



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Hemmnisse von Kollektivierungspotenzialen und Kontrolle im
plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor
Subjektive Wahrnehmungen von Auftragnehmerinnen

verfasst von | submitted by

Daniela Waltner BA

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2025

Studienkennzahl lt. Studienblatt |
Degree programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 066 905

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree
programme as it appears on the student
record sheet:

Masterstudium Soziologie

Betreut von | Supervisor:

Dr. Laura Wiesböck Bakk. MA

Kurzzusammenfassung

Im Rahmen der Liberalisierung des Arbeitsmarktes und des Werteverlustes des Alleinernährermodells nehmen Frauen vermehrt an Erwerbsarbeit teil. Insofern geraten traditionelle Zuweisungen sozialer Reproduktionsarbeiten an Frauen in heterosexuellen Lebensmodellen, wie sie das wohlfahrtsstaatliche Modell vorsieht, zunehmend an ihre Grenzen. Aus historischer Sicht stellen informelle Beschäftigungen Dritter, welche Betreuungstätigkeiten und Haushaltsreinigungen verrichten, keine neuen Entwicklungen dar. Vermehrt knüpfen nun Plattformen an sozialreproduktive Krisentendenzen und informelle Beschäftigungsverhältnisse an. Im Kontext digital vermittelter Betreuungs- und Reinigungstätigkeiten sind jene Plattformen mit einem mitgliedschaftsbasierten Geschäftsmodell von maßgeblicher Bedeutung. Denn diese führen keine Aufzeichnungen über absolvierte Aufträge, was sich nachteilig auf Auftragnehmer:innen auswirken kann. Daher ist es aus einer arbeitssoziologischen Perspektive zentral, das dynamische Verhältnis von Kontrolle auf Seiten des Kapitals und Autonomie auf Seiten der Auftragnehmer:innen zu untersuchen. In diesem Zusammenhang befasst sich die vorliegende Arbeit aus Sicht der Auftragnehmerinnen mit folgenden Forschungsfragen:

„Wie nehmen Gig-Workerinnen Kontrollmechanismen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten in Wien wahr?“

„Inwieweit erleben Gig-Workerinnen strukturelle und individuelle Hemmnisse hinsichtlich Kollektivierungspotenzialen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten in Wien?“

Diese werden methodisch mittels sechs problemzentrierter Interviews mit Plattformarbeiterinnen aus Wien beantwortet. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass befragte Plattformarbeiterinnen personenbezogene Informationsasymmetrien und Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen als Kontrollmechanismen wahrnehmen. Weiteres stellen Konkurrenzgefühle, räumliche und digitale Fragmentierungen zu anderen Plattformarbeiter:innen strukturelle Hemmnisse für kollektive Mobilisierungen dar. Letztlich zeigen sich individuelle Hemmnisse im Sample, etwa unterschiedliche berufliche Entwicklungsabschnitte und die damit verbundenen Motivationen für den kollektiven Einsatz für faire Arbeitsbedingungen. In

diesem Zusammenhang sind insbesondere informelle und selbstständige Beschäftigungsverhältnisse sowie soziodemographische Verortungen hervorzuheben.

Schlagwörter: soziale Reproduktionsarbeit, haushaltsnahe Dienstleistungen, Plattformarbeit, Kontrolle, kollektive Interessenvertretungen

Abstract

In the context of the liberalization of the labour market and the loss of value of the male breadwinner model, women are increasingly participating in paid work. In that sense the traditional assignment of social reproduction, which the welfare state impliedly attributes to women in heterosexual life models reaches its limits. From a historical point of view, informal employment of third parties to perform care work and household cleaning is not essentially a new development. Platforms increasingly attach to social reproduction crisis and informal employment. In the context of digitally-conveyed care work and household cleaning, platforms with a membership-based business model are of great importance. This is because they do not keep records of completed gigs, which may negatively affect gig workers. Coming from a sociological standpoint, it is essential to examine the relationship between control on the part of capital and autonomy on the part of gig workers. Therefore the present paper addresses the following research questions:

„How do female gig workers perceive control in the platform-mediated social reproduction work in Vienna?“

„To what extent do female gig workers experience structural and individual barriers regarding collective representation of interests in the platform-mediated social reproduction work in Vienna?“

In regard to these research questions, six problem-focused interviews were conducted with female gig workers in Vienna. The findings suggest, that the female gig workers interviewed, experienced control in the form of information asymmetries and rating systems. Beyond these findings, the female gig workers interviewed perceived feelings of competition, spatially and digitally fragmented working conditions as structural barriers regarding collective representation of interests. Individual barriers appeared in the form of various occupational stages of development, which are accompanied by different needs and motivations. Furthermore informal employment, self-employment and socio-demographic localizations should be emphasized.

Key words: social reproduction, domestic work, gig economy, control, collective representation of interests

Eidesstaatliche Erklärung

Ich erkläre eidesstattlich, dass ich die Arbeit selbständig angefertigt, keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt und alle aus ungedruckten Quellen, gedruckter Literatur oder aus dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte gemäß den Richtlinien wissenschaftlicher Arbeiten zitiert, durch Fußnoten gekennzeichnet bzw. mit genauer Quellenangabe kenntlich gemacht habe.

Wien, April 2025

Ort, Datum

Unterschrift

Danksagung

Ich bedanke mich herzlich bei Frau Dr. Laura Wiesböck, Bakk. MA, welche mir während der durchwachsenen Phasen meiner Arbeit stets mit wertvollen Tipps und konstruktivem Feedback zur Seite gestanden ist.

Ebenso möchte ich mich für das Interesse an meiner Masterarbeit bei der *Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien* bedanken. Ohne der finanziellen Unterstützung des *Netzwerk Wissenschaft der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien* wäre diese Studie nicht realisierbar gewesen.

Ein besonderer Dank gilt meinen Interviewpartnerinnen, die mir ihre Zeit und vor allem ihr Vertrauen geschenkt haben.

Für die vielfältige Unterstützung und das zeitintensive Lektorat möchte ich meiner Mutter meinen herzlichen Dank ausdrücken.

INHALTSVERZEICHNIS

1 Einleitung.....	1
2 Konzeptioneller Rahmen	5
2.1 Soziale Reproduktionsarbeiten	5
2.2 Gig-Economy	6
3 Theoretische Grundlagen.....	8
3.1 Arbeitsprozessstheorie	8
3.2 Machtressourcenansatz.....	11
4 Forschungsstand.....	16
4.1 Kontrollmechanismen in der ortsgebundenen Plattformarbeit	16
4.2 Kollektivierungspotenziale in der ortsgebundenen Plattformarbeit	19
5 Daten und Methoden	22
5.1 Feldzugang.....	22
5.2 Sample	23
5.3 Das problemzentrierte Interview	25
5.4 Die qualitative Inhaltsanalyse	27
5.5 Reflexion des Forschungsprozesses	28
6 Ergebnisdarstellung	29
6.1 Subjektive Wahrnehmungen von Kontrollmechanismen	29
6.1.1 Informationsasymmetrien	29
6.1.2 Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen	32
6.2 Kontextualisierung der Ergebnisse zu Kontrollmechanismen	36
6.3 Strukturelle Hemmnisse für kollektive Aktivierungspotenziale	39
6.3.1 Konkurrenz unter Arbeitskräften.....	39
6.3.2 Räumliche Fragmentierung	40
6.3.3 Digitale Fragmentierung	41

6.4 Individuelle Hemmnisse für kollektive Aktivierungspotenziale	42
6.4.1 Phasen der Erwerbsbiographien	42
6.4.2 Beschäftigungsverhältnisse.....	46
6.4.3 Soziodemographische Verortungen	48
6.5 Kontextualisierung der Ergebnisse zu Hemmnissen für kollektive Aktivierungen	49
7 Theoretischer Rückbezug	52
7.1 Arbeitsprozesstheorie im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor	52
7.2 Machtressourcenansatz im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor	54
8 Conclusio.....	58
Literaturverzeichnis	61

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Arten digitaler Arbeitsplattformen, welche bezahlte Dienstleistungen vermitteln; basierend auf Schmidt (2017).....	6
Abbildung 2: Eigene Darstellung basierend auf Fichter und Kolleg:innen (2018); Gerst und Kolleg:innen (2011); Lehdorff und Kollegen (2018) sowie Schmalz und Dörre (2014).....	12
Abbildung 3: Erlebte Kontrollmechanismen befragter Gig-Workerinnen, eigene Darstellung.....	29
Abbildung 4: Argumentationslogik bzgl. Algorithmen in dieser Forschungsarbeit, visuell dargestellt.....	53
Abbildung 5: Eigene Darstellung basierend auf Fichter und Kolleg:innen (2018); Gerst und Kolleg:innen (2011); Lehdorff und Kollegen (2018) sowie Schmalz und Dörre (2014), erweitert um erlebte Hemmnisse befragter Gig-Workerinnen	55

1 Einleitung

Plattformarbeit, bei welcher bezahlte Arbeit digital organisiert und vermittelt wird, ist seit dem Jahr 2010 kontinuierlich gestiegen (Berger et al. 2023; Ey & Berger 2022; Fairwork 2022; Griesser et al. 2023; Gruber-Risak et al. 2020; Saupe & Schörf 2021). Besonderen Aufschwung erlebte sie im Zuge der COVID19-Krise, etwa im Bereich Lebensmittel- und Essenzustellungen (Ecker & Strüver 2022; Fairwork 2022; Griesser et al. 2023). Kennzeichnend für plattformvermittelte Arbeit ist, dass diese prekäre Arbeitsbedingungen für Arbeitnehmer:innen aufweist. Diese atypische Erwerbsform etabliert sich im Rahmen der voranschreitenden Digitalisierung in Sektoren, welche über die erforschten Bereiche der Lebensmittel- und Essenzustellungen sowie Transportdienstleistungen hinausreichen (Gruber-Risak et al. 2020). Dies trifft auch auf soziale Reproduktionsarbeiten zu, welche unter anderem lebenserhaltende Tätigkeiten, wie Reinigungsarbeiten, Senior:innen- und Kinderbetreuung umfassen (Fraser 2023; Fraser & Jaeggi 2020; Vogel & Köszegi 2024; Wiesböck et al. 2023).

Soziale Reproduktionsarbeiten haben in den letzten Jahrzehnten eine krisenhafte Entwicklung erlebt. Das konservativ-korporatistische wohlfahrtstaatliche Modell in Österreich weist einen geringen Grad an Defamilisierung auf, und verankert die Verantwortung von familialer Betreuung in den individuellen Haushalten (Esping-Andersen 1990; Leitner 2013) - und schreibt diese damit implizit Frauen in heterosexuellen Lebensmodellen zu. Für Frauen besteht allerdings eine Notwendigkeit zur Erwerbsbeteiligung (Altenried et al. 2021; Dowling 2022; Winkers 2010). Diese hat in Verbindung mit der Liberalisierung des Arbeitsmarkts und des Werteverlustes des Alleinernährermodells zugenommen. Damit kommt es zu Verschiebungen – weg vom Alleinernährermodell hin zum Doppelverdienermodell (Altenried et al. 2021; Dowling 2022). Zusätzlich verkleinert der Staat den Umfang sozialreproduktiver Aufgaben, welche dieser ausübt (Dowling 2022). Die damit geschaffenen sozialreproduktiven Engpässe führen zu einer Erweiterung von Märkten. Plattformen, wie beispielsweise Betreut.at, Babysitter24 und Haushaltshilfe24, knüpfen an diese systemisch-krisenhafte Entwicklung an. Hierbei

werden beispielsweise bezahlte Reinigungs- und Betreuungstätigkeiten digital organisiert und vermittelt.

Plattformvermittelte Reinigungs- und Betreuungstätigkeiten finden innerhalb der privaten Sphäre statt (Loschert et al. 2024). Daher sind Auftragnehmer:innen für die Öffentlichkeit nicht sichtbar. Folgende Beziehung von Kapital und Arbeit wird im arbeitssoziologischen Kontext bisher nur anhand weniger Studien erforscht. Damit ist das Verhältnis von Autonomie auf Seiten der Auftragnehmer:innen und Kontrolle auf der Seite des Kapitals gemeint. Im deutschsprachigen Raum analysieren nur einzelne Studien Kontrollmechanismen, wie Informationsasymmetrien, Bewertungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen und der Dokumentation des Antwortverhaltens (Bor 2021; Keller & Schwiter 2021; Keller 2022; Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023.) Es stellt sich die Frage, wie Gig-Workerinnen diese Kontrollmechanismen erleben. Darauf basierend lässt sich die erste Forschungsfrage formulieren:

„Wie nehmen Gig-Workerinnen Kontrollmechanismen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten in Wien wahr?“

Diese wird mittels der Arbeitsprozesstheorie (Edwards 1979; Gandini 2019; Heiland 2022; Heiland 2023) als übergeordnete theoretische Perspektive dargestellt. Allerdings wird Bezug auf die Arbeitsprozesstheorie in ihrer erweiterten Form genommen (Gardini 2019). Dadurch kann der Fokus, welcher bisher in Form eines Status von Arbeitnehmer:innen und Arbeitgeber:innen auf klar strukturierter Erwerbsarbeit lag, überwunden werden.

Autonomie wird in der vorliegenden Arbeit in Verbindung mit der Möglichkeit gesehen, als Auftragnehmer:in kollektiv die eigenen Interessen zu vertreten. Angesichts der räumlich fragmentierten Arbeit innerhalb einer privaten, ungeschützten Sphäre ist die Frage nach kollektiven Interessenvertretungen von zentraler Bedeutung (Loschert et al. 2024; Wiesböck et al. 2023). Zusätzlich ist im Kontext der geringen Studienlage unklar, inwiefern strukturelle und individuelle

Hemmnisse in diesem Sektor wahrgenommen werden. Dahingehend lässt sich folgende Forschungsfrage ableiten:

„Inwieweit erleben Gig-Workerinnen strukturelle und individuelle Hemmnisse hinsichtlich Kollektivierungspotenzialen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten in Wien?“

Indem sich der Machtressourcenansatz (Kirschner et al. 2022; Schmalz & Dörre 2014) auf das Besitzen und Anwenden von Machtressourcen der Arbeitnehmer:innen bezieht, können Fragen zu Kollektivierungspotenzialen und Hemmnissen beantwortet werden.

Empirisch werden die Forschungsfragen anhand problemzentrierter Interviews (Witzel 2000) mit Plattformarbeiterinnen aus Wien bearbeitet. Die Hauptstadt wurde als Untersuchungsort ausgewählt, da Plattformen sich auf Städte mit einer großen Bevölkerungsdichte fokussieren (Bauriedl & Strüver 2022). Solche Ballungszentren bieten eine hohe Dichte an potenziellen Auftraggeber:innen und Auftragnehmer:innen. Mittels einer kostenpflichtigen ein- bis dreimonatigen Auftraggeber:innenmitgliedschaft wurde ein Zugang zu Gig-Workerinnen gewährt, welche auf den Plattformen wie Betreut.at, Babysitter24 und Haushaltshilfe24 registriert waren. Die Kontaktaufnahme erfolgte auf Basis des Purposive Sampling (Patton 2015) mittels festgelegter Kriterien. Da soziale Reproduktionsarbeiten traditionell als feminisiert angesehen werden, wurden nur Frauen interviewt (Ecker et al. 2021). Die ausgewählten Interviewpartnerinnen verrichten Kinderbetreuung und Reinigungsarbeit in privaten Haushalten. In Wien wird dafür keine fachspezifische Ausbildung benötigt, weshalb der Zugang zu diesen Berufsfeldern als niederschwellig zu betrachten ist (AMS 2024a; AMS 2024b; Wiener Kindergartengesetz 2003). Es wurden sechs Interviews geführt, wobei die Art des Interviews zwischen persönlichen und telefonischen Gesprächen variierte. Die Mehrheit des Samples bezieht dabei zwei Einkommen, wobei die Plattformarbeit das Zweiteinkommen, also eine untergeordnete Nebentätigkeit, darstellte (siehe Tabelle 1). Der Auswertungsprozess erfolgte computergestützt, mithilfe der

Software ATLAS.ti. Als Auswertungsmethode wurde die qualitative Inhaltsanalyse (Kuckartz & Rädiker 2022) herangezogen.

Im Folgenden sollen die zwei Forschungsfragen in drei Schritten adressiert werden. Zu Beginn wird der konzeptionelle Rahmen der sozialen Reproduktionsarbeiten (Fraser 2023; Fraser & Jaeggi 2020) und Gig-Economy (Griesser et al. 2023; Gruber-Risak et al. 2020; Schmidt 2017; Trojansky 2020) erläutert. Darauf aufbauend werden die Arbeitsprozesstheorie (Edwards 1979; Gandini 2019; Heiland 2022; Heiland 2023) und der Machtressourcenansatz (Kirschner et al. 2022; Schmalz & Dörre 2014) dargestellt. Anschließend wird der wissenschaftliche Status-quo im plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor zusammengetragen. Dieser bezieht sich auf Kontrollmechanismen, kollektive Interessenvertretungen und diesbezügliche Hemmnisse. Im zweiten Schritt wird der Feldzugang, das problemzentrierte Interview (Witzel 2000) und die qualitative Inhaltsanalyse (Kuckartz & Rädiker 2022) in ihrer Anwendung beschrieben. Darauf basierend werden zum einen das Sample und zum anderen die empirischen Ergebnisse der Arbeit vorgestellt. Diese werden im Kontext des wissenschaftlichen Diskurses zu Kontrollmechanismen, kollektiven Interessenvertretungen und etwaigen Hemmnissen thematisiert. Darauf folgend werden die empirischen Erkenntnisse in Beziehung zur theoretischen Literatur gesetzt. Schließlich werden die zentralen Schlussfolgerungen der Arbeit zusammengefasst und auf den weiterführenden Forschungsbedarf verwiesen.

2 Konzeptioneller Rahmen

2.1 Soziale Reproduktionsarbeiten

Nach Fraser (2023) umfassen soziale Reproduktionsarbeiten unter anderem lebenserhaltende Arbeit, wie beispielsweise Reinigungstätigkeiten, Senior:innen- und Kinderbetreuung (Fraser & Jaeggi 2020). Demnach sind soziale Reproduktionsarbeiten für das Entstehen und Bestehen von Gesellschaften zentral. Indem soziale Reproduktionsarbeiten die Arbeitskraft (wieder-)herstellt, gilt sie als Voraussetzung für die Kapitalakkumulation in kapitalistischen Gesellschaftsformen (Fraser 2023). Kapitalistische Gesellschaftsformen trennen soziale Reproduktionsarbeiten entlang einer geschlechtlichen und physischen Ebene von der Produktion (Fraser & Jaeggi 2020). In dieser Hinsicht werden soziale Reproduktionsarbeiten hin zu Frauen und Produktion hin zu Männern zugeordnet. Dies bezieht sich ebenfalls auf eine räumliche Trennung und damit auf die Verlagerung sozialer Reproduktionsarbeiten in eine private, nicht einsehbare Sphäre. Die besagten Gesellschaftsformen sind zwar von sozialen Reproduktionsarbeiten abhängig, dennoch werden Betreuungs- und Reinigungstätigkeiten keinen monetären Wert zugeschrieben und soziale Reproduktionsarbeiten überwiegend unbezahlt verrichtet.

Aktuelle sozialreproduktive Krisentendenzen zeigen sich dahingehend, dass soziale Reproduktionsarbeiten nicht mehr gänzlich von Frauen in heterosexuellen Lebensmodellen ausgeübt werden können. Denn diese beteiligen sich im Kontext einer Liberalisierung des Arbeitsmarkts und eines Werteverlustes des Alleinernährermodells zunehmend an Erwerbsarbeit (Altenried et al. 2021; Dowling 2022). Aus historischer Sicht ist die Bezahlung Dritter für soziale Reproduktionsarbeiten in Privathaushalten nicht neu. Haushaltsnahe Dienstleistungen wurden bzw. werden größtenteils im informellen Rahmen ausgelagert (Jaehrling 2020; International Labour Organization 2021; Strüver & Lentz 2024). Daran knüpfen nun auch Plattformen an und erweitern ihr Angebot als Vermittler:in für haushaltsnahe Dienstleistungen (Jaehrling 2020). Plattformarbeiter:innen in diesem Bereich sind gesellschaftlich besonders

marginalisiert, da sie verschiedene Formen von Ungleichheit, wie Geschlecht, Migrationserfahrung und niedrige Löhne, vereinen (Fraser 2017; Hunt & Samman 2020; Tandon & Rathi 2024; Vogel & Köszegi 2023). Insofern ist es zentral, die Arbeitsrealitäten dieser vulnerablen Gruppe genauer zu untersuchen.

2.2 Gig-Economy

Plattformen organisieren und vermitteln bezahlte Arbeit im digitalen Raum (Griesser et al. 2023) und stellen damit digitale Infrastrukturen dar. Die Vermittlungsfunktion von Plattformen bezieht sich sowohl auf Auftraggeber:innen als auch auf Auftragnehmer:innen. Plattformvermittelte bezahlte Arbeit lässt sich anhand räumlicher Komponenten unterscheiden. So impliziert *Cloudwork*, dass es sich um online durchführbare Tätigkeiten handelt. *Gig work* hingegen bezieht sich auf Arbeiten, welche vor Ort verrichtet werden (ebd.). Diese können entweder von einzelnen Individuen oder von einem Kollektiv durchgeführt werden (Schmidt 2017). Die vorliegende Masterarbeit fokussiert sich auf ortsgebundene Arbeiten, welche von Individuen einzeln verrichtet werden. Folgende Arten plattformvermittelter Arbeit variieren zusätzlich je nach angebotenen Dienstleistungen, (siehe Abbildung 1) (Gruber-Risak et al. 2020; Trojansky 2020).

