



Evaluationsbogen

Zu Arbeitsabläufen und -bedingungen in der Plattformarbeit

Franziska Loschert
Maria Ebenhöf
Anna-Elisabeth Hampel

Dezember 2024

Der vorliegende Evaluationsbogen ist das Ergebnis einer Zusammenarbeit mit Plattformarbeiter*innen im Rahmen der Erprobung eines Plattformbeirats in Kooperation mit der Plattform content.de. Ziel der Erprobung war es, neue Möglichkeiten der Mitbestimmung für solo-selbstständige Plattformarbeiter*innen zu erkunden und geeignete Prozesse und Mechanismen zu entwickeln, um die Kommunikation zwischen Crowd und Plattformmanagement zu Arbeitsabläufen zu verbessern und die Einbindung von Plattformarbeiter*innen in die Entscheidungsfindung auf Plattformen zu fördern. Die Erprobung fand im Rahmen des Projekts „Chancengerechte Plattformarbeit“ statt.

Der Evaluationsbogen dient hier als Instrument, um die Zufriedenheit von Plattformarbeiter*innen mit spezifischen Funktionen und Modalitäten der Plattform sowie mit Arbeitsabläufen und -bedingungen umfassend abzubilden und vergleichbar zu machen. Ergebnisse können als Grundlage herangezogen werden, um Bedarfe von Plattformarbeiter*innen konkret zu identifizieren und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten.

Der Evaluationsbogen kann exemplarisch als Vorlage für ähnliche Verfahren zur Erhebung der Zufriedenheit und Bedarfe von Plattformarbeiter*innen genutzt werden.

Gefördert von

STIFTUNG
MERCATOR

Inhaltsverzeichnis

Erläuterung	3
Evaluationsbogen	4
1. Zufriedenheit	4
1.1. Bezahlung.....	4
1.2. Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssysteme	5
1.3. Auftragsmanagement	6
1.4. Kommunikation mit Plattformbetreibern/Plattformmanagement	7
1.5. Technische Funktionalität und Struktur der Plattform.....	8
1.6. Accountmanagement	9
1.7. Schutz vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung	10
1.8. Möglichkeiten zur Kommunikation mit anderen Plattformarbeiter*innen und externen Beratungs- und Konflikt-schlichtungsstellen	11
2. Dringlichkeit.....	12

Erläuterung

Der vorliegende Evaluationsbogen ist das Ergebnis einer Zusammenarbeit mit Plattformarbeiter*innen im Rahmen der Erprobung eines Plattformbeirats in Kooperation mit der Plattform content.de. Ziel der Erprobung war es, neue Möglichkeiten der Mitbestimmung für solo-selbstständige Plattformarbeiter*innen zu erkunden und geeignete Prozesse und Mechanismen zu entwickeln, um die Einbindung von Plattformarbeiter*innen in die Entscheidungsfindung auf Plattformen zu fördern. Die Erprobung fand im Rahmen des Projekts „Chancengerechte Plattformarbeit“ statt.

Der Evaluationsbogen wurde basierend auf in einem Auftaktworkshop erörterten Themen erstellt und deckt verschiedene Aspekte der Plattformarbeit auf content.de ab (z. B. Bezahlung, Auftragsmanagement, Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssysteme, technische Funktionalität und Struktur der Plattformen). Um die Zufriedenheit von Plattformarbeiter*innen mit den entsprechenden Funktionen und Modalitäten der Plattform sowie mit Arbeitsabläufen und -bedingungen umfassend abzubilden und vergleichbar zu machen, werden sowohl quantitative Bewertungsschemata als auch offene Fragen, etwa zu positiven Erfahrungen, Kritik und Transparenzwünschen, integriert. Zudem enthält der Evaluationsbogen einen Abschnitt zur „Dringlichkeit“, in dem Plattformarbeiter*innen angeben können, welche Themen/Arbeitsbedingungen ihnen besonders wichtig sind bzw. wo sie den größten Handlungsbedarf sehen. Dies dient der Themenpriorisierung für Plattformbeiräte und Plattformen bei der Anpassung von Arbeitsbedingungen.

Wir laden dazu ein, den Evaluationsbogen exemplarisch als Vorlage für ähnliche Verfahren zur Erhebung der Zufriedenheit und Bedarfe von Plattformarbeiter*innen zu nutzen. Er kann insbesondere in Hinblick auf Aufbau, Struktur und Umfang eines solchen Dokuments Anregungen geben. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass die Auswahl und Priorisierung der enthaltenen Themen spezifisch auf die Plattform content.de zugeschnitten ist und somit nicht universalistisch abdeckt, was Plattformarbeiter*innen auch in anderen Branchen beschäftigt. Wir möchten auch darauf verweisen, dass das Projekt in Kooperation und engem Austausch mit der evaluierten Plattform content.de umgesetzt wurde. Das Plattformmanagement war dabei nicht am Evaluationsprozess beteiligt, hatte jedoch die Möglichkeit, eigene Themenvorschläge einzubringen.

