

Unternehmensbefragung zur digitalen Transformation der Verwaltung des Kantons Basel-Landschaft

Ergebnisbericht

Im Januar 2026

Standortförderung Baselland und Wirtschaftskammer Baselland

Executive Summary

Die Wirtschaftskammer Baselland und die Standortförderung Baselland führten im Zeitraum 8. August bis 8. September 2025 eine gemeinsame Befragung bei den Baselbieter Unternehmen durch. Ziel war es, die Wahrnehmung und die Bedürfnisse der Unternehmen hinsichtlich digitaler Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung zu erfassen und in die Weiterentwicklung digitaler Verwaltungsleistungen einzubeziehen.

Wichtiger Hinweis zur Umfrage:

An der Befragung nahmen 48 Unternehmen teil. Ein Anspruch auf Repräsentativität besteht dementsprechend nicht. Die Umfrage war umfassend und thematisch komplex, was die geringe Teilnahmequote von 2,9 % erklärt. Im Vordergrund standen jedoch qualitativ wertvolle und konkrete Hinweise – nicht die reine Quantität. Die Ergebnisse liefern erste Erkenntnisse und bilden eine Grundlage für die weiteren Arbeiten.

Etwa die Hälfte der Unternehmen ist gemäss den Rückmeldungen mit den bestehenden digitalen Angeboten zufrieden (48 %), doch drei Viertel sehen Verbesserungspotenzial. Stolpersteine aus Sicht der Unternehmen sind Medienbrüche, fehlende zentrale Plattformen (Single Sign-on), komplizierte Logins, fehlende Standards und Schnittstellen sowie mangelnde Nutzerorientierung im Prozessdesign.

Ein Teil der Unternehmen fordert vollständig digitale, medienbruchfreie Abläufe sowie eine einheitliche Benutzeroberfläche/Plattform. Zentrale Anliegen sind die Einführung eines einfachen Single-Sign-On, die Umsetzung des Once-Only-Prinzips (keine redundante Dateneingabe), die zentrale Datenhaltung und verbesserte Auffindbarkeit von Informationen sowie mehr Transparenz über die Datenverwendung und klarer Datenschutz.

Die Antworten zeigen, dass analoge Prozesse bei den Unternehmen zu zusätzlichen Kosten, Zeitverlusten und Wettbewerbsnachteilen – insbesondere durch wiederholte Dateneingaben, Post-/Druckaufwand und eingeschränkte Erreichbarkeit der Behörden (Stichwort Bürozeiten) führen.

72 % der Unternehmen vertrauen den digitalen Diensten des Kantons grundsätzlich, doch Datenschutz, Datensicherheit und Transparenz sind entscheidend für die weitere Akzeptanz.

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz in der Verwaltung wird durch die Unternehmen skeptisch beurteilt (52 % mit Bedenken). Chancen werden u. A. in Effizienzsteigerungen, Kostensenkungen und besserer Erreichbarkeit (24/7) gesehen. Bedenken betreffen Qualität der Auskünfte, Datenschutz und Verlust persönlicher Kontakte. 77 % der Unternehmen nutzen bereits selbst KI-Anwendungen.

Fazit und Einordnung

Die Unternehmen begrüssen die digitale Transformation grundsätzlich, sehen aber Handlungsbedarf. Digitale Angebote müssen einfacher, integrierter und nutzerzentrierter werden. Besonders KMU leiden unter zeitaufwändigen und nicht auf die Nutzer ausgerichteten Prozessen sowie Medienbrüchen, was auch ihre Wettbewerbsfähigkeit beeinträchtigt.

Eine konsequent nutzerorientierte, durchgängige und strategisch abgestützte Digitalisierung resp. digitale Transformation ist nicht nur wünschenswert, sondern für die wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit und das Vertrauen in die Verwaltung unabdingbar. Die Verwaltung soll daher die digitale Transformation als strategisches Standort- und Wirtschaftsthema verstehen und positionieren. So wird sichergestellt, dass die entsprechenden Unternehmensservices mit Fokus auf die Bedürfnisse der KMU und deren Wettbewerbsfähigkeit kontinuierlich überprüft und an die Bedürfnisse der Unternehmen angepasst werden.

Nächste Schritte

In einem nächsten Schritt werden die Standortförderung Baselland und die Wirtschaftskammer Basel-Stadt gemeinsam eine Anwendergruppe mit Unternehmen aufbauen. Im direkten Gespräch mit den Unternehmen werden Ideen für Anpassungen und Verbesserungen der digitalen Angebote aufgenommen. So sollen zusammen mit den Prozessverantwortlichen konkrete Verbesserungen erarbeitet werden. Die Ideen werden dann im Rahmen des Prozesses der digitalen Transformation geprüft und priorisiert.

Inhaltsverzeichnis

1.	Ausgangslage & Zielsetzung.....	5
2.	Ergebnisse der Umfrage.....	6
2.1.	Zufriedenheit, Stolpersteine und Herausforderungen mit den digitalen Angeboten	6
2.2.	Erfahrungen und Verbesserungspotenziale	8
2.3.	Auswirkungen auf die Unternehmen	9
2.4.	Vertrauen und Datenschutz	10
2.5.	Einsatz von künstlicher Intelligenz	11
3.	Fazit und Einordnung der Ergebnisse.....	13
4.	Nächste Schritte.....	13

1. Ausgangslage & Zielsetzung

Die Verordnung Digitale Transformation (VoDiT)¹ wurde am 1. Februar 2024 vom Regierungsrat in Kraft gesetzt. Somit wurden die gesetzlichen Grundlagen geschaffen, um die digitale Transformation der Verwaltung voranzubringen. Eine Aufgabe ist es, periodisch die Anliegen der Unternehmen einzubeziehen. Dies soll primär durch die kantonale Standortförderung geschehen.