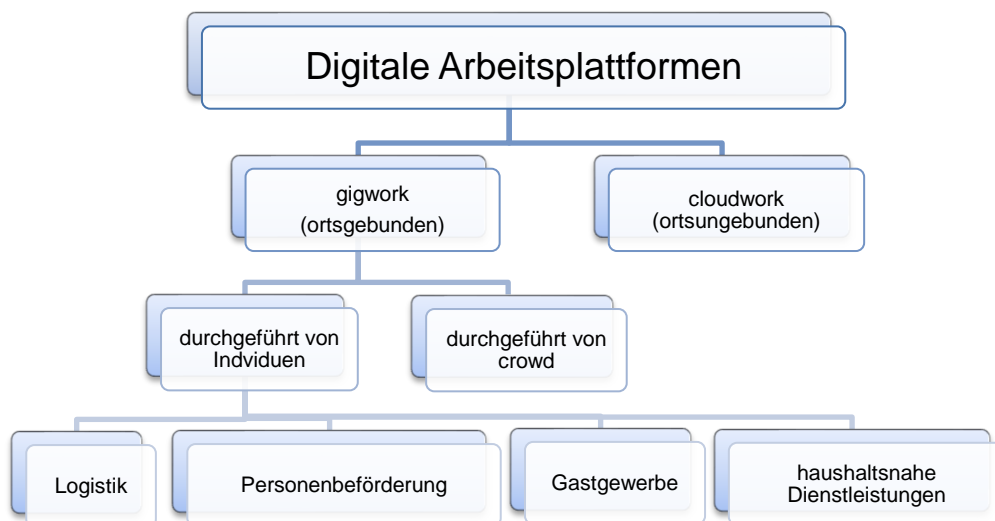


Abbildung 1: Arten digitaler Arbeitsplattformen, welche bezahlte Dienstleistungen vermitteln; basierend auf Schmidt (2017)

In Anbetracht dessen bezieht sich die vorliegende Arbeit auf haushaltsnahe Dienstleistungen. Unterscheidungen zwischen Plattformen, welche haushaltsnahe Dienstleistungen organisieren und vermitteln, können anhand ihrer Geschäftsmodelle getätigt werden (Baum & Kufner 2021; Wiesböck et al. 2023). Das Konzept kann einerseits auf Mitgliedschaften, andererseits auf Provisionen basieren. Ersteres bezieht monatliche Mitgliedschaftsbeiträge sowohl von Auftragnehmer:innen als auch von Auftraggeber:innen. Zweiteres erhält von Plattformarbeiter:innen eine Provision, welche an die jeweiligen Aufträge gekoppelt wird. Die vorliegende Arbeit befasst sich mit Plattformen, welche ein mitgliedschaftsbasiertes Geschäftsmodell verfolgen. Dieses Geschäftsmodell ist von großer Bedeutung, weil derartige Plattformen keine Aufzeichnungen bezüglich vollständig erfüllter Aufträge führen. Dies hängt damit zusammen, dass Buchungs- und Bezahlvorgänge nur zwischen Auftraggeber:innen und Auftragnehmer:innen abgewickelt werden. Dadurch können Situationen entstehen, welche für Plattformarbeiter:innen nachteilig sind, denn absolvierte Aufträge können nicht belegt werden, etwa wenn keine Bezahlung erfolgt (ebd.).

3 Theoretische Grundlagen

3.1 Arbeitsprozessstheorie

Die Arbeitsprozessstheorie fokussiert sich auf dynamische Beziehungen zwischen Kapital und Arbeit (Gardini 2019). Zum einen spiegeln sich besagte Verhältnisse in der Analyse von Autonomie seitens Arbeitnehmer:innen wider. Zum anderen bezieht sich die Untersuchung auf Kontrollmechanismen von Arbeitgeber:innen. Bei der Thematisierung von Arbeitsprozessen werden zusätzlich die Produktionsorte beachtet (ebd.).

Aus einer historischen Perspektive heraus passen sich Kontrollmechanismen von Arbeitgeber:innen an Phasen des Kapitalismus an (Edwards 1979). In der Zeit des Konkurrenzkapitalismus standen viele Unternehmen eines Wirtschaftszweiges im Wettbewerb zueinander. Infolgedessen wurde versucht, konforme Verhaltensweisen durch Arbeitsanweisungen und Kontrollmechanismen zu erzielen. Diese wurden direkt von höherrangigen Personen ausgeführt (ebd.). Persönliche Kontrollmechanismen wurden durch eine nicht vorhandene staatliche Sicherung des Lebensunterhalts verstärkt (Burawoy 1985). Allerdings änderten sich im Monopolkapitalismus die Arbeitsbedingungen. Große Unternehmen hielten innerhalb eines Wirtschaftszweiges eine alleinige Marktbeherrschung inne. In diesem Zusammenhang waren persönliche Kontrollmechanismen nicht mehr realisierbar. Kontrollmechanismen wurden daher im Monopolkapitalismus anhand technischer Hilfsmittel durchgeführt. Diese sind jedoch angesichts gemeinschaftlicher Organisationen von Arbeitnehmer:innen unter Druck geraten. Den organisatorischen und sozialen Strukturen von Arbeitsprozessen wurde in diesem Zusammenhang nunmehr Rechnung getragen (Edwards 1979). Zusätzlich wurde der Fokus mehr auf positive Verstärkungen der Arbeitnehmer:innen gelegt. In dieser Hinsicht etablierte Friedman (1977) sein Konzept der *verantwortlichen Autonomie*. Demzufolge soll ein sicherer Arbeitsplatz, ein adäquater Lohn und die Bezugnahme auf Interessen für Arbeitnehmer:innen sicherstellen, dass Arbeit aus eigenem Antrieb verrichtet wird (Marrs 2018). Aktuelle Debatten thematisieren eine Verschiebung vermeintlicher Kontrollorgane, weg von Unternehmen, hin zu Märkten

(Boes 2003; Voswinkel 2005). Die Anforderungen von Märkten sind allerdings nicht *objektiv*, sondern anhand der Ziele von Unternehmen konstruiert. Kontrollmechanismen zeigen sich hier überspitzt ausgedrückt anhand von Potenzialen zu Arbeitskraftausschöpfungen (Boes & Baukrowitz 2002). Dadurch werden Arbeitnehmer:innen mit dem Druck von Märkten konfrontiert. In Anbetracht dessen erhalten Arbeitnehmer:innen erweiterte Handlungsspielräume und mehr Verantwortungen. Insofern werden Arbeitnehmer:innen für unternehmerische Folgen ihrer selbstständigen Handlungen verantwortlich gemacht.

Es stellt sich die Frage, inwiefern sich die zuvor thematisierten Kontrollmechanismen auf ortsgebundene Plattformarbeit anwenden lassen. In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen, dass je nach Branche unterschiedliche Rahmenbedingungen gegeben sind (Schmidt 2017). Diese wirken auf mögliche Kontrollmechanismen ein. So gestalten sich die Bedingungen für persönliche Kontrollmechanismen innerhalb Lebensmittelzustellungen mit variierenden Arbeitsorten anders (Brinkmann 2020). Im Vergleich dazu sind direkte Kontrollmechanismen im Bereich von Reinigungstätigkeiten durch Auftraggeber:innen durchaus möglich. Allerdings nur unter der Voraussetzung, dass diese während des Auftrags keinen anderweitigen Verpflichtungen nachgehen. Plattformen hingegen sind Vermittlungsakteure (Griesser et al. 2023) und bei einem mitgliedschaftsbasierten Geschäftsmodell nicht in den Bezahlvorgang involviert (Wiesböck et al. 2023). Zuletzt lassen sich auch vermeintliche Kontrollmechanismen von Märkten (Boes 2003; Voswinkel 2005) in der ortsgebundenen Plattformarbeit nicht anwenden. Denn solche Dienstleister:innen sind primär informell beschäftigt und weisen begrenzte Handlungsspielräume auf (Bor 2021; Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023). Folglich lässt sich kaum ein verbindlicher Charakter (Boes & Baukrowitz 2002) etablieren, welcher indirekt die Produktivität der Arbeitsprozesse prägen könnte. Selbst wenn dies nicht zutreffen würde, ist die Prämisse, dass Arbeitnehmer:innen unternehmerische Ziele in Eigenregie erreichen, nicht problemlos übertragbar. Ein strategisches Ziel profitorientierter Plattformen ist es, Gewinne zu erzielen, indem Arbeitsmarktrisiken an Auftragnehmer:innen ausgelagert werden (Srnicek 2018).

Niedrige Einstiegshürden und das Surplus an Gig-Worker:innen befördern die Zielerreichung (Van Doorn 2017; Wiesböck et al. 2023).

Damit die Forschungsfrage bezüglich erlebter Kontrollmechanismen in der Plattformarbeit mittels Perspektiven der Arbeitsprozessstheorie beantwortet werden kann, bedarf es einer Erweiterung. Diese bezieht sich zum einen auf angewandte Kontrollmechanismen und zum anderen auf einen eingeschränkten Status von Arbeitnehmer:innen und Arbeitgeber:innen (Gardini 2019; Griesser et al. 2023; Heiland 2023), womit der Fokus nicht mehr nur auf klar strukturierte Erwerbsarbeit begrenzt ist. Darüber hinaus werden physische Produktionsorte um digitale erweitert. Durch die Anmeldung auf Plattformen werden digitale Räume geschaffen, in welchem soziale Produktionsprozesse verwaltet werden (ebd.). Digitale Informationen, wie Bewertungen, dienen dabei Plattformen, um Beziehungen zwischen Auftraggeber:innen und Auftragnehmer:innen zu strukturieren. Digitale Organisationsformen von Produktionsprozessen umfassen ebenfalls Kontrollmechanismen bezüglich Arbeitsqualitäten und damit einhergehend (in)direkt Vergütungen.

Kontrollmechanismen innerhalb ortsgebundener, plattformvermittelter Arbeit werden insbesondere in Verbindung mit Algorithmen thematisiert (Heiland & Brinkmann 2020; Heiland 2023). Diese stellen gesammelte, standardisierte Informationen dar, welche in Wenn-Dann-Beziehungen gebracht werden und Entscheidungen nach sich ziehen. Hierbei ist zu betonen, dass Algorithmen auf Basis menschlicher Interessen und dem menschlichen Handeln entstehen (Heiland 2022). Beispielsweise orientieren sich im Bereich der plattformvermittelten Essenszustellungen Algorithmen bei Auftragsverteilungen am menschlichen Interesse der Effizienz (Heiland & Brinkmann 2020). Heiland (2023, S. 303) spricht hierbei von „partiell digitalen Arbeitsumwelten“, welche neue Koordinationsformen und Kontrollmechanismen ermöglichen. So können beispielsweise einzelne Arbeitsschritte überwacht werden, anstatt nur endgültige Resultate. Zusätzlich gewinnen Kontrollmechanismen durch Algorithmen an Reichweite, indem beispielsweise mittels eines GPS-Trackings Lebensmittelzustellungen auch ohne

persönliche Vorgesetzte nachverfolgt werden können (Heiland 2021). Weiters können Algorithmen Informationen für zukünftige Arbeitsprozesse generieren (Heiland 2023). Dies geschieht über Rezensionen, welche von (potenziellen) Auftraggeber:innen verfasst werden, womit diese als Kontrollorgane fungieren (Fuller & Smith 1991). Insofern stellt das Verfassen von Bewertungen ein notwendiges menschliches Handeln dar, damit Algorithmen zukünftige Auftragsvermittlungen *effizienter* bestimmen können (Gandini 2019). Angesichts der skizzierten algorithmischen Kontrollmechanismen hat sich im wissenschaftlichen Diskurs das Konzept von Plattformen als „digital cage“ (Vallas & Schor 2020, S. 278) herausgebildet. Ein Bestandteil, welcher für spätere Entscheidungsprozesse von Relevanz ist, kann jedoch durchaus fehlerbehaftet sein (Bolin & Andersson Schwarz 2015; Heiland 2023). Es handelt sich hierbei um festgelegte Datenpunkte, welche nicht zwingend sozialen Realitäten entsprechen müssen. Beispielsweise kann das GPS-Tracking bei den Lebensmittelzustellungen durch das Übermitteln falscher Standorte manipuliert werden (Heiland 2021). In diesem Zusammenhang können sich Gig-Worker:innen gegen vorgegebene Arbeitsanweisungen richten.

3.2 Machtressourcenansatz

Der Machtressourcenansatz (Schmalz & Dörre 2014) setzt voraus, dass Arbeitnehmer:innen ein Interesse haben, ungleiche Verhältnisse zwischen Kapital und Arbeit durch Erwerbsabhängigkeitsmacht auszugleichen. Diese setzt sich aus strukturellen, organisatorischen, institutionellen und gesellschaftlichen Machtformen zusammen. Schmalz und Dörre (2014) verwenden ihren Ansatz im Kontext von Normalarbeitsverhältnissen, welche grundsätzlich hohe gewerkschaftliche Organisationsgrade aufweisen.

Im Gegensatz dazu weiten Kirschner und Kollegen (2022) den Machtressourcenansatz aus, indem sie ihn um atypische Beschäftigungsverhältnisse mit geringen gewerkschaftlichen Organisationsgraden ergänzen. Folglich eignet sich der Ansatz, um den Zugang und das Verwenden von Machtressourcen seitens Arbeiterinnen im

plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor zu untersuchen. Indem thematisiert wird, welche Akteur:innen involviert sind, welche Ressourcen und Fähigkeiten benötigt werden, können Fragen nach Kollektivierungspotenzialen und etwaigen Hemmnissen adressiert werden.

Bei der Darstellung des Machtressourcenansatzes ist zu beachten, dass es sich um ein heuristisches Konzept handelt (Schmalz & Dörre 2014). Die schematische Beschreibung soll komplexe wechselseitige Beziehungen verständlich aufschlüsseln (siehe Abbildung 2).

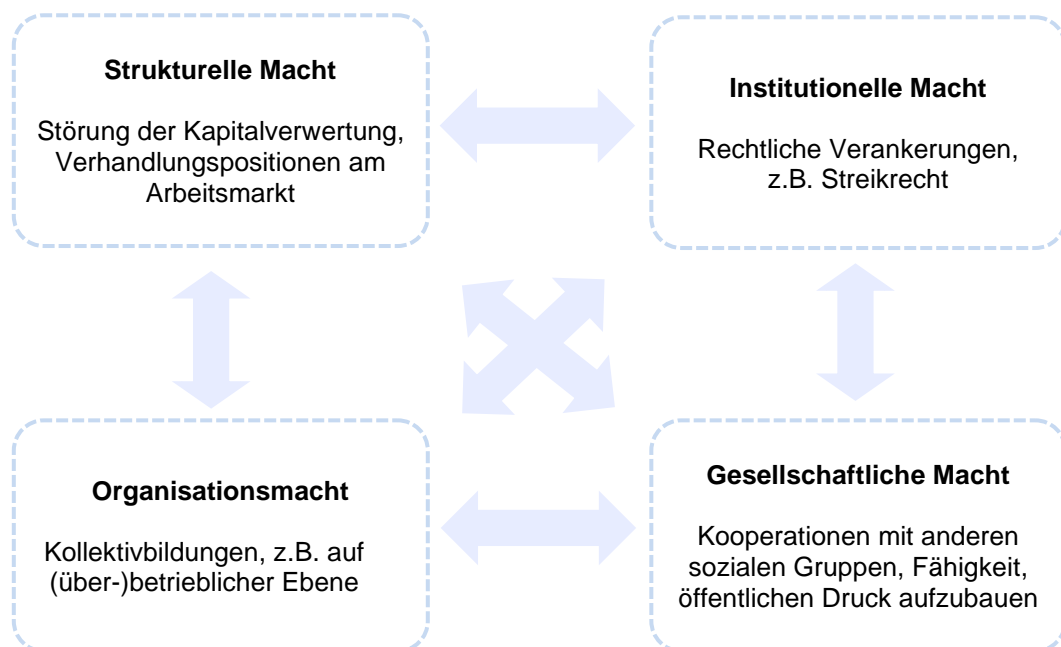


Abbildung 2: Eigene Darstellung basierend auf Fichter und Kolleg:innen (2018); Gerst und Kolleg:innen (2011); Lehdorff und Kollegen (2018) sowie Schmalz und Dörre (2014)

Strukturelle Macht bezieht sich darauf, wie erwerbsabhängige Personen im ökonomischen System verortet sind. Zusätzlich kennzeichnet sie sich, indem sie versucht, Kapitalverwertungen zu stören. Die Vorgehensweise kann auch als Individuum ausgeübt werden und benötigt daher nicht zwingend ein Kollektiv. Strukturelle Macht unterteilt sich zum einen in Produktionsmacht und zum anderen in Marktmacht. Ersteres bezieht sich auf eine Störung in Produktionsprozessen,

welche auch ad hoc durchgeführt werden kann. Beispielhaft für solche Störungen sind das Zurückhalten von Arbeitsleistungen (Brinkmann et al. 2008). Zusätzlich kann Produktionsmacht auch übergeordneter – das bedeutet, im kapitalistischen Kreislauf – ausgeübt werden, z.B. im sozialen Reproduktionsbereich (Schmalz & Dörre 2014). Mittels Reproduktionsmacht können Care-Arbeiter:innen durch das Zurückhalten der eigenen Arbeitsleistungen andere Personen an der Ausübung ihrer Lohnarbeit hindern (Cepok 2013). Zweiteres ergibt sich, indem berufliche Qualifikationen innegehalten werden, welche angesichts einer stark ausgeprägten Nachfrage am Arbeitsmarkt zu höheren Verhandlungspositionen führen (Schmalz & Dörre 2014). Marktmacht kann durch die Zuschreibungen entlang des Geschlechts und der Ethnie zusätzlich positiv sowie negativ geprägt werden. Darüber hinaus ist Marktmacht auch abhängig von der Segmentierung in prekär beschäftigte Personen, erwerbsarbeitslose Personen und unbefristete, abhängig beschäftigte Personen. Um strukturelle Macht anwenden zu können, benötigt es Konfliktfähigkeit. Damit ist die Kompetenz gemeint, strukturelle Macht gezielt einzusetzen, um Interessen vertreten zu können. Beispielsweise, um abschätzen zu können, unter welchen Gegebenheiten ein Streik ein adäquates Mittel sein kann, um effizient die eigenen Forderungen zu erzielen.

Ein Kollektiv kann nach Schmalz und Dörre (2014) anhand von Arbeiterparteien, Betriebsräten und Gewerkschaften organisiert werden. Diese sind auf drei unterschiedlichen Ebenen wirksam. So können Betriebsräte auf Ebene des Betriebes in Beziehung zu Produktionsmacht stehen. Im Vergleich dazu befindet sich Gewerkschaften auf einer überbetrieblichen Ebene und können sich mit Marktmacht bündeln. Schließlich sind auf politischer Ebene Arbeiterparteien wirksam, welche im Zusammenhang mit gesellschaftlicher Macht (siehe nächster Absatz) stehen können. Bezogen auf einen plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor ist zentral, dass Kollektivierungen entlang der drei Ebenen kaum realisierbar sind. Denn Gig-Worker:innen in diesem Sektor arbeiten größtenteils zeitlich begrenzt und informell in getrennten Privathaushalten mit unterschiedlichen Auftraggeber:innen (Bor 2021; Loschert et al. 2024; Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023). Unter den genannten Kontextbedingungen

können weder betriebliche noch überbetriebliche Kollektivierungen stattfinden (Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 2025). Denn für kollektive Aktivierungen auf betrieblicher Ebene müssen sich beispielsweise mindestens fünf Personen in einem dauerhaften formellen Beschäftigungsverhältnis befinden. Zusätzlich sind Kollektivierungen entlang der politischen Ebene im Zusammenhang mit einer Unsichtbarkeit von Dienstleister:innen für die Öffentlichkeit fraglich (Loschert et al. 2024). Infolgedessen können als faktisch mögliche kollektive Mobilisierungen im plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor informelle Gruppierungen von Auftragnehmer:innen als realisierbar gesehen werden. Darüber hinaus erfordern Kollektive nach Schmalz und Dörre (2014) eine Organisationseffizienz, eine Mitgliederpartizipation, Infrastrukturressourcen, Mitglieder und ein Wir-Gefühl. Es werden daher nicht nur Mitglieder benötigt, sondern auch finanzielle Ressourcen und Räumlichkeiten für Veranstaltungen. Zusätzlich leben Organisationen zum einen von interdisziplinärem Personal (Bildung, Forschung, Organisation, Technik), welches arbeitsteilig vorgeht und zum anderen von Mitgliedern, die aktiv am Geschehen teilnehmen, z.B. an Streiks. Dies setzt ein kollektives Grundverständnis und Wir-Gefühl voraus, welches sich aus gemeinsamen Erfahrungen, Ideologien und Netzwerken entwickelt. Nach Schmalz und Dörre (2014) ist organisatorische Flexibilität eine zentrale Fähigkeit der Organisationen. Hiermit ist das Abstimmen von strukturellen Rahmenbedingungen – wie z.B. der finanziellen Ressourcen mit den Interessen der Mitglieder – gemeint.

Gesellschaftliche Macht kann ebendiese Organisationen fördern, indem deren Interessen durch eine Kooperation mit anderen sozialen Gruppen gestärkt werden (ebd.). Gesellschaftliche Macht gliedert sich zum einen in Kooperationsmacht und zum anderen in Diskursmacht. Kooperationsmacht ergibt sich aus Bündnissen mit anderen Akteur:innen, z.B. NGO's. Diese nehmen am Organisationshandeln teil und stärken dadurch Organisationsmacht. Diskursmacht hingegen kann verwendet werden, um öffentlichen Druck aufzubauen. Dies geschieht, indem Organisationen ihre Interessen insofern darstellen, als dass sie von Gesellschaften als legitim und moralisch richtig bewertet werden (ebd.). Hierfür benötigt es die Fähigkeit,

Interessen gezielt bei passenden Rahmenbedingungen in gesellschaftliche Debatten zu integrieren, z.B. in Phasen der Inflation das Interesse eines erhöhten Mindestlohns zu thematisieren. Zusätzlich benötigt gesellschaftliche Macht auch Problemlösungskompetenzen, um in öffentlichen Debatten ihre Interessen als Lösungsansätze präsentieren zu können, z.B. eine Begründung, warum ein erhöhter Mindestlohn in Zusammenhang mit Inflation steht.

