

# Die Zufriedenheit mit dem Bundesdenkmalamt

Befragung aus Kundensicht  
November 2019 – März 2020

market<sup>®</sup>  
INSTITUT

Eine Analyse des market Marktforschungsinstituts für das Bundesdenkmalamt (BDA)

Let's raise your market!



# Inhaltlicher Überblick

- |                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| 1. Aufgabenstellung & methodischer Aufbau | Seite 4 – 5   |
| 2. Bewertung des BDA                      | Seite 7 – 21  |
| 3. Unterschutzstellung                    | Seite 23 – 31 |
| 4. Förderung                              | Seite 33 – 40 |
| 5. Veränderungsantrag                     | Seite 42 – 49 |
| 6. Homepage und Tags des Denkmals         | Seite 50 – 57 |
| 7. Management Summary                     | Seite 59 – 62 |





KAPITEL 1

# Aufgabenstellung & methodischer Aufbau





## Aufgabenstellung

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung sollte die Zusammenarbeit mit dem Bundesdenkmalamt analysiert werden. Von besonderem Interesse dabei, ist die erzielte generelle Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsrate.



## Zielgruppe

Kunden des Bundesdenkmalamtes und zwar; Privatpersonen, kirchliche Eigentümer und öffentliche Verantwortungsträger.



## Repräsentativität

Die befragten Personen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen, den Kunden des Bundesdenkmalamtes. Diese Übereinstimmung im Rahmen der statistischen Genauigkeitsgrenzen ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass die Ergebnisse verallgemeinert werden dürfen.



## Befragungszeitraum

November 2019 bis März 2020



## Befragungsart

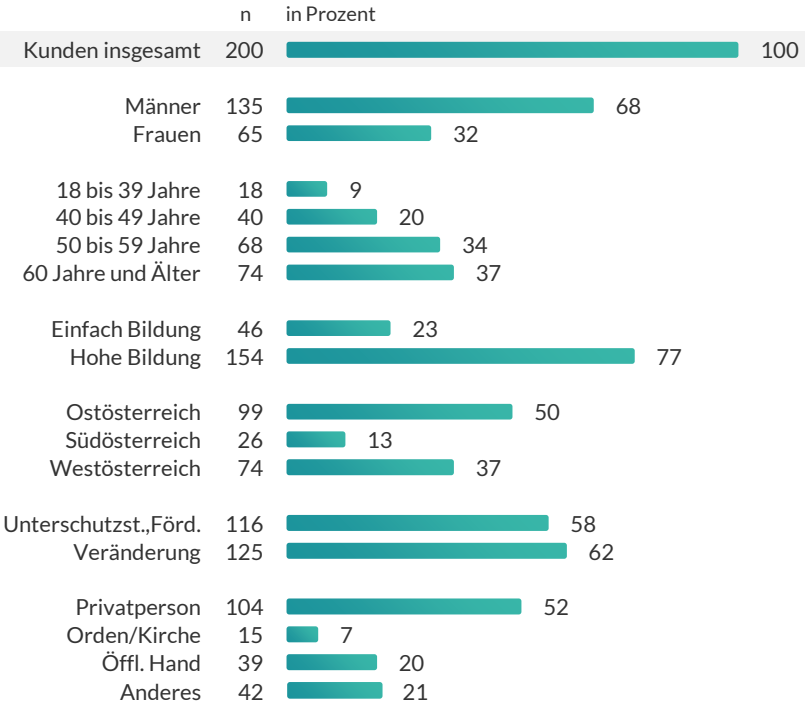
Aus 386 zur Verfügung gestellten Adressen vom Bundesdenkmalamt wurden durch eine Kombinationen aus online und telefonischer (5-8 Kontaktversuche) Befragung 200 Interviews durchgeführt ( 52% Ausschöpfung).



## Auswertungsbasis

Kunden insgesamt: n=200  
maximale statistische Schwankungsbreite , +/- 7,07 Prozent

# Struktur der Befragten



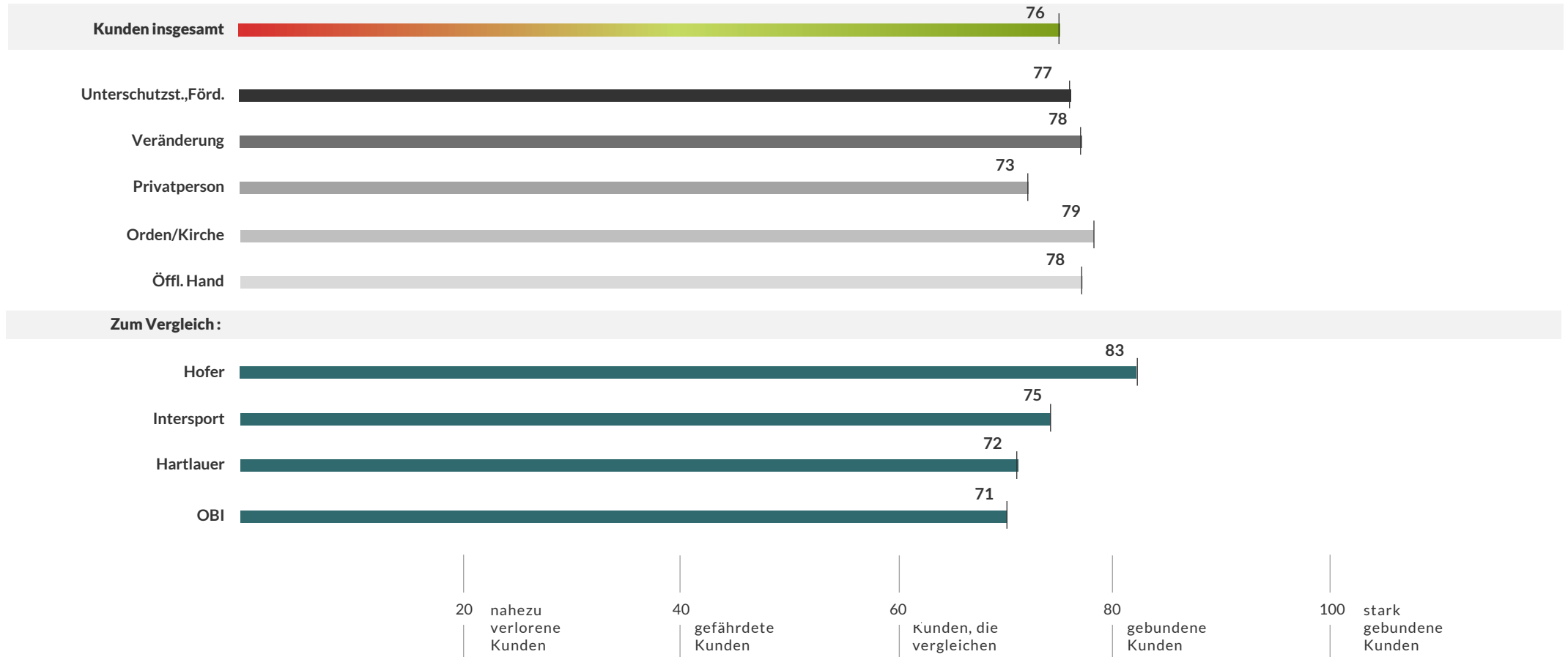
A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person's hand is pointing at the screen. On the table, there are several documents, one of which features a bar chart and a pie chart. The overall scene conveys a professional and collaborative atmosphere.

Kapitel 2

# Bewertung des BDA

# Der Bindungsindex

Es handelt sich um ein sogenanntes One-Number-Tool, d.h. der Bindungsindex wird mit drei Fragen korreliert. Das Bundesdenkmalamt erhält eine Top-Bewertung, die dem Vergleich zu Top-Dienstleistern der Wirtschaft standhält.



# Kundentypologie

## Definition

- Die Typologisierung zeigt die Kundenanteile nach Typen-Kategorien auf. Besonders wichtig ist ein hoher Anteil bei den Loyalen und ein möglichst niedriger bei den Wechselgefährdeten.



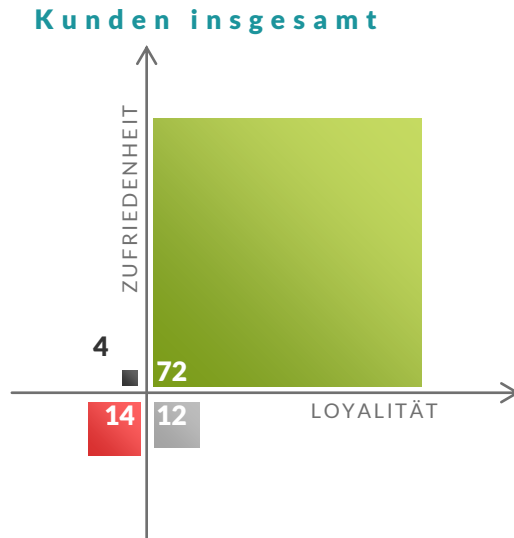


# Kundentypologie

Top - gebundene Kunden in allen Segmenten – die Kirchen haben die höchste Bindung!

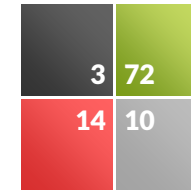
Zufriedene  
Wechselwillige

Loyale



Unterschutzst.,Förd.

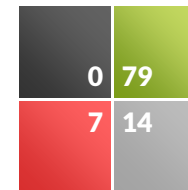
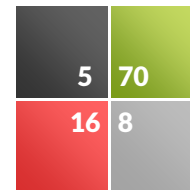
Veränderung



Privatperson

Orden/Kirche

Öffl. Hand

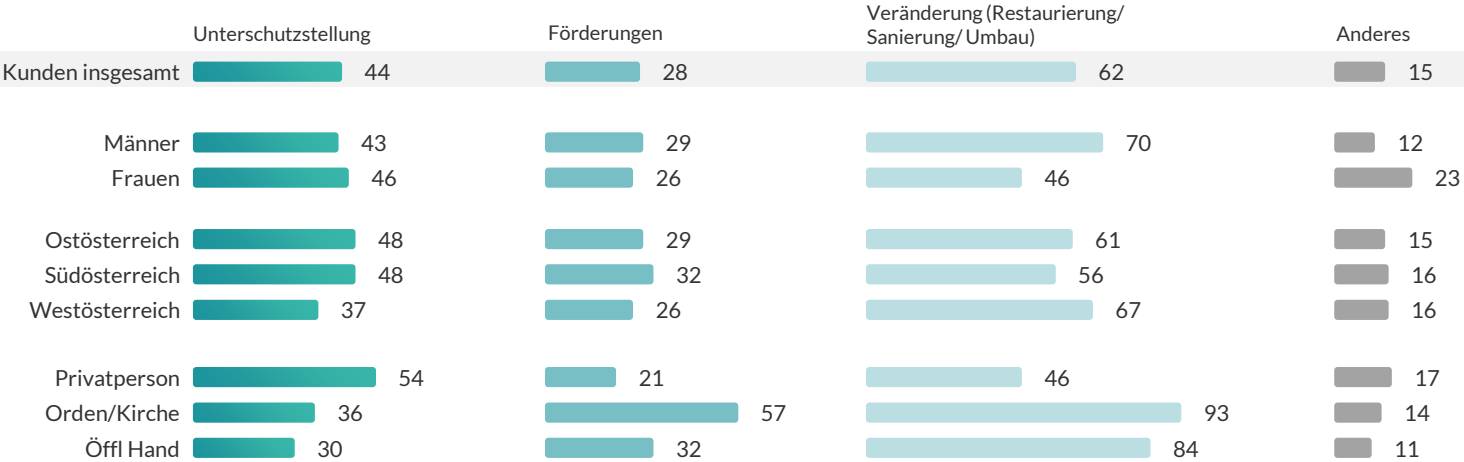


Wechsel-  
gefährdete

Unfreiwillig  
Gebundene

# Gründe für den Kontakt

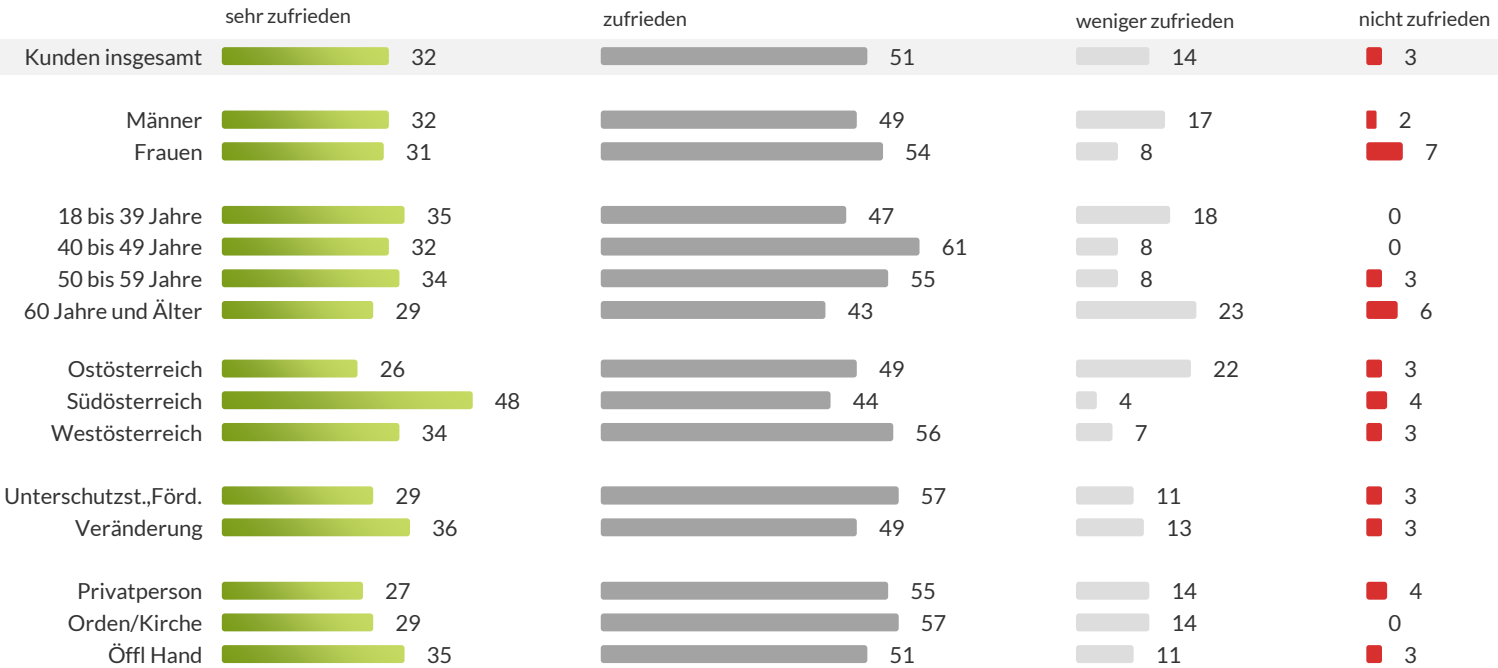
**i** 62 Prozent hatten Kontakt durch eine Veränderung, 44 Prozent durch eine Unterschutzstellung und 28 Prozent durch eine Förderung.



**Frage:** Es gibt ja unterschiedliche Gründe, warum man mit dem Bundesdenkmalamt in Kontakt tritt. Durch welche der nachfolgenden Gründen hatten Sie Kontakt mit dem Bundesdenkmalamt? (Frage 5)

# Zufriedenheit mit Kontakt

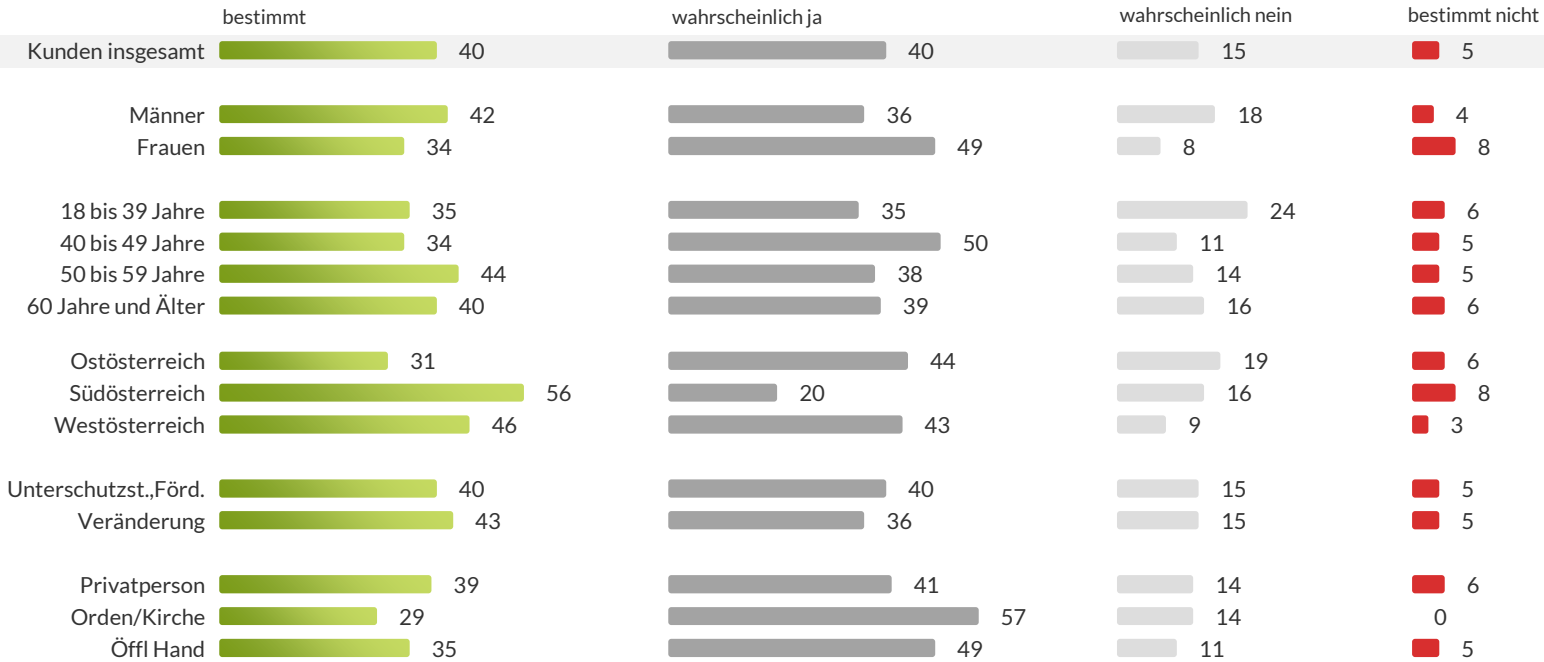
**i** Mehr als 80 Prozent sind mit dem Kontakt zum BDA (sehr) zufrieden.



Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt gesehen mit dem Kontakt mit dem Bundesdenkmalamt? Bitte denken Sie dabei an Ihren Gesamteindruck! (Frage 6)

# Weiterempfehlungsrate

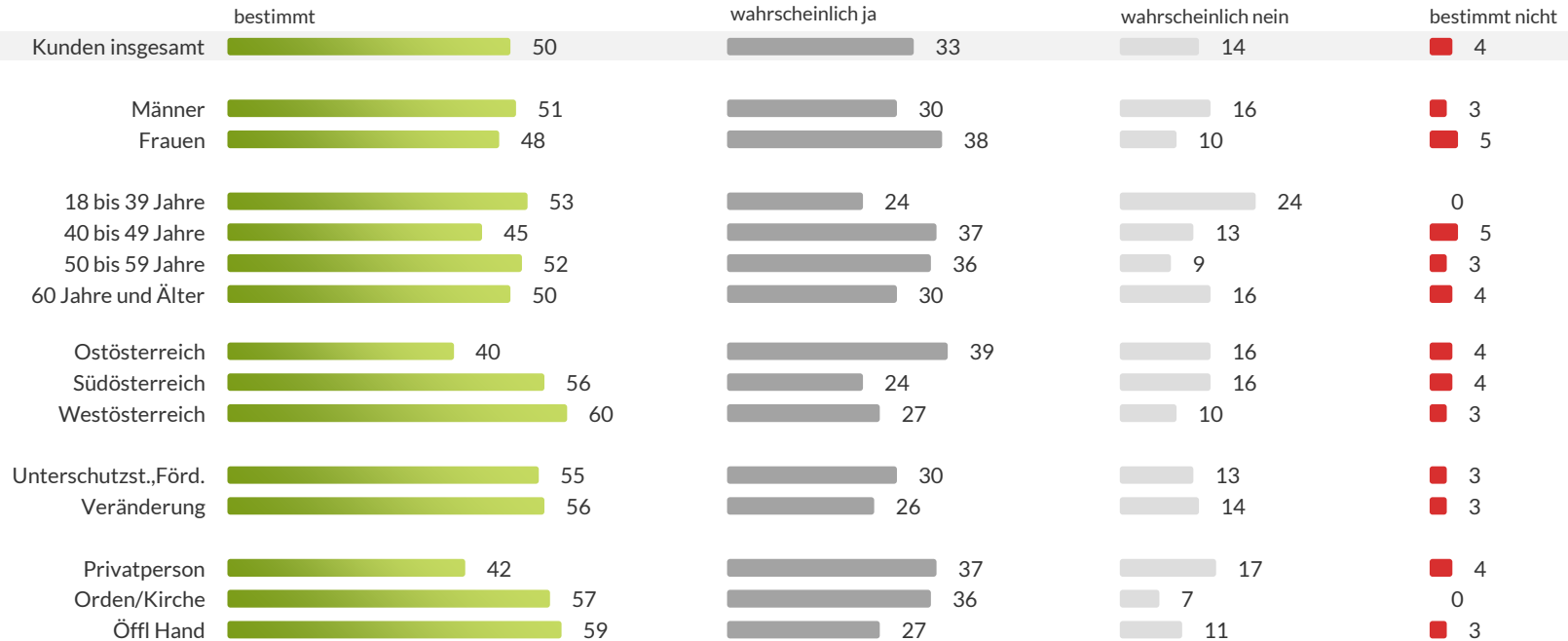
**i** Hohe Weiterempfehlungsrate hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem BDA.



Frage: Würden Sie die Zusammenarbeit mit dem Bundesdenkmalamt aufgrund Ihrer Erfahrung Freunden und Bekannten weiterempfehlen? (Frage 7)

# Zukünftige Zusammenarbeit

**i** Hoher Zuspruch – mehr als 80 Prozent würden in Zukunft wieder mit dem BDA zusammenarbeiten wollen.

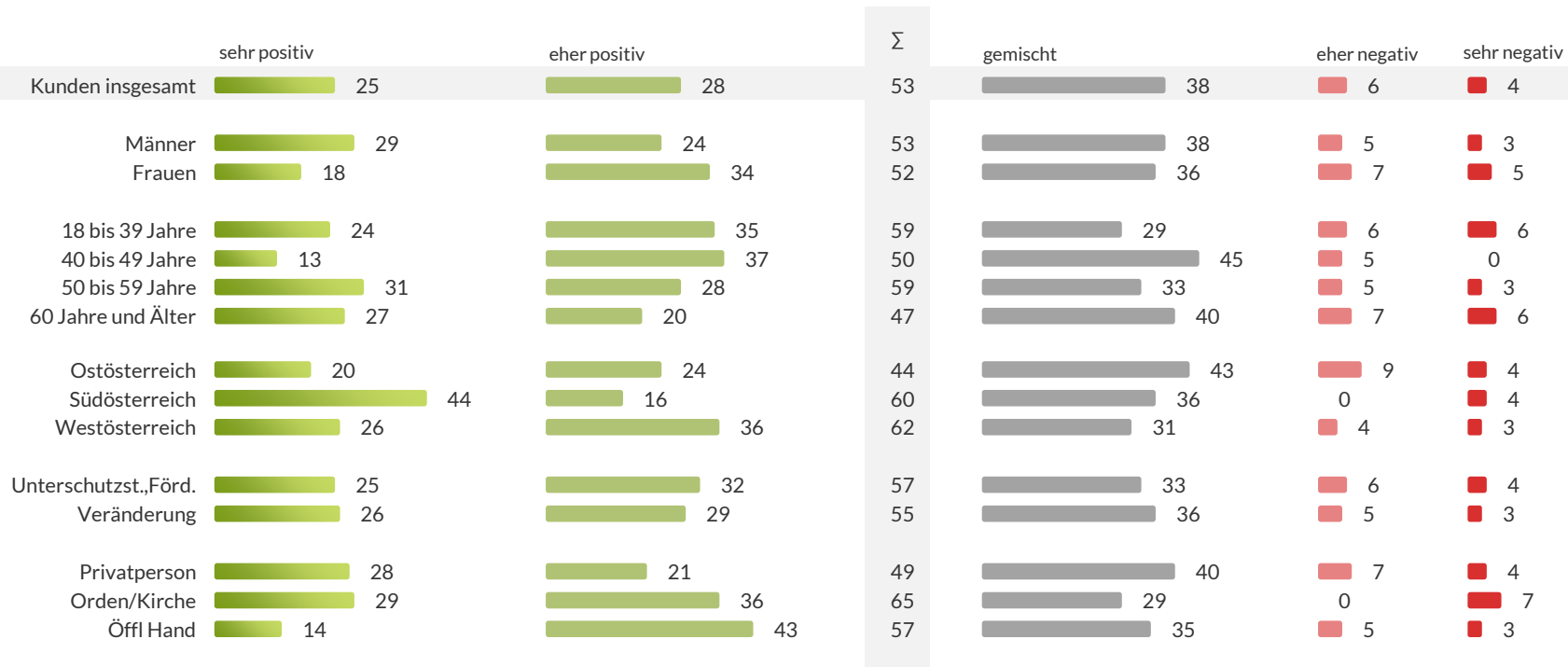


Frage: Würden Sie in Zukunft wieder mit dem Bundesdenkmalamt zusammenarbeiten wollen? (Frage 8)



# Assoziationen zum Bundesdenkmalamt

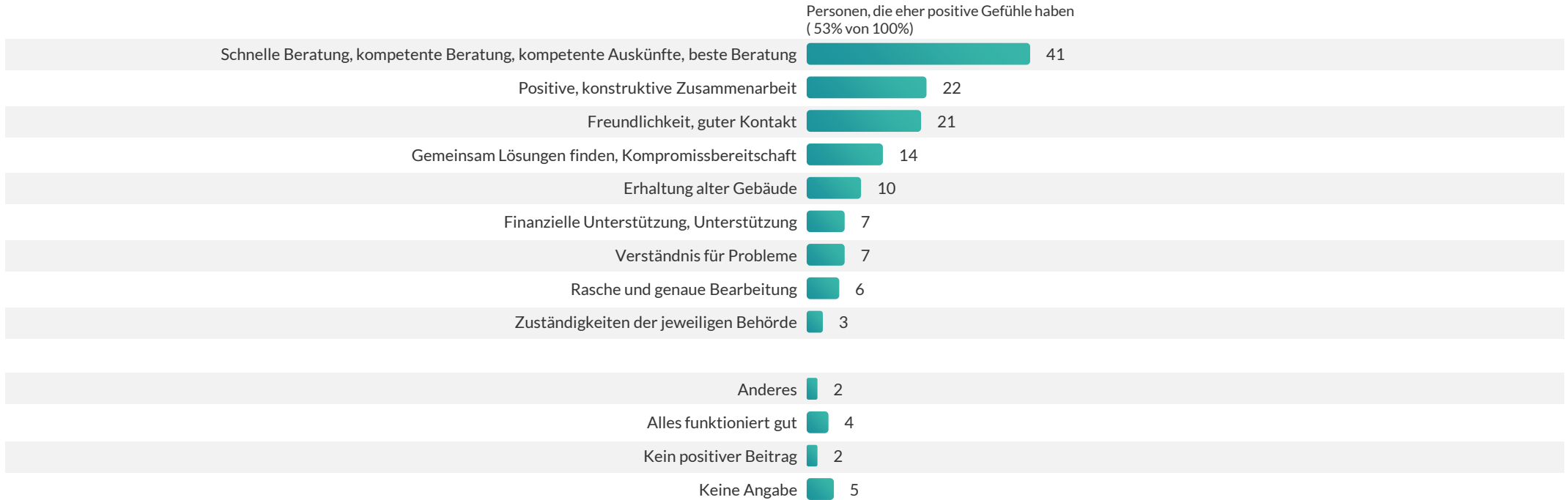
**i** Mehr als die Hälfte der Kunden hat positive Assoziationen, wenn es an das Bundesdenkmalamt denkt.



Frage: Ganz allgemein, wenn Sie konkret an das Bundesdenkmalamt denken, welche Gefühle verbinden Sie mit dem Bundesdenkmalamt? Bitte stufen Sie Ihre Gefühle nachfolgend ein! (Frage 2)

# Positive Assoziationen

**i** In erster Linie denkt man an eine schnelle und kompetente Beratung und an eine positive Zusammenarbeit.

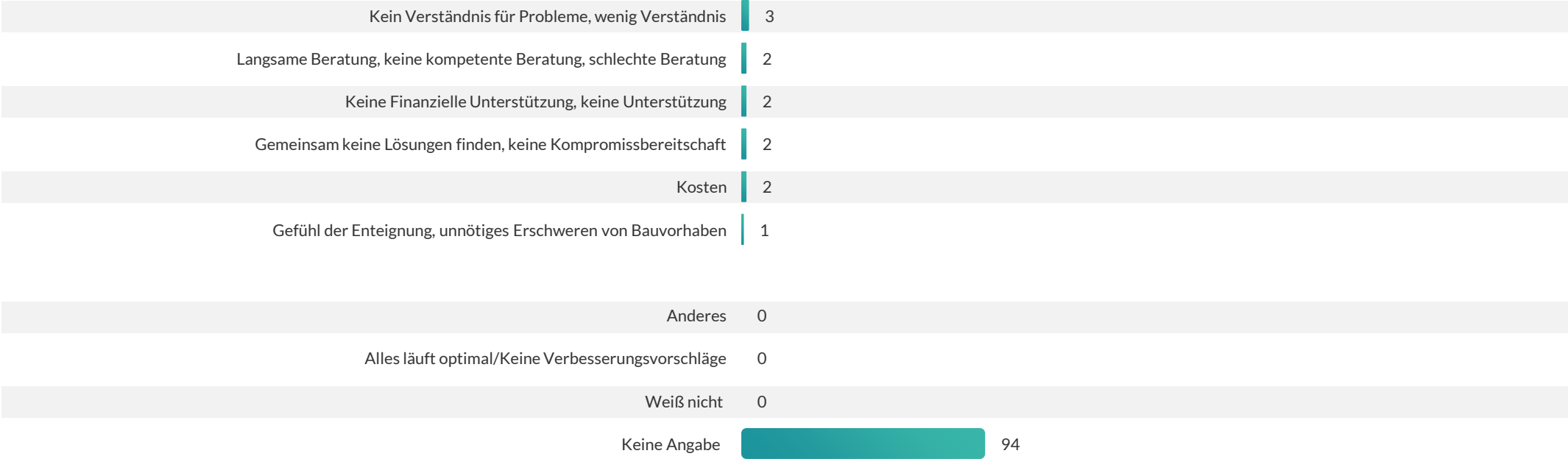


**Frage:** Sie haben angegeben, dass Sie sehr bzw. eher positive Gefühle hinsichtlich des Bundesdenkmalamts haben! Warum ist das so? Können Sie kurz beschreiben, was Ihnen gefallen hat? (Frage 3)

# Negative Assoziationen

**i** Kaum Angaben über negative Assoziationen.

Personen, die eher negative Gefühle haben  
( 10% von 100%)



**Frage:** Sie haben angegeben, dass Sie sehr bzw. eher negative Gefühle hinsichtlich des Bundesdenkmalamts haben! Warum ist das so? Können Sie kurz beschreiben, was Ihnen weniger gefallen hat? (Frage 4)

# Wichtige Aspekte zum Bundesdenkmalamt

**i** Fachliche Kompetenz gefolgt von klarer und verständlicher Ausdrucksweise und Höflichkeit im Umgang werden als besonders relevant eingestuft.

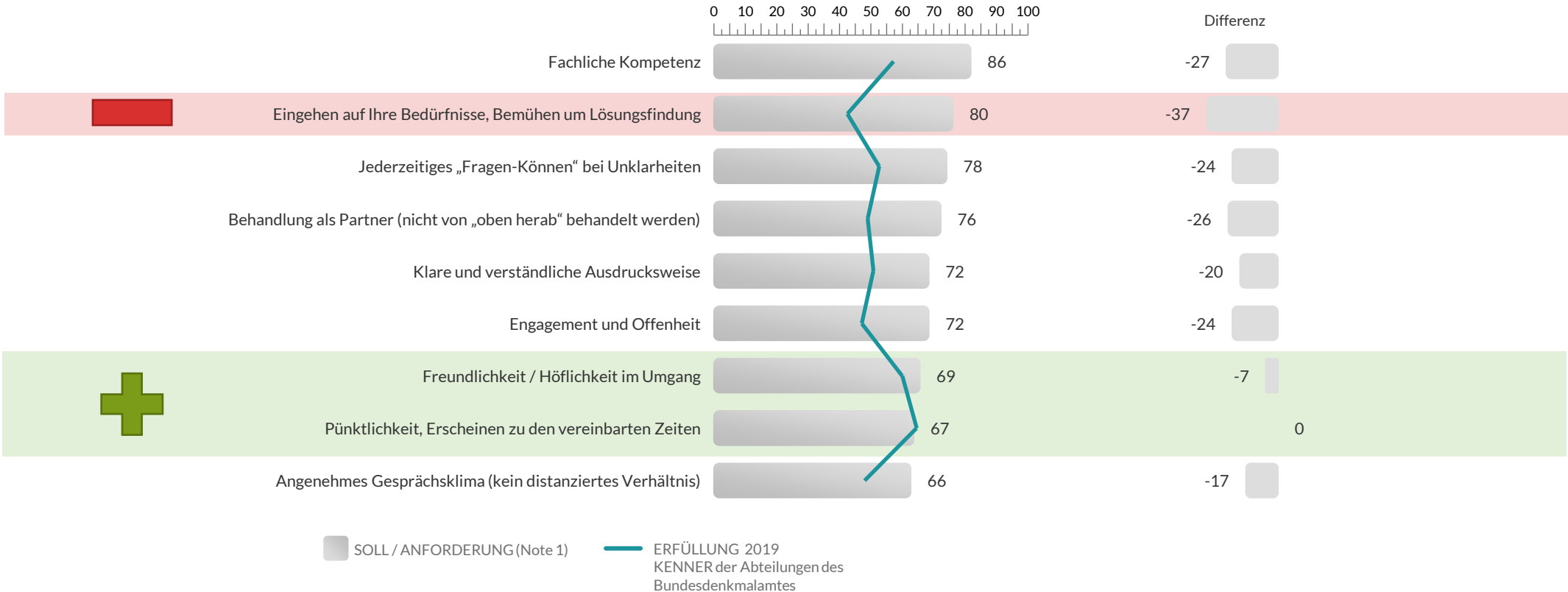
	Äußerst wichtig		Note 2	Σ	Note 3	Note 4	Unwichtig
Fachliche Kompetenz		86		98	3	0	0
Eingehen auf Ihre Bedürfnisse, Bemühen um Lösungsfindung		80		95	3	1	1
Jederzeitiges „Fragen-Können“ bei Unklarheiten		78		95	3	2	0
Behandlung als Partner (nicht von „oben herab“ behandelt werden)		76		94	5	2	0
Klare und verständliche Ausdrucksweise		72		97	3	0	0
Engagement und Offenheit		72		94	5	1	0
Freundlichkeit / Höflichkeit im Umgang		69		97	3	1	0
Pünktlichkeit, Erscheinen zu den vereinbarten Zeiten		67		94	6	0	0
Angenehmes Gesprächsklima (kein distanziertes Verhältnis)		66		96	4	1	0

