Teilhabe ermöglicht, betont aber auch, dass dies nur der Fall ist, wenn man nicht auf das Einkommen durch die Plattformarbeit angewiesen ist.

*„Ich halte meine Arbeitszeit bei der Plattform in Grenzen, so dass hier wenig Einschränkungen an sozialer Teilhabe gegeben sind. Das Geld ermöglicht aber den einen oder anderen Kinobesuch zusätzlich. Schlimmer wäre es wohl, wenn wir auf das Geld aus der Plattformarbeit angewiesen wären. Es kommt ja nicht immer alles zuverlässig.“*

Plattformarbeiterin in ortsabhängiger und ortsunabhängiger Tätigkeit, Plattformarbeit als geringes Nebeneinkommen neben Minijob, dritte Befragungsrunde 2023

Zusammenfassend wird deutlich, dass die finanzielle und berufliche Abhängigkeit von Plattformarbeit nicht nur Auswirkungen auf die Wahrnehmung der Arbeitsbedingungen und somit der ökonomischen Teilhabe hat (siehe Kapitel 4). Sie spielt auch eine bedeutende Rolle dabei, wie die durch Plattformarbeit ermöglichte soziale und kulturelle Teilhabe bewertet wird. Für jene Plattformarbeiter\*innen, die nicht ausschließlich oder gar nicht auf das Plattformeinkommen angewiesen sind, kann die Plattformarbeit tatsächlich zu einer verbesserten kulturellen und sozialen Teilhabe führen. Die Plattformarbeiter\*innen können flexibel entscheiden, welche Aufträge sie wann annehmen. Das zusätzliche Einkommen ermöglicht es, soziale Kontakte

außerhalb des Arbeitskontextes zu pflegen und kulturelle Angebote wahrzunehmen. Das Flexibilitätsversprechen verkehrt sich hingegen ins Gegenteil für jene, die auf Plattformarbeit als Erwerbsarbeit und die damit verbundenen Einkünfte angewiesen sind. Das Auftragsmanagement der Plattformen erfordert eine ständige Verfügbarkeit, wenn mit der Plattformarbeit ein existenzsicherndes Einkommen erzielt werden soll. Die sich daraus ergebende zeitliche und finanzielle Inflexibilität schränkt die soziale und kulturelle Teilhabe der Plattformarbeiter\*innen ein.

## 6. Schlussfolgerungen

Flexibilität, Niedrigschwelligkeit und Effektivität bei der Auftragsvermittlung gelten als die großen Vorteile der Plattformarbeit. Was sich konkret dahinter verbirgt und wie sich die Weiterentwicklung der dahinterstehenden digitalen Formen der Arbeitsorganisation in der Arbeitswelt auf die Teilhabechancen der Plattformarbeiter\*innen auswirkt, hängt allerdings sehr von deren Ausgangssituation ab. Während für viele Personen gerade ortsunabhängige Plattformarbeit einen „netten Nebenerwerb“ darstellt, der sich zeitlich und örtlich neben der Hauptbeschäftigung gut einbinden lässt, stellt für andere Plattformarbeit die Hauptbeschäftigung und wesentliche Einkommensquelle dar. Letzteres trifft häufig auf Menschen zu, die wegen bestehender Exklusionsmechanismen auf dem Regelarbeitsmarkt wenige berufliche Alternativen zu Plattformarbeit haben: Personen mit mangelnden Sprachkenntnissen für den lokalen Arbeitsmarkt, mit „Lücken im Lebenslauf“ oder fehlenden (anerkannten) Qualifikationen profitieren von den einfachen Zugängen, Personen mit chronischen Krankheiten oder umfassenden Betreuungspflichten/Care-Aufgaben von der zeitlichen Flexibilität und der Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten. Gerade für diese Personen wird Plattformarbeit auch als Chance gesehen wird, neue Zugänge zu Erwerbsarbeit und damit Teilhabechancen zu schaffen. Aufgrund der oft schlechten Arbeitsbedingungen, der starken Vereinzelung und fehlender Weiterbildungsmöglichkeiten bleibt diese Teilhabe aber prekär.