Die Aussensicht und die Bedürfnisse der Unternehmen sollen im Sinne einer Kundenorientierung in die Arbeiten und Projekte der digitalen Transformation der Verwaltung einfließen (vgl. Abb. 1). Es wird sichergestellt, dass die wichtigen Behördengänge digitalisiert werden und innovative, kundenorientierte Services umgesetzt werden. Dadurch entstehen Wettbewerbsvorteile, die sowohl die Effizienz der ansässigen Unternehmen als auch die Standortattraktivität des Kantons stärken.

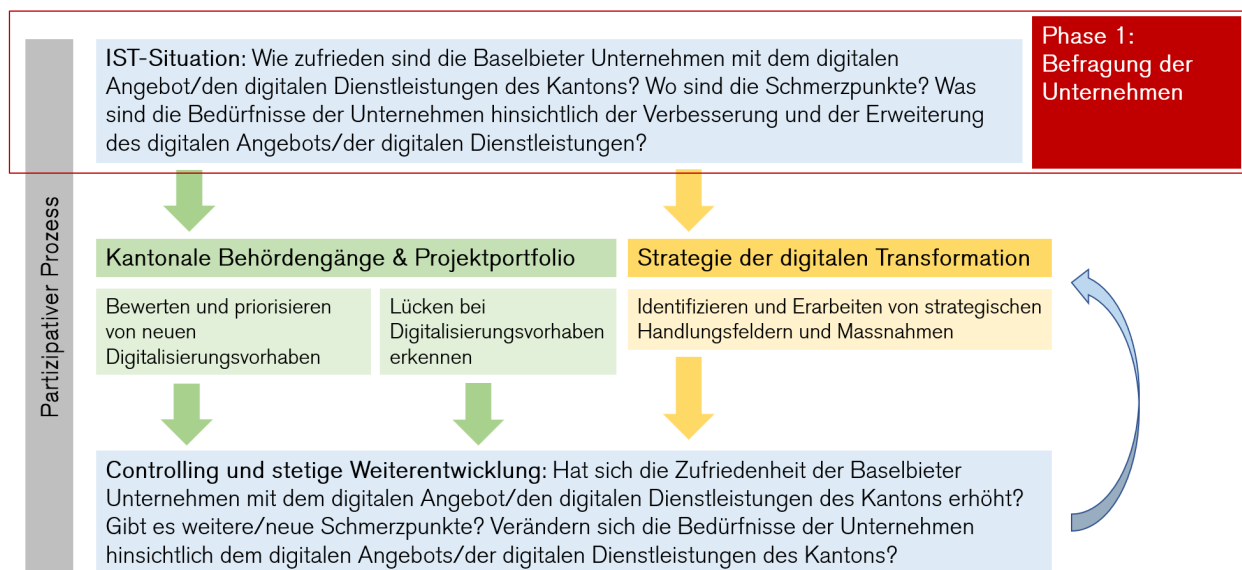


Abb. 1: Befragung als Startpunkt für die informelle Mitwirkung

Ziel der Befragung war es, die Wahrnehmung der Unternehmen hinsichtlich digitaler Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung zu erfassen. Neben quantitativen Einschätzungen wurden auch qualitative Kommentare berücksichtigt, um ein umfassendes Bild zu gewinnen.

Die Resultate der Unternehmensbefragung werden im vorliegenden Ergebnisbericht aufbereitet.

Wichtiger Hinweis zur Umfrage:

An der Befragung nahmen 48 Unternehmen teil. Ein Anspruch auf Repräsentativität besteht dementsprechend nicht. Die Umfrage war umfassend und thematisch komplex, was die geringe Teilnahmerate von 2,9 % erklärt. Im Vordergrund standen jedoch qualitativ wertvolle und konkrete Hinweise – nicht die reine Quantität. Die Ergebnisse liefern erste Erkenntnisse und bilden eine Grundlage für die weiteren Arbeiten.

¹ SGS 140.50 - Verordnung Digitale Transformation (VoDiT)

2. Ergebnisse der Umfrage

2.1. Zufriedenheit, Stolpersteine und Herausforderungen mit den digitalen Angeboten

Knapp die Hälfte der Unternehmen ist mit den bestehenden digitalen Angeboten zufrieden (47,9 %). Ein ähnlich grosser Anteil (43,8 %) ist eher unzufrieden (Abb. 1).

Rund drei Viertel der Befragten sehen deutliches Verbesserungspotenzial (Abb. 2).

