



**Betreff:**  
**Statistische Auswertung des Maerker-Portals 2016**

öffentlich

**bezüglich**  
**DS Nr.:**

Erstellungsdatum	25.08.2017
Eingang 922:	25.08.2017

Einreicher: FB Kommunikation, Wirtschaft und Beteiligung

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung	Gremium
-------------------	---------

06.09.2017	Hauptausschuss
------------	----------------

### Inhalt der Mitteilung:

Der Hauptausschuss nimmt zur Kenntnis:

Der Oberbürgermeister informiert den Hauptausschuss über die statistische Auswertung zur Nutzung des Maerker-Portals 2016 (siehe Anlage).

Erstmals konnten Vergleichswerte aus dem ersten statistischen Bericht zur Nutzung des Maerker-Portals von 2015 herangezogen werden.

### Zentrale Kennzahlen der Maerker-Auswertung 2016 im Überblick

- Insgesamt sind 1370 Hinweise eingegangen, im Jahr 2015 waren es 1065 Hinweise.
- Durchschnittlich gehen damit 114 Hinweise pro Monat ein.
- 363 Einträge wurden per Maerker-App eingestellt – damit ist die Nutzung der App von 3% im Jahr 2015 auf 23% im Jahr 2016 gestiegen.
- Es gibt 9 Kategorien, die beiden am häufigsten verwendeten Kategorien sind:
  - o „Straßen und Wege“ mit 636 Hinweisen
  - o „Abfall/Müll“ mit 383 Hinweisen.
- Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Hinweise beträgt 10 Tage, wie auch im Jahr 2015.
- Knapp 55% aller Einträge werden „abschließend bearbeitet“, 38% haben den Status „erledigt“ (im Sinne des Hinweisgebenden bearbeitet) – im Vergleich zum letzten Jahr hat sich die Verteilung etwas verschoben: 2015 wurden noch 70% „abschließend bearbeitet“ und 23% „erledigt“.
- 14% aller Hinweise werden zur Bearbeitung und Beantwortung an Externe weitergeleitet.
- Im Stadtteil Nördliche Innenstadt sind mit 153 die meisten Einträge eingegangen, wie auch 2015.
- Darauf folgen die Stadtteile Stern mit 132 Einträgen und die Brandenburger Vorstadt mit 105 Einträgen. Im Jahr 2015 stand noch Babelsberg an 2. Stelle nach der Nördlichen Innenstadt.





## Maerker-Auswertung 2016



## Impressum

### **Herausgeber:**

Landeshauptstadt Potsdam  
Der Oberbürgermeister

Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters  
Fachbereich 92 Kommunikation, Wirtschaft und Beteiligung  
Bereich 929 WerkStadt für Beteiligung  
Ansprechpartnerin: Fanni Schmidt

Friedrich-Ebert-Straße 79/81  
14469 Potsdam

[www.potsdam.de](http://www.potsdam.de)

### **Text und Bearbeitung:**

Annekatriin Bundrock, 156 (Statistik und Wahlen)  
Ann-Christin Otten, 929 (WerkStadt für Beteiligung)  
Fanni Schmidt, 929 (WerkStadt für Beteiligung)

### **Foto:**

Maerker Potsdam, Landeshauptstadt Potsdam / F. Daenzer

**Stand:** Juli 2017

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

# Inhaltsverzeichnis

Impressum	1
Abbildungen	3
Tabellen	3
<b>Einführung</b>	<b>4</b>
Was ist das Maerker-Portal?	4
<b>1. Statistische Auswertung</b>	<b>5</b>
Wie wird das Maerker-Portal genutzt?	5
Hinweise nach Kategorie in den Jahren 2010, 2015 und 2016	6
Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung	8
Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung	8
Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung	9
Verteilung der Hinweise in den Stadtteilen	10
<b>2. Erkenntnisse und Ausblick</b>	<b>13</b>

## Abbildungen

Abbildung 1: Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015 und 2016.	6
Abbildung 2: Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2016.	11
Abbildung 3: Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen.	12

## Tabellen

Tabelle 1: Vergleich der Nutzungsdaten von 2015 und 2016.	5
Tabelle 2: Prozentualer Vergleich der Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015 und 2016.	7
Tabelle 3: Unterkategorien 2016.	7
Tabelle 4: Hinweise nach Kategorien und Status der Bearbeitung 2016.	8
Tabelle 5: Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung 2016.	8
Tabelle 6: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2016.	9
Tabelle 7: Stadtteil-Ranking: Anzahl der Hinweise nach Stadt- und Ortsteil.	10

Sofern nicht anders angegeben, wurden für die Abbildungen und Tabellen Angaben der Landeshauptstadt Potsdam genutzt, mit Stand der Datenerhebung vom 31. Dezember 2016.

Die Daten wurden vom Bereich Statistik und Wahlen in Zusammenarbeit mit der WerkStadt für Beteiligung ausgewertet.

