



Betreff:
Statistische Auswertung des Maerker-Portals 2017

öffentlich

bezüglich
DS Nr.:

Erstellungsdatum	05.09.2018
Eingang 922:	06.09.2018

Einreicher: Fachbereich Kommunikation, Wirtschaft und Beteiligung

Beratungsfolge:

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

19.09.2018	Hauptausschuss
------------	----------------

Inhalt der Mitteilung:

Der Hauptausschuss nimmt zur Kenntnis:

Statistische Auswertung zur Nutzung des Maerkers-Portals 2017

Zentrale Kennzahlen der Maerker-Auswertung 2017 im Überblick:

- Insgesamt sind 2214 Hinweise eingegangen; 2016 waren es noch 1370 Hinweise
- Durchschnittlich 185 Hinweise pro Monat
- 29% der Einträge (632) per Maerker-App eingestellt
- Es gibt 9 Kategorien, die beiden häufigsten sind:
 - „Straßen und Wege“ mit 856 Hinweisen (38,7%) und
 - „Abfall/Müll“ mit 580 Hinweisen (26,2%)
- 50% aller Einträge werden „abschließend bearbeitet“, dementsprechend zwar nicht zwingend im Sinne des Hinweisgebenden erledigt, aber entsprechend beantwortet und das weitere Vorgehen benannt. Im Vergleich: 2015 waren es noch etwa 70% und im Jahr 2016 etwa 55%, die „abschließend bearbeitet“ wurden.
- 44,5% aller Hinweise wurden als „erledigt“ markiert, also im Sinne des Hinweisgebenden bearbeitet. Im Vergleich: 2015 waren es 23%; 2016 waren es 38%.
- Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Hinweise beträgt 10 Tage, wie auch in den Jahren zuvor.

Fortsetzung der Mitteilung Seite 3

Fortsetzung der Mitteilung:

- Über 50% aller Hinweise können innerhalb einer Woche beantwortet werden, knapp 4% der Antworten nehmen über 4 Wochen in Anspruch. Letzteres betrifft meist Hinweise, die meist mehrere Themenbereiche ansprechen oder von Externen bearbeitet werden müssen.
- Zu den folgenden 4 Stadtteilen wurden die meisten Hinweise gegeben:
 - Nördliche Innenstadt 176
 - Bornstedt 171
 - Stern 168
 - Schlaatz 165

Im Vergleich zum Jahr 2016 sind die Hinweise in Bornstedt deutlich gestiegen.

- Besondere Themen im Jahr 2017 auf dem Maerker-Portal: Sturmschäden, Baustelle B2, Einengung Zeppelinstraße, Umfrage zu Ladesäulen-Standorten für Elektrofahrzeuge.

Anlage:

Statistische Auswertung Maerker 2017



Maerker-Auswertung 2017



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

Text und Bearbeitung:

Annekatriin Bundrock, 156 (Statistik und Wahlen)

Fanni Schmidt, 929 (WerkStadt für Beteiligung)

Foto:

Maerker Potsdam, Landeshauptstadt Potsdam / F. Daenzer

Stand: August 2018

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Inhaltsverzeichnis

Impressum	1
Abbildungen	3
Tabellen	3
Einführung	4
1. Statistische Auswertung	5
Wie wird das Maerker-Portal genutzt?	5
Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010 und 2015 bis 2017	6
Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung	9
Dauer der Bearbeitung von Hinweisen	11
Verteilung der Hinweise in den Stadtteilen	12
2. Erkenntnisse und Ausblick	14
Anlagen	15
Bedeutung des Ampelsystems im Maerker-Portal	15

Abbildungen

Abbildung 1: Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015, 2016 und 2017. 7

Tabellen

Tabelle 1: Vergleich der Nutzungsdaten von 2015, 2016 und 2017. 5

Tabelle 2: Prozentualer Vergleich der Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015, 2016 und 2017. 8

Tabelle 3: Unterkategorien 2017. 9

Tabelle 4: Hinweise nach Kategorien und Status der Bearbeitung 2017. 10

Tabelle 5: Dauer der Bearbeitung von Hinweisen 2017. 11

Tabelle 6: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2017. 11

Tabelle 7: Stadtteil-Ranking 2017: Anzahl der Hinweise nach Stadt- und Ortsteilen. 12

Tabelle 8: TOP 10 Stadtteile in den Jahren 2015, 2016 und 2017. 13

Sofern nicht anders angegeben, wurden für die Abbildungen und Tabellen Angaben der Landeshauptstadt Potsdam genutzt, mit Stand der Datenerhebung vom 31. Dezember 2017.