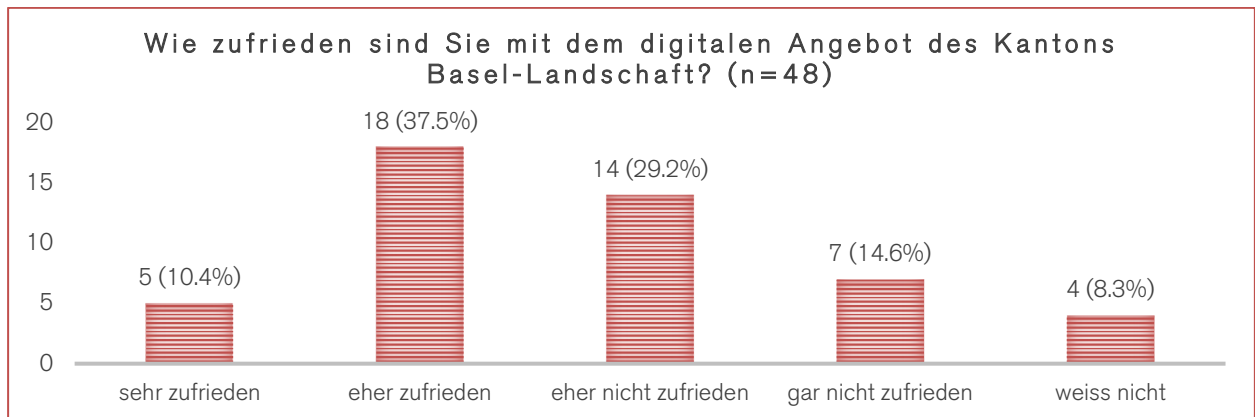


Abb. 2: Zufriedenheit mit dem digitalen Angebot

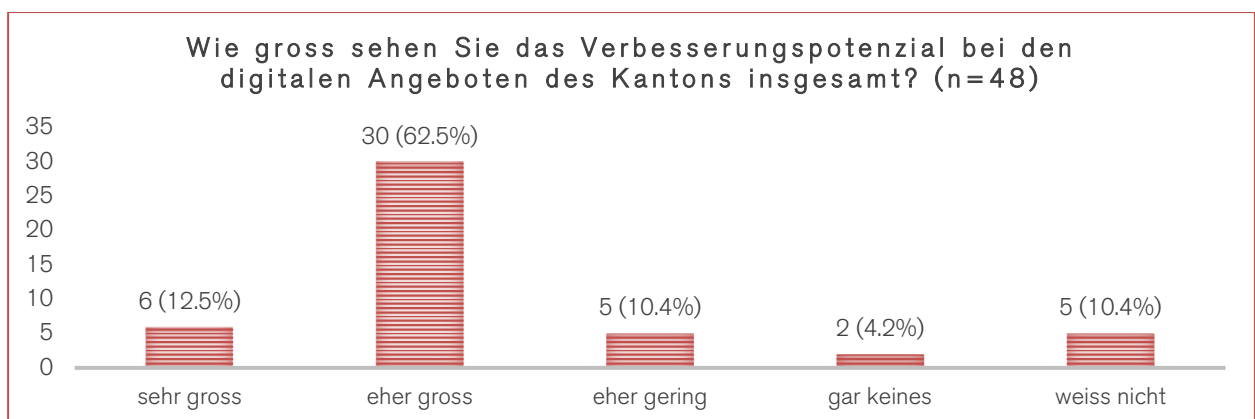


Abb. 3: Verbesserungspotenziale bei den digitalen Angeboten

Mehr als die Hälfte (54,2 %) der Unternehmen hat in den letzten Jahren Verbesserungen beim digitalen Zugang wahrgenommen. Rund ein Drittel sieht hingegen keine oder sogar negative Entwicklungen (Abb. 3).

Der Kontakt zwischen Unternehmen und kantonalen Behörden findet derzeit fast immer hybrid, also sowohl analog als auch digital, statt. Gleich viele Unternehmen geben an, vorwiegend digitalen wie vorwiegend analogen Kontakt zu haben. Eine sehr kleine Minderheit (4,2 %) hatte ausschliesslich analogen Kontakt mit den Behörden (Abb. 5).