## Einführung

Der vorliegende Bericht bietet eine statistische Auswertung der eingegangenen Hinweise von Einwohnerinnen und Einwohnern im Jahr 2016, sowie einen zusammenfassenden Überblick über die Funktionen des Maerker-Portals. Im Vergleich zur vorausgegangenen Auswertung aus dem Jahr 2015 weißt der vorliegende Bericht für 2016 erstmals Vergleichszahlen zum Vorjahr auf und stellt so die Entwicklung in den unterschiedlichen Maerker-Kategorien dar.

Die Maerker-Auswertung ist als ein Baustein des im Aufbau befindlichen Ideen- und Beschwerdemanagements zu betrachten.

### Was ist das Maerker-Portal?

Der Maerker ist eine gemeinsame Plattform die mittlerweile von etwa 100 Kommunen in Brandenburg seine Anwendung findet. Sie wird im Rahmen der „Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen“ realisiert und steht zur kostenlosen Nutzung allen brandenburgischen Kommunen zur Verfügung. Das Portal wird mittlerweile seit 2010 von der Landeshauptstadt Potsdam genutzt. Als größte teilnehmende Maerker-Kommune bekommt sie seit dem Start die meisten Hinweise aus der Einwohnerschaft.

Der Maerker bietet den Einwohnerinnen und Einwohnern die Möglichkeit der Verwaltung über das Online-Portal oder die Maerker-App mitzuteilen, wo ein Infrastrukturproblem im öffentlichen Raum aufgetreten ist (Straßen, Wege, Plätze, öffentliches Grün). Das reicht von Müllansammlungen über defekte Straßenlaternen und umgestürzte Bäume bis hin zu Straßen- und Gehwegschäden.

Über die Plattform werden die mitgeteilten Hinweise von der Verwaltung aufgenommen und online dargestellt, wie der gemeldete Missetand/Hinweis bearbeitet wird. Zusätzlich können die Nutzerinnen und Nutzer per E-Mail über den Bearbeitungsstand ihres Hinweises informiert werden, sofern sie freiwillig ihre E-Mail-Adresse bei Abgabe des Hinweises angeben. Ein Ampelsystem visualisiert zusätzlich den aktuellen Stand der Bearbeitung.

**Rot (eingetragen):** Der Hinweis wurde von einem Nutzer/einer Nutzerin in den Maerker eingetragen, allerdings noch nicht von der Maerker-Redaktion gelesen und geprüft.

**Rot (angenommen):** Der Hinweis wurde von der Maerker-Redaktion gesichtet und hinsichtlich Datenschutzbestimmungen und Nutzungsbedingungen geprüft. Dieser Status wird in Potsdam sehr selten angewendet.

**Gelb (in Arbeit):** Der Hinweis wurde an die auskunftgebende Stelle weitergeleitet, der Sachstand wird abgefragt. Bis zur Beantwortung der zuständigen Stelle wird eine Wiedervorlagefrist gesetzt.

**Grün-Gelb (abschließend bearbeitet):** Die Bearbeitung ist abgeschlossen, der Missetand konnte tatsächlich nicht von der Verwaltung beseitigt werden. Das liegt unter anderem daran, dass...

- die Angelegenheit einen andere/n Eigentümer/in betrifft,
- eine andere Verwaltung zuständig ist.

In diesen Fällen wird der Hinweis an die zuständige Behörde oder (wenn Kontaktdaten vorhanden) an den andere/n Eigentümer/in weitergeleitet. Für die Verwaltung Potsdams ist der Hinweis damit abschließend bearbeitet.

**Grün-Gelb (abschließend bearbeitet):** Der Status kann auch bedeuten, dass der Missstand aktuell nicht behoben werden kann, weil:

- derzeit keine finanziellen Mittel zur Verfügung stehen,
- der Missstand zwar noch nicht im Sinne des Hinweisgebenden beseitigt, aber für die Verwaltung erledigt ist (z.B. Auftrag zur Aufstellung eines Straßenschildes – Straßenschild steht aber noch nicht am gewünschten Ort | ist für den Hinweisgebenden noch nicht erledigt – letzte Beantwortung des Hinweises ist jedoch erfolgt).

**Grün (erledigt):** Der Missstand wurde bearbeitet und erledigt im Sinne des Hinweisgebenden.

## 1. Statistische Auswertung

Für den vorliegenden Bericht wurden die Daten vom 01.01.2016 bis 31.12.2016 über das Maerker-Portal erzeugt. In Zusammenarbeit zwischen dem Bereich Statistik und Wahlen und der WerkStadt für Beteiligung wurden die Daten für das Ideen- und Beschwerdemanagement aufbereitet und statistisch ausgewertet. Eigentümerin der Daten mit Stand vom 31. Januar 2017 ist die Landeshauptstadt Potsdam.

In den folgenden Unterkapiteln werden die ausgewerteten Daten über die Nutzung des Maerkers von der Einwohnerschaft und die Bearbeitungsweise von Seiten der Verwaltung dargestellt.