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

Einführung

Das Maerker-Portal wird mittlerweile seit 2010 von der Landeshauptstadt Potsdam genutzt. Das Portal bietet den Einwohnerinnen und Einwohnern die Möglichkeit, der Verwaltung online oder über 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. Die mitgeteilten Hinweise werden der Verwaltung zentral über ein Online-System zugesandt und in die Bearbeitung aufgenommen. Über ein Ampelsystem¹ wird der aktuelle Stand der Bearbeitung visualisiert, zusätzlich wird beschrieben, wie die Hinweise tatsächlich bearbeitet wurden.

Der vorliegende Bericht ist eine statistische Auswertung aller eingegangenen Hinweise im Jahr 2017. Dieser Bericht knüpft an die Auswertungen der Jahre 2015 und 2016 an. Mittlerweile lassen sich entsprechende Vergleiche zu den Vorjahren vornehmen.

¹ Die Bedeutung des Ampelsystems ist in der Anlage erklärt.

1. Statistische Auswertung

Für den vorliegenden Bericht wurden die Daten vom 01.01.2017 bis 31.12.2017 über das Maerker-Portal erzeugt. In Zusammenarbeit zwischen dem Bereich Statistik und Wahlen und der WerkStadt für Beteiligung wurden die Daten des Portals aufbereitet und statistisch ausgewertet. Eigentümerin der Daten mit Stand vom 31. Januar 2018 ist die Landeshauptstadt Potsdam.

Wie wird das Maerker-Portal genutzt?

Im Vergleich zu den Vorjahren 2015 und 2016 ist erkennbar, dass die Nutzung des Online-Portals von der Einwohnerschaft weiter gestiegen ist. Im Jahr 2017 sind insgesamt 2214 Hinweise auf dem Maerker eingegangen. Von diesen wurden 28% aller Hinweise anonym vorgebracht, das heißt ohne Angabe des Namens, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer. Das entspricht 7% mehr als im Vorjahr. Somit steigt mit der Gesamtzahl an Hinweisen auch die Einbringung von anonymen Hinweisen an die Landeshauptstadt Potsdam.

Gleichzeitig steigt auch die Nutzung der Maerker-App stetig. Mittlerweile werden 29% der Hinweise über die App eingegeben. Zwei Drittel aller Hinweise gehen weiterhin über das Online-Portal Maerker ein. Während die Steigerung um 23% vom Jahr 2015 zu 2016 noch deutlich höher war, hat die Nutzungsintensität der App von 2016 zu 2017 prozentual betrachtet, nicht nennenswert zugenommen. Trotz der zuverlässigen und alltags-praktischen Funktionalitäten der App wurde nach wie vor die Mehrheit aller Hinweise am PC eingetragen.

Vergleich	2015	2016	2017
Hinweise insgesamt	1065	1370	2214
Monatlicher Durchschnitt	89	114	185
Anonyme Hinweise	171 (16%)	297 (21%)	612 (28%)
Eingänge per Maerker-App	35 (3%)	363 (26%)	632 (29%)
Gelöschte Einträge	36 (3%)	67 (5%)	45 (2%)

Tabelle 1: Vergleich der Nutzungsdaten von 2015, 2016 und 2017.

Gelöschte und nicht veröffentlichte Einträge

Gelöschte Einträge sind im Jahr 2017 weniger zu verzeichnen, als noch 2016. Insgesamt wurden 45 Hinweise vom Maerker-Portal gelöscht beziehungsweise nicht veröffentlicht. Die Gründe dafür 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.

