

# Denkmalpflege Stadt und Kanton Bern: Kundenbefragung

## Schlussbericht

André Riner,  
Andrea Letsch

Bern/Zürich, Oktober 2012



Input Consulting AG  
Olgastrasse 10  
CH-8001 Zürich  
Telefon +41 44 253 67 17  
Fax +41 44 253 67 18

Input Consulting AG  
Zeughausgasse 14  
Postfach 415  
CH-3000 Bern 7  
Telefon +41 31 909 20 10  
Fax +41 31 909 20 11

info@input-consulting.ch  
www.input-consulting.ch

## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

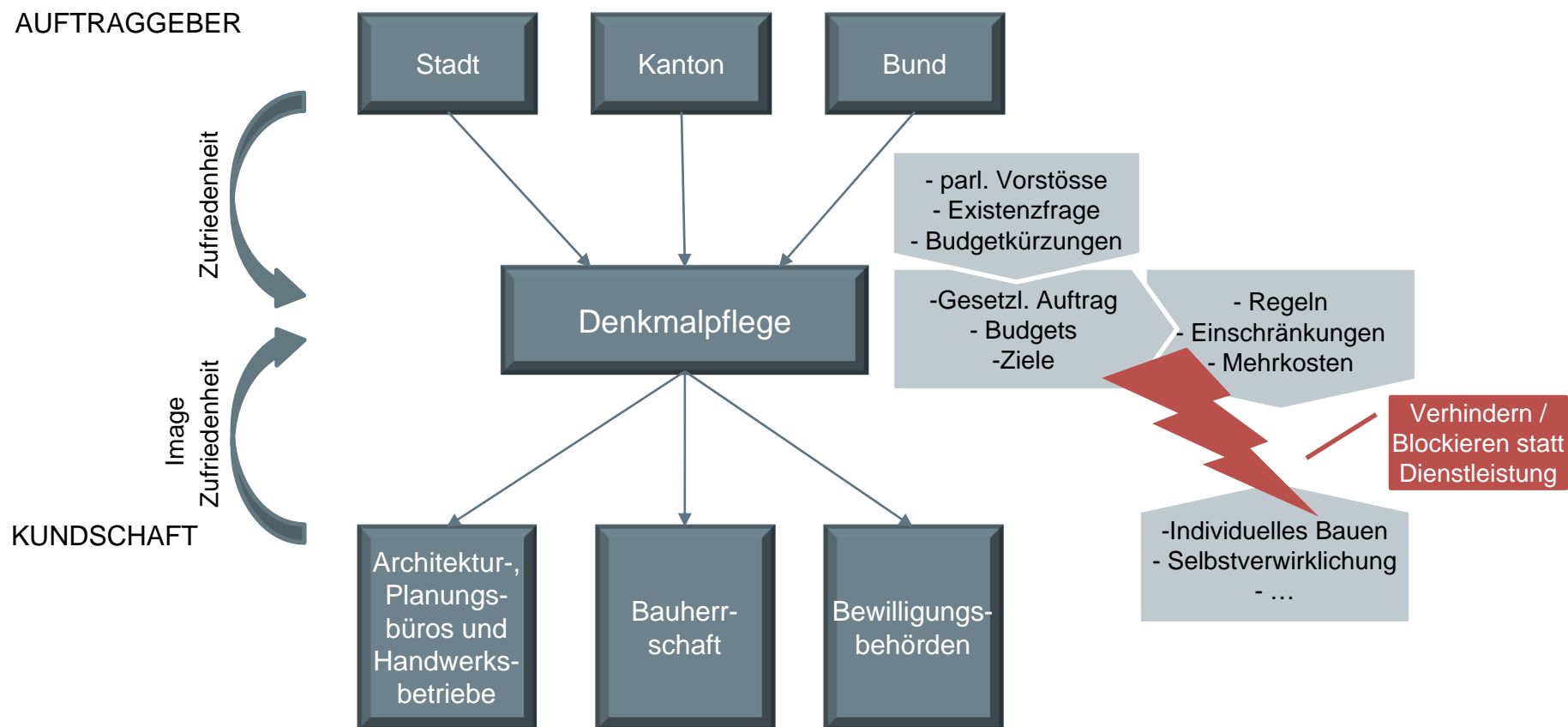
## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

## Ausgangslage

- Die Denkmalpflege-Stellen von Stadt und Kanton Bern kümmern sich um die **Erfassung, Dokumentation, Erhaltung und Pflege der historischen Bausubstanz**.
- Die kantonale Denkmalpflege ist Teil des Amtes für Kultur der Erziehungsdirektion, die städtische Denkmalpflege ist Teil der Präsidialdirektion.
- Sie sind **die Fachstellen bei Restaurierungen und Umbauten von Baudenkmalern** und setzen sich u.a. im Rahmen der Ortsbildpflege für qualitätsvolle zeitgenössische Architektur ein.
- Zu den **Aufgaben und Dienstleistungen** gehören **das Führen eines flächendeckenden Bauinventars** und das Verfassen **von Informationsmaterialien**, wissenschaftlichen Publikationen und Baudokumentationen.
- Die beiden Fachstellen sind **nicht Baubewilligungsbehörden**, sondern **Dienstleister** für ihre Kundschaft. Sie setzen sich zum Ziel, gemeinsam mit der Eigentümerschaft **Lösungsmöglichkeiten** zu erarbeiten, die einerseits den **Bedürfnissen der Bauherrschaft** gerecht werden und andererseits die **historische Bausubstanz** schützen.
- Um mit den politischen und gesellschaftlichen Veränderungen Schritt zu halten, wird bis Ende 2014 eine **Kulturpflegestrategie** für den Kanton Bern erstellt.

## Herausforderungen (1/2)



## Herausforderungen (2/2)

- In der Vergangenheit haben einzelne, wenige Bauherrschaften negativ auf die Fachberichte der Denkmalpflege reagiert, da sie deren Tätigkeit als Eingriff in ihre persönliche Freiheit empfunden haben. Vereinzelt haben diese Kritiker die Politik und die Medien eingeschaltet.
- Die städtische und kantonale Denkmalpflege ist seit mehreren Jahren auch **aus der Politik unter Druck**, was sich an der zunehmenden Anzahl von parlamentarischen Vorstössen zeigt, die deren Existenz in Frage stellen oder Budgetkürzungen beabsichtigen.
- Wie in anderen Schweizer Kantonen werden die beiden Fachstellen **in den Medien oft als "Bremse / Verhinderungsstelle"** (z.B. Solaranlagen) dargestellt.

## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

---

## Zweck der Kundenbefragung

- Aufzeigen, wie die Kundschaft der Bauberatung der Denkmalpflege (Bauherrschaft privat und Verwaltung, Architektur- und Planungsbüros, Handwerksbetriebe, Baubewilligungsbehörden) die Zusammenarbeit in den Jahren 2010 und 2011 beurteilt (**Zufriedenheit**)
- Messen des **Image** der Denkmalpflege
- Liefern von Hinweisen bezüglich der **Akzeptanz der Tätigkeit** und der Rolle der Bauberatung
- Aufzeigen von **Optimierungsmöglichkeiten**
- Schaffen **eines objektiven und breit abgestützten Stimmungsbilds**



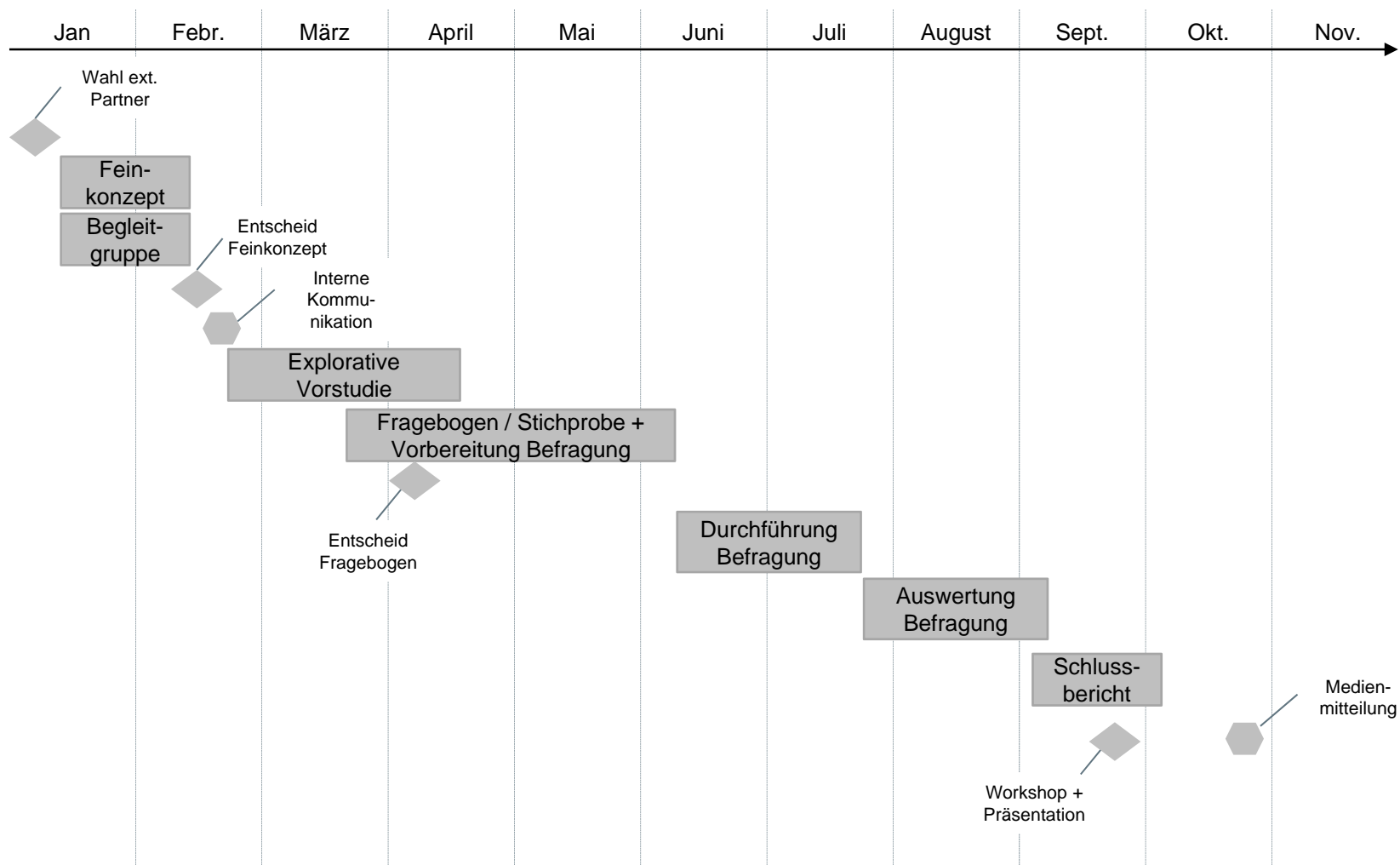
---

## Projektziele

- Evaluation der **Akzeptanz der Tätigkeit** und der Rolle der Bauberatung
- Erhebung der **Gesamtzufriedenheit** der Kundschaft (Baubewilligungsbehörde, Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe sowie die Bauherrschaft) mit der Denkmalpflege
- Evaluation der **Zufriedenheit auf der Ebene der relevanten Qualitätsmerkmale**
- **Vergleiche** der Zufriedenheit nach **unterschiedlichen Kundengruppen**
- Aufzeigen der Gemeinsamkeiten und **Unterschiede** aus **Eigenbild** der Mitarbeitenden und dem **Fremdbild** der Kundschaft
- Messung des **Image der Denkmalpflege**
- Erfassung von Kritikpunkten und Verbesserungsvorschlägen
- Identifikation von **Optimierungsmöglichkeiten**

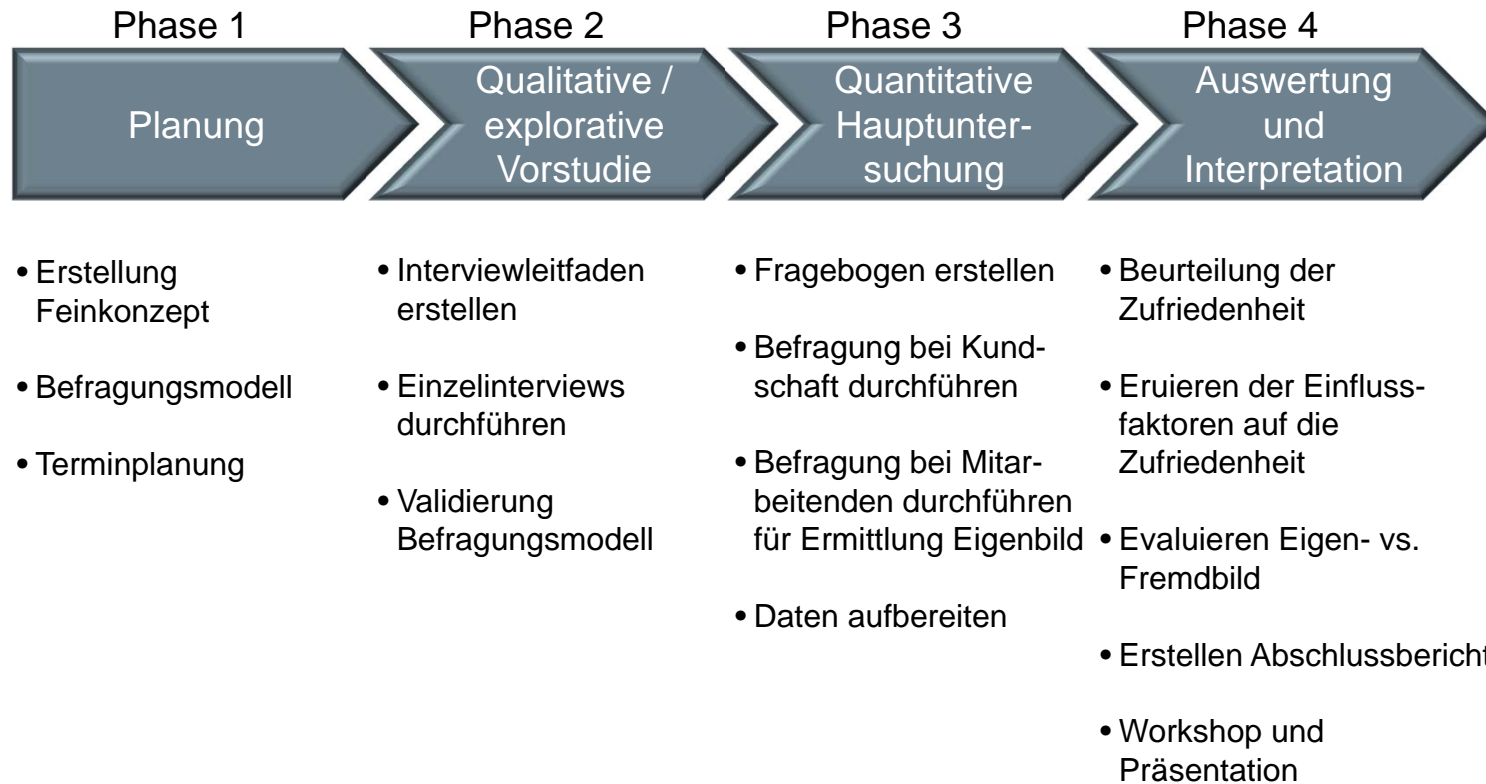
# Studiendesign

Timing: 2012



## Studiendesign

### Projektphasen im Überblick



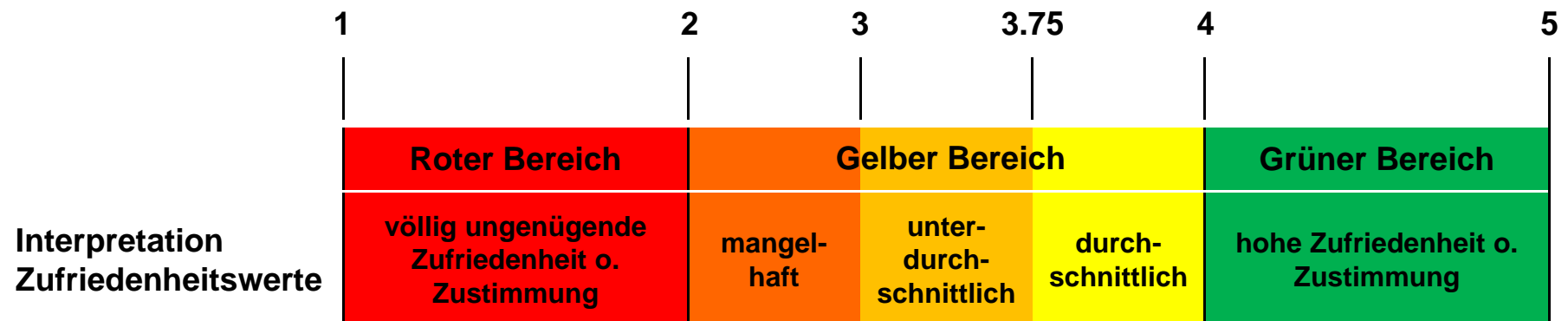
## Studiendesign

Steckbrief der quantitativen Studie = Phase 3

<b>Beschreibung der Zielgruppe</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe:</b> Beteiligte an den ausgewählten Bau- oder Umbauprojekten 2010 und 2011 sowie Firmen, die regelmässig mit den Denkmalpflegestellten zusammenarbeiten</li> <li>2. <b>Bauherrschaft:</b> Private und Firmen, die in den Jahren 2010 und 2011 im Rahmen eines beitragsberechtigten Bau- oder Umbauprojektes Kontakt mit der Denkmalpflege hatten</li> <li>3. <b>Bewilligungsbehörde:</b> Baubewilligungsbehörden sämtlicher Gemeinden des Kantons Bern</li> <li>4. <b>Mitarbeitende:</b> Alle Mitarbeitenden der Bauberatung der kantonalen und stadtbernischen Denkmalpflege</li> </ol>
<b>Methode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reine Online-Erhebung mittels Einladung per E-Mail-Adresse (Bewilligungsbehörde, Mitarbeitenden)</li> <li>▪ Paper-Pencil und Online (Link und individualisierte Zugangsdaten per Brief kommuniziert) kombiniert (Architektur- und Planungsbüros, Handwerksbetriebe und Bauherrschaft)</li> </ul>
<b>Anzahl verschickte Fragebogen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Architektur- und Planungsbüros, Handwerksbetriebe: 702 (Deutsch: 668 / Französisch: 34); Bauherrschaft: 1171 (Deutsch: 1055 / Französisch: 116); Total Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und Bauherrschaft: 1'873</li> <li>▪ Bewilligungsbehörde: 414 (Deutsch: 363 / Französisch: 51)</li> <li>▪ Mitarbeitende: 21</li> </ul>
<b>Rücklaufquote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Architektur- und Planungsbüros, Handwerksbetriebe und Bauherrschaft: Brutto 1'873 FB ./ 87 ungültige oder zurückgeschickte Adresse = Nettoversand von 1'786. Rücklauf: 605 = Rücklaufquote von <b>33.9%</b></li> <li>▪ Bewilligungsbehörde: 218 in % von 414 = Rücklaufquote von <b>52.7%</b></li> <li>▪ Mitarbeitende: 17 von 21 = Rücklaufquote von <b>81.0%</b></li> </ul>

## Studiendesign

Interpretation der Mittelwerte bei den Zufriedenheits- oder Zustimmungswerten (Basis = 5er Skala)



Die befragten Personen hatten bei der Mehrheit der Fragen die Möglichkeit, mit einer 5er Likert-Skala zu antworten. Je nach Typ der Frage wurde die Skala verbalisiert:

Fragen zu Einstellungen und Verhaltensweisen: Skala von 1 (stimme überhaupt nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu)

Fragen zur Zufriedenheit: Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden)

Basierend auf der Likert-Skala von Prof. Homburg und vielen durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen hat die Input Consulting AG das oben beschriebene Bewertungsschema entwickelt. Zufriedenheitswerte unter 2 zeigen eine völlig ungenügende Zufriedenheit resp. Zustimmung. Bewertungen zwischen 2 und 3 können als mangelhaft bezeichnet werden und zwischen 3 und 3.75 als unterdurchschnittlich. Als durchschnittlich schätzen wir Bewertungen zwischen 3.75 und 4 ein. Eine hohe Zufriedenheit resp. Zustimmung stellen Bewertungen zwischen 4 und 5 dar.

Personen, die keine Antwort geben können, werden bei der Bewertung des Durchschnittswerts nicht berücksichtigt.

---

## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

## Management Summary (1/8)

### Wahrnehmung der gesellschaftlich-kulturellen Bedeutung von historischen Bauten und der Rolle der Denkmalpflege

Überwältigende Mehrheiten der befragten Kunden betrachten die historische Bausubstanz als identitätsstiftend und sind der Meinung, dass die Stadt und der Kanton Bern stolz auf ihren Reichtum von historischen Gebäuden sein kann. Architektur-, Planungsbüros, Handwerksbetriebe, Bauherrschaft und Bewilligungsbehörde sind sich auch darin einig, dass wertvolle Bausubstanz durch den Gesetzgeber geschützt wird. Nicht überraschend fallen die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe als Gruppe mit der grössten Sensibilität für den Schutz auf: Rund 90% dieser Kundengruppe stimmen der vorher genannten Aussage zu, dass wertvolle Bausubstanz geschützt werden soll. Bei der Bauherrschaft beträgt der Anteil 80% und bei der Bewilligungsbehörde fast 75%.

Auch die vom Gesetzgeber vorgesehene Rolle der Denkmalpflege und die damit verbundenen Aufgaben werden mit hohen Zustimmungswerten anerkannt. Fälschlicherweise glauben 56% der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe, 62% der Bauherrschaft und 44% der Bewilligungsbehörden, die Denkmalpflege sei die Bewilligungsstelle! Die Mitarbeitenden erkennen diese "Fehlwahrnehmung": 10 von 17 Befragten haben das Gefühl, dass die Kunden die Denkmalpflege als Bewilligungsstelle betrachten.

Klar weniger Zustimmungen erhalten nicht überraschend diejenigen Aspekte, die nicht auf der gesamtgesellschaftlichen Ebene liegen, sondern das einzelne Projekt oder die einzelne Bauherrschaft betreffen bzw. einen negativen Einfluss auf die jeweiligen Kosten oder die individuelle Freiheit haben. Rund 22% der Bauherrschaft glauben, dass das Bauprojekt durch den Einbezug der Denkmalpflege verteuert wurde. Bei der Bewilligungsbehörde beträgt der entsprechende Anteil 26% und bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetrieben 21%. Bezogen auf den Aspekt der eingeschränkten Freiheit zeigt sich ein ähnliches Bild: 21% der Bauherrschaft, 17% der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe sowie 25% der Bewilligungsbehörde glauben, dass der Einbezug der Denkmalpflege zu einer unverhältnismässigen Einschränkung der persönlichen Freiheit führt. Es ist eher überraschend, dass die Werte bei der Bewilligungsbehörde höher sind als bei den Bauherren.

---

## Management Summary (2/8)

### Gesamtzufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege

---

Insgesamt liegt die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege auf einem guten Niveau. Rund drei Viertel der befragten Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe sind eher (36%) bis sehr zufrieden (38%), was einem guten Mittelwert von 4.05 auf der 5er Skala entspricht. Bei der Bauherrschaft erreicht die Denkmalpflege sogar einen noch höheren Werte von 4.18 – dabei sind 31% eher und 48% sehr zufrieden. Mit einem Zufriedenheitswert von 3.77 beurteilt die Bewilligungsbehörde die Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege von allen befragten Kundengruppen am kritischsten. Rund 50% der Befragten dieser Gruppe sind eher zufrieden und knapp 20% sehr. Erfreulicherweise ist aber auch bei dieser Gruppe der Anteil der Unzufriedenen mit einer Quote von rund 10% sehr tief. Das Eigenbild der Mitarbeitenden entspricht in etwa der Beurteilung der Bewilligungsbehörde.

### Zufriedenheit auf der Ebene von verschiedenen Qualitätsdimensionen (I)

---

Von den sechs beurteilten Qualitätsdimensionen erreicht die Denkmalpflege bei allen befragten Kundengruppen beim **Auftreten und der Sozialkompetenz** ("Umgang und Auftreten der Mitarbeiter") den höchsten Zufriedenheitswert: er beträgt bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetrieben hohe 4.15, bei der Bauherrschaft sogar 4.28 und bei der Bewilligungsbehörde 4.07. Weil bei Denkmalschutzprojekten nur ein kleiner Anteil der Baukosten durch Subventionen gedeckt werden kann, ist es nicht überraschend, dass das die Qualitätsdimension "**Subventionen**" am tiefsten bewertet wird. Eher überraschend ist der relativ hohe Wert bei der Bauherrschaft (3.76) und die tiefe Bewertung durch die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe (3.38), weil die erste Gruppe vom Subventionsthema stärker betroffen ist als die zweite.