Für nähere Informationen zur Erarbeitung des Evaluationsbogens und Vorgehensweise im Pilotprojekt zu Plattformbeiräten verweisen wir auf Kapitel 4.2 unserer Publikation „Plattformarbeit fair gestalten. Praxisansätze für gerechte Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie“¹.

¹ Siehe Hampel, A. E. / Loschert, F. / Ebenhö, M., 2024: Plattformarbeit fair gestalten. Praxisansätze für gerechte Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie (im Erscheinen).

Evaluationsbogen

1. Zufriedenheit

Im Folgenden bitten wir Sie, verschiedene Funktionen und Modalitäten der Plattform content.de nach Ihrer Zufriedenheit zu bewerten. Dazu haben wir zwei Arten von Fragen vorbereitet:

- **Quantitative Bewertung der Zufriedenheit:** Bitte bewerten Sie einzelne Aspekte der Plattform mit Schulnoten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).
- **Offene Fragen:** Zu einigen Aspekten haben wir offene Fragen formuliert, bei denen Sie ausführlicher antworten können. Der zur Verfügung stehende Platz für Ihre Antworten ist großzügig bemessen. Sie können Ihre Antworten jedoch auch kurz und prägnant halten oder die Frage unbeantwortet lassen, wenn Sie nichts hinzufügen möchten oder sie für irrelevant halten.

1.1. Bezahlung

Inwiefern sind Sie mit der Bezahlung über content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Bezahlung im Allgemeinen:* *Note:*

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten der Bezahlung zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Pünktlichkeit/Rhythmus:* *Note:*
- *Angemessenheit/Höhe:* *Note:*
- *Angebotene Zahlungsmethoden:* *Note:*

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit der Bezahlung bei content.de erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich der Bezahlung zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.2. Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssysteme

Inwiefern sind Sie mit den Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssysteme bei content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Bewertungssysteme, Bonussysteme, Zertifizierungssysteme im Allgemeinen:*

Note:

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden)

- *Fairness der Kundenbewertungen:*

Note:

- *Fairness der Bonus/Einstufungssysteme in der Plattform:*

Note:

- *Möglichkeiten, Kund*innen zu bewerten:*

Note:

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **den Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssystemen** bei content.de erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich der Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssysteme zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.3. Auftragsmanagement

Inwiefern sind Sie mit dem Auftragsmanagement bei content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Auftragsmanagement im Allgemeinen:*

Note:

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten des Auftragsmanagements zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden)

- *Auftragsverfügbarkeit*

Note:

- *Regelung der Zugänge zu Aufträgen*

Note:

- *Regulierung von Auftragsbeschreibung/Briefings*

Note:

- *Regelungen zu Revisionen und Stornierungen*

Note:

- *Kommunikation mit Auftraggeber*innen*

Note:

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **dem Auftragsmanagement** bei content.de erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich des Auftragsmanagements zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich in Bezug auf das Auftragsmanagement mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.4. Kommunikation mit Plattformbetreibern/Plattformmanagement

Inwiefern sind Sie mit der Kommunikation mit den Plattformbetreibern/-management von content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Kommunikation mit content.de im Allgemeinen:*

Note:

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten der Kommunikation mit den Plattformbetreibern/-management bei content.de zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Niedrigschwelligkeit/Sichtbarkeit der Kontaktmöglichkeiten:*

Note:

- *Erreichbarkeit/Antwortzeiten:*

Note:

- *Qualität der Antworten der Plattformbetreiber/-manager auf Anfragen:*

Note:

- *Fairness/Unparteilichkeit der Plattformbetreiber/-manager (z. B. bei Konflikten mit Kund*innen):*

Note:

- Informationen über Vertragsbedingungen, Funktionsabläufe, Änderungen im System:

Note:

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **der Kommunikation mit Plattformbetreibern/-managern von content.de** erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich der Kommunikation mit den Plattformbetreibern/-managern von content.de zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.5. Technische Funktionalität und Struktur der Plattform

Inwiefern sind Sie mit der technischen Funktionalität und Struktur der Plattform content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- Technische Funktionalität und Struktur der Plattform im Allgemeinen

Note:

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- Technische Abläufe: Note:
- Struktur der Plattform: Note:
- Design: Note:

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **der technischen Funktionalität und Struktur der Plattform content.de** erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich der technischen Funktionalität und Struktur bei content.de zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.6. Accountmanagement

Inwiefern sind Sie mit dem Accountmanagement bei content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Accountmanagement im Allgemeinen:*

Note:

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten des Accountmanagements bei content.de zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Erstellung eines Accounts und Onboarding:*

Note:

- *Änderungen am Account:*

Note:

- *Regelungen zur Sperrung und Wiederaktivierung von Accounts:*

Note:

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **dem Accountmanagement bei content.de** erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich des Accountmanagements bei content.de zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.7. Schutz vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung

Inwiefern sind Sie mit dem Schutz vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung bei content.de im Allgemeinen zufrieden?