- Da es mittlerweile auch eine Weiterentwicklung des Maerkers gibt, das MaerkerPlus-Portal, wurden einige der auf dem Maerker-Portal gelöschten Hinweise in das MaerkerPlus-Portal überführt. Dort können sie entsprechend bearbeitet werden.

Grundsätzlich gilt jedoch: Alle Hinweise werden bearbeitet beziehungsweise beantwortet - sofern eine E-Mail-Adresse von dem Hinweisgebenden mitgesendet wurde. Der Person wird der Grund der Löschung auf dem Portal mitgeteilt und sie erhält weitere Informationen, wie das Anliegen bearbeitet werden kann.

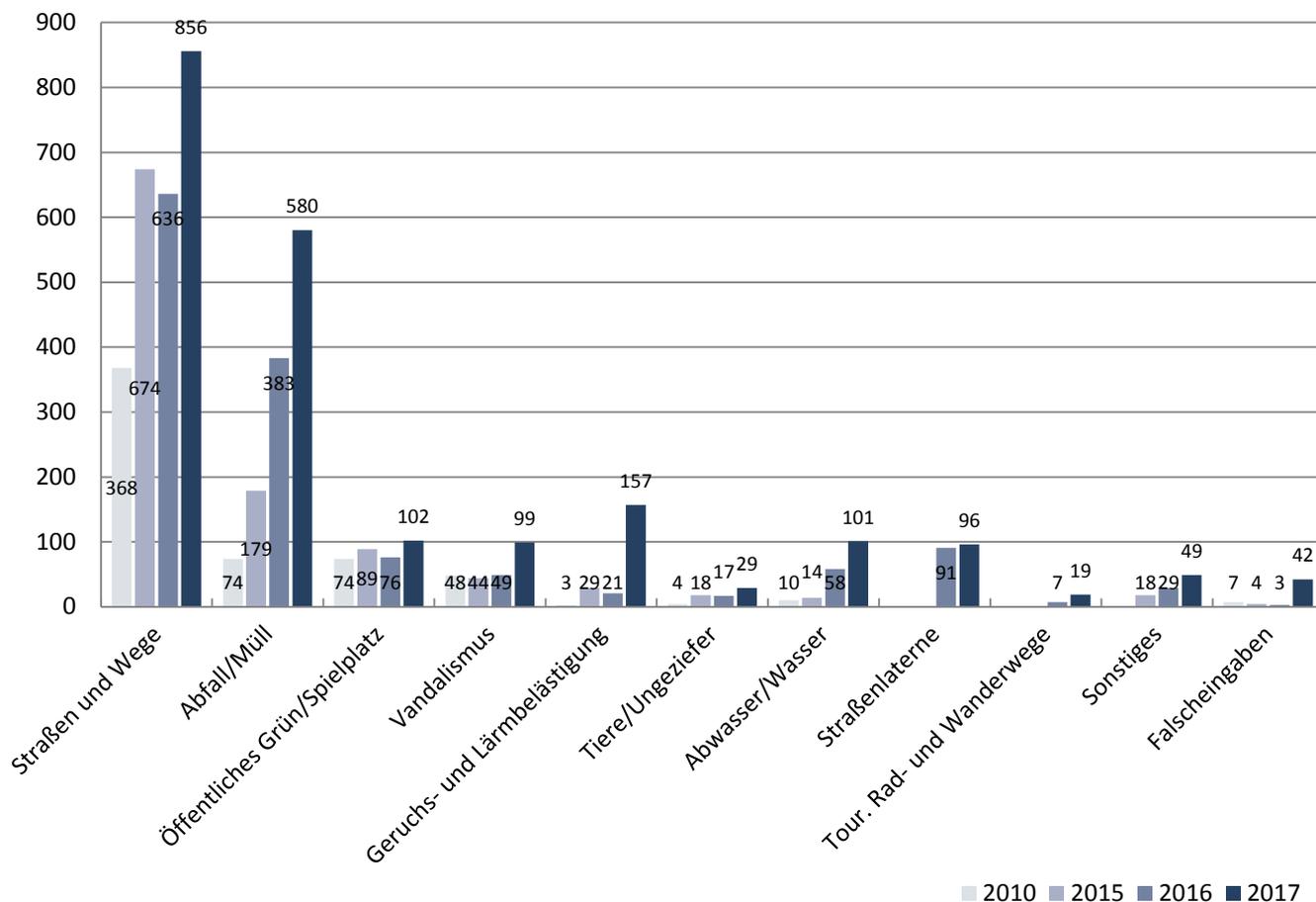
Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010 und 2015 bis 2017

