

Bedienoberflächen im Fokus

Impulse für eine generationenfreundliche
Gestaltung digitaler Endgeräte

Impulspapier

Inhalt

3 Einleitung

4 Bedeutung vereinfachter Bedienoberflächen für ältere Menschen

8 Rechtliche und normative Grundlagen

10 Elf Impulse für die Gestaltung digitaler Bedienoberflächen

- 11 1. Barrierefreiheit konsequent umsetzen
- 11 2. Intuitive, leicht verständliche digitale Oberflächen gestalten
- 12 3. Kontinuität und Lerntheorie berücksichtigen
- 13 4. Nutzerinnen und Nutzer am Entwicklungsprozess beteiligen
- 14 5. Souveräne Nutzung mit vereinfachten Startoberflächen fördern
- 14 6. Nachrüstung benutzerfreundlicher Oberflächen ermöglichen
- 15 7. Sicherheitsupdates ohne Oberflächenänderungen gewährleisten
- 15 8. Beratung und Schulungen anbieten
- 16 9. Intransparenz durch Zertifizierung reduzieren
- 17 10. Nutzerfreundliche digitale Lösungen auszeichnen
- 17 11. Informationsangebote zur Vermittlung digitaler Basiskompetenzen fördern

18 Zusammenfassung

19 Anhang

26 Weiterführende Informationen

26 Ansprechpartner bei der BAGSO

26 Die BAGSO – Stimme der Älteren

27 Impressum

Einleitung

Die digitale Transformation prägt zunehmend alle Lebensbereiche und eröffnet vielfältige Chancen. Ältere Menschen werden in diesem Prozess zu wenig berücksichtigt. Dabei zählen sie zu den am schnellsten wachsenden Nutzergruppen digitaler Anwendungen. Viele digitale Angebote orientieren sich vorwiegend an den Bedürfnissen jüngerer Zielgruppen. Es werden in der Regel Standardlösungen entwickelt, die an den Lebensrealitäten älterer Menschen vorbeigehen und deren digitale Teilhabe erschweren.

Dieses Impulspapier möchte einen Dialog zwischen Unternehmen, zivilgesellschaftlichen Organisationen und politischen Entscheidungsträgern anregen. Ziel ist es, die Perspektiven und Bedürfnisse von älteren Menschen stärker in den Entwicklungsprozess digitaler Oberflächen einzubeziehen. Nur wenn die

Erfahrungen und Bedarfe älterer Menschen berücksichtigt werden, können nutzerfreundliche und inklusive Lösungen entstehen.

Im Folgenden werden bestehende Rahmenbedingungen des Oberflächendesigns skizziert sowie theoretische Grundlagen und bewährte Verbindungen von Forschung und Praxis vorgestellt.¹ Im Anschluss werden Impulse formuliert, die zur Verbesserung der Sichtbarkeit und Teilhabe älterer Nutzerinnen und Nutzer beitragen sollen. Zudem sollen sie dazu anregen, auch jüngere Personen sowie Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen in die Entwicklung guter digitaler Technologien einzubeziehen. So profitieren alle von einer inklusiven Technikentwicklung. Die genannten Anforderungen gelten für Smartphones und Tablets sowie für ähnliche digitale Schnittstellen.²



1 Der in diesem Papier verwendete Begriff Oberflächendesign bezieht sich auf das User Experience Design (UX-Design) sowie das User Interface (UI) Design. Das UX-Design bezeichnet gemäß ISO 9241-210 die Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die sich bei der tatsächlichen oder erwarteten Nutzung eines Produkts, Systems oder Dienstes ergeben, und umfasst Emotionen, Überzeugungen, Vorlieben, Wahrnehmungen sowie physische und psychologische Reaktionen vor, während und nach der Nutzung. Das UI-Design gemäß ISO 9241110 und ISO 9241161 umfasst die Gestaltung von visuellen und interaktiven Elementen einer Benutzerschnittstelle mit dem Ziel, eine intuitive, konsistente, fehlertolerante und nutzerzentrierte Bedienung zu gewährleisten. Die Norm ISO 9241110 formuliert sieben Interaktionsprinzipien (z. B. Lernbarkeit, Kontrollierbarkeit, Nutzerbindung), während ISO 9241161 konkrete Vorgaben für den Einsatz visueller Elemente bereitstellt.

2 Vgl. Glossar mit Fachbegriffen und Erklärungen der Initiative Digital mobil im Alter. www.digital-mobil-im-alter.de. Alle in diesem Dokument genannten Internetseiten wurden zuletzt am 04.11.2025 abgerufen.

