

Working Products 2023

Produktänderungen - Warum Nutzer sie ablehnen und was wir dagegen tun können

Rainer Gibbert
Star Finanz GmbH



Bild: sweetlouse / pixabay.com

Working Products 2023

Über mich

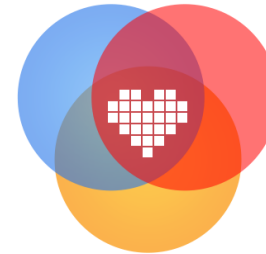
Ich leite seit 2017 die Produktentwicklung für



bei der



Ich schreibe über Produktentwicklung und UX Design auf



produktbezogen.de



[@produktbezogen](https://twitter.com/produktbezogen)

Meine vorigen Stationen waren

REBELLE



OTTO

XING



SIRVALUE

Produktänderungen

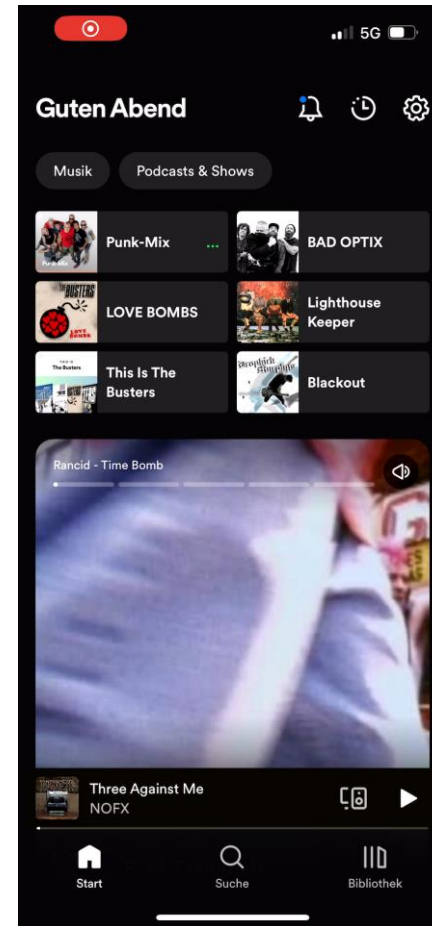
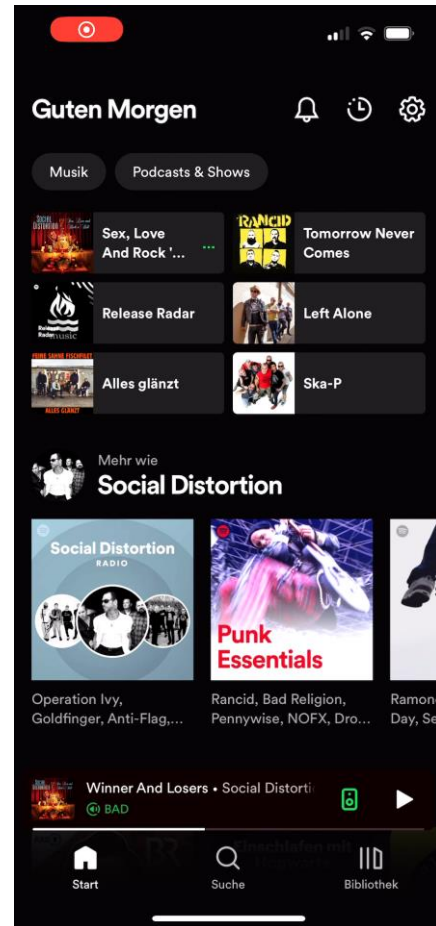
Nutzer hassen Änderungen

01

Ich hasse Änderungen!

Spotify

Redesign Homescreen (AB-Test) im März 22



Nutzer hassen Änderungen

Spotify

Redesign Homescreen (AB-Test) im März 2023

TikTok-Features jetzt bei Spotify? Nein Danke! Do

★★★★☆

duiinggt

Das hat nun wirklich niemand gebraucht. Die Startseite war so wie sie war top. Jetzt hat man einen Feed wie bei TikTok und Instagram. Unübersichtlich und für Gen Z-Kids mit einer Aufmerksamkeitsspanne von unter 7 Sekunden. Bei einer Musik-App vollkommen unnötig. Geht die Entwicklung weiter in diese Richtung, bin ich weg. Dann endet meine mittlerweile 9 jährige Premium-Mitgliedschaft!

Neuer Home-Feed absolute Katastrophe Do

★★★★☆

Hopfensau

Der neue Home-Feed ist absolut katastrophal. Wenn Spotify das nicht wieder zurücknimmt, bin ich als Kunde mit meinem Family Premium Abo weg!!!

Schlechte Entscheidung Do

★★★★☆

DerKaspar

Der neue Homescreen ist katastrophal nervtötend und die komplette App im neuen Design extrem unübersichtlich.

Ich will die alte Version zurück Do

★★★★☆

hafamuc

Ätzend - diese nervigen Videos beim scrollen - wenn das nicht geändert wird - bye bye Spotify 🤢

Design Fail Do

★★★★☆

SüdAfrika2011

Sorry, aber das Update geht gar nicht. Wenn ich TikTok Videos möchte, lade ich mir die App. Bitte wieder zum funktionierenden und alltagstauglichen Design zurückkehren

Neu: Mischung aus Klimmbim und Superfail Do

★★★★☆

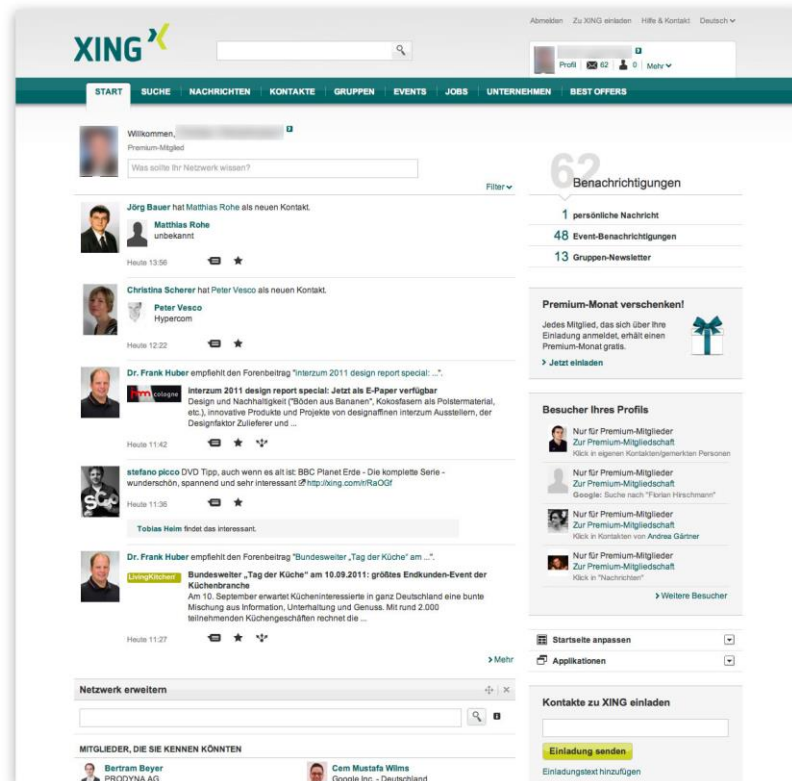
Blacky12

Die neue Oberfläche kommt mir vor, als wenn sie von Viertklässlern designt wurde. Blink Blink und beim Scrollen durch die Startseite springt dauernd Musik an, obwohl gerade ein anderer Titel gespielt wird. Der Algorithmus wurde anscheinend auf Null gesetzt, mir wird Musik vorgeschlagen (weil du ... gehört hast), die ich noch nie gehört habe und nie hören werde. Ich könnte so ko...n, weil ich gerade mein Jahresabo verlängert habe. Aber ich weiß, was ich in einem Jahr nicht mehr machen werde ...