---

## Management Summary (3/8)

### Zufriedenheit auf der Ebene von verschiedenen Qualitätsdimensionen (II)

---

Die "**Kommunikation**" der Denkmalpflege wird von den Befragten als unterdurchschnittlich bis durchschnittlich eingeschätzt. Die Zufriedenheitswerte schwanken zwischen 3.57 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe) sowie 3.87 (Bewilligungsbehörde).

Zwischen den beschriebenen Extrempositionen liegen die Werte von allen anderen Qualitätsdimensionen auf einem durchschnittlichen bis hohen Niveau: Die "**Dienstleistungsorientierung**" etabliert sich in einer Bandbreite zwischen 3.82 (Bewilligungsbehörde), 3.91 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe) und 4.08 (Bauherrschaft). Die "**Beratung**" wird ähnlich beurteilt, mit Werten von 3.80 (Bewilligungsbehörde), 3.87 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe) und 4.02 (Bauherrschaft). Die "**Qualität der Fachberichte**" erreicht gemäss den befragten Kundengruppen sogar leicht höhere Noten von 3.85 (Bewilligungsbehörde), 3.98 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe) und 4.17 (Bauherrschaft).

Eine Portfolio-Analyse hat gezeigt, dass die Bereiche "Beratung", "Dienstleistungsorientierung", "Fachbericht" sowie "Umgang und Auftreten" aus Kundensicht (alle befragten Kundengruppen) den höchsten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben. Die unterdurchschnittlich bewerteten Aspekte "Subventionen" und "Kommunikation" haben einen unterdurchschnittlichen Einfluss darauf.

---

## Management Summary (4/8)

### Qualitätsaspekt "Umgang und Auftreten" im Detail

---

Wie schon erwähnt erreicht die Denkmalpflege beim "Umgang und Auftreten" die höchsten Zufriedenheitswerte, die zwischen 4.07 (Bewilligungsbehörde) und 4.28 (Bauherrschaft) liegen. Es fällt dabei auf, dass die Zufriedenheit bei allen befragten Gruppen auf der Ebene der mit der Sozialkompetenz zusammenhängenden Kriterien "Freundlichkeit", "Umgangsformen" und "Vertrauenswürdigkeit" überdurchschnittlich hoch ist: die Werte betragen zwischen sehr hohen 4.47 ("Freundlichkeit", Gruppe "Bauherrschaft") und 4.26 ("Vertrauenswürdigkeit", Gruppen "Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe" sowie "Bewilligungsbehörde").

Die tiefsten Noten erhält die Denkmalpflege von allen befragten Gruppen bei mit Konfliktsituationen zusammenhängenden Beurteilungskriterien: zwischen 3.43 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und Bewilligungsbehörde) und 3.83 (Bauherrschaft) beim Verständnis für die Situation der Nutzer der Bauobjekte sowie zwischen 3.56 (Bewilligungsbehörde) und 3.84 (Bauherrschaft) bei der Konsensorientierung. Es fällt auf, dass die Bewertungen der Bauherrschaft auf einem markant höheren Niveau liegen als jene der beiden anderen Gruppen. Das Eigenbild der Mitarbeitenden entspricht in etwa dem durch die Bewilligungsbehörde beschriebenen Fremdbild. Im Vergleich mit den beiden übrigen Kundengruppen tendieren die Mitarbeitenden dazu, ihre Leistungen zu unterschätzen.

### Qualitätsaspekt "Dienstleistungsorientierung" (I)

---

Auch auf der Ebene der Dienstleistungsorientierung erhält die Denkmalpflege von den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetrieben sowie von der Bauherrschaft gute Zufriedenheitsnoten von 3.91 und 4.08. Die Beurteilung durch die Bewilligungsbehörde liegt mit 3.82 leicht darunter.

---

## Management Summary (5/8)

### Qualitätsaspekt "Dienstleistungsorientierung" (II)

---

Insbesondere im Bereich Zuverlässigkeit (Einhalten von Terminen und Abmachungen, Kontinuität bezüglich Ansprechpartner und auch Hilfsbereitschaft) erreicht die Denkmalpflege bei allen befragten Gruppen hohe bis sehr hohe Werte. Ein klares Zufriedenheitsmanko ist aus Kundensicht hingegen einerseits bei der Reaktionsgeschwindigkeit auf Anfragen und andererseits bei der telefonischen Erreichbarkeit auszumachen. Beim erstgenannten Qualitätskriterium liegen die Noten zwischen 3.34 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe), 3.42 (Bewilligungsbehörde) und 3.75 (Bauherrschaft) auf einem unterdurchschnittlichen Niveau. Die telefonische Erreichbarkeit wird mit noch tieferen Werten zwischen 3.18 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe) und 3.64 (Bauherrschaft) eingeschätzt. Generell fällt auf, dass die Zufriedenheit der Bauherrschaft insbesondere bei den beiden letztgenannten Kriterien um rund 4 bis 5 Zehntelpunkte höher liegt als jene der übrigen beiden Gruppen. Dies könnte auf eine unterschiedliche Erwartungshaltung hinweisen. Die Mitarbeitenden tendieren bei allen Bewertungskriterien zu Understatement und unterschätzen das Fremdbild.

### Qualitätsaspekt "Fachbericht"

---

Der Fachbericht der Denkmalpflege erreicht eine knapp hohe Zufriedenheit bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetrieben (3.98) und eine hohe Zufriedenheit bei der Bauherrschaft (4.17). Die Note der Bewilligungsbehörde liegt mit 3.85 auf einem durchschnittlichen Niveau. Es fällt auf, dass die letztgenannte Gruppe insbesondere die Nachvollziehbarkeit (Wert von 3.61) als unterdurchschnittlich beurteilt, was auf ein Optimierungspotenzial beim Verfassen der Berichte hinweist. Die Selbsteinschätzung der Mitarbeitenden liegt wiederum bei allen Kriterien unter dem Urteil der Kundengruppen.

---

## Management Summary (6/8)

### Qualitätsaspekt "Beratung"

---

Das Zufriedenheitsniveau für die Qualität der Beratung liegt zwischen gut (4.02, Bauherrschaft) und durchschnittlich (3.80 und 3.87 für Bewilligungsbehörde sowie Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe). Die fachliche Kompetenz wird von allen drei Gruppen als hoch eingeschätzt (Werte zwischen 4.18 und 4.29). Nicht überraschend erreicht das Kriterium "Orientierung an den Bedürfnisse der Objektnutzer" die tiefsten Noten. Überraschend ist aber, dass die Bewertung durch die Bauherrschaft markant höher ausfällt (3.67) als jene der beiden anderen Gruppen (beide zwischen 3.3 und 3.4). Die Selbsteinschätzung der Mitarbeitenden entspricht in etwa dem Fremdbild der Kundengruppen.

### Qualitätsaspekt "Subventionen"

---

Obwohl schlussendlich die Bauherrschaft von den Subventionen profitiert, bewerten die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe alle Kriterien beim Qualitätsaspekt "Subventionen" auf einem unterdurchschnittlichen Niveau deutlich tiefer als ihre Auftraggeber. Die Kriterien Höhe des Auszahlungsbetrags, Auszahlungsgeschwindigkeit sowie Nachvollziehbarkeit des Entscheids erreichen Werte zwischen 3.30 und 3.47. Bei der Bauherrschaft liegen diese in der gleichen Reihenfolge zwischen 3.67 und 3.77. Es fällt auf, dass die Mitarbeitenden vor allem im Bereich der Auszahlungsgeschwindigkeit die Zufriedenheit der betroffenen Zielgruppen markant unterschätzen.

---

## Management Summary (7/8)

### Qualitätsaspekt "Kommunikation"

---

Die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und die Bauherrschaft sind mit der Kommunikation insgesamt unterdurchschnittlich zufrieden (Mittelwerte von 3.57 resp. 3.71), die Bewilligungsbehörde hingegen durchschnittlich. Die Noten der letztgenannten Kundengruppe liegen bei allen Kriterien zum Teil deutlich über dem Niveau der Vergleichsgruppen und erreichen bei der "Auffindbarkeit von gesuchten Informationen", bei "der Website" sowie "dem generellen Informationsmaterial" jeweils fast eine Note von 4.0. Das grösste Zufriedenheitsmanko wird von allen im Bereich der "Information über Aktualitäten / Neuheiten" wahrgenommen.

### Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit

---

Sowohl Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe als auch die Bauherrschaft beurteilen die Verhältnismässigkeit der Einschätzungen der Denkmalpflege als hoch. Die tiefsten Differenzen zwischen positiven und negativen Verhältnismässigkeitswerten erreicht die Denkmalpflege im Bereich von Solaranlagen sowie beim Einbau von Dachfenstern (rund 5% bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und 0% bei der Bauherrschaft). Die Bewilligungsbehörde hingegen beurteilt die Einschätzungen der Denkmalpflege beim den Einbau von Solaranlagen als völlig unkritisch (positive Verhältnismässigkeitsdifferenz von fast 40%). Die Verhältnismässigkeit der Denkmalpflege beim Interieur-Schutz wird von den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe mit einem positiven Nettoverhältnismässigkeitswert (positive minus negative Nennungen) von rund 45% relativ hoch eingestuft. Die Bauherrschaft beurteilen diesen Aspekt hingegen mit einem positiven Nettowert von 25% und die Bewilligungsbehörde mit einem Wert von knapp 30%. Auch bei den übrigen Fällen überwiegen die Urteile der positiven bis neutralen Verhältnismässigkeit. Die Mitarbeitenden sehen die Urteile tendenziell kritischer als die Kunden.

---

## Management Summary (8/8)

### Unterschiede zwischen der kantonalen und stadtbernischen Denkmalpflege

---

Generell sind zwischen der kantonalen und stadtbernischen Denkmalpflege nur marginale Beurteilungsunterschiede auszumachen. Das **Fachwissen** der stadtbernischen Denkmalpflege wird von den Bauherren auf einem sehr hohen Niveau signifikant höher beurteilt als jenes der kantonalen Denkmalpflege. Ähnlich sieht die Situation bei der **Kontinuität bezüglich den Ansprechpartnern** (während des gesamten Bauprozesses) sowie der **Nachvollziehbarkeit der Fachberichte** aus, bei denen die stadtbernische Denkmalpflege von der Bauherrschaft eine signifikant höhere Note (rund 4.7 und 4.5) als die kantonale (rund 4.3 und 4.0) erhält. Hingegen beurteilen die Bauherrschaft sowie Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe die **telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeitenden** der kantonalen Denkmalpflege mit einem Wert von rund 3.3 signifikant besser als jene der stadtbernischen (rund 2.8). Die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe benoten zudem die kantonale Denkmalpflege im Bereich der Beratung bei den Kriterien **Kreativität der Ideen** (Wert von rund 3.9) sowie **Berücksichtigung der Bedürfnisse der Objektnutzer** (Wert von rund 4.5) signifikant höher als die stadtbernische (Werte von rund 3.6 und 3.1).

---

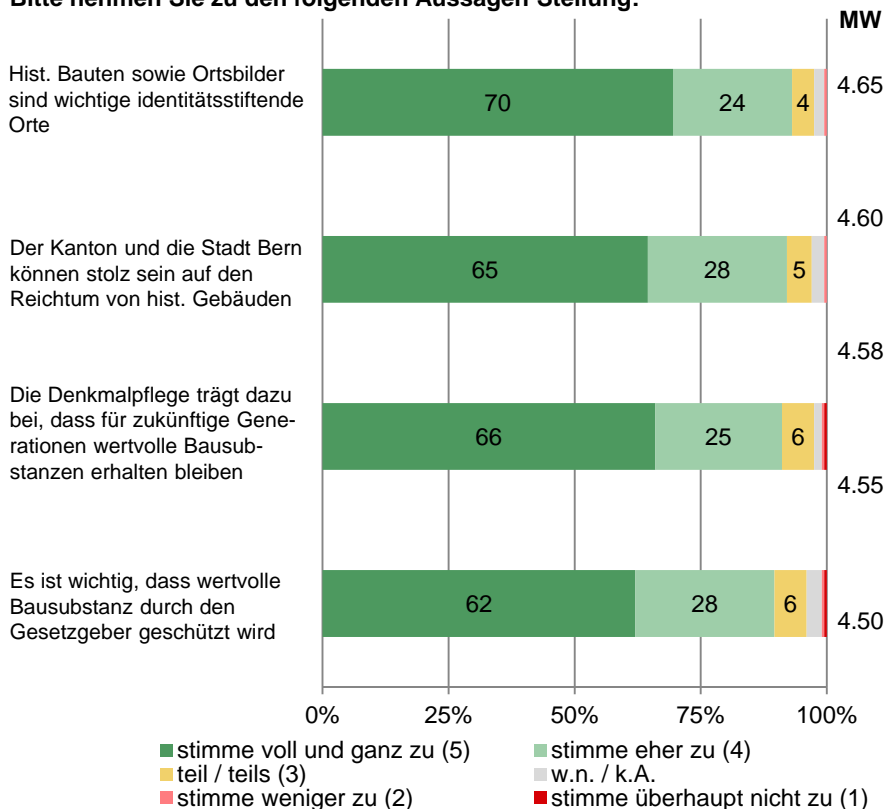
## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

Überwältigende Mehrheiten der befragten Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und der Bauherrschaft betrachten die historische Bausubstanz als identitätsstiftend und sind der Meinung, dass Stadt und Kanton Bern stolz auf den Reichtum an historischen Gebäuden sein können. Auch der gesetzliche Auftrag zum Schutz der Bausubstanz sowie die Rolle der Denkmalpflege dabei sind unbestritten.

**Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe (positive Statements)**

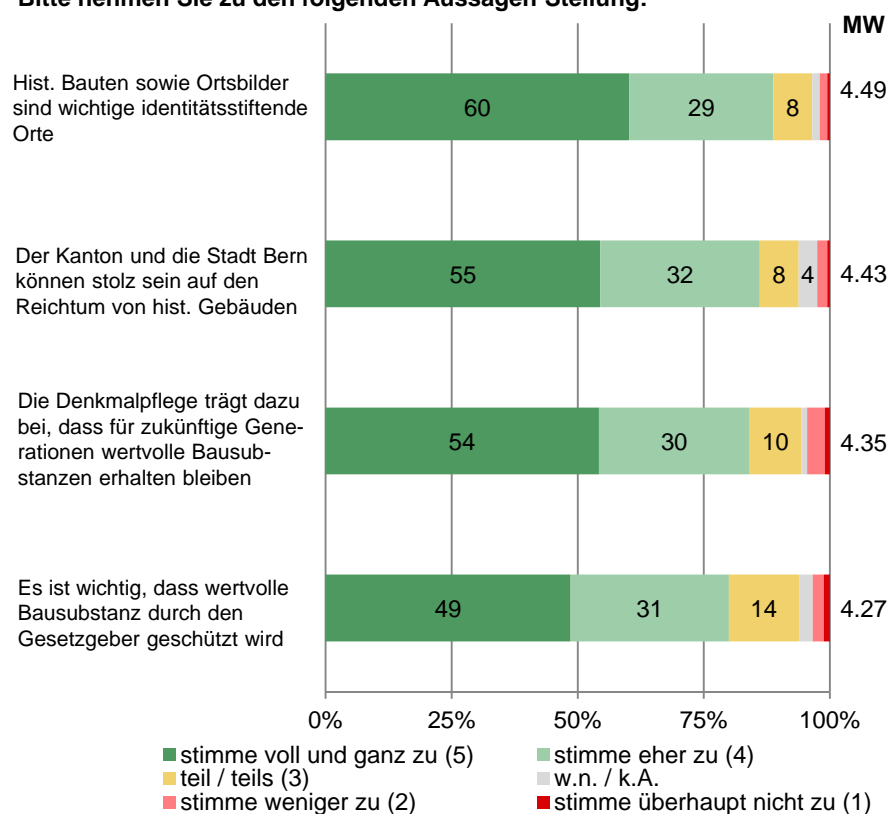
Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:



Frage 18: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=203

**Bauherrschaft (positive Statements)**

Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:



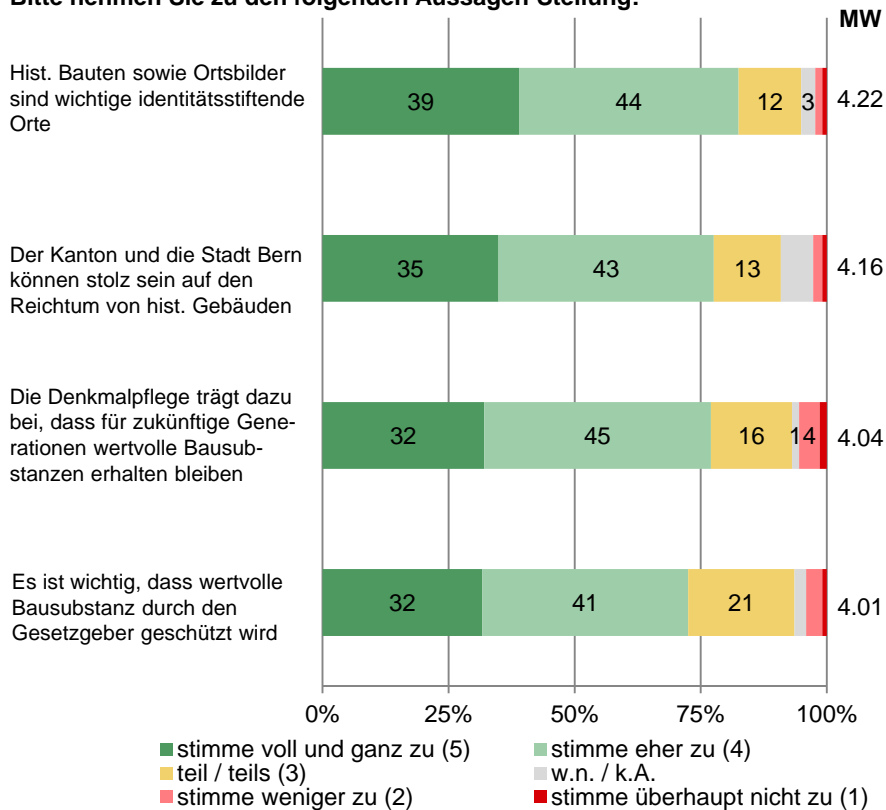
Frage 18: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=402



Die Bewilligungsbehörde ist generell gegenüber dem Denkmalschutz und der Denkmalpflegestellen leicht kritischer eingestellt als die übrigen beiden Kundengruppen, stellt aber weder den Schutz von historischer Bausubstanz noch die Rolle der Denkmalpflege in Frage. Das Fremdbild der Mitarbeitenden der Denkmalpflege stimmt gut mit der Einschätzung der Kundengruppen überein.

**Bewilligungsbehörde (positive Statements)**

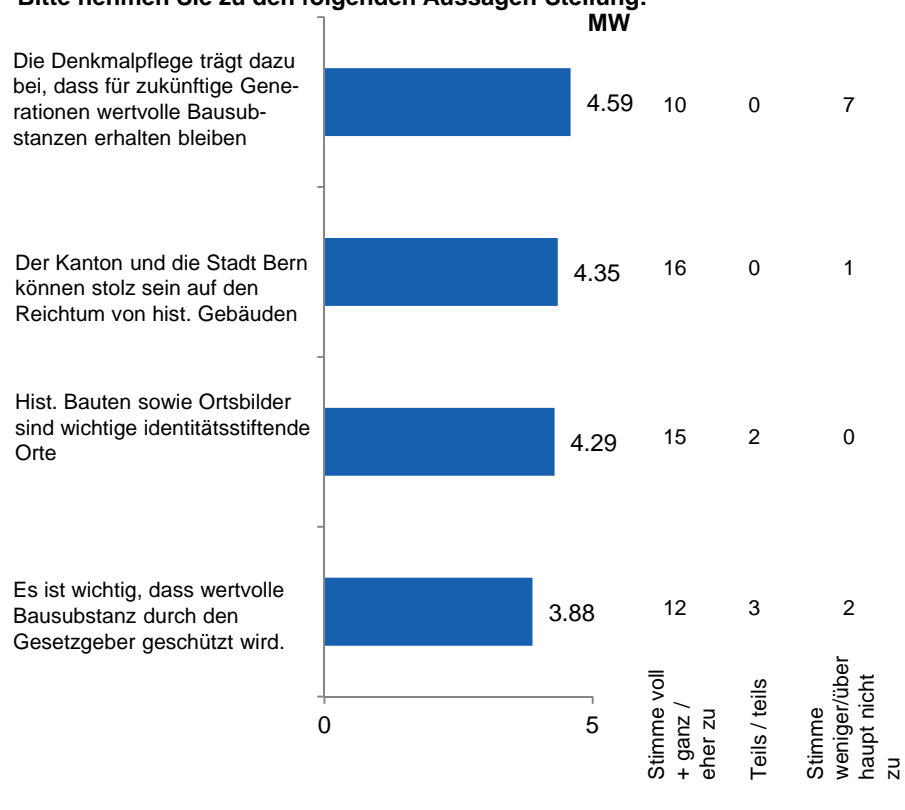
Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:



Frage 18a: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=218

**Mitarbeitende (positive Statements)**

Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:

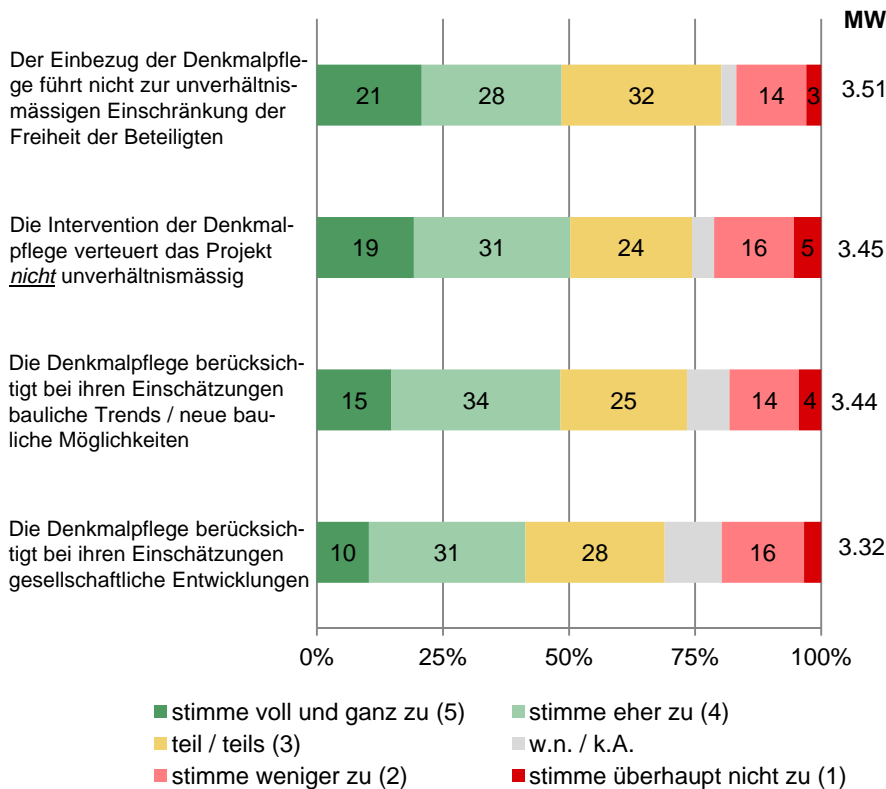


Frage 18a: Beurteilen Sie nun bitte aus Ihrer Sicht, welche Einstellung die Kundinnen und Kunden ggü. der Denkmalpflege haben. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=218

Sobald es um Einschätzungen auf Projektebene geht, steigt der Anteil der kritischen Stimmen leicht an: jeweils rund 20% der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und rund 15% der Bauherrschaft glauben, dass die Denkmalpflege bauliche und / oder gesellschaftliche Trends zu wenig berücksichtigt. Jeweils rund 20% der beiden Gruppen glauben, dass Interventionen der Denkmalpflege zu Projektverteuerungen und / oder Freiheitseinschränkungen führen.

**Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe (negative Statements)**

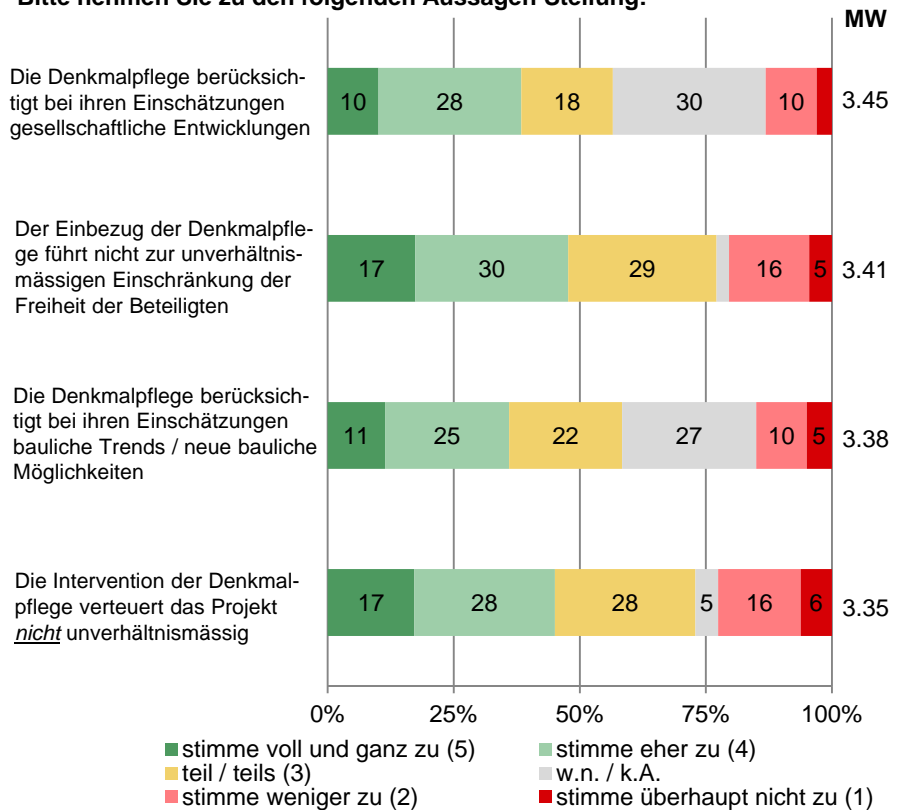
Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:



Frage 18: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=203

**Bauherrschaft (negative Statements)**

Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:

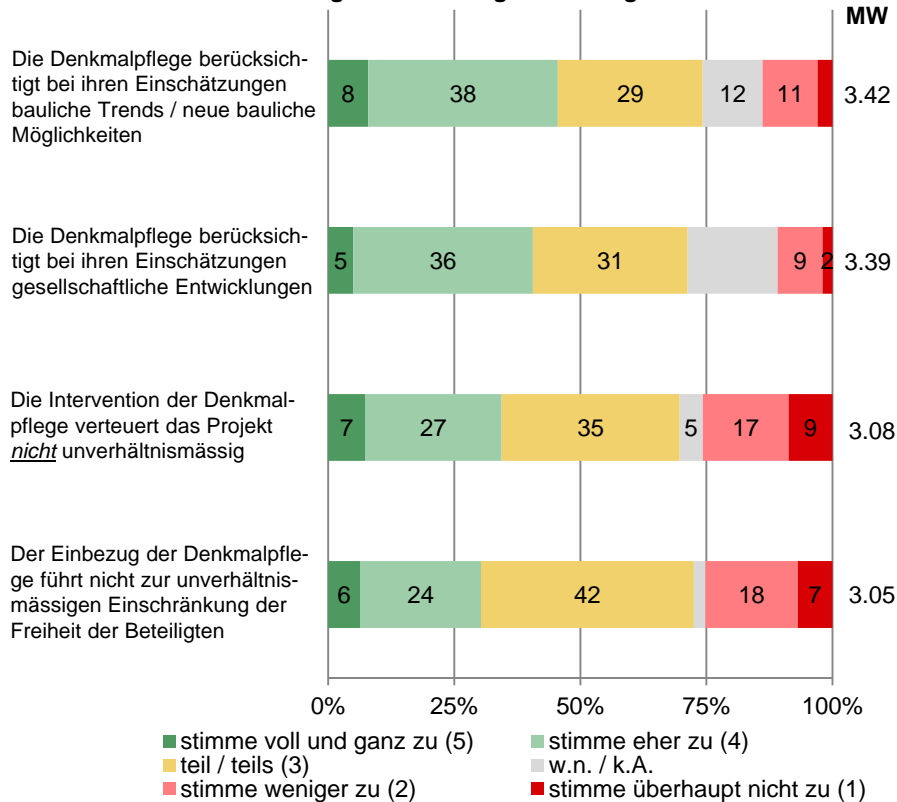


Frage 18: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=203

Ähnlich wie bei den anderen Kundengruppen kritisiert jeweils rund ein Viertel der Bewilligungsbehörde die Einschränkungen der Freiheit sowie die aus ihrer Sicht unverhältnismässigen Verteuerungen. Und jeweils knapp über oder unter 10% haben das Gefühl, dass die Denkmalpflege bauliche oder gesellschaftliche Trends nicht berücksichtigt. Das Eigenbild der Mitarbeitenden entspricht in etwa dem Fremdbild.

### Bewilligungsbehörde (negative Statements)

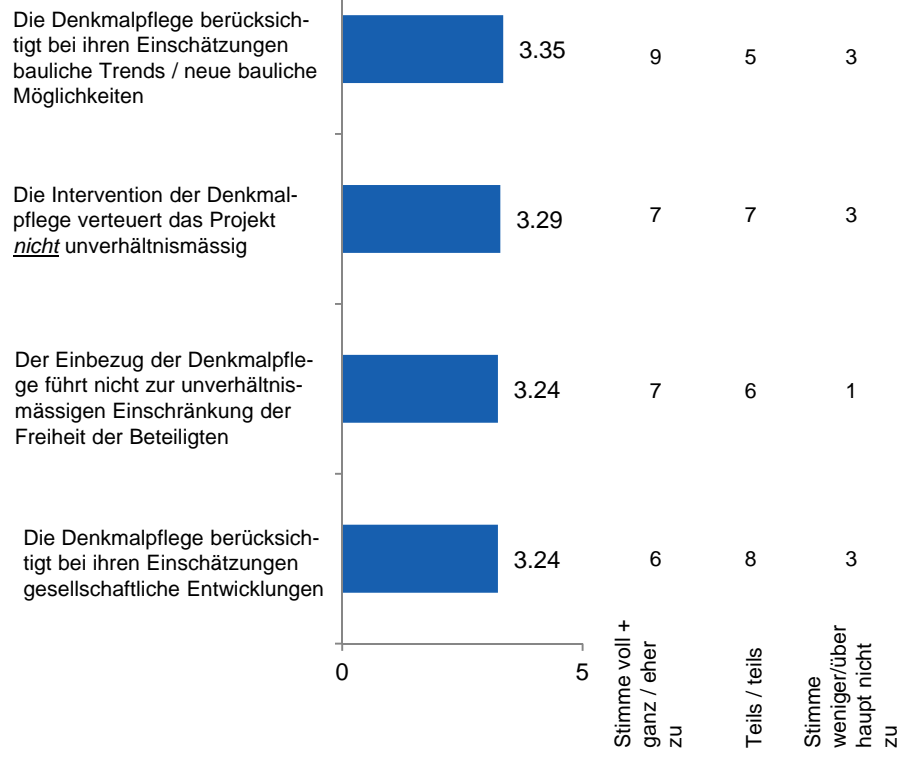
Bitte nehmen Sie zu den folgenden Aussagen Stellung:



Frage 18a: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=218

### Mitarbeitende (negative Statements)

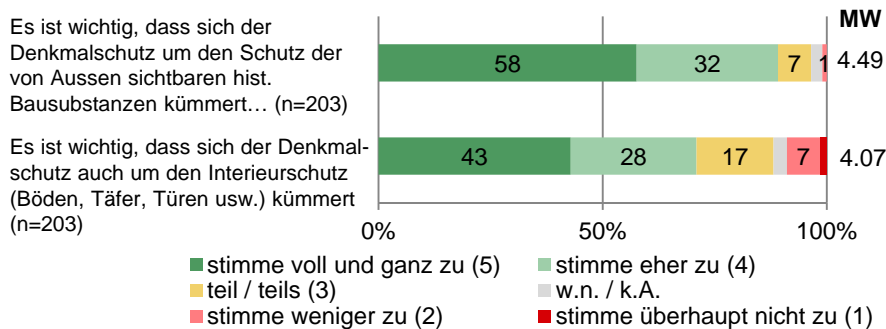
Bitte schätzen Sie ein, wie die Kundschaft folgende Aussagen beurteilen



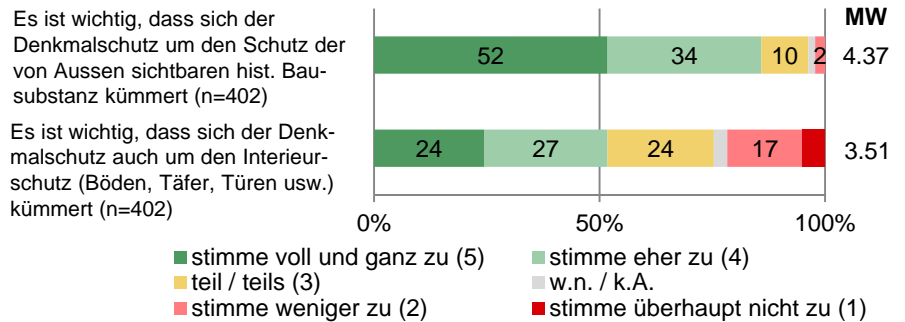
Frage 18a: Beurteilen Sie nun bitte aus Ihrer Sicht, welche Einstellung die Kundinnen und Kunden ggü. der Denkmalpflege haben. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen. n=218

Für über 80% der befragten Personen ist es wichtig, dass sich die Denkmalpflege um den Schutz der von Aussen sichtbaren Bausubstanz kümmert. Beim Intérieurschutz sind sich die Befragten hingegen uneinig: Während rund 70% der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe diesen als wichtig erachten, betragen die Zustimmungsqquoten bei der Bauherrschaft rund 50% und bei der Bewilligungsbehörde sogar nur rund 40%.

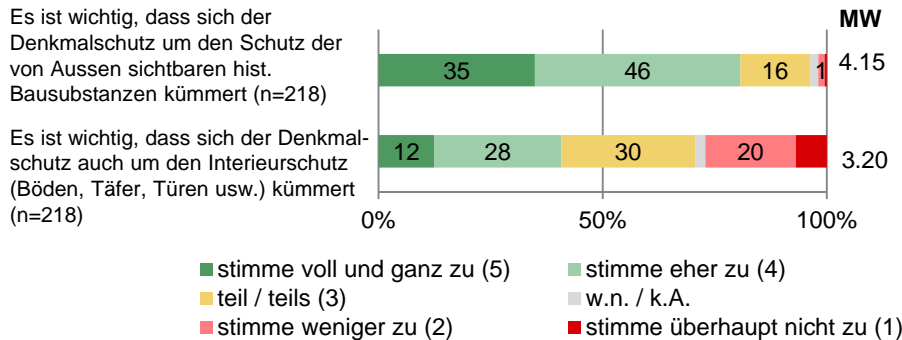
### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



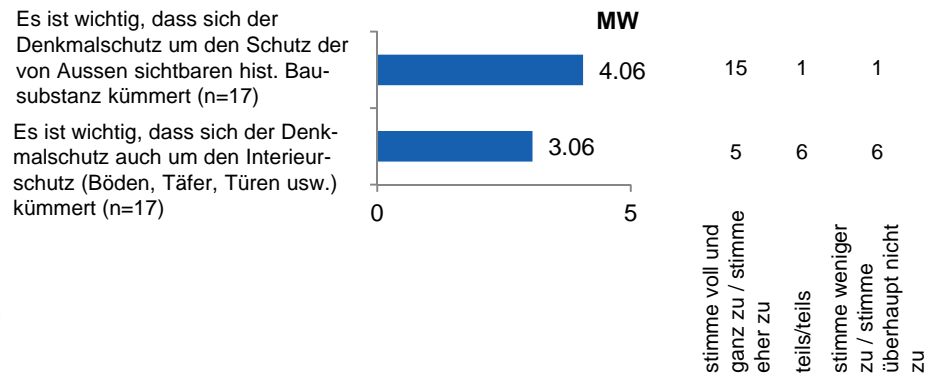
### Bauherrschaft



### Bewilligungsbehörde



### Mitarbeitende



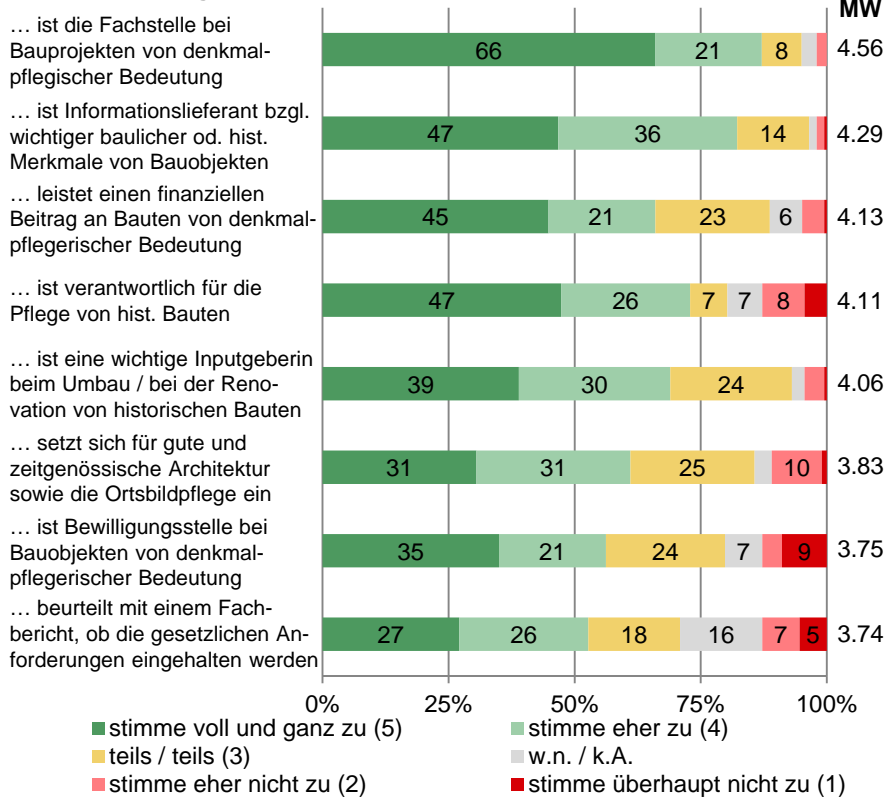
Frage 18: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen.

Frage 18: Beurteilen Sie nun bitte Ihre Einstellung ggü. der Denkmalpflege. Kreuzen Sie dabei bitte nachfolgend auf einer Skala von 5 = stimme voll und ganz zu bis 1 = stimme überhaupt nicht zu, inwieweit die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffen.

Die vom Gesetzgeber vorgesehene Rolle und die damit verbundenen Aufgaben werden von Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und der Bauherrschaft mit hohen Zustimmungswerten anerkannt. Fälschlicherweise glauben 56% der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und 62% der Bauherrschaft, dass die Denkmalpflege eine Bewilligungsstelle ist.

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe

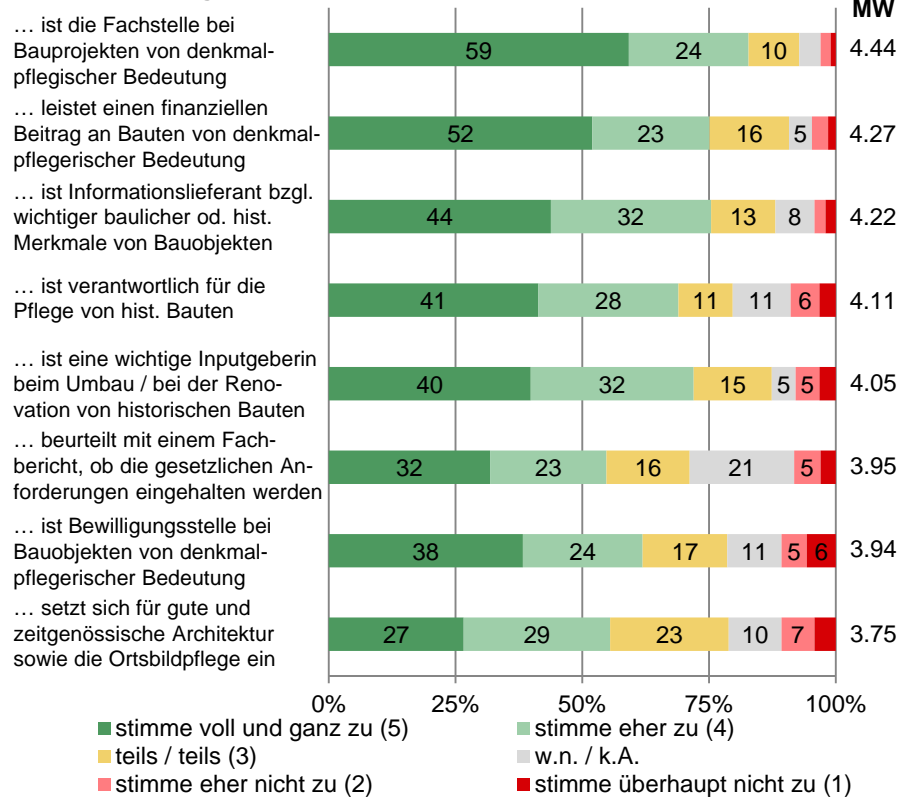
#### Die Denkmalpflege...



Frage 8: Beurteilen Sie bitte nun, welche Rolle die Denkmalpflege bei der Zusammenarbeit im Rahmen von Bauprojekten aus Ihrer Sicht einnimmt. n=203

### Bauherrschaft

#### Die Denkmalpflege...

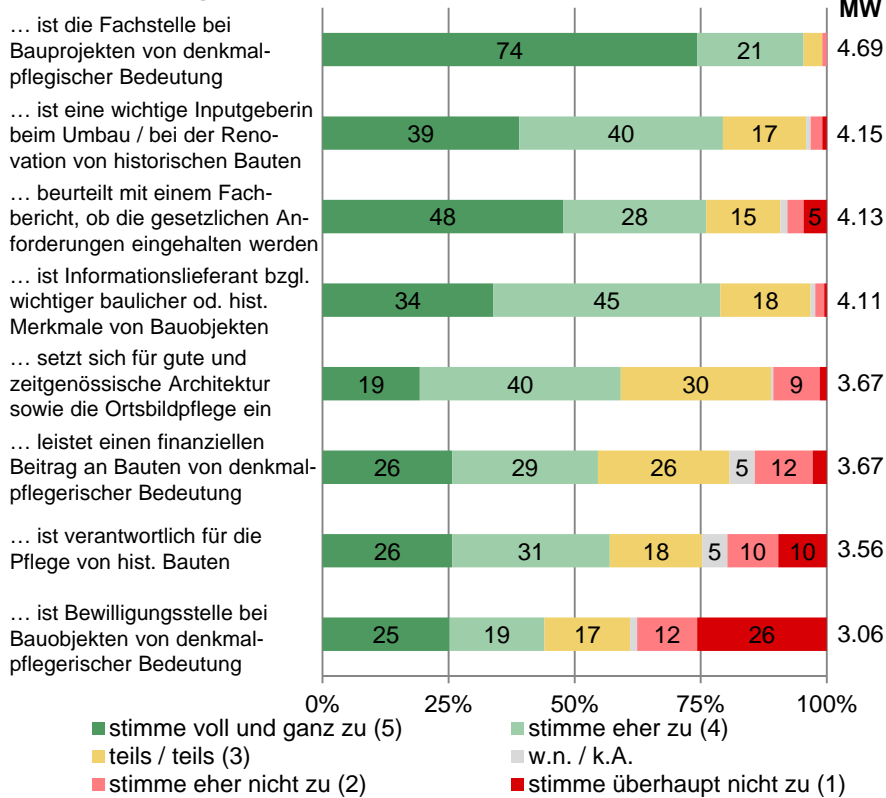


Frage 8: Beurteilen Sie bitte nun, welche Rolle die Denkmalpflege bei der Zusammenarbeit im Rahmen von Bauprojekten aus Ihrer Sicht einnimmt. n=402

Noch überraschender ist die Einschätzung der Bewilligungsbehörde: 44% der Vertreter dieser Gruppe bezeichnen die Denkmalpflege als Bewilligungsstelle. Die Mitarbeitende der Denkmalpflege erkennen diese „Fehlwahrnehmung“: 10 von 17 Befragten haben das Gefühl, dass die Kundschaft die Denkmalpflege als Bewilligungsstelle betrachten.

### Bewilligungsbehörde

#### Die Denkmalpflege...



Frage 8: Beurteilen Sie bitte nun, welche Rolle die Denkmalpflege bei der Zusammenarbeit im Rahmen von Bauprojekten aus Ihrer Sicht einnimmt. n=218

### Mitarbeitende

#### Beurteilung der Kundschaft aus Ihrer Sicht...



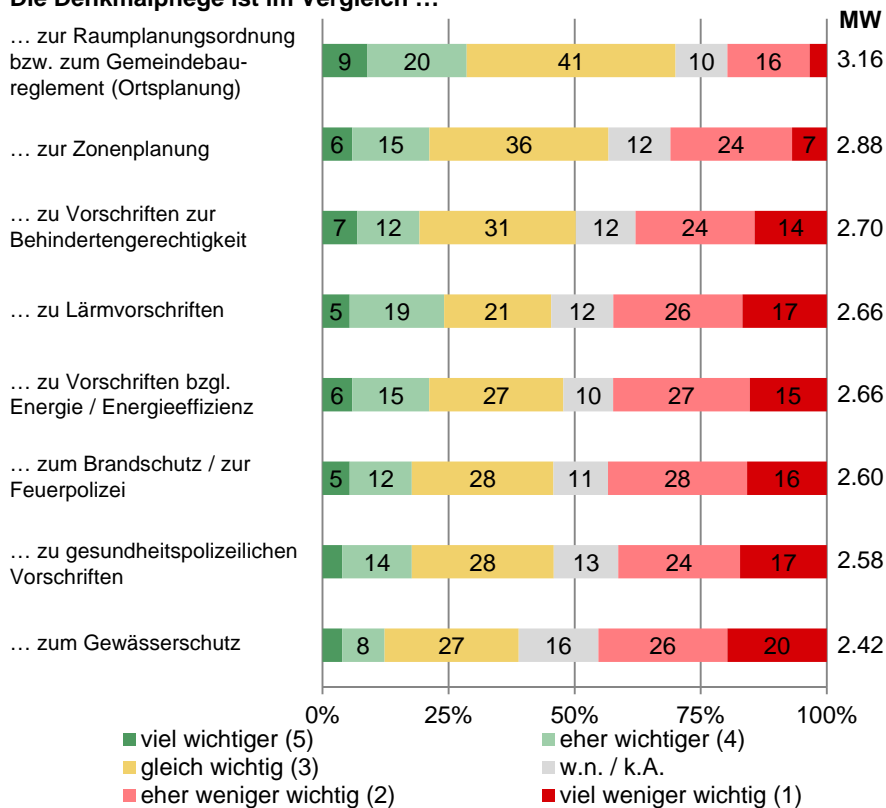
Frage 8: Wie beurteilt die Kundschaft aus Ihrer Sicht die Rolle der Denkmalpflege bei der Zusammenarbeit im Rahmen von Bauprojekten? Die Denkmalpflege (aus Sicht der Kundschaft) ...n= 17

\* zusätzlich weiss nicht

Jeweils nur knapp ein Fünftel der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und knapp über ein Zehntel der Bauherrschaft schätzen die Denkmalpflege im Rahmen des Baubewilligungsverfahren als wichtiger als andere Vorschriften ein – aber jeweils über zwei Fünftel als weniger wichtig als diese. Eine Ausnahme ist die Raumplanungsordnung, deren Wichtigkeit als in etwa gleich bis leicht geringer beurteilt wird.