Bedeutung vereinfachter Bedienoberflächen für ältere Menschen

Smartphones und Tablets spielen eine zunehmend wichtige Rolle im Leben älterer Menschen. Sie erleichtern den Zugang zu Informationen sowie Dienstleistungen zu gesundheitlichen und anderen Themen, fördern den Austausch mit anderen und eröffnen weitere Möglichkeiten der Teilhabe. Mobile Endgeräte und digitale Schnittstellen bieten nicht nur viele Vorteile, sondern sind in zahlreichen Lebensbereichen notwendig geworden, da analoge Alternativen zunehmend eingestellt werden. Jedoch stoßen insbesondere ältere Menschen bei der Nutzung digitaler Anwendungen auf vielfältige Hürden. Ein Oberflächendesign, das die heterogenen Lebensrealitäten älterer Menschen nur unzureichend berücksichtigt, verstärkt die Gefahr digitaler Ausgrenzung.



Digitale Schnittstellen bezeichnen Kontakt- und Vermittlungsstellen zwischen Mensch und digitalen Systemen. Diese Schnittstellen ermöglichen, dass Nutzerinnen und Nutzer über Bildschirme, Tasten, Sprachsteuerung oder grafische Oberflächen mit Geräten interagieren können.



Die Zielgruppe für benutzerfreundliche Oberflächen umfasst aus Sicht der BAGSO auch solche Menschen, die alterstypische Beeinträchtigungen haben oder sich selbst als wenig technikaffin einschätzen. Das Ziel sollte sein, vereinfachte Oberflächen von Smartphones zu entwickeln bzw. bereitzustellen, um deren Nutzung für alle Menschen zu erleichtern und zu verbessern.

Gute Technologien zeichnen sich nicht allein durch Barrierefreiheit aus. Sie müssen an biografische Erfahrungen, soziale Netzwerke und die vorhandene Infrastruktur der Nutzerinnen und Nutzer anknüpfen. Nur wenn digitale Lösungen zu den vielfältigen Lebensrealitäten der Nutzerinnen und Nutzer passen, können sie ihre Potenziale entfalten. Eine frühzeitige und kontinuierliche Einbindung älterer Menschen in Entwicklungsprozesse ist dafür unverzichtbar. Denn Alltagserfahrungen, Routinen sowie Ambivalenzen älterer Menschen sind wertvolle Ressourcen, die in die Technikentwicklung einfließen sollten.

Wenn wir über gute digitale Technik sprechen, müssen wir daher auch über gelingende Beteiligung sprechen. Es genügt nicht, Nutzerperspektiven erst am Ende eines Entwicklungsprozesses einzuholen. Erforderlich ist eine Mitgestaltung, die von Beginn an kontextsensibel und auf Augenhöhe erfolgt. Nur so entstehen digitale Lösungen, die wirklich integrieren statt ausgrenzen.

Gerade beim Oberflächendesign wird deutlich, dass Umsetzungen in der Praxis oft nicht greifen. So führen unterschiedliche Nutzerbedürfnisse zu widersprüchlichen Designentscheidungen. Oder Letztere basieren auf Annahmen der Entwicklerinnen und Entwickler statt auf empirischen Daten.³ Während jüngere Generationen mit digitalen Technologien aufwachsen und sie meist intuitiv nutzen, sehen sich ältere Menschen häufig vor erhebliche Herausforderungen gestellt. Aus diesem Grund ist es von entscheidender Bedeutung, Smartphone-Oberflächen zu vereinfachen, um deren Handhabung für ältere Menschen zu erleichtern.⁴

Mit zunehmendem Alter verändern sich kognitive Fähigkeiten wie Gedächtnisleistungen, Aufmerksamkeit und Problemlösungsvermögen. Digitale Anwendungen bieten hier einerseits wertvolle Unterstützung, indem

sie den Alltag strukturieren und erleichtern. Andererseits stellen sie oftmals hohe Anforderungen, die Nutzerinnen und Nutzer überfordern können. Neben kognitiven Veränderungen sind auch physische Einschränkungen zu berücksichtigen. Auch das Sehvermögen nimmt im Alter häufig ab. Größere und gut lesbare Schriftarten, kontrastreiche Farbgestaltungen und klare Symbole verbessern Lesbarkeit und Bedienbarkeit. Des Weiteren können nachlassende feinmotorische Fähigkeiten die Nutzung erschweren. Hier bieten größere Schaltflächen, vereinfachte Gesten und die Möglichkeit zur Spracheingabe wichtige Unterstützung. Ein gutes Oberflächendesign sollte die kognitive Belastung so gering wie möglich halten. Übersichtlich gestaltete Benutzeroberflächen, eine klare Navigationsstruktur und verständliche Rückmeldungen des Systems erleichtern den Umgang mit digitalen Geräten.

