

DOI: 10.5771/0342-300X-2024-1-63

Putzkräfte der digitalen Plattformen

Social-Media-Content-Moderator*innen wehren sich gegen psychische Belastungen, schlechte Bezahlung und Ausbeutung

JULIA KLOIBER

Am 1. Mai 2023, dem Tag der Arbeit, treffen sich in einem Konferenzraum eines Hotels in Nairobi, Kenia, 150 Social-Media-Content-Moderator*innen. Fast alle von ihnen wurden vor wenigen Tagen fristlos entlassen. Sie sind zusammengekommen, um sich arbeitsrechtlich zu organisieren, um gemeinsam gegen die Praktiken der großen Tech-Konzerne vorzugehen, für die sie gearbeitet haben. „Wir sind wie Minenarbeiter, die ohne Sicherheitsausrüstung in einen Schacht geschickt werden, der einsturzgefährdet ist“, beschreibt einer der Moderatoren seinen Job.

Aus den Gesprächen und Statements wird schnell klar, dass die Content-Moderator*innen nicht nur für sich selbst kämpfen, sondern auch für zukünftige Generationen nach ihnen. Ihnen ist bewusst, dass die geforderte Veränderung – die Einhaltung von Arbeitsrechten, faire Bezahlung und fundierte psychologische Betreuung – nicht von heute auf morgen eintreten wird. Doch wenn man nicht heute damit anfängt, dann wird sich nie etwas ändern – das ist der Tenor an diesem Arbeitskampftag. Alle Versammelten wissen nur zu gut, wie hoch die Arbeitslosigkeit in afrikanischen Ländern ist. Die hohen Arbeitslosenzahlen waren es, die sie dazu bewogen haben, ihre Länder zu verlassen und ihr Glück in einem neuen Job in Kenia zu versuchen. Der überwiegende Teil der Content-Moderator*innen stammt nicht aus Kenia. Sie kommen aus Nigeria, Somalia, Äthiopien, Südafrika, Uganda und vielen weiteren Ländern. Ihnen ist auch bewusst, wie sehr die kenianische Regierung die neuen Jobs in der Informations- und Kommunikationstechnologie begrüßt und wie einfach es Unternehmen gemacht wird, sich niederzulassen. Doch zu welchem Preis?

Content-Moderation ist ein Job, der im Dunkeln stattfindet. Abseits der öffentlichen Aufmerksamkeit. Bis vor wenigen Jahren war überhaupt nicht bekannt, dass dieser Job existiert, und auch heute noch spricht man lieber über Künstliche Intelligenz (KI) als über die menschliche Arbeit, die in digitale Systeme fließt. Denn im Gegensatz zur funkelnden KI ist die Seite der menschlichen Arbeit von Prekarität geprägt. Der Job der Content-Moderation

ist gezeichnet von psychischer Belastung, schlechter Bezahlung und Ausbeutung. Die Content-Moderator*innen sind die Putzkräfte der digitalen Plattformen. Sie sorgen mit ihrer Arbeit dafür, dass illegale und gewalttätige Inhalte von den Plattformen entfernt werden. Um diese Arbeit zu tun, müssen sie diese Inhalte sichten, oft mehrere hundert Videos, Bilder oder Texte pro Tag. Sie sehen Hinrichtungen, Kindesmissbrauch, Kriegsverbrechen, *hate speech*, Gewalt gegen Tiere und vieles mehr. Mit ihrer Arbeit schützen sie die Nutzer*innen der Plattformen. Sie sehen sich die extremen Inhalte an, damit andere sie nicht sehen müssen. Diese Arbeit hinterlässt Spuren. Viele der Content-Moderator*innen, mit denen ich in den letzten Monaten zu tun hatte, haben posttraumatische Belastungsstörungen und andere psychische Krankheitsbilder entwickelt, einige von ihnen bereits nach wenigen Monaten in diesem Job. Die psychische Betreuung, die sie von ihren Arbeitgebern bekommen, nennt sich *well being coaching*. Die Moderator*innen empfinden diese Maßnahme als nutzlos. Die Sitzungen seien eine reine Alibiveranstaltung.