### Wie wird das Maerker-Portal genutzt?

Von insgesamt 1370 eingebrachten Hinweisen, wurden 297 Hinweise anonym eingebracht, das heißt ohne Angabe des Namens, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer. Das entspricht 21 % aller Hinweise. Im Vergleich zum Jahr 2015 hat die Einbringung anonymer Hinweise somit um 5 % zugenommen.

363 Nutzende haben ihren Hinweis über die Maerker-App versendet, was eine deutlich intensivere Nutzung der Maerker-App im Vergleich zum Vorjahr um mehr als das Zehnfache bedeutet. 2015 waren es nur 35 App-Meldungen. Alle anderen Einträge sind über das Online-Portal eingereicht worden.

Vergleich	2015	2016
Hinweise insgesamt	1065	1370
Monatlicher Durchschnitt	89	114
Anonyme Hinweise	171 (16 %)	297 (21 %)
Eingänge per Maerker-App	35 (3 %)	363 (26 %)
Gelöschte Einträge	36 (3 %)	67 (5 %)

Tabelle 1: Vergleich der Nutzungsdaten von 2015 und 2016.

### Gelöschte Einträge

Im Jahr 2016 wurden 67 Einträge (5 %) vom Maerker-Portal gelöscht. Die Anzahl der gelöschten Einträge hat sich damit nahezu verdoppelt. Gründe für die Löschung von Hinweisen auf dem Maerker-Portal sind:

- Diskussionsbeiträge, die kein konkretes infrastrukturelles Problem beschreiben,
- Verstöße der datenschutz- und/oder nutzungsrechtlichen Bedingungen (z. B. Anzeigen gegen Personen, Nachbarschaftsstreitigkeiten),
- Falscheingaben oder unvollständige Eingaben (z. B. Schlaglöcher ohne Ortsbeschreibung oder Test-Eingaben ohne Inhalt),
- doppelte Einträge mit identischem Inhalt vom selben Hinweisgebenden.

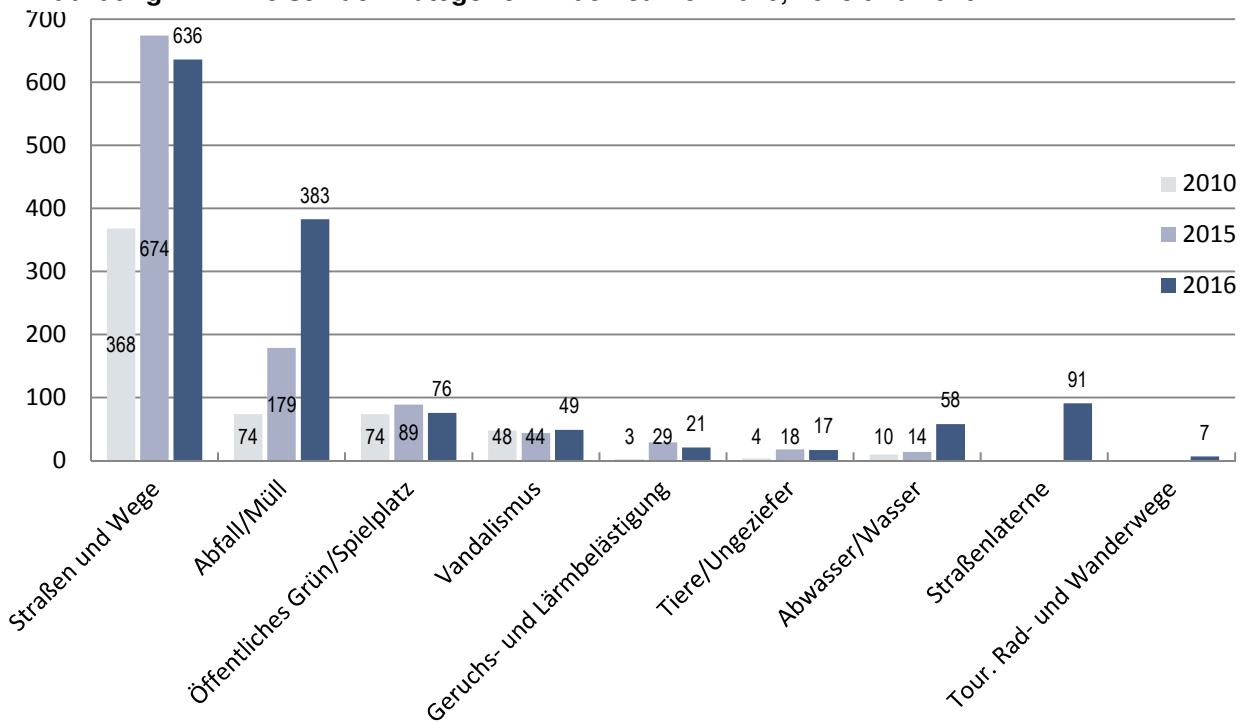


## Hinweise nach Kategorie in den Jahren 2010, 2015 und 2016

Die Hinweise werden auf dem Maerker-Portal thematisch in unterschiedliche Kategorien unterteilt. Diese wählt der Hinweisgebende selbst bei der Eintragung des Hinweises aus. Von der Maerker-Redaktion wird die Einordnung in die jeweilige Kategorie geprüft. Gegebenenfalls wird die Kategorie angepasst, wenn der Inhalt des Hinweises tatsächlich etwas anderes thematisiert.