Oft sind es Tätigkeiten mit geringem Anforderungsniveau bzw. keinen formell vorausgesetzten Qualifizierungen, die über Plattformen vermittelt und von Personen mit mangelnden Alternativen auf dem Regelarbeitsmarkt ausgeübt werden: Sie sind dadurch leicht austauschbar, nicht nur durch Menschen, sondern – gerade bei digitalen Aufträgen – auch zunehmend durch Künstliche Intelligenz. Es gibt kaum professionelle Weiterentwicklungsmöglichkeiten oder inhaltliche Bezüge zu anderen Beschäftigungen. Da Plattformarbeit dadurch zum großen Teil ein abgesondertes Arbeitsmarktsegment bleibt, aus dem sich nur schwer Brücken in andere Erwerbsformen bauen lassen, sind die nachhaltig positiven Effekte auf eine umfassende Arbeitsmarktteilhabe eingeschränkt. Wer von Plattformarbeit wirtschaftlich abhängig ist, schaut deswegen auch besonders sorgenvoll auf die berufliche Zukunft.

Je nach Art der vermittelten Arbeit fallen verschiedene Aspekte der Arbeitsbedingungen unterschiedlich stark ins Gewicht: So sind Ausstattung und Sicherheit für Lieferfahrer\*innen zentrale Probleme, für Clickworker\*innen hingegen haben intransparente Bewertungssysteme besonders starke Auswirkungen. Gemeinsam sind den meisten Plattformarbeiter\*innen Probleme mit niedriger Bezahlung, hohem Konkurrenzdruck, fehlender Transparenz und Ohnmachtsgefühle hinsichtlich algorithmischer Arbeitsorganisation, gepaart mit einem Mangel an menschlichen Kommunikationsmöglichkeiten mit dem Plattformmanagement, den Auftraggebenden und anderen Plattformarbeiter\*innen. Je stärker Personen von Plattformarbeit abhängig sind, desto

höher ist auch die Belastung durch diese Probleme. Obwohl Plattformarbeiter\*innen viele Bedingungen kritisieren und konkrete Verbesserungsvorschläge haben, haben sie bisher kaum Möglichkeiten, auf ihre Arbeitsbedingungen Einfluss zu nehmen. Unabhängig von ihrem Status als Beschäftigte oder Selbstständige besteht ein großes Machtungleichgewicht zwischen ihnen und den Plattformen sowie Auftraggebenden/Kund\*innen.

