COGITARIS
GESELLSCHAFT FÜR MARKTFORSCHUNG

Fans im Mittelpunkt: Wie Mainz 05 das Stadionerlebnis strategisch weiterentwickelt

WAS: Eine umfassende Befragung und Analyse zum digitalen Stadionerlebnis: Was Fans *wirklich* wollen.

WIE: Befragung direkt im Stadion und online. Fortschrittliche Marktforschungsmethoden und KI-gestützte Auswertung.

ERGEBNIS: Bedürfnisse und Pain Points werden sichtbar als klare Grundlage für Verbesserungen im Stadion und in der Mainz 05 App.

3 KEY FACTS:

- ✓ **Über 5.000 befragte Fans**
- ✓ **10 digitale Features im Kano-Modell getestet**
- ✓ **36 Maßnahmen in 5 Themenbereichen**

DER KUNDE IN KÜRZE:

Der **1. FSV Mainz 05** ist ein Fußball-Bundesligist mit einer klaren Haltung: Bodenständigkeit, Nähe zu den Fans und eine konsequent werteorientierte Vereinsführung zeichnen den Club aus. Mainz 05 versteht sich nicht nur als sportlicher Akteur, sondern als gesellschaftliche Kraft mit Verantwortung. In der MEWA ARENA verbindet der Verein Tradition und Emotion mit digitalen Services, immer mit dem Ziel, das Fanerlebnis stetig zu verbessern.

COGITARIS
GESELLSCHAFT FÜR MARKTFORSCHUNG

UNSER KUNDE

Datenbasiert entscheiden, was für Fans von Mainz 05 wirklich zählt.

Mainz 05 setzt auf ein Studienkonzept, das hohe Reichweite mit methodischer Tiefe und echter Fan-Nähe verbindet.

Ziel war es, ein innovatives Studiendesign zu realisieren, das nicht nur valide Daten liefert, sondern auch eine hohe Fanbeteiligung direkt im Stadion ermöglicht. Das Ganze optimiert für Smartphones und mit hoher Nutzerfreundlichkeit. Gemeinsam mit Cogitaris entstand daraus ein Modell, das u.a. mit KI-gestützter Auswertung sowie smarter Segmentierungslogik umgesetzt wurde.

AUSGANGSLAGE

Für viele Fans ist der Stadionbesuch bei Mainz 05 längst ein Highlight. Doch wie kann er noch relevanter gestaltet werden – analog wie digital?

Wie kann zum Beispiel die Mainz 05-App das Erlebnis sinnvoll ergänzen? Wo wünschen sich Fans mehr Service, digital wie analog? Um genau das herauszufinden, hat Mainz 05 eine umfassende Fanbefragung gestartet. Im Fokus: die digitalen Touchpoints rund um den Spieltag und der ehrliche Blick auf das, was für Fans wirklich zählt.

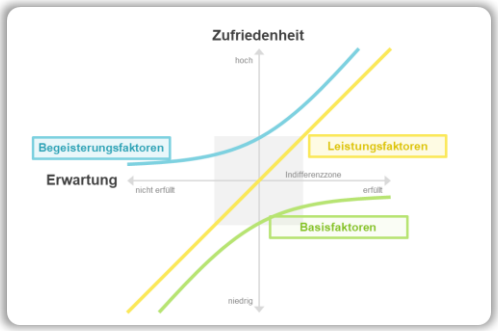
Welche Anforderungen sollten erfüllt werden?

- Mobile-First-Befragung im responsiven Mainz 05-Design, perfekt optimiert für Smartphones
- Multichannel-Befragung direkt im Stadion per QR-Code, Stadiondisplay und per E-Mail an Fans
- Interaktive Dashboards statt statischer Berichte, alle Ergebnisse live verfügbar, filterbar nach Zielgruppen und Themen
- KI-gestützte Auswertung von offenen Kommentaren mit automatischer Themen- und Sentimentanalyse
- Fortgeschrittene Analysemethoden wie Kano-Modell zur Feature-Klassifikation und multiple Regressionsanalyse

LÖSUNG

Durchdacht von Anfang bis Insight: Die Cogitaris-Fananalyse

Im Zentrum stand eine zielgruppenbasierte Fanbefragung, die online und vor Ort im Stadion durchgeführt wurde. Die Konzeption wurde von den Cogitaris-Marktforschungsexperten gemeinsam mit Mainz 05 entwickelt.