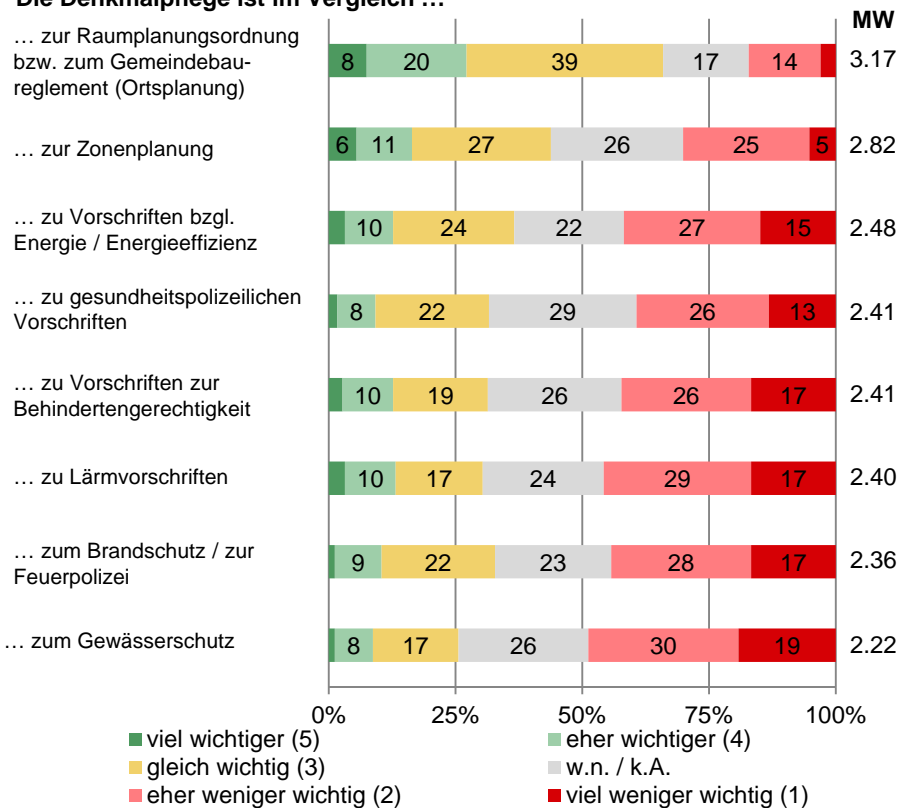
### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe

Die Denkmalpflege ist im Vergleich ...



### Bauherrschaft

Die Denkmalpflege ist im Vergleich ...



Frage 9: Beurteilen Sie bitte nun, wie wichtig die Denkmalpflege aus Ihrer Sicht bei der Planung und Realisierung eines Bauprojektes von denkmalpflegerischer Bedeutung ist, wenn Sie diese mit andern im Rahmen des Baubewilligungsverfahren zu berücksichtigenden Themen bzw. involvierten Ämtern vergleichen.

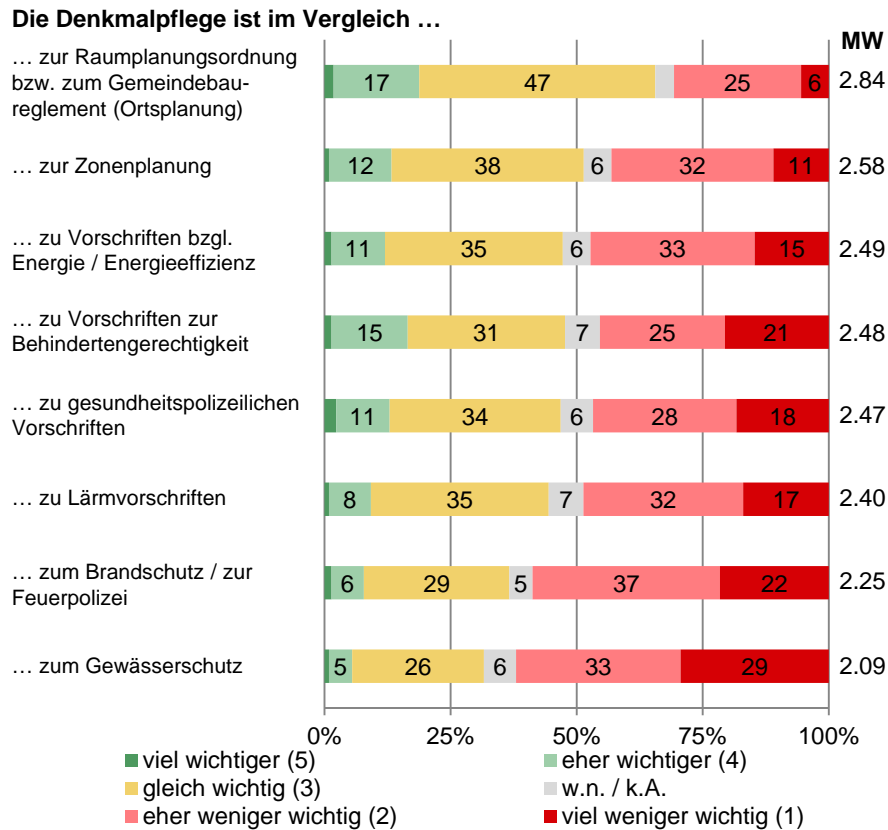
n=203

Frage 9: Beurteilen Sie bitte nun, wie wichtig die Denkmalpflege aus Ihrer Sicht bei der Planung und Realisierung eines Bauprojektes von denkmalpflegerischer Bedeutung ist, wenn Sie diese mit andern im Rahmen des Baubewilligungsverfahren zu berücksichtigenden Themen bzw. involvierten Ämtern vergleichen.

n=402

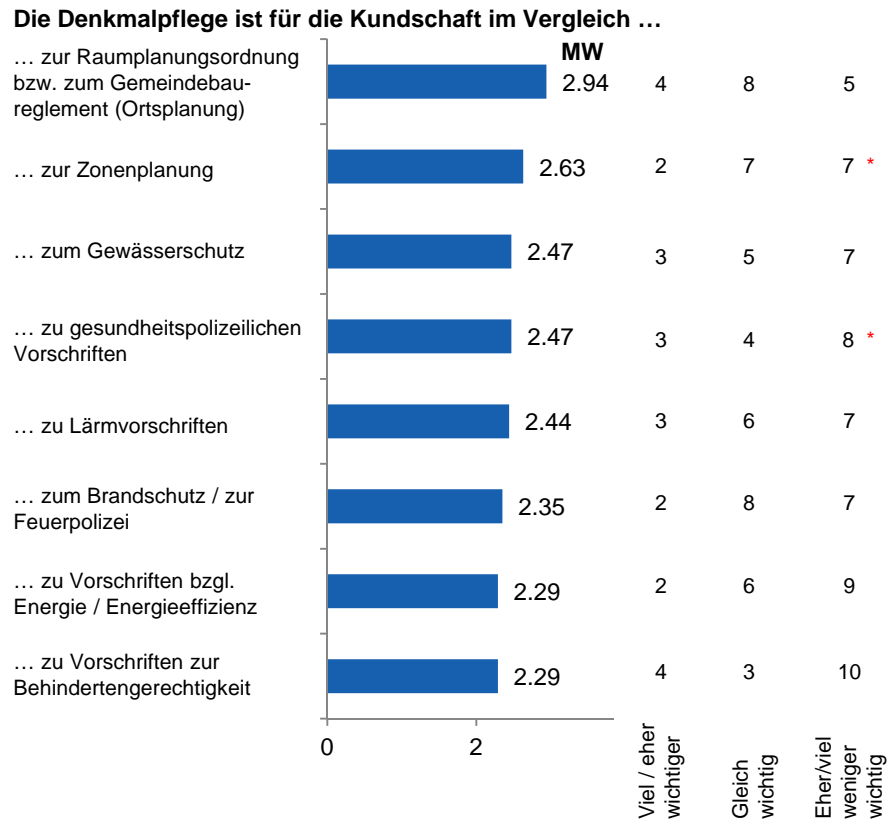
Die Bewilligungsbehörde schätzt die Bedeutung der Denkmalpflege in etwas gleich ein wie die Bauherrschaft. Zwischen knapp einem Zehntel und gegen einem Fünftel beurteilen sie eher oder viel wichtiger als andere Vorschriften und zwischen drei und zwei Fünftel (bei der Raumplanungsordnung knapp ein Drittel) als weniger wichtig. Ähnlich schätzen die Mitarbeitenden die Bewertung durch die Kunden ein.

### Bewilligungsbehörde



Frage 9: Beurteilen Sie bitte nun, wie wichtig die Denkmalpflege aus Ihrer Sicht bei der Planung und Realisierung eines Bauprojektes von denkmalpflegerischer Bedeutung ist, wenn Sie diese mit andern im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens zu berücksichtigenden Themen bzw. involvierten Ämtern vergleichen. n=218

### Mitarbeitende



Frage 9: Wie beurteilen die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht die Wichtigkeit der Denkmalpflege bei der Planung und Realisierung eines Bauprojekts, wenn Sie diese mit andern im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens berücksichtigenden Themen bzw. involvierten Ämtern vergleichen? n= 17

\* zusätzlich weiss nicht



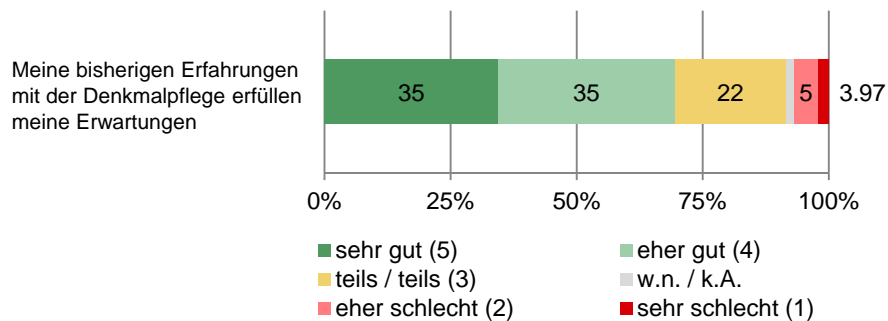
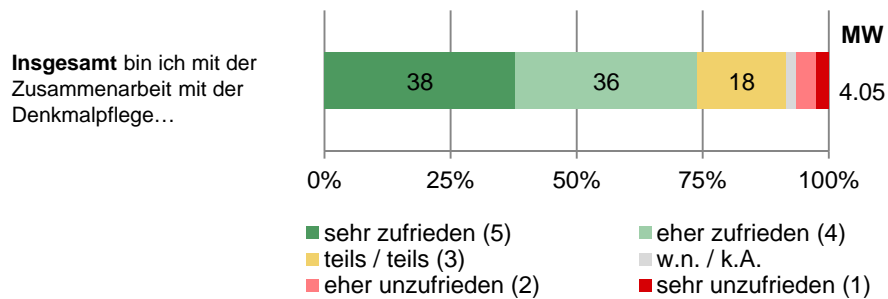
---

## Inhalt

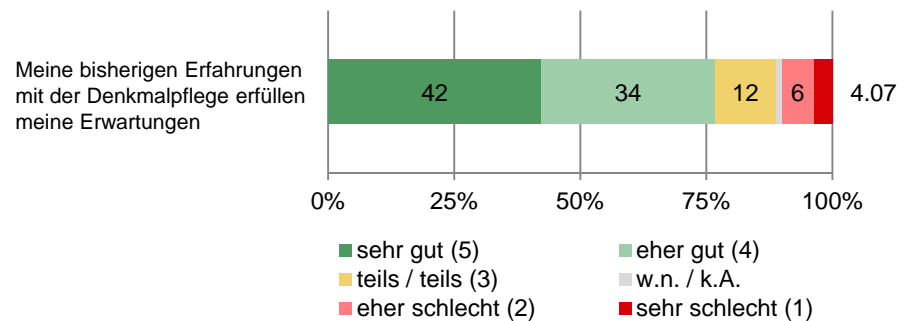
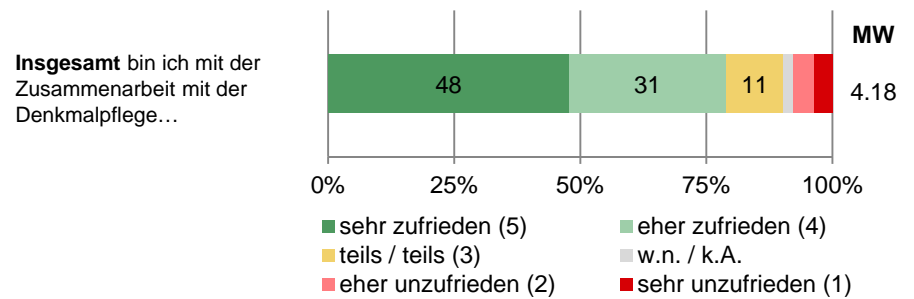
1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

Fast drei Viertel der befragten Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe sind eher (36%) bis sehr zufrieden (38%) mit der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege, was einen guten Mittelwert von 4.05 ergibt. Bei der Bauherrschaft erreicht die Denkmalpflege mit einem Zufriedenheitswert von 4.18 sogar ein noch besseres Resultat.

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



### Bauherrschaft

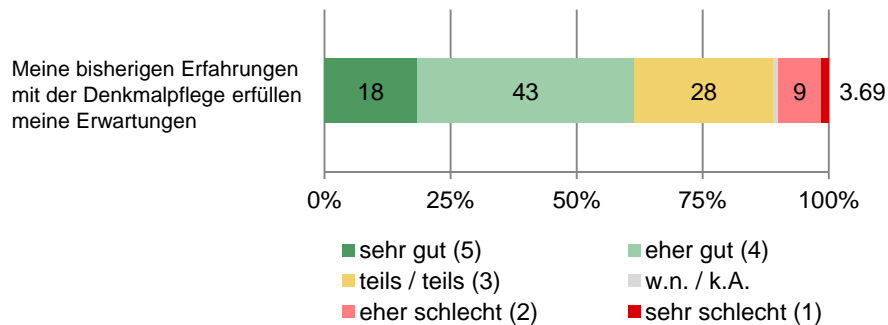
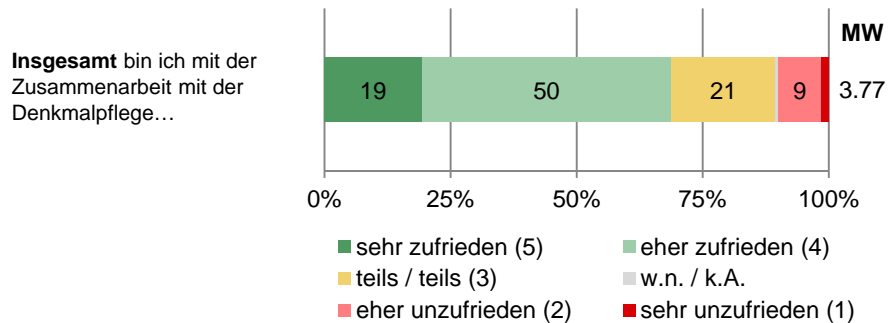


Frage 10: Schätzen Sie bitte mit der Beantwortung der nachfolgenden Fragen ein, wie zufrieden Sie insgesamt mit der Denkmalpflege sind. Denken Sie dabei bitte an Ihre Erfahrungen, die Sie in den letzten fünf Jahren bei der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege gemacht haben. n=203

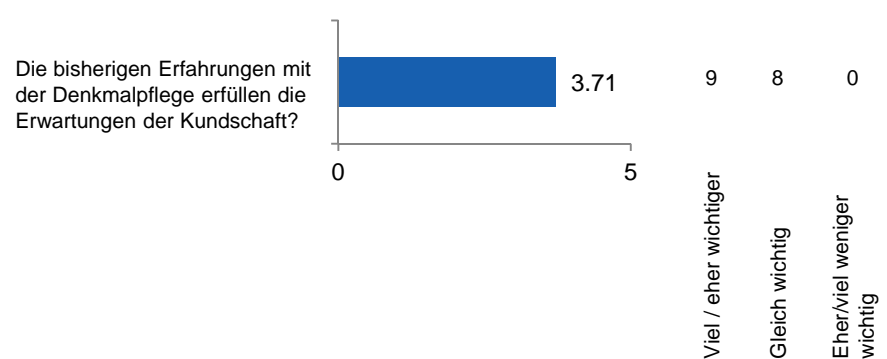
Frage 10: Schätzen Sie bitte mit der Beantwortung der nachfolgenden Fragen ein, wie zufrieden Sie insgesamt mit der Denkmalpflege sind. Denken Sie dabei bitte an Ihre Erfahrungen, die Sie in den letzten fünf Jahren bei der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege gemacht haben. n=402

Mit einem Zufriedenheitswert von 3.77 beurteilt die Bewilligungsbehörde die Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege kritischer als Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und die Bauherrschaft. Erfreulicherweise ist aber auch bei dieser Gruppe der Anteil der Unzufriedenen mit rund 10% sehr tief. Das Eigenbild der Mitarbeitenden entspricht in etwa der Beurteilung durch die Bewilligungsbehörde.

### Bewilligungsbehörde



### Mitarbeitende

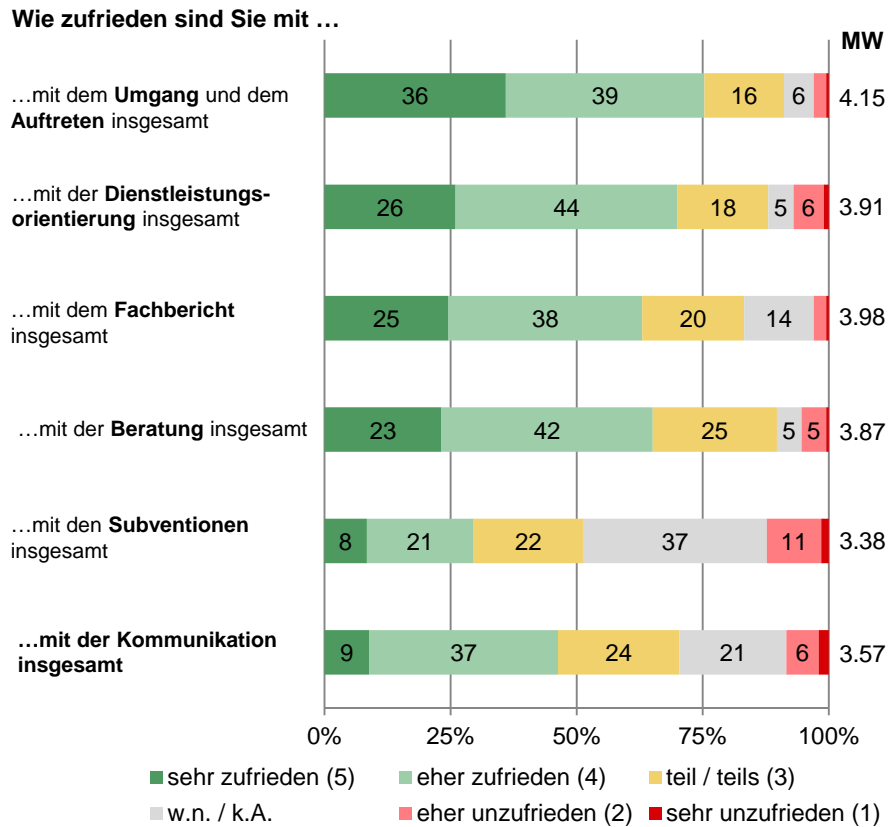


Frage 10: Schätzen Sie bitte mit der Beantwortung der nachfolgenden Fragen ein, wie zufrieden Sie insgesamt mit der Denkmalpflege sind. Denken Sie dabei bitte an Ihre Erfahrungen, die Sie in den letzten fünf Jahren bei der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege gemacht haben. n=218

Frage 10: Wie zufrieden sind die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht insgesamt mit der Denkmalpflege? Denken Sie dabei bitte an die Erfahrungen Ihrer Kundschaft, die diese in den letzten fünf Jahren mit der Zusammenarbeit mit Ihnen gemacht hat. n= 17

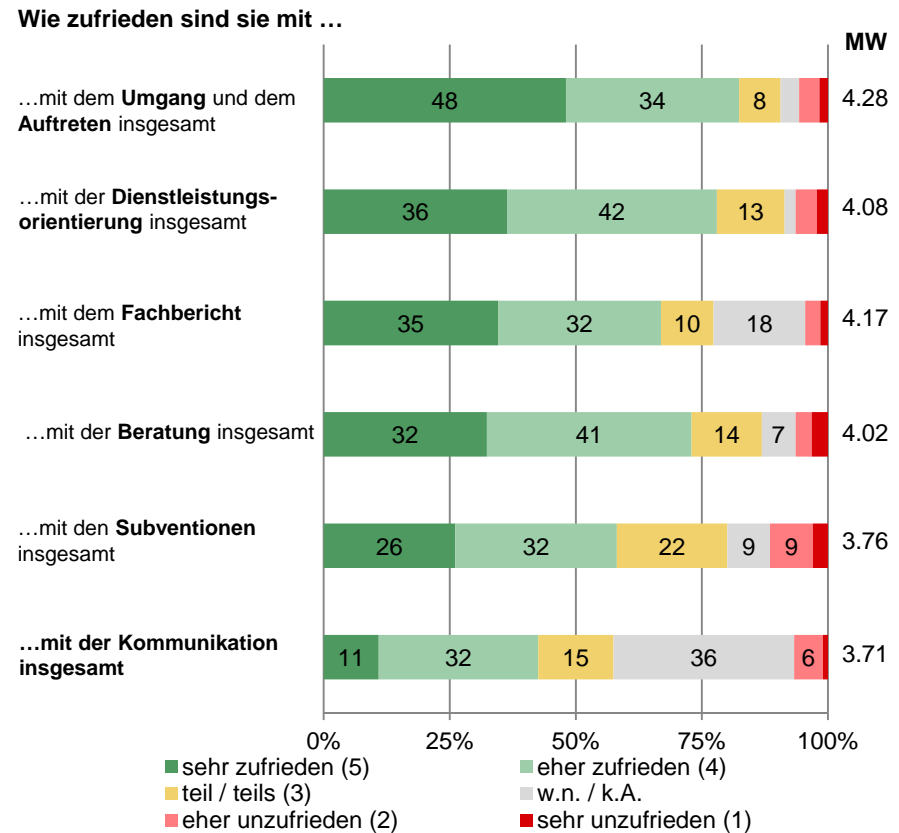
Teilzufriedenheit im Überblick – Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und Bauherrschaft

**Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe  
Teilzufriedenheiten**



n=203

**Bauherrschaft Teilzufriedenheiten**

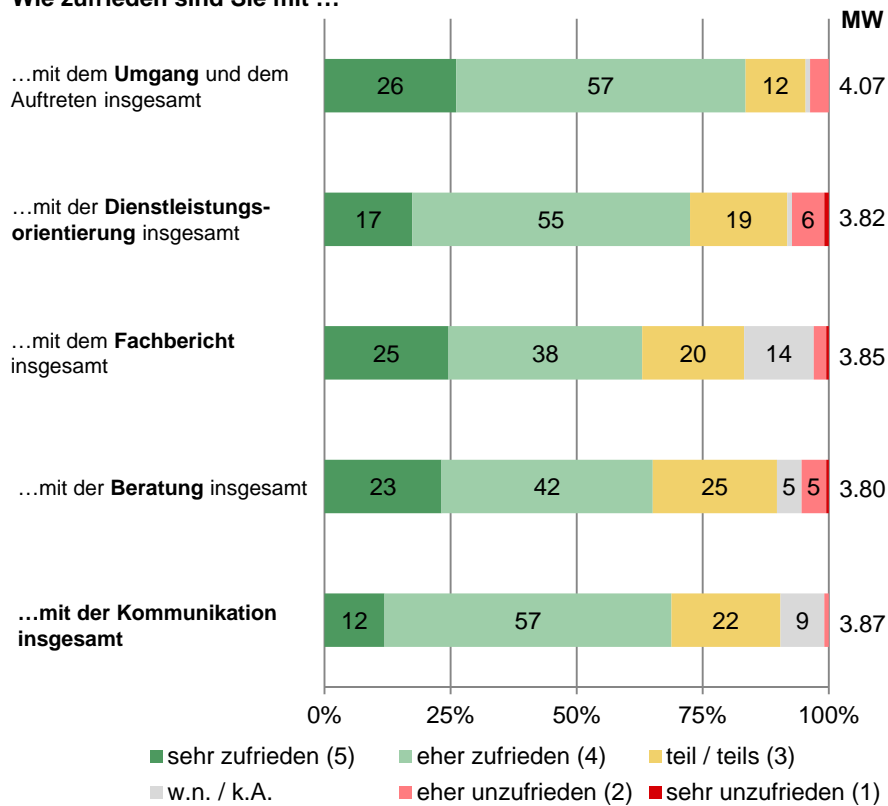


n=402

Teilzufriedenheit im Überblick – Bewilligungsbehörde und Mitarbeitende

**Bewilligungsbehörde Teilzufriedenheiten**

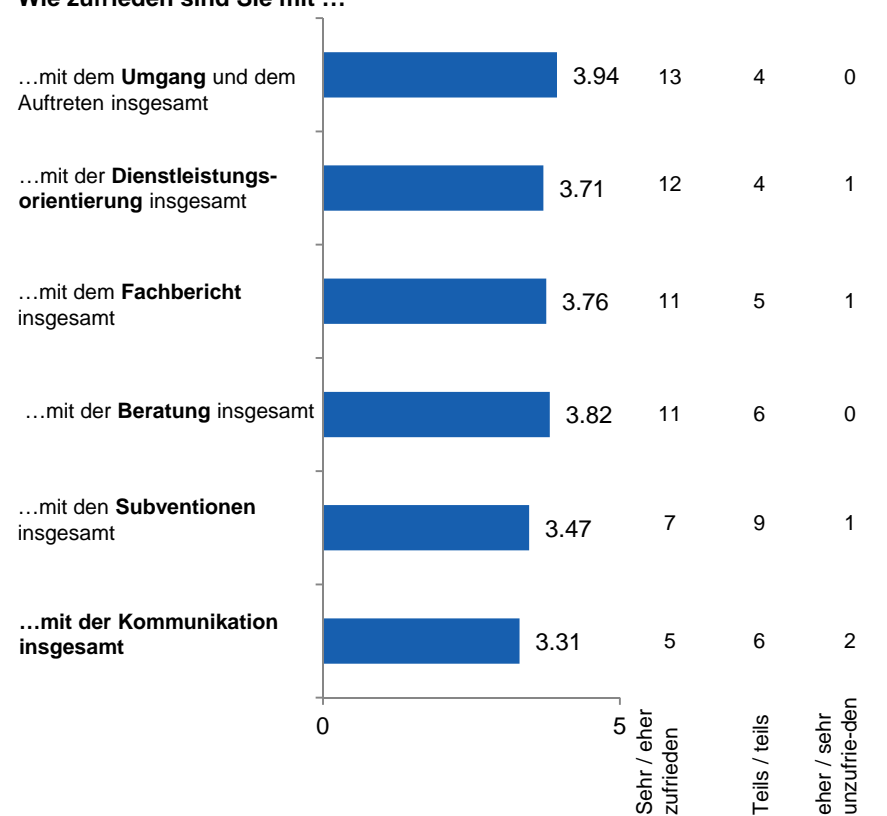
Wie zufrieden sind Sie mit ...