Es gibt keine genauen Zahlen dazu, wie viele Content-Moderator*innen es weltweit gibt. Das liegt u. a. daran, dass sie sind nicht direkt bei den großen Social-Media-Unternehmen wie Meta, TikTok und Co. angestellt sind. Ihre Arbeit ist ausgelagert. Sie arbeiten für Subunternehmen, deren Namen kaum jemand kennt; sie heißen z. B. Sama oder Majorel. Diese Unternehmen haben Verträge mit den großen Tech-Konzernen geschlossen, um deren Plattformen sich die Mitarbeiter*innen kümmern. Die Konzerne lagern nicht nur die Arbeit, sondern auch die Verantwortung für die Moderation aus. Die ausbeuterischen Praktiken der Tech-Konzerne, wie wir sie aus dem Sammeln von Nutzer*innendaten, dem *Microtargeting*, dem Verkauf der Daten kennen, setzen sich in den Arbeitsbedingungen der Content-Moderator*innen fort. Die Arbeitsplätze sind von Überwachung geprägt. Jede Bewegung des Mauszeigers, die Zeit, die es braucht, um Beiträge zu moderieren – all das wird von den Arbeitgebern erfasst. Die Arbeit unterliegt einem hohen Zeit- und Leis-

tungsdruck. Bonuszahlungen und Aufstiegsmöglichkeiten sind an die Geschwindigkeit und Leistung geknüpft, dies häufig, ohne dass diese Metriken den Arbeitnehmer*innen transparent gemacht werden. Das *Time Magazine* bezeichnet die Büros der Content-Moderator*innen als moderne Sweatshops von Facebook und Co.

Wer an dieser Stelle denkt, dass dies ein Thema des globalen Südens sei, der irrt. Content-Moderation gibt es auch in Deutschland. Am 9. März 2023, zwei Monate vor dem Treffen in Kenia, findet ein ähnliches Treffen in Berlin statt. Ich teile mir den Raum mit 50 Content-Moderator*innen aus unterschiedlichen Unternehmen. Auch hierzulande berichten die Arbeiter*innen über prekäre Bedingungen. Das Treffen im März ist das erste Mal, dass sie sich über ihre Arbeitgeber hinweg vernetzen. Organisiert wurde es von einem Zusammenschluss gemeinnütziger Akteure, darunter die Organisation Superr Lab, die ich vertrete, und die Gewerkschaft ver.di.

Die Content-Moderator*innen tauschen sich zu Arbeitsverträgen, ihre Arbeitsbedingungen und ihre Bezahlung aus. Es gibt einige Parallelen zu Kenia: Viele der Content-Moderator*innen sind aus dem Ausland nach Deutschland gekommen, um hier zu studieren und zu arbeiten. Viele von ihnen sind jung, für die meisten ist es der erste Job nach dem Studium. Sie berichten davon, dass ihnen nicht bewusst war, worauf sie sich mit diesem Job einlassen. Bei einigen hängt die Aufenthaltsgenehmigung an der Anstellung. Sie berichten davon, das Gefühl zu haben, dass dieser Umstand ausgenutzt wird, um Druck aufzubauen. Der Job in der Content-Moderation wird von den Unternehmen selbst gern als Click-Work bezeichnet, für das man keine spezielle Ausbildung braucht. In den Gesprächen wird hingegen schnell klar, dass der Job alles andere als einfach ist und viel Wissen voraussetzt. Content-Moderator*innen brauchen tiefes politisches und kulturelles Wissen über das Land und den Sprachraum, für den sie Inhalte moderieren. Außerdem müssen sie komplexe Policies interpretieren, die sich laufend ändern. Auch die psychischen Belastungen des Jobs sind ein großes Thema. Wie in Kenia mangelt es auch in Deutschland an psychologischer Betreuung. Diese Parallelen sind kein Zufall. Während die Namen der Subunternehmen andere sind, sind die Auftraggeber dahinter dieselben: große internationale Tech-Konzerne.

Um Verbesserungen anzustoßen, verfassen die Content-Moderator*innen in Berlin ein Manifest.¹ Es beinhaltet acht Kernforderungen, darunter psychologische Unterstützung, faire Entlohnung sowie ein Ende der Kultur der Einschüchterung und des Outsourcings. Binnen kürzester Zeit haben mehr als 300 Moderator*innen in Deutschland dieses Manifest unterschrieben. Im Juni wird das Manifest bei einem Fachgespräch im Digitalausschuss des Bundestags vorgestellt. Es ist wichtig, die Aufmerksamkeit der Politik auf dieses Thema zu lenken, denn in den digitalpolitischen Debatten bleiben die Arbeitsbedingungen oft außen vor. Man fokussiert sich auf die Regulie-

rung der Plattformen, auf die Regulierung des Einsatzes von KI und auf den Schutz von Nutzer*innen. Das Thema Content-Moderation zeigt, wie wichtig es ist, das digitale Regulierungsvorhaben holistisch zu denken. Denn die schlechten Arbeitsbedingungen haben auch unmittelbar Auswirkungen auf die Qualität der Moderation und damit auf die Nutzerinnen und Nutzer der Plattformen. Mit dem zunehmenden Einsatz von KI in allen Lebensbereichen steigt der Bedarf an *Data Workers* und Content-Moderator*innen. Denn die Inhalte, mit denen KI trainiert wird, müssen von Menschen gesichtet, kategorisiert und gefiltert werden. Ein Beispiel: An dem bekannten Trainingsdatenset Imagenet waren über 45 000 Menschen beteiligt.