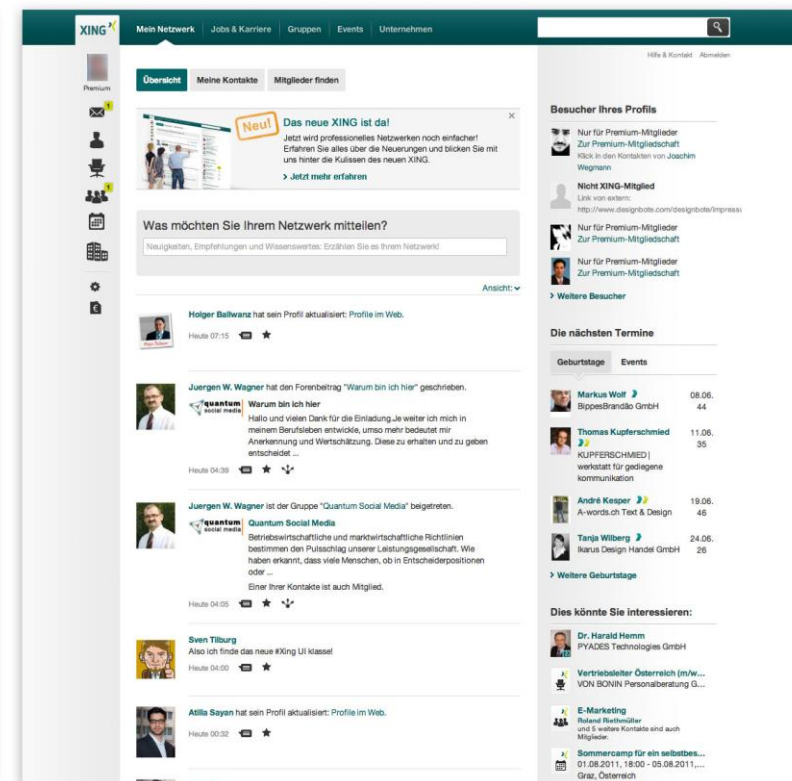
Nutzer hassen Änderungen

XING

Redesign im Juni 2011



VORHER



NACHHER

Quelle: <https://designbote.com/xing-in-neuem-design/>

Nutzer hassen Änderungen

XING

Redesign im Juni 2011

 **Richard Müller** · 7. Juni 2011

Warum genau hats das Redesign von **XING** gebraucht? [#danke](#) (Ah genau: die Eigenwerbung ist deutlicher) [#redesign](#) [#facebook](#)

 **Richard Müller** · 10. Juni 2011

[#XING](#) sieht nach dem **Redesign** aus wie ein Facebook Abklatsch - schrecklich

 **Hans Schüttler** · 4. Juli 2011

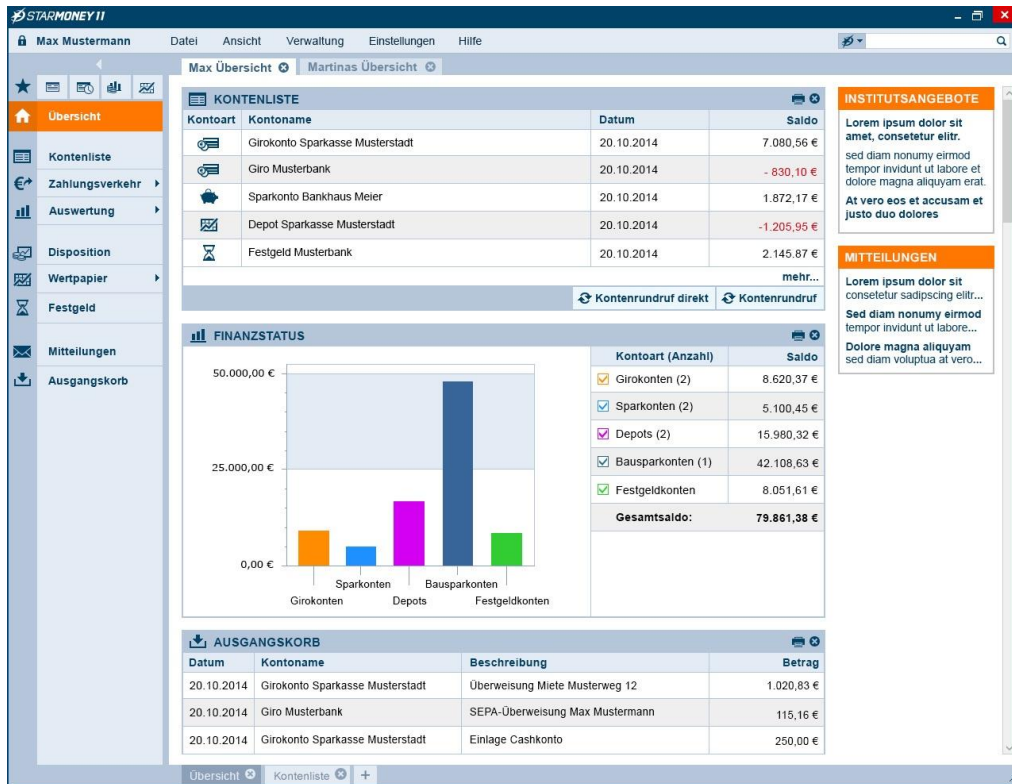
...übertrage mein komplettes Profil mal endlich auf [#LinkedIn](#), da ich wohl nicht mehr sehr lange bei [#XING](#) herum irren möchte... [#redesign](#)

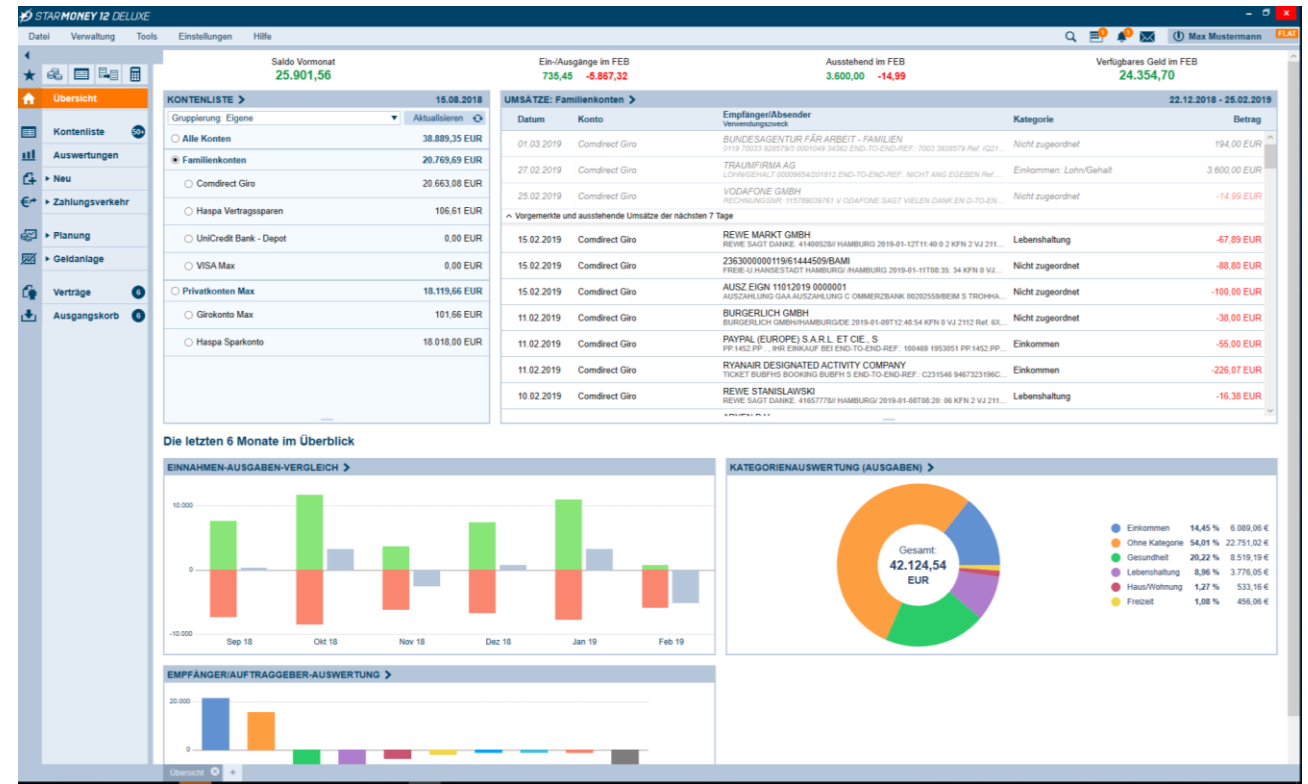
Nutzer hassen Änderungen

StarMoney

Redesign der Übersichtsseite in 2019



StarMoney 11 (2017)



StarMoney 12 (2019)

Nutzer hassen Änderungen

StarMoney

Redesign der Übersichtsseite in 2019

Re: Übersichtsseite

von » Mi., 13. Mär 2019 11:01

Sollte die SM 12 -Version so bleiben, werde ich mit nach dem letzte Update von SM 11 ein anderes Finanzprogramm suchen. Mit der Übersichtsseite (welcher Nutzer hat so etwas gefordert ?) kann man nichts anfangen. Selbst die so groß angekündigte Übersichtszeile addiert falsch, Bockmist!!!



