



Betreff:
Statistische Auswertung des Maerker-Portals 2018

öffentlich

bezüglich
DS Nr.:

| | |
|------------------|------------|
| Erstellungsdatum | 29.07.2020 |
| Eingang 502: | 30.07.2020 |

Einreicher: Fachbereich Kommunikation und Partizipation

Beratungsfolge:

| Datum der Sitzung | Gremium |
|-------------------|--|
| 11.08.2020 | Ausschuss für Partizipation, Transparenz und Digitalisierung |

Inhalt der Mitteilung:

Der Ausschuss für Partizipation, Transparenz und Digitalisierung nimmt zur Kenntnis:

Statistische Auswertung des Maerker-Portals 2018

Nachdem im Jahr 2015 erstmals eine statistische Auswertung des Maerker-Portals erfolgte, gibt es nun fortlaufend einen jährlichen Bericht. Im Bericht für 2018 konnten bereits Vergleichswerte von 2015, 2016 und 2017 dargestellt werden.

Zentrale Kennzahlen der Maerker-Auswertung 2018 im Überblick:

Anzahl der Hinweise:

Insgesamt gab es 2.681 Hinweise im Jahr 2018, dies bedeutet einen Anstieg der Hinweise gegenüber 2017 um 22 Prozent. Dementsprechend werden durchschnittlich 223 Maerker-Hinweise pro Monat bearbeitet. 2.274 Hinweise wurden anonym und 1.156 Einträge per Maerker-App eingegeben.

Anlässe für die Hinweise:

Im Maerker-Portal können Hinweise nach 9 Kategorien eingegeben werden. Die beiden am häufigsten verwendeten Kategorien sind:

- „Straßen und Wege“ mit 1046 Hinweisen
- „Abfall/Müll“ mit 1012 Hinweisen.

Fortsetzung Seite 3

○

Fortsetzung der Mitteilung:

Bearbeitung der Hinweise:

- Knapp 41 % aller Einträge wurden „abschließend bearbeitet“. D.h. sie wurden beantwortet und das weitere Vorgehen wurde benannt. Im Jahr 2017 konnten ca. 50 % aller Hinweise „abschließend bearbeitet“ werden.
- Etwa 53 % aller Hinweise wurden 2018 als „erledigt“ markiert, also im Sinne des Hinweisgebenden bearbeitet. Im Vergleich: 2017 waren es 44 %.
- Ca. ein Drittel der Meldungen konnte innerhalb von einer Woche bearbeitet werden.
- Ca. ein Viertel der Meldungen konnte zwischen einer und vier Wochen bearbeitet werden.
- Ca. ein weiteres Drittel benötigte eine Bearbeitungsdauer von über 4 Wochen aufgrund der Komplexität der Lösungsprozesse (Einbindung diverser Bereiche und städtischer Unternehmen sowie externer Unterstützer). Im Vergleich: 2017 waren es lediglich 3,9 %.
- Die meisten Maerker-Hinweise, die die Verwaltung der LHP betreffen, werden von den Fachbereichen Ordnung, Sicherheit und Gesundheit und Grün- und Verkehrsflächen bearbeitet.
- Etwa 10 % aller Hinweise werden an Externe zur Bearbeitung und Beantwortung weitergeleitet (z.B. Verkehrsbetriebe Potsdam GmbH, Deutsche Bahn AG usw.).

Eingabe der Hinweise nach Stadtteilen:

Die Eingabe von Hinweisen ist innerhalb des Potsdamer Stadtgebietes sehr unterschiedlich verteilt. Die meisten Hinweise kommen aus den folgenden Stadtteilen (TOP 5):

| | |
|--------------------------|--------------|
| 1. Schlaatz: | 445 Hinweise |
| 2. Babelsberg-Süd: | 260 Hinweise |
| 3. Nördliche Innenstadt: | 225 Hinweise |
| 4. Stern: | 210 Hinweise |
| 5. Bornstedt: | 196 Hinweise |



Maerker-Auswertung 2018



Impressum

Herausgeber:

Landeshauptstadt Potsdam

Der Oberbürgermeister

Geschäftsbereich Zentrale Verwaltung

Fachbereich 51 Kommunikation und Partizipation

Bereich 513 Partizipation und Tolerantes Potsdam

Ansprechpartner: Sebastian Karnstaedt

Friedrich-Ebert-Straße 79/81

14469 Potsdam

www.potsdam.de

Text und Bearbeitung:

Annekatriin Bundrock, 553 (Statistik und Wahlen)

Sebastian Karnstaedt, 513 (Partizipation und Tolerantes Potsdam)

Foto:

Maerker Potsdam, Landeshauptstadt Potsdam / F. Daenzer

Stand: April 2020

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Impressum | 2 |
| Abbildungen | 4 |
| Tabellen | 4 |
| Einführung | 5 |
| 1. Statistische Auswertung | 6 |
| Wie wird das Maerker-Portal genutzt? | 6 |
| Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2015 bis 2018 | 7 |
| Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung | 10 |
| Dauer der Bearbeitung von Hinweisen | 11 |
| Verteilung der Hinweise in den Stadtteilen | 12 |
| 2. Erkenntnisse und Ausblick | 16 |
| Anlagen | 16 |
| Bedeutung des Ampelsystems im Maerker-Portal | 17 |