 3 Siehe hierzu den Artikel der Interaction Design Foundation (IxDF): „What are Assumptions in UX/UI Design?“. Darin wird beschrieben, dass Designerinnen und Designer Überzeugungen über die Nutzerinnen und Nutzer, deren Nutzungskontext oder Ziele häufig auf Basis von früheren Erfahrungen, Branchenwissen oder Intuition entwickeln. Diese Annahmen dienen dann als Ausgangspunkte für Designentscheidungen, auch wenn sie nicht systematisch validiert werden. www.interaction-design.org.

4 Einige große Technologieunternehmen, die Smartphones und Tablets herstellen, bieten spezielle Modi an, die eine vereinfachte Bedienoberfläche ermöglichen: Apple bietet seit iOS 17 via Assistive Access eine spezielle Oberfläche, die den Regulär-Modus deutlich vereinfacht. Der Modus richtet sich an Menschen mit kognitiven und visuellen Einschränkungen. Das Smartphone von Google bietet keinen integrierten vereinfachten Modus. Die Vereinfachungen lassen sich ausschließlich über das Einrichten von Funktionen zur Barrierefreiheit in den Einstellungen realisieren. Samsung integriert einen sogenannten Einfach-Modus (One UI) in seine Android-Oberfläche, der speziell für Nutzerinnen und Nutzer entwickelt wurde, die eine vereinfachte übersichtliche und leicht bedienbare Benutzeroberfläche bevorzugen. Vgl. <https://support.apple.com> und <https://eu.community.samsung.com>.

Moderne Smartphones verfügen über eine Vielzahl an Funktionen, die für ältere Menschen oft unübersichtlich wirken. Eine vereinfachte Benutzeroberfläche, die sich auf die wesentlichen Funktionen konzentriert, macht Geräte benutzerfreundlicher und zugänglicher. Sie unterstützt ältere Menschen dabei, soziale Kontakte zu pflegen und ihre Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu sichern. Darüber hinaus tragen einfach zu bedienende Geräte dazu bei, die Selbstständigkeit im Alltag zu erhalten. Gleichzeitig ermöglicht der digitale Zugang zu Informationen, die früher ausschließlich analog verfügbar waren, eine aktive und informierte Lebensgestaltung in einer fortschreitend digitalisierten Welt.⁵

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Vereinfachung von Smartphone-Oberflächen für ältere Menschen aufgrund kognitiver, physischer, technologischer und sozialer Aspekte von großer Bedeutung ist. Eine benutzerfreundliche Gestaltung hilft, Hemmschwellen im Umgang mit digitalen Anwendungen abzubauen. Zudem erhöht sie die Sicherheit, stärkt das Vertrauen in die Technik und trägt damit wesentlich zu deren Akzeptanz bei. Die hier vorgeschlagenen Maßnahmen leisten einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität älterer Menschen.



⁵ Als Beispiel hierfür sind die Digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA) zu nennen. Dies sind vom Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) geprüfte Apps oder Webanwendungen, die ärztlich verordnet werden können. Allgemeine digitale Gesundheitsinformationen umfassen z. B. Online-Ratgeber, Gesundheitsportale oder elektronische Patientenakten.

Rechtliche und normative Grundlagen

Mit der Initiative „Europe's Digital Decade“ der Europäischen Kommission wurden in den vergangenen Jahren wichtige Schritte unternommen, um digitale Transformationen inklusiver und barrierefreier zu gestalten.⁶ Die verschiedenen Verordnungen und Richtlinien bilden inzwischen eine solide Grundlage für die Entwicklung digitaler Technologien innerhalb der Europäischen Union. Es gibt zahlreiche EU-Richtlinien, die in nationales Recht übertragen wurden. Zudem wurden DIN- und ISO-Normen für inklusive Technikentwicklung und Oberflächendesigns entwickelt.

Die relevanten Normen und rechtlichen Regelungen im Zusammenhang mit der Initiative „Europe's Digital Decade“ werden im Anhang zusammengefasst.



⁶ Die EU-Initiative „Europe's Digital Decade“ definiert im Digital Decade Policy Programme 2030 konkrete Zielvorgaben und eine Governance-Struktur zur Umsetzung der digitalen Transformation bis zum Jahr 2030, inklusive eines jährlichen Monitoring-Mechanismus. <https://digital-strategy.ec.europa.eu>.