· 4. Apr. 2019

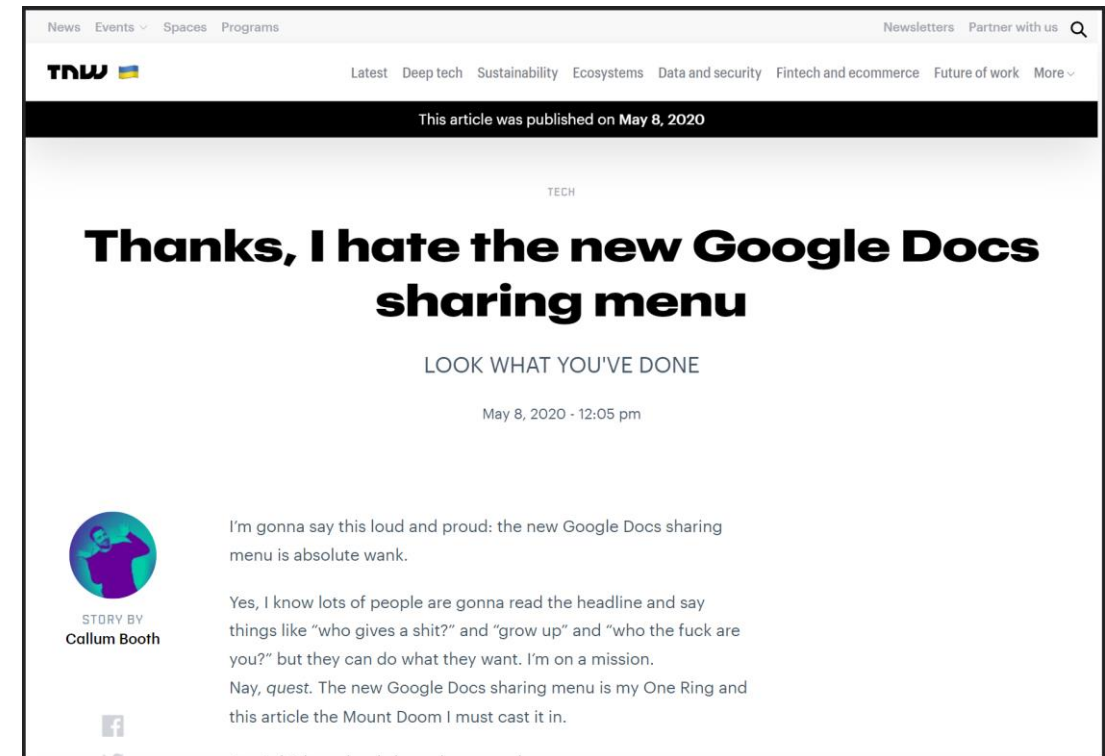


[#StarMoney](#) Bitte macht die Übersichtsseite konfigurierbar, so wie jetzt ist es in Starmoney 12 zu nichts zu gebrauchen



Fazit

Nutzer hassen Änderungen!



“In fact, anytime you release a redesign, prepare for a flood of angry emails from customers. It's a law of nature that users hate change, and they'll complain every time you move anything around or otherwise reduce their ability to just do what they've always done.”

– Jakob Nielsen

Usability Pioneer, Cofounder Nielsen Norman Group



Bild: Nielsen Norman Group

Produktänderungen

Warum Veränderungen abgelehnt werden

02

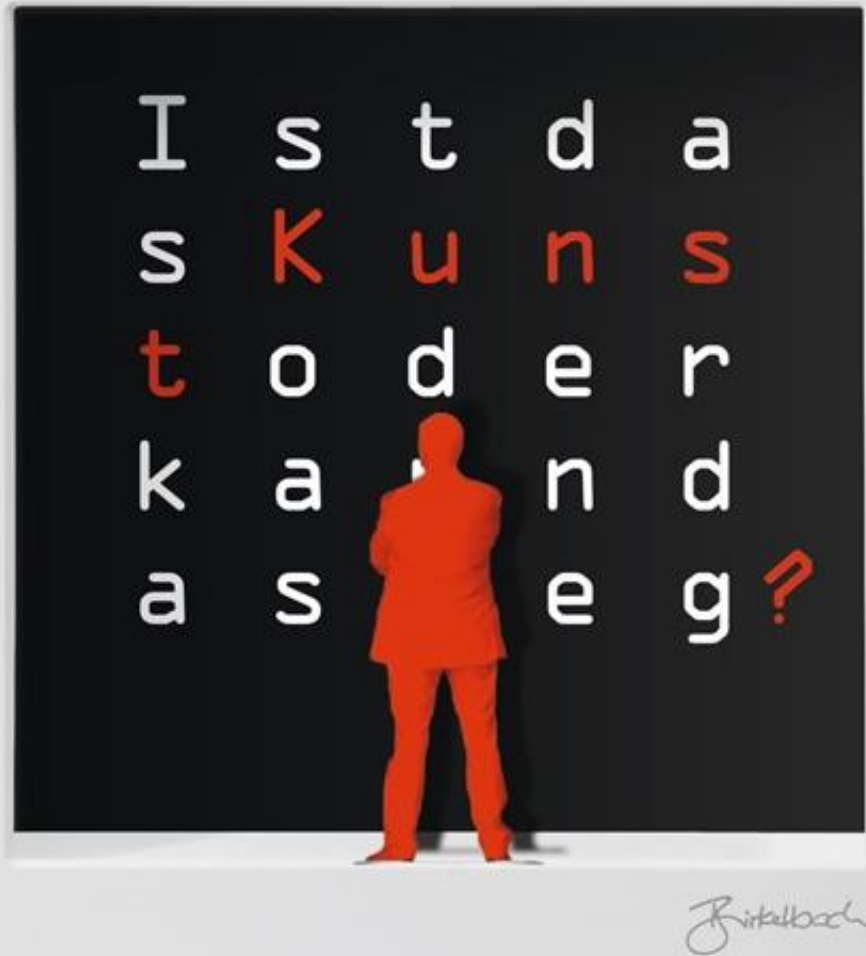


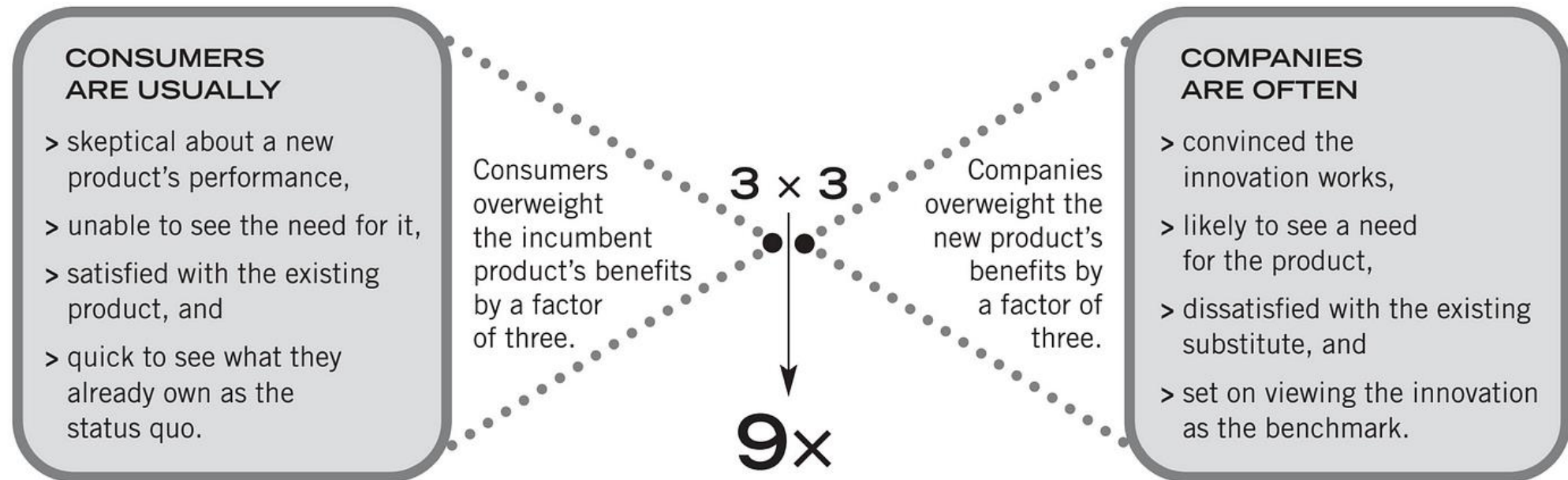
Bild: Ralf Birkelbach // Atelierspuren.de

Warum Veränderungen abgelehnt werden

1. Nutzern ist Design (überwiegend) egal

Warum Veränderungen abgelehnt werden

Der 9x Effekt



John Gourville (2006): "Eager Sellers and Stony Buyers: Understanding the Psychology of New-Product Adoption." In: Harvard Business Review.