n=218

**Mitarbeitende Teilzufriedenheiten**

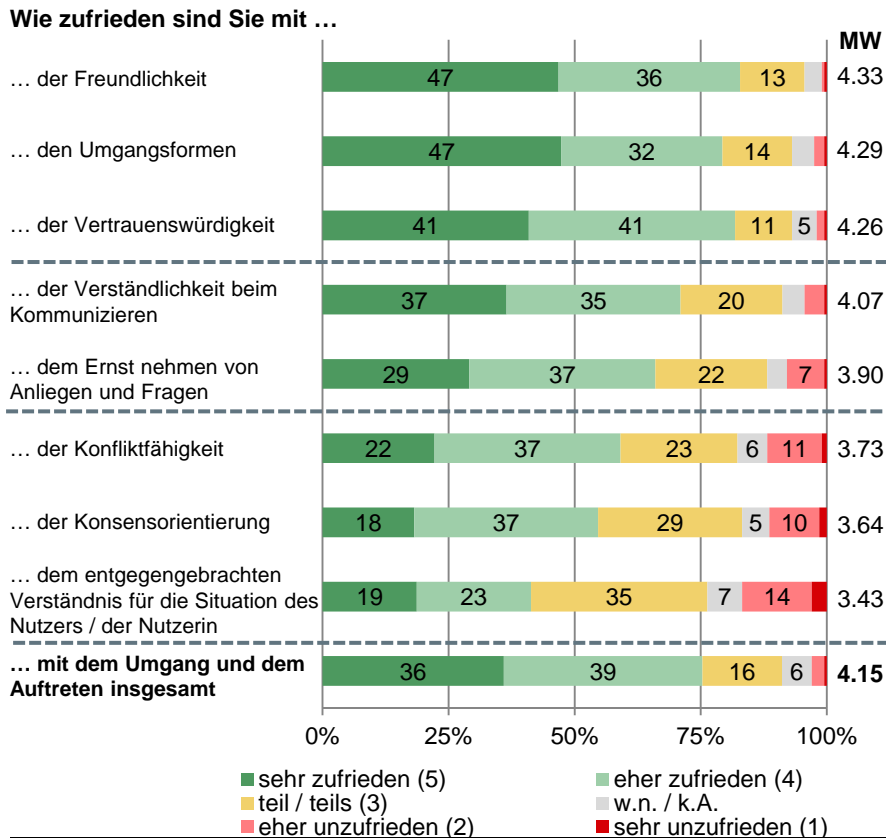
Wie zufrieden sind Sie mit ...



n=17

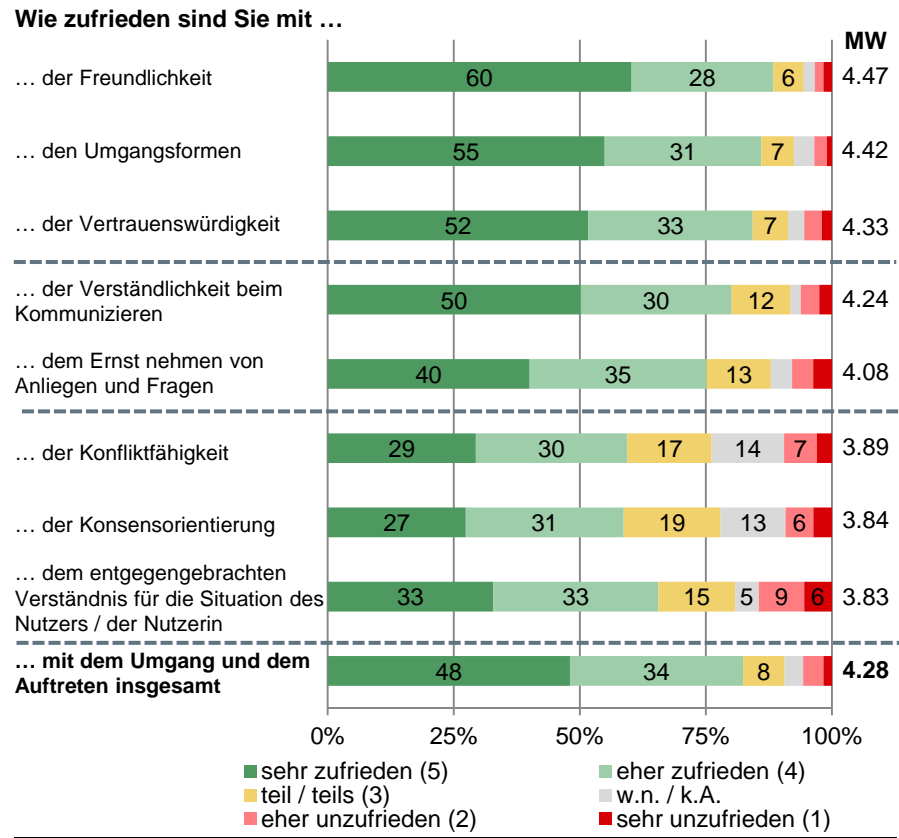
Sowohl Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe als auch die Bauherrschaft beurteilen den Umgang / Auftreten der Denkmalpflege mit hohen Zufriedenheitswerten von 4.15 resp. 4.28. Vor allem mit der Freundlichkeit, dem Umgang und der Vertrauenswürdigkeit sind sie sehr zufrieden (Mittelwert von mindestens 4.26). Das Verständnis für die Situation der Nutzer hingegen wird – insbesondere von Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe – als unbefriedigend eingeschätzt.

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



Frage 13: Beurteilen Sie bitte zuerst, wie die Mitarbeitenden der Denkmalpflege mit Ihnen umgehen und wie sie auftreten. n=203

### Bauherrschaft

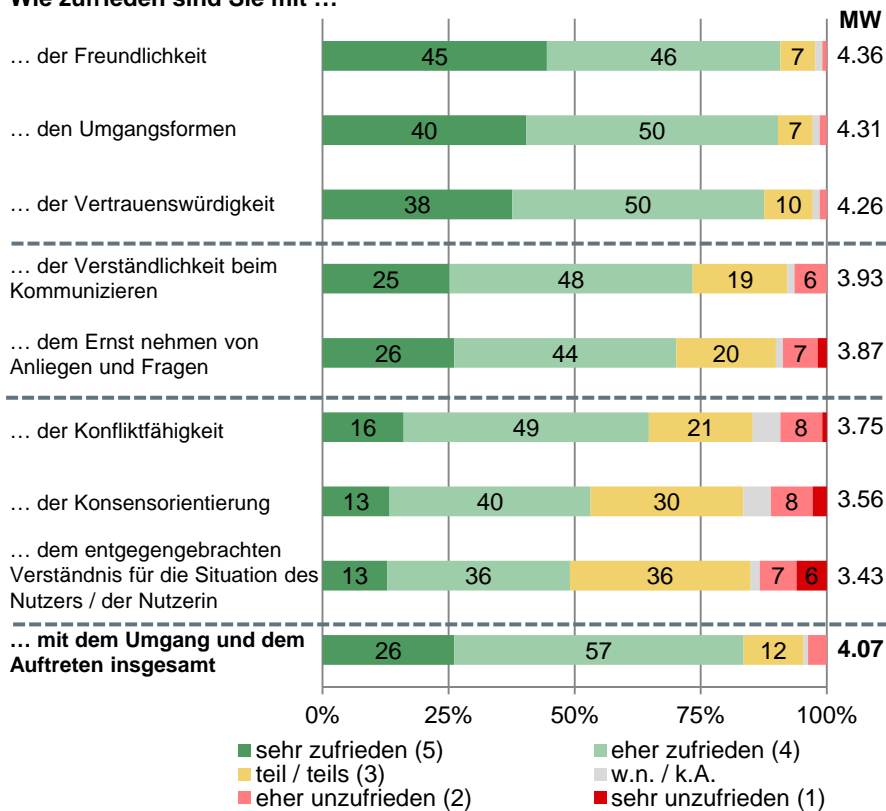


Frage 13: Beurteilen Sie bitte zuerst, wie die Mitarbeitenden der Denkmalpflege mit Ihnen umgehen und wie sie auftreten. n=402

Die Bewilligungsbehörde beurteilt den Umgang und das Auftreten der Denkmalpflege ähnlich wie die Architektur-, Planungs- büros und Handwerksbetriebe und die Bauherrschaft. Insbesondere bei der Konsensorientierung und beim Verständnis für die Situation der Nutzenden der Bauobjekte ist sie wie die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe kritischer als die Bauherrschaft. Das Eigenbild der Mitarbeitenden entspricht in etwa dem beschriebenen Fremdbild.

### Bewilligungsbehörde

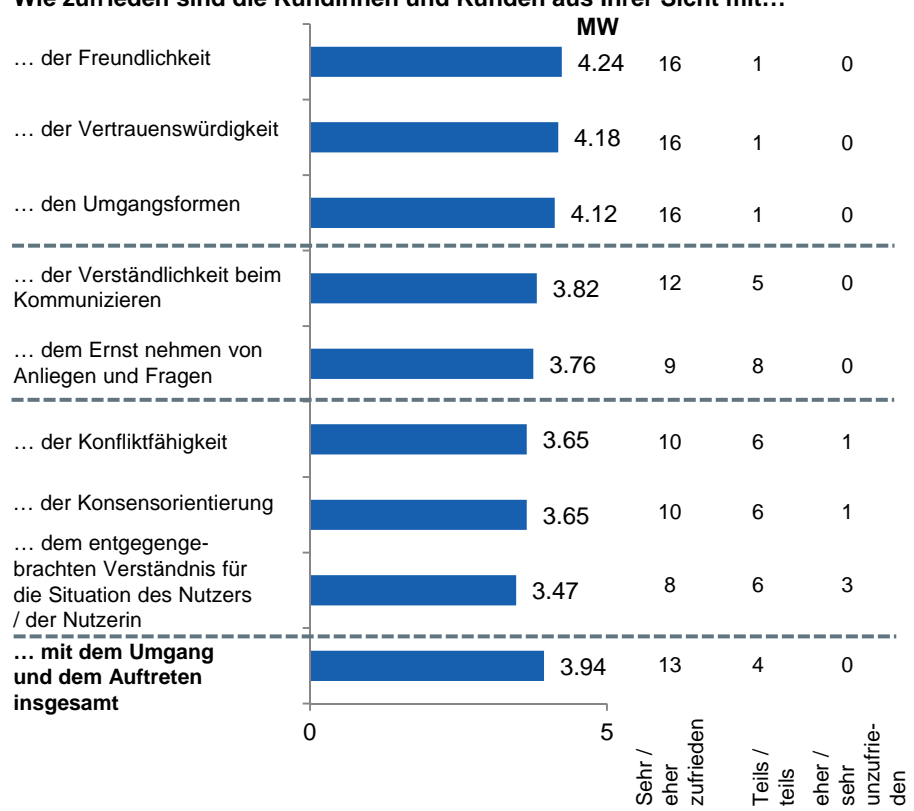
Wie zufrieden sind Sie mit ...



Frage 13: Beurteilen Sie bitte zuerst, wie die Mitarbeitenden der Denkmalpflege mit Ihnen umgehen und wie sie auftreten. n=218

### Mitarbeitende

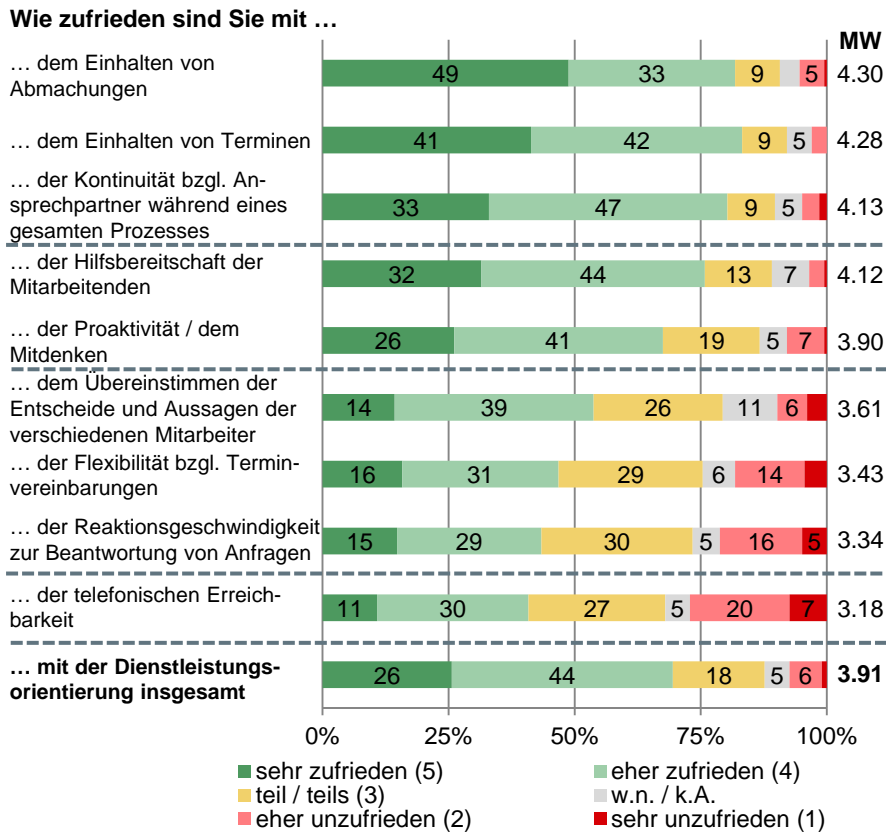
Wie zufrieden sind die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht mit...



Frage 13: Beurteilen Sie bitte zuerst, wie zufrieden die Kundschaft aus Ihrer Sicht damit ist, wie Sie als Mitarbeitende der Denkmalpflege mit Ihnen umgehen und auftreten. n= 17

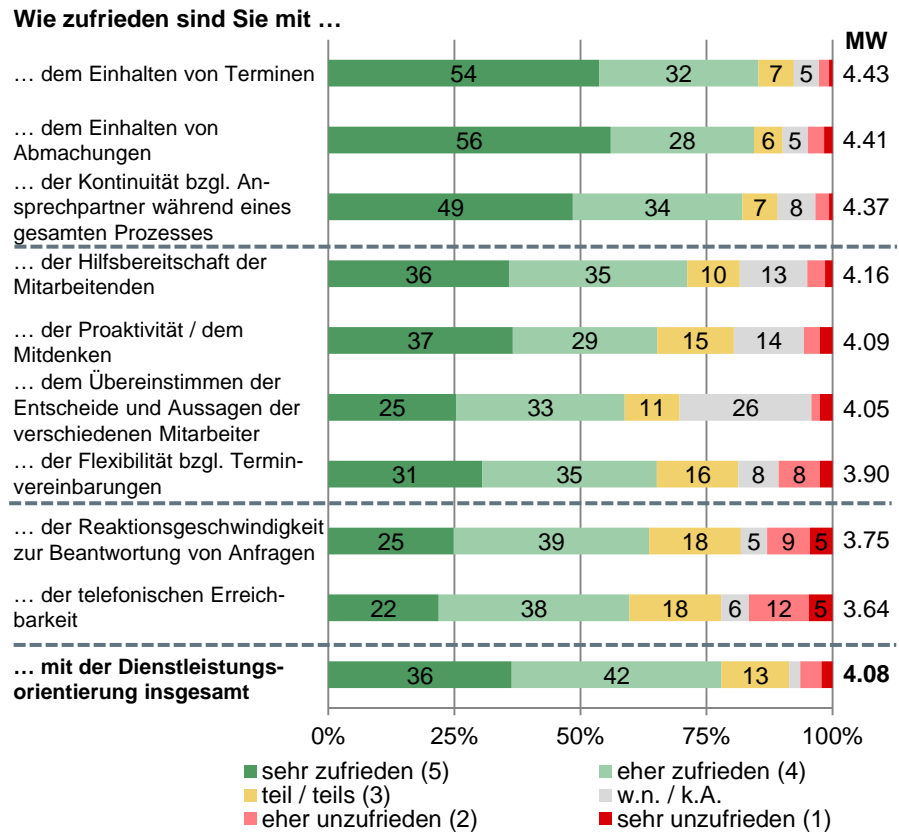
Auch auf der Ebene der Dienstleistungsorientierung erhält die Denkmalpflege von den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und der Bauherrschaft gute Zufriedenheitsnoten von 3.91 und 4.08. Insbesondere im Bereich Zuverlässigkeit (Einhalten von Terminen und Abmachungen) erhält die Denkmalpflege Höchstnoten. Bei der telefonischen Erreichbarkeit ist die Unzufriedenheit mit Mittelwert von 3.18 und 3.64 klar am höchsten.

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



Frage 14: Beurteilen Sie als nächstes bitte die Dienstleistungsorientierung der Mitarbeitenden der Denkmalpflege. n=203

### Bauherrschaft



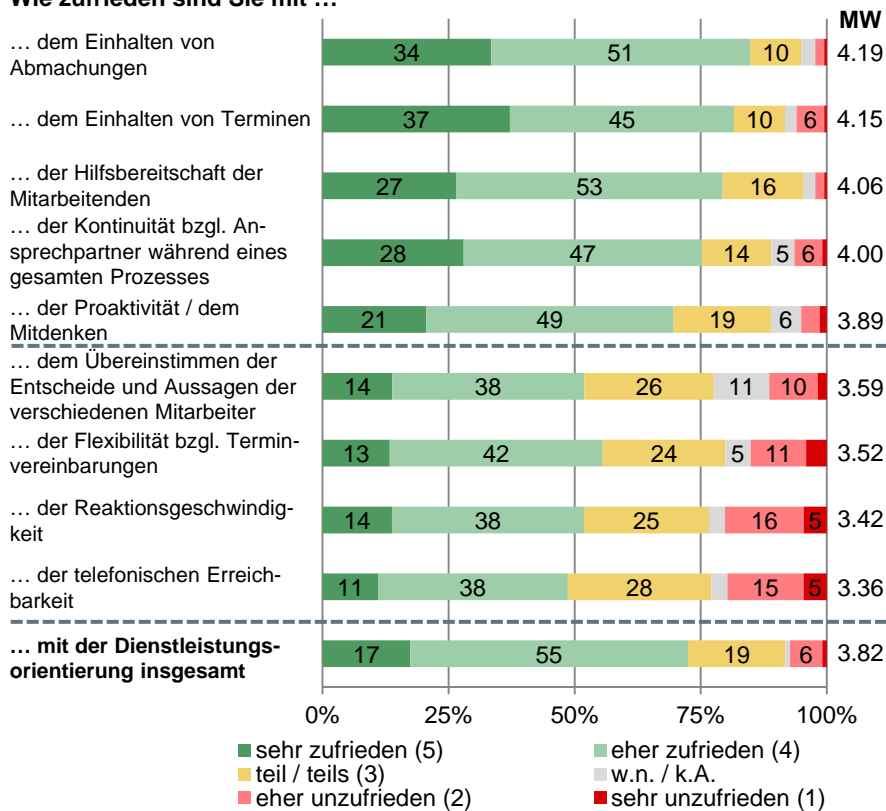
Frage 14: Beurteilen Sie als nächstes bitte die Dienstleistungsorientierung der Mitarbeitenden der Denkmalpflege. n=402



Während die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe die Denkmalpflege bei den meisten Messkriterien um ein bis zwei – vereinzelt sogar bis fünf – Zehntelpunkte kritischer beurteilen als die Bauherrschaft, liegen die Mittelwert bei der Bewilligungsbehörde nochmals leicht unter diesem Niveau. Die Mitarbeitenden tendieren zu Understatement und unterschätzen das Fremdbild fast bei allen Messkriterien.

### Bewilligungsbehörde

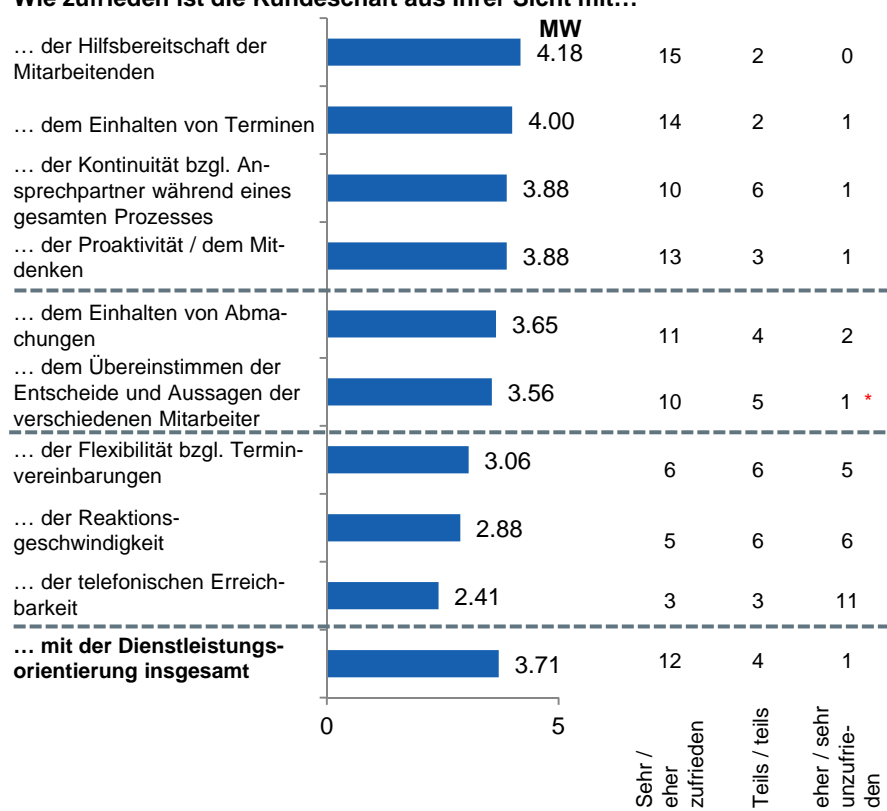
Wie zufrieden sind Sie mit ...



Frage 14: Beurteilen Sie als nächstes bitte die Dienstleistungsorientierung der Mitarbeitenden der Denkmalpflege. n=218

### Mitarbeitende

Wie zufrieden ist die Kundschaft aus Ihrer Sicht mit...