**Frage:** Kommen wir jetzt konkret zu den MitarbeiterInnen des Bundesdenkmalamts. Geben Sie bitte zunächst wieder an, wie wichtig die einzelnen Punkte für Sie sind (1 = äußerst wichtig, 5 = unwichtig). (Frage 34)

# Bundesdenkmalamt

## Ideal-Ist Vergleich

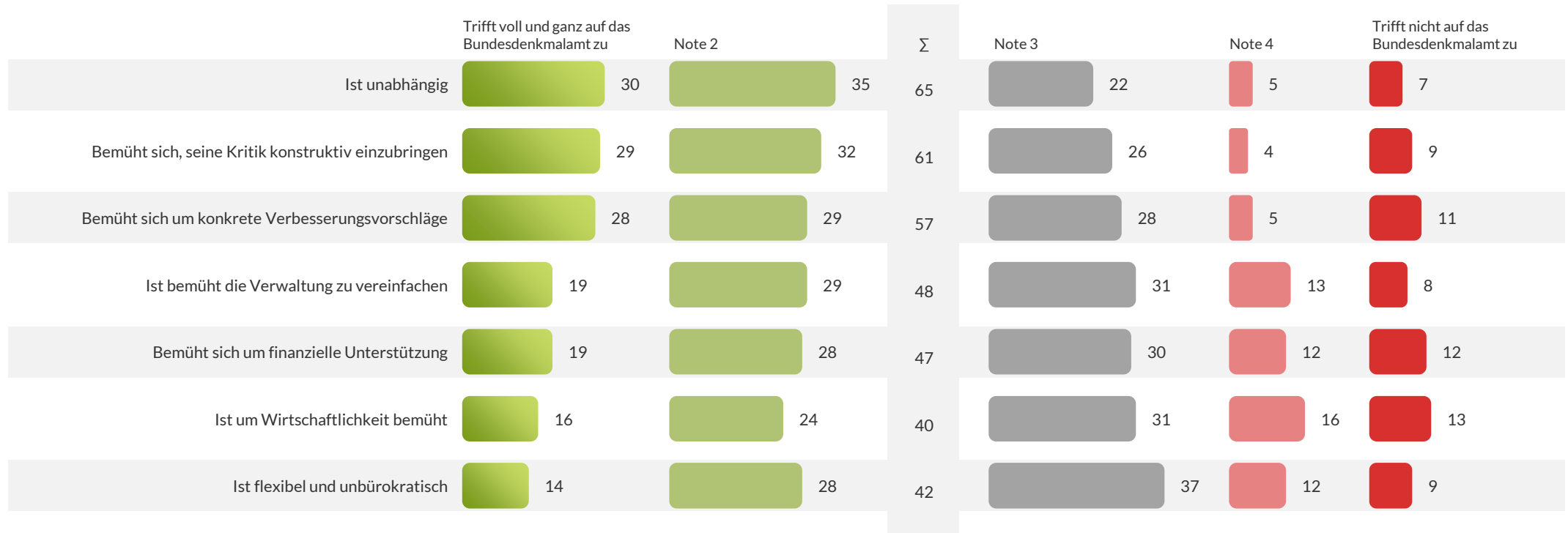
**i** Bei dieser Form von Analyse ist eine Negativ-Differenz üblich, deshalb sind die Extremen relevant. Problematisch sieht man vor allem das Eingehen auf Bedürfnisse und das Bemühen um Lösungsfindung. Positiv sieht man den höflichen und freundlichen Umgang.





# Eigenschaftsbeurteilung des BDA

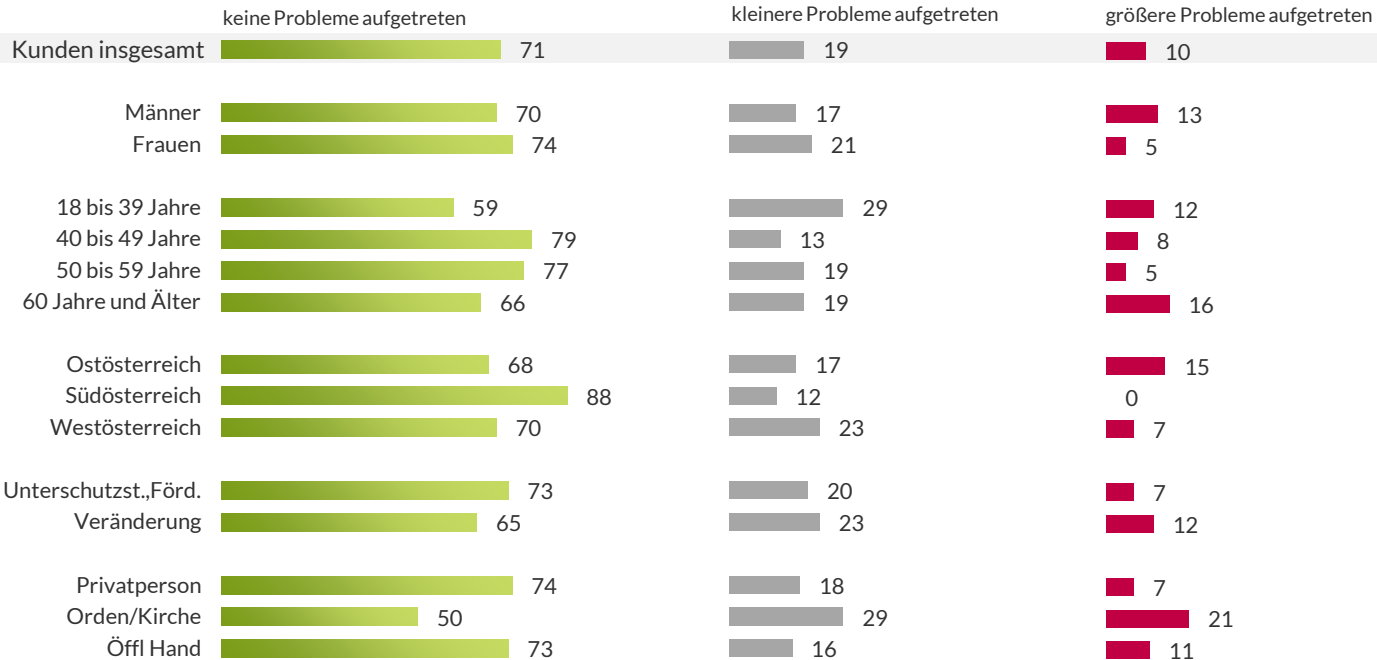
**i** Das BDA wird als unabhängige Institution gesehen, welche sich bemüht, seine Kritik konstruktiv einzubringen.



**Frage:** Nachfolgend ersuchen wir Sie das Bundesdenkmalamt anhand von gewissen Eigenschaften zu beschreiben, d.h. wie stark treffen die folgenden Punkte Ihrer Meinung nach jeweils zu? Gehen Sie dabei bitte wieder nach Schulnoten vor, 1 bedeutet dabei: trifft voll und ganz auf das Bundesdenkmalamt zu, 5 bedeutet dabei: trifft nicht auf das Bundesdenkmalamt zu! (Frage 36)

# Probleme beim letzten Kontakt

**i** Bei mehr als 70 Prozent sind keine Probleme aufgetreten.

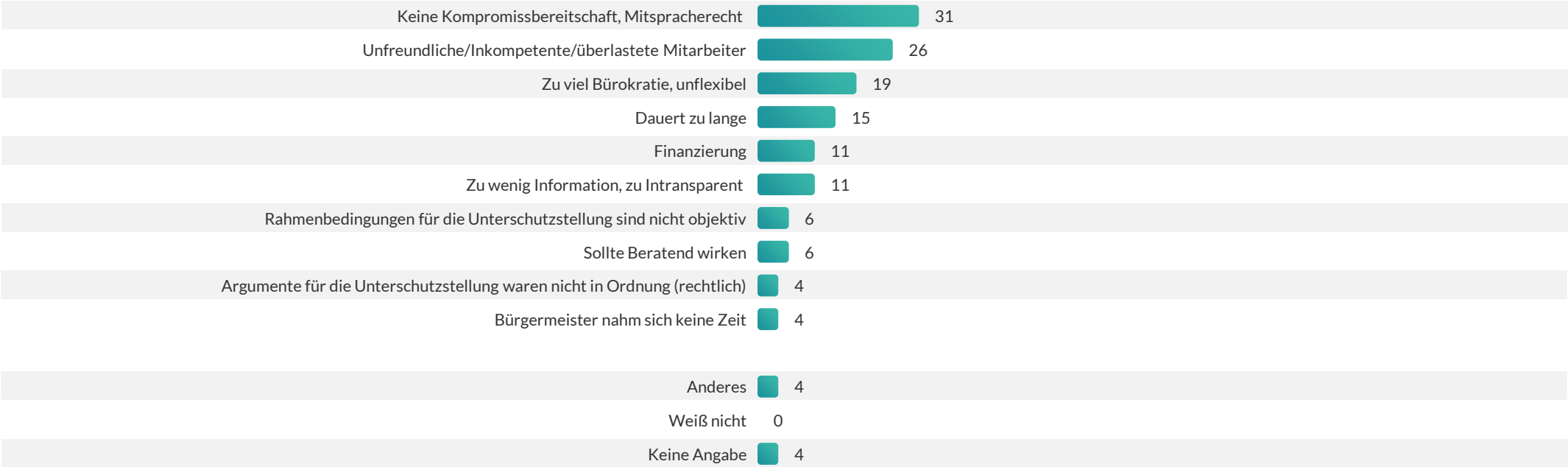


**Frage:** Sind konkret Probleme beim letzten Kontakt durch das Bundesdenkmalamt aufgetreten, die aus Ihrer Sicht vermeidbar gewesen wären? Denken Sie dabei auch an Kleinigkeiten, hat Sie etwas bei der Zusammenarbeit gestört, oder war das nicht der Fall? Würden Sie sagen, es sind - (Frage 37)


# Probleme im Zusammenhang mit dem Kontakt

**i** Hauptsächlich bemängelt man kein Mitspracherecht zu haben.

Probleme im Zusammenhang mit dem letzten Kontakt ( 29% von 100%)



Frage: Und was hat Sie konkret gestört, welche Probleme sind in diesem Zusammenhang konkret aufgetreten? (Frage 38)

A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person's hand is pointing at the screen. There are papers with charts and graphs on a table in the foreground.

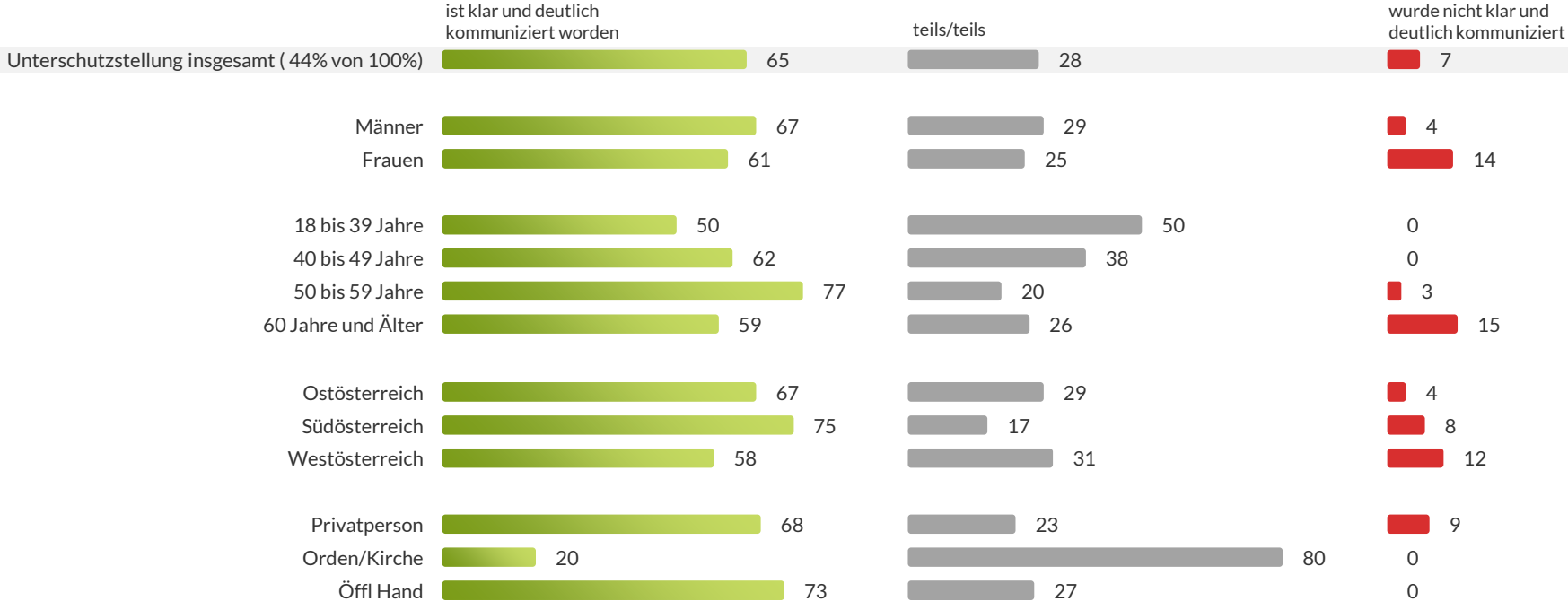
Kapitel 3

# Unterschutzstellung

# Unterschutzstellung

## Kommunikation

**i** Es gibt eine deutliche und entsprechende Kommunikation durch das BDA, warum das Projekt ausgewählt wurde.



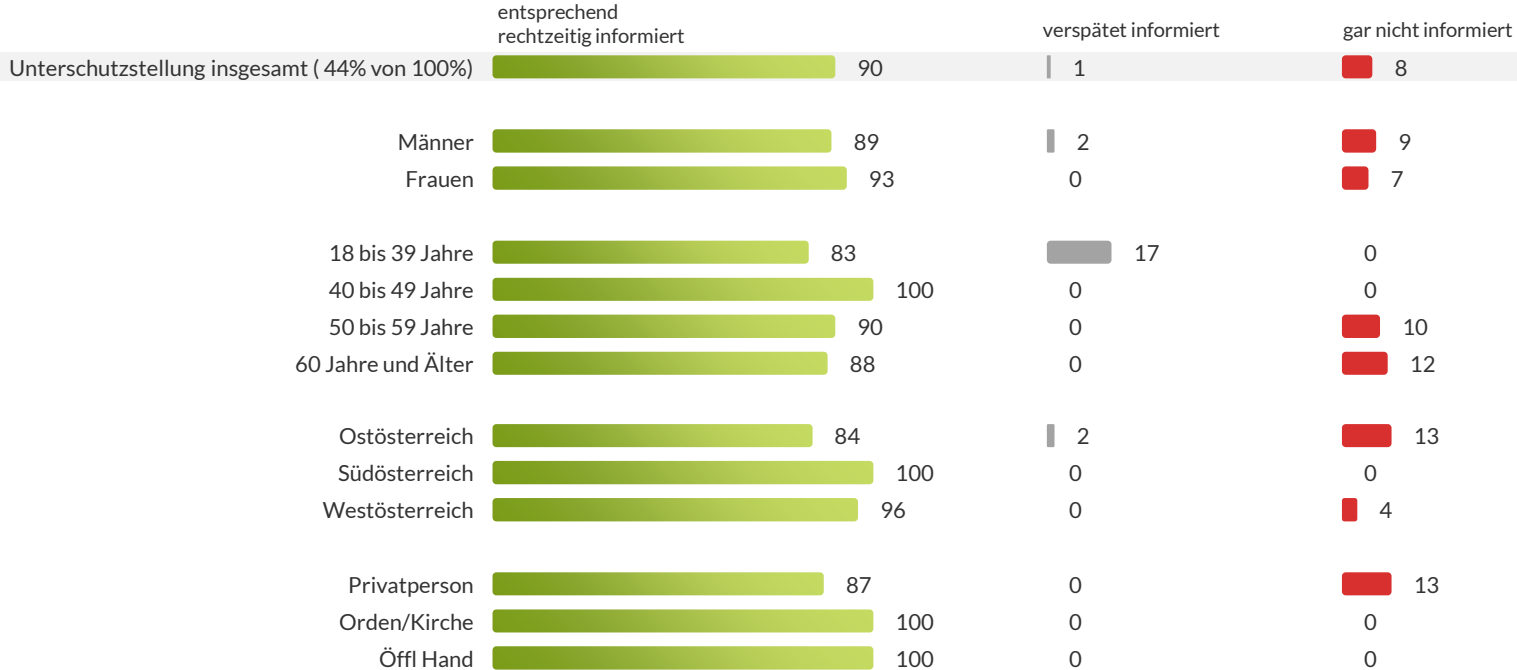
**Frage:** Sie haben angegeben, dass Sie im Bereich „Unterschutzstellung“ Kontakt mit dem Bundesdenkmalamt hatten. Ganz grundsätzlich, war für Sie klar, warum Ihr Objekt dafür ausgewählt wurde oder wurde das für Sie nicht klar und deutlich kommuniziert? (Frage 9)



# Unterschutzstellung

## Informationserhalt

**i** Für 90 Prozent ist das Informationsverhalten des BDA schnell und gut.

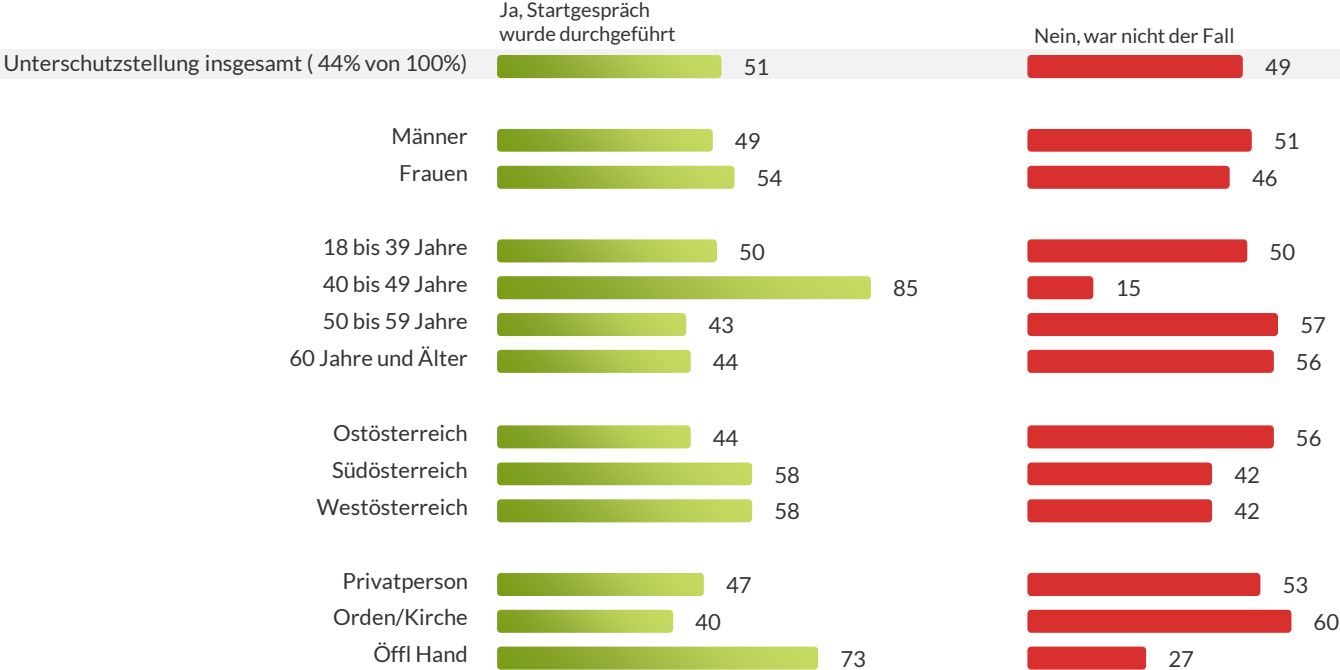


Frage: Sind Sie konkret auf den anstehenden Besuch rechtzeitig aufmerksam gemacht worden? Würden Sie sagen, Sie wurden – (Frage 10)

# Unterschutzstellung

## Persönlicher Kontakt im Vorfeld

**i** Persönlicher Kontakt im Vorfeld fand für die eine Hälfte statt, vor allem bei der Öffentlichen Hand geben fast drei Viertel an, einen persönlichen Kontakt gehabt zu haben.