Abbildungen

| | |
|---|----|
| Abbildung 1: Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2015, 2016, 2017 und 2018 | 7 |
| Abbildung 2: Anzahl der Hinweise in den Stadtteilen 2018 | 14 |
| Abbildung 3: Häufigkeit der Kategorien in den Stadtteilen 2018 | 15 |

Tabellen

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: Vergleich der Nutzungsdaten von 2016, 2017 und 2018 | 6 |
| Tabelle 2: Vergleich der Einträge nach Kategorien in den Jahren 2015, 2016, 2017 und 2018 | 8 |
| Tabelle 3: Unterkategorien der Einträge 2018 | 9 |
| Tabelle 4: Hinweise nach Kategorien und Status der Bearbeitung 2018 | 10 |
| Tabelle 5: Dauer der Bearbeitung von Hinweisen 2018 | 11 |
| Tabelle 6: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2018 | 11 |
| Tabelle 7: Stadtteil-Ranking 2018: Anzahl der Hinweise nach Stadt- und Ortsteilen | 12 |
| Tabelle 8: TOP 10: Hinweise aus den Stadtteilen in den Jahren 2016, 2017 und 2018 | 13 |

Sofern nicht anders angegeben, wurden für die Abbildungen und Tabellen Angaben der Landeshauptstadt Potsdam genutzt, mit Stand der Datenerhebung vom 31. Dezember 2018.

Die Daten wurden vom Bereich Statistik und Wahlen in Zusammenarbeit mit dem Bereich Partizipation und Tolerantes Potsdam ausgewertet.

Einführung

Der Maerker ist ein Portal, welches die Landeshauptstadt Potsdam seit 2010 nutzt. Es bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, infrastrukturelle Probleme an die Stadt weiterzuleiten. Dies können sie sowohl online, als auch mit der Maerker-App tun. Die erwähnten Probleme umfassen viele Bereiche, wie Müllansammlungen, ungepflegte öffentliche Grünflächen, Schäden auf Rad- und Gehwegen, sowie Straßen oder alte abgestellte Autos. Die Hinweise werden über ein Onlinesystem zentral an die Verwaltung zur Bearbeitung weitergeleitet. Den Stand der Bearbeitung kann man anhand eines Ampelsystems¹ nachvollziehen. Zusätzlich gibt es eine Beschreibung, wie die Hinweise tatsächlich bearbeitet wurden.

Dieser Bericht ist eine statistische Auswertung der eingegangenen Hinweise aus dem Jahr 2018. Er knüpft an die Berichte von 2015, 2016 und 2017 an. Durch die jährliche Auswertung ist es mittlerweile möglich einen Vergleich zu den Vorjahren aufzuzeigen.

¹ Die Bedeutung des Ampelsystems ist in der Anlage erklärt.

1. Statistische Auswertung

Für den vorliegenden Bericht wurden die Daten, welche im Zeitraum vom 01.01.2018 bis 31.12.2018 über das Maerker-Portal eingegeben wurden, ausgewertet. In Zusammenarbeit zwischen dem Bereich Statistik und Wahlen und dem Bereich Partizipation und Tolerantes Potsdam wurden die Daten des Portals aufbereitet und statistisch ausgewertet. Eigentümerin der Daten mit Stand vom 31. Januar 2019 ist die Landeshauptstadt Potsdam.

Wie wird das Maerker-Portal genutzt?

Auch im Jahr 2018 ist die Anzahl der eingegangenen Hinweise gestiegen. Vor allem die App wird mit 43 % aller Einträge, deutlich mehr genutzt als noch in den Jahren zuvor. Auffällig ist ebenfalls, dass sich die Anzahl der anonymen Hinweise fast vervierfacht hat.

Tabelle 1: Vergleich der Nutzungsdaten von 2016, 2017 und 2018

| Vergleich | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------------|------------|--------------|
| Hinweise insgesamt | 1.370 | 2.214 | 2.681 |
| Monatlicher Durchschnitt | 114 | 185 | 223 |
| Anonyme Hinweise | 297 (21 %) | 612 (28 %) | 2.274 (85 %) |
| Eingänge per Maerker-App | 363 (26 %) | 632 (29 %) | 1.156 (43 %) |
| Gelöschte Einträge | 67 (5 %) | 45 (2 %) | 39 (1 %) |

Gelöschte und nicht veröffentlichte Einträge

Die Zahl der gelöschten Einträge ist weiterhin gesunken. Waren es 2017 noch 45 Einträge, so hat sich die Anzahl auf 39 Einträge im Jahr 2018 gemindert. Gründe für eine Löschung oder Nichtveröffentlichung eines Hinweis sind folgende:

- 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 Hinweise in das MaerkerPlus-Portal überführt. Dort können sie entsprechend den Nutzungsbedingungen bearbeitet werden. Im Maerker-Portal werden die Einträge dann entsprechend gelöscht.