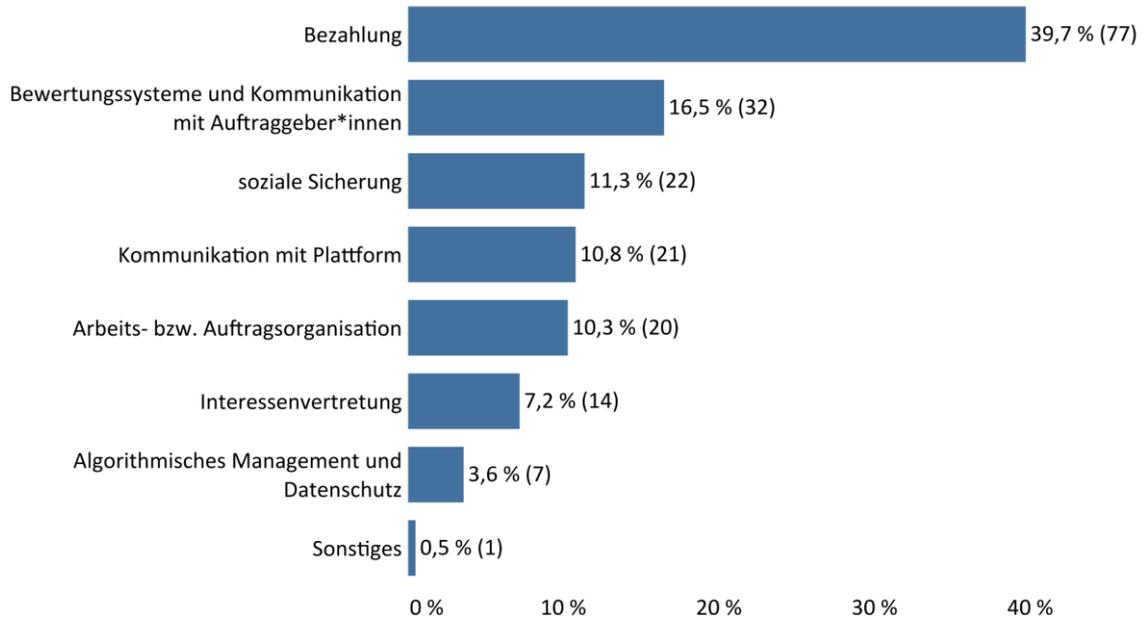
Die oben beschriebenen Bedingungen wirken sich aber nicht nur auf die Arbeits- und Erwerbssituation von Plattformarbeiter\*innen, sondern auch auf ihre gesellschaftliche Teilhabe aus. Plattformarbeit kann hier als Blaupause dafür betrachtet werden, wie sich die Wechselwirkungen zwischen Arbeit und gesellschaftlichem Zusammenleben durch Digitalisierung verändern werden. Zum einen sind soziale Funktionen von Arbeit durch die starke Vereinzelung der digital organisierten Arbeiter\*innen sehr eingeschränkt. Wer von Plattformarbeit aufgrund einer Marginalisierung auf dem Regelarbeitsmarkt besonders abhängig ist, muss zudem ständig verfügbar sein, um genug Aufträge zu bekommen und Einkünfte erzielen zu können. Da sich das Flexibilitätsversprechen hier in sein Gegenteil verkehrt und das Gesamteinkommen in der Regel trotzdem gering bleibt, ist die ökonomische, kulturelle und soziale Teilhabe dieser Menschen oft eingeschränkt. Auch die Funktion von Arbeit, Zugehörigkeitsgefühl und Anerkennung zu vermitteln, verändert sich angesichts des hohen Maßes an Vereinzelung und Unsichtbarkeit der plattformvermittelten Tätigkeiten. Dennoch kann Plattformarbeit gerade für Personen, die auf dem herkömmlichen Arbeitsmarkt marginalisiert sind, sinnstiftend sein und zum Selbstwertgefühl beitragen.

Wenn Plattformarbeit tatsächlich eine Chance für gerechte Arbeitsmarktteilhabe darstellen soll, dann müssen nicht nur die Arbeitsbedingungen, die soziale Sicherung und die Mitbestimmungsrechte innerhalb der Plattformarbeit deutlich regulativ verbessert werden. Plattformarbeit im Kontext allgemeiner Fragen der Teilhabegerechtigkeit zu betrachten, zeigt auch, dass In- und Exklusionseffekte auf dem Plattformarbeitsmarkt, dem Regelarbeitsmarkt und in anderen Dimensionen gesellschaftlicher Teilhabe zusammengedacht werden müssen. Hürden auf dem traditionellen Arbeitsmarkt, die bestimmte Gruppen von Erwerbsarbeit und den damit verbundenen positiven Auswirkungen auf gesellschaftliche Teilhabe ausschließen, können nicht durch die Schaffung eines ‚Sonderarbeitsmarkts zweiter Klasse‘ gelöst werden. Digitalisierung kann als Chance für einen inklusiveren Arbeitsmarkt genutzt werden. Diese Chance zu nutzen, setzt jedoch voraus, sich den neuen Arbeitsorganisationsformen regulativ zu stellen und auch deren soziale Folgen im Blick zu haben. Die Erfahrungen und der Umgang mit Plattformarbeit liefern hierfür wichtige Erkenntnisse.

## Anhang

**Abbildung 32: Verbesserungswünsche von Plattformarbeiter\*innen**

Antworten auf die Frage: „Was würden Sie sich wünschen, um die Bedingungen in der Plattformarbeit zu verbessern?“. Mehrfachauswahl möglich. n=268. Von insgesamt 356 Teilnehmenden haben 75 % der Befragten diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der ersten Runde der Panelbefragung 2022 © Minor