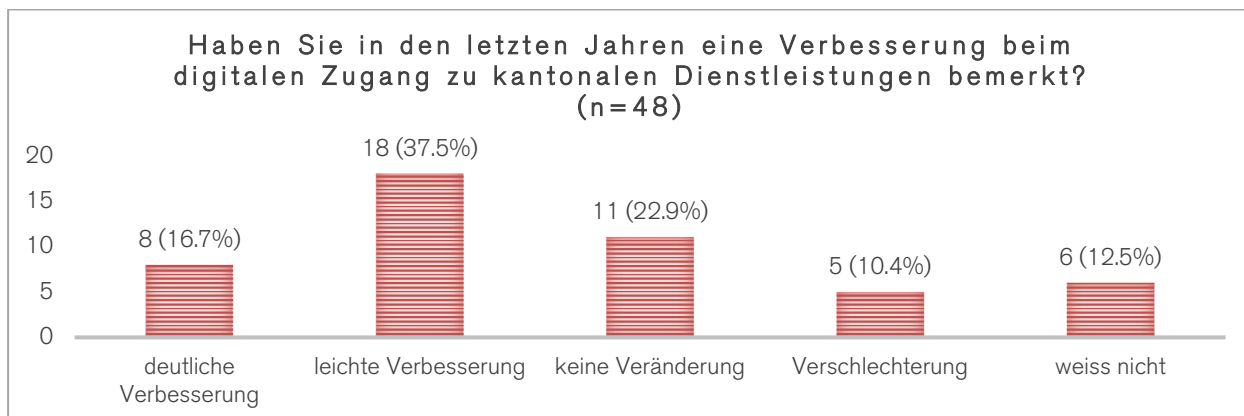


Abb. 4: Entwicklung beim Zugang zu den digitalen Angeboten

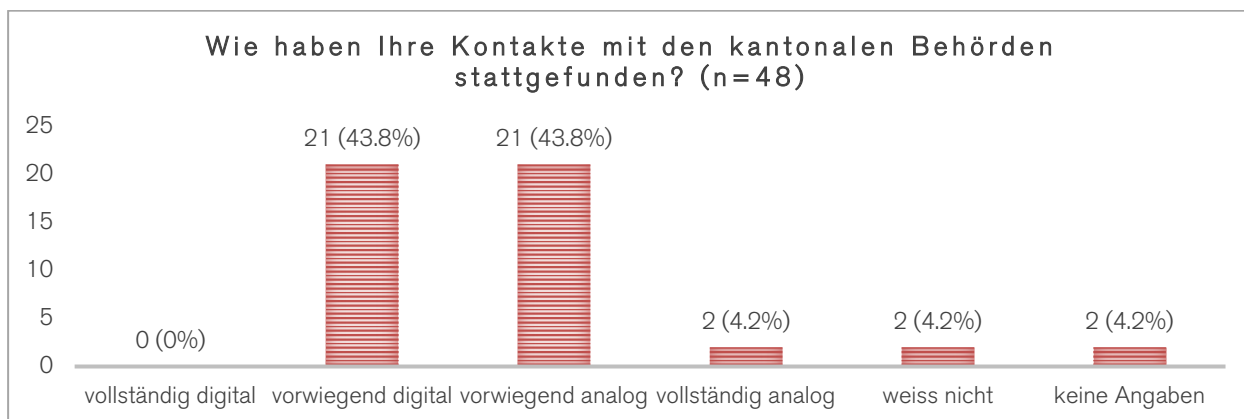


Abb. 5: Art des Kontakts mit den Behörden

Häufig genannte Herausforderungen und Stolpersteine für den digitalen Kontakt mit kantonalen Behörden sind Medienbrüche, fehlende zentrale Plattformen (Single Sign-on), komplizierte Login-Verfahren sowie unübersichtliche Online-Dienste (Tab. 1).

Tab. 1: Stolpersteine/Herausforderungen beim digitalen Kontakt mit den kantonalen Behörden

Medienbrüche: Digitale Prozesse enden häufig analog auf Papier
Fehlende Standards und Schnittstellen
Fragmentierte und unübersichtliche Online-Dienste: Informationen und Anwendungen werden nicht gefunden.
Komplizierte Login-Verfahren
Datenschutz und Datenschutzgesetzgebung
Fehlende zentrale Plattform (Single-Sign-On)
Erreichbarkeit von Fachpersonen bei Fragen/Unklarheiten
Bearbeitungsdauer zu lang
EMBA-Rechner (Berücksichtigung freiwilliger Energiemassnahmen bei der Berechnung kommunaler Anschlussgebühren)
Qualifiziertes Personal und Know-How beim Kanton fehlt
Redundanzen bei der Dateneingabe

Generelle Kritikpunkte/Allgemeine Aussagen:

Digitale Transformation an sich ist eine Herausforderung mit zunehmender Komplexität

Analoge Prozesse sollen beibehalten werden

Fehlende Kundenorientierung beim Prozessdesign

Kein Testing durch Anwender

Bemerkungen: Auflistung nach Anzahl Nennungen (Mehrfachnennungen = hellrot hinterlegt). Frage: Was sind gemäss Ihrer Erfahrung die grössten Herausforderungen resp. die grössten Stolpersteine beim digitalen Kontakt mit den Behörden des Kantons?

2.2. Erfahrungen und Verbesserungspotenziale

Bei der Frage «Welche Bereiche sollten aus Ihrer Sicht möglichst bald digitalisiert werden?» wurden folgende Anliegen geäussert:

- Ein einfacher Single-Sign-On anstelle einer Vielzahl von Logins und komplizierten Zugängen
- Once-Only-Prinzip/zentrale Datenbank: Keine Mehrfacheingabe von Basisdaten
- HIN Anschluss (verschlüsselte E-Mails) für alle kantonalen Abteilungen

Das mehrfache Abfragen derselben Daten belastet die Unternehmen stark. Entsprechend befürwortet eine grosse Mehrheit (85 %) das Once-only-Prinzip. Eingereichte Daten sollen innerhalb der Verwaltung für weitere Prozesse wiederverwendet werden dürfen (Abb. 6).