Institutionelle Macht entsteht im Kontext von Aushandlungsprozessen mit Kapitaleseiten (ebd.). Auf Seiten von Arbeitnehmer:innen werden hierfür strukturelle Macht und Organisationsmacht genutzt. Beispielhaft für institutionelle Macht sind rechtliche Verankerungen, wie z.B. das Streikrecht. Entscheidend ist daher die Fähigkeit, Aspekte, wie z.B. ein Streikrecht, auch im Arbeitsrecht einklagen zu können (Kirschner et al. 2022). Darüber hinaus kennzeichnet sich institutionelle Macht durch ihre (begrenzte) zeitliche Stabilität (Schmalz & Dörre 2014). Zeitliche Stabilität kann insofern begrenzt sein, indem institutionelle Macht von Kapitaleseiten nicht akzeptiert wird. Weiters kann das Anfechten der Grundlage institutionelle Macht in ihrer Dauerhaftigkeit einschränken, z.B. die Einschränkung des Streikrechts im britischen Arbeitsrecht (ebd.).

Zusammenfassend eignet sich die Arbeitsprozessstheorie als übergeordnete theoretische Perspektive, indem sie sich auf die dynamischen Verhältnisse von Kapital und Arbeit in der Form von Autonomie und Kontrollmechanismen spezialisiert (Edwards 1979; Gandini 2019; Heiland 2022; Heiland 2023). Zum anderen fungiert der Machtressourcenansatz (Kirschner et al. 2022; Schmalz & Dörre 2014) als übergeordnete theoretische Perspektive. Indem er den Fokus auf das Verfügen und Anwenden von Machtressourcen legt, sind Fragen nach Kollektivierungspotenzialen und Hemmnissen adressierbar. Welche Erkenntnisse nun über Kollektivierungspotenziale, etwaige Hemmnisse und Wahrnehmungen von Kontrollmechanismen mittels bisheriger Forschungsarbeiten gesammelt wurden, wird im nächsten Schritt erläutert.

4 Forschungsstand

4.1 Kontrollmechanismen in der ortsgebundenen Plattformarbeit

Bisherige Forschungen verweisen bezüglich Kontrollmechanismen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten vor allem auf Informationsasymmetrien und Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen (Bor 2021; Keller & Schwiter 2021; Keller 2022; Rodríguez-Modroño et al. 2022; Ticona & Mateescu 2018; Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023).

Informationsasymmetrien stellen Ungleichgewichte hinsichtlich Informationen zwischen Plattformarbeiter:innen und (potenziellen) Auftraggeber:innen dar und werden von Plattformen designspezifisch erzeugt (Shapiro 2018; Wiesböck et al. 2023). Informationsasymmetrien können kontrollieren, wie viel Macht Akteur:innen in ihren Verhandlungspositionen haben. In diesem Zusammenhang können bei provisionsbasierten Plattformen Gig-Worker:innen verstärkt in ihren Bezahlvorgängen von Auftraggeber:innen abhängig sein (Gerold et al. 2022; Maffie 2024). Denn wie Gerold und Kolleg:innen (2022) im deutschsprachigen Raum untersucht haben, können fehlende Quadratmeterangaben von Reinigungsflächen zu unterschiedlichen Auftragsdauern führen. Infolgedessen können auch die Preise von Aufträgen variieren. Allerdings werden Mehrarbeitszeiten von Plattformen, welche in Bezahlvorgänge involviert sind, nur unter Zustimmung von Auftraggeber:innen nachträglich verrechnet. Dementsprechend stehen von provisionsbasierten Plattformen erzeugte, unzureichende Informationen in Beziehung mit potenziellen Mehrarbeitszeiten, wobei Auftraggeber:innen entscheiden können, ob diese nachträglich vergütet werden. Zusätzlich können sich solche Situationen auf zukünftige Aufträge negativ auswirken. Beispielsweise, wenn in Verbindung mit veränderten Arbeitsleistungen und damit einhergehenden veränderten Vergütungen von Auftraggeber:innen negative Bewertungen verfassen werden (ebd.).

Ungleichgewichte zeigt sich ebenfalls bei personenbezogenen Informationen in Profilen von (potenziellen) Auftraggeber:innen und Dienstleister:innen (Gerold et al.

2022; Maffie 2024; Rodríguez-Modroño et al. 2022; Ticona & Mateescu 2018; Wiesböck et al. 2023). Profile von Auftragnehmer:innen enthalten Personenbeschreibungen, Qualifikationen, Lebensläufe und Profilfotos (Ticona & Mateescu 2018). Im Vergleich dazu befinden sich auf Profilen von (potenziellen) Auftraggeber:innen keine Bewertungen und nur selten Fotos (Gerold et al. 2022; Rodríguez-Modroño et al. 2022; Ticona & Mateescu 2018; Wiesböck et al. 2023). Unzureichende personenbezogene Informationen können im Zusammenhang mit verringerten Machtpositionen von Plattformarbeiter:innen stehen. Denn Gig-Worker:innen arbeiten in räumlich fragmentierten und sozial ungeschützten Bereichen (Wiesböck et al. 2023). Insofern ergeben sich im Zusammenhang mit unzureichenden personenbezogenen Informationen über (potenzielle) Auftraggeber:innen mögliche Quellen von Gewalt und Übergriffe auf Dienstleister:innen (Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023). Angesichts dessen treffen manche Auftragnehmer:innen Sicherheitsvorkehrungen, indem sie Bezugspersonen ihre Arbeitsstandorte nennen (Vogel & Köszegi 2023). Durch das Preisgeben personenbezogener Informationen von Plattformarbeiter:innen werden ebenso indirekt Räume für Diskriminierung geschaffen (Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023). Diese äußern sich vor allem dadurch, dass (potenzielle) Auftraggeber:innen nach Sprachkenntnissen, dem Alter und dem Erscheinungsbild potenzieller Arbeitskräfte selektieren können. In diesem Zusammenhang generieren die standardisierten Informationen von Dienstleister:innen ebenfalls eine Vergleichbarkeit von Arbeitskräften (Ticona & Mateescu 2018; Wiesböck et al. 2023). Durch das vergleichbare und hohe Angebot an potenziellen Arbeitsleistungen wird eine rasche Ersetzbarkeit suggeriert (Wiesböck et al. 2023). In dieser Hinsicht erhöhen Auftragnehmer:innen ihre digitale Erreichbarkeit für Aufträge und nehmen Unterbezahlungen an. Zu ähnlichen Erkenntnissen kommen Ticona und Mateescu (2018) innerhalb des amerikanischen Raumes.

Kontrollmechanismen von Gig-Worker:innen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten finden ebenfalls in Hinblick auf ihre Arbeitsqualitäten statt (Gerold et al. 2022; Rodríguez-Modroño et al. 2022; Ticona & Mateescu 2018; Vogel & Köszegi 2023). Dies geschieht seitens (potenziellen) Auftraggeber:innen zum

einen mittels einer numerischen Beurteilungsskala, zum anderen mittels frei erstellbarer Fließtexte. Dieser kontrollierende Charakter wird bei schriftlichen Beurteilungen insbesondere sichtbar. Denn Bewertungen, welche sich auf Profilen von Plattformarbeiter:innen befinden, adressieren diese nicht. Stattdessen richten sich solche Beurteilungen an potenzielle Auftraggeber:innen bzw. an Plattformen selbst (Bor 2021). Zusätzlich dienen solche Beurteilungen der Arbeitsqualitäten dazu, den Zugang zu zukünftigen Aufträgen zu regulieren (Wood et al. 2019). In diesem Sinn beziehen sich Kontrollmechanismen auch darauf, dass sich Dienstleister:innen an Anforderungen von Auftraggeber:innen orientieren (Bor 2021; Gandini 2019; Wiesböck et al. 2023). Infolgedessen beziehen sich Kontrollmechanismen anhand von Beurteilungen durch Auftraggeber:innen nicht nur auf vollbrachte Arbeitsqualitäten, sondern auch auf Verhaltensweisen und Außenwahrnehmungen von Auftragnehmer:innen. In dieser Hinsicht haben Fuller und Smith (1991) ein Management durch Kund:innen im Dienstleistungssektor bereits im Jahr 1991 untersucht. Hierbei wurden allerdings nur die faktisch durchgeführten Leistungen durch Kund:innen beurteilt. Im Gegensatz dazu können im plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor auch Personen Ratings erstellen, welche keine Tätigkeit in Anspruch genommen haben (Wiesböck et al. 2023). Angesichts dessen verringert sich zusätzlich Verhandlungsmacht von besagten Gig-Worker:innen, da Bewertungen nur einseitig von (potenziellen) Auftraggeber:innen erstellt werden können (Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023).

Darüber hinaus schließen Beurteilungen von Verhaltensweisen auch ein, wie rasch auf Anfragen potenzieller Auftraggeber:innen reagiert wird (Keller & Schwiter 2021; Keller 2022; Wiesböck et al. 2023). Dies wird prozentual seitens Plattformen dokumentiert und in Profilen von Plattformarbeiter:innen angezeigt. In diesem Kontext wird kontrolliert, inwieweit Gig-Workerinnen erreichbar sind. Es entstehen Gefühle, permanente Erreichbarkeit zu gewährleisten (Keller & Schwiter 2021). Denn potenzielle Auftraggeber:innen können sich bei Entscheidungen, ob Auftragnehmer:innen für Dienstleistungen angefragt werden, auch am dokumentierten Antwortverhalten orientieren. Gefühle der permanenten

Erreichbarkeit werden zusätzlich von mitgliedschaftsbasierten Plattformen verstärkt. Denn anfragende, potenzielle Auftraggeber:innen können ebenfalls schriftliche Bewertungen verfassen (Wiesböck et al. 2023). Es werden daher nicht die Arbeitsleistungen im Rahmen von Betreuungs- und Reinigungstätigkeiten bewertet, sondern vielmehr eine von potenziellen Auftragnehmer:innen empfundene Schnelligkeit des Antwortverhaltens.

4.2 Kollektivierungspotenziale in der ortsgebundenen Plattformarbeit

Kollektivierungspotenziale zeigen sich insbesondere bei plattformvermittelten Transportdienstleistungen und Lebensmittel- sowie Essenzustellungen im deutschsprachigen Raum (Basualdo et al. 2021; Heiland 2020; Lorig & Gnisa 2021; OTS 2017). Dies geschieht einerseits in sozialen Medien, andererseits durch ein Wiedererkennen anderer Arbeitskolleg:innen anhand von Arbeitskleidungen im urbanen Raum (Heiland 2020; Lorig & Gnisa 2021). Doch nicht nur Gig-Woker:innen mobilisieren sich untereinander, sondern auch Beziehungen zu Gewerkschaften entstehen. In Zusammenarbeit mit der Gewerkschaft VIDA ist in Österreich ein Betriebsrat bei den ehemaligen Foodora-Fahrer:innen gegründet worden (OTS 2017). Infolgedessen stellt Organisationsmacht (siehe Kapitel 3.2) einen zentralen Aspekt bei kollektiven Interessenvertretungen dar (Schmalz & Dörre 2014). Ähnliche Tendenzen lassen sich ebenfalls im globalen Süden erkennen (Basualdo et al. 2021). Kollektive Interessenvertretungen entstehen hier mithilfe adaptierter Formen struktureller Macht sowie Organisationsmacht, z.B. digitalen Streiks und informellen Gruppierungen.

Im Gegensatz dazu befassen sich nur vereinzelt Studien mit kollektiven Zusammenschlüssen im Bereich plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten (Lorig & Gnisa 2021; Nhleko & Tame 2023; Niebler & Animento 2023; Ticona & Tsapatsaris 2023). Im südafrikanischen Raum zeigen sich zwischen Auftraggeber:innen und Plattformarbeiter:innen im Rahmen einer provisionsbasierten Plattform grundlegende Kollektivierungspotenziale (Nhleko &

Tame 2023). Diese entstehen, indem die Organisationen die Verrechnungen der Dienstleistungen ohne Plattformen weiterführen. Das Vorgehen wird von Auftraggeber:innen initiiert und bietet Dienstleister:innen ein höheres Entgelt und eine Alternative zur Unterbeschäftigung. Weitere Studien in diesem Sektor befassen sich ebenfalls mit Organisationsmacht (Schmalz & Dörre 2014), jedoch zwischen Auftragnehmer:innen. So untersuchen Ticona und Tsapatsaris (2023) Vernetzungen zwischen amerikanischen Gig-Worker:innen mittels digitaler, öffentlicher Diskurse. Diese werden als digitaler Raum zum Austausch über Plattformen und den Arbeitsalltag genutzt. Solche digitalen informellen Gruppierungen lassen sich ebenfalls im deutschsprachigen Raum erkennen (Altenried & Niebler 2023; Niebler & Animento 2023). So werden etwa gemeinsam Listen erarbeitet, um vor Auftraggeber:innen zu warnen, welche sich übergriffig verhielten und negative Bewertungen verfassten. Die Zugehörigkeit ergibt sich allerdings im Fall von Niebler und Animento (2023) nicht durch plattformvermittelte soziale Reproduktionsarbeiten, sondern durch migrantische Netzwerke, welche den Austausch über derartige Wissensstände ermöglichen.

Die Erkenntnisse von Niebler und Animento (2023) verdeutlichen die Notwendigkeit, potenzielle Hemmnisse bei kollektiven Mobilisierungen im Bereich plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten zu untersuchen. Hemmnisse, wie die soziodemographische Vielfalt, haben Loschert und Kolleginnen (2024) branchenunabhängig im Bereich deutschsprachiger Plattformarbeit analysiert. So ergeben sich weitere individuelle Hemmnisse von unterschiedlichen Interessen seitens Auftragnehmer:innen, welche Herausforderungen bezüglich Kollektivierungen darstellen. Beispielsweise kann ein Interesse das Kombinieren einer flexiblen, bezahlten Arbeit und einem Studium darstellen (Bellini & Lucciarini 2019). Hürden können sich ebenfalls durch strukturelle Arbeitsbedingungen bilden, wie beispielsweise die einzelnen Arbeitsorte ohne Kontaktmöglichkeiten zu Arbeitskolleg:innen (ebd.). In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, inwieweit im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor weitere Hemmnisse erlebt werden.

Die veränderten Rahmenbedingungen ortsgebundener Plattformarbeit haben einen wissenschaftlichen Diskurs über Initiativen kollektiver Interessenvertretung angestoßen (Ebenhöh et al. 2024; Haipeter & Hoose 2019; Küppers 2022). Diese reichen von der Umsetzung plattformübergreifender Kommunikationskanäle (Ebenhöh et al. 2024) bis hin zu einem gewerkschaftlichen Beratungsangebot für Plattformarbeiter:innen (Haipeter & Hoose 2019).

Zusammenfassend ist auf Basis der bisherigen Studienlage zu kollektiven Mobilisierungen unzureichend dargestellt, inwieweit Gig-Worker:innen in diesem Sektor individuelle und strukturelle Hemmnisse wahrnehmen. Darüber hinaus analysieren im deutschsprachigen Raum nur einzelne Studien Kontrollmechanismen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten (Bor 2021; Vogel & Kőszegi 2023; Wiesböck et al. 2023). Es stellt sich daher die Frage, wie Plattformarbeiterinnen Kontrollmechanismen in besagten Rahmen wahrnehmen. Diese Frage steht im Zentrum der vorliegenden Masterarbeit.

5 Daten und Methoden

5.1 Feldzugang

Auf Betreut.at; Haushaltshilfe24 und Babysitter24 wurden kostenpflichtige ein- bis dreimonatige Mitgliedschaften als Auftraggeberin abgeschlossen. Dadurch wurde ein Zugang zum Forschungsfeld hergestellt. Dies ermöglichte, plattformvermittelte Dienstleisterinnen persönlich zu kontaktieren und über das Forschungsvorhaben aufzuklären. Da die Zusage zu einem Interview einem Entgeltausfall gleichkommt, wurde eine Aufwandsentschädigung in der Höhe von 20,00 EUR in bar angeboten. Damit konnte die meist schwierige sozio-ökonomische Situation der Plattformarbeiterinnen berücksichtigt werden (Langer 2014). Die Höhe der Aufwandsentschädigung orientierte sich an dem Mindeststundenlohn für einfache haushaltstypische Dienstleistungen in Privathaushalten (Österreichische Gesundheitskasse 2024).

Die Zusammensetzung der interviewten Auftragnehmerinnen erfolgte nach dem Purposive Sampling (Patton 2015) anhand vorab festgelegter Kriterien. Erstens wurden nur Frauen als Interviewpartnerinnen herangezogen, weil soziale Reproduktionsarbeiten traditionell feminisiert werden (Ecker et al. 2021). Zweitens begrenzten sich die Tätigkeiten der Interviewpersonen zum einen auf Reinigungsarbeiten und zum anderen auf Kinderbetreuungstätigkeiten. Die Auswahl wurde dahingehend eingeschränkt, da besagte Tätigkeiten in Wien keine fachspezifischen Ausbildungen benötigen (AMS 2024a; AMS 2024b; Wiener Kindergartengesetz 2003). Folglich ist der Zugang zu beiden Tätigkeiten sehr niederschwellig. Im Gegensatz dazu wurde eine Senior:innenbetreuung aus dem Sample exkludiert. Diese Entscheidung ist aufgrund mehrerer Beweggründe getroffen worden. Zum einen werden für Pflege- und Betreuungsleistungen (z.B. Heimhelfer:innen) fachspezifische Ausbildungen benötigt, womit der Zugang erschwert wird (AMS 2024c). Zum anderen wird in Österreich Care-Arbeit für Senior:innen in Privathaushalten größtenteils an weibliche Arbeitskräfte aus mittel- und osteuropäischen Ländern ausgelagert (Aulenbacher et al. 2021; Bachinger 2009). Zusätzlich wurde eine Heterogenität bezüglich der Bildung, dem Alter und

positiver sowie negativer Profilbewertungen angestrebt. Insgesamt konnten sechs Interviews mit einer durchschnittlichen Dauer von einer Stunde generiert werden. Davon wurden vier problemzentrierte Interviews (Witzel 2000) persönlich und zwei problemzentrierte Interviews telefonisch durchgeführt.

5.2 Sample

Das Sample umfasst sechs Interviewpartnerinnen, welche sich in ihrer beruflichen Laufbahn als Gig-Workerin in verschiedenen Stadien befanden. Vier Frauen waren über einen längeren Zeitraum auf der Plattform aktiv. Neben diesen konnte auch eine Person rekrutiert werden, welche sich vor Kurzem auf den Plattformen angemeldet hat. Im Gegensatz dazu war eine Plattformarbeiterin bereits seit längerem auf den Plattformen inaktiv. Laut eigener Angabe hat die Auftragnehmerin die Plattformen auch nach dem qualitativen Interview verlassen. Die unterschiedlichen beruflichen Phasen der Frauen wurden situativ in der Interviewführung entsprechend thematisiert.

Die Mehrheit der Gig-Workerinnen ist auf zwei der insgesamt drei Plattformen registriert. Die angebotenen Dienstleistungen, Reinigungstätigkeiten und Kinderbetreuung sind gleichermaßen im Sample vertreten.

Darüber hinaus bezog die Mehrheit zwei Einkommen. Das Ersteinkommen stammte für eine Hälfte des Samples aus einem unselbstständigen Beschäftigungsverhältnis in Teil- und Vollzeit. Im Vergleich dazu stellt das Ersteinkommen für die andere Hälfte der befragten Plattformarbeiterinnen Unterstützungsleistungen (z.B. Arbeitslosengeld) aufgrund beruflicher Umorientierungen dar. Das Zweiteinkommen resultiert aus der Plattformarbeit. Diese stellte daher eine untergeordnete Nebentätigkeit dar. Lediglich eine Person verrichtete die Plattformarbeit als Hauptbeschäftigung (siehe Tabelle 1).

ID	Alter	registrierte Plattformen	angebotene Dienstleistung	Deutsch als Erstsprache	mehr als eine Einkommensquelle	höchster Bildungsabschluss
I001	30-40 J.	Haushaltshilfe 24	Reinigungstätigkeit	Ja	Ja	Pflichtschule
I002	30-40 J.	Betreut.at; Babysitter24	Kinderbetreuung	Ja	Ja	Lehre
I003	60-62 J.	Betreut.at	Reinigungstätigkeit	Ja	Ja	Matura
I004	41-50 J.	Betreut.at; Haushaltshilfe 24	Reinigungstätigkeit	Nein	Ja	Bachelor
I005	41-50 J.	Betreut.at; Babysitter24	Kinderbetreuung	Ja	Ja	Master
I006	41-50 J.	Betreut.at, Babysitter24	Kinderbetreuung	Ja	Nein	Master

Tabelle 1: soziodemographische Merkmale des Samples

Das Alter der Auftragnehmerinnen reichte von 30 bis 62 Jahren. Weiters lässt sich eine Tendenz zu einem höheren Bildungsstatus erkennen, da vermehrt Frauen mit einem akademischen Abschluss vertreten sind. Mit Ausnahme einer Interviewpartnerin ist Deutsch für alle plattformvermittelten Dienstleisterinnen die Erstsprache. In diesem Kontext ist auf einen sample bias hinzuweisen, da vermehrt Frauen mit einer höheren Bildung und Deutsch als Erstsprache zu einem Interview zugesagt haben.