Die Hinweise werden auf dem Maerker-Portal thematisch in neun unterschiedliche Kategorien unterteilt. Diese wählt der Hinweisgebende selbst bei der Eintragung des Hinweises aus. Die auswählbaren Kategorien sind: Straßen und Wege; Abfall/Müll; Öffentliches Grün/Spielplatz; Vandalismus; Geruchs- und Lärmbelästigung, Tiere/Ungeziefer; Abwasser/Wasser; Straßenlaterne; Touristische Rad- und Wanderwege.

Eine offene Kategorie wie „Sonstiges“ wird bewusst nicht angeboten, um bei den Nutzenden des Maerkers deutlich zu vermitteln, welche Hinweise darüber bearbeitet werden können und welche auch nicht. Allgemeine oder zu umfangreiche Beschwerden, Anliegen und Diskussionsbeiträge werden damit vermieden.

In der vorliegenden Auswertung gibt es dennoch einige Hinweise, die unter „Sonstiges“ einsortiert wurden, da sie zwar über das Maerker-Portal bearbeitet wurden, ohne dass sie in eine der Kategorien passen würden, zum Beispiel Hinweise zur Nahversorgung im Stadtteil.

Abbildung 1: Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015, 2016 und 2017.



Die Auswertung der Kategorien (siehe Abbildung 1 und Tabelle 2) zeigt auf, dass in allen vier Vergleichsjahren die Kategorie „Straßen und Wege“ am häufigsten thematisiert wird. Wobei in der Kategorie „Straßen und Wege“ nach der leicht abnehmenden Zahl der Hinweise im Jahr 2016, nun wieder ein Anstieg verzeichnet wurde. Allerdings sind die Hinweise in der Gesamtheit betrachtet prozentual sogar gesunken (Tab. 2). Darauf folgt die Kategorie „Abfall/Müll“. Auch hier sind die Hinweise in der Gesamtheit zwar gestiegen, aber in der Gesamtheit um etwa 2% gesunken. Auffallende Änderungen sind in der Kategorie Geruchs- und Lärmbelästigung zu verzeichnen. Im Vergleich zum Jahr 2016 sind im Jahr 2017 etwa 6% mehr Hinweise zu Geruchs- und Lärmbelästigungen in Potsdam eingetragen worden. Allerdings wird in Tabelle 3 deutlich, dass in dieser Kategorie die Sonder-Themen des Jahres 2017 „Baustelle B2“, „Einengung Zeppelinstraße“ und „Sturmschäden“ eingeordnet wurden. Diese drei Themen machen die Mehrheit aller Hinweise in der Kategorie aus, auch wenn sie nicht ausschließlich in diese Kategorie gehören. Leicht gestiegen sind auch die Hinweise in der Kategorie „Vandalismus“ und „Abwasser/Wasser“.

Der sichtbare Anstieg der Falscheingaben ist damit zu begründen, dass im Jahr 2017 erstmals die nicht veröffentlichten Einträge als Falscheingaben bewertet wurden. In den Jahren zuvor wurden die nicht veröffentlichten Einträge als „Gelöschte Einträge“ nicht in der Statistischen Auswertung berücksichtigt.

Besonderheit – E-Mobil Hinweise als Kategorie: Im Jahr 2017 wurde das Maerker-Portal erstmals als Instrument für eine Umfrage der Einwohnerschaft genutzt. In einem Zeitraum von zwei Wochen konnten Hinweise und Vorschläge zu Ladesäulen für Elektrofahrzeuge über das Maerker-Portal eingereicht werden. 84 Vorschläge wurden darüber gesammelt. Zusätzlich gab es auch die Möglichkeit per E-Mail Vorschläge an die Verwaltung zu senden.