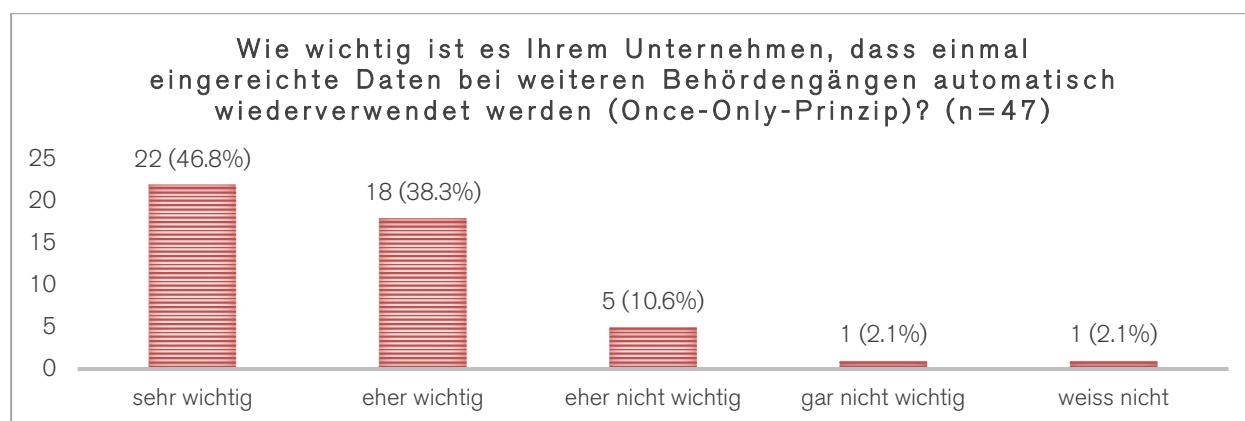


Abb. 6: Once-Only-Prinzip

Rund 62 % der Unternehmen finden die benötigten Informationen für digitale Behördengänge auf den Webseiten und Portalen des Kantons (Abb. 7).

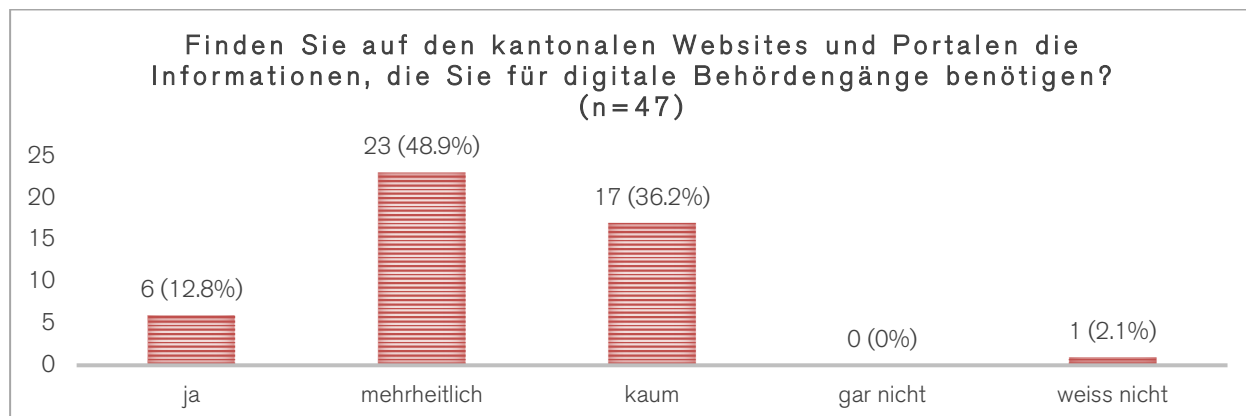


Abb. 7: Sicht- und Auffindbarkeit der digitalen Informationen und Anwendungen

Das BL-Konto ist bei den Unternehmen noch nicht sehr bekannt. 87 % kennen das BL-Konto noch nicht (Abb. 8).

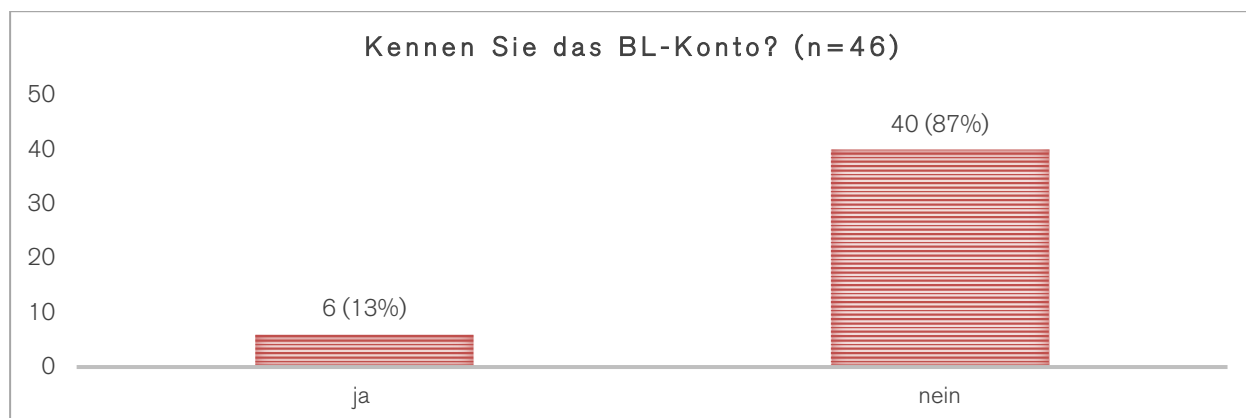


Abb. 8: Bekanntheitsgrad BL-Konto bei Unternehmen

2.3. Auswirkungen auf die Unternehmen

Fehlende digitale Angebote verursachen spürbare Zusatzaufwände und Wettbewerbsnachteile (Abb. 9). Besonders belastend sind wiederholte Dateneingaben, Post- und Druckkosten sowie die Bindung an Bürozeiten. Fast die Hälfte der Befragten empfindet analoge Abläufe als erhebliche Einschränkung ihrer internen Prozesse und Zeitressourcen (Abb. 10).