5.3 Das problemzentrierte Interview

Das problemzentrierte Interview (Witzel 2000) fokussiert sich auf gesellschaftlich zentrale Problemstellungen. Dies trifft auf neuartige, digitale Erwerbsarbeiten via Plattformen – beispielsweise im Kontext ihres Wachstums – zu (Fairwork 2022; Griesser et al. 2023; Gruber-Risak et al. 2020; Saupe & Schörpf 2021). Demnach eignet sich das problemzentrierte Interview (Witzel 2000) als Erhebungsmethode. Zusätzlich ist die Grundhaltung des problemzentrierten Interviews, dass vorab theoretisches Vorwissen generiert werden kann, im Forschungsprozess hilfreich. Denn eine rein explorative Herangehensweise könnte das Verständnis der Problemstellung negativ beeinträchtigen. Beispielsweise könnte der Interviewprozess durch das fehlende Wissen bezüglich der Handhabung von Plattformen erschwert werden. Demzufolge wurde die Erhebungsmethode aufgrund der Betonung einer wechselseitigen Beziehung zwischen Deduktion und Induktion ausgewählt. In der Erhebungsphase wurde forschungspraktisch zyklisch vorgegangen, indem der Interviewleitfaden situativ an die beruflichen Laufbahnen der Plattformarbeiterinnen angepasst wurde (Misoch 2019).

Alle problemzentrierten Interviews wurden nach gegebener Einwilligung aufgenommen. Allgemeine Prinzipien der Gesprächsführung wurden beachtet, indem zuerst auf grobe und anschließend auf spezifische Punkte der Problemstellung eingegangen wurde (Przyborski & Wohlrab-Sahr 2021). Darüber hinaus wurde ein Kommunikationsstil eingenommen, der zum einen erzählgenerierend und zum anderen verständnisgenerierend ist (Witzel 2000).

Um das subjektive Erleben der Problemstellung wiedergeben zu können, wurde zu Beginn eine offene, erzählgenerierende Frage gewählt. Diese diente dazu, den Interviewpersonen den nötigen Raum zu geben. So wurde ein Interview mit folgender Frage eingeleitet: „Sie arbeiten auf [Betreut.at/Haushaltshilfe24/Babysitter24](https://www.betreut.at/Haushaltshilfe24/Babysitter24). Können Sie mir bitte beschreiben, wie für Sie ein typischer Auftrag aussieht?“ Erst mit zunehmender Dauer des Interviews wurde auf spezifische Punkte eingegangen. Diese wurden in Themenblöcke, wie beispielsweise den Auftraggeber:innenkontakt, Kontrollmechanismen und den

Kontakt zu anderen Gig-Worker:innen gegliedert. Dabei wurde jeder Themenblock mit einer breiten, narrativen Frage zum Thema eingeleitet. Hierdurch können auch themenbezogen die Erfahrungen und subjektiven Relevanzstrukturen im Vordergrund stehen (ebd.). Im weiterführenden Interviewprozess wurden die Erzählfrequenzen der Interviewpersonen aufgegriffen, um die Narration zu vertiefen. In die Interviewsituation wurde deduktives Wissen erst dann integriert, wenn dieses noch nicht angesprochen wurde oder der Gesprächsverlauf ins Stocken geriet. Zusätzlich haben Verständnisfragen die Sichtweise der Interviewpersonen nachvollziehbar gemacht, indem sie im Kommunikationsprozess rekonstruiert wurde.

Da der Leitfaden vielmehr als Wegweiser diente, wurden die Themenblöcke situativ, sich aus dem Gespräch ergebend, eingebracht. Darüber hinaus wurde im Sinne der Prozessorientierung neuen Themen Raum gegeben. Diese entstanden aus der Interviewsituation heraus, wie beispielsweise die Relevanz der Erwerbsbiographien von Plattformarbeiterinnen.

Neben dem Interviewleitfaden wurde zum einen ein Kurzfragebogen verwendet und zum andern ein Memo kurz nach dem Interview verfasst (Witzel 2000). Im Kurzfragebogen wurden soziodemographische Merkmale entgegen jener Strukturierung von Witzel (2000) am Ende des Interviews abgefragt. Denn es wurde als wichtiger erachtet, zu Beginn eine vertrauensvolle Beziehung zu den Interviewpersonen aufzubauen. Zusätzlich konnte mittels dieser Positionierung vorab eine offene Interviewsituation gestaltet werden. Nach den Interviews wurden Memos mit Impulsen zu dem Setting, der Interviewatmosphäre und dem Gegenüberstellen eigener Vorannahmen verfasst.

Abschließend wurden die Aufnahmen der Interviews transkribiert und im Sinne der faktischen Anonymisierung überarbeitet (Medjedović & Witzel 2010). Hierbei wurden neben dem Namen auch jene Daten anonymisiert, mit welchen es indirekt möglich ist, die Identität der Interviewpersonen ausfindig zu machen. Dieser verstärkte Grad der Anonymisierung ist notwendig, weil es sich um eine vulnerable

Gruppe handelt. Dies ergibt sich aus vielschichtigen Faktoren, wie beispielsweise informellen Beschäftigungen oder einer physischen bzw. psychischen Erkrankung.

5.4 Die qualitative Inhaltsanalyse

Die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse (Kuckartz & Rädiker 2022) eignet sich als Auswertungsmethode. Zum einen ist dies der Fall, weil Daten mittels problemzentrierter Interviews (Witzel 2000) erhoben worden sind. Zum anderen ist dies der Fall, weil generierte Daten in Textform vorliegen (Kuckartz & Rädiker 2022). Zusätzlich kann besagte Auswertungsmethode verwendet werden, denn es ermöglicht dem Erhebungsinstrument, auf einem theoretischen Vorwissen und einem bisherigen Forschungsstand basieren zu können.

Die Auswertung wurde computergestützt mittels der Software ATLAS.ti durchgeführt. Allgemein wurden nur jene für die Beantwortung der Forschungsfrage relevanten Textpassagen selektiv codiert.

In einem ersten Schritt wurden die Themenblöcke aus dem Leitfaden zur deduktiven Kategoriebildung herangezogenen (ebd.). Darauffolgend wurden induktiv Subkategorien gebildet. So entwickelte sich beispielsweise die deduktive Hauptkategorie *Kontrollmechanismen* und ihre induktive Subkategorie, die *einseitige Macht der subjektiven Bewertung*. Wie die induktiven Subkategorien zueinander in Beziehung stehen, wurde im weiteren Verlauf aufgearbeitet. Da nur eine Person die Textpassagen codierte, wurden Diskussionen mit der Betreuerin der Masterarbeit geführt, um die Qualität der Auswertung zu wahren. Nach einer zeitlichen Pause, welche ausreichend Distanz geschaffen hat, wurde ein zweiter Codiervorgang durchgeführt (ebd.). Dieser diente zur Prüfung und Überarbeitung der im ersten Codiervorgang erstellten deduktiven Hauptkategorien und induktiven Subkategorien. Induktive Hauptkategorien wurden dabei in Anlehnung an die Grounded Theory mehrstufig, mit Hilfe des *offenen, axialen und selektiven Codierens* gebildet (Przyborski & Wohlrab-Sahr 2021).

5.5 Reflexion des Forschungsprozesses

Der Forschungsprozess konnte insgesamt als positiv bewertet werden. Als herausfordernd gestaltete sich allerdings der Feldzugang. Hier war es notwendig, für die Rekrutierung von Interviewpartnerinnen 130 Anfragen zur Studienteilnahme zu versenden. Die Herausforderung relativiert sich rückblickend, wenn berücksichtigt wird, dass ausreichend Deutschkenntnisse für eine Teilnahme benötigt werden. Zusätzlich könnte es hemmend gewesen sein, über ein potenzielles informelles Beschäftigungsverhältnis persönlich befragt zu werden. Denn dieses stellt ein nicht normkonformes Verhalten dar und kann mit einer Furcht vor Konsequenzen einhergehen (Wolter 2022). Unter diesen Gegebenheiten war es entscheidend, den Modus der persönlich durchgeführten problemzentrierten Interviews um eine unpersönlichere, telefonische Vorgehensweise zu ergänzen. Angesichts dessen wurde das Sample nicht nur durch die Autorin geleitet, indem auf eine Vielfalt an personenbezogenen Merkmalen geachtet wurde. Vielmehr wurde das Sample durch das Einverständnis zur Studienteilnahme bzw. Nichtteilnahme gefiltert. Dieser Sachverhalt stellt die aussagekräftigste Limitation der Forschungsarbeit dar. Gleichzeitig verdeutlicht es den zentralen Stellenwert der sprachlichen Komponente für weiterführende Forschungsarbeiten. Im Auswertungsprozess haben sich Gespräche mit der Betreuungsperson bewährt, um die eigenen Annahmen zu hinterfragen und die Daten mit mehr Distanz zu bearbeiten.

Während des Schreibprozesses wurde darauf geachtet, zum einen die Methodenauswahl zu begründen und zum anderen die Durchführung offenzulegen. Die Relevanz der Problemstellung wurde bewusst bereits zu Beginn der wissenschaftlichen Arbeit betont. Durch die konstruktiven Diskussionen mit der Betreuerin konnte der wissenschaftliche Schreibstil verfeinert werden, welcher mehr Kompaktheit und Verständlichkeit ausdrückt. Schließlich wurde bei dieser umfassenden wissenschaftlichen Arbeit darauf geachtet, für Leser:innen einen roten Faden durch die Arbeit zu ziehen.

6 Ergebnisdarstellung

6.1 Subjektive Wahrnehmungen von Kontrollmechanismen

Befragte Gig-Workerinnen haben zwei Kontrollmechanismen erlebt: Informationsasymmetrien und Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen.

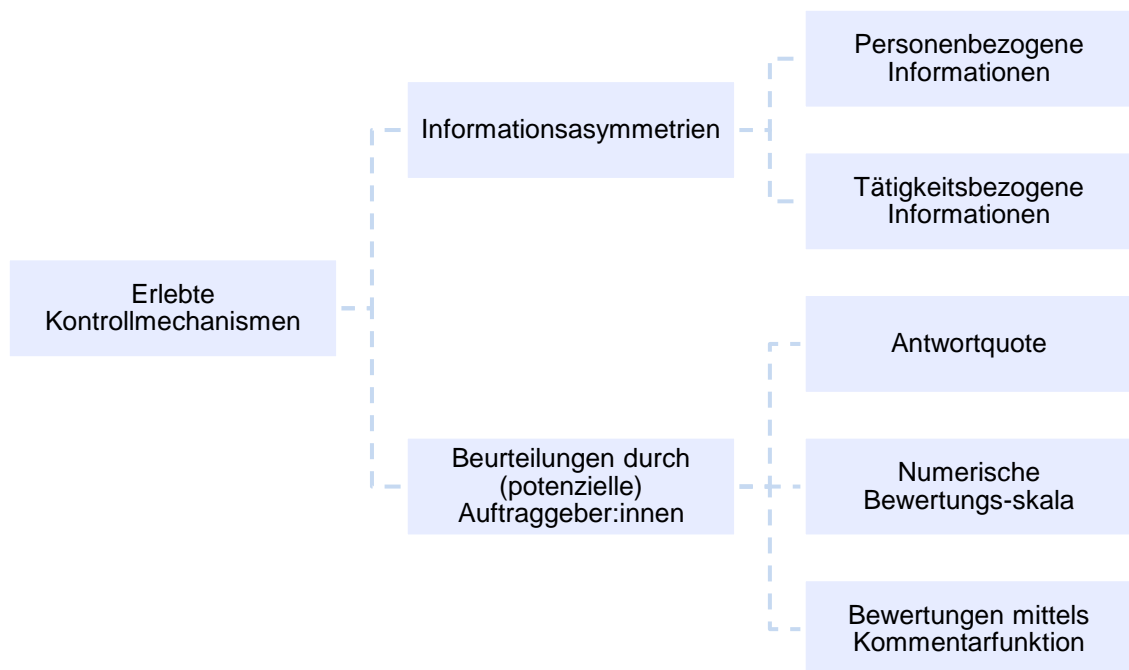


Abbildung 3: *Erlebte Kontrollmechanismen befragter Gig-Workerinnen, eigene Darstellung*

6.1.1 Informationsasymmetrien

Während der Interviewpartnerinnenrekrutierung konnten Selbstdarstellungen, Lebensläufe und Strafregistrauszüge auf Profilen von befragten Plattformarbeiterinnen eingesehen werden. Demzufolge stellt sich die Frage, wie befragte Auftragnehmerinnen die Weitergabe ihrer personenbezogenen Informationen erleben. Befragte Dienstleisterinnen nehmen wahr, dass ihre personenbezogenen Informationen für potenzielle Auftraggeber:innen im Zusammenhang mit einem Sicherheitsgefühl stehen:

„Ich hatte jetzt erst eine Kundin ah, der hat mein Ausweis verlangt und gschaut wer ich bin. //mhm// Habs ihn geben, weil aber sowas gibt's auch. Aber ich glaub, da

geht's eher um dieses Sicherheitsgefühl, kenn ich, is die Person auch wirklich verifiziert, registriert oder ja.“ (I001: Pos 247)

„Wie gesagt, man is ja total fremd und die überlassen einen das wichtigste was sie haben im Leben wie ihre Kinder, das darf man halt nicht vergessen [...]“ (I002: Pos 167).

Im Hinblick auf personenbezogene Informationen von potenziellen Auftraggeber:innen nehmen befragte plattformvermittelte Dienstleisterinnen Ungleichgewichte bei Angaben wahr. Dies bezieht sich zum einen auf eine vulnerable Lage, in welche sich Plattformarbeiterinnen in dieser Arbeit durch die Offenlegung sensibler Daten manövrieren:

„Na ja, is ja auch schon recht privat, gö. Weil eigentlich, was geht fremde Personen an, wo ich versichert bin und was ich hab.“ (I002: Pos 103).

Zum anderen bezieht sich dies auf geringe personenbezogene Informationen, welche Gig-Workerinnen im Sample von potenziellen Auftraggeber:innen erhalten. Auf die Frage, was Arbeiter:innen über potenzielle Auftraggeber:innen wissen, kam wiederholt eine ähnliche Antwort:

„Gar nix. Nur Name (Pause 1) wenn überhaupt. Also Vorname auf jeden Fall. Vor- und Nachname normalerweise, in den meisten Fällen.“ (I001: Pos 27)

„(Pause 2) Nichts. (B und I lachen) Es war zumindest ein Foto drinnen. Weil von den Eltern, von den Anfragenden ist ja selten ein Foto drinnen. //mhm// Mein, Kinder sollen auch nicht drauf. Also, sollen auf keinen Foto sein. Das versteh ich alles nur (Pause 1) es ist ein Glücksspiel.“ (I006: Pos 58)

Diese Reaktion ist im Erwerbskontext nicht ungewöhnlich, allerdings – weil interviewten Plattformarbeiterinnen einer Alleinarbeit in Privathaushalten nachgehen – zu hinterfragen (siehe Kapitel 6.2.2). Zusätzlich arbeitet die Mehrheit im Sample in informellen Beschäftigungsverhältnissen. Im Zusammenhang mit den Rahmenbedingungen haben Auftraggeber:innen mehr Macht. Dies zeigt sich, indem Auftraggeber:innen mehr Arbeit zuteilen, allerdings ohne einer entsprechenden Anpassung der zu verrechnenden Stunden und der Bezahlung. So berichten Auftragnehmerinnen in dieser Forschungsarbeit von folgenden Erlebnissen:

„Ich fange in einem Haus an und die Bedingungen sind relativ gut. Ich komm mit der Zeit ganz gut zurecht und ich kann machen, was verlangt wird. Dann kommt @@ein

Haustier##, dann kommt das erste Kind, dann kommt das zweite Kind. Die Arbeit wird immer mehr (Pause 2) ah, aber die Zeit wird nicht mehr [...]“ (I003: Pos 28)

„Na, es war wirklich dann so, dass die Dame dann immer mehr verlangt hat, dann wollt sie dass ich länger bleibe und kannst du noch das machen und kannst du noch das machen. (I001: Pos 268).

Wie befragte plattformvermittelte Dienstleisterinnen mit geringen personenbezogenen Informationen von potenziellen Auftraggeber:innen umgehen, zeigt sich durch zwei konträre Strategien. Mithilfe dieser wird der Arbeitsalltag durchgeführt. Die erste Strategie bezieht sich darauf, emotionsgeladene, negative Auftragsszenarien zu vermeiden. Gleichzeitig werden bestimmte Persönlichkeitsmerkmale, wie eine Offenheit und ein Grundvertrauen, betont:

„Mhm, ich bin neugierig, ich versuch immer offen zu sein oder nicht ablehnend.“ (I001: Pos 39)

„Und ich nehme so wie es ist, mache meine Sache und gehe zurück und ich gehe, an jeden Mensch mit so gute irgendwie gute Gefühle und gute ich weiß nicht, wie sagt man das (Pause 2). Ich nehme schon auf Grund das alle Leute gut sind. //mhm// Und so, ich baue auf diese Basisvertrauen [...]“ (I004: Pos 103).

Sich unvoreingenommen in ungewisse berufliche Situationen zu begeben, empfinden befragte Gig-Workerinnen, welche diese Strategie anwenden als Grundvoraussetzung. Im Gegensatz dazu erleben Plattformarbeiterinnen im Sample, welche die zweite Strategie einsetzen, nicht nur Vertrauen, sondern auch ihr eigenes Risiko präsenter. Zusätzlich sind sie sich bewusst, dass ihre zukünftige Verhaltensweisen nicht auf Fakten beruhen:

„Also, mhm, ja, wie soll ich sagen immer so mit gesunden Menschenverstand immer so ein bisschen die Antennen ausgefahren und ein bisschen wie soll man sagen, ja, nicht zu kritisch sein aber schon so mit einer gesunden, mit einem gesunden Blick ein bisschen schauen, passt das jetzt zusammen mit dem, was die dir erzählen oder nicht.“ (I002: Pos 43).

Es besteht ein Bewusstsein dafür, dass das Verhalten nicht auf Erfahrungen mit potenziellen Auftraggeber:innen basiert. Eine befragte Auftragnehmerin beschreibt, dass sie einen vergleichbar größeren, aber notwendigen Schritt auf potenzielle Auftraggeber:innen zumachen muss:

„Du musst natürlich ein gewisses Vertrauen investieren und einen Vertrauensvorschuss geben, ja.“ (I006: Pos 153).

Plattformvermittelte Dienstleisterinnen in dieser Forschungsarbeit nehmen einen Zusammenhang zwischen den Angaben ihrer personenbezogenen Informationen und höheren Chancen auf zukünftige Aufträge wahr:

„Ja, manchmal kann man auch das mit dem Auto anklicken und so weiter, ja. Aber es hilft einem auch denke ich unterbewusst. Es hat mir jetzt noch nie einer angeschrieben, ich möchte dich haben, weil du hast da @@die Versicherung## aber ich glaube schon, dass das einfach halt überflogen wird das Profil und dass das dann einfach einen kleinen Pluspunkt hinterlässt, sagen wir mal so.“ (I002: Pos 350).

Im Vergleich zu personenbezogenen Informationen empfinden interviewte Plattformarbeiterinnen kein Ungleichgewicht bei tätigkeitsbezogenen Informationen. Zum einen werden tätigkeitsbezogene Informationen im Inserat von potenziellen Auftraggeber:innen vorgefunden. So berichtet eine Gig-Workerin, folgende Angaben vorab lesen zu können:

„Normalerweise im Inserat steht, dass sie ah, haben zum Beispiel zwei Töchter. Eine geht in die Schule, andere geht in den Kindergarten und wir brauchen für Abholung und dann Nachhinein entweder in Park spazieren oder ah, zu Hause bleiben.“ (I005: Pos 9).

Zum anderen werden tätigkeitsbezogene Informationen bei der Kontaktaufnahme seitens potenzieller Auftraggeber:innen aktiv thematisiert:

„Ja, also die sagen schon wie groß ist, ob die schon jemand hatten, wenn ja dann sagen, wir haben schon eine gehabt und sie war immer 5 Stunden oder so. Dann weißt du ca. wie groß ist und was zu tun ist.“ (I004: Pos 21).

Dies kann zum einen über Plattformen und zum anderen über private Nachrichtendienste stattfinden. Somit stehen interviewten Gig-Workerinnen Informationen bezüglich des Auftrags bereits vor Arbeitsbeginn zur Verfügung.

6.1.2 Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen

Plattformvermittelte Dienstleisterinnen im Sample erleben, dass (potenzielle) Auftraggeber:innen ihre Verhaltensweisen (in)direkt beurteilen. Seitens Plattformen wird dies designspezifisch geschaffen. Denn auf den Profilen von Gig-Workerinnen wird zum einen das Antwortverhalten in Prozent dokumentiert und zum anderen die Möglichkeit einer Bewertung geschaffen.

Im Zuge der Rekrutierung von Interviewpartnerinnen haben viele Plattformarbeiterinnen mit einer Absage zur Studienteilnahme reagiert. Dies kann im Zusammenhang mit der **Antwortquote** stehen, welche öffentlich einsehbar ist. Demzufolge kann man als (potenzielle:r) Auftraggeber:in nachvollziehen, wie häufig befragte Auftragnehmerinnen auf Kontaktanfragen antworten. In diesem Zusammenhang nimmt eine interviewte Plattformarbeiterin im Bereich der Kinderbetreuung das Beantworten von Anfragen als zeitintensiv wahr:

„Ich habs gleich als ersten Satz oben hingeschrieben, weil ich halt eben wirklich immer angeschrieben wurde und (Pause 1) es is halt doch zeitraubend, wie soll ich sagen. Ich möchte es beantworten und ich muss es auch irgendwo, weil es gibt auch eine Antwortquote. //mhm// Und natürlich auf diese Antwortquote, da ham ma noch gar nicht so drüber gesprochen, ahm, ist gut dass die hoch ist. Also, wenn da 100% steht, das die Familien auch wissen, dass macht Sinn der Person zu schreiben oder der andern mit 10% nicht, weil die antwortet eh nie.“ (I002: Pos 480).

