

**Crowdworking hat in den letzten Jahren, auch durch die wachsende Digitalisierung, stark an Bedeutung gewonnen. Die Zahl der Crowdworking-Plattformen und damit auch der Crowdworkingaufträge ist stark angestiegen. International tätige (Groß-) Unternehmen nutzen bereits heute intensiv Crowd-basierte-Ansätze, sowohl extern als auch innerhalb ihres Unternehmens. Für KMU bietet diese neue Form der Arbeitsorganisation allerdings noch erhebliches ungenutztes Potenzial, wie einen einfachen und schnellen Zugriff auf externe Experten, effizienterer Einsatz interner Ressourcen, Nutzung von Arbeitsleistungen „On Demand“ sowie großes Innovationspotenzial und Kostenvorteile. Allerdings sind die Handhabung derartiger Mechanismen und die damit einhergehenden Erfordernisse, insbesondere zur Sicherstellung der Qualität der gelieferten Arbeitsergebnisse und deren einfacher Integration in die internen Unternehmensprozesse, KMU bisher nur wenig bekannt und stellt diese zunächst vor Herausforderungen. Das Projekt zielt daher auf die Entwicklung eines Referenzprozessmodells inklusive konkreter Handlungsempfehlungen für ein umfassendes Qualitätsmanagements ab, mit denen die effiziente und effektive Nutzung Crowd-basierter Mechanismen durch KMU möglich wird.**

Das Referenzprozessmodell und die Handlungsempfehlungen helfen KMU, **Arbeitsabläufe und -ergebnisse** bei der Nutzung Crowd-basierter Mechanismen, wie z.B. dem **Crowdworking**, zu optimieren und so, zusätzlich zur Ergebnisverbesserung, **Zeit- und Kostenvorteile** zu realisieren. Es bietet eine **Entscheidungsunterstützung** bei der Auswahl geeigneter Aufgaben für die Nutzung Crowd-basierter Mechanismen und **Handlungsempfehlungen** für die sich anschließende Durchführung. Zudem werden bestehende Hemmnisse gegenüber derartigen Mechanismen abgebaut, um die Potenziale, die diese bedeutender werdende neue Arbeitsform bietet, für KMU nutzbar zu machen. Hierzu wird die **Zusammenarbeit für alle beteiligten Akteure** (KMU, Crowdworking-Plattformen und Crowdworker), **inhaltlich und organisatorisch verbessert**, beginnend mit der Auswahl zu vergebender Aufgaben, der Anforderungsdefinition für die zu erbringende Leistung bis hin zur **Sicherstellung der Qualität der Arbeitsergebnisse** und ihrer Integration in die Prozesse der Unternehmen. Dabei werden sowohl externe als auch interne sowie hybride Formen solcher Crowd-basierter Mechanismen untersucht.

Den Ausgangspunkt bilden Ist-Analysen bei den Auftrag gebenden Unternehmen. Hierdurch werden bereits eingesetzte Maßnahmen und Prozesse aus dem Bereich Qualitätsmanagement, bestehende Probleme bei der Auswahl crowdsourcbarer Aufgaben, der Definition von Bewertungs- und Akzeptanzkriterien für die geleistete Arbeit sowie Schwachstellen in der Zusammenarbeit, insbesondere an den Schnittstellen zwischen Unternehmen, Plattformen und Crowdworkern sowie der Integration der Ergebnisse in die „regulären“ Unterneh-

mensprozesse ermittelt. Zudem werden potenziell crowdsourcbare Aufgaben in den Unternehmen identifiziert und der Prozess von deren tatsächlicher Auslagerung im Rahmen Crowd-basierter Mechanismen durchgeführt. Auf diese Weise werden auch notwendige Maßnahmen zur Sicherstellung adäquater Arbeitsergebnisse bei allen beteiligten Partner identifiziert und definiert sowie vorhandene Schwachstellen aufgenommen. Der hieraus abgeleitete Handlungsbedarf dient abschließend dem **Aufbau eines Referenzprozessmodells für das Qualitätsmanagement** für von KMUs unter Nutzung Crowd-basierter Mechanismen beauftragter Aufgaben (externe, interne sowie hybride Modelle). Das Referenzmodell wird im Anschluss mit konkreten Projekten erprobt.

Insgesamt trägt das Projekt dazu bei, KMU Zugang zu dem noch recht neuen, aber an Bedeutung gewinnenden Themenfeld zu ermöglichen. Hierdurch ist es für KMU möglich, **bei kurzfristigen und zeitlich begrenzten Bedarfen**, z.B. krankheits- oder urlaubsbedingte Abwesenheiten von eigenen Mitarbeitern, projektbedingt sowie bei Auftragsspitzen und zeitlich begrenzter notwendiger (externe) Expertise, **flexibel zu agieren** - trotz begrenzter Ressourcen. Auch wird die **Innovationsfähigkeit** von KMU gefördert, da die Nutzung Crowd-basierter Mechanismen einen Zugriff auf eine recht diverse Gruppe an Crowdworkern mit sehr unterschiedlichen Kompetenzen und Sichten bietet, bei interner Nutzung Potenziale innerhalb eines Unternehmens heben und bei hybriden Formen die Nachteile der jeweiligen Form der Arbeitsorganisation mindern hilft. Auf diese Weise wird die **Wettbewerbs- und Innovationsfähigkeit** von KMU langfristig sichergestellt.