

Marktumfrage zur Positionierung des Bundesdenkmalamtes

Zusammenfassung der Ergebnisse –
Image und Kundenzufriedenheit

Wien, März 2020

Aufgabenstellung

Ziel der Untersuchung war die **Bekanntheit** und das **Image** des **Bundesdenkmalamtes** in der österreichischen Bevölkerung darzustellen.

Schwerpunkt war unter anderem die Bewertung der **Arbeit** des **Bundesdenkmalamtes**, sowie aber auch die **gesellschaftliche Relevanz** des **Denkmalschutzes** in Österreich.

Auch aufgrund einer **Empfehlung** des **Rechnungshofes** sollte die **Zusammenarbeit** mit dem Bundesdenkmalamt analysiert werden. Von besonderem Interesse dabei, waren die erzielte generelle **Kundenzufriedenheit** und die **Weiterempfehlungsrate**.

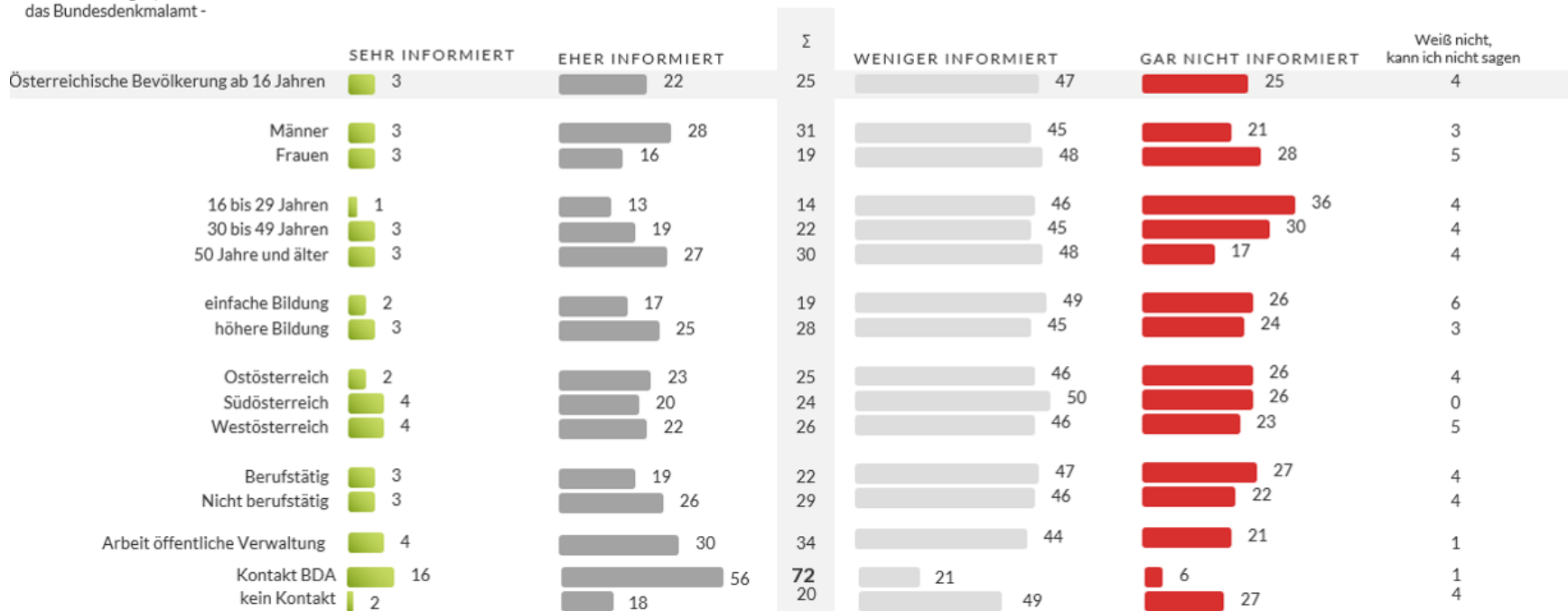
Sicht der Bevölkerung

- Die **landschaftliche Schönheit** und die **Kulturlandschaft** sind die **zentralsten Österreich-Identifikation**, das heißt Kultur wird im Ranking noch deutlich vor den sportlichen Leistungen, der Forschung, Industrie oder Wirtschaft gesehen.
- Fragt man nach der **spontanen Bekanntheit** von öffentlichen Behörden, Ämtern oder Kontrollorganen, zeigt sich kaum eine spontane Verankerung. **Gestützt** wird das Bundesdenkmalamt jedoch von über **80 Prozent** der Bevölkerung **gekannt**.
- Mit dem Bundesdenkmalamt assoziiert man in erster Linie: **Kultur- und Denkmalschutz**. Es herrscht jedoch **hoher Informationsbedarf** – nur ein Viertel aller Befragten fühlt sich über das Bundesdenkmalamt und seinen Aufgaben informiert.