Zum Großteil wird ein solches Verhalten von Auftragnehmerinnen im Sample allerdings bereits vielmehr unbewusst wahrgenommen. So berichtet eine befragte Gig-Workerin, wie sie auf Anfragen reagiert, welche sie ablehnt. Dies bezieht sich auf Preisvorschläge der potenziellen Auftraggeber:innen, welche für die befragte Plattformarbeiterin zu niedrig sind:

„Also, schon höflich kommuniziert, nicht so, dass ich einfach nicht reagiere, das nicht.“ (I001: Pos 47).

Das Reagieren auf Anfragen, auch wenn es einer Absage gleichkommt, wird von Plattformarbeiterinnen in dieser Forschungsarbeit gewissermaßen als selbstverständlich angesehen. Dies ist deshalb der Fall, weil es sich bei schriftlichen Konversationen mit potenziellen Auftraggeber:innen um Dienstleistungskommunikationen handelt.

Bewertungssysteme beinhalten zum einen Sternebewertungen, welche von eins bis fünf reichen und zum anderen schriftliche Beurteilungen mittels einer Kommentarfunktion. (Potenzielle) Auftraggeber:innen exerzieren Bewertungen, welche sich auf Profilen von Auftragnehmerinnen befinden und dadurch für alle Mitglieder zugänglich sind. Befragte Dienstleisterinnen erleben Bewertungen im digitalen Arbeitskontext als äquivalent zur Mund-zu-Mund-Propaganda in der

physischen Erwerbssphäre. Schriftliche Referenzen werden somit als Steuerungsmechanismus für die Akquise neuer Aufträge angesehen. So beschreibt eine befragte Plattformarbeiterin die Relevanz von Bewertungen wie folgt:

„Mhm (Pause 1) Ich glaub, die sind schon recht wichtig. Ich hab auch am Anfang das recht unterschätzt (Pause 1) aber mittlerweile, wenn der Kunde bei mir zufrieden is, ahm, frag ich ihn halt einfach natürlich, ob er mir bitte eine hinterlässt.“ (I002: Pos 47).

Zusätzlich geht aus der obigen Schilderung hervor, dass öffentliche Beurteilungen der Arbeitsleistungen von Auftraggeber:innen nicht immer als selbstverständlich angesehen werden. In diesem Kontext bitten Gig-Workerinnen im Sample bekannte, wiederkehrende Auftraggeber:innen um Bewertungen. Das Verfassen von Rezensionen empfinden interviewte Gig-Workerinnen dabei als unkompliziert.

Befragte Plattformarbeiterinnen nutzen Bewertungen zur Akquise neuer Aufträge, dennoch werden öffentliche Bewertungen nicht gänzlich positiv wahrgenommen. Kritisch betrachtet werden folgende Bedingungen, unter welchen (potenzielle) Auftraggeber:innen Referenzen hinterlassen dürfen. Indem keine standardisierten Vorgaben zur Verfassung von Bewertungen vorliegen, werden diese von interviewten Dienstleisterinnen als wenig nachvollziehbar erlebt. Eine Beschreibung von Ausgangssituationen wird von Gig-Workerinnen im Sample als zentral für eine faire Darstellung vollbrachter Arbeitsleistungen wahrgenommen. Dies ist insbesondere in Privathaushalten der Fall, weil die Ausgangsbedingungen hier vielfältig sind. Einerseits ist hiermit das Vorhandensein von Reinigungsutensilien und der Verschmutzungsgrad bei Reinigungstätigkeiten gemeint. Andererseits ist das Alter der zu betreuenden Kinder und die Frage nach bisherigen Inanspruchnahmen von Fremdbetreuung gemeint. Werden diese Aspekte nicht hinzugefügt, wie im Fall einer interviewten Plattformarbeiterin im Bereich der Kinderbetreuung, führt dies zu einer nachteiligen Rezension:

„Ein Kind war fünf Jahre und die andere war acht Monate. //mhm// Und sicher so für vier Tage, welche Kind mit acht Monate würde mit Babysitterin bleiben, wenn sie war nie mit jemanden Fremden da. [...] Aber ja und dann hat sie geschrieben zum Beispiel Bewertung ich bin tolle Babysitterin und das und das. Alles war gut, alles war schön. Ältere Tochter hat sehr gut mit ihr gespielt, so wie eine Freundin hat gespielt oder so aber jüngere Tochter wollte nicht zu ihr gehen, nein leider nicht. Und

andere das lesen und sagen aha, dass mit den Baby kann sie nicht.“ (I005: Pos 112).

Interviewte Auftragnehmerinnen hinterfragen nicht nur fehlende inhaltliche berufsspezifische Kontextbedingungen kritisch. Es wird auch thematisiert, ob Verfasser:innen ihre Dienstleistungen in Anspruch genommen haben. Dem stehen Plattformarbeiterinnen im Sample mit gemischten Gefühlen entgegen:

„Und (Pause 1) sonst eigentlich (Pause 2) nein, nur bevor der Kontakt zu Stande gekommen is, ich aber kurzfristig, was relativ is, weil es sind immer 8 oder 10 Stunden oder einen Tag vorher also relativ kurzfristig, wenn ich abgesagt habe, dann hab ich zwei schlechte Bewertungen kriegt.“ (I001: Pos 59)

„Is einerseits, das is schon gut, dass sie mich noch immer bewerten können, weil nach einem Jahr kann man sich endlich das Urteil auch bilden aber (Pause 1) mh, es könnte mir jetzt, also rein theoretisch auch jemand ah, halt einfach ein Fake Profil anlegen und mich dann bewerten und das is natürlich schon ah, schlecht ja. Also, das System kann nicht richtig nachvollziehen, hab ich da jetzt mit denen zusammengearbeitet oder nicht, ja.“ (I002: Pos 55)

Die mangelnde Transparenz von Bewertungen ist nicht nur auf Außenstehende begrenzt, sondern setzt sich bei befragten Dienstleisterinnen fort. Hier besteht in gewissen Maß die Ungewissheit, ob Bewertungsmöglichkeiten an den Status der Mitgliedschaft geknüpft sind. Die multiplen, als problematisch bewerteten Aspekte führen bei befragten Plattformarbeiterinnen zu einer passiven Haltung:

„Da bin ich gegangen und der hat ma dann eine schlechte Bewertung gschrieben. Der hat sich ausglassn ein bissl und das wars. Ich akzeptier das.“ (I001: Pos 59)

„Ich hab gelesen, hab ich nur. Was soll ich sagen, so ist das. Kann man nix machen, mit. Die Menschen sehen das so, das Kind muss nach, nach ab erste Tag zu irgendwelche fremde Mensch irgendwo gehen also, na sicher. Erwartung war eins aber (Pause 1) Realität is ganz anders.“ (I005: Pos 126)

In diesem Zusammenhang besteht zwar die Möglichkeit, mittels eines Kommentars auf Bewertung zu reagieren, allerdings wird dies nur selten genutzt.

Kontrollmechanismen während der Arbeitsprozesse nehmen interviewte Auftragnehmerinnen nur geringfügig wahr. So sind beispielsweise direkte Kontrollmechanismen durch Auftraggeber:innen nur selten der Fall. Doch nicht nur aufgrund begrenzter direkter Kontrollmechanismen seitens Auftraggeber:innen bleiben die einzelnen Arbeitsschritte intransparent. Keine Gig-Workerinnen im

Sample nimmt wahr, dass Informationen hinsichtlich ihrer Arbeitsdurchführung, wie z.B. der Geschwindigkeit oder des (Nicht)-Vorhandenseins von Pausen, gesammelt werden.

6.2 Kontextualisierung der Ergebnisse zu Kontrollmechanismen

Gerold und Kolleg:innen (2022) schlussfolgern, dass Dienstleister:innen, welche auf provisionsbasierten Plattformen registriert sind, in Bezahlungen vermehrt von Auftraggeber:innen abhängig sind. In diesem Zusammenhang haben Auftraggeber:innen mehr Kontrolle über die Höhe der Vergütungen von Auftragnehmer:innen. Dies basiert unter anderem auf unzureichenden tätigkeitsbezogenen Informationen und damit verbunden auf der Tatsache, dass Mehrarbeiten im Nachhinein von Plattformen nur unter Einwilligung der Auftraggeber:innen verrechnet werden kann. Die genannte Analyse von Gerold und Kolleg:innen (2022) beschränkt sich dabei auf ein bestimmtes Geschäftsmodell im plattformvermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor. Infolgedessen lässt sich vermuten, dass der kontrollierende Charakter, welchen Auftraggeber:innen über das Ausmaß der Vergütungen von Dienstleister:innen haben, bei mitgliedschaftsbasierten Plattformen divergiert. Denn bei Plattformen mit einem mitgliedschaftsbasiertem Geschäftsmodell sind nur Auftraggeber:innen und Auftragnehmer:innen als Akteur:innen in Bezahlvorgänge involviert (Baum & Kufner 2021; Wiesböck et al. 2023). Diese Vermutung lässt sich anhand der Erkenntnisse der vorliegenden Forschungsarbeit folgendermaßen begründen: Erstens erleben befragte Dienstleisterinnen Dialoge bezüglich tätigkeitsbezogener Informationen als für sie ausreichend. Denn zum einen werden dienstleistungsbezogene Eckdaten im Inserat von Auftraggeber:innen vorgefunden. Zum anderen erfolgt ein diesbezüglicher Austausch über Plattformen und private Nachrichtendienste. Folglich werden interviewte Auftragnehmer:innen bei Arbeitsbeginn nur selten einem für sie unbekannten Arbeitsausmaß gegenübergestellt. Zweitens erfolgen die Dienstleistungsvergütungen befragter Gig-Workerinnen im Anschluss an die Tätigkeitsfertigstellungen in bar. In diesem Zusammenhang wäre theoretisch eine persönliche Thematisierung eines angepassten Entgelts möglich. Demzufolge erleben befragte Auftragnehmerinnen, dass Auftraggeber:innen durch das

Preisgeben tätigkeitsbezogener Informationen kaum Kontrolle über Mehrarbeiten und damit einhergehend über das Ausmaß von Vergütungen haben. Vielmehr nehmen Plattformarbeiterinnen im Sample Kontrolle von Auftraggeber:innen über Vergütungshöhen im Zusammenhang mit dem Surplus an Arbeitskräften und damit verbundenen Lohndumping wahr.

Im Vergleich zu als ausreichend erachteten tätigkeitsbezogenen Informationen erleben befragte Plattformarbeiterinnen personenbezogene Informationsasymmetrien. Demnach stehen die Ergebnisse dieser Arbeit im Einklang mit dem diesbezüglichen aktuellen Forschungsstand (Gerold et al. 2022; Maffie 2024; Rodríguez-Modroño et al. 2022; Ticona & Mateescu 2018; Vogel & Köszegi; Wiesböck et al. 2023). Insbesondere schließen sich die Erkenntnisse dieser Arbeit an jene Befunde von Vogel und Köszegi (2023) an. Diese geben nicht nur Einblicke in das Erleben von unzureichenden personenbezogenen Informationen, sondern befassen sich auch damit, inwiefern Dienstleister:innen mit diesen umgehen. Beispielsweise geben Gig-Worker:innen Bezugspersonen über ihre Arbeitsorte Bescheid (Vogel & Köszegi 2023). Ähnlich wie diese skizzierte Situation von Vogel und Köszegi (2023) lassen sich in dieser Arbeit ebenfalls Strategien bzw. Haltungen entdecken, um mit unzureichenden personenbezogenen Informationen von potenziellen Auftraggeber:innen umgehen zu können. So erachten befragte Dienstleisterinnen eine Unvoreingenommenheit im beruflichen Kontext als erforderlich oder nehmen das eigene Risiko bewusst wahr. Allerdings wird dies als notwendig angesehen, um Aufträge durchzuführen. Zusätzlich erleben befragte Auftragnehmerinnen die Angaben ihrer personenbezogenen Informationen als sicherheitsstiftend für potenziellen Auftraggeber:innen. Diese wahrgenommenen Bedürfnisse von potenziellen Auftraggeber:innen können Dienstleisterinnen im Sample nachvollziehen und handeln dementsprechend.

Im Zusammenhang mit unzureichenden personenbezogenen Informationen über Auftraggeber:innen weisen aktuelle deutschsprachige Studien (Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023) auf potenzielle Arbeitskraftausbeutungen und Gewalt hin. Denn Auftragnehmer:innen arbeiten räumlich fragmentiert in sozial

ungeschützten privaten Haushalten (Wiesböck et al. 2023). In dieser Hinsicht bestärken die Erkenntnisse der vorliegenden Arbeit die genannten Schlussfolgerungen. Denn es lässt sich für die Daten des Samples ableiten, dass Ausbeutungen verstärkt unter bestimmten Erwerbskonstellationen und damit einhergehenden finanziellen Abhängigkeiten auftreten. Letztlich reihen sich die Erkenntnisse dieser Arbeit bezüglich personenbezogener Informationen von interviewten Auftragnehmerinnen in jene Schlussfolgerungen von Ticona und Mateescu (2018) sowie Wiesböck und Kolleginnen (2023) ein. Befragte Dienstleisterinnen erleben, dass ihre personenbezogenen Informationen designspezifisch aufbereitet werden. In dieser Beziehung nehmen diese eine Vergleichbarkeit an Arbeitskräften und damit verbunden Gefühle von Konkurrenz wahr.

Bis dato ist die Dokumentation von Antwortverhalten als Kontrollmechanismus im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor noch unzureichend erforscht (Keller & Schwiter 2021; Keller 2022; Wiesböck et al. 2023). Die prozentuale Abbildung in Profilen, inwieweit Plattformarbeiter:innen auf Anfragen reagieren, wird in diesem Zusammenhang als Gefühl einer dauerhaften Erreichbarkeit empfunden. Diese Schlussfolgerung geht aus den Daten der vorliegenden Arbeit allerdings nicht hervor. Vielmehr lassen die Ergebnisse auf ein unterschiedliches subjektives Erleben schließen. Denn interviewte Plattformarbeiterinnen nehmen größtenteils die Dokumentation ihres Antwortverhaltens unbewusst wahr. Es scheint, als wären schriftliche Kommunikation mit potenziellen Auftraggeber:innen selbstverständlich. Diese Annahme stützt sich darauf, dass das Beantworten von Anfragen seitens interviewter Auftragnehmerinnen als Dienstleistungskommunikationen betrachtet werden.

Letztlich stellen Bewertungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen ebenfalls Kontrollmechanismen dar, weil sie in Bezug zu zukünftigen Aufträgen stehen (Wood et al. 2019). Die bisherigen Erkenntnisse werden auch seitens befragter Plattformarbeiterinnen geteilt, wobei diese Bewertungen in bestimmten Aspekten

positiv wahrnehmen. Denn interviewte Auftragnehmerinnen können mittels Bewertungen die Akquise künftiger Aufträge steuern. Insofern erleben Gig-Workerinnen im Sample Bewertungen als vorteilhaft. Dies ist auch der Fall, wenn Bewertungen nur einseitig von (potenziellen) Auftraggeber:innen erstellt werden können (Vogel & Köszegi 2023; Wiesböck et al. 2023). Im Gegensatz zu dieser positiven Haltung nehmen Dienstleisterinnen im Sample Bewertungen auch kritisch wahr. Insofern bekräftigen die Einstellungen von befragten Gig-Workerinnen jene Erkenntnisse von Bor (2021) hinsichtlich fehlender Vorgaben zum Verfassen von Bewertungen. Dies verdeutlicht sich dahingehend, dass konsultierte Dienstleisterinnen in den privaten Haushalten vielfältigen Ausgangssituationen gegenüberstehen. Folglich nehmen Plattformarbeiterinnen im Sample wahr, dass ihre Arbeitsleistungen in Relation zu den Ausgangsbedingungen stehen. Es lässt sich daher daraus schließen, dass befragte Gig-Workerinnen Bewertungen ohne berufsspezifische Kontextbedingungen als kritisch erachten, da diese für sie wenig nachvollziehbar erscheinen.

6.3 Strukturelle Hemmnisse für kollektive Aktivierungspotenziale

6.3.1 Konkurrenz unter Arbeitskräften

Befragte Plattformarbeiterinnen erleben, dass sie in Konkurrenz zu anderen Gig-Worker:innen stehen, die dieselben Dienstleistungen anbieten. In dieser Beziehung wird das Angebot anderer Auftragnehmer:innen seitens Plattformen designspezifisch aufbereitet und ermöglicht so eine rasche Vergleichbarkeit:

„Na, es wird angezeigt, wenn du deinen Bezirk eingibst, ah du kannst ja mal suchen Betreuungspersonal oder einen Job. Da kommen wie gsagt (Pause 1) 100 Damen und da steht halt die eine. Also von 10 Euro bis eine 25 Euro, gut das is auch eine Elementarpädagogin, die Preise pro Stunde“ (I006: Pos 81).

In diesem Zusammenhang nehmen befragte Plattformarbeiterinnen Lohndumping seitens Auftraggeber:innen wahr:

„Zum Beispiel da steht Stundenlohn und die Leute schreiben und die wollen das sowieso nicht bezahlen.“ (I004: Pos 127).

Lohndumping bezieht sich auf die Stundensätze, welche Plattformarbeiterinnen in dieser Forschungsarbeit auf ihren Profilen vorab festlegen können. Hierbei wird nicht nur die Ausbildung und Erfahrung berücksichtigt, sondern auch Rahmenbedingungen, wie die Anzahl der zu betreuenden Kinder und die Art der Reinigungstätigkeiten. Allerdings können Stundensätze nicht gänzlich autonom festgelegt werden. So berichtet eine befragte Gig-Workerin von Problemen, auf der Plattform ihren gewünschten Stundensatz hinterlegen zu können:

„Und das versteh ich aber nicht, weil ich glaub, du hast bei 10, 11, 12, da kannst in einer Schritten aber, aber du kannst nur 15 Euro der 20 Euro Stundenlohn eingeben.“ (I006: Pos 165).

Denn dieser ist auf Plattformen nur mittels einer vordefinierten Dropdown-Liste mit unregelmäßigen Zahlensprüngen auszuwählen.

6.3.2 Räumliche Fragmentierung

Dienstleisterinnen des Samples, welche Reinigungstätigkeiten durchführen, sind in den privaten Räumlichkeiten von Auftraggeber:innen isoliert. Dies bezieht sich zum einen auf die Öffentlichkeit und zum anderen auf andere Plattformarbeiter:innen. Bei wiederkehrenden Aufträgen verschaffen sich befragte Gig-Workerinnen im Einvernehmen mit Auftraggeber:innen Zutritt zu den Privathaushalten. Es entsteht somit der Charakter einer Alleinarbeit:

„[...] weil bei den meisten hab ich einen Schlüssel gehabt und ich bin gekommen zu meinem Zeitpunkt und bin gegangen.“ (I003: Pos 34).

Falls Auftraggeber:innen stellenweise während des Auftrags vor Ort sind, wird dies meist als vermehrte Anstrengung empfunden. Befragte Auftragnehmerinnen stehen hierbei vor der Herausforderung, aufgrund der Anwesenheit von Auftraggeber:innen Arbeitsabläufe flexibel umzustrukturieren.

Im Bereich der Kinderbetreuung findet das Arbeiten vermehrt außerhalb des Privathaushaltes statt. Es werden im urbanen Raum Aktivitäten mit den zu betreuenden Kindern unternommen – wie beispielsweise ein Ausflug zum „Haus des Meeres“ (I002: Pos 39). Unter diesen Gegebenheiten sind die befragten Nannys

geringer von der Öffentlichkeit isoliert. Dennoch bleiben sie durch fehlende Erkennungsmerkmale, wie etwa Arbeitskleidung, sowohl für die Öffentlichkeit als auch für potenzielle Kolleg:innen unsichtbar. Zusätzlich berichten interviewte Plattformarbeiterinnen davon, keine gemeinsamen Begegnungsorte mit anderen Gig-Worker:innen zu haben. Indem Auftraggeber:innen bei Reinigungstätigkeiten die Arbeitsutensilien bereitstellen, entfallen physische Orte für Vernetzungen:

„[...] und er hat ma gleich 50er im Vorhinein bezahlt, dass ich komme mit neuen Putzsachen und allen Drum und Dran [...],“ (I001: Pos 31).

Ähnliches gilt auch für die Kinderbetreuung, wobei im Kontext der interaktiven Arbeit und den öffentlichen gemeinsamen Aktivitäten weniger Arbeitsutensilien benötigt werden.

6.3.3 Digitale Fragmentierung

Dass Plattformen keine Möglichkeiten bieten, mit anderen Auftragnehmer:innen in Kontakt zu treten oder deren Profile einsehen zu können, nehmen befragte Dienstleisterinnen durchaus wahr. Raschen, mit wenig Eigenaufwand verbundenen Vernetzungen stehen somit die räumliche und die digitale Fragmentierung als Hemmnisse entgegen. Zum Zeitpunkt der Interviewdurchführung kennt keine befragte Auftragnehmerinnen andere Gig-Worker:innen, welche Kinderbetreuung und Reinigungstätigkeiten auf besagten Plattformen anbieten:

„Nein, ich habe mit Betreut. Also, ich wüsste da gar nicht wie (Pause 1), wie ich da zu anderen kommen sollte.“ (I003: Pos 182)

„Also, jeder ist froh, wenn er eine Babysitterin kennt. Aber ich kenn keine (B und I lachen).“ (I002: Pos 175).