<https://hbr.org/2006/06/eager-sellers-and-stony-buyers-understanding-the-psychology-of-new-product-adoption>

***„Users don’t care about design
for its own sake; they just want
to get things done and get out”.***

– Jakob Nielsen

Usability Pioneer, Cofounder Nielsen Norman Group



Bild: Nielsen Norman Group



Warum Veränderungen abgelehnt werden

2. Nutzer lieben Routinen



Bild: Rev Josen // unsplash.com

Warum Veränderungen abgelehnt werden

3. Nutzer bevorzugen Vertrautes



Familiarity Bias

Menschen tendieren dazu, das Vertraute dem Unbekannten vorzuziehen, da es ihnen ein Gefühl von Sicherheit und Komfort vermittelt.

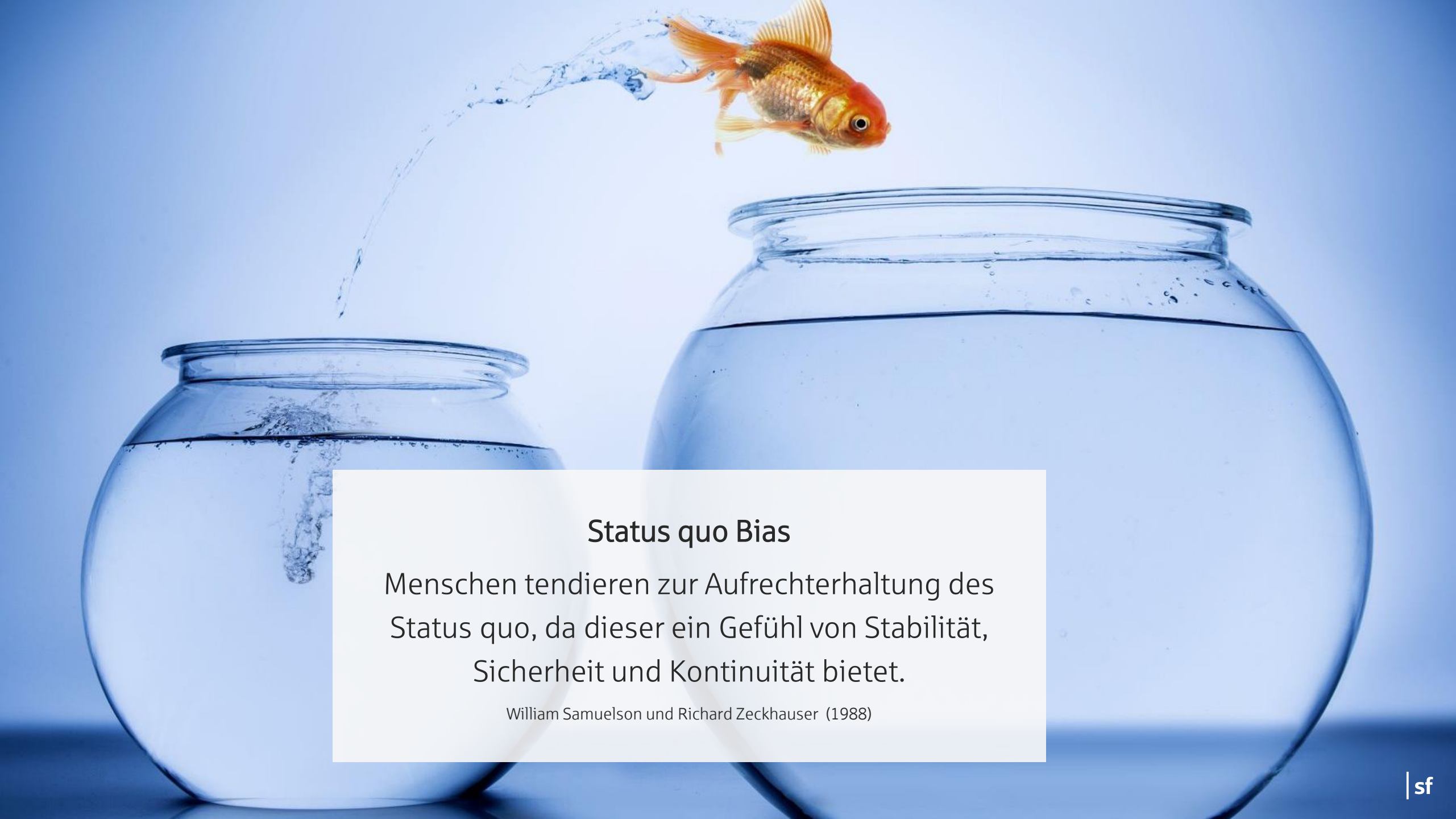
Daniel Kahneman, Amos Tversky (1974)



Bild: castaldostudio // depositphotos.com

Warum Veränderungen abgelehnt werden

4. Nutzer tendieren zum Status Quo



Status quo Bias

Menschen tendieren zur Aufrechterhaltung des Status quo, da dieser ein Gefühl von Stabilität, Sicherheit und Kontinuität bietet.

William Samuelson und Richard Zeckhauser (1988)



Bild: Pezibear // Pixabay.com

Warum Veränderungen abgelehnt werden

5. Nutzer bevorzugen, was sie bereits besitzen



Endowment-Effekt

Menschen tendieren dazu, Dinge die sie besitzen
höher zu bewerten als gleichwertige Dinge, die sie
nicht besitzen.

Richard Thaler (1980)