Diese Nutzung des Maerkers hat reibungslos funktioniert, sodass schnell und unkompliziert gute Vorschläge und Ergebnisse produziert werden konnten (siehe www.potsdam.de/emobil).

Kategorie	2010	2010 in %	2015	2015 in %	2016	2016 in %	2017	2017 in %
Straßen und Wege	368	62,6	601	56,2	636	46,4	856	38,7
Abfall/Müll	74	12,6	179	16,7	383	28,0	580	26,2
Öffentliches Grün/Spielplatz	74	12,6	89	8,3	76	5,5	102	4,6
Vandalismus	48	8,2	44	4,1	49	3,6	99	4,5
Geruchs- und Lärmbelästigung	3	0,5	29	2,7	21	1,5	157	7,1
Tiere/Ungeziefer	4	0,7	18	1,7	17	1,2	29	1,3
Abwasser/Wasser	10	1,7	14	1,3	58	4,2	101	4,6
Straßenlaterne	-	-	73	6,8	91	6,6	96	4,3
Touristische Rad- und Wanderwege	-	-	-	-	7	0,5	19	0,9
Sonstiges	-	-	18	1,7	29	2,1	49	2,2
E-Mobil Hinweise	-	-	-	-	-	-	84	3,8
Falscheingaben	7	1,2	4	0,4	3	0,2	42	1,9
Gesamt	588		1.069		1.370		2.214	

In der folgenden Tabelle wird im Detail veranschaulicht, welche Themen in den Kategorien thematisiert wurden. Die Zuordnung der Themen zu den Kategorien erfolgte auf Grundlage einer manuellen Auswertung der Hinweistexte und Überschriften in den einzelnen Kategorien. Demnach kann hier keine abschließende Nennung der Themen gewährleistet werden.

Straßen und Wege	856	Vandalismus	99
Falschparker/Parken	127	Bekleben öffentlicher Einrichtung/Plakatierung/Werbung	31
Gehwege	96	Graffiti/Schmierereien	27
Beschilderung/Fahrbahnmarkierung	82	Beschädigungen	16
Straßenschäden	74	Landschaftszerstörung/Baumfällungen	13
abgestellte Fahrzeuge/Dauerparker	74	Sonstiges Vandalismus	12
Ampel	69		
Radwege	69	Geruchs- und Lärmbelästigung	157
Geschwindigkeitsüberschreitungen	22	Sturmschäden	54

Tabelle 2: Prozentualer Vergleich der Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2010, 2015, 2016 und 2017.

Baustellen/Bauarbeiten/Absperrungen	57	Lärmbelästigung	52
Gefährdung durch Wildwuchs/Bäume	44	Baustelle B2	27
Straßenreinigung	28	Einengung Zeppelinstraße	14
Sonstiges Verkehrsgefährdung	60	Geruchsbelästigung	6
Winterdienst	27	Obdachlose	4
fehlende Poller/Beschädigungen	17		
Bus- und Tramhaltestellen	10	Tiere/Ungeziefer	29
		Tote Tiere	9
Abfall/Müll	580	Sonstiges Tiere/Ungeziefer	20
Sperrmüll/Sondermüll	241		
diverse Müllablagerung	122	Abwasser/Wasser	101
öffentliche Abfallbehälter	54	Regenwasserabflüsse	19
Glasscherben	40	Schachtabdeckung defekt	69
Müllcontainer/Mülltonnen/Altkleider	38	Sonstiges Abwasser/Wasser	13
Laub/Kompost/Gartenmüll	33		
Herrenlose Fahrräder	22	Straßenbeleuchtung	96
Einkaufswagen	19		
Silvestermüll	7	Touristische Rad- und Wanderwege	19
Hundekot/Hundetoiletten/Pferdekot	4		
		E-Mobil Hinweise	84
Öffentliches Grün/Spielplatz	102		
ungepflegte Grünflächen	75	Sonstiges	49
defekte Spielgeräte/ Spielplatzgefährdungen	21	sonstige Hinweise	45
Beleuchtung nicht vorhanden	5	Lob, Fragen, Ideen	4
Sonstiges Öffentliches Grün/Spielplatz	1		

Tabelle 3: Unterkategorien 2017.

Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung

Kategorie	Gelöschte Einträge	Eingetragen	In Bearbeitung	Abschließend bearbeitet	Erledigt	Gesamt
Straßen und Wege	0	18	15	440	383	856
Abfall/Müll	2	23	4	245	306	580
Geruchs- und Lärmbelästigung	0	2	1	99	55	157
Öffentliches Grün/Spielplatz	0	1	3	61	37	102
Abwasser/Wasser	0	3	3	65	30	101
Vandalismus	0	1	2	57	39	99
Straßenlaterne	0	3	1	86	6	96
E-Mobil	0	0	0	1	83	84
Sonstiges	0	3	2	19	25	49
Falscheingaben	28	1	2	6	5	42

Tiere/Ungeziefer	0	0	0	16	13	29
Touristische Rad- und Wanderwege	0	0	0	15	4	19
Gesamt	30 (1,4%)	55 (2,5%)	33 (1,5%)	1110 (50,1%)	986 (44,5%)	2214

Tabelle 4: Hinweise nach Kategorien und Status der Bearbeitung 2017.

Im Jahr 2017 sind von insgesamt 2214 eingetragenen Hinweisen 50,1% abschließend bearbeitet und 44,5% erledigt worden. Im Vergleich zum Vorjahr 2016 konnten damit 6% mehr Hinweise von der Landeshauptstadt Potsdam erledigt werden.

Zum Zeitpunkt des Datenauszuges (31. Dezember 2017) waren 33 Einträge (1,5%) in Bearbeitung, etwa 1% mehr als im Vorjahr. Weiterhin gab es 55 eingetragene Hinweise, die noch nicht von der Maerker-Redaktion gesichtet und an die bearbeitende Stelle in der Verwaltung weitergeleitet wurden. Da am 22. Dezember 2017 das letzte Mal im laufenden Jahr 2017 Hinweise in die Bearbeitung aufgenommen wurden, kamen in der Zeit bis zum 31. Dezember entsprechend noch 55 (2,5% aller Hinweise) an.

Dauer der Bearbeitung von Hinweisen

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer im Jahr 2017 beträgt – wie in den Vorjahren auch – 10 Tage.

Dauer	offen	unter 1 Wo.	1-2 Wo.	2-3 Wo.	3-4 Wo.	über 4 Wo.
Hinweise	65 (2,9%)	1205 (54,4%)	533 (24,1%)	266 (12,0%)	59 (2,7%)	86 (3,9%)

Tabelle 5: Dauer der Bearbeitung von Hinweisen 2017.

Es ist zu berücksichtigen, dass 50,1% 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 44,5% aller Einträge.

Die Tabelle 5 veranschaulicht, dass die bei 54,4% aller Hinweise innerhalb einer Woche eine Antwort von der Verwaltung erfolgt. 2,7% der Hinweise erhalten eine Antwort zwischen 3-4 Wochen und 3,9% nehmen über 4 Wochen Zeit in Anspruch. Diese Hinweise sind in der Regel komplexer und bedürfen der Einbeziehung mehrerer verantwortlicher Bereiche der Verwaltung, teilweise auch externer Unterstützer oder Dienstleister. Externe sind unter anderem die Stadtwerke Potsdam, Wohnungsunternehmen, Deutsche Bahn, Polizei oder der Landesbetrieb Straßenwesen.

Tabelle 6 stellt dar, wie viele Hinweise von der Maerker-Redaktion innerhalb der Verwaltung der Landeshauptstadt Potsdam weitergeleitet wurden und im Vergleich dazu, wie viele Hinweise Externe erhalten beziehungsweise nicht über das Maerker-System weiter bearbeitet werden. Das bedeutet, dass etwa 18% aller Hinweise nicht in den Aufgabenbereich der Landeshauptstadt Potsdam fallen.