Es stellt sich die Frage, wie Plattformarbeiterinnen in dieser Forschungsarbeit sozial isolierten Arbeitsrealitäten wahrnehmen. Inwieweit besteht ein Bedarf an Austausch? Dienstleisterinnen im Sample finden die Vereinzelung von Arbeit nicht belastend. Ebenfalls wird es nicht negativ wahrgenommen, keine Personen zu kennen, welche Dienstleistungen über Plattformen anbieten. Austausch über den beruflichen Alltag findet über private Netzwerke von befragten Plattformarbeiterinnen statt. Inwiefern Interesse besteht, andere Gig-Worker:innen

kennenzulernen, wird in Beziehung zu keinem subjektiv sichtbaren Mehrwert gebracht. Folglich wird das Kennenlernen anderer Auftragnehmer:innen in diesem Sektor größtenteils als nicht erstrebenswert betrachtet. Dies zeigt sich vor allem bei befragten Plattformarbeiterinnen, welche eine langjährige Erfahrung bezüglich der Dienstleistungen in ihrem Bereich vorweisen können.

Bei der Frage, inwiefern Bedarf an Austausch besteht, nehmen Dienstleisterinnen im Sample auf inhaltliche, tätigkeitsbezogene Komponenten ihrer Arbeitsweisen Bezug. Kollegialer Austausch könnte sich ebenfalls auf Aushandlungen von Rahmenbedingungen beziehen. Es könnten dadurch Aspekte, wie etwa der Stundenlohn oder die soziale Absicherung, thematisiert werden. Warum diese Bedingungen nicht angesprochen werden, könnte diesbezüglich mit Faktoren außerhalb plattformvermittelter Arbeit zusammenhängen. So sind soziale Absicherungen nicht relevant, wenn Plattformarbeit als Nebenjob verrichtet wird, weil man über die Haupttätigkeit sozialversichert ist. In diesem Kontext besteht eventuell ein geringerer Bedarf, sich über soziale Absicherungen im Bereich von Plattformarbeit auszutauschen.

6.4 Individuelle Hemmnisse für kollektive Aktivierungspotenziale

6.4.1 Phasen der Erwerbsbiographien

Interviewte Plattformarbeiterinnen befinden sich im Zusammenhang mit ihren Erwerbsformen in unterschiedlichen Phasen ihrer Lebensabschnitte. Zum einen gibt es Gig-Workerinnen im Sample, welche sich zum Zeitpunkt der Befragung in Umbruchsphasen und Neuorientierungen in ihren Erwerbsbiographien befinden. Zum anderen befinden sich befragte Dienstleisterinnen in Phasen hybrider Erwerbsformen. Hierbei werden neben angemeldeten Haupttätigkeiten plattformvermittelte Arbeit als Nebenverdienstmöglichkeiten verrichtet.

Im Folgenden werden nun die genannten Phasen näher beleuchtet, wobei diese getrennt betrachtet werden. Dadurch können die Lebenssituationen, in welchen sich befragte Gig-Workerinnen befinden, verdeutlicht werden. Die separate

Gegenüberstellung bedeutet somit nicht, dass sich die Phasen gegenseitig ausschließen. Im Gegenteil: Ein erfolgreiches Erleben der Phasen der Umbrüche kann unter bestimmten Voraussetzungen zu Phasen hybrider Erwerbsformen führen (z.B. Fall I003). Eine Voraussetzung kann beispielsweise eine grundsätzliche Freude an dem Beruf sein, welchen man während der Phasen der Umbrüche ausgeübt hat.

Auftragnehmerinnen des Samples innerhalb der **Phasen der Umbrüche und der beruflichen Neuorientierungen** erleben Plattformarbeit als schnelle und leicht zugängliche Überbrückungsmöglichkeiten. Daher werden plattformvermittelte Dienstleistungen von interviewten Plattformarbeiterinnen als für sie zeitlich begrenzt angesehen. Durch geringe, aber vorhandene finanzielle Absicherungen mittels Plattformarbeit werden sogenannte Überbrückungsphasen finanziert. Diese werden benötigt, da es in bisherigen Erwerbsbiographien im Zusammenhang mit individuellen Lebensereignissen zu Erosionen gekommen ist. In diesem Zusammenhang kann oder möchte die vorangegangene Erwerbstätigkeit nicht mehr weiter ausgeführt werden. Zum einen können solche Ereignisse berufliche Neuorientierungen anstoßen, von welchen befragte Auftragnehmerinnen wie folgt berichten:

„Ich hab so eine Phase gehabt, wo ich einfach arbeiten hab wollen aber nicht in meinem Beruf ah, weil ich hatte keine Kopf dafür. Es war schwierig etwas zu finden. [...] Und deswegen bin ich auch, hab mich hier gemeldet dass ich etwas machen kann.“ (I004: Pos 243; 247)

„Ich mach wie soll ich sagen, ich arbeit gern mit Kindern und ich bin gern mit Kindern zusammen und ich hab jetzt ahm, bin quasi in einer Umschulungsphase und jetzt hab ich mir dacht, warum soll ich nicht Geld verdienen für das, was ich gern tu.“ (I006: Pos 27).

Zum anderen können solche Ereignisse physische oder psychische Erkrankungen oder das ansteigende Alter zugrunde liegen:

„Nein, ich bekomme AMS Geld aber das is sehr wenig Notstandshilfe, dazu bekomm ich eine Mindestsicherung, Aufstockung auf das Mindestgeld das jeder bekommen muss und ich bekomme einen Behindertenzuschuss. Ich hab @@Grad der Behinderung##. //mhm// Und das kommt aus meinem Arbeitsfeld noch und ah, ja. Dazu verdien ich noch ein paar Euro dazu.“ (I001: Pos 151)

„Ja, ah, ich (Pause 1) Ich bin Ende 2016 arbeitslos geworden und vorher hab ich 20 Jahr in einem Büro gearbeitet und da hab ich nebenbei angefangen am Nachmittag eben zu Putzen und dann bin ich arbeitslos geworden und dann hab ich das ja, mehr oder weniger also, bin ich bis zum Exzess gegangen. [...] Also, es war auch, eine Zeit lang hast du mit 45 keine Arbeit mehr bekommen und dann is, hat sich das Blatt gewendet, wo eben dann wieder mehr Arbeitskräfte gesucht wurden.“ (I003: Pos 98).

Mit den oben genannten Faktoren am Arbeitsmarkt wieder Fuß zu fassen, wird von interviewten Gig-Workerinnen als schwierig erlebt. Der leichte Zugang zu Arbeit mittels Plattformen wie Babysitter24, Betreut.at und Haushaltshilfe24 wird daher als eine „Art Stütze oder Krücke“ (I001: Pos 159) erlebt. Trotz dieser raschen Hilfe lässt sich erkennen, dass der Fokus befragter Dienstleisterinnen nach innen gerichtet ist. Befragte Plattformarbeiterinnen fokussieren sich daher auf ihre Genesungen und ihre beruflichen Neufindungen, um die Phasen der Umbrüche zu bewältigen.

Im Vergleich zu den oben angeführten Phasen sind befragte Auftragnehmerinnen in **hybriden Erwerbsformen** gefestigter. Das bedeutet, dass plattformvermittelte Arbeit nicht als Überbrückungsmöglichkeiten angesehen werden, sondern vielmehr als lukrative Nebenbeschäftigungen. Mit dieser können finanziell gut gestellte Situationen zusätzlich verbessert werden. Es entstehen somit hybride Erwerbsformen, wobei Hauptbeiträge zur Deckung von Lebensunterhalten nicht aus plattformvermittelter Arbeit generiert werden. Diese Konstellationen finden im selben Berufsfeld statt:

„Also, ich arbeite überhaupt @@beruflich mit Kindern## aber das is meine quasi Nebenjob und das bei Babysitter, super Familien in Wien sag ma so und is ja Alltagsjob.“ (I005: Pos 14).

Befragte Plattformarbeiterinnen mit hybriden Erwerbsformen scheinen sich vermehrt ihren angemeldeten Haupttätigkeiten zugehörig zu fühlen. Denn Gig-Workerinnen im Sample wechseln innerhalb ihrer Erzählsequenzen sprunghaft zwischen der Plattformarbeit und den angemeldeten Haupttätigkeiten bzw. vermischen diese. Die stärkere Zugehörigkeit kann in Verbindung mit physisch gleichbleibenden Arbeitsorten und bestehenden persönlichen Arbeitskontakten stehen. Die Interviewpartnerinnen mit hybriden Erwerbsformen betonen, dass der Druck, die eigenen Existenzen über Plattformarbeit sichern zu müssen, entfällt:

„(Pause 2) Ja, wie gesagt, ich bin auf die Arbeit nicht so angewiesen aber natürlich ist es schön und ah, dadurch bekomme ich auch sehr viele Anfragen.“ (I003: Pos 94).

Hinsichtlich dessen, dass kaum finanzielle Abhängigkeiten vorliegen, besitzen befragte Plattformarbeiterinnen mit hybriden Erwerbsformen mehr Handlungsmacht. Dies bezieht sich zum einen auf potenzielle Auftraggeber:innen und zum anderen auf bereits vorhandene Auftraggeber:innen. So achten konsultierte Dienstleisterinnen zusätzlich zu Beginn eines Auftrags auf subjektive Kriterien, welche für sie einen hohen Stellenwert einnehmen:

„Zuerst ob ich zeitlich überhaupt noch unterbringe und viel nach Sympathie. Wie schreiben die? Wie sind die Umgangsformen? [...] Ja, mir ist zum Beispiel wichtig und das hat jetzt gar nix damit zu tun, dass ich irgendwie etepetete bin, sondern viele suchen ja auch irgendwie und ne Haushaltsunterstützung oder eine Mischfunktion aus Babysitter und Haushalt und das wollte ich halt einfach nicht. Und da hab ich mir eben schon einfach das reine Babysitting rausgesucht und nichts, wo dann noch steht, ich muss alle Kinderzimmer von vorn bis hinten putzen.“ (I002: Pos 39).

Bei bereits bestehenden Aufträgen werden im Fall von Mehrarbeiten ohne angepasste Stunden und Entgeltzahlungen die Aufträge eigenständig beendet:

„Die Arbeit wird immer mehr (Pause 2) ah, aber die Zeit wird nicht mehr und dann komm ich wieder in die Situation, wo ich so husch husch putzen möchte, was ich eigentlich nicht mag (B lacht). [...] Das war dann mit fast keiner Mittagspause, das war dann schon zu heavy. Also, //mhm// mit bügeln, mit ja, allem was dazugehört. (Pause 1) Ja, aber jetzt versuch, such ich wieder jemanden oder wenn sich jemand meldet, dann (Pause 1) schau ich.“ (I003: Pos 32).

Das Erleben von Plattformarbeit als nicht problembehaftet steht im Kontext mit geringen finanziellen Abhängigkeiten und Handlungsmacht von Auftragnehmerinnen im Sample mit hybriden Erwerbsformen. Zudem werden, wie bereits erläutert, plattformvermittelte Arbeit im Zusammenhang mit existenzsichernden Haupterwerbstätigkeiten als zeitlich begrenzt angesehen.

Inwiefern geben allerdings Phasen in den Erwerbsbiographien befragter Auftragnehmerinnen Aufschluss über Hemmnisse bei kollektiven Aktivierungen? Zum einen kennzeichnen sich besagte Phasen durch ihre zeitliche Begrenzung. Zum anderen zeichnen sie sich durch die Motivationen von interviewten Gig-Workerinnen aus, welche auf sie selbst gerichtet sind. In diesem Zusammenhang ist das Interesse gering, sich in einem zeitlich begrenzten Berufsfeld für

Verbesserungen zu engagieren. Eine Identifikation mit Plattformarbeit ist bei Dienstleisterinnen im Sample ebenfalls nicht vorhanden, sondern vielmehr mit den von ihnen verrichteten Tätigkeiten.

6.4.2 Beschäftigungsverhältnisse

Durch die Angaben von Interviewpartnerinnen ist zu erkennen, dass diese größtenteils informell beschäftigt sind, lediglich eine Plattformarbeiterin gab an, selbstständig tätig zu sein. Die Beschäftigungsverhältnisse hängen dabei von Auftraggeber:innen ab. So berichtet eine befragte Dienstleisterin, dass sie seitens ihrer Auftraggeberin kaum Interesse an ihrem informellen Beschäftigungsverhältnis und der somit fehlenden Krankenversicherung wahrnimmt:

„Na, sie hat nicht einmal gefragt, ob ich was habe. Ich glaube, die Leute interessiert das nicht. Die wollen nur, die wollen nur billig geputzt haben.“ (I004: Pos 329).

Beschäftigungsverhältnisse – gleichgültig, ob sie informelle oder selbstständige sind – wirken hemmend auf die kollektiven Aktivierungen. Denn kollektive Mobilisierungen können bei informellen Beschäftigungen zu negativen Konsequenzen führen, wie dem Sichtbarwerden dieser Beziehungen. Ebenso ist auch eine formale Selbstständigkeit nicht förderlich, weil hier Tätigkeiten eines potenziellen Betriebsrates nicht in Anspruch genommen werden können (Eurofound 2018). Daher bieten Beschäftigungsverhältnisse unabhängig von subjektiven Motivationen von befragten Plattformarbeiterinnen kaum Kollektivierungspotenziale. Zusätzlich orientieren sich die Formen der Bezahlung (wie im Fall der Gig-Workerinnen im Sample Barzahlungen in bar) an Beschäftigungsverhältnissen. In diesem Zusammenhang sind alternative Bezahlungsmöglichkeiten, wie der Dienstleistungsscheck, bei Auftragnehmerinnen im Sample wenig bekannt:

„Und es gibt auch die Möglichkeit von Dienstleistungsschecks. Hab ich zumindest gehört, wurd ich zweimal aufgegriffen.“ (I001: Pos 119)

„Also, das hättest aber (Pause 1) es heißt ja nicht, dass du wirklich, wenn du das nimmst diese 16,82 kriegst, weil theoretisch kannst auch sagen, ich zahl da trotzdem nur pro Stunde 10 Euro und wickls aber über den Dienstleistungsscheck ab. Ja. (B lacht) Das hab ich so interpretiert, also ich nehm an, ja.“ (I006: Pos 161).

Darüber hinaus ist zu bedenken, dass Hemmnisse seitens befragter Plattformarbeiterinnen nicht losgelöst voneinander existieren. Niedrige Motivationen hinsichtlich kollektiver Zusammenschlüsse können im Kontext von plattformvermittelter Arbeit als Nebenbeschäftigungen vorhanden sein, welche informell ausgeübt werden. In diesem Kontext wird das Sichtbarwerden von informellen Nebenbeschäftigungen zusätzlich vermieden, da dies rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen könnte.

6.4.3 Soziodemographische Verortungen

Soziodemographischen Verortungen (siehe Tabelle 1) von befragten Gig-Workerinnen lassen sich – z.B. an dem breiten Spektrum von Bildungsabschlüssen – erkennen. Diese Vielfalt steht in Verbindung mit diversen Bedürfnissen und enthält vereinzelt auch Vorannahmen gegenüber Personen mit niedrigerem Bildungsstatus:

„Nein, nein eher das persönlich, das ahm, die Interessen oder die (Pause 1) ja, ich mein über die Arbeit zu klagen, das (Pause 1) mag ich nicht so besonders.“ (I003: Pos 186).

Schwierigkeiten bei Vermittlungen aufgrund eines Migrationshintergrundes und damit einhergehende sprachliche Barrieren konnten im Sample nicht untersucht werden. Im Gegensatz dazu stellen vorhandene Qualifikationen in der auszuübenden Plattformtätigkeit Hemmnisse bei den Vernetzungen dar:

„Würd ich nicht. Würd ich nicht. Ich brauche das nicht. Ich bin schon in diese Beruf, sag ma arbeite ich 15 Jahre und bei Babysitterin bin schon 12 glaub ich. Weil etwas Neues, (Pause 1) ja sicher kann sein aber ich hab jetzt kein Zeit und kein Bedarf, sag ma so.“ (I005: Pos 150)

„Na, eigentlich mir war das egal. Ich hab schon Bekannte oder Kolleginnen gehabt, die auch geputzt haben aber nicht hier aber ich hab einfach mein Leben geführt und bin ich arbeiten gegangen und zurück und das wars.“ (I004: Pos 199)

„Ich mein, da hat das Alter einen Vorteil, weil ich hab auch ein eigenes Kind, glaub ich deswegen is es nicht ganz so wichtig, dass ma sich austauscht (Pause 1) weil ich ja schon ein bisserl weiß, wies Geschäft läuft.“ (I006: Pos 189)

Die eigenen Kenntnisse von interviewten Plattformarbeiterinnen über Kinderbetreuung und Reinigung werden als Legitimation angesehen, weshalb es nicht als notwendig erachtet wird, sich mit anderen Gig-Worker:innen zu vernetzen. Zusätzlich differenzieren befragte Dienstleisterinnen, welche in derselben Berufssparte tätig sind, kaum zwischen der online vermittelten Plattformarbeit und der klassisch erworbenen Berufstätigkeit.

6.5 Kontextualisierung der Ergebnisse zu Hemmnissen für kollektive Aktivierungen

Nhleko und Tame (2023) zeigen im südafrikanischen Raum kollektive Mobilisierungen zwischen Plattformarbeiter:innen und Auftraggeber:innen auf. Im Gegensatz dazu lassen sich solche Bündnisse aus den Daten dieser Arbeit nicht ableiten. Interviewte Gig-Workerinnen erleben, dass (potenzielle) Auftraggeber:innen vorrangig ihre eigenen Interessen vertreten. Dies bezieht sich unter anderem auf ein niedriges Entgelt für die angebotenen Dienstleistungen. Die genannten konträren Erkenntnisse können sich durch einen wahrgenommen Angebotsüberhang ableiten lassen. Denn es wäre möglich, dass durch das höhere Angebot an Arbeitskräften auch Dienstleistungen mit einem niedrigeren Lohn angenommen werden. Dies lässt sich nicht nur in der vorliegenden Forschungsarbeit ermitteln, sondern stellen ebenfalls Van Doorn (2017) sowie Wiesböck und Kolleginnen (2023) fest. Zusätzlich können Bündnisse zwischen befragten Auftragnehmerinnen und Auftraggeber:innen durch die einzeln verrichtete Arbeit und die dadurch geringen persönlichen Kontaktmöglichkeiten erschwert werden.

Darüber hinaus haben Plattformarbeiterinnen des Samples auch keinen Austausch untereinander wahrgenommen. Diese Ergebnisse stehen im Kontrast zu den Erkenntnissen von Ticona und Tsapatsaris (2023), welche öffentliche Diskurse von Gig-Worker:innen im digitalen Raum erfassen. Denn Vernetzungen zwischen befragten Dienstleisterinnen erachten diese im Rahmen einer digitalen Fragmentierung als nicht möglich. Zusätzlich lässt sich aus den Daten dieser Arbeit ableiten, dass nicht nur solche strukturellen Aspekte kollektive Aktivierungen erschweren. Dies zeigt sich daran, dass individuelle Faktoren – wie unterschiedliche berufliche Entwicklungsabschnitte – die Motivationen von befragten Auftragnehmerinnen für informelle Gruppierungen schwächen. Insofern können die Ergebnisse der vorliegenden Forschungsarbeit jene Schlussfolgerung von Loschert und Kolleginnen (2024) bekräftigen, auch wenn sich diese größtenteils auf ortsunabhängige Plattformarbeiter:innen beziehen. Denn durch die Diversität von interviewten Gig-Workerinnen, wozu unter anderem auch heterogene

Erwerbskonstellationen zählen, kann das Erzeugen von Kollektivierungspotenzialen erschwert werden. Ergänzend ist zu beachten, dass die hemmenden Faktoren miteinander in einer wechselseitigen Beziehung stehen. Das folgende Beispiel kann dies belegen: So wirken unter anderem Abschnitte innerhalb der Berufswege mit geringen finanziellen Abhängigkeiten von Plattformarbeit dahingehend hemmend, sich zu organisieren. Diese grundlegenden geringen Interessen an kollektiven Aktivierungen stehen darüber hinaus in Beziehung zu wahrgenommenen Gefühlen von Konkurrenz mit anderen Arbeitskolleg:innen und allgemeinen vereinzelnden Arbeitsbedingungen. Insofern schließen sich die Ergebnisse dieser Arbeit an jene Befunde von Van Doorn (2017) sowie Wiesböck und Kolleginnen (2023) an. Es besteht nicht nur ein Überschuss an Arbeitskräften, sondern damit einhergehend entwickelt sich unter anderem auch Konkurrenzgedanken. Diese stehen dem Organisieren von strategiefähigen, informellen Gruppierungen erschwerend gegenüber (Silver 2005). Zusätzlich sind auch soziodemographische Verortungen von befragten Dienstleisterinnen als individuelle Merkmale Angesichts von Kollektivierungspotenzialen zu berücksichtigen. Dies steht auf dem ersten Blick im Widerspruch zu den Geschehnissen, welche Niebler und Animento (2023) in Deutschland feststellen, steht. Denn Niebler und Animento (2023) beobachten, dass sich der Zugang zu informellen Gruppierungen an der Zugehörigkeit zu migrantischen Netzwerken orientiert. Hierbei verfasst ein Kollektiv eine gemeinsame Liste, um vor übergriffigem Verhalten und negativen Bewertungen der Auftraggeber:innen zu warnen. Allerdings können soziodemographische Verortungen auch hemmende Beziehungen mit Kollektivierungspotenzialen eingehen (ebd.). In dieser Hinsicht stimmen die Erkenntnisse dieser Arbeit jenen Schlussfolgerungen von Niebler und Animento (2023) zu. Denn soziodemographische Verortungen können den Zugang zum Austausch und zu Wissen über potenzielle Auftraggeber:innen selektiv ermöglichen bzw. verwehren. Auf der einen Seite kann – wie im Fall von Niebler und Animento (2023) – die Angehörigkeit zu migrantischen Netzwerken Kollektivierungen fördern. Auf der anderen Seite können soziodemographische Verortungen – wie im Fall dieser Forschungsarbeit – hemmend für die Bildung informeller Gruppierungen sein (siehe Tabelle 1).

