

Studie der Uni Münster zur Mitarbeiterzufriedenheit in Unternehmen

KI: Es lebe der goldene Mittelweg!

Münster. In einer Zeit, in der Unternehmen weltweit Künstliche Intelligenz (KI) einsetzen, um Prozesse effizienter zu gestalten und neue Potenziale zu erschließen, stellt sich die Frage: Wie wirkt sich der technologische Wandel auf die Menschen in den Unternehmen aus?

Ein Forschungsteam des „Instituts für Entrepreneurship“ der Universität Münster und der TU Braunschweig liefert nun neue Erkenntnisse zur Auswirkung von KI auf Unternehmenspraxis. Ihre Studie zeigt laut Pressemitteilung, dass es keinen einfachen linearen Zusammenhang zwischen KI-Nutzung in Unternehmen und der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten gibt.

Bei geringer Nutzung bleibe der erhoffte Effekt aus, heißt es, da zu wenig Unterstützung nicht den gewünschten Mehrwert bringe. Bei mittlerem Einsatzniveau hingegen seien Angestellte am zufriedensten: KI übernehme Routinesachen, ermögliche anspruchsvollere Tätigkeiten und mache die Arbeit dadurch spannender. Werde die KI jedoch zu intensiv eingesetzt, etwa durch hohe Automatisierung, kehre sich der Effekt um: Die Zufriedenheit sinke – möglicherweise aufgrund geringerer Selbst-

bestimmung, eingeschränkter Kontrolle und steigendem Anspruch.

„Unsere Studie zeigt, dass die Adoption von KI weder grundsätzlich gut noch schlecht ist – alles hängt vom Maß ab“, sagt Dr. Colin Schulz, Erstautor der Studie. „Zu wenig, aber auch zu viel Technologie kann die Arbeitszufriedenheit mindern.“ Wirtschaftsforscher kennen diesen gesunden Mittelweg als „Goldlöckchen-Szenario“.

Wie sich KI positiv oder negativ auf Beschäftigte auswirkt, hänge wesentlich von der Unternehmenskultur und dem Umgang mit Daten ab, heißt es weiter. In Unternehmen mit Risikobereitschaft und Experimentierfreude vertragen Mitarbeiter demnach ein höheres Maß an KI, bevor ihre Zufriedenheit sinkt. In Organisationen mit sehr strikter Datenverwaltung fielen die Ausschläge insgesamt geringer aus.

„Die Ergebnisse unterstreichen, dass der Umgang mit KI keine rein technische, sondern auch eine soziale Entscheidung ist“, betont Prof. Dr. David Bendig, Leiter der Studie. „Wer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbindet und KI-Prozesse sensibel gestaltet, kann

den entscheidenden Unterschied machen.“

Die Untersuchung stütze sich auf Daten von 509 börsennotierten US-Unternehmen. Dazu seien elf Interviews mit Führungskräften dieser Unternehmen geführt worden. „Um die Zufriedenheit des Personals zu messen, haben wir die Bewertungen von Angestellten auf dem Portal Glassdoor genutzt“, erklärt Colin Schulz; das ist eine Online-Plattform für Arbeitgeberbewertungen und Gehaltsvergleiche. Für die Analyse seien rund 2,45 Millionen Bewertungen herangezogen worden.

Auch wenn die Studie auf US-Unternehmen aus der freien Wirtschaft basiere, ließen sich die Erkenntnisse auf andere Organisationen übertragen, beispielsweise auf Einrichtungen des Gesundheitswesens. „Wo Automatisierung und KI-gestützte Assistenzsysteme Einzug halten, ist die Perspektive der Angestellten von zentraler Bedeutung“, sagt David Bendig: „KI-Projekte sollten nicht nur aus Effizienzgedanken geplant werden, sondern immer auch mit Blick auf das Wohlbefinden der Menschen, die damit arbeiten.“

Wörter:	432
Ressort:	rms
Seitentitel:	rms
Medienkanal:	PRINT
Mediengattung:	Tageszeitung
Medientyp:	PRINT

Ausgabe:	Hauptausgabe
Auflage ¹ :	6.570 (gedruckt)
	7.238 (verkauft)
	8.212 (verbreitet)
Reichweite ² :	0,02441 (in Mio)

¹ von PMG gewichtet 10/2025

² von PMG gewichtet 7/2025



Immer mehr Unternehmen setzen auf Künstliche Intelligenz – aber was macht das mit den Beschäftigten? Forscher der Uni Münster sind dieser Frage nachgegangen.