

## Abschlussbericht Machbarkeitsstudie 'Babsy'



### Förderagentur

Hightechzentrum Aargau  
Herr Beat Dobmann

### Firma

Babsy Babysitter / Kinderbetreuung  
Frau Andrea Schöllnast

### Forschungspartner

Institut für Interaktive Technologien FHNW

### Projektteam

Prof. Dr. Doris Agotai (Projektleitung)  
Johannes Hoffmann  
Ulrike Schock  
Fabian Schwander  
Dimitri Wüest

Brugg, Mai 2020

## Executive Summary

Babsy betreibt eine Vermittlungsplattform. Dazu werden auf der einen Seite die Eltern (Nachfrager) mit einem speziellen Zertifizierungsverfahren überprüft, womit potentieller Missbrauch ausgeschlossen wird. Auf der anderen Seite werden auch die Betreuungspersonen (Anbieter) überprüft und somit die fachliche Eigenschaft sichergestellt. Damit sichert Babsy die Qualität und Sicherheit für eine Angebots und Nachfrage Plattform.

Die Vermittlung funktioniert händischer Basis. Babsy hat über 100 Nannys unter Vertrag und in über 200 Einsätzen das Konzept weiterentwickelt. Weil die Administration ausschliesslich manuell abgewickelt wird, ist das Wachstum jedoch limitiert. Ziel des Projektes ist es, die sicherste Kinderbetreuungsplattform der Schweiz zu bauen, dies mittels einer Applikation, die es ermöglicht den Usern einen sicheren Marktplatz zur Verfügung zu stellen.

## Fragestellung

Die Fragestellung des Projekts konzentriert sich darauf, wie der bestehende Buchungsprozess durch eine Webplattform operationalisierbar gemacht werden kann. Im Besonderen wie das Vertrauenskonzept aus dem interpersonalen Kontext in die Interaktion mit dem technischen System übertragen werden kann. Dabei stellt die User Experience ein kritisches Erfolgsmerkmal dar. Neben der Benutzerfreundlichkeit muss ein Angebot entwickelt werden, das auf die Customer Journeys der Eltern Bezug nimmt und deren Bedürfnisse und Painpoints löst.

## Erkenntnisse

Durch die Forschung im Bereich Vertrauensbildung hat sich herausgestellt, dass ein Nutzer sich bei einem digitalen Produkt nach zwei Sekunden entscheidet, ob er einem Angebot traut oder lieber den Anbieter wechselt. Dies wirkt sich bei Babsy auf die Gestaltung der initialen Touchpoints aus. Diese müssen entsprechende Emotionen wecken und möglichst schnell das Vertrauen aufbauen. Ein weiterer Punkt ist die Authentizität, welche sich stark auf die Vertrauensbildung zu einem Produkt auswirkt. Diese kann dadurch sichergestellt werden, dass bisherige Kunden zu Wort kommen und in Form von Kommentaren und Bewertungen wodurch Mund-zu-Mund-Propaganda entsteht. Auch Transparenz unterstützt die Authentizität und Vertrauenswürdigkeit eines Produktes. Dabei geht es darum, dass Babsy als Anbieter klar erkennbar ist und dem Kunden einen Blick hinter die Kulissen gewährt.

## Ergebnisse

Das User Testing des interaktive Prototyps hat gezeigt, dass es möglich ist Betreuungspersonen einfach und schnell über eine App zu finden. Dabei hat sich herausgestellt, dass insbesondere die Transparenz der Applikation eine wichtige Rolle spielt. Benutzer möchten wissen, wer hinter dem Angebot steckt und wie der Prozess funktioniert. Dabei ist es besonders wichtig, diesen Prozess vorab zu erklären. Diese Erklärung spielt anschliessend eine wichtige Rolle in der Entscheidung, ob ein digitales Produkt tatsächlich ausprobiert wird oder eben nicht.

Ein weiterer kritischer Punkt ist die Notwendigkeit und die daraus folgende die Bereitschaft für die Nutzung einer digitalen Applikation. Personen welche ein breites und hilfsbereites Umfeld haben, greifen bei der Vermittlung von Betreuungspersonen lieber darauf zurück, da bereits entsprechendes Vertrauen besteht. Personen welche bereits professionelle Vermittlungen in Anspruch nehmen, sind von der digitalen Lösung überzeugt und weisen eine tiefere Hemmschwelle auf.