Weiters ist auffallend, dass sich – im Gegensatz zu jenen Erkenntnissen von Niebler und Animento (2023) – alle befragten Auftragnehmerinnen mit ihren Tätigkeiten im (Niedriglohn)-Dienstleistungssektor identifizieren. Ein Erklärungsansatz hierfür könnte sein, dass sich Gig-Workerinnen des Samples nur mit den Tätigkeiten an sich identifizieren, welche auch unabhängig von Plattformarbeit ausgeübt werden. Befragte Auftragnehmerinnen identifizieren sich somit nicht per se mit Plattformarbeit.

Abschließend lassen sich Initiativen zu kollektiven Interessenvertretungen – wie plattformübergreifende Kommunikationskanäle (Ebenhöh et al. 2024) – im Kontext der thematisierten strukturellen Hemmnisse bekräftigen. Denn beispielsweise erschwert eine digitale Fragmentierung eine rasche Kontaktaufnahme befragter Plattformarbeiterinnen mit etwaigen Kolleg:innen. Man muss dabei allerdings berücksichtigen, dass die vom Sample wahrgenommenen individuellen Hemmnisse weiterhin bestehen bleiben. Diese legen den Schluss nahe, dass befragte Dienstleisterinnen, unabhängig von vorhandenen strukturellen Hemmnisse, wenig Interesse an kollektiven Aktivierungen haben.

7 Theoretischer Rückbezug

7.1 Arbeitsprozess Theorie im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor

Auftragnehmerinnen des Samples erleben, dass Plattformen technische Hilfsmittel als Kontrollmechanismen (Edwards 1979) verwenden. Dies geschieht durch eine designtechnische Implementation von Informationsasymmetrien, Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen. In diesem Zusammenhang erleben befragte Dienstleisterinnen, dass (potenziellen) Auftraggeber:innen Sicherheit erzeugen wollen. Dies wird von Plattformarbeiterinnen insofern wahrgenommen, indem personenbezogene Informationen und Bewertungen einen großen Stellenwert einnehmen. Die Bedürfnisse nach Sicherheit können von interviewten Gig-Workerinnen nachvollzogen werden. In Verbindung mit dieser Nachvollziehbarkeit handeln befragte Auftragnehmerinnen, indem diese personenbezogene Informationen auf ihren Profilen zur Verfügung stellen. Durch die Verfügbarkeit von Informationen haben interviewte Dienstleisterinnen Gefühle, schneller neue potenzielle Aufträge zu erhalten. Folglich bedarf es für designtechnische Kontrolle nicht nur technischer Hilfsmittel, sondern auch dem menschlichen Handeln. Ein ähnliches Szenario lässt sich bei Bewertungen von einzelnen Plattformarbeiterinnen im Sample erkennen. Interviewpartnerinnen nehmen wahr, dass (potenzielle) Auftraggeber:innen sie anhand von Rezensionen und Antwortquoten bewerten. Dieses Vorgehen ist vergleichbar mit der Arbeitsbeurteilung durch Kund:innen, welche Fuller und Smith (1991) im Dienstleistungssektor identifizierten.

Algorithmen, welche im Rahmen plattformvermittelten Lebensmittel- und Essenszustellungen verwendet werden, lassen sich auch in dieser Forschungsarbeit wiederfinden (Heiland 2023). Es kann argumentiert werden, dass solche Algorithmen in der vorliegenden Arbeit auf einer Kombination von designtechnischer Kontrolle und dem menschlichen Handeln basieren:

Subjektive Wahrnehmungen

Befragte Gig-Workerinnen nehmen wahr, dass potenzielle Auftraggeber:innen Sicherheit mittels personenbezogenen Informationen und Bewertungen generieren wollen

Menschliches Handeln

- bzgl. personenbezogener Informationen
Akzeptanz auf Seiten befragter Plattformarbeiterinnen, Hinterlegen personenbezogener Informationen auf den Profilen
- bzgl. Bewertungen
(potenzielle) Auftraggeber:innen verfassen Bewertungen

Menschliches Handeln und Algorithmen

- Algorithmen sammeln besagte Informationen (Heiland 2023)
- potenzielle Auftraggeber:innen wenden konkrete Filter bei der Suche nach Arbeitskräften an
- Algorithmen setzen gesammelte Informationen mithilfe des Filters in Wenn-Dann-Beziehungen, es folgen Konsequenzen, z.B. ein Aufscheinen der Profile von befragten Dienstleisterinnen, welche Bewertungen oder Fotos bereitstellen

Abbildung 4: *Argumentationslogik bzgl. Algorithmen in dieser Forschungsarbeit, visuell dargestellt*

Befragte Auftragnehmerinnen nehmen wahr, dass (potenzielle) Auftraggeber:innen mittels personenbezogener Informationen und Bewertungen Sicherheit erzeugen wollen. Diese Informationen werden einerseits von interviewten Gig-Workerinnen und andererseits durch (potenzielle) Auftraggeber:innen zur Verfügung gestellt. Wie sich im Rahmen der Interviewrekrutierung gezeigt hat, bieten Plattformen eine Möglichkeit an, nach gewissen Informationen eine Filterung vorzunehmen. Nach Heiland (2023) stellt dies eine Funktionsweise von Algorithmen dar. Es werden Informationen gesammelt und auf Basis dieser nach festgelegten Regeln Konsequenzen ermittelt. In dieser Forschungsarbeit lässt sich das potenzielle Einsetzen von Algorithmen durch zwei Aspekte argumentieren: Zum einen berichten Plattformarbeiterinnen im Sample vom wahrgenommenen Überangebot an Arbeitskräften. Zum anderen erleben befragte Auftragnehmerinnen im Zusammenhang mit der Angabe ihrer personenbezogenen Informationen und Bewertungen eine größere Fülle an möglichen Aufträgen. Unter genannten

Rahmenbedingungen könnte das Eingrenzen der potenziellen Arbeitskräfte mittels definierter Algorithmen eine Option darstellen.

Im Vergleich zu vorherigen Kontrollmechanismen erleben interviewte Dienstleisterinnen während der Durchführung ihrer Arbeit in den privaten Haushalten kaum persönliche Kontrollmechanismen (Edwards 1979). Interviewte Auftragnehmerinnen können sich dabei ohne die Anwesenheit von Auftraggeber:innen Zutritt zu den Privathaushalten verschaffen. Unter diesen Umständen können Arbeiten ohne das Beisein von Auftraggeber:innen verrichtet werden, wodurch persönliche Kontrollmechanismen während der Durchführung von Arbeiten nicht gegeben sind.

Abschließend nehmen Plattformarbeiterinnen im Sample nicht wahr, dass Plattformen ihnen erweiterte Handlungsspielräume oder mehr Verantwortungsbewusstsein erteilen (Boes 2003; Peters 2001; Voswinkel 2005). Dies steht in Verbindung mit den Beschäftigungsverhältnissen von befragten Gig-Workerinnen. Sie sind nicht unselbstständig bei Plattformen beschäftigt, sondern informell oder selbstständig tätig. In diesem Zusammenhang lassen sich selbst durch potenziell erweiterte Handlungsspielräume die Arbeitsleistungen durch Plattformen nicht erweitern.

7.2 Machtressourcenansatz im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor

Darauf aufbauend kann untersucht werden, welche Aspekte von besagten Dienstleisterinnen inwieweit als hemmend wahrgenommen werden (siehe Abbildung 5). Hierbei zeigt sich: Produktionsmacht von Auftragnehmerinnen im Sample wird durch ihre Beschäftigungsverhältnisse gehemmt. Hiermit sind informelle und selbstständige Geschäftsbeziehungen gemeint.

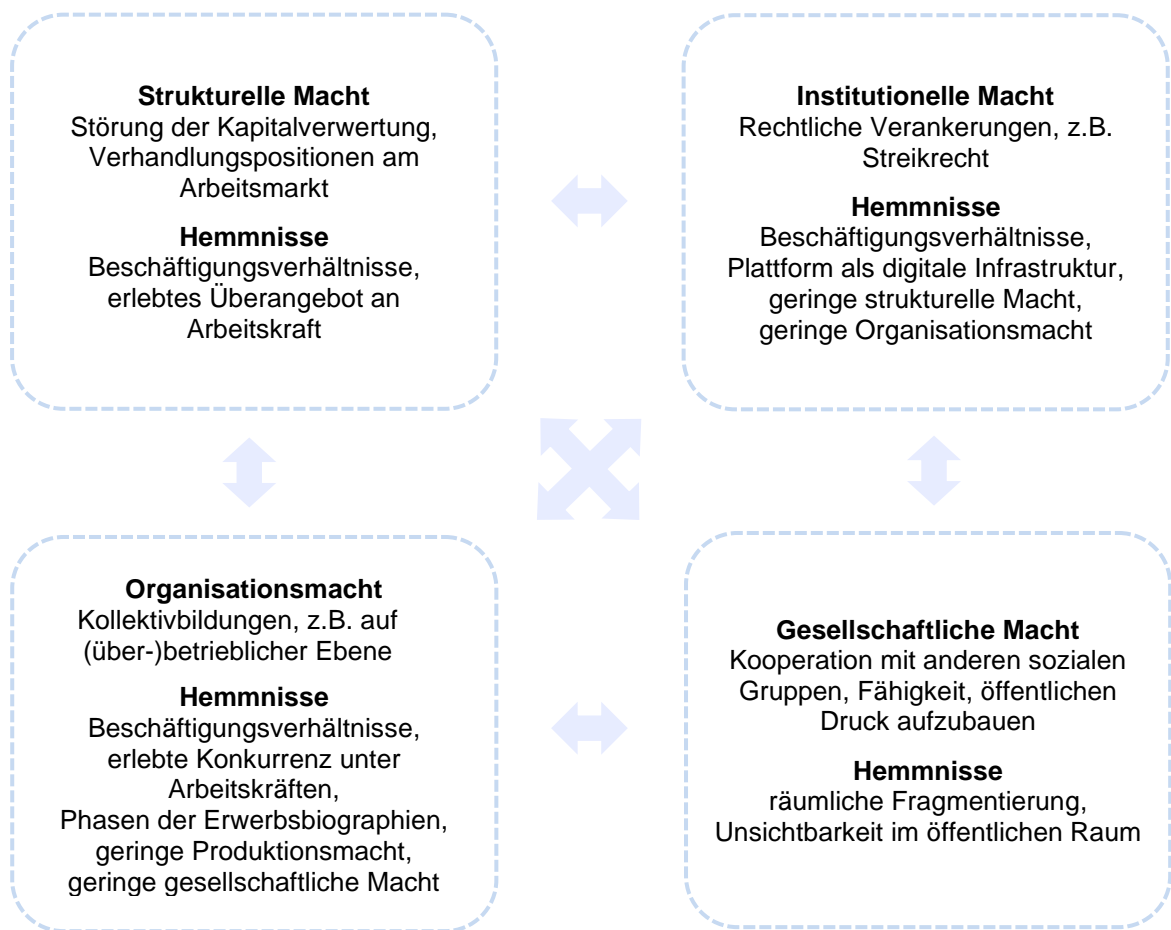


Abbildung 5: Eigene Darstellung basierend auf Fichter und Kolleg:innen (2018); Gerst und Kolleg:innen (2011); Lehdorff und Kollegen (2018) sowie Schmalz und Dörre (2014), erweitert um erlebte Hemmnisse befragter Gig-Workerinnen

In diesem Kontext können befragte Plattformarbeiterinnen Arbeitsniederlegungen nicht als Mittel nutzen, um höhere Löhne zu erzielen. Denn Kosten, welche bei Arbeitsniederlegungen entstehen, treffen nicht – wie bei unselbstständigen Beschäftigungen – die Arbeitgeber:innen, sondern die Arbeiter:innen selbst. Zusätzlich ist Produktionsmacht von interviewten Gig-Workerinnen durch das erlebte Überangebot an Arbeitskräften gehemmt. Bei Arbeitsniederlegungen könnten aufgrund des wahrgenommen Angebotsüberhangs die Dienstleistungen von anderen übernommen werden. Im Vergleich zur niedrigen Produktionsmacht nehmen befragte Plattformarbeiterinnen Marktmacht wahr. Bewertungen, welche interviewte Dienstleisterinnen als Steuerungsmechanismus für neue Aufträge nutzen, betonen ihre beruflichen Qualifikationen. So ergibt sich in dieser Beziehung

Marktmacht, welche befragte Auftragnehmerinnen besitzen. Sie können in diesem Zusammenhang ebenfalls potenzielle Auftraggeber:innen nach ihren subjektiven Kriterien auswählen.

Nach Schmalz und Dörre (2014) kann auf einer betrieblichen Ebene ein Kollektiv organisiert werden. Dies ist allerdings bei befragten Plattformarbeiterinnen im Rahmen ihrer informellen und selbstständigen Beschäftigungsverhältnisse nicht möglich. Auf einer überbetrieblichen Ebene haben Gig-Workerinnen im Sample, welche selbstständig tätig sind, potenziell Organisationsmacht. Letztlich besitzen interviewten Plattformarbeiterinnen auf politischer Ebene kaum Organisationsmacht. Dies lässt sich unter anderem dadurch begründen, dass sie in privaten Haushalten tätig sind. In diesem Kontext sind sie für die Öffentlichkeit und somit auch für politische Parteien kaum sichtbar. Grundsätzlich benötigen solche Organisationsformen verschiedenste Voraussetzungen, welche innerhalb der Arbeitsrealitäten von Dienstleisterinnen im Sample allerdings nur eingeschränkt möglich sind. Dies bezieht sich auf Voraussetzungen, wie dezidierten Mitgliedschaften und damit eingehend ein Wir-Gefühl sowie Infrastrukturressourcen (ebd.). Im Zusammenhang mit räumlichen und digitalen Fragmentierungen finden kaum derartige Vernetzungen statt. Denn es werden keine gemeinsamen Kommunikationsmöglichkeiten und physische Begegnungsorte erlebt. Darüber hinaus befinden sich Auftragnehmerinnen im Sample in vielfältigen beruflichen Phasen in ihren Lebensabschnitten und haben daher unterschiedliche Motivationen und die damit einhergehenden Bedürfnisse. Diese reichen von Verbesserungen finanziell gut gestellten Situationen bis hin zu Beschäftigungen als Überbrückungsmöglichkeiten. Ein Wir-Gefühl wird zusätzlich durch das Erleben von Konkurrenz unter Arbeitskräften erschwert. Schließlich lassen sich auch keine Infrastrukturressourcen bei interviewten Gig-Workerinnen verorten.

Gesellschaftliche Macht nehmen interviewte Plattformarbeiterinnen in ihren Arbeitsrealitäten kaum wahr. Dies steht im Kontext mit dem Arbeiten in privaten Haushalten und damit geringer Sichtbarkeit im öffentlichen Raum. Aus den

empirischen Daten lässt sich ebenfalls keine Erkenntnis darüber gewinnen, dass befragte Gig-Workerinnen sich mit anderen sozialen Gruppen vernetzen (ebd.).

Institutionelle Macht basiert auf Aushandlungsprozessen mit den Kapitaleseiten. Zum einen bezieht sich die Kapitaleseite auf Plattformen. Mit diesen Aushandlungsprozessen zu führen, ist im Rahmen des Charakters von Plattformen als Vermittlung und Organisation nicht möglich (Griesser et al. 2023). Dies begründet sich darin, dass Plattformen nicht in Bezahlvorgänge involviert sind (Wiesböck et al. 2023). Zum anderen bezieht sich die Kapitaleseite auf Auftraggeber:innen. Interviewte Dienstleisterinnen stehen allerdings größtenteils in informellen Beschäftigungsverhältnissen mit Auftraggeber:innen. Folglich kann keine institutionelle Macht – wie das Einklagen von Arbeitsrechten – ausgeübt werden.

Machtressourcen und deren Hemmnisse, welche von Auftragnehmerinnen im Sample erlebt werden, stehen miteinander in wechselseitigen Beziehungen. So stellt beispielsweise erlebte geringe Produktionsmacht und geringe gesellschaftliche Macht einen hemmenden Kontext zum Kollektiv dar. Denn Organisationsmacht kann nicht gestärkt werden, wenn nur geringe gesellschaftliche Macht vorhanden ist. Dies geschieht etwa, wenn zu wenige Akteur:innen an einem gemeinsamen Ziel arbeiten und dies vorantreiben wollen (Schmalz & Dörre 2014). Zusätzlich benötigt ein Kollektiv auch Mitglieder, welche aktiv in das Geschehen involviert sind, wie beispielsweise bei der Planung und Durchführung eines Streiks. Produktionsmacht wird von interviewten Plattformarbeiterinnen allerdings in ihren Arbeitsrealitäten nicht wahrgenommen und auch nicht für wichtig erachtet.

8 Conclusio

Die vorliegende Arbeit geht der Frage nach, wie Gig-Workerinnen Kontrollmechanismen innerhalb plattformvermittelter sozialer Reproduktionsarbeiten in Wien wahr nehmen und inwieweit sie strukturelle und individuelle Hemmnisse hinsichtlich Kollektivierungspotenzialen wahrnehmen.

Informationsasymmetrien nehmen befragte Plattformarbeiterinnen in ihrem Arbeitsalltag bei personenbezogenen Informationen wahr. Interviewte Plattformarbeiterinnen geben von sich aus Lebensläufe und Strafregisterauszüge bekannt. Im Gegensatz dazu erhalten interviewte Gig-Workerinnen weniger Informationen über ihre jeweiligen potenziellen Auftraggeber:innen. Angesichts dessen erleben befragte Plattformarbeiterinnen, dass ihre personenbezogenen Informationen für potenzielle Auftraggeber:innen Gefühle von Sicherheit vermitteln. Diese Sicherheitsbedürfnisse werden auch seitens befragter Plattformarbeiterinnen nachvollzogen. Interviewpartnerinnen wenden im Bezug zu diesen Ungleichgewichten zwei Strategien an. Im Vergleich zu personenbezogenen Informationen nehmen befragte Auftragnehmerinnen keine unzureichenden Informationen hinsichtlich auszuübender Dienstleistungen wahr. Diese werden zum einen im Inserat angegeben und zum anderen bei Kontaktaufnahme mit Auftraggeber:innen thematisiert und näher besprochen.

Beurteilungen durch (potenzielle) Auftraggeber:innen werden von Plattformarbeiterinnen im Sample vielfältig erlebt. So werden Antwortquoten, welche das Antwortverhalten von Plattformarbeiterinnen dokumentieren, größtenteils nur unbewusst wahrgenommen. Im Rahmen von Dienstleistungskommunikationen wird das Reagieren auf Anfragen als selbstverständlich erlebt. Im Gegensatz dazu nehmen befragte Dienstleisterinnen schriftliche Bewertungen unter bestimmten Bedingungen negativ wahr. Dies ist dann der Fall, wenn Kontextinformationen und standardisierte Vorgaben fehlen. Die verschiedenen Ausgangsbedingungen innerhalb privater Haushalte stehen nämlich in Verbindung mit den tatsächlichen Arbeitsleistungen. Dieses Bewertungssystem

wird aber nicht gänzlich negativ erlebt, denn hierdurch können befragte Plattformarbeiterinnen die Akquise neuer Aufträge steuern.

Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse dieser Arbeit, dass strukturelle und individuelle Hemmnisse bei kollektiven Aktivierungen von befragten Auftragnehmerinnen wahrgenommen werden. Zum einen erleben interviewten Dienstleisterinnen strukturelle Hemmnisse. Diese stellen unter anderem räumliche und digitale Fragmentierungen dar. Die Alleinarbeit in privaten Haushalten stellt somit ein wahrgenommenes strukturelles Hemmnis bei kollektiven Mobilisierungen im Sample dar. Darüber hinaus bleiben befragten Plattformarbeiterinnen selbst, wenn diese Dienstleistungen im urbanen Raum durchführen, aufgrund fehlender Erkennungszeichen nicht sichtbar (z.B. bei Kinderbetreuungstätigkeiten). Der genannte Aspekt begrenzt sich nicht nur auf Arbeitskolleg:innen, sondern erweitert sich ebenfalls um Personen im öffentlichen Raum. Darüber hinaus erleben interviewte Dienstleisterinnen, dass Plattformen keine digitalen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit anderen Kolleg:innen bieten. Ebenfalls nehmen Plattformarbeiterinnen im Sample das höhere Angebot an Arbeitskräften in Relation zu Nachfrage auf besagten Webseiten wahr. In diesem Kontext werden seitens interviewter Dienstleisterinnen zusätzlich Konkurrenzgefühle untereinander empfunden. Konkurrenz wird verstärkt, indem potenzielle Auftraggeber:innen mit Verweis auf billigere Arbeitskräfte versuchen, Stundenlöhne von Auftragnehmerinnen im Sample zu reduzieren.