Warum Veränderungen abgelehnt werden

6. Nutzer befürchten Kontrollverlust

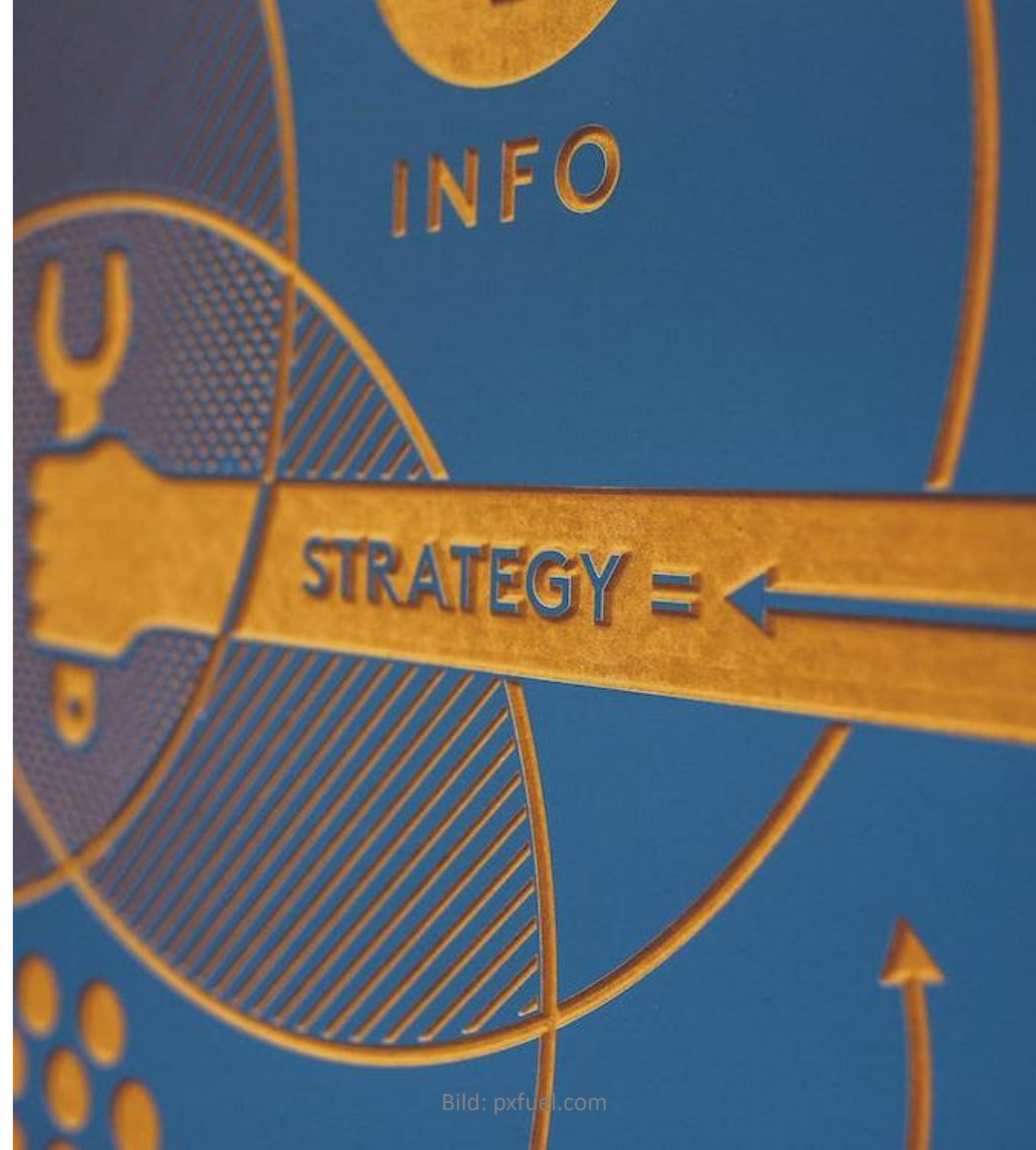
Produktänderungen

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

03

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen nicht als Selbstzweck



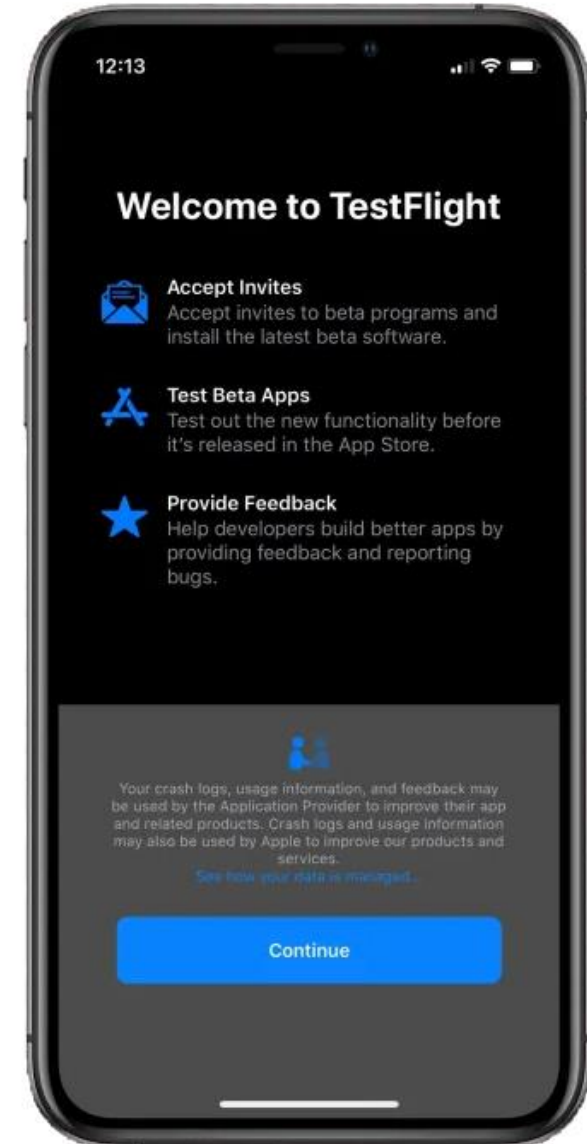
Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen nutzerzentriert begleiten



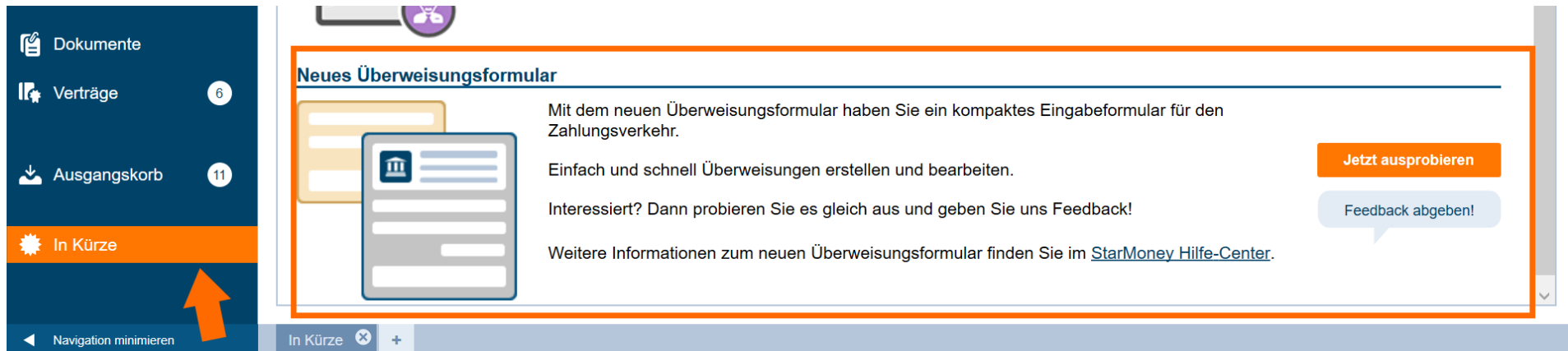
Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen für Nutzer vorab testbar machen



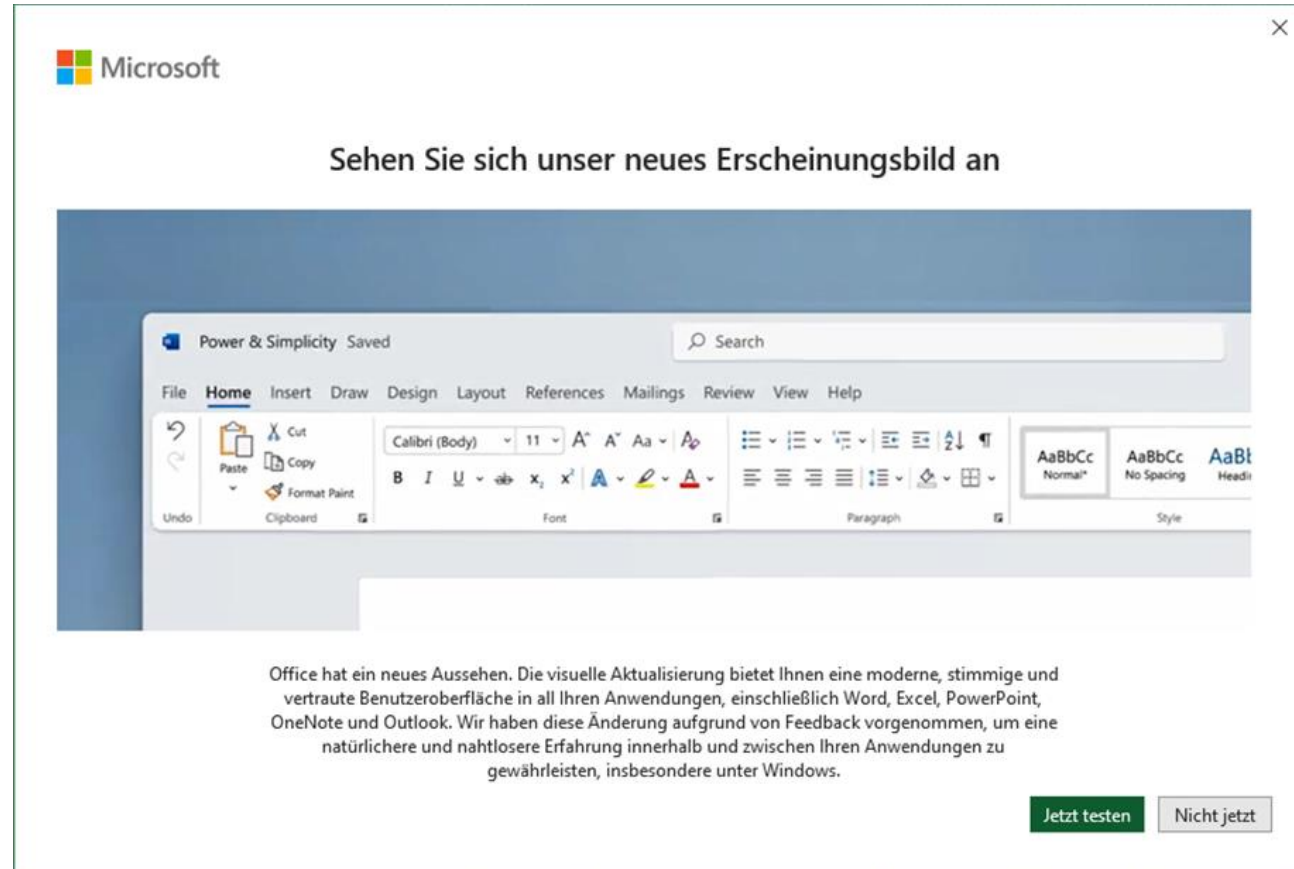
Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen für Nutzer vorab testbar machen