Gleichwohl zeigt sich insbesondere im Bereich des Oberflächendesigns weiterhin Handlungsbedarf. Bestehende Gesetze, Normen und Standards berücksichtigen häufig nicht ausreichend die spezifischen Alltagsrealitäten und Bedarfe älterer Menschen. Es entstehen oft exklusive Technologien anstelle inklusiver digitaler Schnittstellen. Die Entwicklung digitaler Schnittstellen, insbesondere in der öffentlichen Verwaltung, orientiert sich in Deutschland aber zunehmend an verbindlichen Gestaltungsprinzipien.⁷ Es gilt daher, die bestehenden Regelwerke konsequent auszuweiten und weiterzuentwickeln. Hier sind Gestaltungsrichtlinien relevant, die auf empirischen Erkenntnissen beruhen.⁸

Neben Standards spielt die Methodik eine entscheidende Rolle bei der Entwicklung neuer Technologien. Ansätze wie Agile Usability Engineering werden zunehmend genutzt, um in kurzen Feedbackzyklen Prototypen in inklusiven Zielgruppen zu testen und Anpassungen noch vor dem finalen Design vorzunehmen. Dadurch lassen sich Fehlentwicklungen frühzeitig vermeiden und die Akzeptanz insbesondere bei älteren Nutzerinnen und Nutzern lässt sich erhöhen.⁹

Die internationalen ISO-Normen der Reihe 9241 und der bestehende rechtliche Rahmen zeigen deutlich, dass gute Technikgestaltung beim Menschen beginnt und nicht beim Gerät. Frühzeitige Beteiligung, verständliche Bedie-

nung, Fehlertoleranz und Anpassbarkeit sind zentrale Voraussetzungen für digitale Teilhabe. Ziel ist es, die Perspektiven und Bedarfe älterer Menschen stärker in den Entwicklungsprozess digitaler Oberflächen einzubeziehen. Ihre Alltagserfahrungen und Routinen, aber auch ihre Unsicherheiten müssen von Anfang an ernst genommen und in konkrete Gestaltung übersetzt werden. So entstehen digitale Produkte, die nicht nur barrierefrei, sondern lebensnah und inklusiv sind.



7 Eine zentrale Rolle spielt dabei der KERN UX-Standard, der in Zusammenarbeit mit der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) sowie Bund, Ländern und Kommunen entwickelt wurde. Er liefert praxisorientierte Gestaltungsrichtlinien und modulare Komponenten, die einheitliche, zugängliche und nutzerfreundliche Oberflächen ermöglichen. Dabei werden Vorgaben aus dem Onlinezugangsgesetz (OZG) und der DIN SPEC 66336 integriert. www.golem.de.

8 Die Nielsen Norman Group (NNG) hat mit ihrem Artikel „Usability Testing With Older Adults“ evidenzbasierte Richtlinien vorgelegt, die auf reale Nutzungssituationen älterer Menschen zugeschnitten sind. Sie empfehlen unter anderem größere Schriftgrößen, eine reduzierte visuelle Komplexität, logische Navigationspfade und eine transparente Funktionsgestaltung. www.nngroup.com/articles.

9 Vgl. Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation. www.bidt.digital.

Elf Impulse für die Gestaltung digitaler Bedienoberflächen

Die rechtlichen und normativen Grundlagen für digitale Barrierefreiheit sind in Deutschland und der EU teilweise bereits definiert. Diese Vorgaben sind eine notwendige Grundlage, reichen jedoch allein nicht aus, um digitale Anwendungen wirklich inklusiv zu gestalten. Denn sie sollten nicht nur barrierefrei im technischen Sinne sein, sondern auch biografisch, sozial und infrastrukturell an den Lebensrealitäten älterer Menschen andocken. Sie müssen an die Alltagserfahrungen älterer Menschen anknüpfen, soziale Unterstützungsmöglichkeiten berücksichtigen und auch in Situationen mit eingeschränkter technischer Infrastruktur zuverlässig funktionieren.

Die im Folgenden aufgeführten elf Impulse zielen darauf ab, die Perspektiven älterer Menschen in der Entwicklung und Gestaltung digitaler Anwendungen systematisch zu verankern.

1. Barrierefreiheit konsequent umsetzen

Eine konsequente Umsetzung der Barrierefreiheit im digitalen Oberflächendesign trägt zur inklusiven Gestaltung digitaler Anwendungen bei. Digitale Oberflächen lassen sich so gestalten, dass sie für alle Menschen, einschließlich älterer Menschen und Menschen mit Behinderungen, zugänglich und nutzbar sind. Dazu sind Aspekte wie Schriftgröße, Kontrast, einfache Navigation und alternative Eingabemethoden zu berücksichtigen. Barrierefreiheit ist eine wichtige Grundlage, um die digitale

Teilhabe aller Menschen zu fördern und zu vermeiden, dass jemand aufgrund von Designmerkmalen ausgeschlossen wird.