Die Auswahl der verfügbaren Kategorien wird durch das Maerker-Kernteam, zusammengesetzt aus verschiedenen Maerker-nutzenden Kommunen, fortlaufend bedarfsgerecht erweitert und angepasst. Im Rahmen eines Abstimmungsverfahrens werden neue Kategorien aufgenommen oder auch bestehende Kategorien neu formuliert. Mitte des Jahres 2015 ist die Kategorie „Straßenlaterne“ vom Maerker-Kernteam aufgenommen worden und im Jahr 2016 ist die Kategorie „Touristische Rad- und Wanderwege“ hinzugekommen. Beide Kategorien sind in dieser Auswertung erstmals aufgeführt. Da es „Straßenlaterne“ erst seit Mitte 2015 gibt, wurde sie in der Auswertung 2015 nicht extra aufgeführt.

**Abbildung 1: Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015 und 2016.**



Deutlich wird, dass auch im Jahr 2016 die Mehrheit der Hinweise (636, 46,4 %) die Kategorie „Straßen und Wege“ thematisieren. Darauf folgt die Kategorie „Abfall/Müll“ mit 383 Hinweisen (28 %) an zweiter Stelle (vgl. Abbildung 1, Tabelle 2). Im Vergleich zu den Jahren 2010 und 2015 fällt auf, dass sich die Verteilung der Hinweise in der Gesamtschau verändert hat. So ist eine Abnahme der Hinweise in der Kategorie „Straßen und Wege“ zu verzeichnen, wohingegen der Anteil in „Abfall/Müll“ sowie „Abwasser/Wasser“ zugenommen hat.

Die Abnahme der Hinweise in der Kategorie „Straßen und Wege“ ist mit der Einführung der beiden Kategorien „Straßenlaterne“ und „Touristische Rad- und Wanderwege“ zu begründen. Hinweise zu diesen beiden Themen wurden in den Jahren zuvor noch der Kategorie „Straßen und Wege“ zugeordnet.

Kategorien	2010	2015	2016
Straßen und Wege	62,6%	63,0%	46,4%
Abfall/Müll	12,6%	16,7%	28,0%
Öffentliches Grün/Spielplatz	12,6%	8,3%	5,5%
Vandalismus	8,2%	4,1%	3,6%
Geruchs- und Lärmbelästigung	0,5%	2,7%	1,5%
Tiere/Ungeziefer	0,7%	1,7%	1,2%
Abwasser/Wasser	1,7%	1,3%	4,2%
Straßenlaterne	-	-	6,6%
Touristische Rad- und Wanderwege	-	-	0,5%
Sonstiges	-	1,7%	2,1%
Falscheingaben	1,2%	0,4%	0,2%

Tabelle 2: Prozentualer Vergleich der Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015 und 2016.

Der Anstieg der Hinweise in der Kategorie „Abfall/Müll“ kann nicht zwingend auf ein gesamtstädtisch gestiegenes Aufkommen von Müllansammlungen zurückgeführt werden. Die Schlussfolgerung sollte hier vielmehr sein, dass die Aufmerksamkeit für das Thema Sauberkeit in der Öffentlichkeit und Stadtgesellschaft deutlich gestiegen ist. Wie der nachstehenden Tabelle zu entnehmen ist, werden in der Kategorie „Abfall/Müll“ besonders häufig illegale Sperrmüllablagerungen gemeldet. Weitere viel genannte Themen sind überfüllte, fehlende Abfallbehälter oder illegal abgelagerte Gartenabfälle. Die Unterkategorien von „Abfall/Müll“ sowie „Straßen und Wege“ und „Öffentliches Grün/Spielplatz“ verdeutlichen auch, dass jeweils sehr unterschiedliche Bereiche der Verwaltung als auch Externe/Privateigentümer für die Bearbeitung der Hinweise zuständig sind.