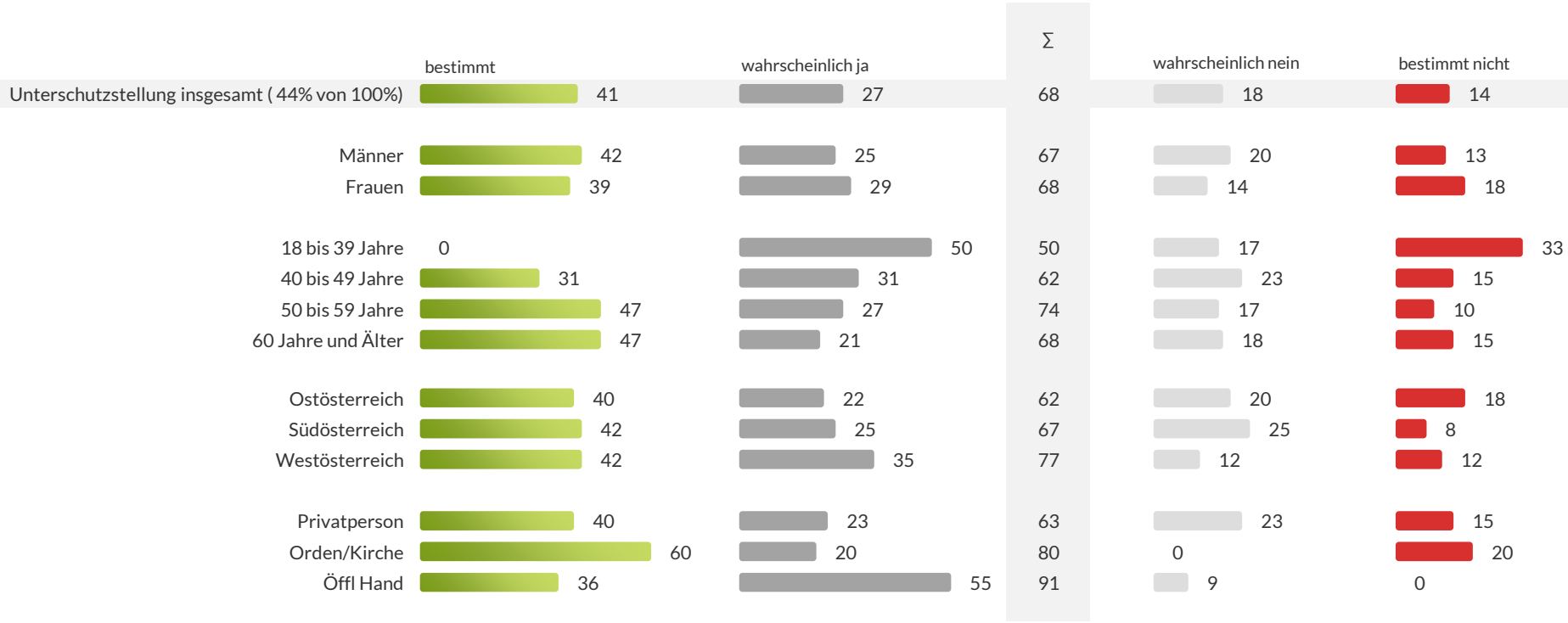


Frage: Wurde dabei im Vorfeld ein Start- bzw. Informationsgespräch mit Ihnen durchgeführt, oder war das nicht der Fall? (Frage 11)

# Unterschutzstellung

## Nutzen bzw. Mehrwert

**i** Mehr als zwei Drittel sehen einen Mehrwert in der Unterschutzstellung.



Frage: Würden Sie der Aussage zustimmen, dass die Unterschutzstellung Ihres Objektes einen Beitrag d.h. Nutzen bzw. Mehrwert zur Erhaltung des österreichischen kulturellen Erbes leistet. (Frage 12)

# Unterschutzstellung

## Wichtige Aspekte

**i** Äußerst wichtig ist vor allem das realistische Aufzeigen der Auswirkungen der Unterschutzstellung für Betroffene, aber auch eine klare und transparente Vorgehensweise.

	Äußerst wichtig	Note 2	Σ	Note 3	Note 4	Unwichtig
Aufzeigen der realistischen Auswirkungen der Unterschutzstellung für die Betroffenen	78	13	91	5	2	1
Klare und transparente Vorgehensweise während des ganzen Prozesses	75	19	94	6	0	0
Information, warum das Objekt zur Unterschutzstellung ausgewählt wurde	71	25	96	2	0	1
Darstellung von steuerlichen Absetzmöglichkeiten bzw. Förderungen zum Ausgleich von Belastungen und Einschränkungen	65	22	87	6	4	4
Ausführliches Beratungsgespräch über den gesamten Ablauf der Unterschutzstellung	60	24	84	11	5	
Ausführliche Besichtigung vor Ort	60	28	88	10	1	1
Klare Darlegung des zukünftigen Nutzens des denkmalgeschützten Objektes	60	23	83	11	2	4
Information über Dauer und Aufwand des gesamten Ablaufs der Unterschutzstellung	46	29	75	20	2	2
Konkrete Angaben zur inhaltlichen Gestaltung des ganzen Prozesses (Einleitung Unterschutzstellung, inhaltliche Prüfung, rechtliche Prüfung, Vorankündigung Bescheid)	46	33	79	17	4	1

Frage:

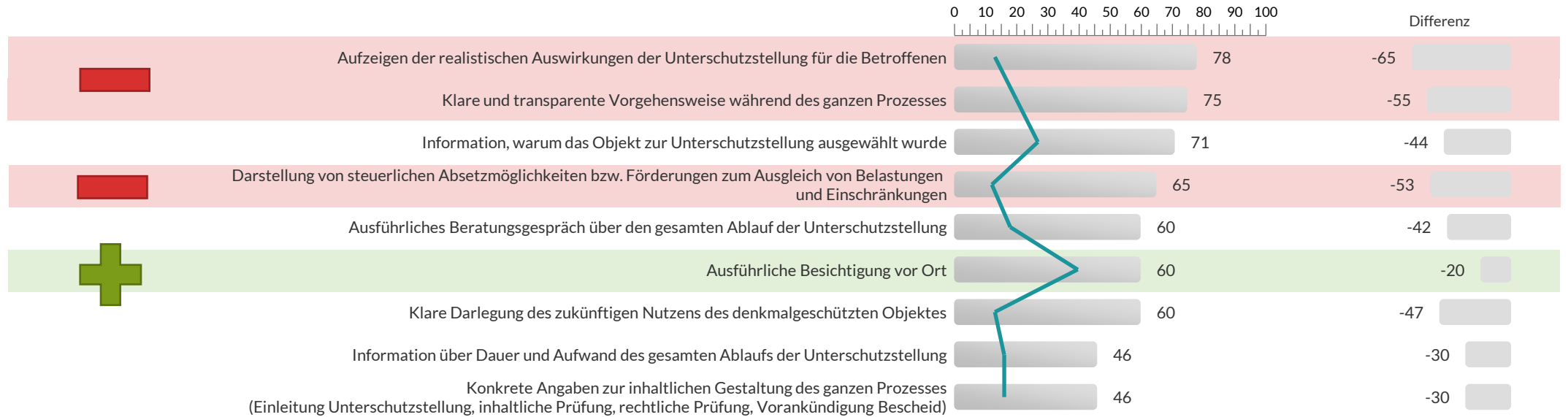
Frage:

Es gibt ja unterschiedliche Gründe, warum man mit dem Bundesdenkmalamt in Kontakt tritt. Durch welche der nachfolgenden Gründen hatten Sie Kontakt mit dem Bundesdenkmalamt? (Frage 13)

# Unterschutzstellung

## Ideal-Ist Vergleich

**i** Hohe Differenz vor allem im Bereich der realistischen Auswirkungen. Man wünscht sich eine klarerer und transparentere Vorgehensweise während des ganzen Prozesses und auch das Aufzeigen von steuerlichen Absetzmöglichkeiten.

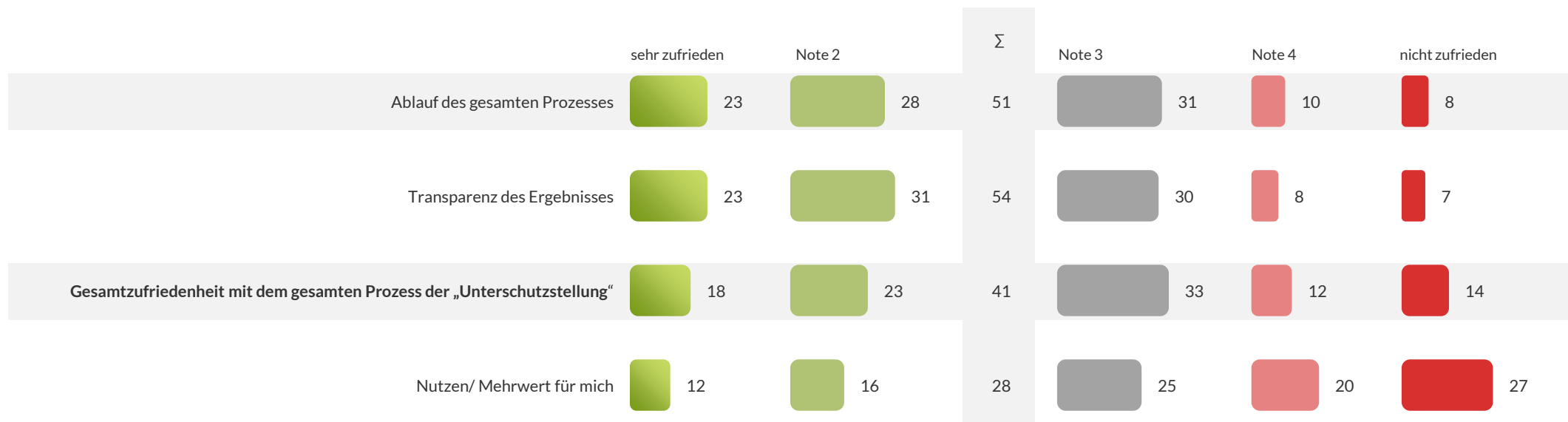


SOLL / ANFORDERUNG (Note 1)
  ERFÜLLUNG 2019  
 Unterschutzstellung insgesamt  
 (44% = 100%)

# Unterschutzstellung

## Zufriedenheit der Prozesse

**i** Es wird nicht wirklich ein Nutzen bzw. Mehrwert aus der Unterschutzstellung gezogen, daher wird die Gesamtzufriedenheit von weniger als der Hälfte als (sehr) zufrieden bewertet.

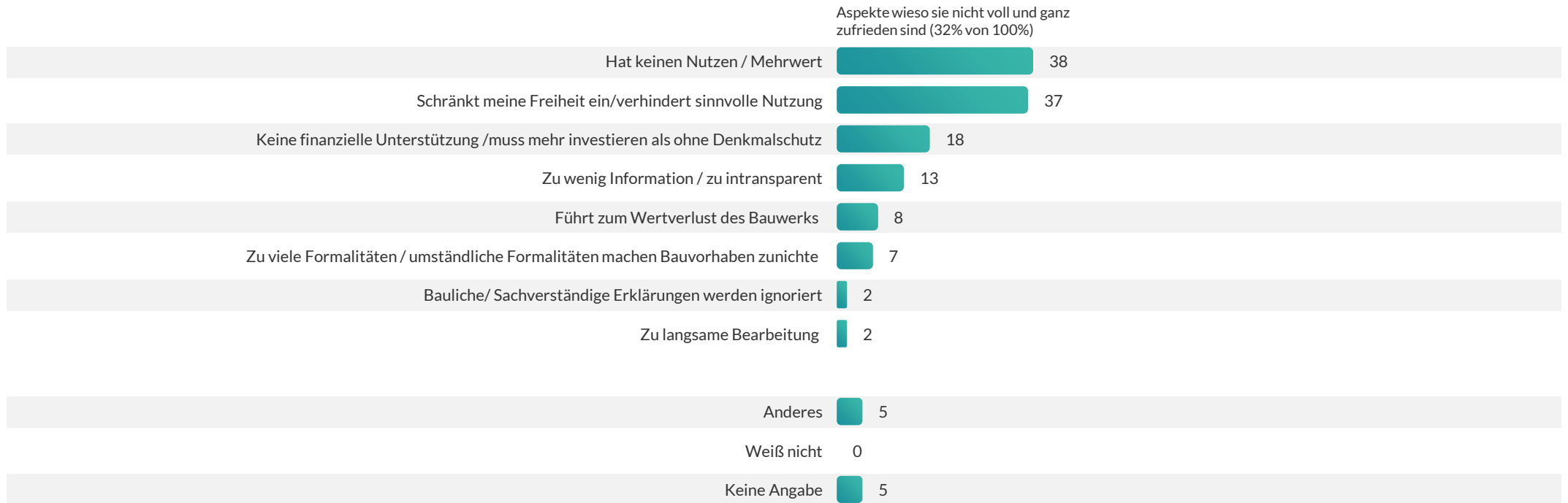


**Frage:** Wie zufrieden sind bzw. waren Sie alles in allem mit ganzen Prozess der Unterschutzstellung durch das Bundesdenkmalamt? Bewerten Sie bitte nachfolgende Punkte nach dem Schulnotensystem, 1 bedeutet dabei sehr zufrieden, 5 bedeutet nicht zufrieden, dazwischen können Sie abstufen. (Frage 15)

# Unterschutzstellung

## Aspekte bezogen auf Nutzen/Mehrwert

**i** Man sieht keinen Nutzen darin und bemängelt die Einschränkung der Freiheit.

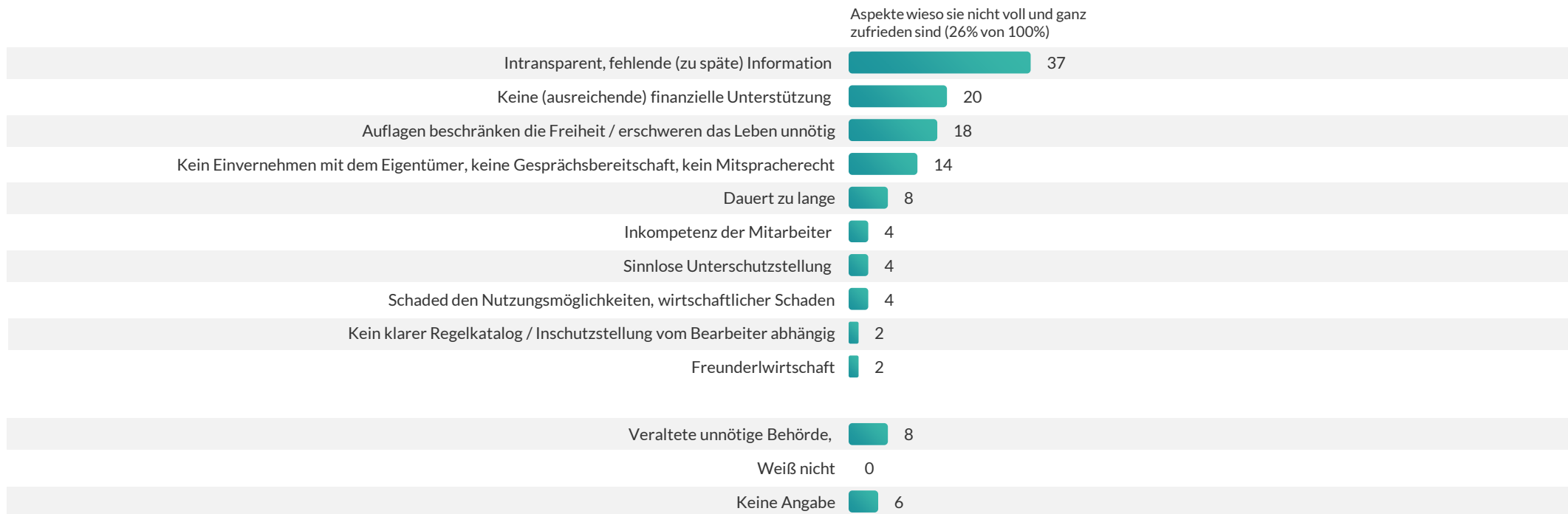


Frage: Bezogen auf den Nutzen/ Mehrwert: Warum waren Sie mit dem Nutzen/ Mehrwert alles in allem nicht voll und ganz zufrieden? (Frage 16)

# Unterschutzstellung

## Aspekte bezogen auf die Gesamtzufriedenheit

**i** Fehlende Informationen und keine ausreichende Unterstützung sind Hauptargumente, warum man nicht ganz zufrieden ist.