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

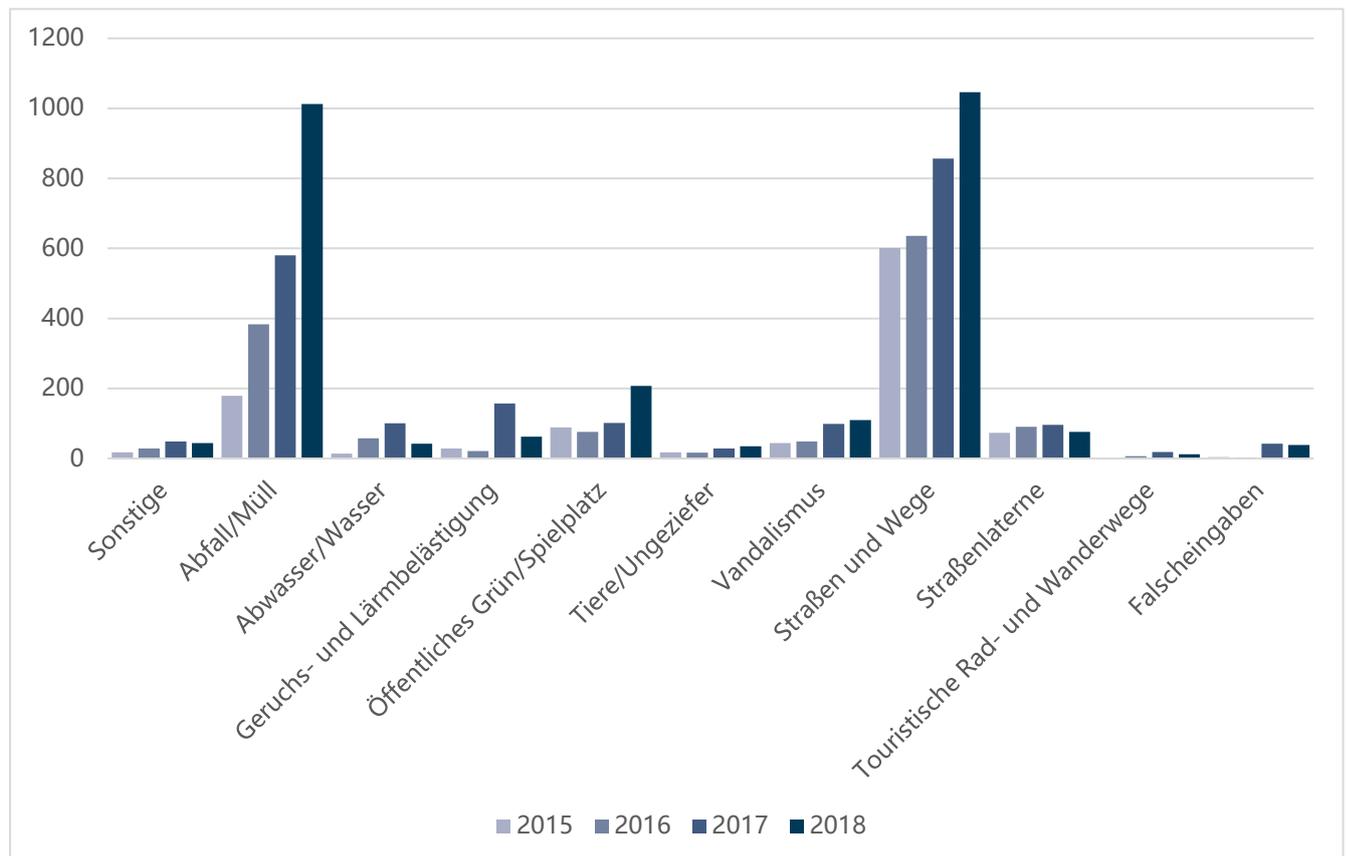
Hinweise nach Kategorien in den Jahren 2015 bis 2018

Insgesamt stehen neun Kategorien zur Auswahl, in welche die Hinweise unterschieden werden können. Der Bürger oder die Bürgerin kann beim Eintragen selbst aus den folgenden Kategorien wählen: Straßen und Wege; Abfall/Müll; Öffentliches Grün/Spielplatz; Vandalismus; Geruchs- und Lärmbelästigung, Tiere/Ungeziefer; Abwasser/Wasser; Straßenlaterne; Touristische Rad- und Wanderwege.

Bewusst wurde auf eine offene Kategorie wie „Sonstiges“ verzichtet, um den Nutzern zu signalisieren, welche Anfragen über den Maerker bearbeitet werden können. Vor allem allgemeine oder zu umfangreiche Beschwerden, Anliegen und Diskussionsbeiträge werden damit vermieden. Hierfür steht das MaerkerPlus-Portal zur Verfügung.

Dennoch wurden einige Hinweise in den vorliegenden Auswertungen unter „Sonstiges“ einsortiert, da sie 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 2015, 2016, 2017 und 2018



In der Auswertung der Kategorien (siehe Abbildung 1 und Tabelle 2) wird deutlich, dass die Kategorie „Straßen und Wege“, wie schon in den Vorjahren, die höchste Anzahl an Einträgen aufweist. Seit 2015 sind die Nennungen in diesem Bereich jährlich angestiegen und 2018 nochmals um 22 % gegenüber 2017. Der Anteil an allen Hinweisen ist dabei im Vergleich zum Vorjahr bei 39 % geblieben. Bemerkenswert ist dafür der starke Anstieg an Meldungen in der Kategorie „Abfall/Müll“, mit einem nun fast ebenso hohen Anteil wie die Kategorie „Straßen und Wege“. Hier ist der Anteil der eingegangenen Hinweise um mehr als 10 Prozentpunkte gestiegen auf insgesamt 1012. Das ist ein Anstieg um knapp 75 % in diesem Bereich. Zusammen mit den 207 Hinweisen zu „öffentliches Grün/Spielplätze“ bilden diese drei Kategorien über 80% aller Eintragungen ab. Positiv zu vermerken ist der Rückgang der Hinweise in den Kategorien „Geruchs- und Lärmbelästigung“ sowie „Abwasser/Wasser“.