Die Umsetzung barrierefreier Designs ist durch klare Richtlinien und Standards zu unterstützen, an denen sich Entwicklerinnen und Designer orientieren. So kann eine inklusive digitale Umgebung entstehen, die den Bedürfnissen aller Nutzerinnen und Nutzer entgegenkommt.¹⁰

2. Intuitive, leicht verständliche digitale Oberflächen gestalten

Ein Oberflächendesign, das intuitiv verständlich ist und ohne lange Einarbeitung genutzt werden kann, trägt wesentlich dazu bei, die digitale Teilhabe älterer Menschen zu fördern und ihre Selbstständigkeit länger zu erhalten. Dabei sollte auf klare und leicht erkennbare Symbole gesetzt werden, die auch ohne tiefere technische Vorkenntnisse verständlich sind.

Eine einfache und logische Navigation erleichtert die Orientierung und reduziert das Risiko, sich in digitalen Anwendungen zu „verlieren“. Ebenso trägt eine reduzierte Komplexität in der Gestaltung dazu bei, die kognitive Belastung zu verringern.

Gerade ältere Menschen profitieren von klar strukturierten Abläufen, übersichtlichen Menüs und einer konsistenten Bedienlogik, die sich über verschiedene Anwendungen hinweg ähnelt. Solche Gestaltungsprinzipien können nicht nur die Akzeptanz von digitalen Endgeräten und Anwendungen erhöhen, sondern auch das Vertrauen in die eigene digitale Kompetenz stärken. Dies wiederum kann motivieren, digitale Angebote regelmäßiger zu nutzen und neue Funktionen auszuprobieren.



¹⁰ Siehe Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS): Bundesinitiative Barrierefreiheit. www.bmas.de.

3. Kontinuität und Lerntheorie berücksichtigen

Eine Oberflächengestaltung, die sich an lerntheoretischen Erkenntnissen orientiert, hilft Nutzerinnen und Nutzern, sich sicherer und effizienter in digitalen Anwendungen zu bewegen. Dabei spielt eine wichtige Rolle, vertraute Bedienroutinen zu entwickeln und über längere Zeit beizubehalten. Wenn einmal erlernte Abläufe unverändert bestehen bleiben, entsteht ein Gefühl von Kontinuität und Verlässlichkeit, das insbesondere älteren Menschen die Nutzung erleichtern und ihr Vertrauen in digitale Angebote stärken kann. Standardisierte Symbole und konsistente Bedienverfahren tragen zusätzlich dazu bei, die Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit von Smartphones zu verbessern.



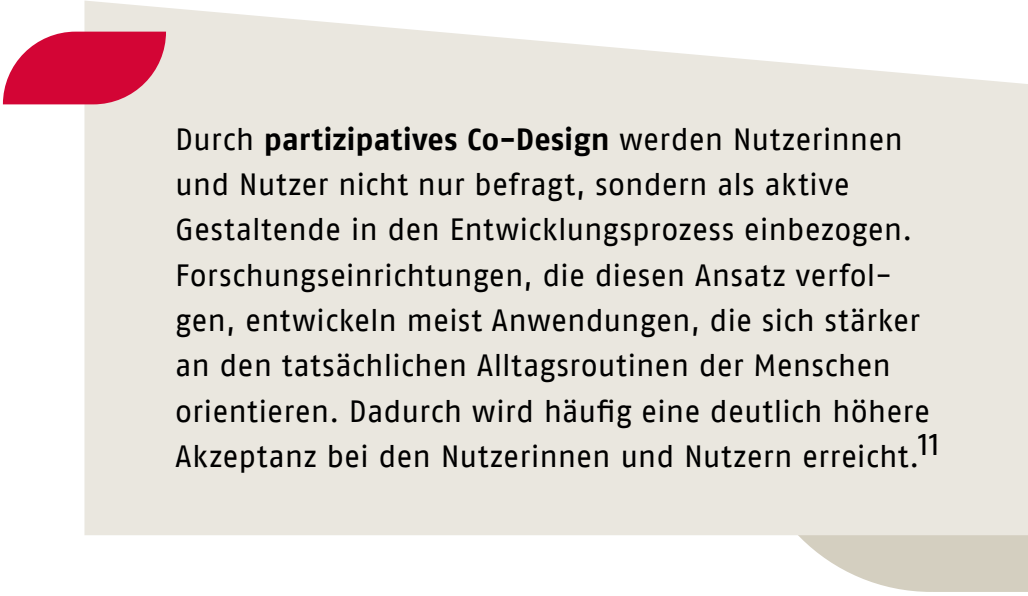
Konsistentes Oberflächendesign bedeutet, dass Informationen in einem interaktiven System durchgängig und einheitlich entsprechend den Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer präsentiert werden. Diese Erwartungskonformität ist auf mehreren Ebenen relevant: innerhalb einer einzelnen Bildschirmanzeige, bei mehreren Bildschirmanzeigen desselben interaktiven Systems, bei verschiedenen Systemen desselben Herstellers sowie bei ähnlichen interaktiven Systemen unterschiedlicher Hersteller.