**Abbildung 33: Verbesserungsbedarfe aus Sicht der Plattformarbeiter\*innen**

Befragte sollten zwei Bereiche auswählen, in denen aus ihrer Sicht der größte Handlungsbedarf besteht. Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammer. n=119. Von insgesamt 120 Teilnehmenden haben 99,2 % diese Frage beantwortet. Eigene Berechnungen und Darstellungen nach der dritten Runde der Panelbefragung 2023 © Minor

## Literaturverzeichnis

- Altenried, M., 2019: The Platform as Factory: Crowdwork and the Hidden Labour behind Artificial Intelligence. *Capital & Class*, 44(2): 145-158.  
<https://doi.org/10.1177/0309816819899410> (21.05.2024).
- Altenried M., 2021: Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. *Environment and Planning A: Economy and Space*.  
<https://doi.org/10.1177/0308518X211054846> (21.05.2024).
- Ataç, I. /Rosenberger, S., 2013: Inklusion/Exklusion – ein relationales Konzept der Migrationsforschung, in: Ataç, I. /Rosenberger, S. (Hrsg.): Politik der Inklusion und Exklusion, Göttingen, 35–52.
- Baethge, C. B. / Boberach, M. / Hoffmann, A. / Wintermann, O., 2019: Plattformarbeit in Deutschland: Freie und flexible Arbeit ohne soziale Sicherheit. München: Bertelsmann Stiftung.
- Bartelheimer, P., 2007: Politik der Teilhabe. Ein soziologischer Beipackzettel. FES Working Paper 1, Berlin.
- Berg, J. / Furrer, M. / Harmon, E. / Rani, U. / Silberman, M. S., 2018: Digital labor platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. Genf: International Labor Organization. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_645337.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_645337.pdf) (08.05.2024).
- Böing, U. / Breuer, M. / Dieckmann, F. / Greving, H. / Roemer, A., 2020: Teilhabe und Teilhabeforschung. Grundriss und Positionierung, Münster.
- Bonin, H. / Rinne, U., 2017: Omnibusbefragung zur Verbesserung der Datenlage neuer Beschäftigungsformen. Kurzexpose im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. IZA Research Report No. 80. [https://docs.iza.org/report\\_pdfs/iza\\_report\\_80.pdf](https://docs.iza.org/report_pdfs/iza_report_80.pdf) (08.05.2024).
- [BMAS] Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2020: Eckpunkte des BMAS - Faire Arbeit in der Plattformökonomie. [https://www.denkfabrik-bmas.de/fileadmin/Downloads/eckpunkte-faire-plattformarbeit\\_1\\_.pdf](https://www.denkfabrik-bmas.de/fileadmin/Downloads/eckpunkte-faire-plattformarbeit_1_.pdf) (06.05.2024).
- Brinkmann, H. U. / Dörre, K. / Rönnebeck, S. / Kraemer, K. / Speidel, F., 2006: Prekäre Arbeit. Gutachten im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung, Berlin.
- Bronowicka, J., 2023: How the Platform Work Directive Protects Workers' Data. <https://verfassungsblog.de/how-the-platform-work-directive-protects-workers-data/> (08.05.2024).
- Chan, N. K., 2022: Algorithmic precarity and metric power: Managing the affective measures and customers in the gig economy. *Big Data & Society* 9(2).  
<https://doi.org/10.1177/20539517221133779> (17.05.2024).
- Cini, L., 2023: Resisting algorithmic control: Understanding the rise and variety of platform worker mobilisations. *New Technology, Work and Employment* 38: 125–144.  
<https://doi.org/10.1111/ntwe.12257> (21.05.2024).