Weiterleitung an	eingetragen/ gelöscht	eingetragen/ veröffentlicht	in Bearbei- tung	abschlie- ßend erledigt	erledigt	Gesamt
keine automati- sche Weiterga- be²	30	10	2	50	43	135 (6,1%)
Externe	0	8	7	182	74	271 (12,2%)
Verwaltung LHP	0	37	24	878	869	1808 (81,7%)
Insgesamt	30	55	33	1110	986	2214

Tabelle 6: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2017.

² 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.

Verteilung der Hinweise in den Stadtteilen

Tabelle 7 zeigt die Verteilung der eingetragenen Hinweise in den Stadt- und Ortsteilen Potsdams (nachfolgend Stadtteile genannt).³ Hieraus wird ersichtlich, dass zu der Nördlichen Innenstadt mit 176 Einträgen die meisten Hinweise über den Maerker eingegangen sind. Darauf folgen sehr nah beieinander die Stadtteile Bornstedt (171 Hinweise), Stern (168 Hinweise) und Schlaatz (165 Hinweise). In kleinen Stadtteilen, die auch sehr dünn besiedelt sind, werden entsprechend wenig Hinweise eingegeben. So sind Uetz-Paaren (6 Hinweise), Grube (5 Hinweise), Klein Glienicke (4 Hinweise) und Sacrow (1 Hinweis) die Stadtteile, in denen wenig Einträge über das Maerker-Portal an die Verwaltung herangetragen werden.

Stadt-/Ortsteil	Anzahl	Stadt-/Ortsteil	Anzahl
1 Nördliche Innenstadt	176	19 Waldstadt I	34
2 Bornstedt	171	20 Eiche	32
3 Stern	168	21 Templiner Vorstadt	31
4 Schlaatz	165	22 Kirchsteigfeld	28
5 Babelsberg Süd	150	23 Berliner Vorstadt	27
6 Brandenburger Vorstadt	137	24 Neu Fahrland	20
7 Babelsberg Nord	137	25 Marquardt	18
8 Gebietsübergreifend	122	26 Nedlitz	13
9 Fahrland	122	27 Jägervorstadt	11
10 Südliche Innenstadt	105	28 Forst Potsdam Süd	10
11 Potsdam West	81	29 Satzkorn	9
12 Teltower Vorstadt	73	30 Wildpark	7
13 Nauener Vorstadt	70	31 Uetz-Paaren	6
14 Waldstadt II	53	32 Grube	5
15 Groß Glienicke	53	33 Klein Glienicke	4
16 Bornim	50	34 Sacrow	1
17 Drewitz	50	35 Industriegelände	0
18 Golm	34		

Tabelle 7: Stadtteil-Ranking 2017: Anzahl der Hinweise nach Stadt- und Ortsteilen.

Im Vergleich zu den Jahren 2015 und 2016 (siehe Tabelle 8) ist ersichtlich, dass es leichte Unterschiede bei den ersten 10 Stadtteilen – der TOP 10 – gibt.

Die Nördliche Innenstadt ist in allen drei Jahren der Stadtteil mit den meisten Hinweisen. Genauso stabil bleibt der Stadtteil Fahrland in den drei Jahren jeweils auf dem neunten Platz der Stadtteile. Der Stadtteil Bornstedt war in den Jahren 2015 und 2016 noch auf Platz vier, mittlerweile ist der Stadtteil auf Platz zwei nach der Nördlichen Innenstadt gesprungen.

³ 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.

2015			2016		2017	
1	Nördliche Innenstadt	126	Nördliche Innenstadt	153	Nördliche Innenstadt	176
2	Babelsberg Süd	81	Stern	132	Bornstedt	171
3	Brandenburger Vorstadt	80	Brandenburger Vorstadt	105	Stern	168
4	Bornstedt	73	Bornstedt	94	Schlaatz	165
5	Babelsberg Nord	71	Schlaatz	85	Babelsberg Süd	150
6	Südliche Innenstadt	68	Babelsberg Süd	80	Brandenburger Vorstadt	137
7	Schlaatz	64	Babelsberg Nord	76	Babelsberg Nord	137
8	Groß Glienicke	62	Südliche Innenstadt	69	Gebietsübergreifend	122
9	Fahrland	61	Fahrland	61	Fahrland	122
10	Stern	49	Potsdam West	57	Südliche Innenstadt	105

Tabelle 8: TOP 10 Stadtteile in den Jahren 2015, 2016 und 2017.