Tabelle 2: Vergleich Einträge nach Kategorien in den Jahren 2015, 2016, 2017 und 2018

| Kategorie | 2015 | 2015 in % | 2016 | 2016 in % | 2017 | 2017 in % | 2018 | 2018 in % |
|----------------------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|
| Straßen und Wege | 601 | 56,2 | 636 | 46,4 | 856 | 38,7 | 1046 | 39 |
| Abfall/Müll | 179 | 16,7 | 383 | 28,0 | 580 | 26,2 | 1012 | 37,7 |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 89 | 8,3 | 76 | 5,5 | 102 | 4,6 | 207 | 7,7 |
| Vandalismus | 44 | 4,1 | 49 | 3,6 | 99 | 4,5 | 110 | 4,1 |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 29 | 2,7 | 21 | 1,5 | 157 | 7,1 | 62 | 2,3 |
| Tiere/Ungeziefer | 18 | 1,7 | 17 | 1,2 | 29 | 1,3 | 35 | 1,3 |
| Abwasser/Wasser | 14 | 1,3 | 58 | 4,2 | 101 | 4,6 | 42 | 1,6 |
| Straßenlaterne | 73 | 6,8 | 91 | 6,6 | 96 | 4,3 | 76 | 2,8 |
| Touristische Rad- und Wanderwege | - | - | 7 | 0,5 | 19 | 0,9 | 12 | 0,4 |
| Sonstiges | 18 | 1,7 | 29 | 2,1 | 49 | 2,2 | 40 | 1,5 |
| E-Mobil Hinweise | - | - | - | - | 84 | 3,8 | - | - |
| Falscheingaben | 4 | 0,4 | 3 | 0,2 | 42 | 1,9 | 39 | 1,4 |
| Gesamt | 1.069 | | 1.370 | | 2.214 | | 2.681 | |

Die folgende Tabelle (Tabelle 3) veranschaulicht detailliert, welche Themen die Kategorien umfassen. Die Zuordnung der Hinweise zu den Kategorien erfolgte auf Grundlage einer manuellen Auswertung der Hinweistexte und Überschriften in die einzelnen Unterkategorien. Demnach kann hier keine umfassende Nennung aller eingetragenen Themen gewährleistet werden.

Tabelle 3: Unterkategorien der Einträge 2018

| | | | |
|--|-------------|---|------------|
| Straßen und Wege | 1046 | gerodete Bäume/ Sträucher | 7 |
| Falschparker/Parken | 167 | Beleuchtung nicht vorhanden | 3 |
| Gehwege | 141 | Sonstiges Öffentliches Grün/Spielplatz | 26 |
| Beschilderung/Fahrbahnmarkierung | 90 | Wildwuchs | 27 |
| Straßenschäden | 88 | Sturmschäden | 6 |
| abgestellte Fahrzeuge/Dauerparker | 90 | Abfall/Müll | 23 |
| Ampel | 85 | Landschaftsschutz | 43 |
| Radwege | 45 | | |
| Geschwindigkeitsüberschreitungen | 24 | Vandalismus | 110 |
| Baustellen/Bauarbeiten/Absperrungen | 77 | Bekleben öffentlicher Einrichtung/Plakatierung/Werbung | 40 |
| Gefährdung durch Wildwuchs/Bäume | 51 | Graffiti/Schmierereien | 34 |
| Straßenreinigung | 36 | Beschädigungen | 24 |
| Sonstiges Verkehrsgefährdung | 61 | Landschaftszerstörung/Baumfällungen | 2 |
| Winterdienst | 9 | Sonstiges Vandalismus | 10 |
| fehlende Poller/Beschädigungen | 18 | | |
| Bus- und Tramhaltestellen | 36 | Geruchs- und Lärmbelästigung | 62 |
| Regenwasserschäden | 2 | Lärmbelästigung | 43 |
| Spielstraßen | 1 | Einengung Zeppelinstraße | 1 |
| Verkehrsführung | 23 | Geruchsbelästigung | 15 |
| Fahrradstraßen | 2 | Obdachlose | 2 |
| | | Sontige Geruchs- und Lärmbelästigung | 1 |
| | | | |
| Abfall/Müll | 1012 | Tiere/Ungeziefer | 35 |
| Sperrmüll/Sondermüll | 325 | Tote Tiere | 5 |
| diverse Müllablagerung | 466 | Hundekot | 7 |
| öffentliche Abfallbehälter | 39 | Sonstiges Tiere/Ungeziefer | 23 |
| Glasscherben | 15 | | |
| Müllcontainer/Mülltonnen/Altkleider | 57 | Abwasser/Wasser | 42 |
| Laub/Kompost/Gartenmüll | 20 | Regenwasserabflüsse | 27 |
| Herrenlose Fahrräder | 25 | Schachtabdeckung defekt | 5 |
| Einkaufswagen | 16 | Sonstiges Abwasser/Wasser | 10 |
| Silvestermüll | 2 | | |
| Hundekot/Hundetoiletten/Pferdekot | 7 | Straßenbeleuchtung | 76 |
| Altautos | 15 | | |
| Bauschutt | 12 | Touristische Rad- und Wanderwege | 12 |
| Sonstiges Abfall/Müll | 13 | | |
| | | Sonstiges | 40 |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 207 | sonstige Hinweise | 19 |
| ungepflegte Grünflächen | 33 | | |
| defekte Spielgeräte/ Spielplatzgefährdungen | 39 | Lob, Fragen, Ideen | 21 |

Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung

Von insgesamt 2.681 Meldungen, die im Jahr 2018 in den Maerker eingegangen sind, wurden 1.088 abschließend bearbeitet und 1.430 der Hinweise konnten erledigt werden. Damit wurden mehr Eintragungen vorgenommen und bearbeitet als in den Jahren zuvor (vgl. Tabelle 4).