<b>Abfall/Müll</b>	<b>383</b>
Sperrmüll/Sondermüll	114
diverse Müllablagerung	90
öffentliche Abfallbehälter	41
Laub/Kompost/Gartenmüll	39
Müllcontainer/Mülltonnen/ Altkleider	28
Glasscherben	20
Sonstiges Abfall/Müll	14
Hundekot/Hundetoiletten/Pferdekot	10
Streugut	9
Altautos	9
Herrenlose Fahrräder	8
Silvestermüll	1

<b>Öffentliches Grün/Spielplatz</b>	<b>76</b>
ungepflegte Grünflächen	29
gerodete Bäume/Sträucher	13
defekte Spielgeräte	12
Sonstiges	12
Landschaftsschutz	9
Beleuchtung nicht vorhanden	1

<b>Straßen und Wege</b>	<b>636</b>
Falschparker/Parken	79
Verkehrsführung	68
Gehwege	65
Straßenschäden	55
abgestellte Fahrzeuge/Dauerparker	51
Sonstiges Verkehrsgefährdung	51
Ampel	45
Baustellen/Bauarbeiten/Absperrungen	40
Gefährdung durch Wildwuchs/Bäume	38
Radwege	30
Beschilderung/Fahrbahnmarkierung	27
Geschwindigkeitsüberschreitungen	20
fehlende Poller/Beschädigungen	20
Winterdienst	17
Straßenreinigung	10
Bus- und Tramhaltestellen	10
Spielstraßen	7
Fahrradstraßen	3

Tabelle 3: Unterkategorien 2016.

Insgesamt veranschaulicht Tabelle 3 die Themenvielfalt in den Kategorien, die von der Einwohnerschaft auf dem Maerker-Portal angesprochen werden.

Die Zuordnung der Themen zu den Kategorien erfolgte auf Grundlage einer Auswertung der Hinweistexte und Überschriften in den einzelnen Kategorien. Demnach kann hier keine abschließende Nennung der Themen gewährleistet werden. In den verbleibenden Kategorien ist die Themenvielfalt wesentlich geringer, weshalb in diesen keine Unterkategorien abgebildet werden.

## Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung

Kategorie	Gelöschte Einträge	Eingetragen	In Bearbeitung	Abschließend bearbeitet	Erledigt	Insgesamt
Straßen und Wege	30	8	3	347	248	636 (46,4%)
Abfall/Müll	10	8	1	202	162	383 (28,0%)
Öffentliches Grün/Spielplatz	1	-	-	45	30	76 (5,5%)
Vandalismus	1	2	2	17	27	49 (3,6%)
Geruchs- und Lärmbelästigung	4	-	-	11	6	21 (1,5%)
Tiere/Ungeziefer	2	1	-	5	9	17 (1,2%)
Sonstiges	12	-	-	11	9	32 (2,3%)
Straßenlaterne	-	3	-	82	6	91 (6,6%)
Touristische Rad- und Wanderwege	3	-	-	1	3	7 (0,5%)
Abwasser/Wasser	1	2	-	29	26	58 (4,2%)
<b>Insgesamt</b>	<b>63 (4,6%)</b>	<b>24 (1,8%)</b>	<b>6 (0,4%)</b>	<b>750 (54,7%)</b>	<b>527 (38,5%)</b>	<b>1 370</b>

Tabelle 4: Hinweise nach Kategorien und Status der Bearbeitung 2016.

Im Jahr 2016 sind von insgesamt 1370 eingetragenen Hinweisen 54,7 % abschließend bearbeitet und 38,5 % erledigt worden.

Zum Zeitpunkt des Datenauszuges (31. Dezember 2016) waren noch 6 Einträge (0,4 %) in Bearbeitung. Weiterhin gab es 24 eingetragene Hinweise, die noch nicht von der Maerker-Redaktion gesichtet und an die bearbeitende Stelle in der Verwaltung weitergeleitet wurden.

## Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung

Kategorie	unter 1 Woche	1-2 Wochen	2-3 Wochen	3-4 Wochen	über 4 Wochen
Abfall/Müll	224	96	40	8	15
Abwasser/Wasser	23	22	7	1	5
Geruchs- und Lärmbelästigung	12	5	2	1	1
Öffentliches Grün/Spielplatz	33	18	11	7	7
Tiere/Ungeziefer	11	4	2	0	0
Vandalismus	17	16	6	4	6
Straßen und Wege	286	224	86	17	23
Straßenlaterne	84	3	2	1	1
Touristische Rad- und Wanderwege	5	0	1	0	1
Sonstiges	18	3	6	0	2
Falscheingaben	3	0	0	0	0
<b>Insgesamt</b>	<b>716 (52,3%)</b>	<b>391 (28,5%)</b>	<b>163 (11,9%)</b>	<b>39 (2,8%)</b>	<b>61 (4,5%)</b>

Tabelle 5: Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung 2016.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer im Jahr 2016 beträgt – wie im Vorjahr – 10 Tage. Es ist zu berücksichtigen, dass 54,7 % aller Einträge „abschließend bearbeitet“ werden und dementsprechend nicht zwingend zu dem Zeitpunkt der Veröffentlichung der Antwort auf dem Maerker-Portal im Sinne des Hinweisgebenden erledigt sind. Den Status „erledigt“ erhalten nur Hinweise, die mit der Beantwortung auf dem Maerker-Portal vollständig im Sinne des Bürgers oder der Bürgerin bearbeitet wurden. Das sind 38,5 % aller Einträge. Die Tabelle 5 veranschaulicht, dass die meisten Hinweisgebenden in kurzer Zeit eine abschließende Rückmeldung von der Verwaltung auf ihr Anliegen erhalten: 52,3 % aller Hinweise können innerhalb einer Woche beantwortet werden, 28,5 % innerhalb eines Zeitraums von 1-2 Wochen. Nur 4,5 % der Antworten nehmen über 4 Wochen in Anspruch. Letzteres betrifft meist Hinweise, die sehr komplex sind und mehrere Themenbereiche oder auch von Externen übernommene Aufgabenbereiche ansprechen.