**Frage:** Bezogen auf die Gesamtzufriedenheit: Warum waren Sie mit dem ganzen Prozess alles in allem nicht voll und ganz zufrieden? (Frage 17)



A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm handshake. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person is pointing at the screen. There are papers with charts and graphs on a table in the foreground.

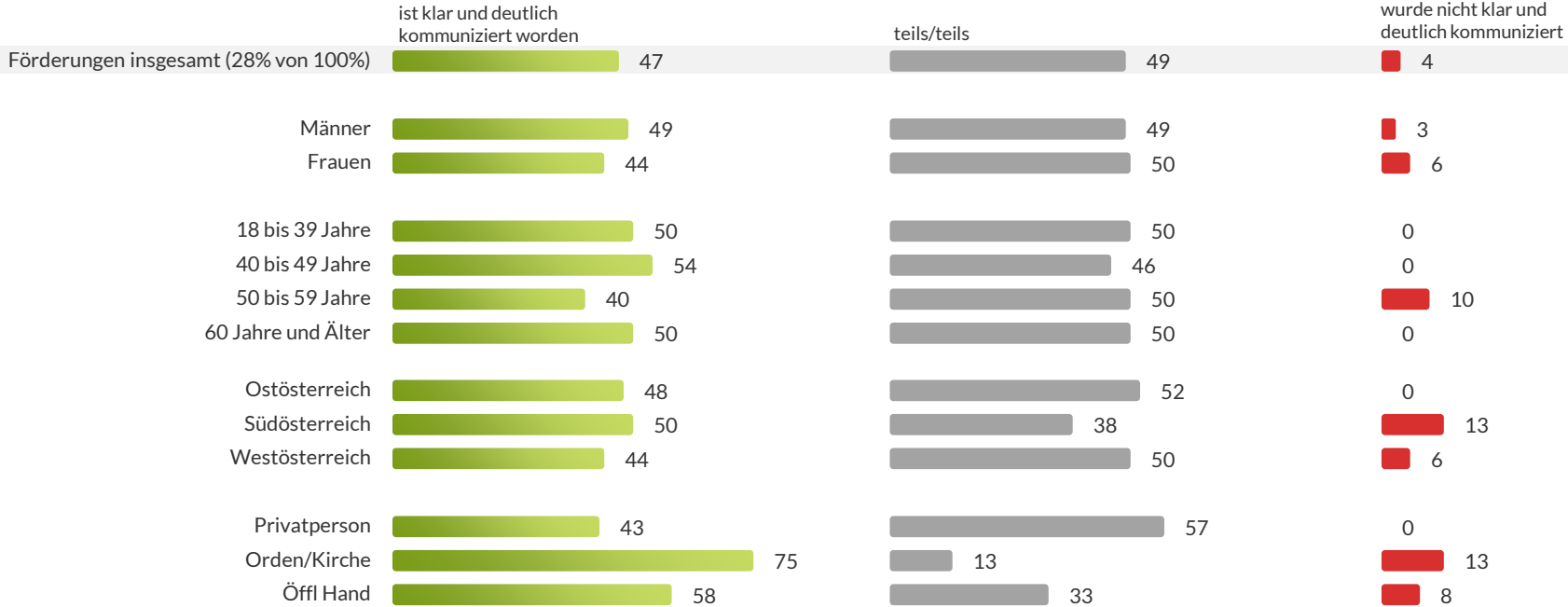
Kapitel 4

# Förderungen

# Förderungen

## Kommunikation

**i** Im Bereich der Förderungen geben knapp die Hälfte an, sich nur zum Teil gut informiert zu fühlen.

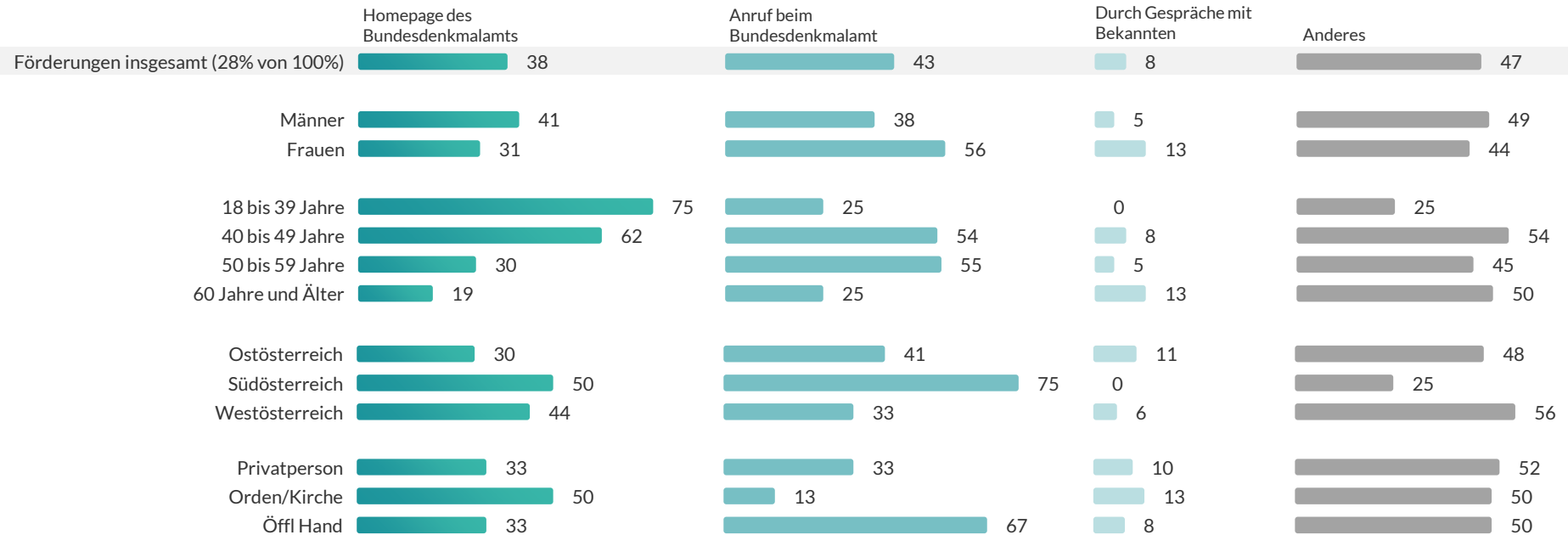


**Frage:** Sie haben angegeben, dass Sie im Bereich „Förderungen“ Kontakt mit dem Bundesdenkmalamt hatten. Ganz grundsätzlich, war für Sie von Anfang an klar, wie die Vorgehensweise bei einem Förderungsantrag abläuft? (Frage 18)

# Förderungen

## Informationsbeschaffung Förderungsansuchen

**i** Man informiert sich direkt über das Bundesdenkmalamt und die Homepage.

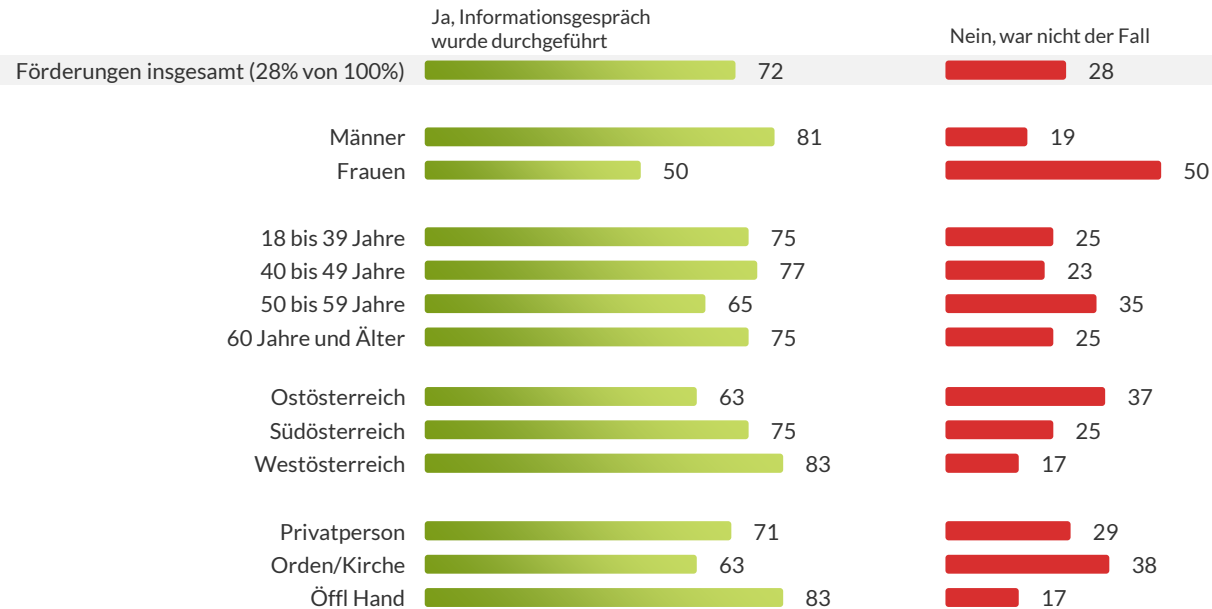


Frage: Wo bzw. bei wem haben Sie sich über die Förderungsansuchen informiert? (Frage 19)

# Förderungen

## Informationsgespräch im Vorfeld

**i** Bei knapp drei Viertel wurde ein Informationsgespräch durchgeführt.



Frage: Wurde dabei im Vorfeld ein Informationsgespräch mit Ihnen durchgeführt, oder war das nicht der Fall? (Frage 20)

# Förderungen

## Wichtige Aspekte

**i** Eine klare und transparente Vorgehensweise sowie die Erörterung der Beurteilungskriterien sind wichtig.

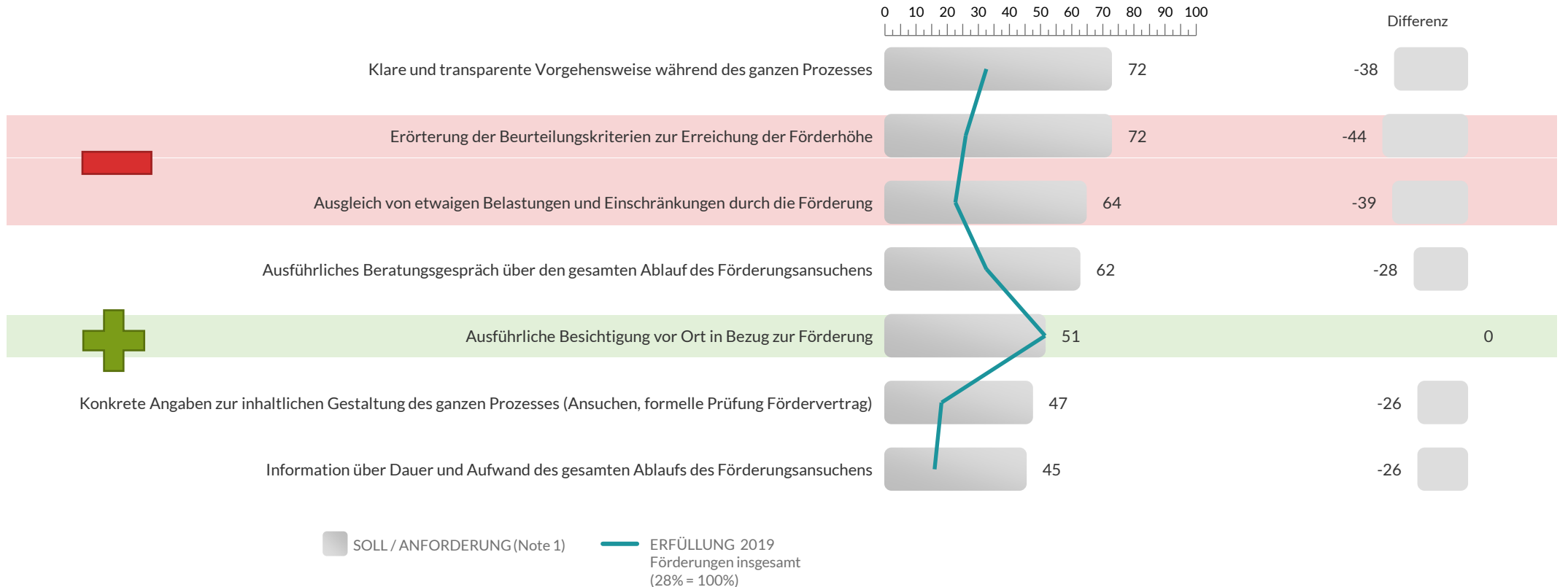
	Äußerst wichtig	Note 2	Σ	Note 3	Note 4	Unwichtig
Klare und transparente Vorgehensweise während des ganzen Prozesses	72	21	93	6	0	2
Erörterung der Beurteilungskriterien zur Erreichung der Förderhöhe	72	21	93	6	0	2
Ausgleich von etwaigen Belastungen und Einschränkungen durch die Förderung	64	25	89	9	0	2
Ausführliches Beratungsgespräch über den gesamten Ablauf des Förderungsansuchens	62	30	92	6	0	2
Ausführliche Besichtigung vor Ort in Bezug zur Förderung	51	38	89	8	0	4
Konkrete Angaben zur inhaltlichen Gestaltung des ganzen Prozesses (Ansuchen, formelle Prüfung Fördervertrag)	47	36	83	13	2	2
Information über Dauer und Aufwand des gesamten Ablaufs des Förderungsansuchens	45	38	83	13	0	4

**Frage:** Nachfolgend finden Sie verschiedene Punkte angeführt, die bei einem Förderungsantrag durch das Bundesdenkmalamt mehr oder weniger wichtig sein können. Geben Sie zunächst bitte an, welche Bedeutung die einzelnen Punkte für Sie haben, wie **wichtig** Ihnen also der jeweilige Punkt ist (1 = äußerst wichtig, 5 = unwichtig). (Frage 21)

# Förderung

## Ideal-Ist Vergleich

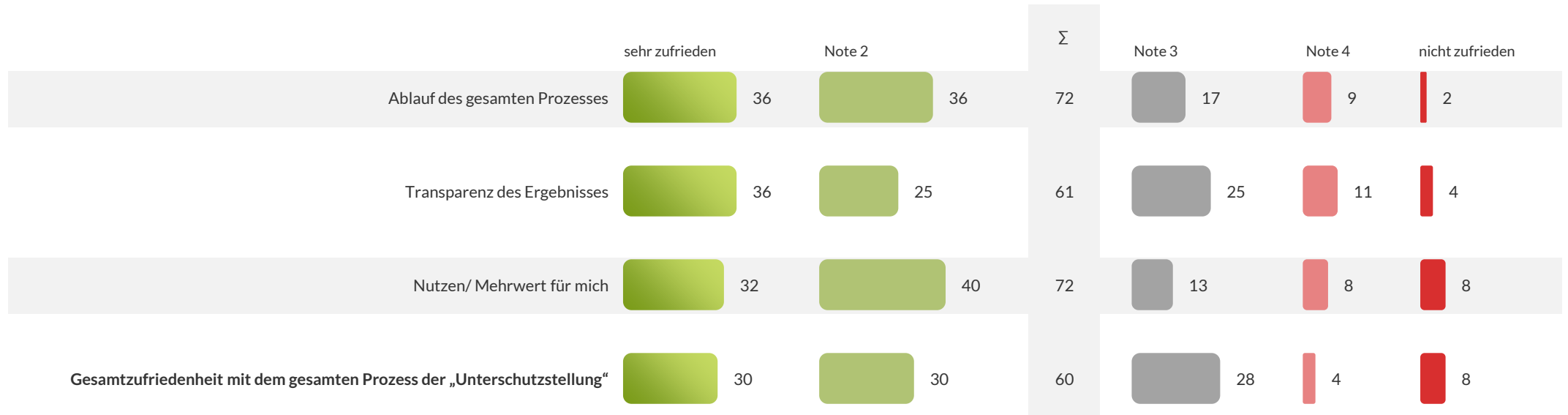
**i** Hohe Differenz vor allem in Bezug auf die Erörterung der Beurteilungskriterien zur Einreichung der Förderhöhe.