Bitte bewerten Sie mit einer Note von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Schutz vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung im Allgemeinen:*

Note:

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten bei content.de zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- *Schutzmaßnahmen vor psychischer und physischer Belastung:*

Note:

- *Schutzmaßnahmen vor Diskriminierung:*

Note:

- *Meldemöglichkeiten bei gesundheitsgefährdenden und/oder diskriminierenden Inhalten/Verhaltensweisen:*

Note:

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **dem Schutz vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung bei content.de** erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden

Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie bezüglich des Schutzes vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung bei content.de zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

1.8. Möglichkeiten zur Kommunikation mit anderen Plattformarbeiter*innen und externen Beratungs- und Konflikterschlichtungsstellen

Inwiefern sind Sie mit den folgenden Aspekten bei content.de zufrieden?

Bitte bewerten Sie die folgenden Punkte mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (überhaupt nicht zufrieden).

- Möglichkeiten der Kommunikation mit anderen Plattformarbeiter*innen

Note:

- Möglichkeiten, Unterstützung durch externe Beratungs- und Konfliktberatungsstellen einzuholen

Note:

Haben Sie vor unserem Pilotprojekt schon von folgenden Unterstützungsangeboten für Plattformarbeiter*innen gehört bzw. diese genutzt?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen.

kenne ich habe ich genutzt

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdworking | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plattformarbeiterspezifische Beratungsangebote von Gewerkschaften, z.B. bei Ver.di oder IG Metall | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Haus der Selbstständigen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Anwält*innen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Fairwork | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Andere: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gerne möchten wir mehr über Ihre Zufriedenheit mit **den Möglichkeiten zur Kommunikation mit anderen Plattformarbeiter*innen und externen Beratungs- und Konflikt-schlichtungsstellen** erfahren. Bei der Beantwortung der untenstehenden Fragen können Sie auf die oben genannten Punkte eingehen, oder weitere Aspekte benennen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind.

Womit sind Sie in Bezug auf Möglichkeiten zur Kommunikation mit anderen Plattformarbeiter*innen und externen Beratungs- und Konflikt-schlichtungsstelle bei content.de zufrieden?

[Freitext]

Wo gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf? Bitte geben Sie konkrete Beispiele und ggf. Links an oder schicken Sie Screenshots im Anhang mit. Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen schlagen Sie vor? Benennen Sie dafür gerne auch Modelle, die Ihnen von anderen Plattformen bekannt sind.

[Freitext]

Wozu wünschen Sie sich mehr Erklärungen/Transparenz durch die Plattform?

[Freitext]

2. Dringlichkeit

Sie haben die folgenden Aspekte der Plattformarbeit bewertet. Bitte markieren Sie maximal 10 Aspekte, die Ihrer Meinung nach am dringendsten einer Veränderung oder Verbesserung bedürfen.

Bezahlung

- Pünktlichkeit / Rhythmus
- Angemessenheit / Höhe
- Angebotene Zahlungsmethoden

Bewertungs-, Bonus- und Zertifizierungssystem

- Fairness der Kundenbewertung

- Fairness der Bonus/Einstufungssysteme in der Plattform
- Möglichkeiten, Kund*innen zu bewerten

Auftragsmanagement

- Auftragsverfügbarkeit
- Regelung der Zugänge zu Aufträgen
- Regulierung von Auftragsbeschreibung/Briefings
- Regelungen zu Revisionen und Stornierungen
- Kommunikation mit Auftraggeber*innen

Kommunikation mit Plattformbetreibern/Plattformmanagement

- Niedrigschwelligkeit/Sichtbarkeit der Kontaktmöglichkeiten
- Erreichbarkeit/Antwortzeiten
- Qualität der Antworten der Plattformbetreiber/-manager auf Anfragen
- Fairness/Unparteilichkeit der Plattformbetreiber/-manager (z. B. bei Konflikten mit Kund*innen)
- Informationen über Vertragsbedingungen, Funktionsabläufe, Änderungen im System

Technische Funktionalität und Struktur der Plattform

- Technische Abläufe
- Struktur der Plattform
- Design

Accountmanagement

- Erstellung eines Accounts und Onboarding
- Änderungen am Account
- Regelungen zur Sperrung und Wiederaktivierung von Accounts

Schutz vor gesundheitlicher Belastung und Diskriminierung

- Schutzmaßnahmen vor psychischer und physischer Belastung
- Schutzmaßnahmen vor Diskriminierung
- Meldemöglichkeiten bei gesundheitsgefährdenden und/oder diskriminierenden Inhalten/Verhaltensweisen

Möglichkeiten zur Kommunikation

- Möglichkeiten der Kommunikation mit anderen Plattformarbeiter*innen
- Möglichkeiten, Unterstützung durch externe Beratungs- und Konfliktberatungsstellen einzuholen

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

www.minor-kontor.de
<https://minor-kontor.de/chancengerechte-plattformarbeit/>

Gefördert von der Stiftung Mercator

**STIFTUNG
MERCATOR**