- Ciotti, F. / Hornuf, L. / Stenzhorn, E., 2021: Lock-In Effects in Online Labor Markets. CESifo Working Paper 9379, <https://ssrn.com/abstract=3953015> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3953015> (22.05.2024).
- Dubal, V., 2023: On Algorithmic Wage Discrimination. UC San Francisco Research Paper No. Forthcoming <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4331080> (08.05.2024).
- [EIGE] European Institute for Gender Equality, 2021: Artificial intelligence, platform work and gender equality. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://eige.europa.eu/publications/artificial-intelligence-platform-work-and-gender-equality-report> (21.05.2024).
- Fairwork, 2022: Fairwork Germany Ratings 2021: Labour Standards in the Platform Economy. Berlin, Germany; Oxford, United Kingdom. Fairwork\_Report\_Germany-2021\_DE-revised.pdf (08.05.2024).
- Ferrari, F. / Bertolini, A. / Borkert, M. / Graham, M., 2024: The German platform economy: Strict regulations but unfair standards? Digital Geography and Society. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2024.100084> (08.05.2024).
- Fernandez Macias, E. / Biagi, F. / Gonzalez Vazquez, I., 2018: Platform Workers in Europe Evidence from the COLLEEM Survey. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157> (08.05.2024).
- Friedrich, M. / Helm, I. / Jost, R. / Lang, J. / Müller, C., 2024: Gig-Work bei Lieferdiensten in Deutschland: Beschäftigung hat in den letzten Jahren stark zugenommen. IAB-Forum. <https://www.iab-forum.de/gig-work-bei-lieferdiensten-in-deutschland-beschaeftigung-hat-in-den-letzten-jahren-stark-zugenommen/> (08.04.2024).
- Hampel, A.-E. / Krause, E. L., 2023a: Plattformarbeit: Experimentierfeld für die Arbeit der Zukunft? Übersichtsstudie zu Formen und Spezifika der Plattformarbeit, Einstiegsgründen und Arbeitsbedingungen von Plattformarbeiter\*innen und politischen Herausforderungen im Feld. <https://minor-kontor.de/plattformarbeit-zukunft-der-arbeit/> (08.05.2024).
- Hampel, A.-E. / Krause, E. L., 2023b: Plattformarbeit: Neue Arbeit, alte Regeln? Analyse regulatorischer Herausforderungen und Handlungsansätze. <https://minor-kontor.de/plattformarbeit-neue-arbeit-alte-regeln/> (08.05.2024).
- Hampel, A.-E. / Loschert, F. / Ebenhöf, M., 2023: Soziale Sicherung in der Plattformarbeit. Herausforderungen, Einflussfaktoren und Handlungsansätze. <https://minor-kontor.de/soziale-sicherung-in-der-plattformarbeit/> (03.04.2024).
- Hensel, I., 2020: Genderaspekte von Plattformarbeit: Stand in Forschung und Literatur. Expertise für den Dritten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. Berlin, Dritter Gleichstellungsbericht.
- [ILO] International Labor Organization, 2021: World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Genf: International Labor Organization.
- Kambouri, N. / Spencer, N. H. / Walsh, T., 2023: Work on through the storm. Work Organisation, Labour & Globalisation. DOI:10.13169/workorgalabglob.17.2.0047 (08.05.2024).

