

## **Titel: Fünf Sterne für Freundlichkeit? Die Bewertung von Haushaltsreinigung im Plattform-Kapitalismus.**

Die Trennung von bezahlter und unbezahlter Arbeit seit der industriellen Revolution führte zu einer Abwertung von Reproduktionsarbeit, wie zum Beispiel Hausarbeit (vgl. Silbaugh, 1996). Versuche, den Wert von Hausarbeit zu bestimmen, reichen von qualitativen Analysen von Haushaltsmagazinen (Schwartz Cowan, 1985) bis hin Schätzungen des tatsächlichen Preis als Teil des Bruttoinlandsproduktes (Yeginsu, 2018).

Die digitale Revolution und das damit einhergehende Entstehen von Plattformunternehmen, die versprechen, Hausarbeit ganz einfach über das Smartphone erledigen zu lassen, eröffnen neue Möglichkeiten über den Wert und das Bewerten von Hausarbeit nachzudenken. Jokubauskaite und Schneebaum (2020) nutzen diese Entwicklung um mit den Stundenlöhnen, die über Arbeitsplattformen öffentlich gemacht werden, den Wert unbezahlter Haus- und Sorgearbeit zu berechnen. Diese digitalen Plattformen ermöglichen aber nicht nur, den monetären Wert von Hausarbeit zu bestimmen. Durch ihren vernetzten, evaluierenden und überwachenden Charakter (van Doorn, 2017, S. 899) und dem algorithmischen Management (Wood et al., 2019) machen digitale Plattformen sichtbar, welche Aspekte von Hausarbeit wie ge- und bewertet werden – sowohl qualitativ als auch quantitativ. Die Arbeiter\*innen selbst bleiben jedoch oft unsichtbar. Welche Aspekte der Dienstleistung wie von Kund\*innen bewertet wird bzw. bewertet werden kann, passiert auf unterschiedlichen Ebenen und Zeitpunkten durch die Plattform. Die verschiedenen „Bewertungspraktiken“ erstrecken sich von der Suche der passenden Reinigungskraft über die Bezahlung, bis hin zur Bewertung der Arbeiter\*in bzw. der Dienstleistung durch Sterne und Rezensionen.

In unserem Beitrag untersuchen wir diese „Bewertungspraktiken“ am Fallbeispiel einer großen Reinigungsplattform in Deutschland. Eine Analyse dieses Sektors ist insbesondere deshalb relevant, da Reinigungsarbeit oft unsichtbar gemacht wird und damit einhergehend kulturell und ökonomisch entwertet wird (Hatton, 2017, S. 337). Mit Hilfe der Walkthrough-Methode (Light et al., 2018) führen wir eine Netnographie (Kozinets, 2010) der Plattforminfrastrukturen durch. Dabei wollen wir Einblicke darüber gewinnen, wie Reinigungskräfte (und ihre Arbeit) von den verschiedenen involvierten Akteur\*innen (Reinigungskräfte, Kund\*innen und Plattform) ge- und bewertet werden. Weiters wird untersucht, wie sich die Bewertungs-Praktiken der verschiedenen Akteur\*innen unterscheiden und potentiell auch ko-konstruieren. Dafür analysieren wir die folgenden „Standorte“ an denen (Be-)Wertungen stattfinden:

- i) Die *Reinigungskräfte* haben *Profile*, in denen sie sich selbst beschreiben. Dort stellen sie dar, welche Erfahrungen sie schon gesammelt haben, was gute Reinigung für sie bedeutet und welche Eigenschaften sie zu guten Reinigungskräften macht. So kuratieren sie ihr persönliches Profil um Kund\*innen zu gewinnen (Ticona & Mateescu,

2018). Außerdem können die Reinigungskräfte dort auch ihren Stundenlohn festlegen und so ihre eigene Arbeitszeit selbst bewerten.

ii) Die *Kund\*innen* können die Reinigungskräfte auf der Plattform bewerten, wozu sie von der Plattform nachdrücklich aufgefordert werden. Möglich ist dies mit Sterne-Bewertungen und schriftlichen Bewertungen im Profil. Indem wir im Zuge der Netnographie selbst in die Rolle von Kund\*innen geschlüpft sind, können wir die Prozesse hinter dieser Evaluation nachvollziehen, nämlich anhand welcher Kriterien hier bewertet werden soll, z.B. Qualität, Verlässlichkeit und Freundlichkeit.

iii) Die *Plattform* legt das Bewertungssystem, sowie die restliche Infrastruktur fest, die sowohl Qualitätsmanagement als auch effizientes Zuordnen von Reinigungskraft und Kund\*in ermöglichen sollen. So gibt sie den Rahmen vor, in dem Reinigungskräfte und Kund\*innen miteinander interagieren.