Weiterhin ist in Tabelle 5 zu beachten, dass einige Hinweise auch direkt an externe Partner – wie zum Beispiel die Straßenbeleuchtung GmbH – weitergeleitet werden und der Hinweis damit zum Teil sofort den Status „abschließend bearbeitet“ erhält. In diesen Fällen erfüllt der jeweils zuständige Partner den Auftrag ohne anschließend der Maerker-Redaktion die Erledigung zurück zu melden. Bei anderen Externen ist es wiederum andersrum so, dass die Bearbeitung wesentlich länger dauert, da die Maerker-Systematik nicht bekannt ist und dementsprechend die Rückmeldung an die Maerker-Redaktion ausbleibt beziehungsweise erst verhältnismäßig spät kommt.

## Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung

Tabelle 6 stellt dar, wie viele Hinweise von der Maerker-Redaktion an einen zuständigen Bereich innerhalb der Verwaltung der Landeshauptstadt Potsdam weitergeleitet wurden. Im Vergleich dazu wird ersichtlich, wie viele Hinweise Externe erhalten beziehungsweise nicht über das Maerker-Programm weiterbearbeitet werden.

Weiterleitung an	eingetragen/ gelöscht	eingetragen/ veröffentlicht	in Bearbei- tung	abschließend erledigt	erledigt	Gesamt
<b>keine automati- sche Weitergabe</b>	63	1	1	17	14	<b>96</b>
<b>Externe</b>	0	4	4	136	49	<b>193</b>
<b>Verwaltung LHP</b>	0	19	1	597	464	<b>1081</b>
<b>Insgesamt</b>	63	24	6	750	527	<b>1370</b>

Tabelle 6: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2016.

Keine automatische Weitergabe erfolgt insbesondere, wenn die Hinweise aus verschiedenen Gründen nicht veröffentlicht beziehungsweise gelöscht werden, zum Beispiel wenn der Hinweis nicht im Einzugsgebiet der Landeshauptstadt Potsdam liegt. Sofern von den Hinweisgebenden Kontaktdaten angegeben wurden, erhalten diese eine Antwort mit einer entsprechenden Begründung von der Maerker-Redaktion. In seltenen Fällen werden Hinweise auch über separaten E-Mail-Verkehr mit Externen oder über telefonische Absprache mit Kolleginnen oder Kollegen in der Landeshauptstadt Potsdam bearbeitet, sodass keine automatische Weitergabe über das Maerker-Portal erfasst wird.

Externe sind: Stadtwerke Potsdam, Verkehrsbetriebe in Potsdam, Deutsche Bahn, Polizei, Stadtbeleuchtung Potsdam, diverse Wohnungsunternehmen/-genossenschaften, Landesbetrieb Straßenwesen, Landesbetrieb Forst Brandenburg, Stiftung Preußische Schlösser und Gärten, Entwicklungsträger Bornstedter Feld sowie vereinzelt andere Private Eigentümer oder Unternehmen.