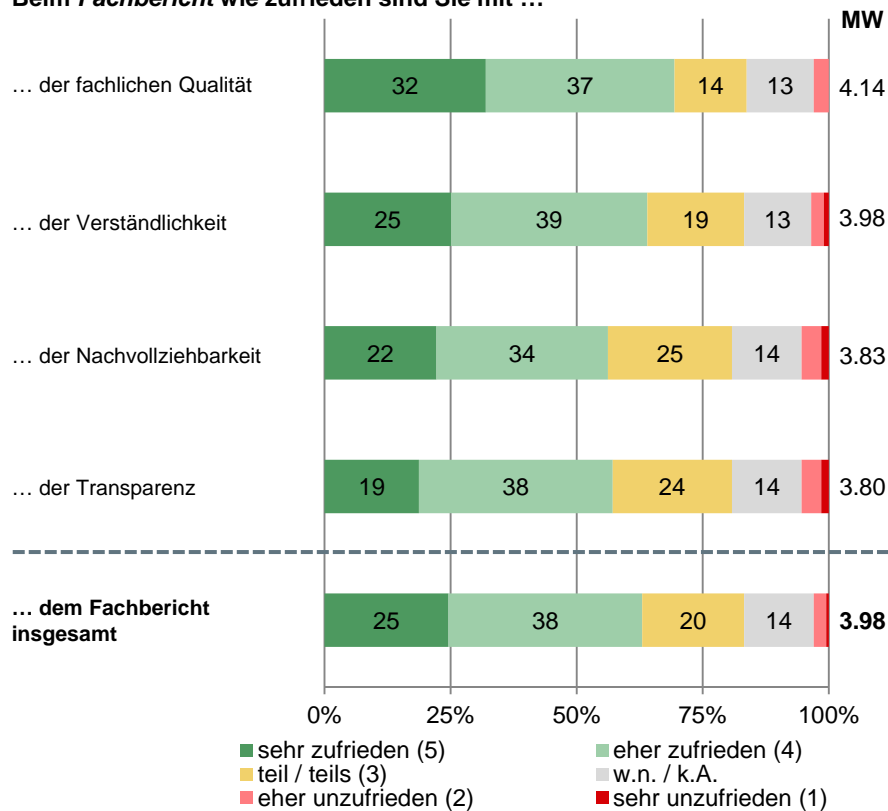
Frage 14: Beurteilen Sie bitte als nächstes die Dienstleistungsorientierung der Denkmalpflege. Wie zufrieden sind die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht mit...n= 17

\* zusätzlich weiss nicht

Der Fachbericht der Denkmalpflege erreicht eine knapp hohe Zufriedenheit bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetrieben (3.98) und eine hohe bei der Bauherrschaft (4.17). Von den Beurteilungskriterien wird die fachliche Qualität der Berichte am höchsten bewertet (4.14 resp. 4.29).

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe

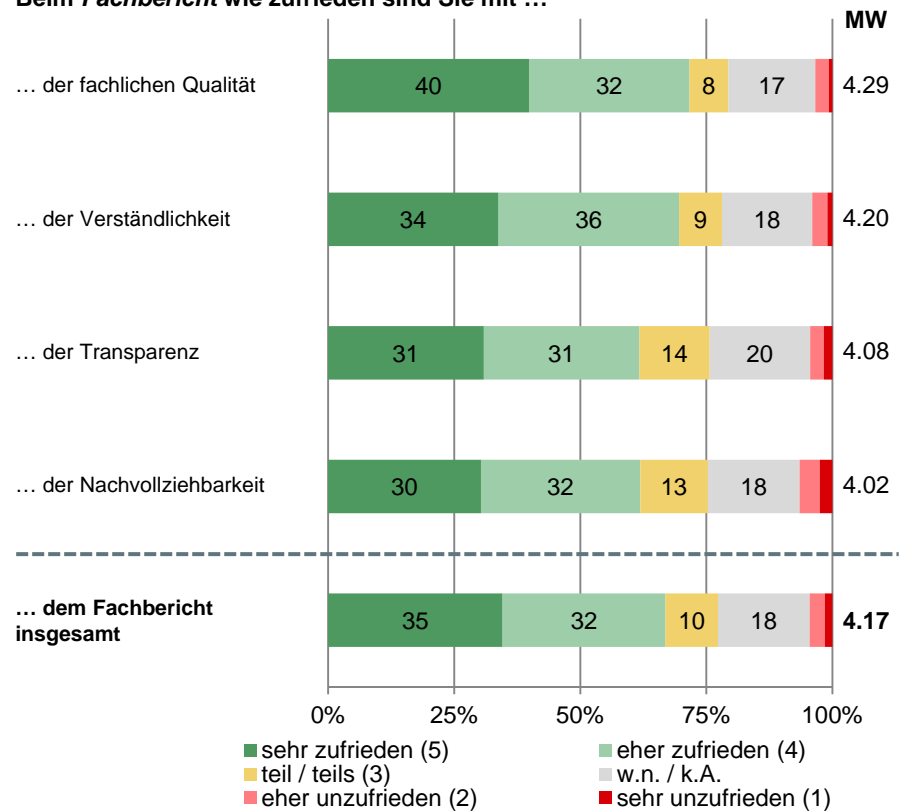
Beim *Fachbericht* wie zufrieden sind Sie mit ...



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=203

### Bauherrschaft

Beim *Fachbericht* wie zufrieden sind Sie mit ...

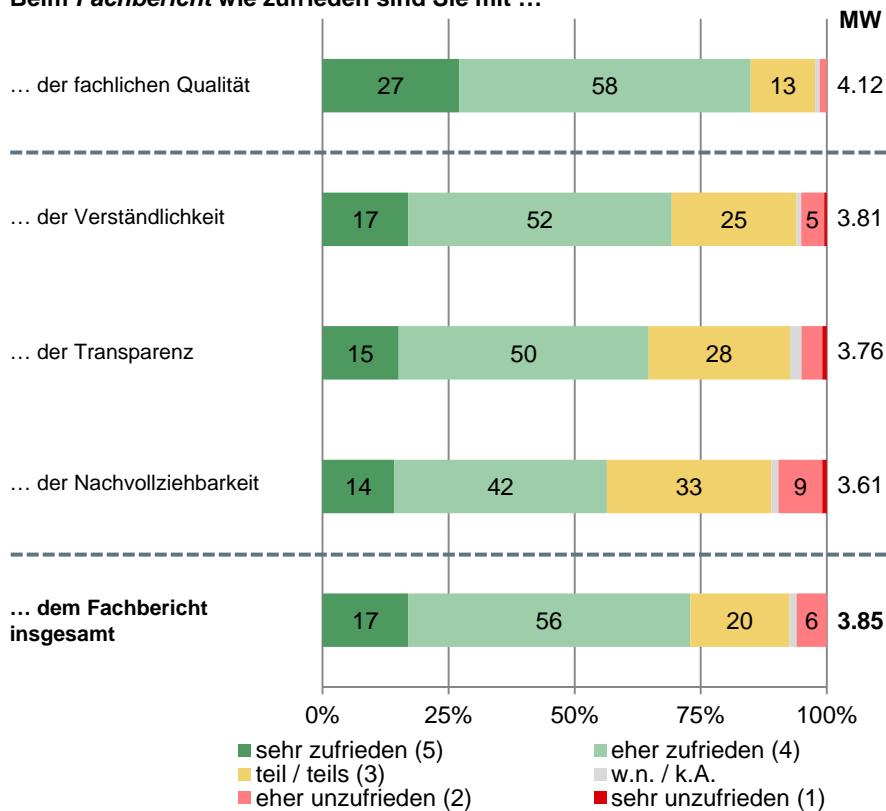


Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=402

Die Bewilligungsbehörde beurteilt die Qualität der Fachberichte insgesamt fast identisch wie die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe. Bei der Nachvollziehbarkeit des Inhalts hingegen fällt ihr Urteil mit einem Wert von 3.61 (Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe 3.83) klar kritischer aus. Die Selbsteinschätzung der Mitarbeitenden liegt wiederum bei allen Kriterien unter dem Urteil der Kundschaft.

### Bewilligungsbehörde

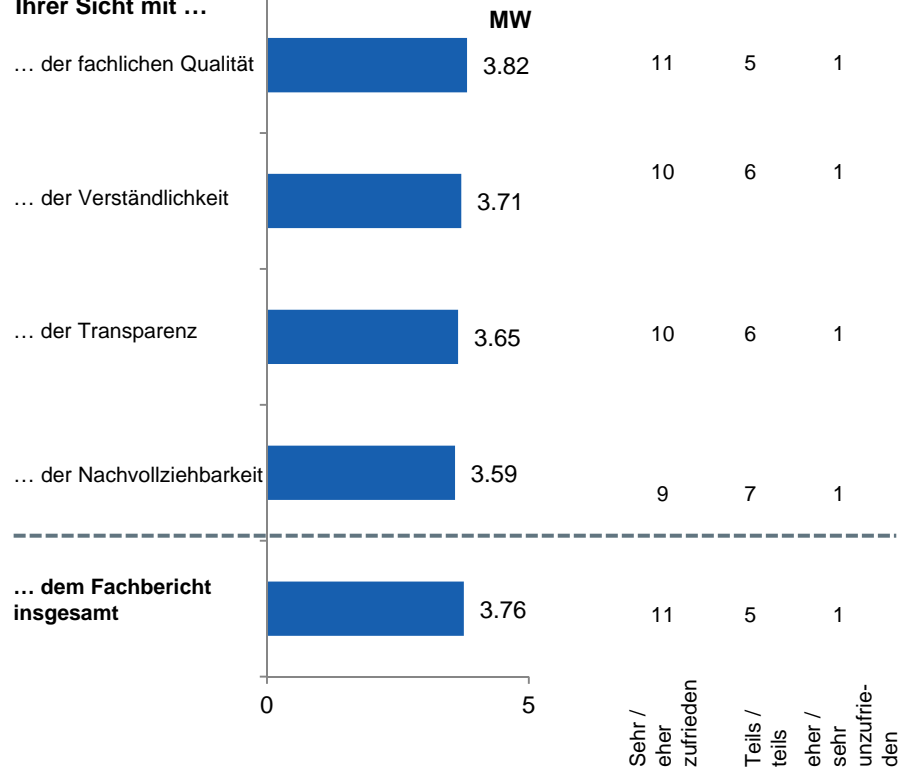
Beim *Fachbericht* wie zufrieden sind Sie mit ...



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=218

### Mitarbeitende

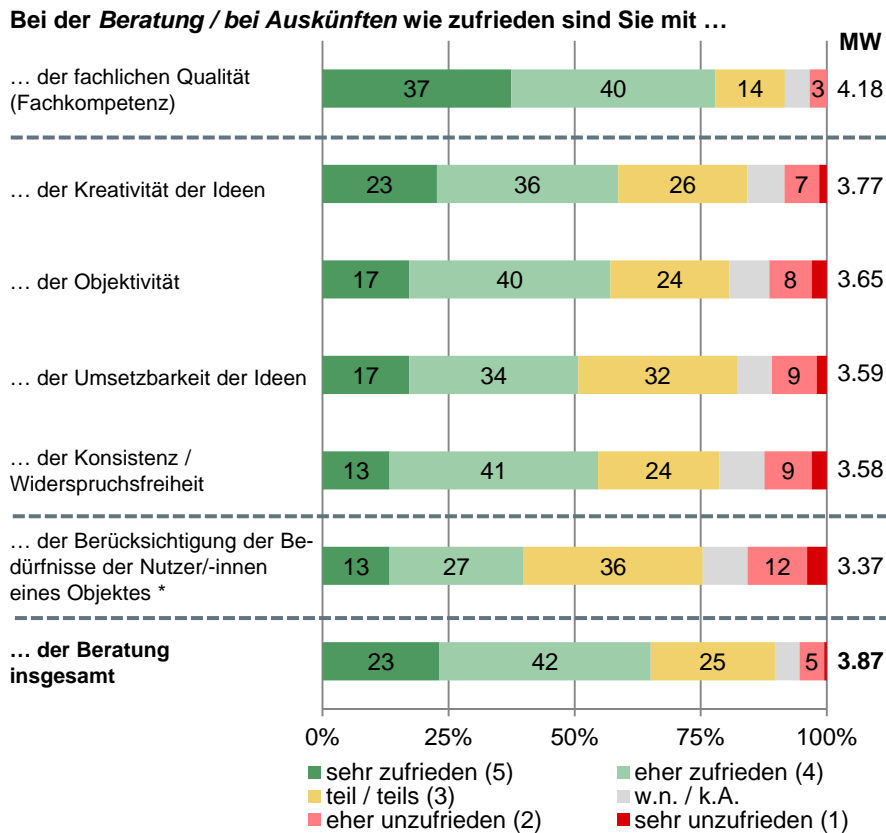
Beim *Fachbericht* wie zufrieden ist die Kundschaft aus Ihrer Sicht mit ...



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege sind. n=17

Das Zufriedenheitsniveau für die Beratung der Denkmalpflege liegt bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe relativ nahe an der Schwelle von 4.0 und überschreitet diese bei der Bauherrschaft knapp. Es ist naheliegend, dass die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Objektnutzenden tiefer bewertet wird als andere Aspekte (Mittelwert von 3.37 und 3.67). Die fachliche Qualität hingegen erhält wiederum sehr hohe Noten.

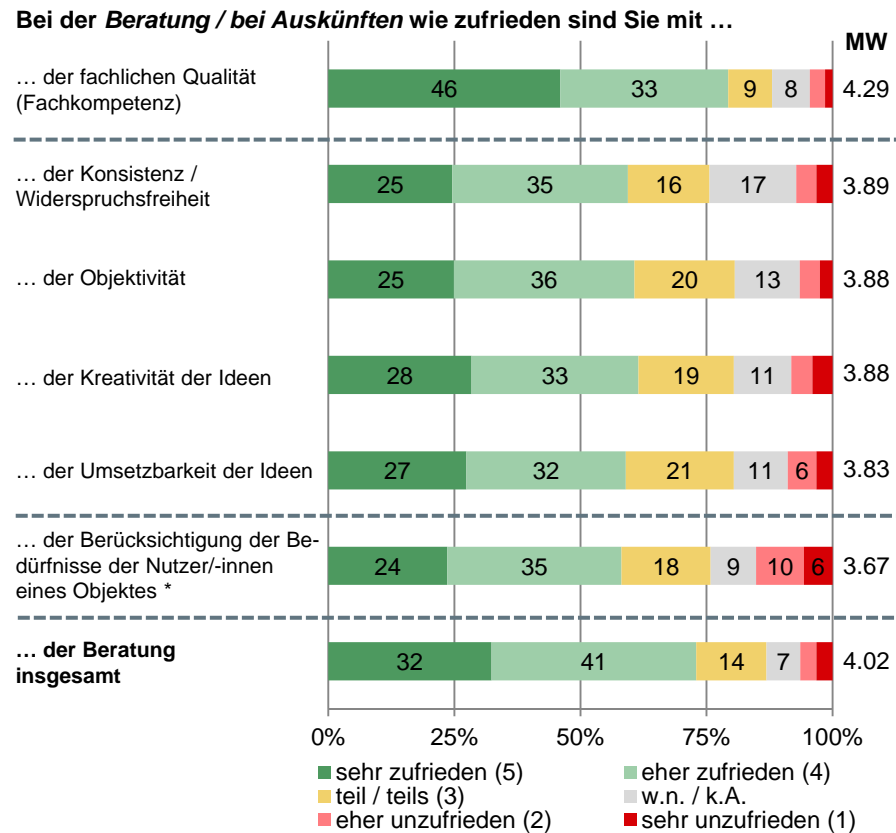
### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=203

\* Systembedingt können die Bedürfnisse der Nutzer nur berücksichtigt werden, wenn der Denkmalschutz nicht gefährdet ist.

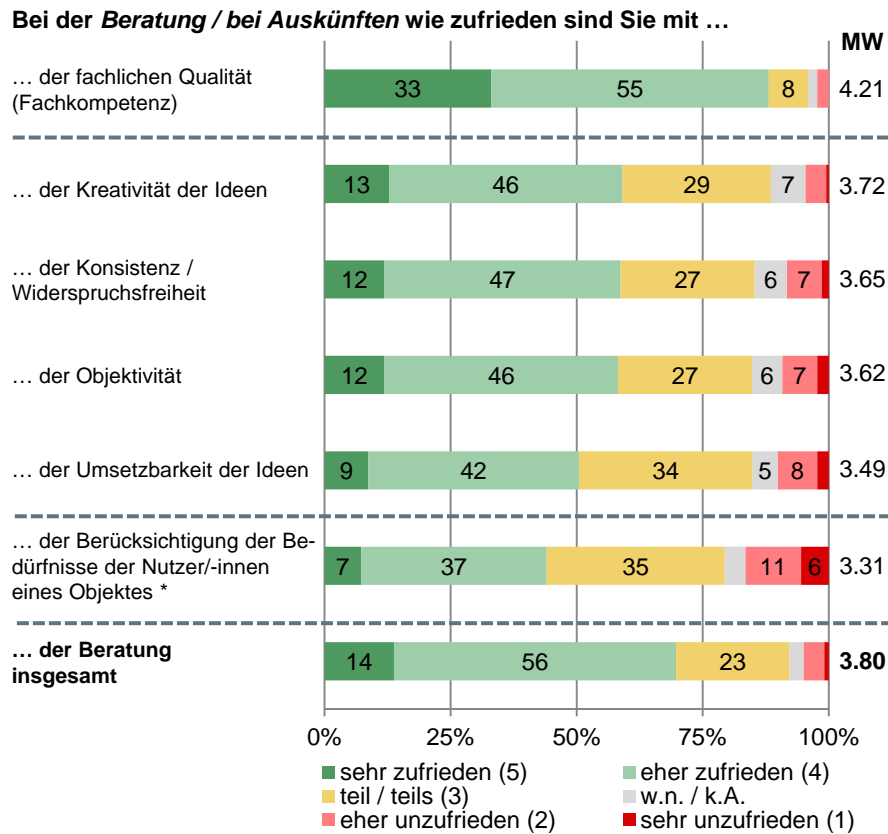
### Bauherrschaft



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=402

Die Einschätzungen der Mitarbeitenden decken sich fast mit denjenigen der Bewilligungsbehörde und den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe.

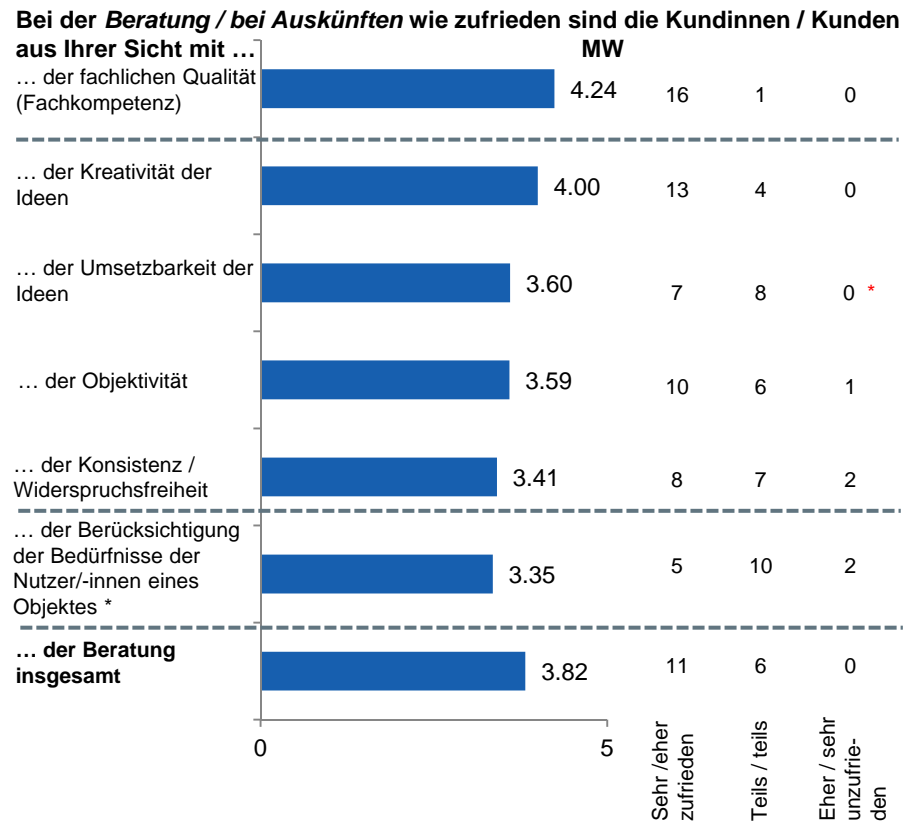
### Bewilligungsbehörde



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=218

\* Systembedingt können die Bedürfnisse der Nutzer nur berücksichtigt werden, wenn der Denkmalschutz nicht gefährdet ist.

### Mitarbeitende

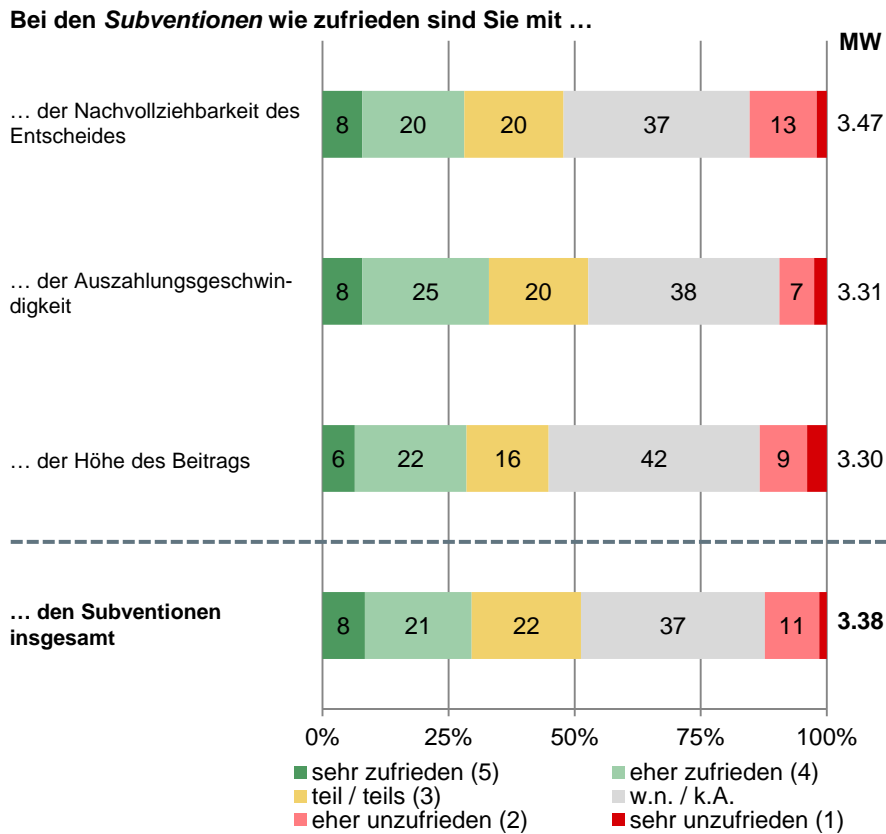


Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege sind. n=17

\* Zusätzlich weiss nicht

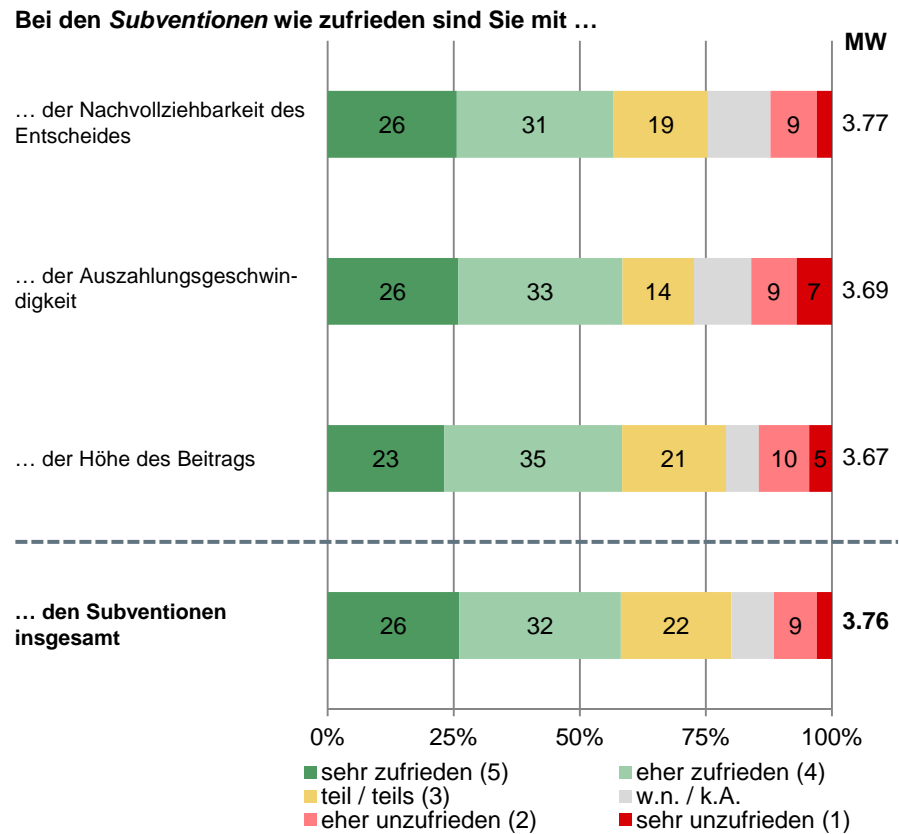
Obwohl die Bauherrschaft die Subventionen erhält, bewerten die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe alle Aspekte deutlich tiefer als ihre Auftraggebenden. Insgesamt sind die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe mit den Subventionen unterdurchschnittlich (3.38) zufrieden, während der Wert der Bauherrschaft ein knapp durchschnittliches Zufriedenheitsniveau von 3.76 erreicht.

