

6. Fazit und Ausblick

Ziel und Anspruch der Arbeit war es, einen Beitrag zur nachweislich randständigen und zum Teil partikulären wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit der Sicherstellung der Ergebnisqualität durch geeigneter Kontroll- und Steuerungsmaßnahmen im Crowdsourcing zu leisten. Als Einstieg wurden zunächst in einer theoretischen Einführung zentrale Charakteristika des Crowdsourcing besprochen. Gemäß dem Forschungsinteresse wurden anschließend anhand einer Literaturrecherche zentrale Einflussfaktoren auf die Beitragsqualität identifiziert, um nachfolgend deren praxisbezogene Relevanz zu verdeutlichen sowie deren Steuerung durch gezielte Maßnahmen auf Crowdsourcing-Plattformen zu veranschaulichen. Um der praxisorientierten Zielstellung gerecht zu werden, wurden vier Experten von vier unterschiedlichen Crowdsourcing-Intermediären durch leitfadengestützte Experteninterviews befragt sowie das Datenmaterial durch die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse ausgewertet.

Für die Beantwortung der ersten Forschungsfragen konnten sieben Einflussgrößen auf die Ergebnisqualität identifiziert werden, die sich in Anlehnung an die Differenzierung von Allahbakhsh et al. (2013) in crowd- und plattformabhängig kategorisieren lassen (Kapitel 3). Es wurde deutlich, dass die Faktoren von Komplexität geprägt sind und bei der Entwicklung effektiver Steuerungs- und Kontrollmechanismen granulare Aspekte innerhalb der Einflussgrößen selbst berücksichtigt werden müssen. Exemplarisch dafür steht die finanzielle Vergütung. Um optimale monetäre Anreize zu setzen, ist nicht allein die Höhe der Belohnung entscheidend. Ebenso gilt es, die Vergütungsform, die Kommunikation dieser Anreize sowie die Herkunft der Crowd in die Entwicklung und Implementierung geeigneter Belohnungsmechanismen einzubeziehen. Nicht zuletzt aus diesem Grund wird sowohl seitens der Wissenschaft als auch seitens der Wirtschaft Governance als eine der zentralen gegenwärtigen Herausforderungen im Crowdsourcing angesehen, die auch im Rahmen der Experteninterviews ihre Bestätigung fand.

In den Gesprächen mit den Experten offenbarte sich, dass die Verständlichkeit der Aufgabenstellung und das Erfahrungsniveau der Crowd zu den relevanten praktischen Einflussfaktoren zählen. Um u. a. diese Determinanten im Hinblick

auf die Ergebnisqualität zu beeinflussen, kommen eine Vielzahl unterschiedlicher Ansätze sowie plattformseitiger Kontroll- und Steuerungsmechanismen bei Crowdsourcing-Intermediären zum Einsatz. Grundlegend signalisierten die Experten, als Repräsentant ihrer Crowdsourcing-Plattform, dass die zielgerichtete Steuerung der Crowdaktivitäten ein notwendige und herausfordernde Aufgabe ihrerseits ist, nicht nur um die Qualität zu gewährleisten, sondern auch um aus Intermediär-Perspektive die gewünschten Ergebnisse der Kunden zu erzielen. Ungeachtet dessen, dass die Plattformen unterschiedliche und speziell für ihre Dienstleistung zugeschnittene Maßnahmen nutzen, konnten grundlegende gemeinsame Einflussmaßnahmen identifiziert werden. So werden die Einflussfaktoren Motivation, Aufgabendesign, Aufgabenselektion und -empfehlung, finanzielle Belohnung und Feedback bei allen Plattformen durch entsprechender Steuerungs- und Kontrollmechanismen beeinflusst, auch wenn Fokussierung und Umsetzung zum Teil deutliche Unterschiede aufweisen (Tabelle 3). Trotz der offensichtlichen positiven Einflussnahme der Faktoren soziodemografische Merkmale und Persönlichkeitsmerkmale auf die finale Qualität der Beträge finden diese keine ernstzunehmende Beachtung seitens der Plattform, obwohl ein grundlegendes Verständnis dafür seitens der Experten besteht.

Mit Blick auf zukünftige Forschungsprojekte findet sich ausgehend von den dargestellten Erkenntnissen dieser Arbeit sowie aus dem „dearth of research that examines governance mechanism in crowdsourcing“ (Jain, 2010, S. 6) eine Reihe von Anknüpfungspunkten. Neben der wissenschaftlichen Uneinigkeit bei der definitorischen Begriffsbestimmung von Crowdsourcing und in Bezug auf die einheitliche Systematisierung von Crowdsourcing-Plattformen herrscht bei dem hier im Fokus stehenden Governance-Bereich ebenfalls Forschungsbedarf. Die gegenwärtigen Forschungsarbeiten richten ihren Blick zumeist auf einzelne, spezifische Einflussfaktoren, ohne eine überblicksartige Perspektive einzunehmen oder entsprechende Lösungsansätze auf Grundlage ihrer methodischen Ergebnisse in Aussicht zu stellen. Erschwerend hinzu kommt die wissenschaftliche Konzentration auf die großen Crowdsourcing-Plattformen (AMT, CrowdFlower, TopCoder) als Untersuchungsgegenstand. Kleine, regional tätige, spezialisierte Crowdsourcing-Plattformen finden hingegen seitens der Wissenschaft zumeist keine Beachtung. Im Rahmen dieser Arbeit konnte lediglich

ein kleiner Wirklichkeitsausschnitt mit vier Crowdsourcing-Plattformen betrachtet werden, der dennoch für künftige Forschungsvorhaben als Anstoß und Grundlage dienen könnte. Des Weiteren sollte bei zukünftigen Untersuchungen das komplexe Zusammenspiel mehrerer Einflussfaktoren, gepaart mit den infrastrukturellen Eigenschaften und Funktionen der Plattformen, in den Fokus gerückt werden, um effiziente Kontroll- und Steuerungsmechanismen oder neue auf die Beschaffenheit der Crowd zugeschnittene Aufgabenmodi, wie der Invite-Only-Modus bei jovoto, zu entwickeln. Abseits dieser theoretischen Betrachtungsweise zeigte sich auch im Aufgabenbereich der Plattformen Handlungsbedarf, insbesondere bezüglich der Einflussfaktoren soziodemografische Merkmale und Persönlichkeitsstruktur. Durch die Nicht-Berücksichtigung dieser Elemente verschenken die Intermediäre einen vielversprechenden Einflussbereich auf die Ergebnisqualität, die doch grundlegend im zentralen Interesse sowohl der Plattformen als zwischengeschalteter Dienstleister als auch der Unternehmen als Auftraggeber steht.