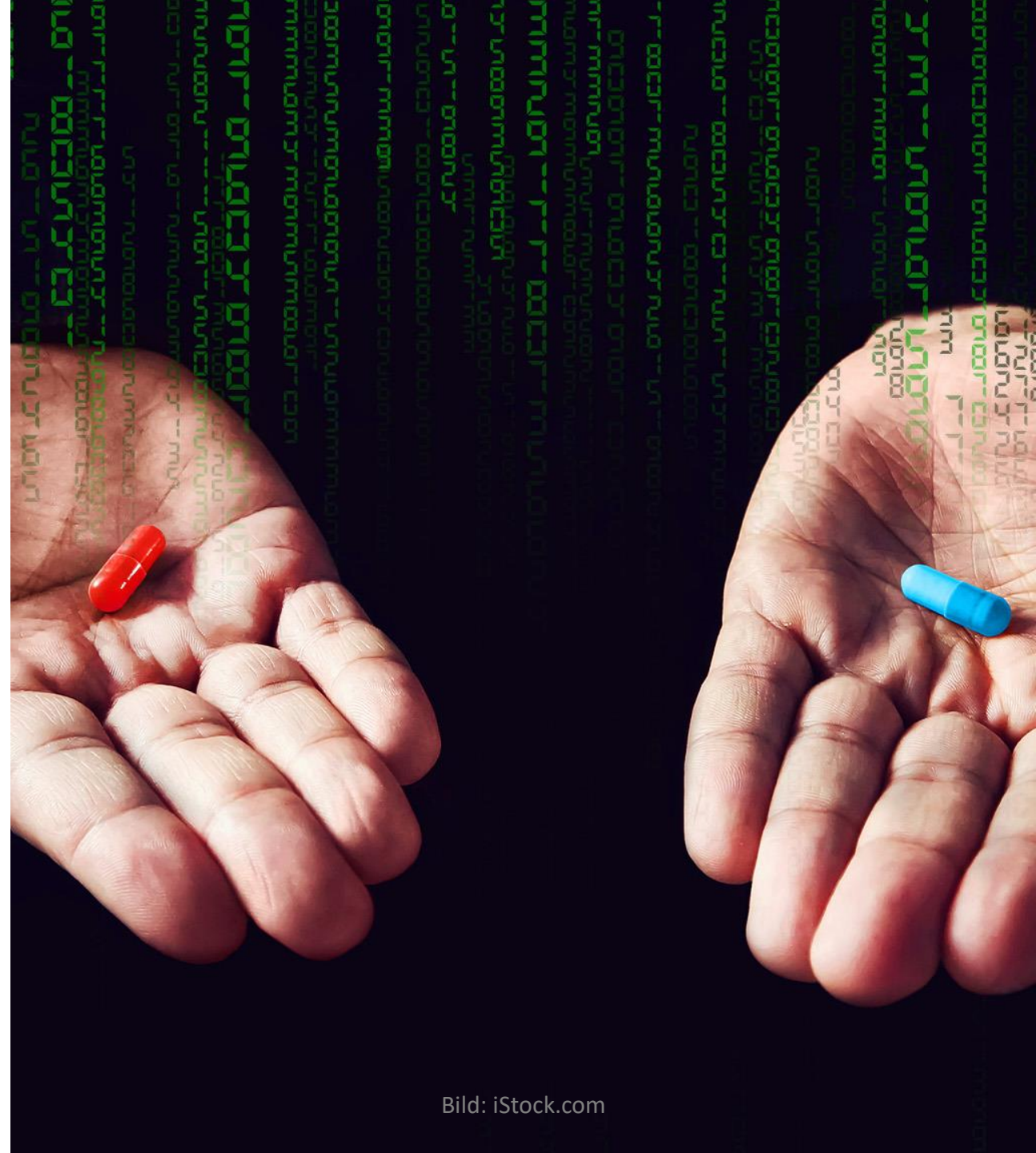
Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen für Nutzer vorab testbar machen



Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Nutzern die Wahl lassen



Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Nutzern die Auswahl lassen

STAR MONEY 13 DELUXE

Datei Verwaltung Einstellungen Hilfe Vorteilswelt Umsätze Suche in den Umsätzen...

SEPA-Überweisung neu

Vorlage speichern Vorlage laden Rechnung einlesen Rechnung einscannen Übernahme aus Zwischenablage Adressbuch Abw. Auftraggeber verwalten

Auftraggeberkonto DE11 2004 1155 0 Kontoname comdirect Giro

Auftraggeber Rainer Gibbert Abweichender Auftraggeber (optional)

Empfänger: Name, Vorname / Firma

IBAN / Kontonummer des Empfängers

BIC / Bankleitzahl des Empfängers

Kreditinstitut des Empfängers In (Ort)

Nur für Überweisungen in Deutschland und in EU-/EWR-Staaten, in Euro.
(Bitte Meldepflicht gemäß Außenwirtschaftsverordnung beachten!)

Verwendungszweck / Kundenreferenznummer (nur für Empfänger)

Kategorie Steuersatz (%)

Kostenstelle Rechnung Rechnung speichern Anzeigen

Senden

Turnus Einmalig

Ausführungstag

Erstmalig Letztmalig

Auftrag ausführen am

Bestand Kein Bestand

Ende zu Ende Referenz

Art der Zahlung (kodiert) <keine Angabe>

Auftrag automatisch vervollständigen

Ins Adressbuch übernehmen

Als Echtzeitüberweisung versenden

Als Eilauftrag versenden

StarMoney 13
Altes Formular

STAR MONEY 14 DELUXE

Datei Verwaltung Einstellungen Hilfe Vorteilswelt Umsätze Suche in den Umsätzen...

Neuer Zahlungsauftrag

Zahlung erstellen

Übersicht

Konten

Zahlungsverkehr

Zahlung erstellen

Zahlungsübersicht

Sammelüberweisung

Lastschrift erstellen

Lastschriftübersicht

Sammellastschrift

Abbuchung widerrufen

Fälligkeiten

Vorlagen

Bankkontakte

Auswertungen

Planung

Wertpapiere

Dokumente

Verträge

Ausgangskorb

Abgehendes Konto

comdirect Giro
DE11 2004 1155 050
RAINER GIBBERT
01.04.2023
927,08 EUR

Konto wechseln

Abweichender Auftraggeber

Überweisung Dauerauftrag Übertrag

Empfänger

Empfänger (Name oder Firma)

IBAN

Kreditinstitut wird automatisch ausgefüllt

Auftragsdetails

Betrag EUR

Verwendungszweck (optional)

Noch 140 Zeichen

Ausführung

nächstmöglich

ausführen am

Weitere Auftragsangaben (optional)

Als Vorlage speichern Speichern und weiteren Auftrag erfassen Auftrag senden

StarMoney 14
Neues Formular

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Nutzern die Auswahl lassen

Neues Zahlungsformular

Geben Sie den neuen Formularen eine Chance. Sie sind übersichtlicher, einfacher zu bedienen und bieten denselben Funktionsumfang wie die alten Formulare.

Wichtig zu wissen: Die alten Zahlungsformulare werden nicht mehr weiter entwickelt und gewartet und möglicherweise in Zukunft ganz aus der Anwendung entfernt.

Alte Formulare reaktivieren
Ihnen gefallen die neuen Zahlungsformulare nicht, und Sie möchten die alten Formulare weiter benutzen? Hier können Sie die alte Formulare reaktivieren.

☐ Altes Formular reaktivieren

Speichern

< SEPA-Überweisung neu

Vorlage speichern

Vorlage laden

Rechnung einlesen

Rechnung einscannen

Übernahme aus Zwischenablage

Bankkontakte

Abw. Auftraggeber verwalten

Auftraggeberkonto

Kontoname

Auftraggeber

Abweichender Auftraggeber (optional)

Empfänger: Name, Vorname / Firma

IBAN / Kontonummer des Empfängers

BIC / Bankleitzahl des Empfängers

Kreditinstitut des Empfängers

in (Ort)

Nur für Überweisungen in Deutschland und in EU-/EWR-Staaten, in Euro.
Bitte Meldepflicht gemäß Außenwirtschaftsverordnung beachten!