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=203

### Bauherrschaft

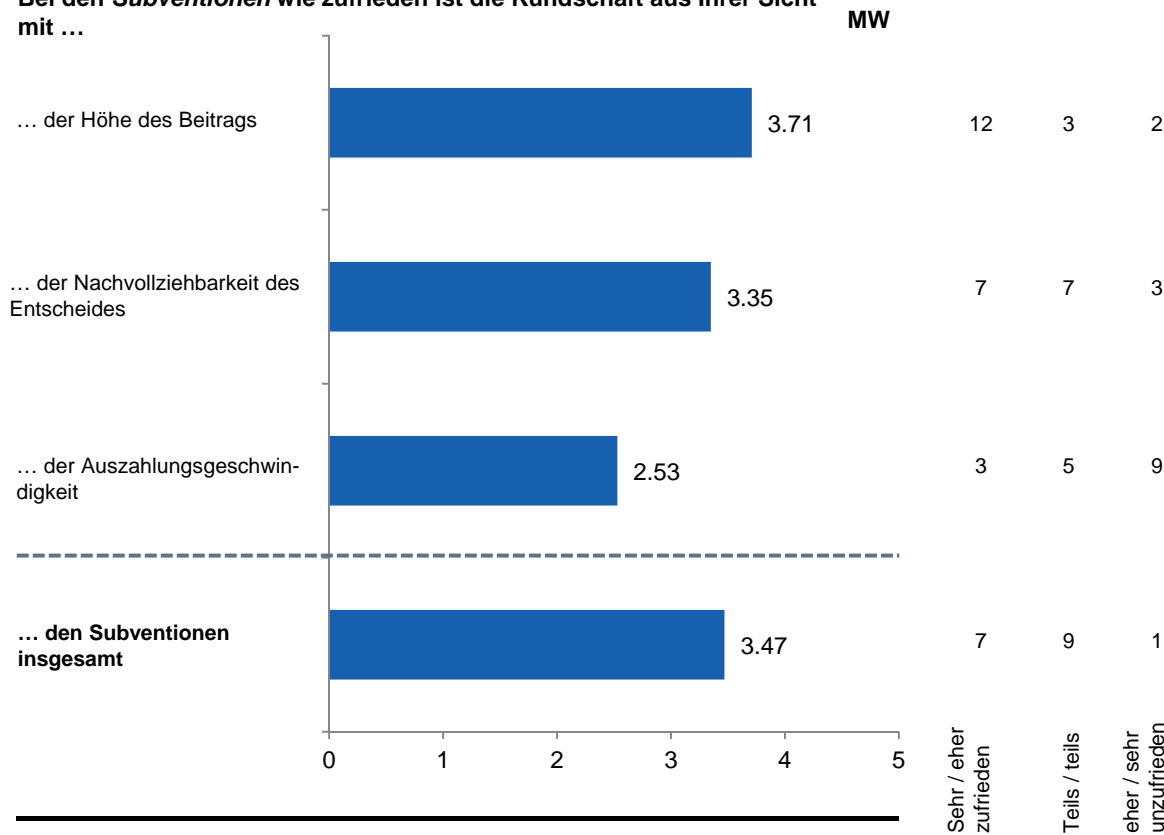


Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege zufrieden sind. n=402

Es fällt auf, dass die Mitarbeitenden die Zufriedenheit der Kundschaft im Bereich Subventionen – insbesondere der Bauherrschafft – unterschätzen. Insbesondere im Bereich Auszahlungsgeschwindigkeit liegt die Zufriedenheit der Bauherrschafft um mehr als einen Prozentpunkt über der Selbsteinschätzung von 2.53 der Mitarbeitenden.

**Mitarbeitende**

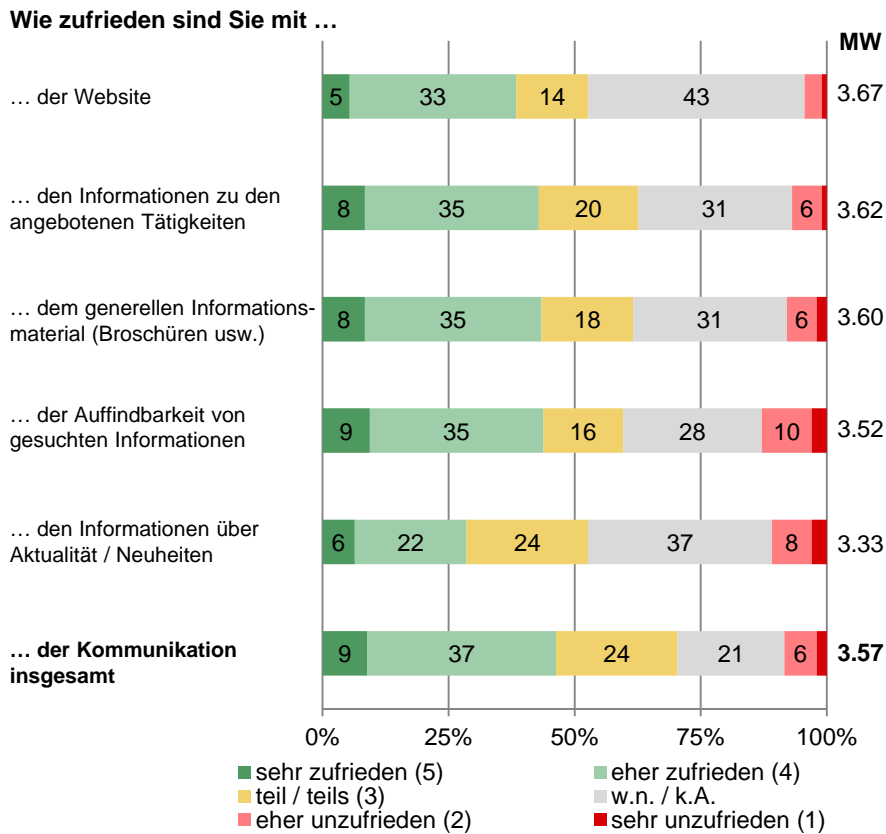
Bei den *Subventionen* wie zufrieden ist die Kundschaft aus Ihrer Sicht mit ...



Frage 15: Bitte beurteilen Sie nun, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden aus Ihrer Sicht mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Denkmalpflege sind. n= 17

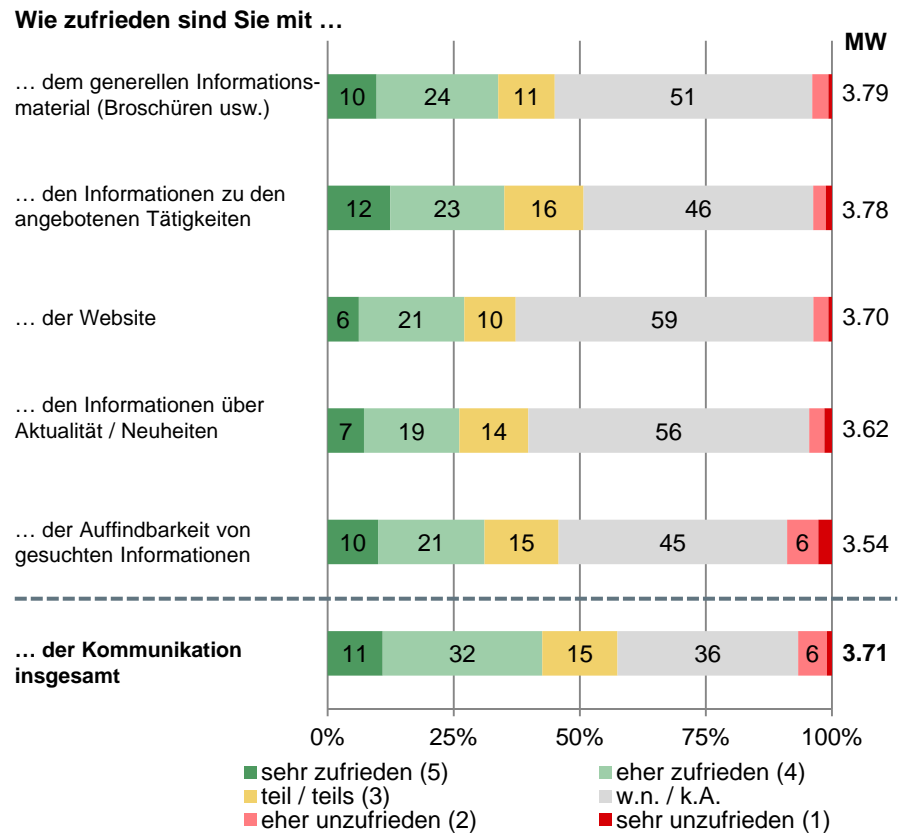
Die Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und die Bauherrschaft sind mit der Kommunikation insgesamt unterdurchschnittlich zufrieden (Mittelwert von 3.57 resp. 3.71). Die Zufriedenheitswerte der Bauherrschaft sind wiederum leicht höher als jene der Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe.

### Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe



Frage 17: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit der Kommunikation der Denkmalpflege als Institution zufrieden sind. n=203

### Bauherrschaft



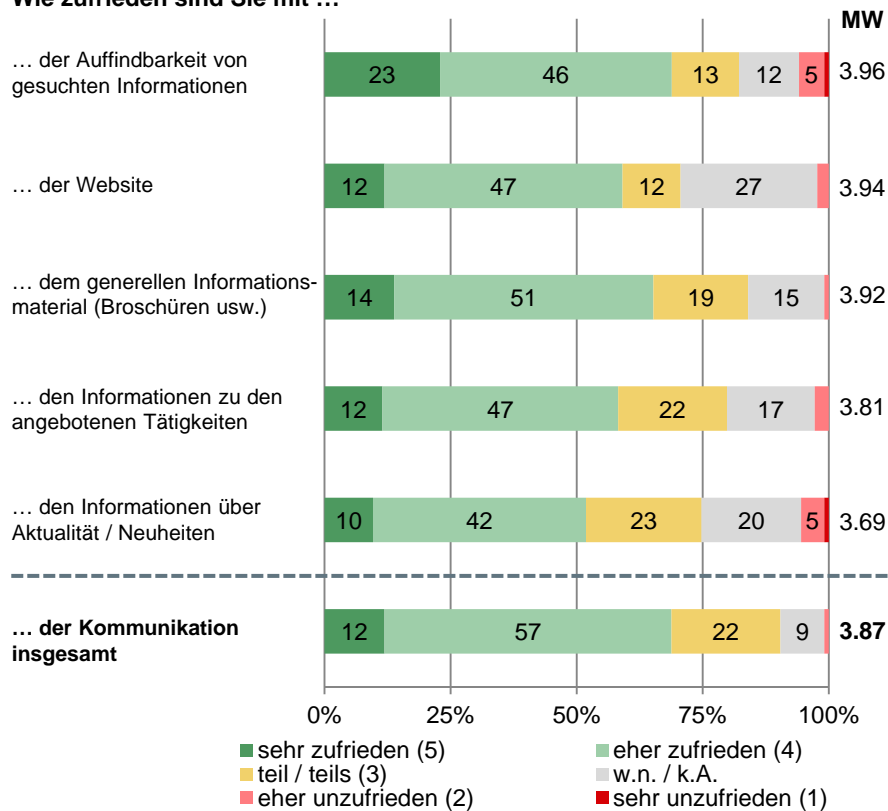
Frage 17: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit der Kommunikation der Denkmalpflege als Institution zufrieden sind. n=402



Die Zufriedenheit der Bewilligungsbehörde mit der Kommunikation der Denkmalpflege liegt auf der Ebene aller Kriterien zum Teil deutlich über dem Niveau der Vergleichsgruppen, verfehlt aber den Wert von 4.0. Die Mitarbeitenden selber hingegen unterschätzen die Zufriedenheit aller Kundengruppen klar.

### Bewilligungsbehörde

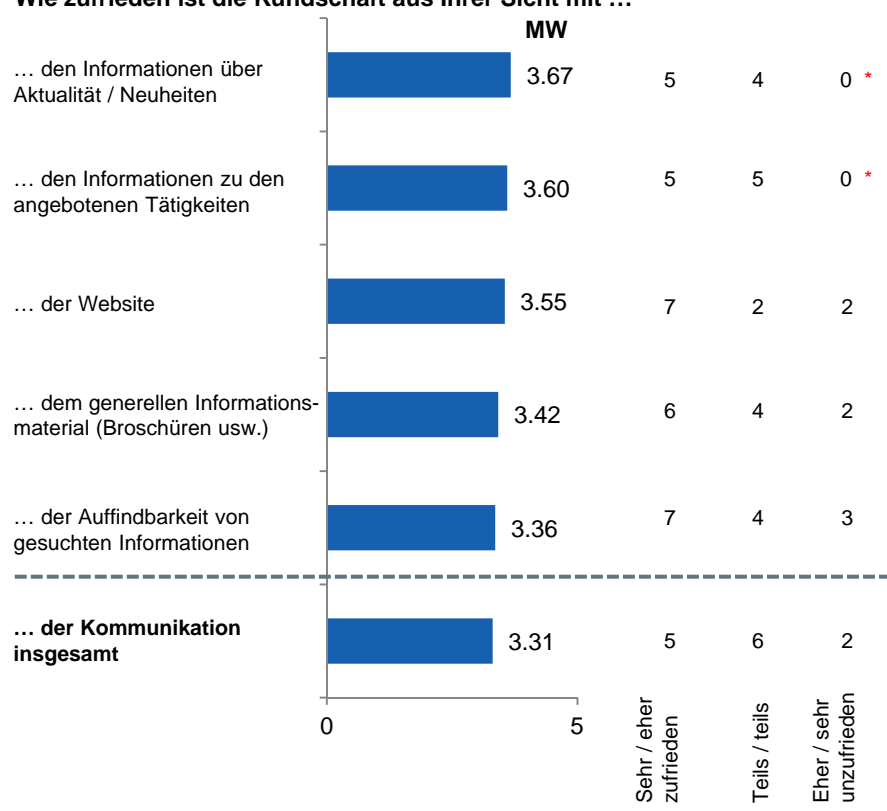
Wie zufrieden sind Sie mit ...



Frage 17: Bitte beurteilen Sie nun, wie Sie mit der Kommunikation der Denkmalpflege als Institution zufrieden sind. n=218

### Mitarbeitende

Wie zufrieden ist die Kundschaft aus Ihrer Sicht mit ...



Frage 17: Bitte beurteilen Sie nun, wie die Kundschaft aus Ihrer Sicht mit der Kommunikation der Denkmalpflege als Institution zufrieden ist. n= 17

\* zusätzlich weiss nicht

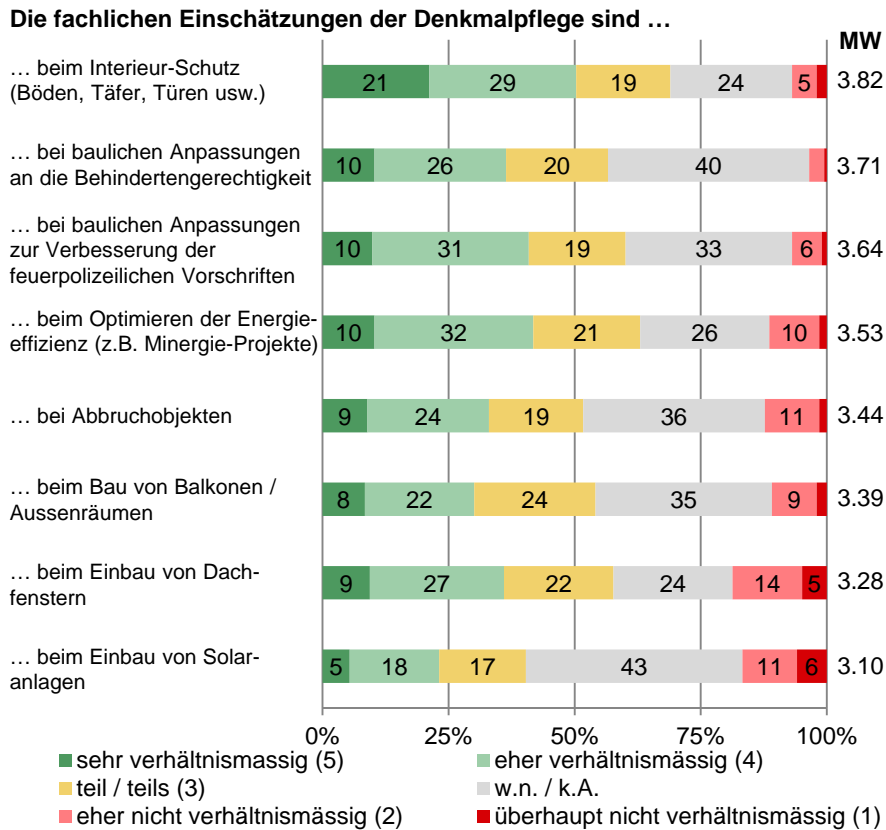
---

## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

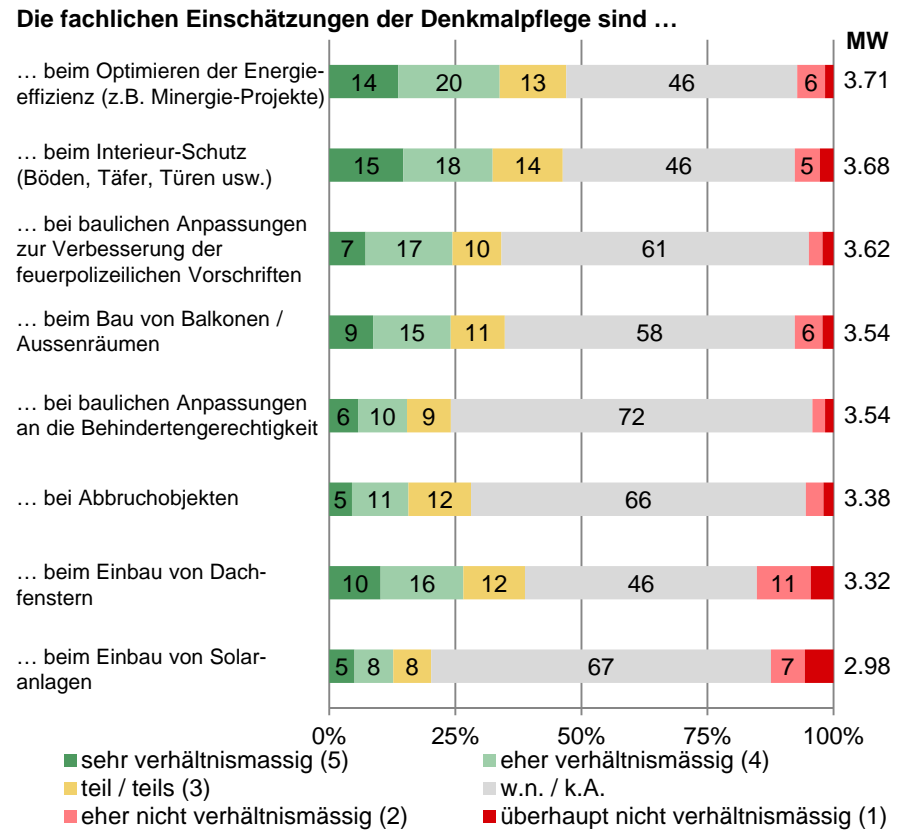
Sowohl Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe als auch die Bauherrschaft schätzen die Verhältnismässigkeit der Beurteilungen der Denkmalpflege als relativ hoch ein. Die tiefste Differenz zwischen positiven und negativen Verhältnismässigkeitswerten erreicht die Denkmalpflege beim Einbau von Solaranlagen (rund 5% bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und 0% bei der Bauherrschaft). Bei beiden Zielgruppen – insbesondere bei der Bauherrschaft – kann ein grosser Anteil der Befragten die Verhältnismässigkeit nicht einschätzen, weil entsprechende Erfahrungen fehlen.

**Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe**



Frage 16: Beurteilen Sie nun bitte auf einer Skala von 5 = sehr verhältnismässig bis 1 = überhaupt nicht verhältnismässig, wie verhältnismässig die fachlichen Einschätzungen der Denkmalpflege im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens bei denkmalpflegerischen Objekten aus Ihrer Sicht sind. n=203

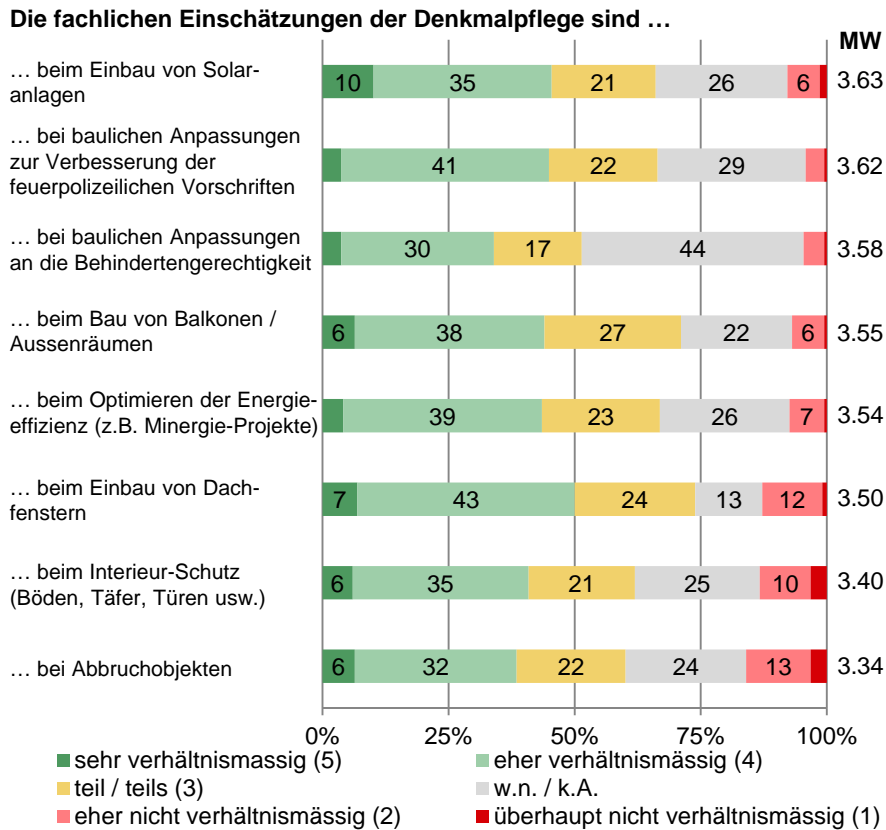
**Bauherrschaft**



Frage 16: Beurteilen Sie nun bitte auf einer Skala von 5 = sehr verhältnismässig bis 1 = überhaupt nicht verhältnismässig, wie verhältnismässig die fachlichen Einschätzungen der Denkmalpflege im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens bei denkmalpflegerischen Objekten aus Ihrer Sicht sind. n=402

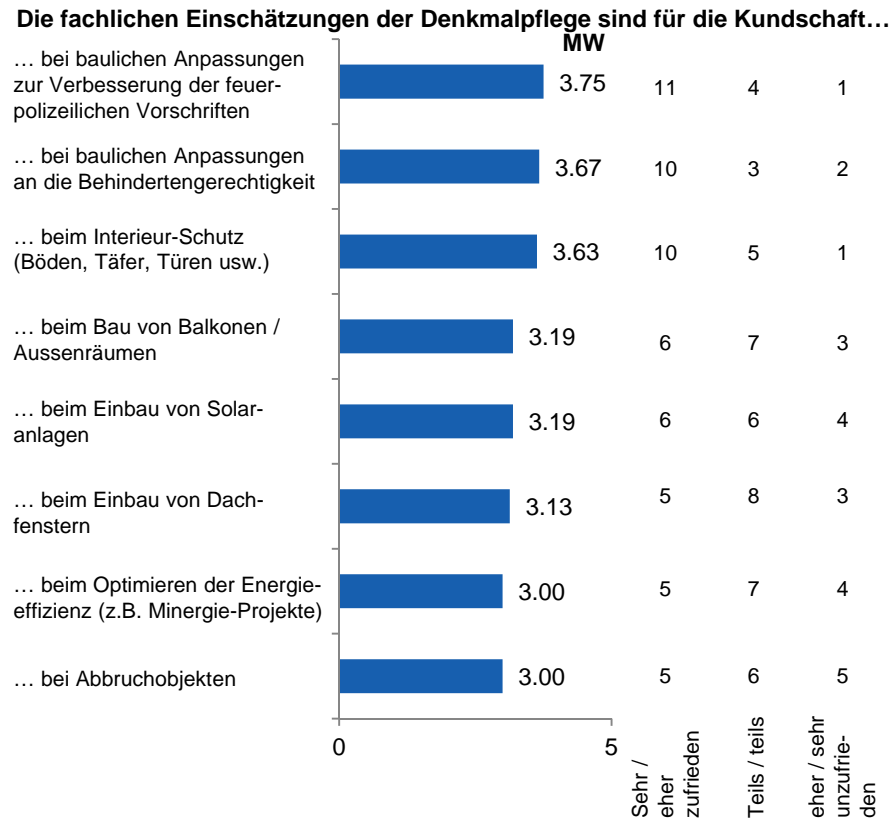
Die Bewilligungsbehörde hingegen beurteilt die Einschätzungen der Denkmalpflege beim den Einbau von Solaranlagen als völlig unkritisch (positive Verhältnismässigkeitsdifferenz von fast 40%). Auch bei den übrigen Fällen überwiegen die Urteile der positiven bis neutralen Verhältnismässigkeit. Die Mitarbeitenden sehen die Urteile tendenziell kritischer als die Kunden. Bei beiden Gruppen sind die Anteile der Befragten, die die Verhältnismässigkeit nicht beurteilen können, tiefer als bei den Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetrieben sowie der Bauherrschaft.