Für den Content-Moderator Cengiz Haksöz hat das Fachgespräch im Bundestag unmittelbare Auswirkungen. Er wird nach seinen Schilderungen vor den Abgeordneten von seinem Arbeitgeber freigestellt. Als *Union Busting* bezeichnet die Gewerkschaft ver.di dieses Vorgehen, denn Cengiz Haksöz war Wahlvorstand für die anstehende Betriebsratswahl in seinem Betrieb. Die Politik übt Druck aus; 14 Bundestagsabgeordnete unterzeichnen eine Petition, in der sie ihre Solidarität mit Cengiz Haksöz bekunden und dazu aufrufen, das *Union Busting* sofort zu stoppen. Von dem Druck lassen sich der Konzern Meta und sein Subunternehmer Telus International nicht beeindrucken; anstatt zurückzurudern, arbeiten sie daran, Haksöz durch außerordentliche Kündigung aus dem Betrieb zu entfernen. Als dieser Text entsteht, hat Haksöz einen Arbeitsgerichtsprozess dagegen in erster Instanz gerade gewonnen.²

Während die Content-Moderator*innen in Deutschland sich gewerkschaftlich organisieren und Betriebsräte gründen, um für bessere Arbeitsbedingungen zu kämpfen, planen auch die kenianischen Kolleg*innen ihren nächsten Schritt. Bei dem Treffen im Mai beschlossen sie, eine eigene Gewerkschaft zu gründen.³ Die Gründung ist ein Rennen gegen die Zeit, denn der Großteil dieser Content-Moderator*innen ist ohne Job. Gegen ihre Kündigung sind sie vor Gericht vorgegangen – bis dato ohne Erfolg. Eine vom Gericht angeordnete außergerichtliche Einigung verlief erfolglos, weil weder Meta noch sein Subunternehmer Sama auf die Forderungen der Moderator*innen eingegangen sind: Weder das Recht, sich gewerkschaftlich zu organisieren, noch ein Anspruch auf fundierte psychologische Betreuung und einen angemessenen Schadenersatz für die ungerechtfertigte Kündigung und die psychischen Schäden wurden anerkannt. Der Fall

1 <https://superrr.net/2023/06/14/content-moderators-manifesto.html>

2 <https://www.verdi.de/themen/nachrichten/++co++290090a2-1f17-11ee-a3b0-001a4a160129>

3 <https://www.ft.com/content/afeb56f2-9ba5-4103-890d-91291aea4caa>

geht nun erneut vor Gericht. Der Prozess ist psychisch und finanziell sehr belastend für die Moderator*innen, die parallel an den Strukturen für ihre Gewerkschaft arbeiten. Im Herbst 2023 wurden weitere Content-Moderator*innen in Kenia entlassen. Aktuell ist nicht klar, welche Subunternehmen die Arbeit für Meta in Afrika fortführen und in welchen Ländern sie sitzen. Intransparenz und mangelnde Verantwortungsübernahme: Das zieht sich wie ein roter Faden durch diese Geschichte.

Die Fälle aus Kenia und Deutschland zeigen: Der lokale Arbeitskampf der Content-Moderator*innen ist wichtig. Um das Problem der Arbeitsbedingungen global anzugehen, braucht es jedoch mehr. Erforderlich ist eine stärkere Regulierung der Tech-Konzerne. Sie sind es, die hinter der Ausbeutung stecken und für die Schäden zur Verantwortung gezogen werden müssen. Um etwas zu bewegen, gilt es, in unterschiedliche Richtungen zu denken. Was kann man auf nationaler, europäischer und globaler Ebene tun? In Deutschland ist im Januar 2023 das Lieferkettengesetz in Kraft getreten. Mit dem Gesetz werden große Unternehmen in die Verantwortung genom-

men, die Menschenrechte in ihren globalen Lieferketten zu wahren. In den nächsten Monaten werde ich mich damit beschäftigen, inwieweit dieses Gesetz auch für digitale Dienstleistungen, wie die Moderation von Inhalten auf Social-Media-Plattformen, greift. Klar ist, dass die Ausbeutung von großen Tech-Konzernen konsequent und auf globaler Ebene angegangen werden muss. Oder, wie die Content-Moderator*innen es sagen würden: Hierbei geht es um mehr als um Gerechtigkeit für die aktuell Betroffenen; es geht darum, die Basis für gerechte Arbeitsbedingungen für zukünftige Generationen zu legen und den Tech-Konzernen aufzuzeigen, dass sie in der Verantwortung stehen. ■

AUTORIN

JULIA KLOIBER, Mitgründerin und Geschäftsführerin Superr Lab. Arbeitsschwerpunkte: feministische Digitalpolitik, zivilgesellschaftliche Partizipation, Zukunftsforschung.

 mail@juliakloiber.com