Betrag

EUR

Verwendungszweck / Kundenreferenznummer (nur für Empfänger)

noch 140 Zeichen

Kategorie

Steuersatz (%)

Kostenstelle

Rechnung

☒ Rechnung speichern

Anzeigen

☒ Auftrag automatisch vervollständigen

☒ Ins Adressbuch übernehmen

☐ Als Echtzeitüberweisung versenden

☐ Als Eilauftrag versenden

Turnus

Einmalig

Ausführungstag

Erstmalig

Letztmalig

Auftrag ausführen am

Auftragsordner

Kein Ordner

Ende zu Ende Referenz

Art der Zahlung (kodierte)

☐ Auftrag offline verwalten

☐ Allgemeine Auftragsangaben übernehmen

☐ Auftrag nicht automatisch zusammenfassen

Senden

i

Geben Sie dem neuen Formular eine Chance. Es ist übersichtlicher, einfacher zu bedienen und bietet denselben Funktionsumfang wie das alte Formular.

[Jetzt ins neue Formular wechseln](#)

Wichtig zu wissen: Das alte Zahlungsformular wird nicht mehr weiterentwickelt und gewartet. Wir behalten uns vor, dieses in Zukunft ganz aus der Anwendung zu entfernen.

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Nutzern die Auswahl lassen

Return to the old interface

Our bank is trying to make the interface as user-friendly as possible. Every feedback is important to us. We will be grateful if you write a couple of lines about the new interface and why you want to return to the old interface.

[No features required](#) [Does not work](#) [I am used to using the «old» version](#) [No time to understand](#) [Design](#)

A few words about the new interface

 [Attach image](#)

[Continue](#) [I changed my mind](#)

[Back to the old interface](#)

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen inkrementell umsetzen



Bild: yyouhz // pixabay.com

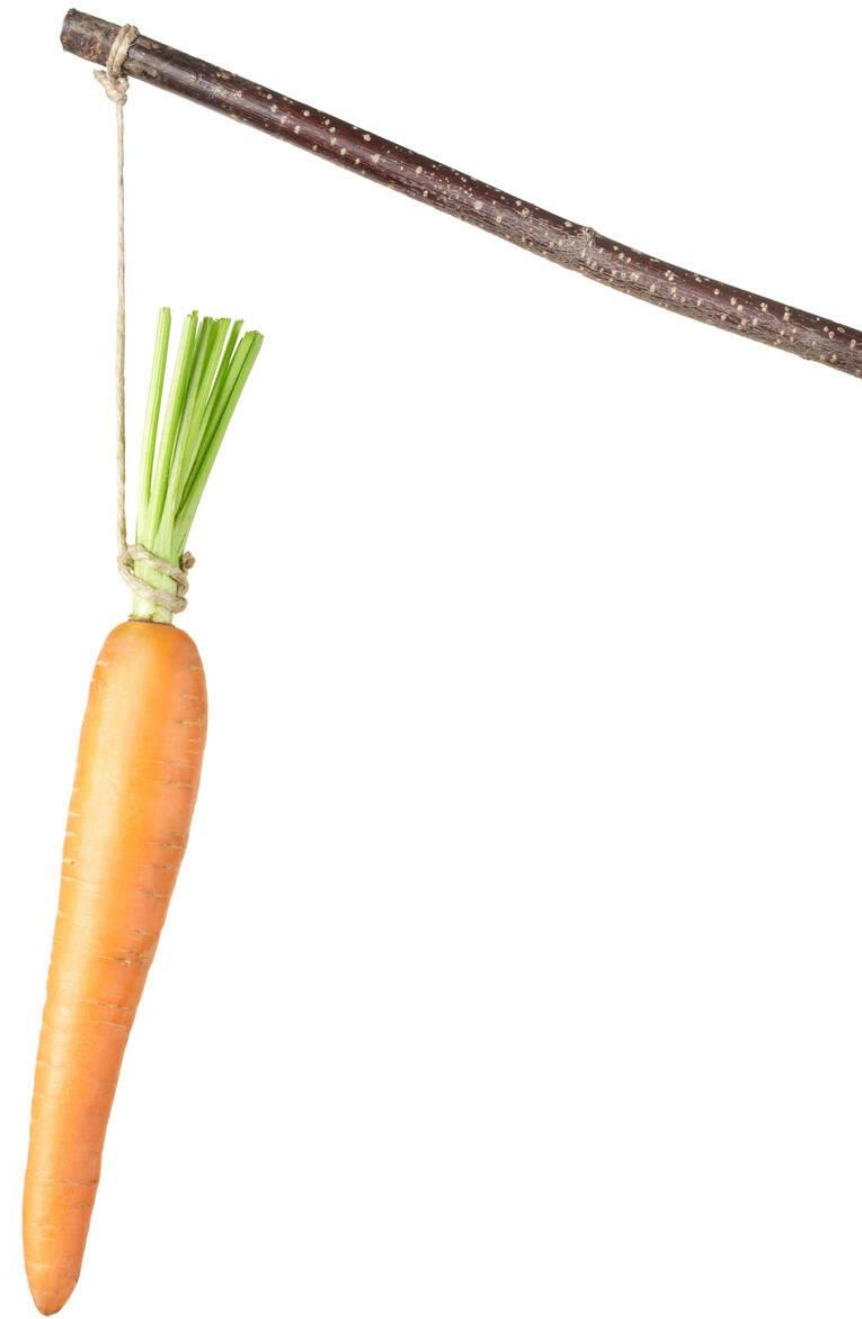
Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen inkrementell umsetzen



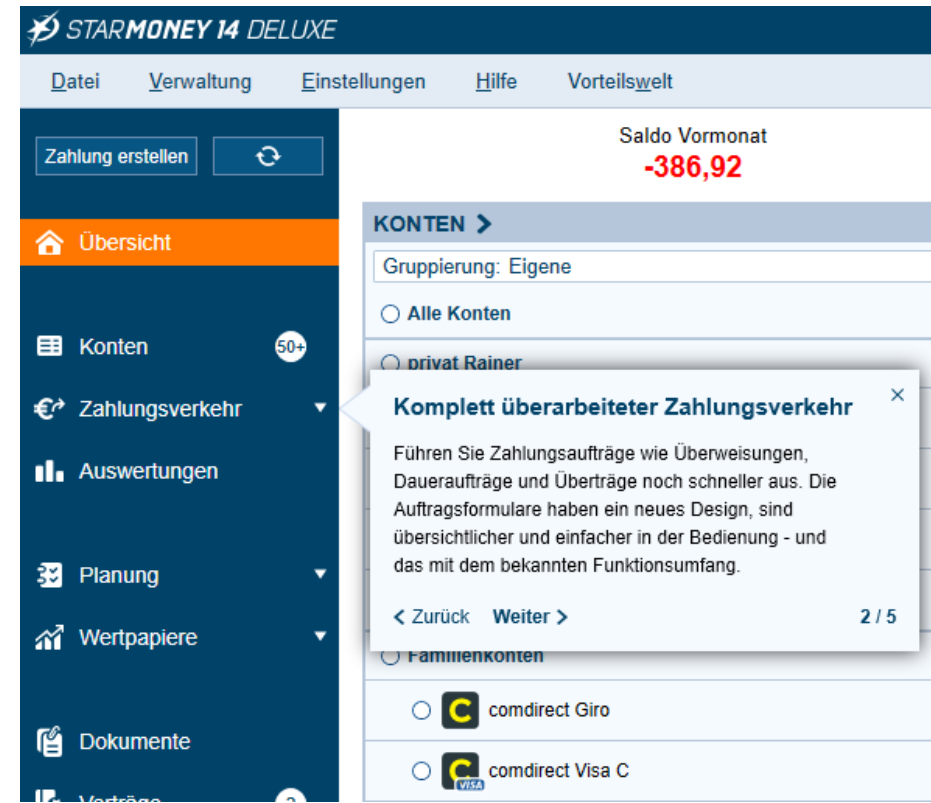
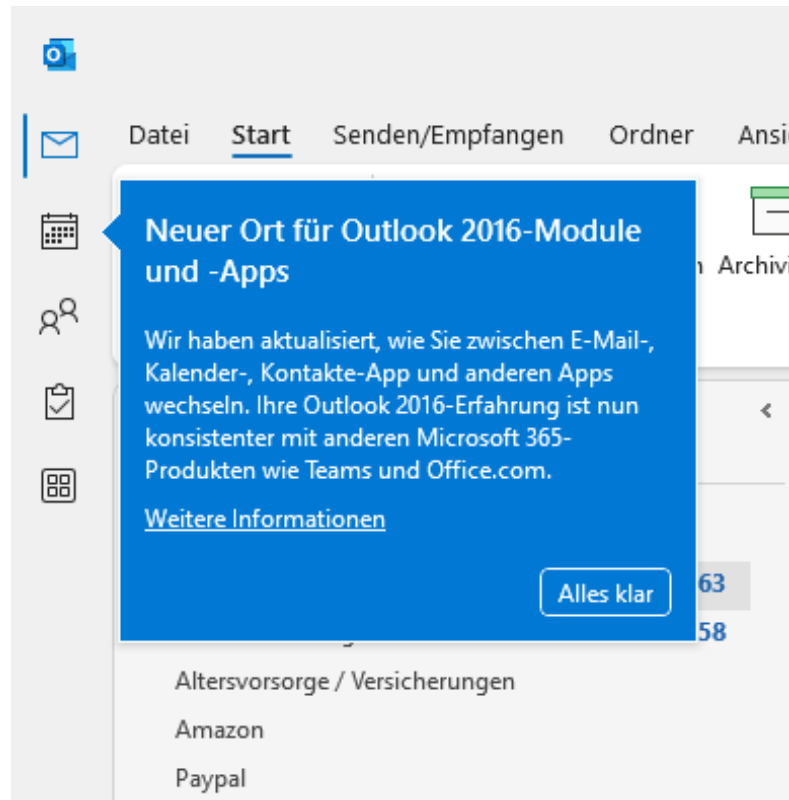
Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen kommunizieren und schmackhaft machen



Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen kommunizieren und schmackhaft machen



Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Veränderungen kommunizieren und schmackhaft machen

The screenshot shows a YouTube video player interface. The video title is "Neuerungen im Zahlungsverkehr in StarMoney 14 und StarMoney Business 11". The video is from the channel "StarMoney - Banking. Einfach. Machen." and has 1990 views. The video player shows a blue background with the StarMoney logo and the title. Below the video player, there is a description: "In diesem Video möchten wir die Neuerungen im Zahlungsverkehr vorstellen, die in StarMoney 14 und StarMoney Business 11 umgesetzt wurden. Wir möchten vorstellen und erklären, was sich im Vergleich zu den älteren Versionen geändert hat und wo Sie die gewohnten Funktionalitäten wiederfinden." The video player also shows a progress bar at 0:12 / 4:18 and various controls like play, pause, volume, and full screen. On the right side, there is a list of recommended videos, including "Einführung in StarMoney - Finanzplanung", "StarMoney 12 - Alle Neuerungen im Überblick", "Einführung in StarMoney - Zahlungsverkehr", "Einführung in StarMoney - Konten gruppieren", "StarMoney 14 Basic und StarMoney 14 Deluxe - Die Sta...", "Einführung in StarMoney - Konten einrichten", "How to Build a Product that Scales into a Company", "Diddy - Dirty Money - Coming Home ft. Skylar Grey", and "In The Details | Turn Your TV Into Art | Romantic Slideshow...".

YouTube

Suchen

StarMoney

Neuerungen im Zahlungsverkehr in StarMoney 14 und StarMoney Business 11

Wiedergabe (k)

0:12 / 4:18

Neu in StarMoney 14 und StarMoney Business 11 - Der neue Zahlungsverkehr

StarMoney - Banking. Einfach. Machen. 201 Abonnenten

Analysen Video bearbeiten

8 8 Teilen Herunterladen Clip Speichern

1990 Aufrufe vor 2 Monaten

In diesem Video möchten wir die Neuerungen im Zahlungsverkehr vorstellen, die in StarMoney 14 und StarMoney Business 11 umgesetzt wurden. Wir möchten vorstellen und erklären, was sich im Vergleich zu den älteren Versionen geändert hat und wo Sie die gewohnten Funktionalitäten wiederfinden.

Mehr ansehen

0 Kommentare Sortieren nach

Alle Von StarMoney - Banking. Einf... Ähnlich

Einführung in StarMoney - Finanzplanung StarMoney - Banking, Einfach, Mach... 723 Aufrufe vor 1 Monat 5:03

StarMoney 12 - Alle Neuerungen im Überblick Star Finanz 36.826 Aufrufe vor 4 Jahren 6:01

Einführung in StarMoney - Zahlungsverkehr StarMoney - Banking, Einfach, Mach... 629 Aufrufe vor 2 Monaten 6:08

Einführung in StarMoney - Konten gruppieren StarMoney - Banking, Einfach, Mach... 3033 Aufrufe vor 1 Jahr 3:14

StarMoney 14 Basic und StarMoney 14 Deluxe - Die Sta... StarMoney - Banking, Einfach, Mach... 893 Aufrufe vor 1 Monat 1:10

Einführung in StarMoney - Konten einrichten StarMoney - Banking, Einfach, Mach... 8902 Aufrufe vor 1 Jahr 4:50

How to Build a Product that Scales into a Company Harvard Innovation Labs 359.997 Aufrufe vor 3 Wochen 1:05:03

Diddy - Dirty Money - Coming Home ft. Skylar Grey DirtyMoneyVEVO 339 Mio. Aufrufe vor 12 Jahren 4:11

In The Details | Turn Your TV Into Art | Romantic Slideshow... Vintage Art TV 535.411 Aufrufe vor 2 Monaten 1:00:00

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Abwarten und in Geduld üben



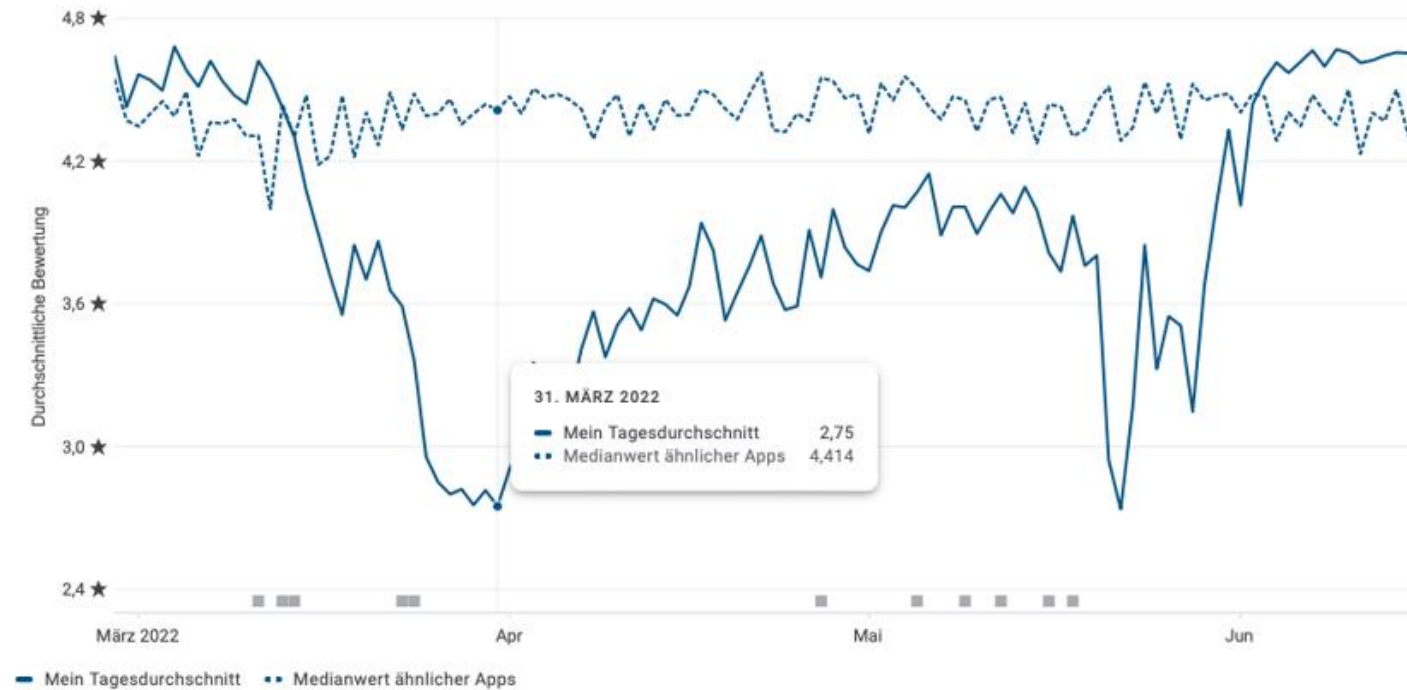
Bild: Jeremy Tan // Getty Images

Akzeptanz für Veränderungen erzeugen

Abwarten und in Geduld üben

Leistung im Zeitverlauf

Durchschnittliche Bewertung



Produktänderungen

Fazit

04

“Having users complain about a redesign doesn’t necessarily mean that it’s bad.

If the new design actually has better usability, people will eventually grow to like it. Customer complaints are thus not a reason to avoid all redesigns; they’re simply a reason to avoid changing the design purely to stay fresh.”

– Jakob Nielsen

Usability Pioneer, Cofounder Nielsen Norman Group



Bild: Nielsen Norman Group

Danke!

P.S.