# Förderungen

## Prozesse im Bundesdenkmalamt

**i** Hohe Zufriedenheit mit dem Gesamtprozess.

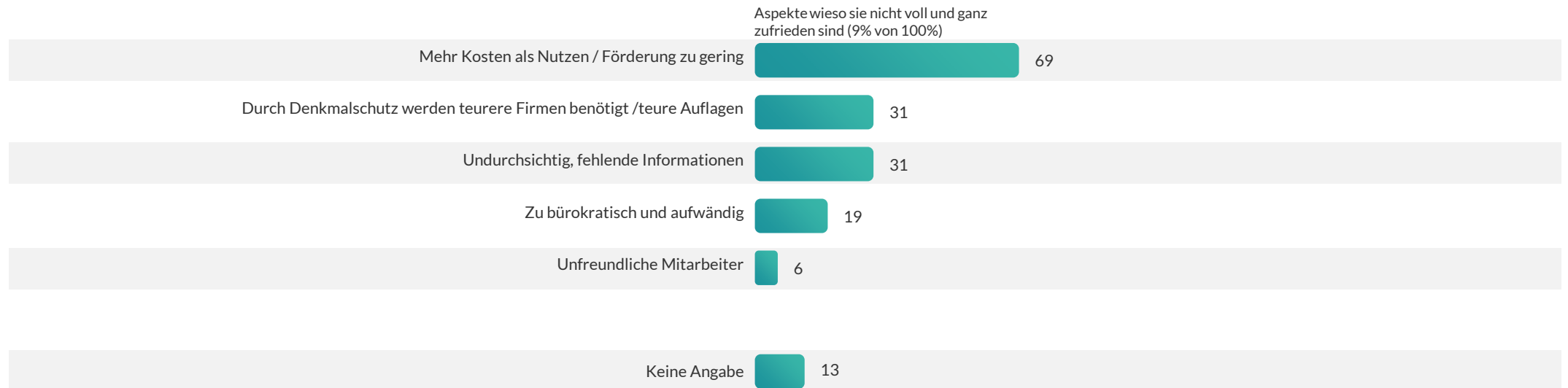


**Frage:** Wie zufrieden sind bzw. waren Sie alles in allem mit dem ganzen Prozess der „Förderung“ durch das Bundesdenkmalamt? Bewerten Sie bitte nachfolgende Punkte nach dem Schulnotensystem, 1 bedeutet dabei sehr zufrieden, 5 bedeutet nicht zufrieden, dazwischen können Sie abstufen. (Frage 23)

# Förderungen

## Aspekte bezogen auf Nutzen/Mehrwert

**i** Mehr Kosten als Nutzen werden von fast 70 Prozent genannt.



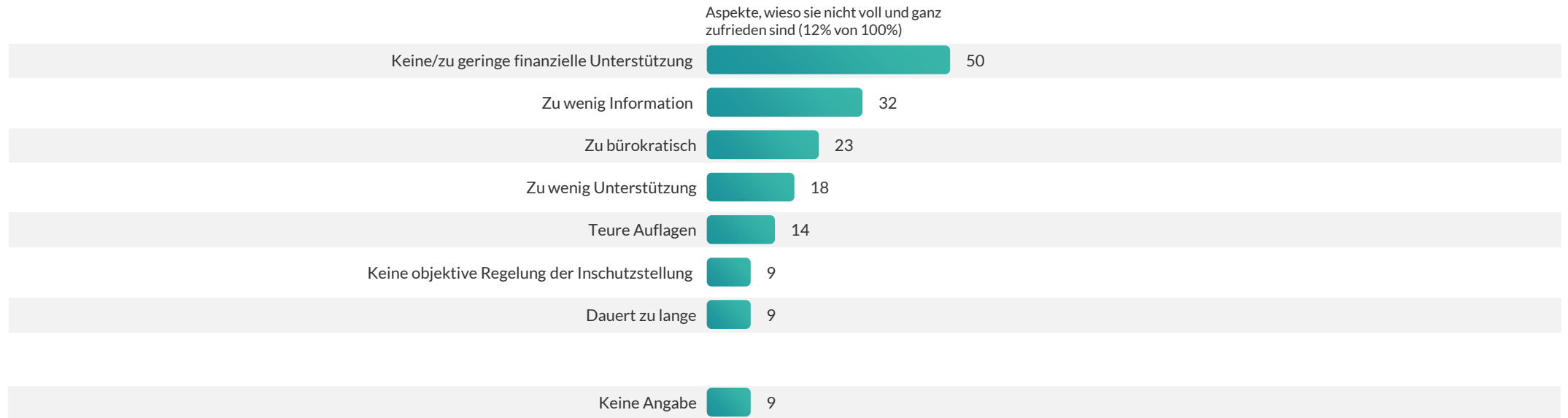
Frage: Bezogen auf den Nutzen/ Mehrwert: Warum waren Sie mit dem Nutzen/ Mehrwert alles in allem nicht voll und ganz zufrieden? (Frage 24)




# Förderungen

## Aspekte bezogen auf die Gesamtzufriedenheit

**i** Die Hälfte der Personen, welche nicht zufrieden sind, klagen über die geringe finanzielle Unterstützung.



**Frage:** Bezogen auf die Gesamtzufriedenheit: Warum waren Sie mit dem ganzen Prozess alles in allem nicht voll und ganz zufrieden? (Frage 25)

A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person's hand is pointing at the screen. There are papers with charts and graphs on a table in the foreground.

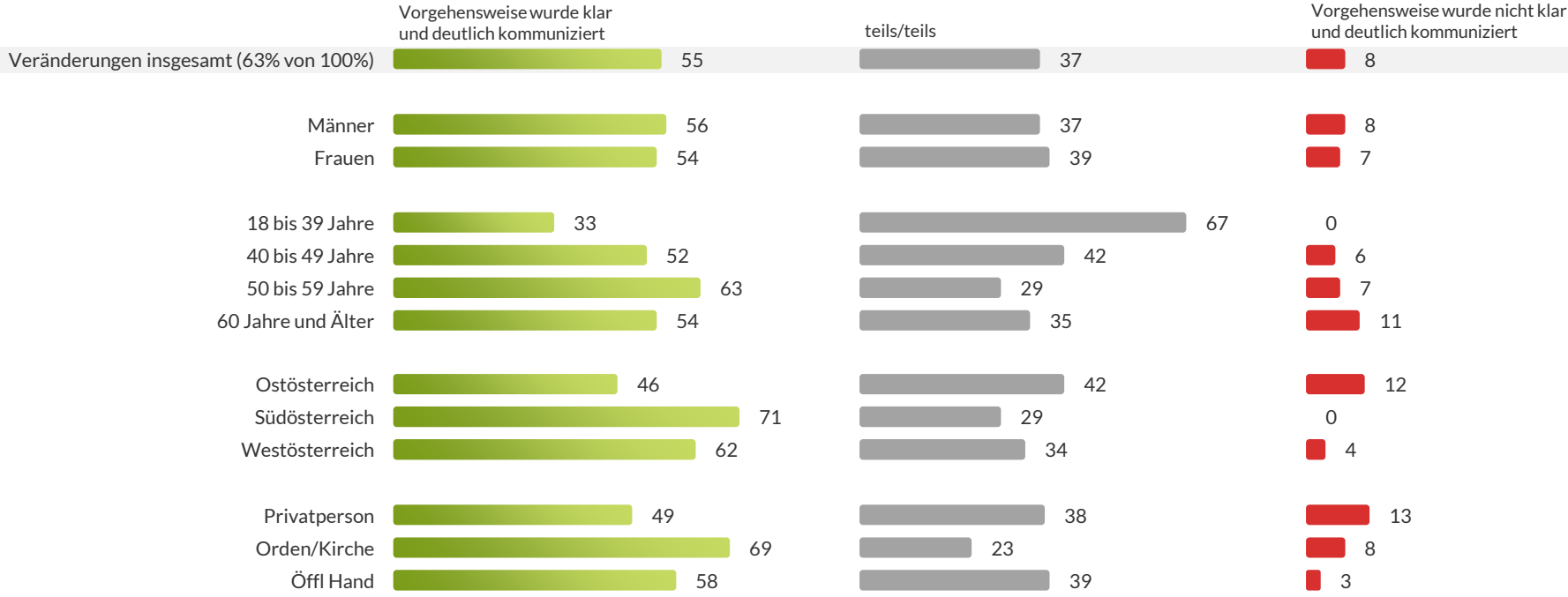
Kapitel 5

# Veränderungsantrag

# Veränderungsantrag

## Kommunikation

**i** Für mehr als die Hälfte wurde die Veränderung klar und deutlich kommuniziert.

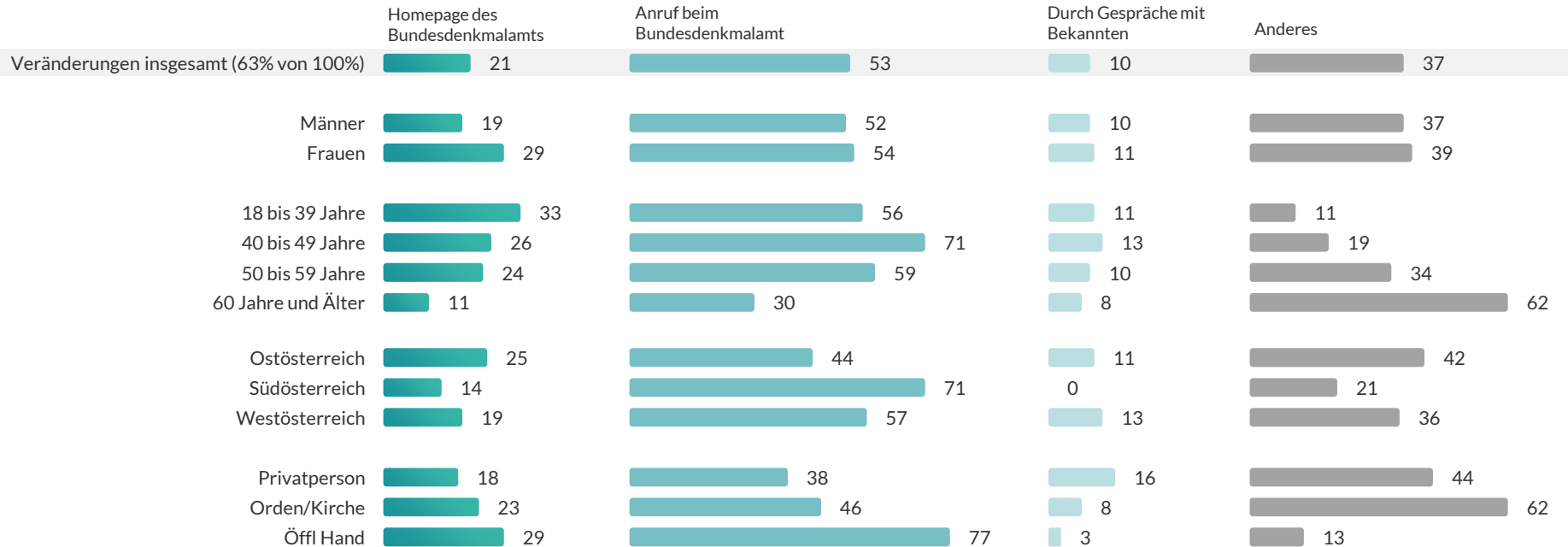


**Frage:** Sie haben angegeben, dass Sie im Bereich „Veränderung“ (Restaurierung/ Sanierung/ Umbau) Kontakt mit dem Bundesdenkmalamt hatten. Ganz grundsätzlich, war für Sie von Anfang an klar, wie die Vorgehensweise bei einem Veränderungsantrag abläuft? (Frage 26)

# Veränderungsantrag

## Informationsbeschaffung Veränderungsantrag

**i** Information holt sich die Mehrheit direkt beim BDA.

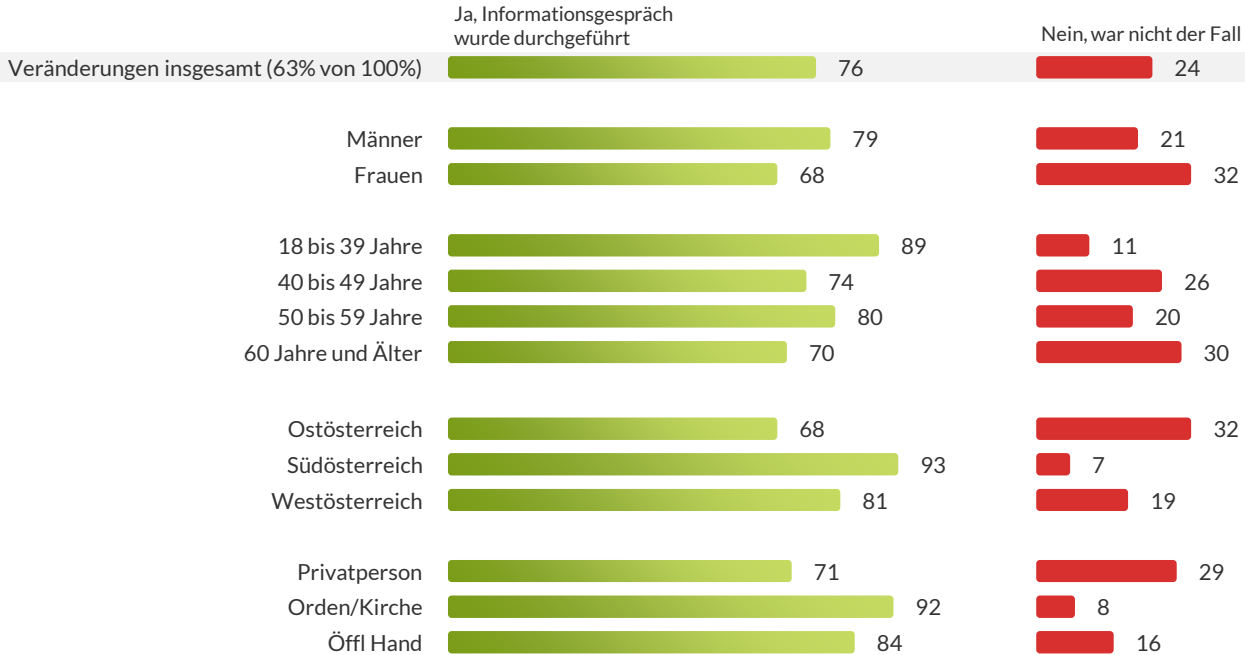


Frage: Wo bzw. bei wem haben Sie sich über den Veränderungsantrag informiert? (Frage 27)

# Veränderungsantrag

## Beratungsgespräch im Vorfeld

**i** Bei mehr als drei Viertel der Personen wurde ein Informationsgespräch durchgeführt.



Frage: Wurde dabei im Vorfeld ein Beratungsgespräch mit Ihnen durchgeführt, oder war das nicht der Fall? (Frage 28)

# Veränderungsantrag

## Wichtige Aspekte

**i** Eine klare und transparente Vorgehensweise sowie ein ausführliches Beratungsgespräch sind wichtig.

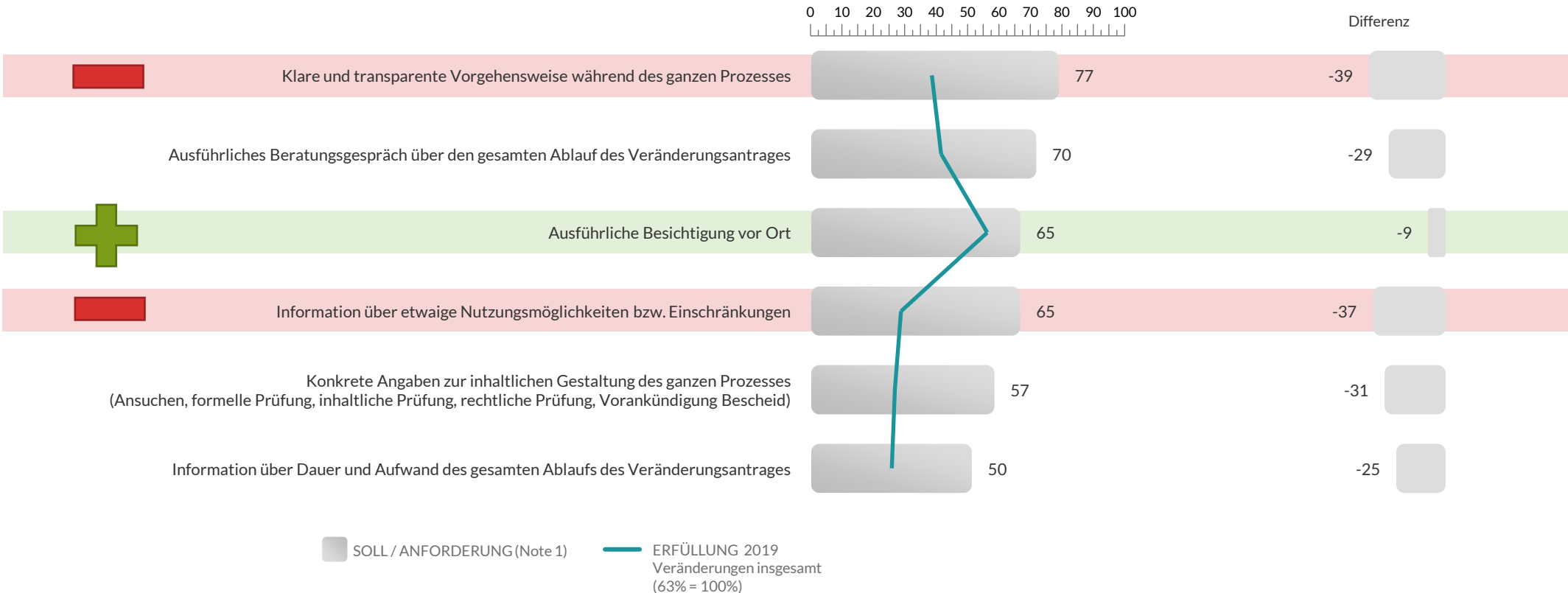
	Äußerst wichtig	Note 2	Σ	Note 3	Note 4	Unwichtig
Klare und transparente Vorgehensweise während des ganzen Prozesses	77	20	97	2	0	1
Ausführliches Beratungsgespräch über den gesamten Ablauf des Veränderungsantrages	70	23	93	5	1	1
Ausführliche Besichtigung vor Ort	65	26	91	6	2	1
Information über etwaige Nutzungsmöglichkeiten bzw. Einschränkungen	65	26	91	7	2	0
Konkrete Angaben zur inhaltlichen Gestaltung des ganzen Prozesses (Ansuchen, formelle Prüfung, inhaltliche Prüfung, rechtliche Prüfung, Vorankündigung Bescheid)	57	31	88	9	1	2
Information über Dauer und Aufwand des gesamten Ablaufs des Veränderungsantrages	50	30	80	16	3	1

**Frage:** Nachfolgend finden Sie verschiedene Punkte angeführt, die bei einem Veränderungsantrag durch das Bundesdenkmalamt mehr oder weniger wichtig sind. Geben Sie zunächst bitte an, welche Bedeutung die einzelnen Punkte für Sie haben, wie **wichtig** Ihnen also der jeweilige Punkt ist (1 = äußerst wichtig, 5 = unwichtig). (Frage 29)

# Veränderungsantrag

## Ideal-Ist Vergleich

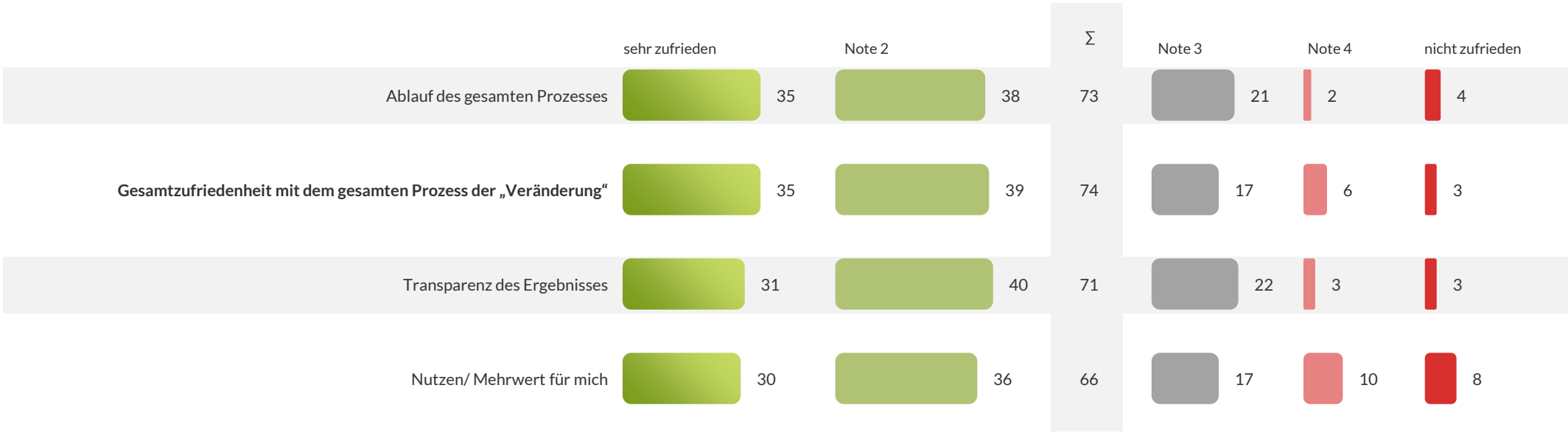
**i** Die klare und transparente Vorgehensweise könnte beim Veränderungsantrag noch besser aufgezeigt werden.