Einheitliche und leicht verständliche Symbole erleichtern die Orientierung und reduzieren die kognitive Anstrengung bei der Bedienung. Ältere Menschen können so die Funktionen meist schneller erfassen und benötigen weniger Unterstützung. Dadurch können sie digitale Technologien mit größerer Selbstverständlichkeit nutzen. Konsistenz in der Gestaltung verkürzt die Lernphase und fördert die Bereitschaft, neue digitale Angebote auszuprobieren.

4. Nutzerinnen und Nutzer am Entwicklungsprozess beteiligen

Es ist wichtig, Nutzerinnen und Nutzer möglichst frühzeitig und aktiv in den Entwicklungsprozess von Smartphone-Oberflächen einzubeziehen. Ihre Erfahrungen und Perspektiven können dabei helfen, Technologien zu gestalten, die ihren Bedürfnissen und Erwartungen auch tatsächlich entsprechen. Wenn Menschen die Möglichkeit haben, ihre Sichtweisen einzubringen, steigt oft nicht nur die Akzeptanz dieser Produkte, sondern auch die Bereitschaft, neue Anwendungen zu nutzen und weiterzuempfehlen.

Die Beteiligung trägt zudem dazu bei, Produkte und Dienstleistungen inklusiver und zugänglicher zu gestalten. Durch partizipative Ansätze, bei denen die Nutzerinnen und Nutzer von Anfang an in den Entwicklungsprozess eingebunden werden, können wertvolle Einblicke in Alltagssituationen, Herausforderungen und Nutzungsmuster gewonnen werden. Auf dieser Grundlage lassen sich digitale Lösungen entwickeln, die praxisnah, benutzerfreundlich und für möglichst viele Menschen geeignet sind.



Durch **partizipatives Co-Design** werden Nutzerinnen und Nutzer nicht nur befragt, sondern als aktive Gestaltende in den Entwicklungsprozess einbezogen. Forschungseinrichtungen, die diesen Ansatz verfolgen, entwickeln meist Anwendungen, die sich stärker an den tatsächlichen Alltagsroutinen der Menschen orientieren. Dadurch wird häufig eine deutlich höhere Akzeptanz bei den Nutzerinnen und Nutzern erreicht.¹¹



¹¹ Vgl. Müller, C. (2022): Partizipative Technologieentwicklung – nutzerorientierte Innovationen. In: Waldenberger, F. et al. (Hrsg.): Alterung und Pflege als kommunale Aufgabe, S. 293–310. Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung. Wiesbaden. <https://doi.org>.

5. Souveräne Nutzung mit vereinfachten Startoberflächen fördern

Geräte, die in Deutschland und Europa auf den Markt kommen, sollten bereits bei der Erstinstallation die Option bieten, eine vereinfachte Startoberfläche auszuwählen.¹² Ein solcher Ansatz ermöglicht einen niedrigschwelligen, barrierearmen und intuitiven Zugang zur souveränen und selbstbestimmten Nutzung.

Vereinfachte Startoberflächen sind so zu gestalten, dass sie besonders älteren Menschen einen leichten Einstieg in die Nutzung digitaler Technologien bieten. Klare

Strukturen, gut erkennbare Symbole und eine reduzierte Komplexität unterstützen dabei, Hemmschwellen abzubauen und die Freude am Ausprobieren zu fördern.

Damit diese Möglichkeit auch bekannt wird, ist die Verfügbarkeit eines „einfachen Modus“ durch ein leicht erkennbares Symbol auf der Verkaufsverpackung zu kennzeichnen. Auch in Verkaufsgesprächen kann ein Hinweis auf diese Option helfen, sie potenziellen Nutzerinnen und Nutzern näherzubringen.