- Kirpal, S., 2006: Arbeitsidentitäten in vergleichenden Perspektiven: die Rolle der nationalen und sektoralen Kontextvariablen. *Europäische Zeitschrift für Berufsbildung* 39: 25-54. [https://www.cedefop.europa.eu/files/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/446/39\\_de\\_kirpal.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/446/39_de_kirpal.pdf) (08.05.2024).
- Kronauer, M., 2010: Inklusion – Exklusion. Eine historische und begriffliche Annäherung an die soziale Frage der Gegenwart, in: Kronauer, M. (Hrsg.): *Inklusion und Weiterbildung. Reflexionen zur gesellschaftlichen Teilhabe in der Gegenwart*, Bielefeld, 24–58.
- Lam L. / Triandafyllidou, A., 2021: An unlikely stepping stone? Exploring how platform work shapes newcomer migrant integration. *Transitions: Journal of Transient Migration* 5(1): 11–29. <https://hdl.handle.net/1814/74323> (22.05.2024).
- Lefcoe, A. D. / Connelly, C. E. / Gellatly, I. R., 2023: Ride-Hail Drivers, Taxi Drivers and Multiple Jobholders: Who Takes the Most Risks and Why? *Work, Employment and Society*. <https://doi.org/10.1177/09500170231185212> (17.05.2024).
- 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. [https://www.boeckler.de/pdf/p\\_study\\_hbs\\_323.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/p_study_hbs_323.pdf) (13.05.2024).
- Loschert, F. / Hampel, A.-E. / Ebenhö, M., 2024: Neue Formen, Akteure und Koalitionen der Interessensvertretung in der Plattformarbeit. *Hürden und innovative Lösungsansätze*. <https://minor-kontor.de/interessensvertretung-in-der-plattformarbeit/> (08.05.2024).
- Nullmeier, F. 2010: *Kritik neoliberaler Menschen und Gesellschaftsbilder und Konsequenzen für ein neues Verständnis von „sozialer Gerechtigkeit“*. Expertise im Auftrag der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung. WISO-Diskurs, Bonn.
- Pesole, A. / Urzi Brancati, M.C. / Fernandez Macias, E. / Biagi, F. / Gonzalez Vazquez, I., 2018: *Platform Workers in Europe Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxemburg: Publications Office of the European Union. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157> (08.05.2024).
- Piasna, A. / Zwysen, W. / Drahokoupil, J., 2022: *The platform economy in Europe. Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey (IPWS)*. Brüssel: The European Trade Union Institute. <https://www.etui.org/publications/platform-economy-europe> (13.05.2024).
- Rosenblat, A. / Levy, K. / Barocas, S. / Hwang, T., 2016: *Discriminating Tastes: Customer Ratings as Vehicles for Bias*. *Intelligence & Autonomy*. [https://datasociety.net/pubs/ia/Discriminating\\_Tastes\\_Customer\\_Ratings\\_as\\_Vehicles\\_for\\_Bias.pdf](https://datasociety.net/pubs/ia/Discriminating_Tastes_Customer_Ratings_as_Vehicles_for_Bias.pdf) (08.05.2024).
- Sawyer, S. / Munoz, I. / Dunn, M. / Stephany, F. / Raghav, R. / Vaccaro, G. / Lehdonvirta, V., 2020: *Freelancing Online During the COVID-19 Pandemic*. <https://www.microsoft.com/en-us/research/uploads/prod/2020/07/NFW-Sawyer-et-al-Freelancing-COVID19.pdf> (08.05.2024).
- Schor, J. B., 2021: *Dependence and Heterogeneity in the Platform Labor Force*. Policy Brief Hertie School of Governance. [https://digitalage.berlin/wp-content/uploads/2021/09/Brief3\\_Schor\\_final.pdf](https://digitalage.berlin/wp-content/uploads/2021/09/Brief3_Schor_final.pdf) (04.04.2024).
- Serfling, O., 2019: *Crowdworking Monitor No. 2*. Für das Verbundprojekt „Crowdworking Monitor“. <https://www.hochschule-rhein->

waal.de/sites/default/files/documents/2019/05/08/discussion\_papers\_in\_behavioral\_sciences\_and\_economics\_no5.pdf (08.05.2024).

Sichler, R., 2010: Anerkennung im Kontext von Arbeit und Beruf. Journal für Psychologie. 18(2): 1-38 <https://journal-fuer-psychologie.de/article/view/71> (08.05.2024).

Sigge, A. C., 2023: Hintergründe zur aktuellen Marktsituation. <https://blog.content.de/2023/05/16/hintergruende-zur-aktuellen-marktsituation/> - more-11016 (08.05.2024).

Sthamer, E. /Schütz, L.-S. /Stallmann, L., 2013: Inklusive Gesellschaft – Teilhabe in Deutschland. Teilhabe von (benachteiligten) Familien – Welchen Beitrag können Einrichtungen frühkindlicher Bildung leisten?, Frankfurt am Main.

Stuth, S., 2021: Prekäre Beschäftigung und mögliche Ursachen, in: Statistisches Bundesamt/ Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung/ Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung (Hrsg.): Datenreport 2021. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland, Bonn, 148–201.

Wallis, M., 2021: Digitale Arbeit und soziale Reproduktion: Crowdwork in Deutschland und Rumänien. S. 228–251 in M. Altenried / J. Dück / M. Wallis (Hrsg.), Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot.

Zwysen, W. / Piasna, A., 2023: Juggling Online Gigs with Offline Jobs: How Local Labour Markets Are Driving the Growth in Internet and Platform Work. ETUI Research Paper. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4401054> (08.05.2024).