## Verteilung der Hinweise in den Stadtteilen

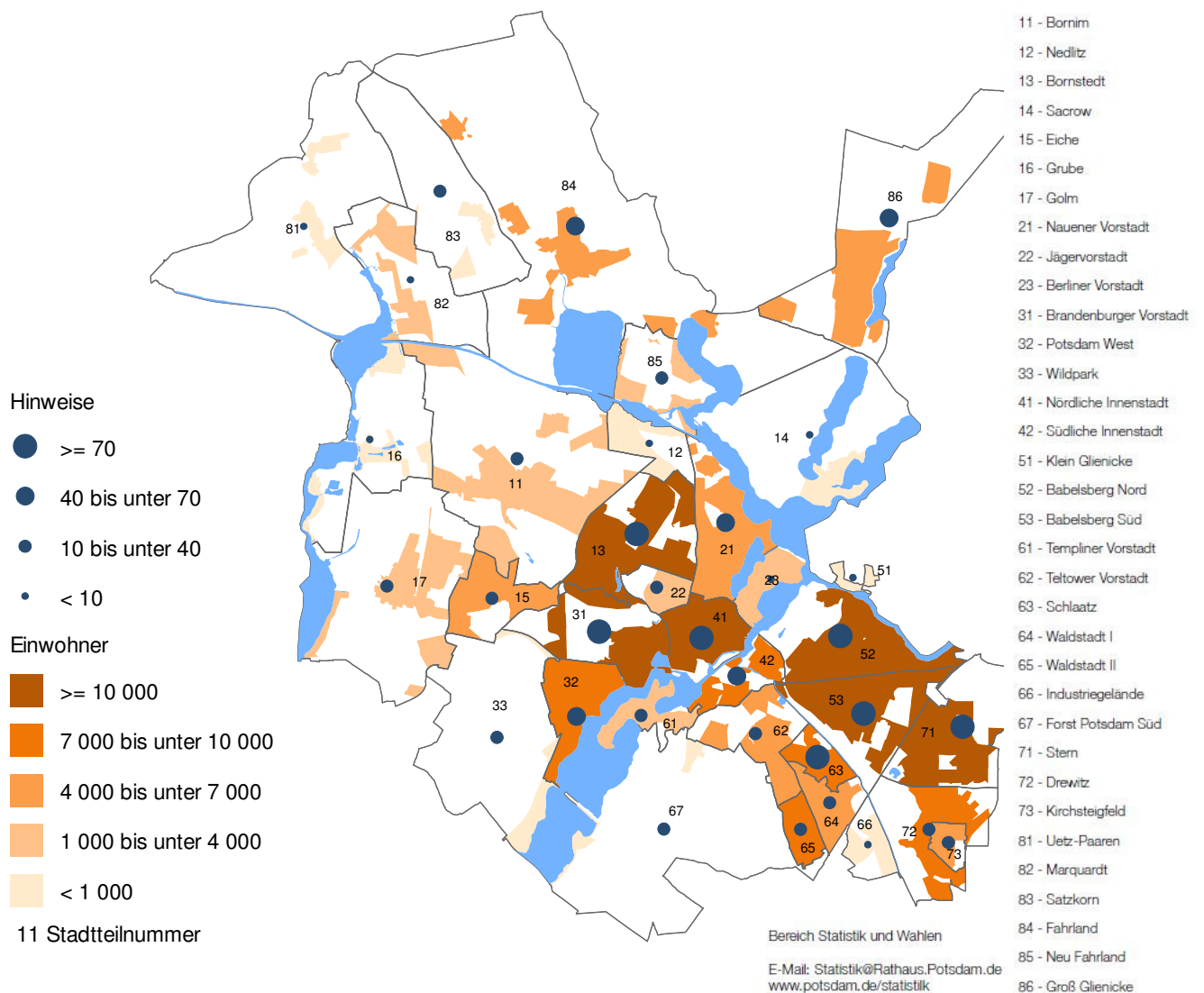
Tabelle 7 zeigt die Verteilung der eingetragenen Hinweise in den Stadt- und Ortsteilen Potsdams (nachfolgend Stadtteile genannt).<sup>1</sup> Hieraus wird ersichtlich, dass zu der Nördlichen Innenstadt mit 153 Einträgen die meisten Hinweise über den Maerker eingegangen sind. Darauf folgen die Stadtteile Stern mit 132 Hinweisen und Brandenburger Vorstadt mit 105 Hinweisen. In Verbindung mit der Kartendarstellung (Abbildung 2) auf der folgenden Seite ist deutlich zu erkennen, dass grundsätzlich Folgendes gilt: Je dichter besiedelt der Stadtteil ist, desto mehr Hinweise werden zu dem Stadtteil über den Maerker an die Verwaltung herangetragen. Besonderheiten beziehungsweise Auffälligkeiten in bestimmten Stadtteilen lassen sich anhand dieser Daten und der Karte nicht ableiten.

Stadt-/Ortsteil	Anzahl	Stadt-/Ortsteil	Anzahl
1 Nördliche Innenstadt	153	19 Forst Potsdam Süd	21
2 Stern	132	20 Kirchsteigfeld	21
3 Brandenburger Vorstadt	105	21 Waldstadt I	20
4 Bornstedt	94	22 Gebietsübergreifend	17
5 Schlaatz	85	23 Wildpark	17
6 Babelsberg Süd	80	24 Neu Fahrland	14
7 Babelsberg Nord	76	25 Templiner Vorstadt	12
8 Südliche Innenstadt	69	26 Jägervorstadt	11
9 Fahrland	61	27 Satzkorn	11
10 Potsdam West	57	28 Berliner Vorstadt	9
11 Nauener Vorstadt	46	29 Marquardt	7
12 Groß Glienicke	44	30 Nedlitz	5
13 Waldstadt II	38	31 Grube	5
14 Teltower Vorstadt	32	32 Sacrow	4
15 Drewitz	32	33 Industriegelände	3
16 Bornim	28	34 Uetz-Paaren	3
17 Eiche	27	35 Klein Glienicke	2
18 Golm	26		

Tabelle 7: Stadtteil-Ranking: Anzahl der Hinweise nach Stadt- und Ortsteilen.