Das gesammelte Material wird mit Methoden der „Grounded Theory“ (Charmaz, 2017) und „Situational Analysis“ (Clarke, 2003) analysiert. Durch die Analyse wollen wir Einblicke darüber gewinnen, wie Reinigungskräfte und deren Tätigkeit, gewertet und entwertet oder abgewertet („(d)evaluation“) werden. Neben Erkenntnissen darüber, was „gute“ Reinigungsarbeit ist, wollen wir auch verstehen, wie Entwertung/Abwertung durch negative Rezensionen stattfindet. Obwohl Überschneidungen mit Ergebnissen aus der „analogen Welt“ anzunehmen sind, erwarten wir aufgrund der digitalen Vermittlung dieser Arbeit neue Erkenntnisse zu gewinnen. Grund dafür ist die Sichtbarmachung verschiedener Aspekte durch die Plattform, die mit einem gleichzeitigen Unsichtbarmachen anderer Aspekte (z.B. schlechte Arbeitsverhältnisse) einhergeht. Zusätzlich zu den verschiedenen Bewertungsprozessen möchten wir verstehen, wie das Geschäftsmodell der Plattformen deren Infrastruktur formt (MacKenzie & Wajcman, 1985), die wiederum das Verhältnis zwischen Kund\*innen und Reinigungskräften, und noch wichtiger die Arbeitsbedingungen auf der Plattform beeinflusst. Mit diesem Beitrag möchten wir auf eine Frage eingehen, die sich im Zusammenhang mit entwerteter und prekärer Arbeit über Plattformen stellt, nämlich: Wie bewertet man etwas, das man nicht sieht und oft auch nicht sehen möchte? (van Doorn, 2017, S. 899) Daher untersuchen wir die digitalisierte Bewertung unterstützt von Plattforminfrastrukturen, um zu lernen, welche neuen Perspektiven sich in Bezug auf den Wert von Reinigungs- und Hausarbeit ergeben und wo emanzipatorisches Potential verortet werden kann.

## Bibliographie

- Charmaz, K. (2017). The Power of Constructivist Grounded Theory for Critical Inquiry. *Qualitative Inquiry*, 23(1), 34–45. <https://doi.org/10.1177/1077800416657105>
- Clarke, A. E. (2003). Situational Analyses: Grounded Theory Mapping After the Postmodern Turn. *Symbolic Interaction*, 26(4), 553–576. <https://doi.org/10.1525/si.2003.26.4.553>
- Hatton, E. (2017). Mechanisms of invisibility: Rethinking the concept of invisible work. *Work, Employment and Society*, 31(2), 336–351. <https://doi.org/10.1177/0950017016674894>
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Ethnographic research in the age of the internet* (1st ed). Sage Publications Ltd.
- Light, B., Burgess, J., & Duguay, S. (2018). The walkthrough method: An approach to the study of apps. *New Media & Society*, 20(3), 881–900. <https://doi.org/10.1177/1461444816675438>
- MacKenzie, D. A., & Wajcman, J. (Hrsg.). (1985). *The Social shaping of technology: How the refrigerator got its hum*. Open University Press.
- Schwartz Cowan, R. (1985). The industrial revolution in the home. In D. A. MacKenzie & J. Wajcman (Hrsg.), *The Social shaping of technology: How the refrigerator got its hum*. Open University Press.
- Silbaugh, K. (1996). Turning labor into love: Housework and the law. *Northwestern University Law Review*, 91(1), 1–86.
- Ticona, J., & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384–4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>

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. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy. *Sociology*, 53(5), 931–950. <https://doi.org/10.1177/0038038519828906>

Yeginsu, C. (2018, Oktober 4). What's Housework Worth? \$1.6 Trillion a Year in U.K., Officials Calculate. *The New York Times*.  
<https://www.nytimes.com/2018/10/04/world/europe/uk-housework-value.html>