Informationsstand über das Bundesdenkmalamt

i Erhöhter Informationsbedarf in der österreichischen Bevölkerung über das Bundesdenkmalamt. Knapp dreiviertel der Personen, die bereits Kontakt zum BDA hatten, fühlen sich gut informiert.

Würden Sie sagen, Sie fühlen sich über das Bundesdenkmalamt -

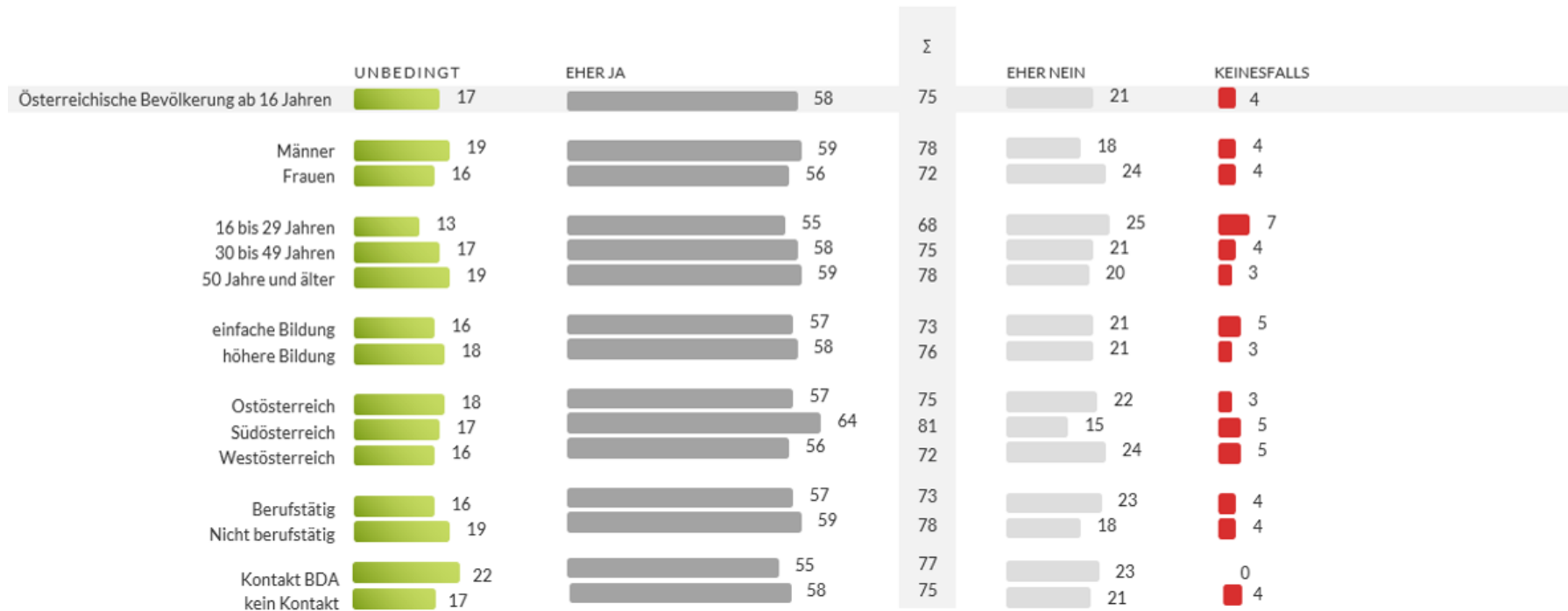


Nutzen der Bevölkerung

- Als Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sieht man an in erster Linie den **Erhalt von Denkmälern** und dadurch auch einen **Benefit im Tourismus**.
- Eine ausgezeichnete Idee ist die **Prämierung und Sichtbarmachung von denkmalgeschützten Objekten**, drei Viertel der Österreicherinnen und Österreicher sind sich hier einig.