6. Nachrüstung benutzerfreundlicher Oberflächen ermöglichen

Benutzerfreundliche digitale Oberflächen sollten auch nachträglich auf Smartphones zu installieren sein. Auf diese Weise können ältere Menschen und andere Nutzerinnen und Nutzer ihre bestehenden Geräte mit intuitiven und leicht verständlichen Bedienoberflächen ausstatten, um die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen und die digitale Teilhabe zu erleichtern. Solche Nachrüstoptionen sind so zu gestalten, dass sie unkompliziert zu installieren sind und sich flexibel an die individuellen Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anpassen lassen. Dies macht nicht nur die Nutzung komfortabler, sondern trägt auch dazu bei, dass Geräte länger im Einsatz bleiben können, weil sie trotz des Gerätealters weiterhin den Bedarfen der Nutzerinnen und Nutzer entsprechen.¹³

 12 Keiner der großen Techkonzerne bietet zum Zeitpunkt der Erstinstallation die Möglichkeit an, einen vereinfachten Modus zu aktivieren. Apple und Samsung bieten die Option lediglich als nachträgliche Aktivierung über „Barrierefreiheit“ und nicht proaktiv im ersten Setup-Dialog an. Vgl. <https://support.apple.com> und www.samsung.com.

13 Mit der App Aktionskarten von Google wird eine entsprechende Lösung für Android angeboten. <https://play.google.com>.

7. Sicherheitsupdates ohne Oberflächenänderungen gewährleisten

Für ältere Menschen ist es wichtig, dass Sicherheitsupdates für digitale Endgeräte im Hintergrund erfolgen, ohne dass bei der Installation Veränderungen an der gewohnten Benutzeroberfläche vorgenommen werden. So bleibt die vertraute Bedienung erhalten und es entsteht keine unnötige Verunsicherung durch plötzliche Anpassungen im Design oder in der Menüführung.

Wenn Sicherheitsupdates ausschließlich der Verbesserung von Sicherheit und Stabilität dienen, ohne in die eingeübten Nutzungsroutinen einzugreifen, stärkt das nicht nur das Vertrauen in digitale Geräte, sondern auch die Kontinuität und Verlässlichkeit ihrer Nutzung. Gerade bei älteren Menschen kann dies substanziell dazu beitragen, ihre digitale Teilhabe langfristig zu sichern und Freude an der Nutzung digitaler Technologien zu entwickeln und zu erhalten.

8. Beratung und Schulungen anbieten

Für ältere Menschen ist es notwendig, dass Hersteller digitaler Produkte und Dienstleistungen, besonders in Bereichen des täglichen Lebens wie Gesundheit, Mobilität, Banking oder öffentliche Verwaltung, persönliche Beratungen und Schulungen anbieten. Solche Angebote können Übergänge von analogen zu digitalen Lösungen erleichtern und Unsicherheiten abbauen.

Eine verständliche, technik- und medienkompetente Aufbereitung der Inhalte befähigt Menschen, Technik und Medien eigenständig, sicher und kreativ zu nutzen. Individuelle Schulungsangebote und persönliche Beratun-

gen bieten die Möglichkeit, gezielt auf unterschiedliche Voraussetzungen, Bedürfnisse und Herausforderungen einzugehen. Dadurch lässt sich nicht nur die Lernkurve verkürzen, sondern auch ein nachhaltiger Lernerfolg erzielen.

Solche auf die Nutzerinnen und Nutzer zugehenden Formate helfen, spezifische (Fach-) Fragen zu klären und praktische Anwendungsschritte einzuüben. Auf diese Weise wird nicht nur der Zugang zu digitalen Technologien erleichtert, sondern auch die Selbstständigkeit älterer Menschen gestärkt und ihre gesellschaftliche Teilhabe gefördert.

9. Intransparenz durch Zertifizierung reduzieren

Fachinstitutionen wie der Verein Deutscher Ingenieure (VDI) sollen Standards für Zertifizierungssysteme entwickeln und anbieten, die Nutzerinnen und Nutzer von IT-Anwendungen bei der Orientierung in den Märkten unterstützen. Dies gilt auch für Gesundheits- und Sicherheitsprodukte.¹⁴

Bis hin zur Gewährleistung nutzerfreundlicher Systeme und Anwendungen sind Zertifizierungsmöglichkeiten anzubieten, die die Intransparenz auf der Nutzerseite beseitigen oder zumindest reduzieren. Denn Nutzerinnen und Nutzer haben einen Anspruch darauf, gute und weniger gute digitale Produkte und Dienstleistungen voneinander unterscheiden zu können. Dadurch werden Auswahl und Nutzung digitaler Endgeräte entscheidend erleichtert und die Benutzerfreundlichkeit erhöht.

Es muss sichergestellt werden, dass die Qualität und Benutzerfreundlichkeit von Produkten und Dienstleistungen klar und verständlich kommuniziert werden. Dies kann durch standardisierte Bewertungen, Zertifizierungen und transparente Informationen erreicht werden, anhand derer Nutzerinnen und Nutzer fundierte Kaufentscheidungen treffen können. Eine klare Kennzeichnung und Bewertung der Benutzerfreundlichkeit hilft insbesondere älteren Menschen, die für sie geeigneten digitalen Lösungen zu finden und zu nutzen.¹⁵



¹⁴ Vgl. BAGSO e. V. (2020): Ältere Menschen und Digitalisierung. Stellungnahme der BAGSO zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Bonn. www.bagso.de.