Tabelle 4: Hinweise nach Kategorien und Status der Bearbeitung 2018

| Kategorie | gelöschte Einträge | eingetragen | in Bearbeitung | abschließend bearbeitet | erledigt | Gesamt |
|----------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------|
| Straßen und Wege | 13 | 61 | 5 | 418 | 562 | 1059 |
| Abfall/Müll | 13 | 32 | 1 | 410 | 569 | 1025 |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 4 | 3 | 0 | 26 | 33 | 66 |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 4 | 7 | 1 | 77 | 122 | 211 |
| Abwasser/Wasser | 0 | 4 | 0 | 18 | 20 | 42 |
| Vandalismus | 1 | 4 | 0 | 44 | 62 | 111 |
| Straßenlaterne | 0 | 2 | 0 | 68 | 6 | 76 |
| E-Mobil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sonstiges | 3 | 2 | 0 | 11 | 27 | 43 |
| Falscheingaben | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Tiere/Ungeziefer | 0 | 1 | 0 | 11 | 23 | 35 |
| Touristische Rad- und Wanderwege | 0 | 1 | 0 | 5 | 6 | 12 |
| Gesamt | 39 (1,5 %) | 117 (4,4 %) | 7 (0,3 %) | 1.088 (40,6 %) | 1.430 (53,3 %) | 2.681 |

Es ist zu berücksichtigen, dass 41 % aller Einträge „abschließend bearbeitet“ wurden und dementsprechend nicht zwingend zu dem Zeitpunkt der Veröffentlichung der Antwort auf dem Maerker-Portal im Sinne des Hinweisgebenden erledigt sind, jedoch für die Verwaltung abgeschlossen ist (z.B. Auslösung eines Auftrags 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 durch die Verwaltung erfolgt).

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 53 % aller Einträge.

Lediglich 117 der eingegangenen Hinweise (4 %) konnten zum Zeitpunkt des Datenausguges (31. Dezember 2018) noch nicht von der Maerker-Redaktion gesichtet und an die bearbeitenden Stellen in der Verwaltung weitergeleitet werden. Weitere 7 Eintragungen befanden sich noch in Bearbeitung, ein Prozentpunkt weniger als im Vorjahr.

Dauer der Bearbeitung von Hinweisen

Tabelle 5 veranschaulicht die Dauer der Bearbeitung der eingegebenen Hinweise. Ein Drittel der Meldungen konnte innerhalb einer Woche bearbeitet werden. Ein weiteres Viertel der gemeldeten Missstände konnte zwischen einer und vier Wochen durch die Stadtverwaltung behoben werden. Die meisten Eintragungen (36 %) benötigten allerdings eine Bearbeitungszeit von über 4 Wochen. Dies lässt sich zum Teil durch die Komplexität der Lösungsprozesse erklären, die die Einbeziehung mehrerer verantwortlicher Bereiche innerhalb der Verwaltung oder des Eigenbetriebes Kommunaler Immobilienservice, teilweise auch externer Unterstützer oder Dienstleister bedürfen. Externe sind unter anderem die städtischen Unternehmen, Wasser- und Schifffahrtsamt Land Brandenburg, Deutsche Bahn AG, Polizei oder der Landesbetrieb Straßenwesen.

Tabelle 5: Dauer der Bearbeitung von Hinweisen 2018

| Dauer | offen | unter 1 Wo. | 1-2 Wo. | 2-3 Wo. | 3-4 Wo. | über 4 Wo. |
|-----------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| Hinweise | 124 (4,6 %) | 917 (34,2 %) | 377 (14,1 %) | 165 (6,2 %) | 131 (4,9 %) | 967 (36,1 %) |

In Tabelle 6 wird zwischen der Anzahl der Hinweise, welche an die Landeshauptstadt weitergeleitet wurden, sowie der Hinweise, die extern oder nicht automatisch weitergeleitet wurden, verglichen. Im Jahr 2018 waren es in etwa 27 % aller Hinweise, die nicht in den Aufgabenbereich der Landeshauptstadt Potsdam gefallen sind und damit mehr als im Vorjahr.

Tabelle 6: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2018

| Weiterleitung an | eingetragen/ gelöscht | eingetragen/ veröffentlicht | in Bearbei- tung | abschlie- ßend erledigt | erledigt | Gesamt |
|--|--------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------------|--------------|-------------------|
| keine automati- sche Weiter- gabe² | 38 | 16 | 1 | 287 | 104 | 446 (16,6 %) |
| Externe | 0 | 9 | 1 | 162 | 88 | 260 (9,7 %) |
| Verwaltung LHP | 1 | 92 | 5 | 639 | 1.238 | 1.975 (73,7 %) |
| Insgesamt | 39 | 117 | 7 | 1.088 | 1.430 | 2.681 |

² Keine automatische Weitergabe erfolgt insbesondere, wenn die Hinweise aus verschiedenen Gründen nicht veröffentlicht beziehungsweise gelöscht werden (*siehe Punkt gelöschte und nicht veröffentlichte Einträge*) oder die Hinweise in Form einer Stapelverarbeitung bearbeitet wurden (gebündelte Bearbeitung beispielsweise bei Abfallablagerungen).