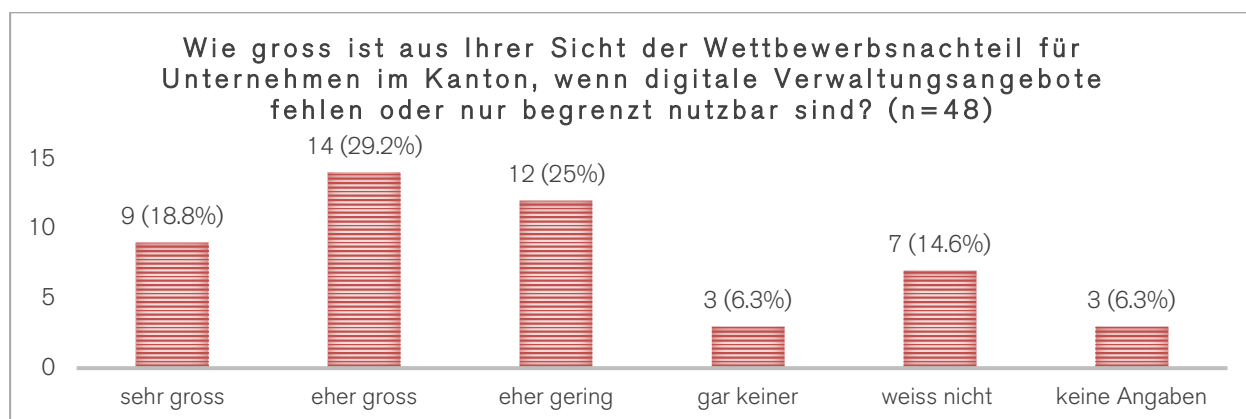


Abb. 9: Wettbewerbsnachteile für Unternehmen im Kanton

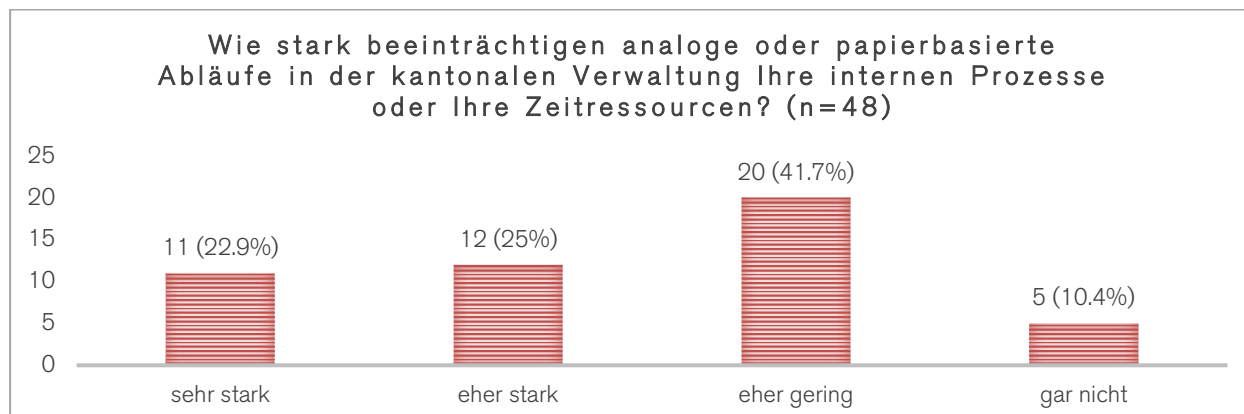


Abb. 10: Beeinträchtigung der Unternehmen durch analoge Prozesse des Kantons

Auf die Frage «Welche konkreten Umwege oder Zusatzaufwände entstehen Ihnen durch analoge Abläufe, die Sie sich digitalisiert wünschen würden?» werden insbesondere folgende qualitativen Antworten genannt:

- Postversand/Portokosten
- Druckkosten
- Wiederholte Dateneingaben
- Fehlende Nachvollziehbarkeit/Transparenz
- Abhängigkeit von Bürozeiten (Schaltergänge, Telefon-Nachfassen)

2.4. Vertrauen und Datenschutz

72 % der Unternehmen vertrauen den digitalen Diensten grundsätzlich (Abb. 11). Gleichzeitig bestehen Bedenken bezüglich Datenschutzes, Datensicherheit und mangelnder Transparenz in der Datennutzung. Eine klare Kommunikation über Standards, Sicherheitsmassnahmen und Zuständigkeiten wird als entscheidend erachtet.