Auszeichnung an denkmalgeschützten Objekten

i Dreiviertel der ÖsterreicherInnen sind sich einig, dass eine Auszeichnung und Sichtbarmachung an Objekten angebracht werden sollte.

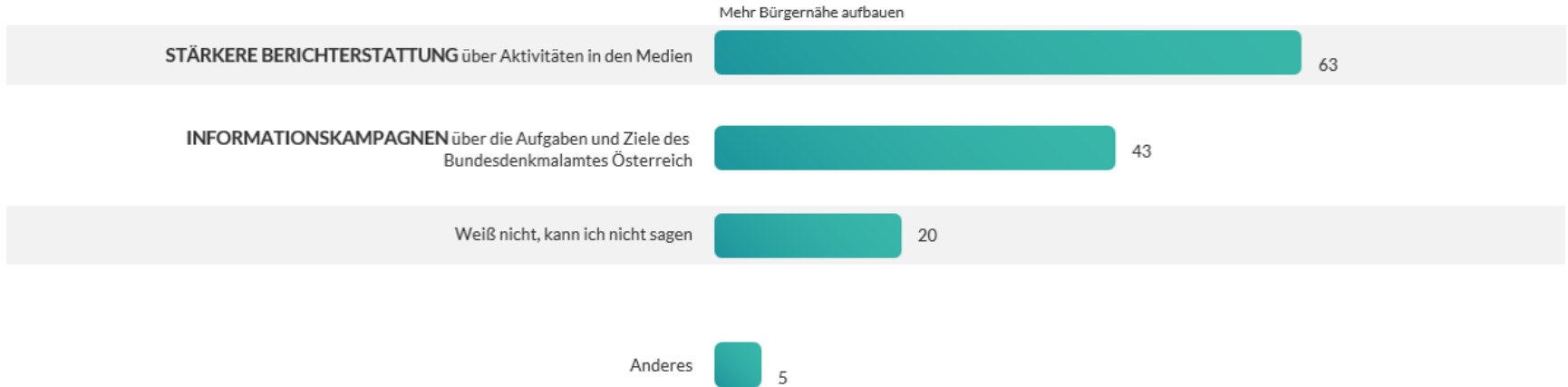


Mediale Berichterstattung

- Der **Tag des Denkmals** ist **wenig bekannt** in der Bevölkerung. Das grundsätzliche **Interesse** daran ist aber **sehr hoch**. Sogar zwei Drittel könnten sich vorstellen den Tag des Denkmals in Zukunft zu nutzen.
- Fast **zwei Drittel** der österreichischen Bevölkerung würden eine **stärkere Berichterstattung** des Bundesdenkmalamtes in den Medien begrüßen.

Wünschenswertes für die Zukunft

i Fast zwei Drittel würden eine stärkere Berichterstattung in den Medien begrüßen.