Zum anderen erleben Plattformarbeiterinnen im Sample individuelle Hemmnisse. Diese gestalten sich im Kontext von unterschiedlichen Abschnitten innerhalb ihrer Berufswege, Beschäftigungsverhältnisse und soziodemographischen Verortungen. Indem sich befragte Gig-Workerinnen in unterschiedlichen beruflichen Entwicklungsabschnitten befinden, haben sie hinsichtlich ihres Arbeitsalltages damit einhergehend verschiedene Motivationen und Bedürfnisse. So erlebt ein Teil interviewter Auftragnehmerinnen Phasen der Umbrüche und fokussiert sich somit auf etwaige gesundheitliche Genesungen und bzw. oder berufliche Neufindungen. Im Gegensatz dazu nutzen andere befragte Gig-Workerinnen Plattformarbeit als

lukrative Nebenbeschäftigungen. Die Verbesserungen von finanziellen Situationen durch die Akquirierung von Nebeneinkünften stellt somit einen eigenen Motivationsgrund dar. Zusätzlich stellen auch Beschäftigungsverhältnisse von befragten Dienstleisterinnen Hemmnisse bei Kollektivierungspotenzialen dar. Denn informelle Beschäftigungsverhältnisse von Auftragnehmerinnen im Sample können bei kollektiven Interessenvertretungen zu rechtlichen Auswirkungen führen. Konsultierte Gig-Workerinnen legitimieren ihre geringen Bedürfnisse nach Vernetzungen mittels ihrer vorhandenen Qualifikationen hinsichtlich der angebotenen Dienstleistungen. Letztlich stehen die strukturellen und individuellen Hemmnisse im Kontext kollektiver Aktivierungen in wechselseitigen Beziehungen zueinander.

Abschließend sind weiterführende Forschungen im digital vermittelten haushaltsnahen Dienstleistungssektor wünschenswert, insbesondere im Hinblick darauf, wie Plattformarbeiter:innen mit personenbezogenen Informationsasymmetrien umgehen.

Literaturverzeichnis

- Altenried, M.; Dück, J. & Wallis, M. (2021). Zum Zusammenhang digitaler Plattformen und der Krise der sozialen Reproduktion: Einleitung. In Altenried, M.; Dück, J. & Wallis, M. (Hrsg.), *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion* (S. 7-27). Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Altenried, M. & Niebler, V. (2023). Fragmentierte Arbeit, verallgemeinerter Konflikt: Alltägliche Auseinandersetzungen in der Plattformarbeit. In Heiland, H. & Schaupp, S. (Hrsg.), *Widerstand im Arbeitsprozess. Eine arbeitssoziologische Einführung* (S. 277-299). Bielefeld: transcript Verlag.
- AMS. (2024a). *Kindergartenassistentin Kindergartenassistent. Berufslexikon*. Abgerufen am 10. Dezember 2024, von <https://www.berufslexikon.at/pdf/pdf2870-KindergartenassistentIn/>
- AMS. (2024b). *Raumpflegerin Raumpfleger. Berufslexikon*. Abgerufen am 10. Dezember 2024, von <https://www.berufslexikon.at/pdf/pdf2882-RaumpflegerIn/>
- AMS. (2024c). *Heimhelferin Heimhelfer. Berufslexikon*. Abgerufen am 10. Dezember 2024, von <https://www.berufslexikon.at/pdf/pdf2088-HeimhelferIn/>
- Aulenbacher B.; Leiblfinger, M. & Prieler V. (2021). Das umstrittene Selbstständigenmodell – Live-in-Betreuung in Österreich. In Aulenbacher B.; Lutz, H. & Schwiter K. (Hrsg.), *Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz* (S. 66-79). Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Bachinger, A. (2009). Der irreguläre Pflegearbeitsmarkt. Zum Transformationsprozess von unbezahlter in bezahlte Arbeit durch die 24-Stunden-Pflege. Wien: Dissertation an der Universität Wien.
- Basualdo, V.; Dias, H.; Herberg, M.; Schmalz, S.; Serrano, M. & Vandaele, K. (2021). Kollektive Interessenvertretung im digitalen Kapitalismus. Alte und neue Arbeitskämpfe. (Research Report, Friedrich-Ebert-Stiftung).
- Baum, F. & Kufner, N. 2021. Widersprüchliche Subjektivierung in der Care-Gigwork. Eine Charakterisierung von Care-Arbeitskraftunternehmer:innen. In Altenried, M.; Dück, J. & Wallis, M. (Hrsg.), *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion* (S. 168-185). Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Bauriedl, S. & Strüver, A. (2022). Platformized Cities and Urban Life. An Introduction. In Bauriedl, S. & Strüver, A. (Hrsg.), *Platformization of urban life: towards a technocapitalist transformation of European cities* (S. 11-35). Bielefeld: Transcript Verlag.
- Bellini, A. & Lucciarini, S. (2019) Not only riders: The uncertain boundaries of digital creative work as a frontier for emerging actors in interest representation. *Partecipazione e Conflitto* 12, 845–870.
- Berger, C.; Hassler, W. & Lechner, E. (2023). *Höchste Zeit für faire Arbeit in der Plattformwirtschaft*. A&W Blog. Abgerufen am 13. März 2024, von

<https://www.awblog.at/Arbeit/hoechste-zeit-fuer-faire-arbeit-in-der-plattformwirtschaft>

- Boes, A. (2003). Arbeit in der IT-Industrie. Durchbruch zu einem neuen Kontrollmodus? Auf der Suche nach den Konturen eines postfordistischen Produktionsmodells. In Dörre, K. & Röttger, B. (Hrsg.), *Das neue Marktregime. Konturen eines nachfordistischen Produktionsmodells* (S. 135-152). Hamburg: VSA-Verlag für das Studium der Arbeiterbewegung.
- Boes, A. & Baukrowitz, A. (2002). *Arbeitsbeziehungen in der IT-Industrie. Erosion oder Innovation der Mitbestimmung?* Berlin: Ed sigma.
- Bolin, G. & Andersson Schwarz, J. (2015). Heuristics of the algorithm: Big Data, user interpretation and institutional translation. *Big Data & Society*, 2 (2), 1-12. DOI: 10.1177/2053951715608406
- Bor, L. (2021). Helping hilft nicht – Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen. In: Altenried, M.; Dück, J. & Wallis, M. (Hrsg.), *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 148-167.
- Brinkmann, U; Choi, H.-L.; Detje, R.; Klaus, D.; Holst, H.; Karakayali, S. & Schmalstieg, C. (2008). *Strategic Unionism: Aus der Krise zur Erneuerung? Umriss eines Forschungsprogramms*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. (2025). Gründung eines Betriebsrates. Abgerufen am 16. April 2025, von <https://www.usp.gv.at/themen/mitarbeiter-und-gesundheit/interessenvertretung/betriebsrat/gruendung-eines-betriebsrats.html>
- Burawoy, M. (1985). *The politics of production*. Thetford, Norfolk: The Thetford Press Ltd.
- Cepok, T. (2013). Zwischen Wänden: Die Reproduktionsmacht von indonesischen Hausangestellten. In Schmalz, S. & Dörre, K. (Hrsg.), *Comeback der Gewerkschaften?: Machtressourcen, innovative Praktiken, internationale Perspektiven* (S. 320-331). Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Dowling, E. (2022). Platform care as care fix. In Strüver, A. & Bauriedl, S. (Hrsg.), *Platformization of urban life, towards a technocapitalist transformation of European cities* (S. 103–118). Bielefeld: transcript Verlag.
- Ebenhöh, M.; Hampel, A.-E. & Loschert, F. (2024). Sichere Kommunikationskanäle für Plattformarbeiter*innen. Discussion paper zur Umsetzung von Artikel 20 der EU-Richtlinie zur Plattformarbeit. (Discussion paper, minor Projektkontor für Bildung und Forschung).
- Ecker, Y. & Strüver, A. (2022). Towards alternative platform futures in post-pandemic cities? A case study on platformization and changing socio-spatial relations in on-demand food delivery. *Digital Geography and Society*, 3, 1-11. DOI: 10.1016/j.diggeo.2022.100032
- Ecker, Y.; Rowek, M. & Strüver, A. (2021). Care on Demand: Geschlechternormierte Arbeits- und Raumstrukturen in der plattformbasierten Sorgearbeit. In Altenried, M.; Dück, J. & Wallis, M.

- (Hrsg.), *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion* (S. 112-129). Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Edwards, R. (1979). *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: Basic Books.
- Esping-Andersen, G. (1990). *Three worlds of welfare capitalism*. Princeton: Princeton University Press.
- Eurofound. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Ey, F. & Berger, C. (2022). *Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit*. Positionspapier. Wien: Bundesarbeitskammer Österreich.
- Fairwork. (2022). *Fairwork Austria Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy*. Abgerufen am 05. September 2024, von <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-austria-ratings-2022-towards-fairness-in-the-platform-economy/>
- Fichter, M.; Ludwig, C.; Schmalz, S.; Schulz, B. & Steinfeldt, H. (2018). *The Transformation of Organised Labour. Mobilising Power Resources to Confront 21st Century Capitalism*. Berlin: Friedrich Ebert-Stiftung.
- Fraser, N. (2017). *Crisis of Care? On the Social-Reproductive Contradictions of Contemporary Capitalism*. In Bhattacharya, T. & Vogel, L. (Hrsg.), *Social Reproduction Theory: Remapping Class, Recentering Oppression* (S. 21-36). London: Pluto Press.
- Fraser, N. (2023). *Der Allesfresser: wie der Kapitalismus seine eigenen Grundlagen verschlingt*. Wirthensohn, A. Übers. Berlin: Suhrkamp.
- Fraser, N. & Jaeggi, R. (2020). *Kapitalismus. Ein Gespräch über kritische Theorie*. In Milstein, B. (Hrsg.), Schröder, J. Übers. Berlin: Suhrkamp.
- Friedman, A. (1977). *Industry and labour*. London, Basingstole: The Macmillan Press LTD.
- Fröwein, R. (2021). *Ein Leben voller Abzweigungen. Taxifahrer aus aller Welt über ihr Leben in Österreich*. Graz: Leykam.
- Fuller, L. & Smith, V. (1991). *Consumers' reports: Management by customers in a changing economy*. *Work, Employment and Society*, 5(1), 1–16.
- Gandini, A. (2019). *Labour process theory and the gig economy*. *human relations*, 72 (6), 1039-1056. DOI: 10.1177/0018726718790002
- Gerold, S.; Gruszka, K.; Pillinger, A. & Theine, H. (2022). *Putzkraft aus dem Internet. Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung*. Working Paper Forschungsförderung. Nummer 259. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Gerst, G.; Pickshaus, K. & Wagner, H. (2011). *Revitalisierung der Gewerkschaften durch Arbeitspolitik? Die Initiativen der IG Metall — Szenarien für Arbeitspolitik in und nach der Krise*. In: Haipeter, T. & Dörre, K. (Hrsg.), *Gewerkschaftliche Modernisierung* (S. 136–166), Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Griesser, M.; Gruber-Risak, M.; Herr, B.; Plank, L. & Vogel, L. (2023). *Faire Arbeit in der österreichischen Plattformökonomie? Studie zu den*

- Arbeitsbedingungen im Bereich ortsgebundener Plattformarbeit. Forschungsbericht. AK Wien und Stadt Wien.
- Gruber-Risak, M.; Warter, J. & Berger, C. (2020). Plattformarbeit – was tun? Grundlagenpapier. Wien: Arbeiterkammer Wien.
- Haipeter, T. & Hoose, F. (2019). Interessenvertretung bei Crowd- und Gigwork. Initiativen zur Regulierung von Plattformarbeit in Deutschland. IAQ-Report. (Research Report, Universität Duisburg Essen).
- Heiland, H. & Brinkmann, U. (2020). Liefern am Limit Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. *Industrielle Beziehungen*, 27 (2), 120-140. DOI: 10.3224/indbez.v27i2.02
- Heiland, H. (2020): Workers' Voice in Platform Labour. An Overview. WSI Study 21. (Research Report, Hans-Böckler-Stiftung).
- Heiland, H. (2021). Controlling space, controlling labour? Contested Space in Food Delivery Work. *New Technology, Work and Employment*, 36 (1), 1-16. DOI: 10.1111/ntwe.12183
- Heiland, H. (2022). Neither timeless, nor placeless: Control of food delivery gig work via place-based working time regimes. *human relations*, 75 (9), 1824-1848. DOI: .org/10.1177/00187267211025283
- Heiland, H. (2023). Algorithmische Gegenmacht. Algorithmisches Management und Widerstand. In Heiland, H. & Schaupp, S. (Hrsg.), *Widerstand im Arbeitsprozess. Eine arbeitssoziologische Einführung* (S. 301-326). Bielefeld: transcript Verlag.
- Hunt, A. & Samman, E. (2020). Domestic Work and the Gig Economy in South Africa: Old wine in new bottles? *Anti-Trafficking Review*, 15, 102–121.
- International Labour Organization. (2021). Making Decent Work a Reality for Domestic Workers: Progress and Prospects Ten Years after the Adaption of the Domestic Workers Convention. Genf: International Labour Organization. Abgerufen am 18. April 2025, von <https://www.ilo.org/publications/major-publications/making-decent-work-reality-domestic-workers-progress-and-prospects-ten>
- Jaehrling, K. (2020). *Gute Arbeit oder Formalisierung ‚light‘? ‚Grauzonen‘ der Beschäftigung und neue Intermediäre im Arbeitsmarkt Privathaushalt*. IAQ-Report, No. 2020-12. (Research Report, Universität Duisburg-Essen, Institut Arbeit und Qualifikation).
- Keller, M. & Schwiter, K. (2021). Unsichtbar in der Gig Economy: Feministische Perspektiven und autoethnographische Methoden zur Erforschung der Gigifizierung von Care-Arbeit. *Feministisches Georundmail*, 85, 13-16.
- Keller, M. (2022). "When Clean Angels Calls, I Run". Working Conditions of a Gigified Care-Worker. In Bauriedl, S. & Strüver, A. (Hrsg.), *Platformization of urban life: towards a technocapitalist transformation of European cities* (S. 135-148). Bielefeld: Transcript Verlag.
- Kirschner, C.; Meerpohl, T. & Beyer, J. (2022). *Amazon ausgeliefert – Eine Studie zu Prekarität und Machtressourcen der für Amazon Logistics arbeitenden Zusteller:innen*. (Discussion paper, Universität Hamburg).

- Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung: Grundagentexte Methoden*. (5. Aufl.). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Küppers, A. (2022). Gewerkschaften in der digitalisierten Arbeitswelt – Perspektiven einer kollektiven Interessenvertretung von Beschäftigten in der Plattformökonomie. In Emunds, B. & Rixen, S. (Hrsg.), *Oswald von Nell-Breuning weiterdenken. Solidarische Perspektiven für das 21. Jahrhundert* (S. 195-220). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Langer, C. P. (2014). Zum Umgang mit Intimität im Forschungsprozess: forschungsethische Implikationen des Sprechens über Sexualität in Peer Research. In Von Unger, H.; Narimani, P. & M'Bayo, R. (Hrsg.), *Forschungsethik in der qualitativen Forschung. Reflexivität, Perspektiven, Positionen* (S. 169-189). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Lehndorff, S.; Dribbusch, H. & Schulten, T. (2018). In schwerer See. Europäische Gewerkschaften in Krisenzeiten. (Research Report, IAQ-Forschung).
- Leitner, S. (2013). *Varianten von Familialismus. Eine historisch vergleichende Analyse der Kinderbetreuungs- und Altenpflegepolitiken in kontinentaleuropäischen Wohlfahrtsstaaten*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Lorig, P. & Gnisa, F. (2021). Arbeitsbedingungen und Interessenhandeln in der ortsgebundenen Plattformökonomie. (Research Report, Haus der Selbstständigen).
- Maffie, M. D. (2024). Visible hands: How gig companies shape workers' exposure to market risk. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 63 (1), 59-79. DOI: 10.1111/irel.12337
- Marrs, K. (2018). Herrschaft und Kontrolle in der Arbeit. In Böhle, F.; Voß, G. G. & Wachtler, G. (Hrsg.), *Handbuch Arbeitssoziologie, Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse* (S. 473-502). 2. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.
- Medjedović, I. & Witzel, A. (2010). *Wiederverwendung qualitativer Daten. Archivierung und Sekundärnutzung qualitativer Interviewtranskripte*. Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden.
- Misoch, S. (2019). *Qualitative Interviews*. (2. erweiterte und aktualisierte Aufl.). Berlin/Boston: De Gruyter Oldenbourg.
- Nhleko, T. W. & Tame, B. (2023). Taking Platform Domestic Work Offline: Using Platform Leakage to Resist Precarity in South Africa's Domestic Sector. *South African Review of Sociology*, 53 (1), 47-66, DOI: 10.1080/21528586.2023.2206813
- Niebler, V. & Animento, S. (2023). Organising fragmented labour: the case of migrant workers at Helpling in Berlin. *The Economic and Labour Relations Review*, 34 (4), 689–706. DOI: 10.1017/elr.2023.46
- OTS. (2017). Gewerkschaft vida: Betriebsrat bei Fahrradzustelldienst foodora gegründet. Abgerufen am 11. März 2025, von https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20170412_OTS0006/gewerkschaft-vida-betriebsrat-bei-fahrradzustelldienst-foodora-gegruendet

- Österreichische Gesundheitskasse. (2024). *Dienstleistungen gegen Scheck*. Abgerufen am 03. Juli 2024, von <https://www.gesundheitskasse.at/cdscontent/?contentid=10007.820999&portal=oegkdportal>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. (4. Aufl.). Washington, D.C.: SAGE Publications, Inc.
- Peters, K. (2001). Die neue Autonomie in der Arbeit. In Glißmann, W. & Peters, K. (Hrsg.), *Mehr Druck durch mehr Freiheit. Die neue Autonomie in der Arbeit und ihre paradoxen Folgen* (S. 18-40). Hamburg: VSA-Verlag für das Studium der Arbeiterbewegung.
- Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (2021). *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch*. (5. überarbeitete und erweiterte Aufl.). Berlin: De Gruyter Oldenbourg.
- Rodríguez-Modroño, P.; Agenjo-Calderón, A. & López-Igual Purificación (2022). Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers. *Gender & Development*, 30 (3), 619-635. DOI: 10.1080/13552074.2022.2121060
- Saupe, B. & Schörpf, P. (2021). Plattformökonomie in Wien im europäischen Städtevergleich -Ergebnisse einer Onlinebefragung. Bericht im Auftrag des Magistrats der Stadt Wien, MA 23 – Wirtschaft, Arbeit und Statistik. Wien: FORBA.
- Schmalz, Stefan & Dörre, Klaus (2014). Der Machtressourcenansatz. Ein Instrument zur Analyse gewerkschaftlichen Handlungsvermögens. *Industrielle Beziehungen*, 21 (3), 217-237.
- Schmidt, F. (2017). Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie: zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork. *Gute Gesellschaft - Soziale Demokratie 2017plus*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Silver, B. J. (2005). *Forces of Labor. Arbeiterbewegungen und Globalisierung seit 1870*. Berlin: Assoziation A.
- Srnicek, N. (2018) *Plattform-Kapitalismus*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Strüver, A. & Lentz, J. M. (2024). Plattformarbeit feministisch und sorgeethisch diskutieren. Zur Entmenschlichung und Produktwerdung von Reinigungskräften durch die digitale Vermittlung von Gigs. In Haas, B.; Klaus, D. & Lamura, M. (Hrsg.), *Plattformarbeit: Herausforderungen im deutschsprachigen Kontext* (S. 42-57). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Tandon, A. & Rathi, A. (2024). Sustaining urban labour markets: Situating migration and domestic work in India's 'gig' economy. *Environment and Planning*, 56 (4), 1245-1261. DOI: 10.1177/0308518X221120822
- Ticona, J. & Tsapatsaris, M. R. (2023). Platform Counterpublics: Networked Gossip and Resistance beyond Platforms. *International journal of communication*, 17, 3994-4014.
- Ticona, J. & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20 (11), 4384–4404. DOI: 10.1177/1461444818773727

- Trojansky, A. (2020). Towards the “Uber-isation” of Care? Platform Work in the Sector of Longterm Home Care and Its Implications for Workers’ Rights. Workers’ Group Research Report. Brussels: European Economic and Social Committee. Abgerufen am 28. Oktober 2024, von <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/publications-other-work/publications/towards-uber-isation-care>.
- Vallas, S. & Schor, J. B. (2020). What do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46 (1), 273–294. DOI: 10.1146/annurev-soc-121919-054857
- Van Doorn, N. (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. *Information, Communication & Society*, 20 (6), 898-914. DOI: 10.1080/1369118X.2017.1294194
- Vogel, L. & Köszegi, S. (2023). Faire Arbeit bei plattformvermittelter Sorgearbeit in Österreich? Eine Fallstudie über das Arbeiten vermittelt von betreut.at. In Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien (Hrsg.), *Gesammelte Impulse zum Tag der Plattformarbeit. Perspektiven aus Forschung und Interessenpolitik* (S. 50-53). Tagung organisiert von Arbeiterkammer Wien und Stadt Wien 25. Mai 2023, Wien: AK Wien.
- Voswinkel, S. (2005). Die Organisation der Vermarktlichung von Organisationen. Das Beispiel erfolgsbezogenen Entgelts. In Jäger, W. & Schimank, U. (Hrsg.), *Organisationsgesellschaft: Facetten und Perspektiven* (S. 287-312). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Wiesböck, L.; Radlherr, J. & Angelique Vo, M. L. (2023). Domestic Cleaners in the Informal Labour Market: New Working Realities Shaped by the Gig Economy? *Social inclusion*, 11 (4), 262-273. DOI: 10.17645/si.v11i4.7119
- Wiener Kindergartengesetz. (2003). In LGBl. Nr. 17/2003. Abgerufen am 11. Dezember 2024, von <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrW&Gesetzesnummer=20000263>
- Winker, G. (2010). Prekarisierung und Geschlecht. Eine intersektionale Analyse aus Reproduktionsperspektive. In Manske, A. (Hrsg.), *Prekarisierung zwischen Anomie und Normalisierung. Geschlechtertheoretische Bestimmungen* (S. 165-184). Münster: Verl. Westfälisches Dampfboot.
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative social research* 1, (1), 1-13.
- Wolter, F. (2022). Sensitive und heikle Themen. In Baur, N. & Blasius, J. (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 359-370). (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Wood, J. A.; Graham, M.; Lehdonvirta, V. & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33 (1), 56-75. DOI: [i.org/10.1177/0950017018785616](https://doi.org/10.1177/0950017018785616)