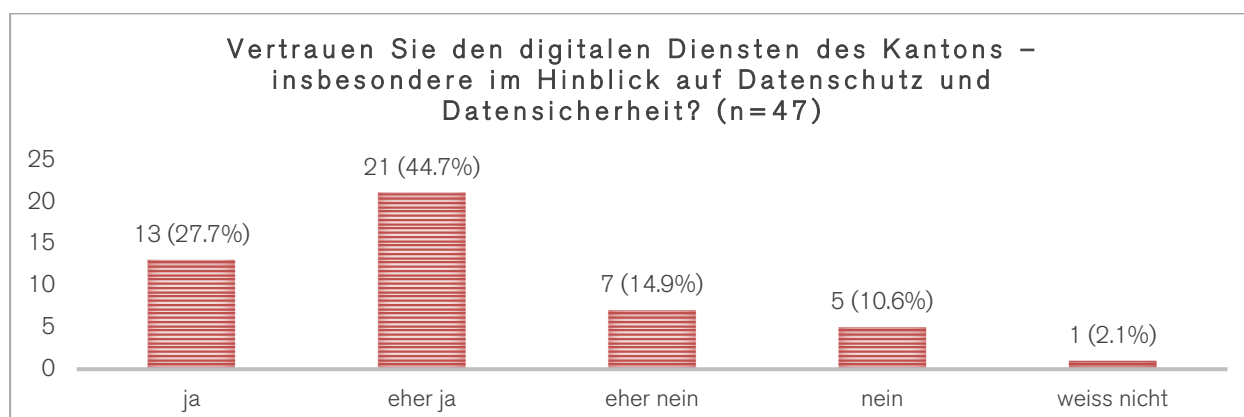


Abb. 11: Vertrauen in die digitalen Dienste des Kantons

Bei der Frage «Falls Sie wenig oder kein Vertrauen haben: Was sind die Gründe dafür?» nannten die Unternehmen:

- Datenschutz/Datensicherheit

- Fehlende Transparenz bzw. ungenügende Information zur Datennutzung
- Vielzahl an Plattformen mit teilweise unklar geregelten Zugängen
- Sorge vor Datenmissbrauch bzw. «Überwachungsstaat»

2.5. Einsatz von künstlicher Intelligenz

Beim Thema Künstliche Intelligenz (KI) sind die Unternehmen skeptisch: Eine Mehrheit von 52,2 % hat Bedenken oder eher Bedenken, während 37 % eher keine oder gar keine Bedenken äussern (Abb. 12).

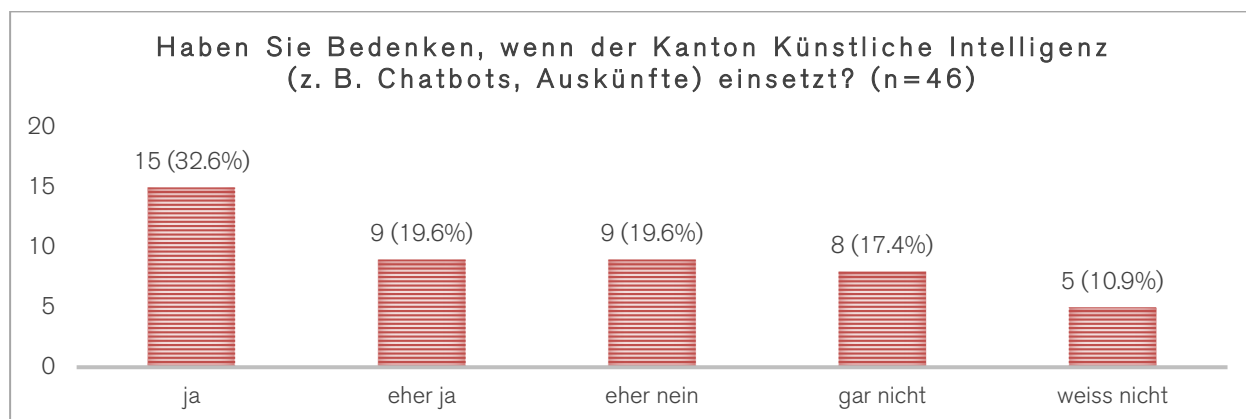


Abb. 12: Einsatz von KI beim Kanton

Chancen sehen die Unternehmen v. a. in Effizienzsteigerungen, Kostensenkungen und verbesserter Erreichbarkeit. Demgegenüber bestehen Bedenken hinsichtlich Qualität der Antworten, Datenschutz/Datensicherheit sowie beim Verlust des persönlichen Kontakts (Tab. 2).

Tab. 2: Bedenken und Chancen beim Einsatz von KI in der kantonalen Verwaltung

Bedenken beim Einsatz von KI	Chancen beim Einsatz von KI
Ungenügende Qualität bei Auskünften und bei den (Trainings-)Daten	Effizienzsteigerung und steigende Professionalität
Datensicherheit/Datenschutz	keine
KI für komplizierte Fragen nicht geeignet	Kostensenkungen beim Kanton/Verwaltungsreduktion beim Kanton
Generell fehlendes Vertrauen in KI	Erreichbarkeit: 24/7
Steigende Kosten beim Kanton resp. zumindest keine Kostensenkung	Eher keine
Verlust des persönlichen Kontakts/Analoger Austausch gewünscht	Vereinfachungen/automatisierte Auskunft
Qualifiziertes Personal und Know-How beim Kanton fehlt	
Kantonale Fachpersonen schieben Verantwortung auf die KI ab	

Bemerkungen: Auflistung nach Anzahl Nennungen (Mehrfachnennungen oder Einzelnennungen). Frage: Falls ja oder eher ja beim Einsatz von KI: Welche Bedenken haben Sie? Frage: Welche Chancen sehen Sie für den Einsatz von KI bei digitalen Angeboten des Kantons?

Der Einsatz von KI ist in den Unternehmen bereits weit verbreitet: Fast 77 % nutzen KI in eigenen Prozessen oder indirekt über Tools und Software (Abb. 13).