# Veränderungsantrag

## Prozesse im Bundesdenkmalamt

**i** Sehr hohe Zufriedenheit mit dem Gesamtprozess.



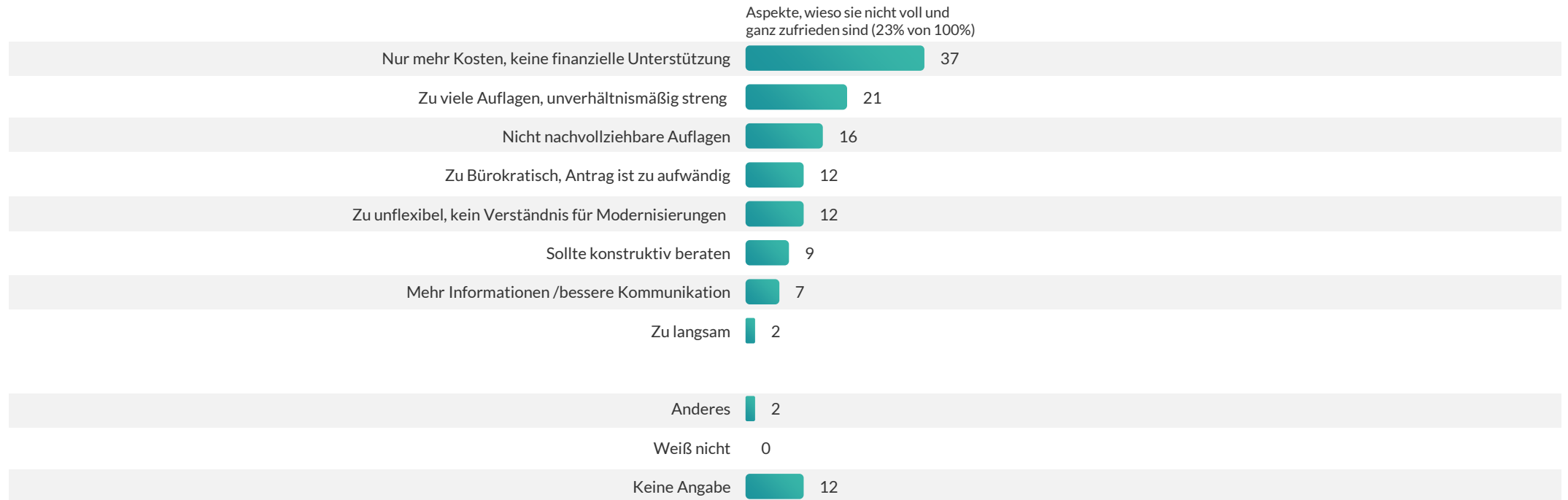
**Frage:** Wie zufrieden sind bzw. waren Sie alles in allem mit dem ganzen Prozess der „Veränderung“ durch das Bundesdenkmalamt? Bewerten Sie bitte nachfolgende Punkte nach dem Schulnotensystem, 1 bedeutet dabei sehr zufrieden, 5 bedeutet nicht zufrieden, dazwischen können Sie abstufen. (Frage 31)



# Veränderungsantrag

## Aspekte bezogen auf Nutzen/Mehrwert

**i** Hauptproblem sind die Kosten und die fehlende finanzielle Unterstützung.

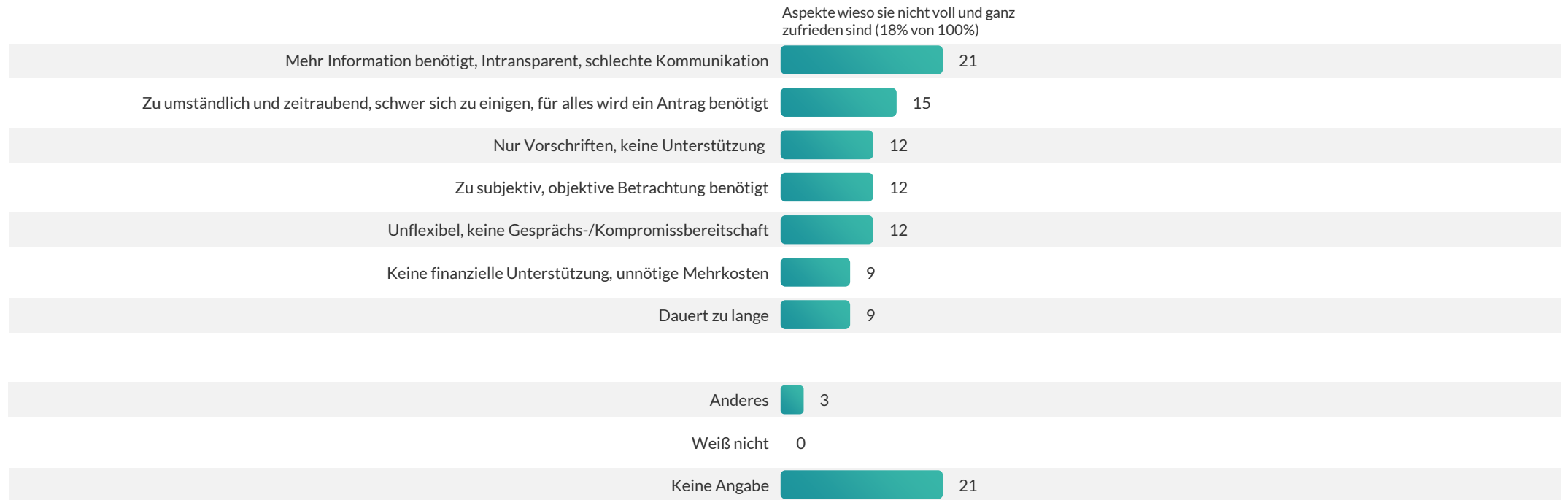


Frage: Bezogen auf den Nutzen/ Mehrwert: Warum waren Sie mit dem Nutzen/ Mehrwert alles in allem nicht voll und ganz zufrieden? (Frage 32)

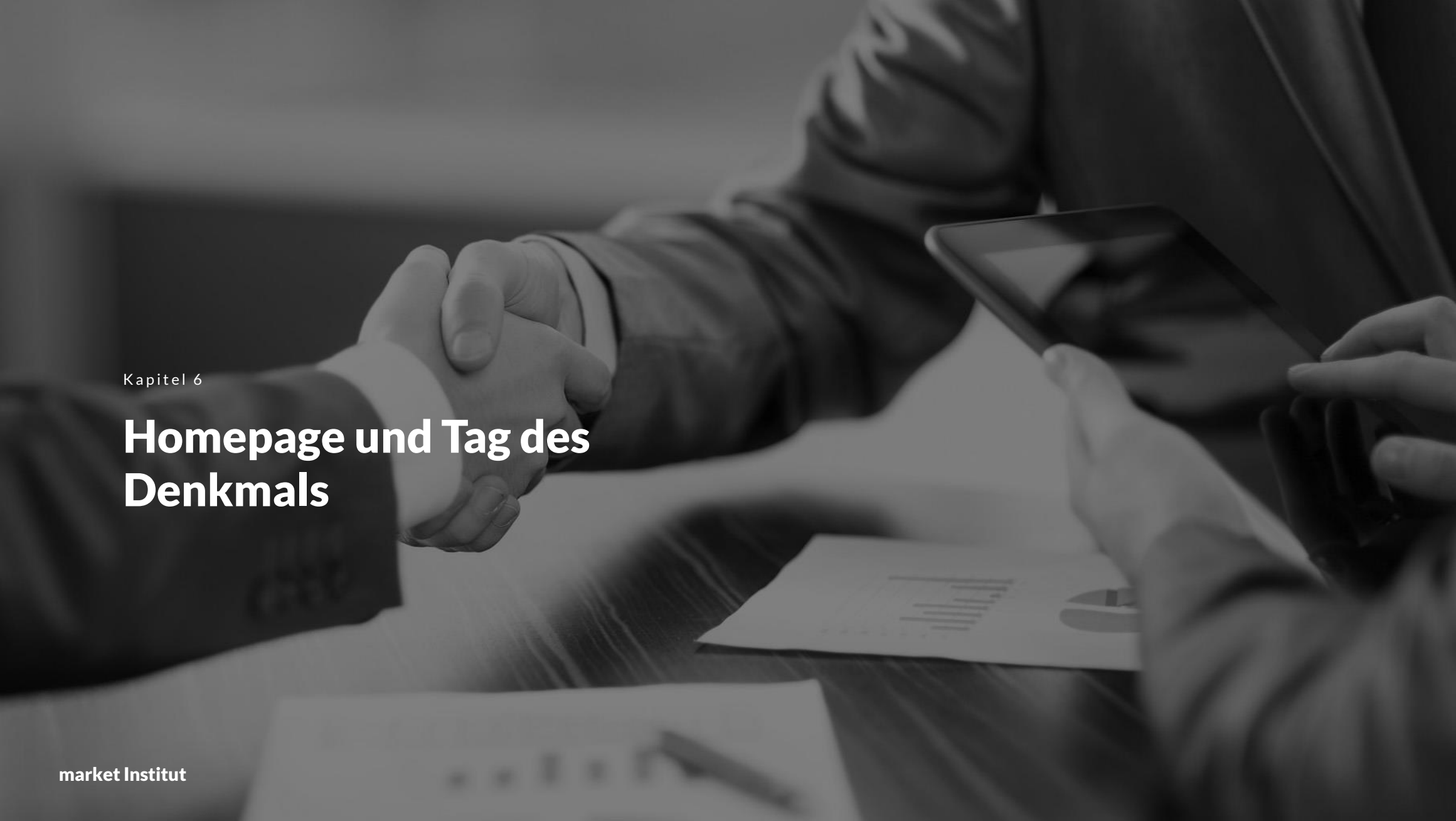
# Veränderungsantrag

## Aspekte bezogen auf die Gesamtzufriedenheit

**i** Mehr Information und schlechte Kommunikation werden bemängelt.



**Frage:** Bezogen auf die Gesamtzufriedenheit: Warum waren Sie mit dem ganzen Prozess alles in allem nicht voll und ganz zufrieden? (Frage 33)

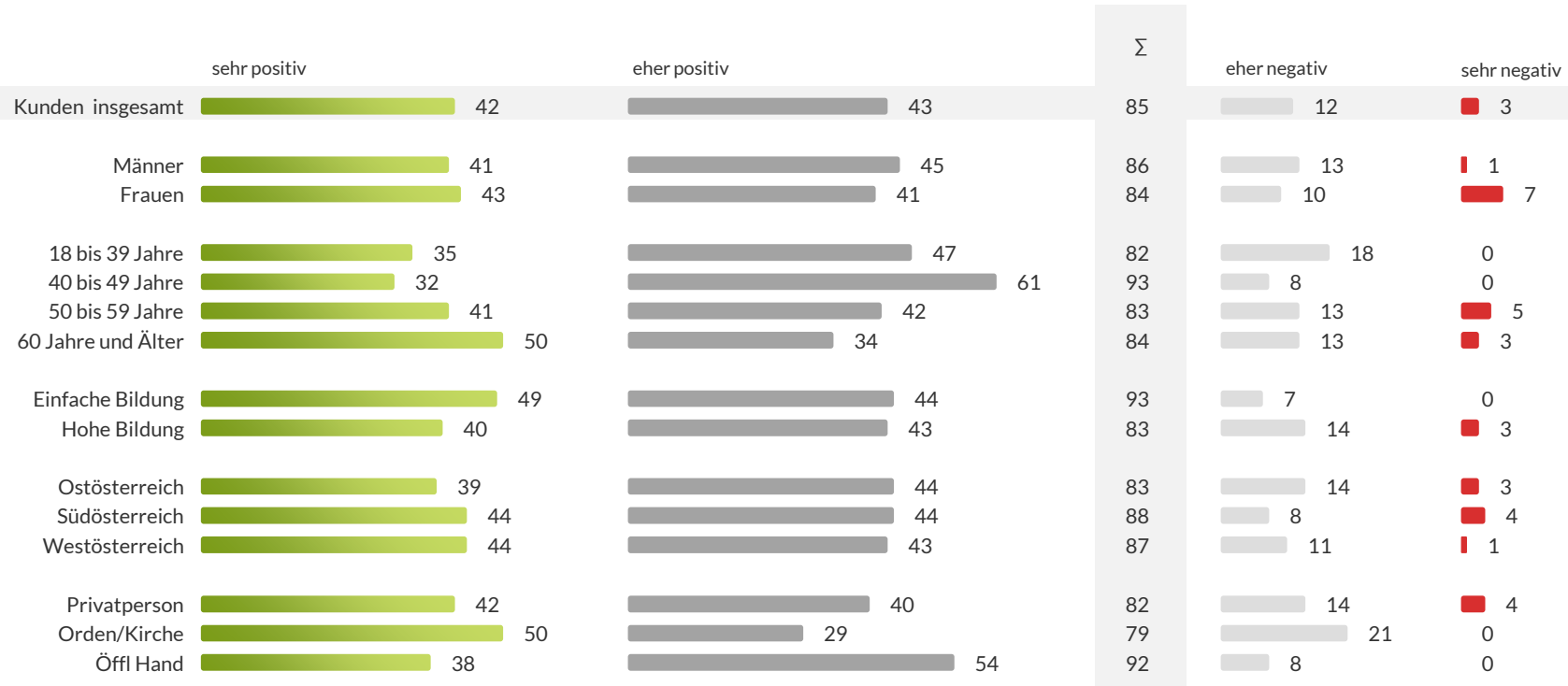
A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person's hand is pointing at the screen. On the table, there are several documents, one of which features a bar chart and a pie chart. The overall scene conveys a professional and collaborative atmosphere.

Kapitel 6

# Homepage und Tag des Denkmals

# Auszeichnungen

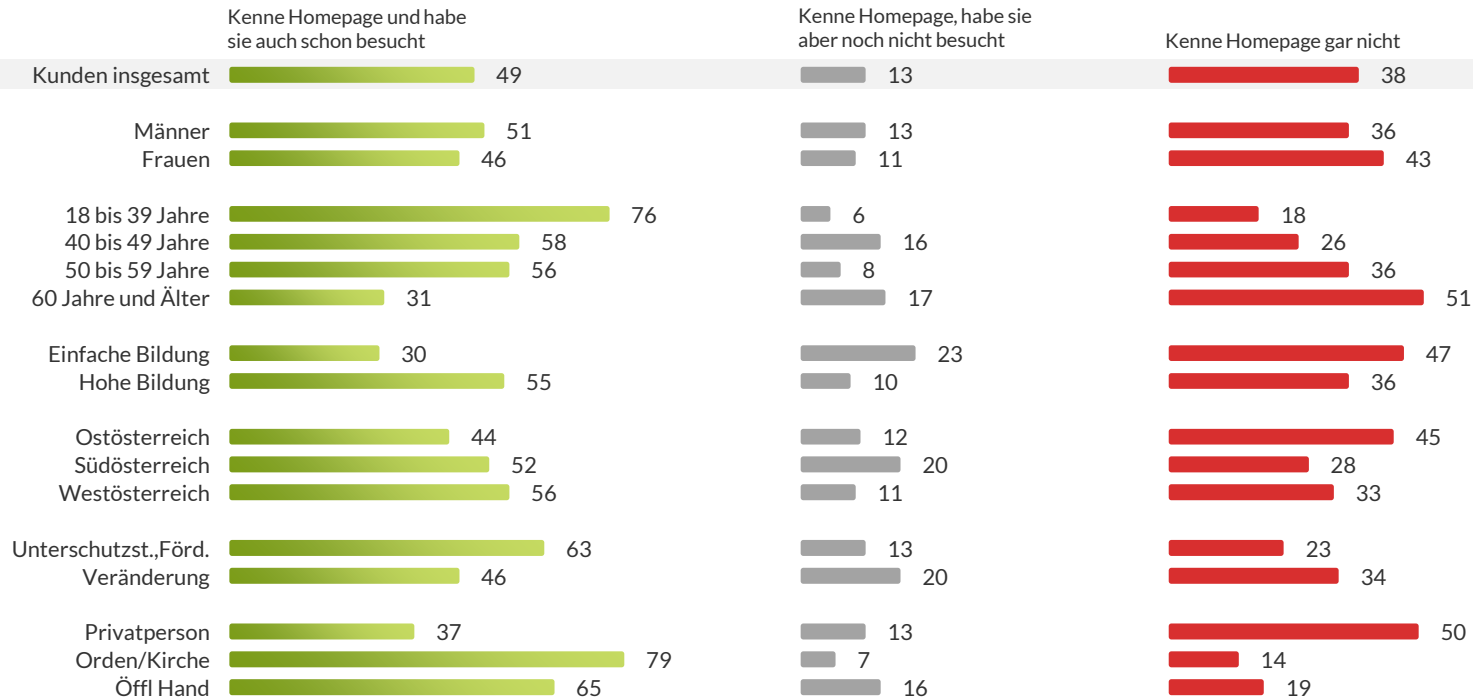
**i** Auszeichnungen werden sehr positiv aufgenommen und befindet man als eine gute Idee.