Verteilung der Hinweise in den Stadtteilen

In Tabelle 7 wird die Verteilung der Einträge auf die Stadt- und Ortsteile Potsdams (nachfolgend Stadtteile gezeigt).³ Aus der Tabelle geht hervor, dass mit Abstand die meisten Einträge (445 Einträge) zum Stadtteil Schlaatz getätigt wurden. Darauf folgen Babelsberg Süd mit 260 Einträgen und die Nördliche Innenstadt mit 225 Einträgen. An vierter Stelle steht der Stern mit 210 Einträgen. Natürlich kommen in den kleinen Stadtteilen, die recht dünn besiedelt sind, weniger Hinweise zustande. So sind Klein Glienicke (3 Einträge), das Industriegelände (4 Einträge), Wildpark (5 Einträge), der Forst Potsdam Süd (6 Einträge), sowie Sacrow und Uetz-Paaren (jeweils 7 Einträge) Stadtteile, aus denen die wenigsten Einträge über das Maerker-Portal an die Verwaltung herangetragen wurden.

Tabelle 7: Stadtteil-Ranking 2018: Anzahl der Hinweise nach Stadt- und Ortsteilen

| Stadt-/Ortsteil | Anzahl | Stadt-/Ortsteil | Anzahl |
|--------------------------|--------|------------------------|--------|
| 1 Schlaatz | 445 | 19 Gebietsübergreifend | 28 |
| 2 Babelsberg Süd | 260 | 20 Kirchsteigfeld | 28 |
| 3 Nördliche Innenstadt | 225 | 21 Berliner Vorstadt | 27 |
| 4 Stern | 210 | 22 Templiner Vorstadt | 26 |
| 5 Bornstedt | 196 | 23 Jägervorstadt | 22 |
| 6 Brandenburger Vorstadt | 181 | 24 Neu Fahrland | 21 |
| 7 Babelsberg Nord | 162 | 25 Eiche | 18 |
| 8 Südliche Innenstadt | 117 | 26 Satzkorn | 14 |
| 9 Potsdam West | 117 | 27 Nedlitz | 13 |
| 10 Groß Glienicke | 85 | 28 Grube | 12 |
| 11 Teltower Vorstadt | 67 | 29 Marquardt | 14 |
| 12 Waldstadt II | 64 | 30 Uetz-Paaren | 7 |
| 13 Drewitz | 64 | 31 Sacrow | 7 |
| 14 Fahrland | 58 | 32 Forst Potsdam Süd | 6 |
| 15 Nauener Vorstadt | 58 | 33 Wildpark | 5 |
| 16 Waldstadt I | 41 | 34 Industriegelände | 4 |
| 17 Bornim | 39 | 35 Klein Glienicke | 3 |
| 18 Golm | 37 | | |

Aus den Daten ist ersichtlich, dass es im Vergleich zu den Jahren 2016 und 2017 (siehe Tabelle 8) eine größere Veränderung bei den ersten 10 Stadtteilen – der TOP 10 – gibt.

Erstmals seit 2015 wurden die meisten Eintragungen nicht bezüglich der Nördlichen Innenstadt gemacht, diese liegt nun auf Platz drei. Stattdessen ist der Stadtteil Schlaatz auf

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.

die 1. Position gerutscht. Das bedeutet einen Anstieg der Meldungen dort von 170 %. Babelsberg Süd folgt nach Platz fünf im Vorjahr nun dem Stadtteil Schlaatz auf Platz zwei. Die Stadtteile Bornstedt und Stern liegen auf Platz vier und fünf. Die Brandenburger Vorstadt hat sich auf dem sechsten Platz gehalten. Auch Babelsberg Nord ist stabil geblieben und liegt in allen drei Jahren auf dem siebten Platz. Nach dem zehnten Platz 2017, ist die südliche Innenstadt zurück auf Platz acht. Fahrland und die Kategorie „Gebietsübergreifend“ wurden aus den TOP 10 verdrängt und durch Potsdam West und Groß Glienicke ersetzt.

Tabelle 8: TOP 10: Hinweise aus den Stadtteilen in den Jahren 2016, 2017, 2018

| 2016 | | | 2017 | | 2018 | |
|------|------------------------|-----|------------------------|-----|------------------------|-----|
| 1 | Nördliche Innenstadt | 153 | Nördliche Innenstadt | 176 | Schlaatz | 445 |
| 2 | Stern | 132 | Bornstedt | 171 | Babelsberg Süd | 260 |
| 3 | Brandenburger Vorstadt | 105 | Stern | 168 | Nördliche Innenstadt | 225 |
| 4 | Bornstedt | 94 | Schlaatz | 165 | Stern | 210 |
| 5 | Schlaatz | 85 | Babelsberg Süd | 150 | Bornstedt | 196 |
| 6 | Babelsberg Süd | 80 | Brandenburger Vorstadt | 137 | Brandenburger Vorstadt | 181 |
| 7 | Babelsberg Nord | 76 | Babelsberg Nord | 137 | Babelsberg Nord | 162 |
| 8 | Südliche Innenstadt | 69 | Gebietsübergreifend | 122 | Südliche Innenstadt | 117 |
| 9 | Fahrland | 61 | Fahrland | 122 | Potsdam West | 117 |
| 10 | Potsdam West | 57 | Südliche Innenstadt | 105 | Groß Glienicke | 85 |