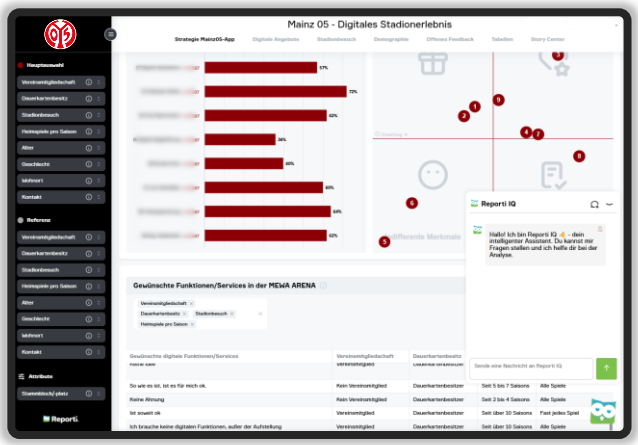
Die Auswertung basierte auf **fortgeschrittenen Analyseverfahren**:

- **Kano-Modell** zur Einordnung digitaler Features in Basis-, Leistungs- und Begeisterungsmerkmale
- **Multiple Regression** zur Priorisierung der Relevanz
- **Zielgruppensegmentierung** nach Nutzung und Erwartung
- **KI-gestützte Textanalyse** offener Kommentare

ERGEBNIS

Fan-Feedback zum Leben erweckt – in einer interaktiven Analyseplattform

Cogitaris hat die Ergebnisse der Fanbefragung ausgewertet und in der hauseigenen Insight-Plattform Reporti® aufbereitet. Das interaktive Dashboard macht Befragungsergebnisse direkt nutzbar: Filterbar nach Zielgruppen, visuell aufbereitet und ergänzt durch eine KI-gestützte Analyse offener Antworten, die verborgene Wünsche erkennt und sichtbar macht. Mainz 05 kann so auf einen Blick erkennen, was Fans schätzen, was sie erwarten und wo konkreter Handlungsbedarf besteht.



Zentrale Fragen, die beantwortet werden:

- Welche digitalen Services kommen bei welchen Fans gut an und welche nicht?
- Was begeistert und was wird einfach vorausgesetzt?
- Wo liegen die größten Schmerzpunkte im Stadionerlebnis?
- Wie unterscheiden sich die Bedürfnisse verschiedener Fantypen?
- Wie lassen sich analoge und digitale Angebote sinnvoll kombinieren?

COGITARIS
GESELLSCHAFT FÜR MARKTFORSCHUNG

Dank der hervorragenden Umsetzung unserer Stadionbefragung und der vielfältigen Analysemöglichkeiten in Reporti, konnten wir wertvolle Erkenntnisse für ein noch besseres Stadionerlebnis gewinnen.

Felix Rolinger, Mainz 05
Digitales Marketing & Vertrieb

Sie möchten Ihre Kunden befragen und fundierte Handlungsempfehlungen erhalten?

Lernen Sie uns kennen

Cogitaris ist ein Full-Service-Institut mit langjähriger Praxiserfahrung. Wir kombinieren fundierte Marktforschung, Data Science mit moderner Software. Dabei bieten wir praxiserprobte Lösungen und exzellente Services für nachhaltige Kundenbeziehungen, begeisterte Mitarbeitende und optimal positionierte Marken.

Kontaktieren Sie uns

Telefon
06131-276 40 10

E-Mail
anfrage@cogitaris.de

Besuchen Sie uns

Website
www.cogitaris.de

Unsere Mitgliedschaften

BVM Korporatives Mitglied
KI BUNDESVERBAND
GDS GERMAN DATA SCIENCE SOCIETY