**Frage:** Was meinen Sie: Das Bundesdenkmalamt überlegt zukünftig denkmalgeschützte Objekte mit einer Auszeichnung zu prämiieren, welche klar sichtbar an den Gebäuden dargestellt ist. Wie stehen Sie ganz grundsätzlich dieser Auszeichnung entgegen? (Frage 39)

# Homepage Bekanntheit

**i** Knapp die Hälfte kennt die Homepage, dass sind vor allem jüngeren Personen. Dafür herrscht weniger Bekanntheit bei den Privatpersonen.

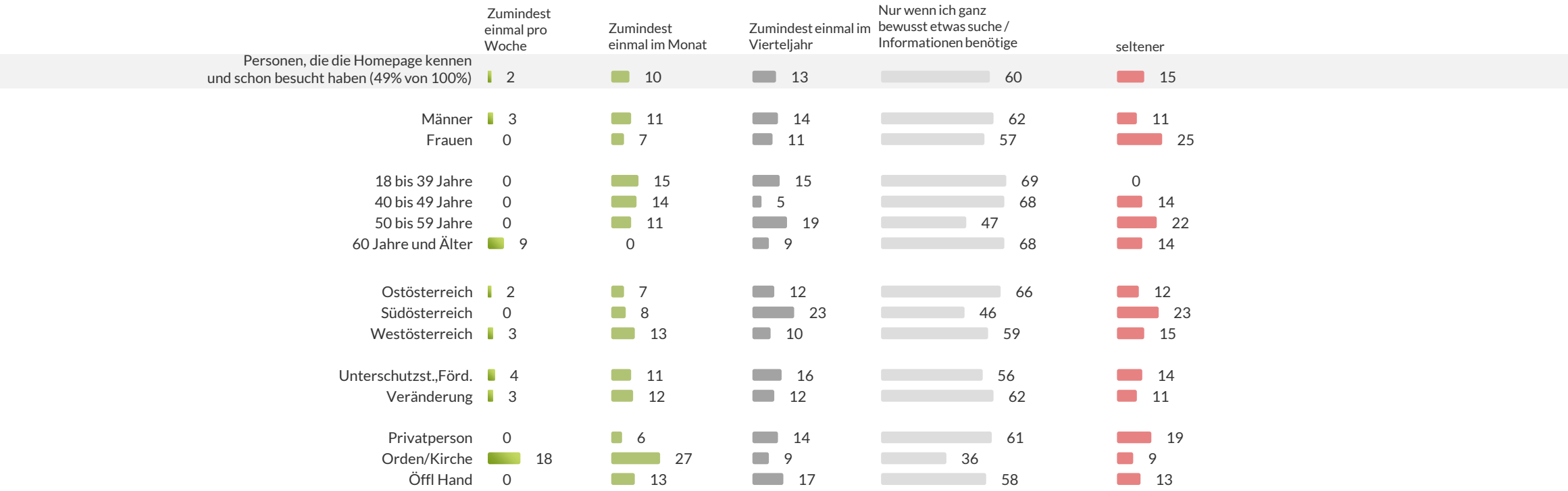


**Frage:** Kommen wir abschließend zur Homepage des Bundesdenkmalamtes. Kennen Sie diese Homepage ([www.bda.gv.at](http://www.bda.gv.at)), haben Sie diese eventuell auch schon besucht, oder ist beides nicht der Fall? (Frage 40)

# Homepage

## Nutzungsintensität

**i** 60 Prozent nutzen die Homepage, wenn Sie etwas Bestimmtes suchen.

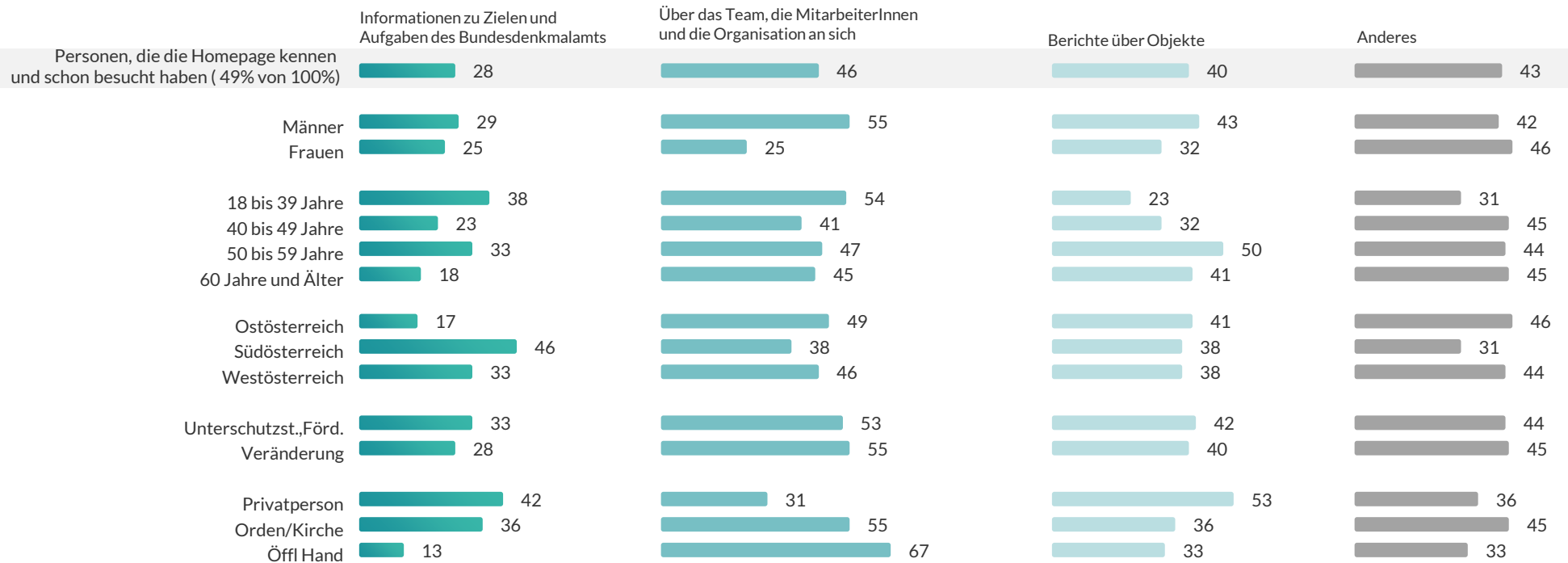


Frage: Und wie häufig nutzen Sie in der Regel die Homepage des Bundesdenkmalamts, z.B. zur Informationsfindung oder für andere Zwecke? (Frage 41)

# Homepage

## Informationssuche

**i** Man sucht über das Team, die MitarbeiterInnen und die Organisation an sich.

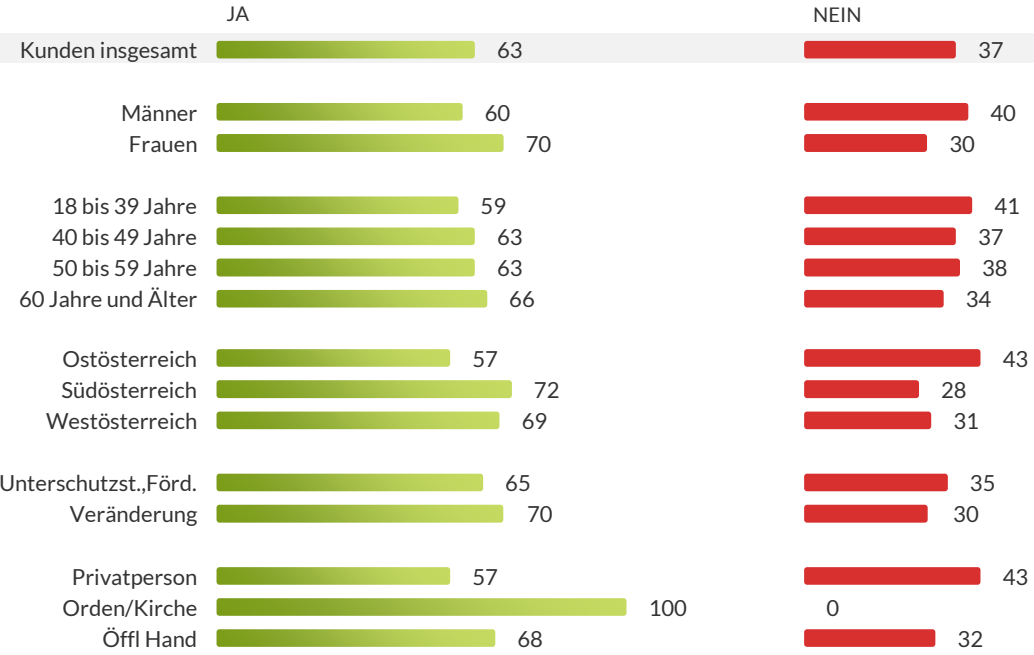


Frage: Welche Information suchen Sie bzw. haben Sie dabei bewusst auf der Homepage des Bundesdenkmalamts gesucht, worüber informieren Sie sich grundsätzlich auf dieser Homepage? (Frage 42)

# „Tag des Denkmals“

## Bekanntheit

**i** Hohe Bekanntheit des „Tag des Denkmals“.



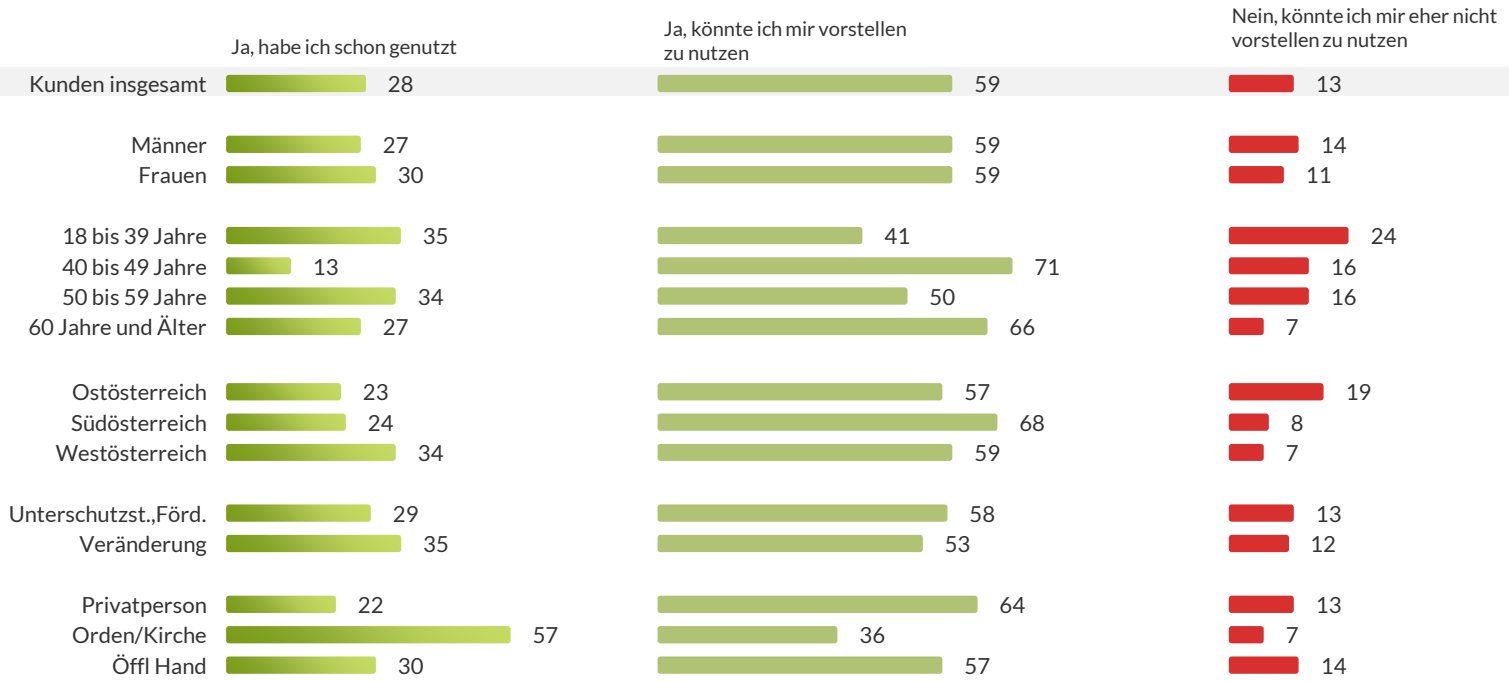
Frage: Abschließend: Haben Sie schon einmal vom „Tag des Denkmals“ gehört? (Frage 43)



# „Tag des Denkmals“

## Nutzung

**i** Hohes Interesse an der Nutzung des Tag des Denkmals.



**Frage:** Beim „Tag des Denkmals“ gibt es die Möglichkeit zahlreiche denkmalgeschützte Objekte bei freiem Eintritt zu besuchen. Haben Sie dieses Angebot schon einmal genutzt bzw. könnten Sie sich vorstellen dies zu nutzen oder ist das eher nicht der Fall? (Frage 44)

# Mitteilungen an das Bundesdenkmalamt

**i** Bessere finanzielle Unterstützung und mehr Flexibilität wünscht man sich vom Bundesdenkmalamt.



**Frage:** Zu guter Letzt: Gibt es noch etwas, was Sie dem Bundesdenkmalamt gerne mitteilen würden? Was könnte man in Zukunft noch besser machen? (Frage 45)

Kapitel 7

# Management Summary



# Management Summary

- Das Bundesdenkmalamt bekommt hohen Zuspruch und tolle Bewertungen der Kunden, die sich im Bindungsindex mit 76 Prozent widerspiegeln. Auch im Vergleich mit den Top-Unternehmen der Wirtschaft kann das BDA mit seiner Bewertung standhalten. Das BDA wird allgemein als unabhängige Institution gesehen, welche sich bemüht, sich konstruktiv einzubringen. Knapp zwei Drittel der Kunden hatten Kontakt durch einen Veränderungsantrag, 44 Prozent durch eine Unterschutzstellung und 28 Prozent durch einen Förderungsantrag.
- Im Bereich der Unterschutzstellung wird von fast zwei Drittel eine klare und deutliche Kommunikation vom BDA wahrgenommen. Man fühlt sich im allgemein sehr gut informiert und persönlicher Kontakt im Vorfeld fand für die Hälfte der Personen statt, vor allem bei der Öffentlichen Hand (75 Prozent). Zwei Drittel sehen einen Nutzen bzw. Mehrwert in der Unterschutzstellung ihres Objektes. Es wird jedoch kritisiert, dass die Darstellung der realistischen Auswirkungen für die Betroffenen, aber auch eine klare und transparente Vorgehensweise während des ganzen Prozesses noch wichtiger wäre. Auch die steuerlichen Absetzbarkeiten werden zu wenig aufgezeigt werden.



# Management Summary

- Im Allgemeinen kann man im Bereich der Förderungen sagen, dass jene Personen, welche diese in Anspruch nehmen, sich sehr gut informiert fühlen und auch Höchstnoten in der Bewertung des Prozesses (transparente Vorgehensweise, Erörterung der Beurteilungskriterien, etc...) vergeben. In Summe ist man mit dem Bereich der Förderungen sehr zufrieden, man wünscht sich nur in Bezug auf die Erörterung der Beurteilungskriterien zur Einreichung der Förderhöhe mehr Kommunikation.
- Bei einem Veränderungsantrag fühlt sich der Großteil der Personen sehr gut informiert, drei Viertel geben an, dass Informationsgespräche statt gefunden haben und auch das Ablaufprozedere wird gut bewertet. Kritisiert wird der zum Teil fehlende Nutzen bzw. Mehrwert der Veränderung, welcher für mehr als ein Drittel der Personen nicht ersichtlich ist. Hier wünscht man sich mehr Information im Vorfeld und einen klare und transparente Vorgehensweise während des ganzen Prozesses.





# Management Summary

- Die Idee der Auszeichnung an denkmalgeschützten Objekten befinden 85 Prozent der Kunden als eine sehr gute Idee. Auch der „Tag des Denkmals“ findet sehr hohes Interesse.
- Hohe Weiterempfehlungsrate der Kunden in der Zusammenarbeit mit dem Bundesdenkmalamt. In Zukunft würden man sich teilweise noch mehr Flexibilität bzw. weniger Bürokratie in der Zusammenarbeit wünschen.



# Ihr Ansprechpartner



Mag. Angela Trauner - Beutelmeyer, BSc

Tel. +43 732 2555 109  
Mail [a.trauner@market.at](mailto:a.trauner@market.at)



Market Marktforschungs GmbH & CoKG  
Klausenbachstraße 67, 4040 Linz

Let's raise your **market!**