Abbildung 2: Anzahl der Hinweise in den Stadtteilen in 2018

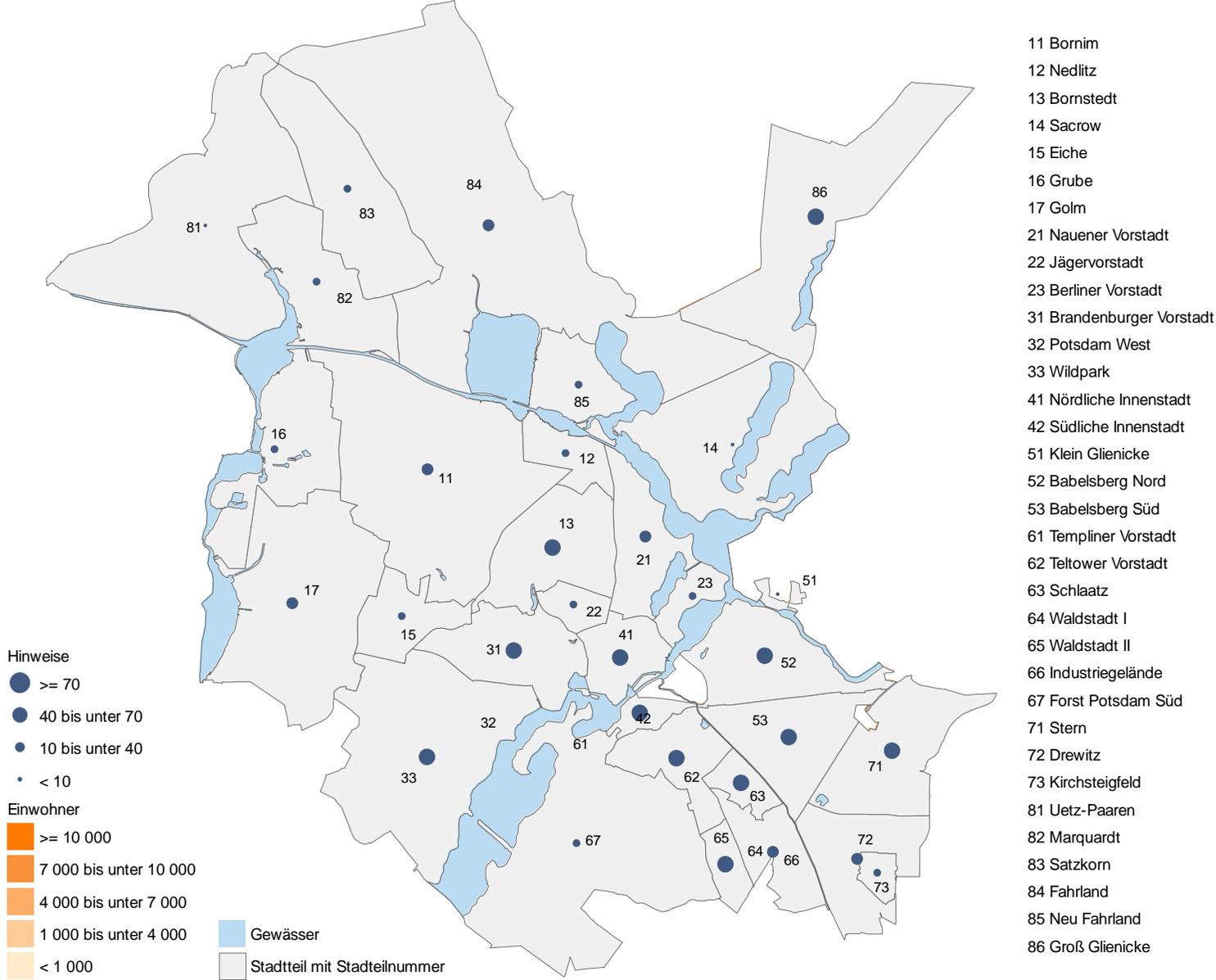
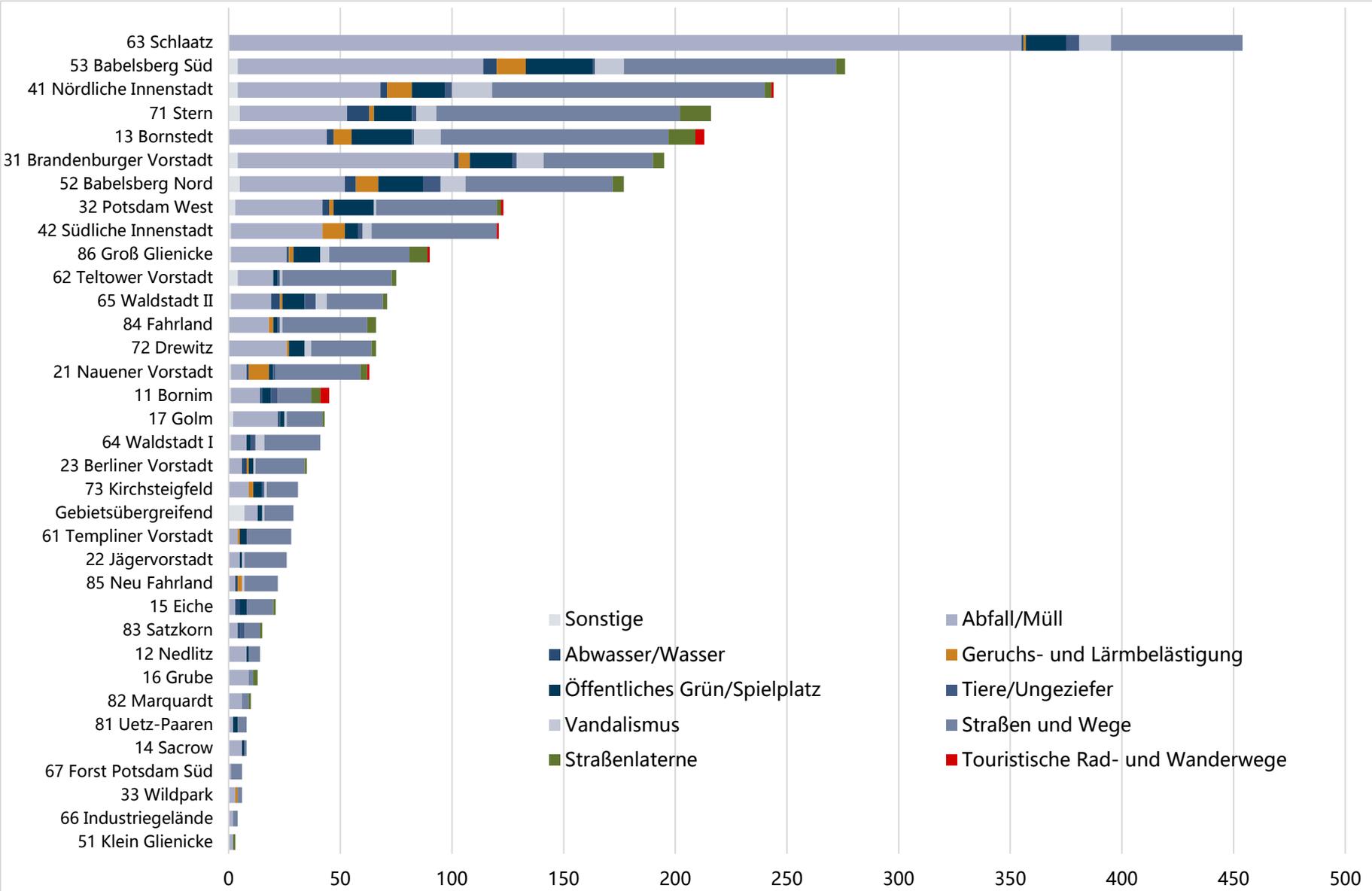