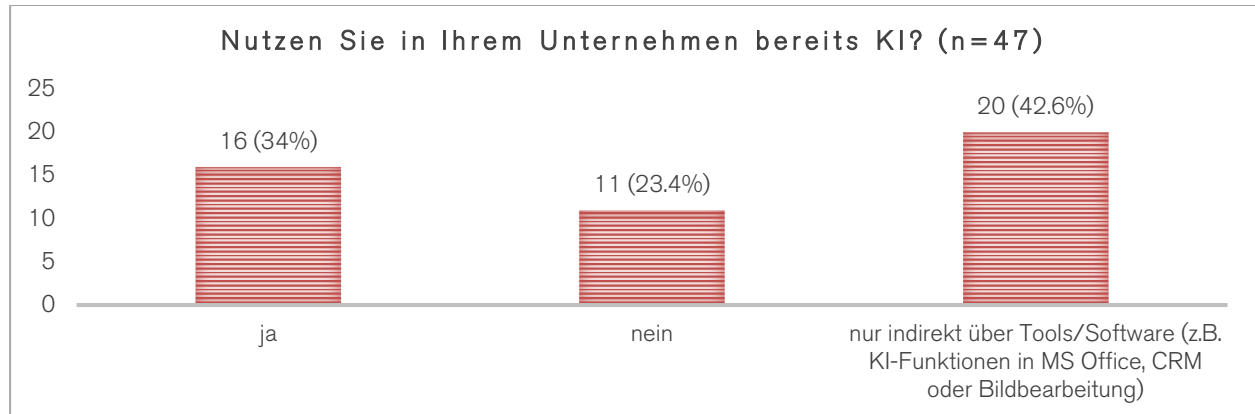


Abb. 13: KI-Einsatz in den Unternehmen

3. Fazit und Einordnung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Unternehmensbefragung zeigen, dass die digitale Transformation der kantonalen Verwaltung von den Unternehmen grundsätzlich begrüsst und als dringend notwendig erachtet wird. Aktuell bestehen teilweise erhebliche Stolpersteine und Herausforderungen, welche die Nutzung des digitalen Angebots einschränken. Diese manifestieren sich vor allem in Medienbrüchen, komplizierten Zugängen, unübersichtlichen Angeboten sowie einer unzureichenden Nutzerorientierung.

Die Befragung zeigt, dass die Verwaltung beim Prozessdesign primär aus der Behördensicht denkt. KMU – Betriebe mit 10 bis 250 Mitarbeitenden – erwarten jedoch, dass auch ihre Bedürfnisse und Anforderungen berücksichtigt werden. Das Ziel muss es sein, die Zufriedenheit durch eine stärkere Nutzendenzentrierung zu verbessern. Bis jetzt wurde nicht erreicht, dass die Bedürfnisse der Unternehmen genügend berücksichtigt sind.

Besonders zentrale Geschäftsprozesse verursachen für Unternehmen durch Medienbrüche oder redundante Dateneingaben erhebliche Mehrbelastungen. Die KMU sind überproportional von solchen Mehrbelastungen betroffen, da sie keine grossen Administrationsabteilungen haben. Dadurch entstehen Wettbewerbsnachteile, die sowohl die Effizienz der Betriebe als auch die Standortattraktivität des Kantons schwächen.

Viele Unternehmen erkennen in den letzten Jahren Fortschritte beim digitalen Angebot des Kantons. Insgesamt wird aber weiterhin ein hohes Verbesserungspotenzial gesehen. Das Vertrauen in die digitalen Angebote des Kantons ist vorhanden, jedoch fragil: Datenschutz, Datensicherheit und Transparenz in der Kommunikation sind entscheidende Faktoren für die Akzeptanz. Beim Thema Künstliche Intelligenz überwiegen gegenwärtig die Bedenken gegenüber den Chancen – insbesondere hinsichtlich der Qualität und der Nachvollziehbarkeit von KI-Prozessen und durch den drohenden Verlust des persönlichen Kontakts.

Die kantonale Verwaltung soll ihre digitalen Leistungen möglichst rasch ausbauen und optimieren. Die Chancen dafür stehen derzeit gut: Der Schwung, der durch den Aufbau von internem Know-how und neuen Organisationsstrukturen ausgelöst wurde, muss genutzt werden.

Eine konsequent nutzerorientierte, durchgängige und strategisch abgestützte Digitalisierung resp. digitale Transformation ist nicht nur wünschenswert, sondern für die wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit und das Vertrauen in die Verwaltung unabdingbar. Die digitale Transformation darf nicht als reines IT-Projekt verstanden werden, sondern sollte auch als wirtschaftspolitisches Standortthema positioniert werden. So wird sichergestellt, dass Services mit Fokus auf die Bedürfnisse der KMU und deren Wettbewerbsfähigkeit kontinuierlich überprüft und an die Bedürfnisse der Unternehmen angepasst werden.

4. Nächste Schritte

Die Standortförderung Baselland und die Wirtschaftskammer Baselland werden gemeinsam eine Anwendergruppe mit Unternehmen aufbauen. Auch das KMU-Forum Baselland ist aktiv am Aufbau und den darauffolgenden Arbeiten beteiligt. Ein Hauptziel wird es sein, im direkten Gespräch bei den Unternehmen Ideen für Anpassungen und Verbesserungen der digitalen Angebote zu sammeln. So sollen zusammen mit den Prozessverantwortlichen konkrete Verbesserungen erarbeitet werden. Die Ideen werden dann im Rahmen des Prozesses der digitalen Transformation geprüft und priorisiert.