**Bewilligungsbehörde**



Frage 16: Beurteilen Sie nun bitte auf einer Skala von 5 = sehr verhältnismässig bis 1 = überhaupt nicht verhältnismässig, wie verhältnismässig die fachlichen Einschätzungen der Denkmalpflege im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens bei denkmalpflegerischen Objekten aus Ihrer Sicht sind. n=218

**Mitarbeitende**



Frage 16: Beurteilen Sie nun bitte auf einer Skala von 5 = sehr verhältnismässig bis 1 = überhaupt nicht verhältnismässig, wie verhältnismässig die fachlichen Einschätzungen der Denkmalpflege im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens bei denkmalpflegerischen Objekten aus Ihrer Sicht sind. n=17

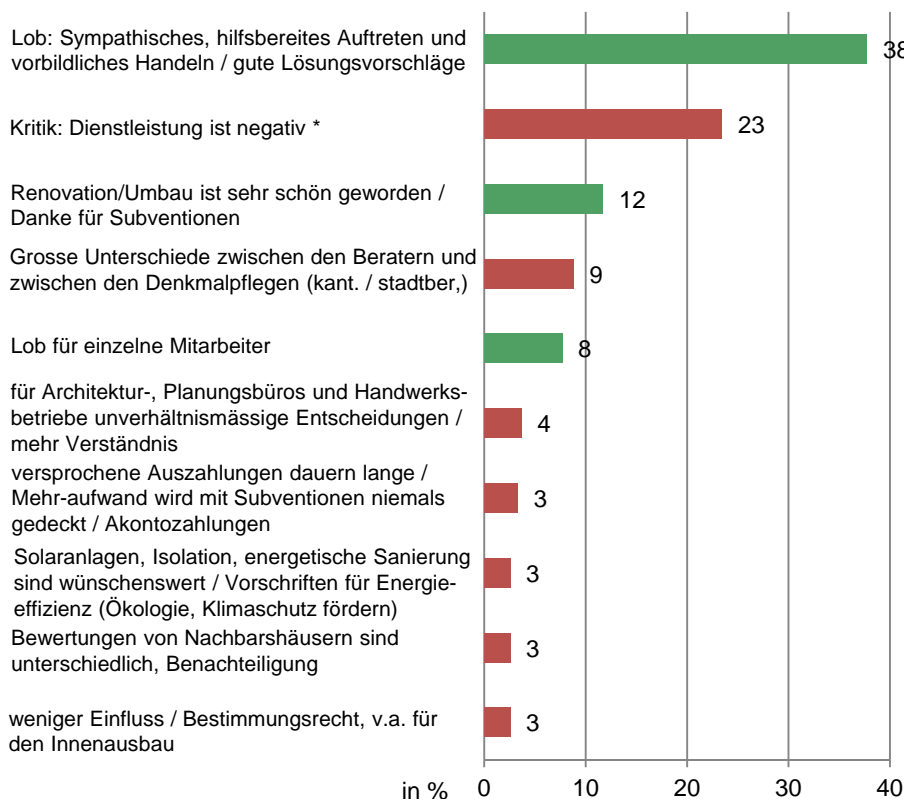
---

## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

## Offene Fragen – positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe und Bauherrschaft

### Positive und negative Erlebnisse

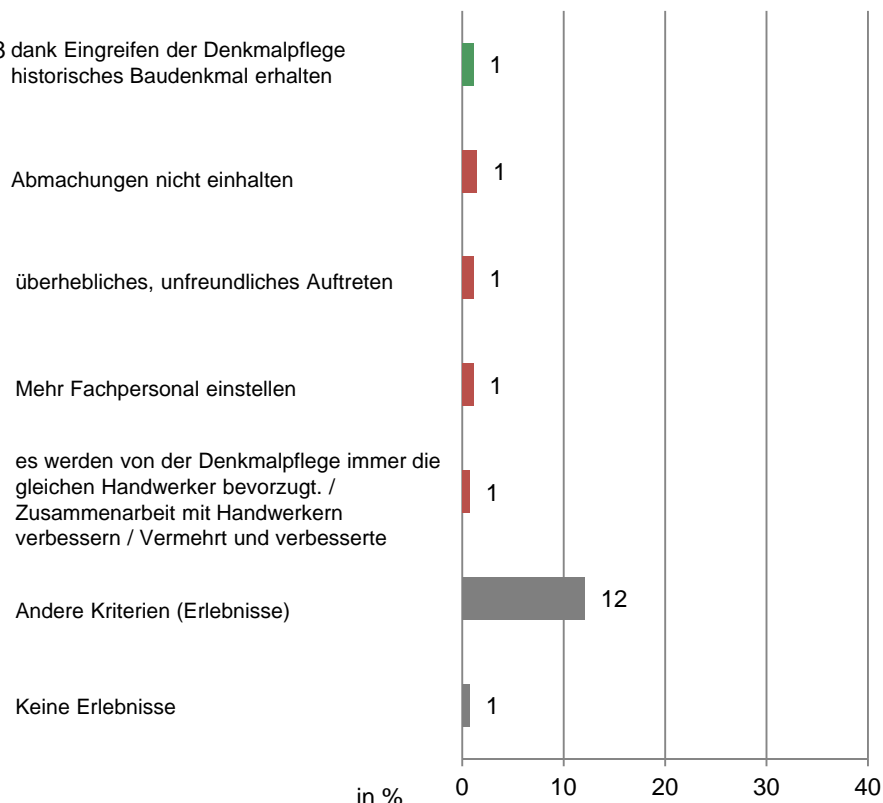


F20: positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege Bern  
N=329 Aussagen in 273 Statements

\* = Reaktionszeit, Erreichbarkeit, Unpünktlichkeit, Rechthaberisch, nicht hilfsbereit, ineffizientes Arbeiten, Überlastung der Denkmalpflege (negativ), realitätsfremd, (konstruktiver und lösungsorientierter Arbeiten ist wünschenswert) / zu viele Wechsel bzw. mit zu vielen verschiedenen MA in Kontakt. / fehlende Kommunikation resp. Verbesserung der Kommunikation / Sozialkompetenz

© 2012, www.input-consulting.ch

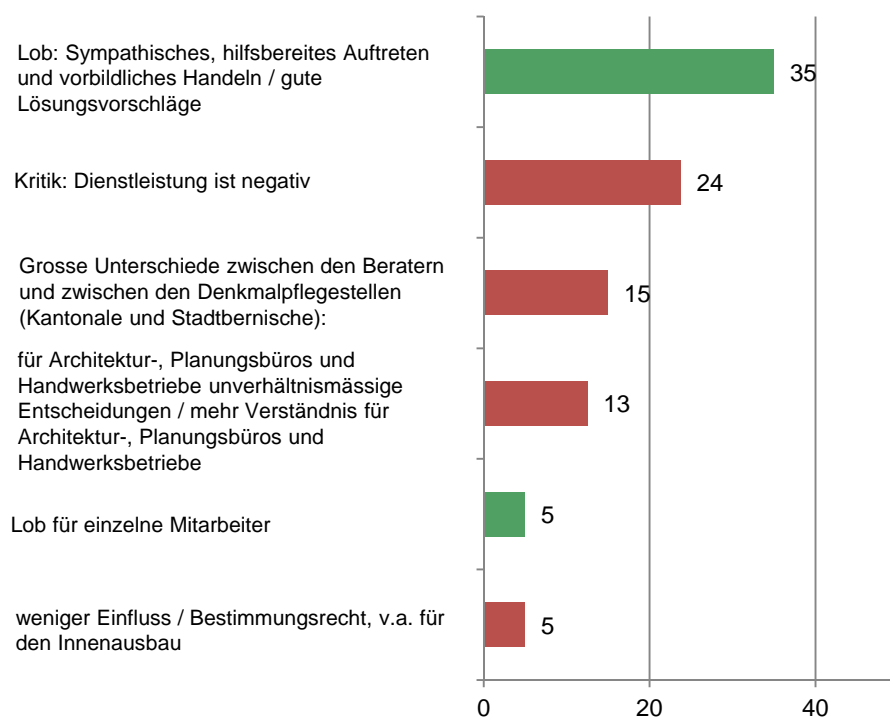
### Positive und negative Erlebnisse (Fortsetzung)



F20: positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege Bern  
N=329 Aussagen in 273 Statements

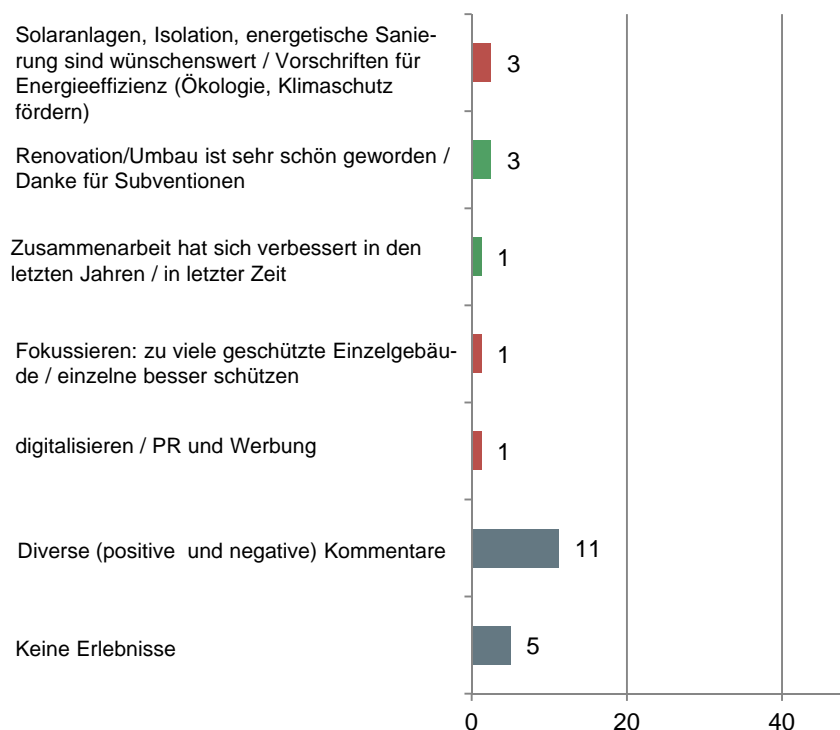
## Offene Fragen – positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege Bewilligungsbehörde

### Positive und negative Bemerkungen und Hinweise



F20: positive und negative Bemerkungen und Hinweise mit der Denkmalpflege Bern. N=97 Aussagen in 80 Statements

### Positive und negative Erlebnisse (Fortsetzung)



F20: positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege Bern N=97 Aussagen in 80 Statements

---

## Inhalt

1	Ausgangslage und Herausforderungen
2	Projektziele und Studiendesign
3	Management Summary
4	Einstellungen gegenüber dem Denkmalschutz und beurteilte Rolle der Denkmalpflege
5	Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit auf der Ebene von Qualitätsdimensionen
6	Wahrnehmung der Verhältnismässigkeit
7	Positive und negative Erlebnisse mit der Denkmalpflege
8	Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Zufriedenheit

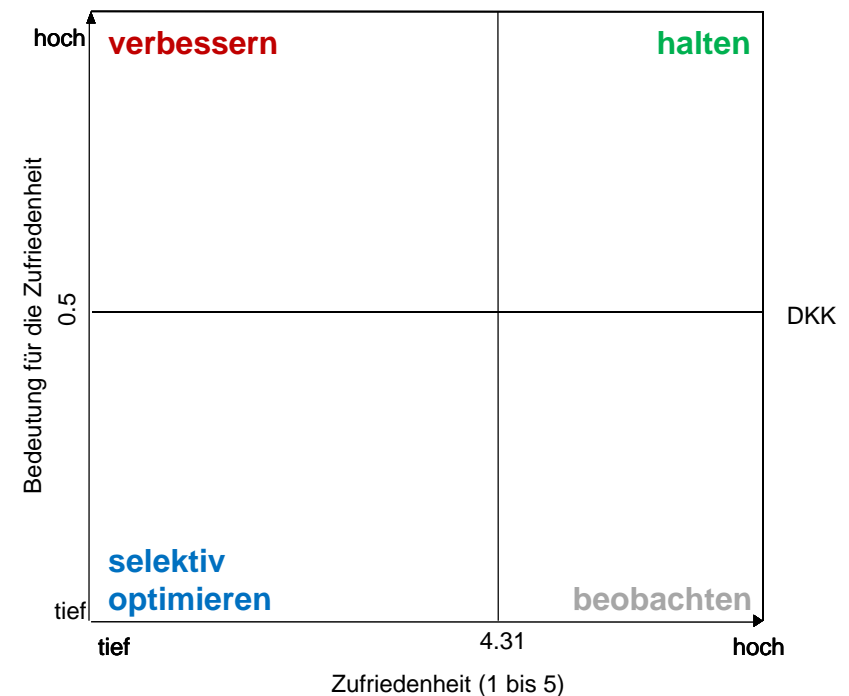


## Handlungsportfolios

Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit - Vorbemerkung

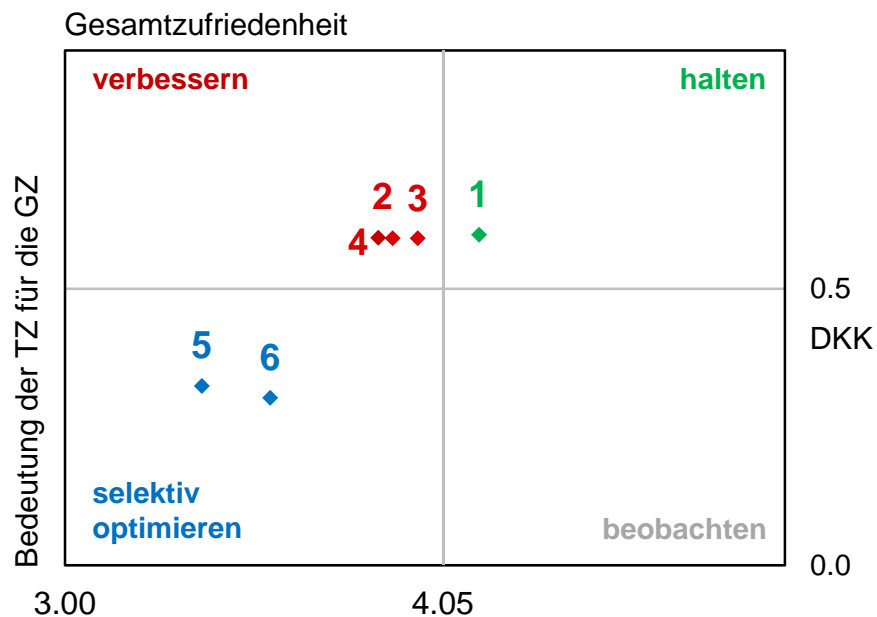
Entsprechend ihrer Ausprägung und Bedeutung können die verschiedenen Beurteilungsmerkmale in einer sog. Bedeutungs-/Zufriedenheitsmatrix (bzw. Prioritätenmatrix oder auch Handlungsportfolio) abgebildet werden. Dies erlaubt eine Priorisierung der Verbesserungsmassnahmen, indem vor allem dort anzusetzen ist,

- wo eine **geringe Kundenzufriedenheit** besteht und
- wo gleichzeitig Leistungsaspekte betroffen sind, die für die Zufriedenheit der Kunden von hoher Bedeutung sind.
- Bei der Zufriedenheitsachse (x-Achse) stellt der jeweilige Gesamtzufriedenheitswert den Schnittpunkt dar. Durch diese Aufteilung wird die Matrix in der Horizontalen zwischen unter- bzw. überdurchschnittlichen Zufriedenheitsurteilen geteilt.
- Die Bedeutungsachse wird beim **durchschnittlichen Korrelationskoeffizienten** unterteilt.



## Handlungsportfolio - Architektur-, Planungsbüros und Handwerksbetriebe

### Teilzufriedenheiten



### Verbesserungspotenzial und Handlungsbedarf:

Nr.	Teilbereiche
2	Dienstleistungsorientierung
3	Fachbericht
4	Beratung

### Halten des hohen Zufriedenheitsniveaus:

Nr.	Teilbereiche
1	Umgang und Auftreten

### selektive Optimierungen:

Nr.	Teilbereiche
5	Subventionen
6	Kommunikation

### aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:

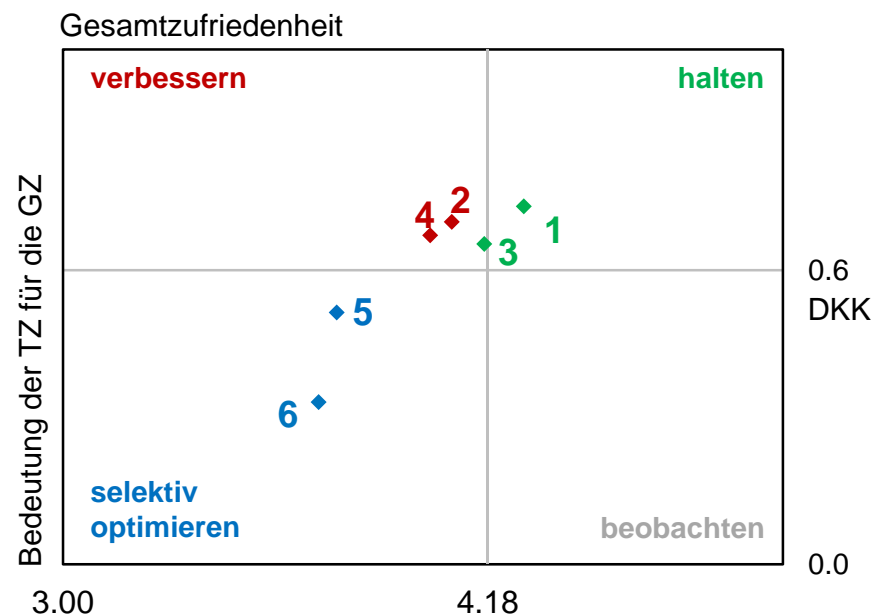
Nr.	Teilbereiche
-----	--------------

Zusammenhang der einzelnen Teilzufriedenheiten und der Gesamtzufriedenheit  
Methode: Rangkorrelationsanalyse (Kendall-Tau)

- 3 von 6 (=50%) "Teilzufriedenheiten" sind dem Quadranten "verbessern" zuzuordnen.
- 2 von 6 "Teilzufriedenheiten" sind im Quadranten "selektiv optimieren" zuzuordnen.
- 1 von 6 "Teilzufriedenheiten" ist dem Quadrant "halten" zuzuordnen

## Handlungsportfolio - Bauherrschaft

### Teilzufriedenheiten



### Verbesserungspotenzial und Handlungsbedarf:

Nr.	Teilbereiche
2	Dienstleistungsorientierung
4	Beratung

### Halten des hohen Zufriedenheitsniveaus:

Nr.	Teilbereiche
1	Umgang und Auftreten
3	Fachbericht

### selektive Optimierungen:

Nr.	Teilbereiche
5	Subventionen
6	Kommunikation

### aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:

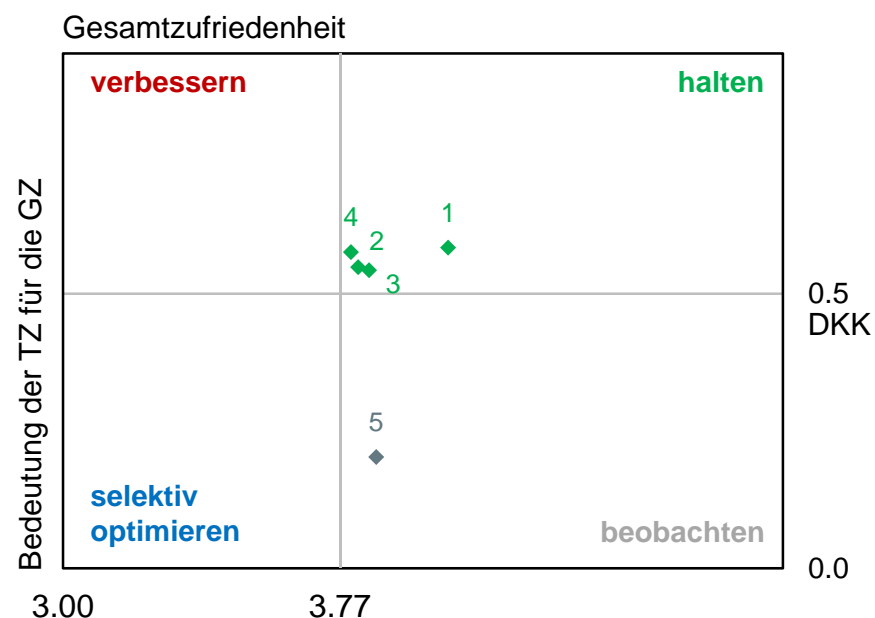
Nr.	Teilbereiche
-----	--------------

Zusammenhang der einzelnen Teilzufriedenheiten und der Gesamtzufriedenheit  
Methode: Rangkorrelationsanalyse (Kendall-Tau)

- 2 von 6 (=30%) "Teilzufriedenheiten" sind dem Quadranten "verbessern" zuzuordnen.
- 2 von 6 (=30%) "Teilzufriedenheiten" sind dem Quadranten "selektiv optimieren" zuzuordnen.
- 2 von 6 (=30%) "Teilzufriedenheiten" sind dem Quadranten "halten" zuzuordnen.

## Handlungsportfolio - Bewilligungsbehörde

### Teilzufriedenheiten



Zusammenhang der einzelnen Teilzufriedenheiten und der Gesamtzufriedenheit  
Methode: Rangkorrelationsanalyse (Kendall-Tau)

- 1 von 5 (=20%) "Teilzufriedenheiten" ist dem Quadranten "beobachten" zuzuordnen.
- 4 von 5 (=20%) "Teilzufriedenheiten" sind dem Quadranten "halten" zuzuordnen.

### Verbesserungspotenzial und Handlungsbedarf:

Nr.	Teilbereiche
<b>Halten des hohen Zufriedenheitsniveaus:</b>	
1	Umgang und Auftreten
2	Dienstleistungsorientierung
3	Fachbericht
4	Beratung
<b>selektive Optimierungen:</b>	
<b>aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:</b>	
5	Kommunikation

### Halten des hohen Zufriedenheitsniveaus:

Nr.	Teilbereiche
<b>Halten des hohen Zufriedenheitsniveaus:</b>	
1	Umgang und Auftreten
2	Dienstleistungsorientierung
3	Fachbericht
4	Beratung
<b>selektive Optimierungen:</b>	
<b>aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:</b>	
5	Kommunikation

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1 | Umgang und Auftreten        |
| 2 | Dienstleistungsorientierung |
| 3 | Fachbericht                 |
| 4 | Beratung                    |

### selektive Optimierungen:

Nr.	Teilbereiche
<b>selektive Optimierungen:</b>	
<b>aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:</b>	
5	Kommunikation

### aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:

Nr.	Teilbereiche
<b>aktuell keine Massnahmen notwendig, aber trotzdem beobachten:</b>	
5	Kommunikation

- |   |               |
|---|---------------|
| 5 | Kommunikation |
|---|---------------|