Abbildung 2: Häufigkeit der Kategorien in den Stadtteilen in 2018



2. Erkenntnisse und Ausblick

Im Jahr 2015 wurde erstmals eine statistische Auswertung des Maerker-Portals erarbeitet. Diese Auswertung war die Grundlage, um für die nachfolgenden Jahre eine Vergleichbarkeit herzustellen.

Positiv ist hier anzumerken, dass die Nutzungszahlen seit der Erstellung der Auswertung jährlich ansteigen. Im Vergleich zum Jahr 2017 wurden im Jahr 2018 ca. 22 % Hinweise mehr im Maerker-Portal eingegeben. Jedoch sind dabei keine statistischen Rückschlüsse auf das tatsächliche Gesamtbild der Landeshauptstadt Potsdam möglich. Die Nutzungsintensität hängt von den Maerker-Anwenderinnen und -Anwendern ab.

Ziel des Maerker-Portals ist es, die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung zu intensivieren. Das Portal gibt den Potsdamerinnen und Potsdamern die Möglichkeit auf einfachem Weg auf Infrastrukturprobleme in ihren Stadtteilen hinzuweisen. Anhand der bisherigen Auswertungen von 2015, 2016 und 2017 sowie 2018 kann nun der Vergleich gezogen werden, dass frühzeitig Problemlagen oder gar Aufschlüsse von Defiziten in Stadt- und Ortsteilen zu erkennen sind, kaum bis gar nicht möglich ist. Es können lediglich punktuell Schwerpunkte in den jeweiligen Gebieten durch die Maerker-Redakteure erkannt werden.

Anhand der Auswertung ist ersichtlich, dass die Bearbeitungsdauer von Hinweisen von über vier Wochen im Vergleich zum Jahr 2017 erheblich zugenommen hat. In 2018 waren es ca. 33 % und im Jahr 2017 ca. 4 %. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die Komplexität der Lösungsprozessen intensiver geworden ist. Die Maerker-Hinweise sprechen diverse Bereiche der Landeshauptstadt Potsdam an, aber auch die Einbindung von städtischen Unternehmen und externen Unterstützern wie die Deutsche Bahn AG, Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Brandenburg etc. hat zugenommen. Die Abstimmungen der Akteure nimmt aufgrund der komplexeren Problemlagen mehr Zeit in Anspruch. Im Mittelpunkt steht hier aber das Ziel, den Bürgerinnen und Bürgern die eine gute Lösung zu ihren Anliegen anzubieten bzw. umzusetzen.

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.