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Geschlecht (links) und Zuwanderung (rechts) .....	6
Abbildung 2: Anteil der zugewanderten Plattformarbeiter*innen nach Art der Plattformarbeit.....	7
Abbildung 3: Verdienst aus der Plattformarbeit .....	8
Abbildung 4: Verdienst aus der Plattformarbeit nach Art der Plattformarbeit .....	9
Abbildung 5: Anteil des Einkommens aus Plattformarbeit am Gesamteinkommen für alle (gesamt) und nach Art der Arbeit .....	10
Abbildung 6: Häufigkeit/Regelmäßigkeit der Plattformarbeit für alle (gesamt) und nach Art der Plattformarbeit .....	11
Abbildung 7: Hauptbeschäftigung nach Art der Plattformarbeit.....	11
Abbildung 8: Art der Arbeit Panel 1 (links) und Panel 3 (rechts) .....	13
Abbildung 9: Art der Plattformarbeit (kategorisiert) .....	14

Abbildung 10: Anteil der Plattformarbeiter*innen am Panel mit mangelnden Alternativen und Vergleichsgruppe .....	15
Abbildung 11: Haupteinstiegsgründe nach Art der Plattformarbeit.....	23
Abbildung 12: Ausstiegs- und Verbleibsabsichten nach Art der Plattformarbeit .....	29
Abbildung 13: Zukunftswünsche und -sorgen.....	30
Abbildung 14: Zukunftsperspektiven in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen zu Plattformarbeit.....	32
Abbildung 15: Verbesserungswünsche in Abhängigkeit von Art der Arbeit .....	35
Abbildung 16: Popularität der Themen in einer Microtasking-Gruppe im August und Dezember 2022 .....	36
Abbildung 17: Popularität der Themen in einer Lieferdienst-Gruppe im August und Dezember 2022 .....	37
Abbildung 18: Verbesserungsbedarfe in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen zur Plattformarbeit.....	38
Abbildung 19: Zufriedenheitsindex nach beruflichen Alternativen .....	39
Abbildung 20: Einschätzungen zur Höhe der Bezahlung nach Abhängigkeit von Plattformarbeit.....	41
Abbildung 21: Kenntnisse der Plattformarbeiter*innen bezüglich der Verwendung ihrer Daten.....	50
Abbildung 22: Zeitliche Flexibilität in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen zur Plattformarbeit.....	52
Abbildung 23: Psychische Belastung in Abhängigkeit von beruflichen Alternativen.....	55
Abbildung 24: Teilhabe an anderen Lebensbereichen für alle (gesamt) und nach Art der Arbeit.....	59
Abbildung 25: Austausch mit anderen Plattformarbeiter*innen .....	62
Abbildung 26: Persönlicher Austausch mit anderen Plattformarbeiter*innen fehlt (nicht) nach Anteil des Plattformarbeiteinkommens .....	64
Abbildung 27: Persönlicher Austausch fehlt (nicht) nach (fehlenden) beruflichen Alternativen.....	65
Abbildung 28: Verbundenheitsgefühl mit Plattformarbeiter*innen gesamt und nach Art der Arbeit .....	67
Abbildung 29: Gesellschaftliche Anerkennung .....	68

Abbildung 30: Wissen über gesellschaftliche und politische Themen durch Plattformarbeit.... 70

Abbildung 31: Durch Plattformarbeit kann ich meine Deutschkenntnisse verbessern  
Zugewanderte ..... 72

Abbildung 32: Verbesserungswünsche von Plattformarbeiter\*innen..... 75

Abbildung 33: Verbesserungsbedarfe aus Sicht der Plattformarbeiter\*innen..... 76

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Merkmale der für die Social-Media-Analyse ausgewählten Gruppen/Chatforen  
im Überblick ..... 16

Impressum

„Chancengerechte Plattformarbeit“ ist  
ein Projekt von



Alt-Reinickendorf 25  
13407 Berlin  
Tel.: + 49 30 – 45 79 89 500  
E-Mail: [minor@minor-kontor.de](mailto:minor@minor-kontor.de)

[www.minor-kontor.de](http://www.minor-kontor.de)  
<https://minor-kontor.de/chancengerechte-plattformarbeit/>

Gefördert von der Stiftung Mercator

STIFTUNG  
MERCATOR