Kundensicht – Befragung der Eigentümerinnen und Eigentümer

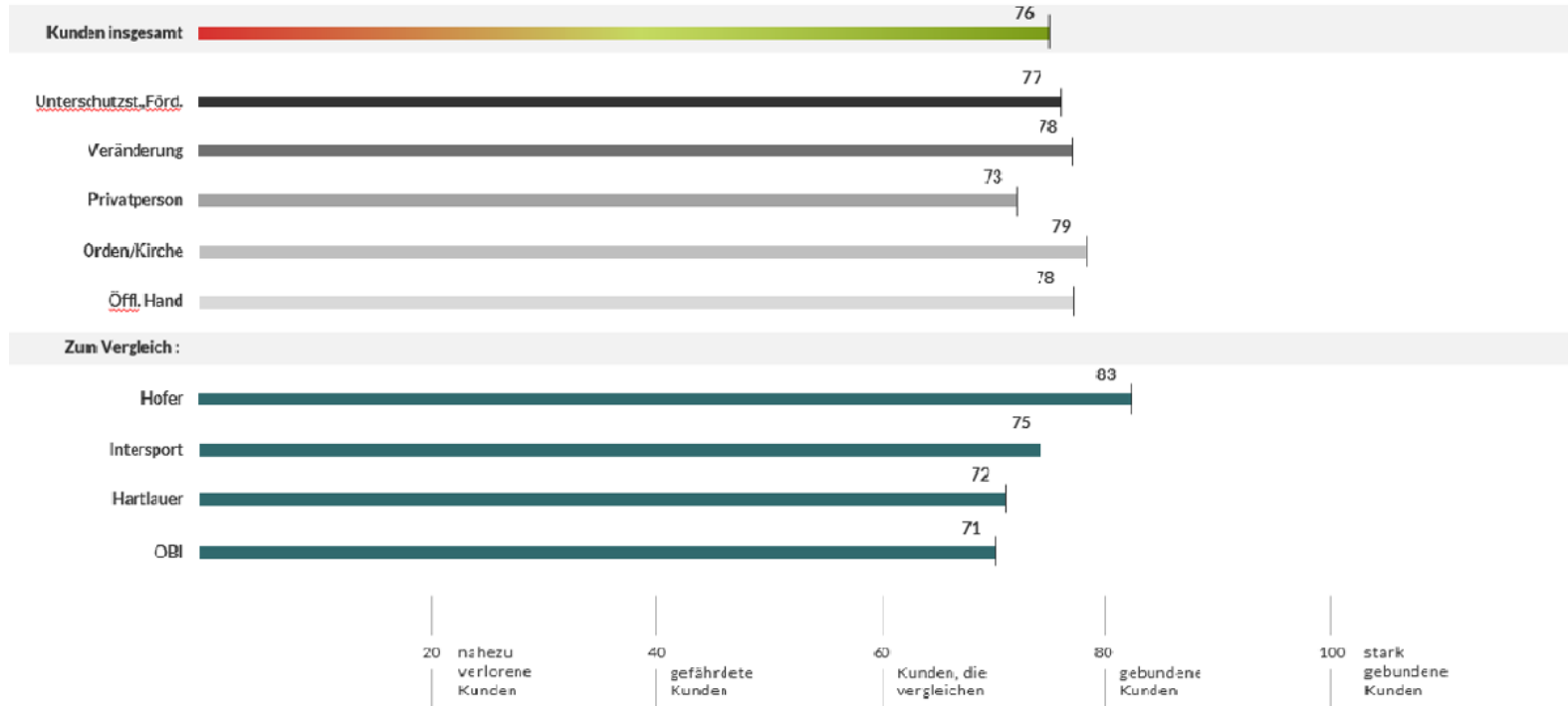
- Das Bundesdenkmalamt bekommt **hohen Zuspruch** und tolle Bewertungen der Kunden, die sich im **Bindungsindex** mit **76 Prozent** widerspiegeln.
- Auch im Vergleich mit den Top-Unternehmen der **Wirtschaft** kann das Bundesdenkmalamt mit seiner **Bewertung** standhalten.
- Das Bundesdenkmalamt wird allgemein als **unabhängige Institution** gesehen, welche bemüht ist, sich konstruktiv einzubringen.
- Knapp zwei Drittel der Kunden hatten Kontakt durch einen **Veränderungsantrag**, 44 Prozent durch eine **Unterschutzstellung** und 28 Prozent durch einen **Förderungsantrag**.

Unterschutzstellungen

- Im Bereich der Unterschutzstellung wird von fast zwei Drittel eine **klare** und **deutliche Kommunikation** vom Bundesdenkmalamt wahrgenommen.
- Man fühlt sich im allgemein **sehr gut informiert** und **persönlicher Kontakt** im Vorfeld fand für die Hälfte der Personen statt.
- 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 gesamten Prozesses noch wichtiger wäre.
- Auch die **steuerlichen Absetzbarkeiten** werden zu **wenig** aufgezeigt.

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.



Förderungen

- 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) vergeben.
- Die Befragten sind **sehr zufrieden**, wünschen sich nur in Bezug auf die Erörterung der Beurteilungskriterien zur Einreichung der Förderhöhe **mehr Kommunikation**.

Veränderungsverfahren

- Bei einem **Veränderungsantrag** fühlt sich der Großteil der Personen **sehr gut informiert**, drei Viertel geben an, dass Informationsgespräche stattgefunden 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 eine klare und **transparente** Vorgehensweise während des gesamten Prozesses.

Bundesdenkmalamt
Hofburg, Säulenstiege, 1010 Wien
redaktion@bda.gv.at
bda.gv.at