2. Erkenntnisse und Ausblick

Mit der ersten statistischen Auswertung des Maerker-Portals für das Jahr 2015 wurde eine gute Grundlage geschaffen, um mit geringerem Aufwand eine Vergleichbarkeit mit den Folgejahren herzustellen. Während bei der ersten Auswertung noch davon ausgegangen wurde, dass eine jährliche Statistik über die Hinweise frühzeitig Aufschluss über Problemlagen bieten kann, wurde 2016 bereits festgestellt, dass dies kaum möglich ist. Vielversprechender und zielführender ist es, die Maerker-Hinweise während der regelmäßigen Bearbeitung im Überblick zu haben. So können kurzfristig und frühzeitig Defizite, zum Beispiel in bestimmten Stadtteilen, erkannt werden. Dafür ist es notwendig, die Maerker-Redaktion möglichst kontinuierlich von einer bis zwei Personen zu betreuen. Das ermöglicht der Redaktion einen umfangreichen Überblick über die eingehenden und zu bearbeitenden Themen auf dem Portal. Es liegt dementsprechend auch in der Zuständigkeit der Maerker-Redaktion, auf Besonderheiten bei den Eingaben in den entsprechenden Fachbereichen hinzuweisen. Die jeweiligen Fachbereiche können mit dieser Information und Kenntnisstand ihre Handlungsoptionen prüfen. Diese Praxis wird mittlerweile regelmäßig angewandt und hat sich bewährt, um zur langfristigen Lösungsfindung beizutragen.

Insgesamt betrachtet, gibt die fortlaufende jährliche Auswertung einen transparenten Überblick zur Nutzungsweise und Nutzungsintensität des Portals, sowohl von Seiten der Einwohnerschaft als auch von Seiten der Verwaltung.

Nach wie vor ist allerdings – trotz der hohen Nutzungszahlen – immer wieder zu betonen, dass die Auswertung keine statistischen Rückschlüsse auf das tatsächliche Gesamtbild der Stadt zulässt. 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.

Mit der Einführung des Portals MaerkerPlus gibt es seit November 2017 eine Erweiterung des Maerkers. Mit diesem neuen Portal soll der Einwohnerschaft ermöglicht werden, Anliegen über infrastrukturelle Hinweise hinaus und unabhängig der eingegrenzten Kategorien auf dem Maerker, Eingaben online an die Verwaltung heranzutragen.

In der Zeit vor MaerkerPlus wurden diese Anliegen häufig im Maerker eingetragen, obwohl sie keinen infrastrukturellen Missstand thematisieren und damit nicht über den Maerker bearbeitet werden können.

Nun werden diese Anliegen in das MaerkerPlus-Portal verschoben, sodass transparent für die Einwohnerschaft dargestellt werden kann, wie mit ihren Anliegen umgegangen wird. Das MaerkerPlus-Portal befindet sich noch in der Live-Test-Phase. Die Arbeit damit lässt bereits heute die Einschätzung zu, dass es eine wichtige Ergänzung zum Maerker-Portal darstellt. Im Sinne der Leitbildthese der Landeshauptstadt Potsdam „**Potsdam ist eine Stadt mit bürgernaher, effizienter und moderner Verwaltung**“ können Maerker und die Erweiterung MaerkerPlus als ein wichtiger Baustein zu dessen Umsetzung betrachtet werden. Es gilt, beide Portale weiter zu pflegen und der Öffentlichkeit anzubieten.

Anlagen

Bedeutung des Ampelsystems im Maerker-Portal

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 Missetand aktuell nicht behoben werden kann, weil:

- derzeit keine finanziellen Mittel zur Verfügung stehen,
- der Missetand 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 Missetand wurde bearbeitet und erledigt im Sinne des Hinweisgebenden.