<sup>1</sup> Potsdam ist in 34 Stadt- und Ortsteile untergliedert. Zusätzlich zur Liste der Stadtteile gibt es für die vorliegende Maerker-Auswertung die Bezeichnung „Gebietsübergreifend“. Hierzu gehören alle Hinweise, die sich nicht ausschließlich auf einen konkreten Stadtteil beziehen oder bei denen der Ort nicht bedeutsam ist.

**Abbildung 2: Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2016.**



### ***Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen***

Abbildung 3 auf der folgenden Seite zeigt die Verteilung aller eingetragenen Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen. Wie zu erwarten ist, verteilen sich die Hinweise nach Kategorien auf die Stadtteile grundsätzlich gleichmäßig. So ist zu erkennen, dass in den meisten Stadtteilen die Kategorie „Straßen und Wege“ am stärksten vertreten ist, gefolgt von der Kategorie „Abfall/Müll“.

Folgende kleine Besonderheiten wurden anhand der Abbildung erkannt:

- Wie im Jahr 2015 sind Am Schlaatz deutlich mehr Hinweise zur Kategorie „Abfall/Müll“ gemacht worden als zur Kategorie „Straßen und Wege“. So eindeutig ist die Verteilung in keinem anderen Stadtteil zu beobachten.
- In Bornstedt sind – im Verhältnis zu der Gesamtanzahl der Hinweise – die meisten zur Kategorie „Straßen und Wege“ eingetragen worden.
- Die Kategorie „Abwasser/Wasser“ wurde im Stadtteil Stern am meisten thematisiert.
- Im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Hinweise in der Kategorie „Öffentliches Grün/Spielplatz“ sind in Bornstedt die meisten Hinweise dazu eingegangen.

Abbildung 3: Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen.



## 2. Erkenntnisse und Ausblick

Die kontinuierliche Auswertung der Daten des Maerker-Portals gibt einen differenzierten Bericht über die Nutzungsintensität und -vielfalt des Maerkers ab.

Anhand der ausgewerteten Zahlen ist erkennbar, dass die Anzahl der Hinweise stetig steigt. Immer mehr Nutzerinnen und Nutzer verwenden zur Eingabe von Hinweisen den Maerker, insbesondere die Nutzung der Maerker-App ist deutlich gestiegen. Es ist auch zukünftig weiter von steigenden Nutzungszahlen auszugehen. Allerdings muss bei der Betrachtung der Statistik immer berücksichtigt werden, dass die Zahlen keinen Rückschluss auf das tatsächliche Gesamtbild der Stadt zulassen. Die Zahlen sind von der Nutzungsintensität der Maerker-Anwenderinnen und Anwender abhängig und können ein Meinungsbild nur andeuten. Es ist nicht vergleichbar mit einer gezielten (Stichproben-)Befragung.

Die Themenvielfalt ist trotz der Eingrenzung in bestimmte Kategorien sehr groß. Obwohl der Maerker mit seinem ursprünglichen Angebot nur die Bearbeitung von infrastrukturellen Hinweisen ermöglichen sollte, gehen die von der Einwohnerschaft angesprochenen Themen darüber hinaus. Nichtsdestotrotz werden auch diese Themen von der Verwaltung bearbeitet, in den meisten Fällen dann nicht-öffentlich.

Nach der erstmaligen Maerker-Auswertung von 2015 hat sich herausgestellt, dass es im Rahmen einer jährlichen Gesamtauswertung nicht möglich ist, gezielt auf spezifische Problemlagen oder Defizite im Stadtgebiet zu reagieren oder diese anhand der zur Verfügung stehenden statistischen Daten aufzubereiten. Zu diesem Zweck hat sich als vielversprechender herausgestellt, dass während der täglichen Bearbeitung der Maerker-Hinweise kurzfristig und frühzeitig Problemlagen in bestimmten Stadtgebieten erkennen lassen, beispielsweise wenn über einen bestimmten Zeitraum hinweg vermehrt Hinweise zu der gleichen Thematik festgestellt werden. Hier ist die Maerker-Redaktion zuständig, diese Erkenntnis an den zuständigen Fachbereich zu kommunizieren. Die jeweiligen Fachbereiche können mit dieser Information und Kenntnisstand ihre Handlungsoptionen prüfen, um zur langfristigen Lösungsfindung beizutragen.

Im vorliegenden Bericht zur Maerker-Auswertung 2016 waren erste Vergleichszahlen zum Vorjahreszeitraum darstellbar. Die Vergleichswerte gilt es langfristig im Rahmen der kommenden jährlichen Berichte über den Maerker weiterzuführen, um Langzeitentwicklungen sichtbar zu machen. Zugleich wird mit dem Bericht ermöglicht, den Umgang mit Hinweisen aus der Einwohnerschaft in der Verwaltung der Landeshauptstadt transparent abzubilden.