¹⁵ TÜV SÜD: Prüfung und Zertifizierung von digitaler Barrierefreiheit. <https://tuvsud.com>.

10. Nutzerfreundliche digitale Lösungen auszeichnen

Um Anreize für die Entwicklung und Verbreitung nutzerfreundlicher digitaler Lösungen zu setzen, sollten diese regelmäßig bundesweit öffentlichkeitswirksam ausgezeichnet werden. Solche Anerkennungen tragen dazu bei, gute Beispiele sichtbar zu machen, sodass sie als Inspiration für weitere Projekte dienen können.

Denkbar wäre auch die Entwicklung von Auditverfahren, die nachvollziehbar beschreiben, wie ältere Menschen und andere Zielgruppen in die Gestaltung von Smartphones und Benutzeroberflächen einbezogen wurden. Solche Audits könnten Transparenz schaffen, bewährte Vorgehensweisen dokumentieren und den Austausch von Erfahrungen zwischen unterschiedlichen Herstellern und Entwicklern fördern. Auf diese Weise ließen sich Qualität und Nutzerorientierung langfristig stärken.

11. Informationsangebote zur Vermittlung digitaler Basiskompetenzen fördern

Staatlich geförderte Informationsangebote zur Vermittlung digitaler Basiskompetenzen sind entscheidend, um die digitale Teilhabe älterer Menschen zu fördern und zu stärken. Diese Angebote vermitteln notwendige Fähigkeiten, sicher und selbstbewusst mit digitalen Technologien umzugehen. Durch leicht verständliche und praxisnahe Inhalte können ältere Menschen schrittweise an die Nutzung von Smartphones oder Tablets und deren Anwendungen herangeführt werden.¹⁶

Wiederkehrende Angebote bieten Möglichkeiten, Wissen zu vertiefen, neue Entwicklungen kennenzulernen und Routinen zu festigen. So kann langfristig ein selbstbewusster und sicherer Umgang mit digitalen Medien gefördert werden, der älteren Menschen mehr Unabhängigkeit und gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht.



¹⁶ Vgl. Hartmann, S.; Klasen, L. (2025): Fernsehen, Radio, Bücher, Zeitungen, Internet: Welche Medien werden in der zweiten Lebenshälfte genutzt? DZA-Fact Sheet. Berlin: Deutsches Zentrum für Altersfragen. www.dza.de.

Zusammenfassung

Um die digitale Teilhabe älterer Menschen nachhaltig zu stärken, ist eine generationenfreundliche Gestaltung digitaler Bedienoberflächen notwendig. Gefordert wird daher ein intuitives, leicht verständliches und barrierefreies Oberflächen-design, das konsequent an den Bedürfnissen älterer Menschen ausgerichtet ist. Zentrale Impulse sind die Standardisierung von Symbolen und Bedienverfahren, die Bereitstellung vereinfachter Startoberflächen sowie die Gewährleistung von Sicherheitsupdates ohne Veränderungen der Benutzeroberfläche. Von Bedeutung sind ebenso persönliche Beratungen, Schulungen und die aktive Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in den Entwicklungsprozess.



***„Nur gute Technik macht unser
aller Leben leichter. Dazu ist vor
allem ein Umdenken bei den
Anbietern digitaler Geräte und
Anwendungen erforderlich.“***

Dr. Regina Görner, Vorsitzende der BAGSO

Anhang

Rechtlicher und normativer Rahmen zur inklusiven Technikentwicklung und Oberflächengestaltung

Nachfolgend werden einzelne relevante Normen und rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit der Initiative „Europe's Digital Decade“ der Europäischen Kommission zusammengefasst und eingeordnet. Die Auflistung erfolgt ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, das 2021 in Deutschland beschlossen wurde, setzt die EU-Richtlinie über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (European Accessibility Act – EAA) um.¹⁷ Ziel des Gesetzes ist es, die Zugänglichkeit von Produkten und Dienstleistungen insbesondere im digitalen Bereich für Menschen mit Behinderungen zu verbessern. Seit dem 28. Juni 2025 sind zahlreiche Anbieter verpflichtet, die Vorgaben umzusetzen. Damit werden verbindliche Standards eingeführt, die die gesellschaftliche Teilhabe von Nutzerinnen und Nutzern stärken und Unternehmen rechtliche Orientierung bieten.

Das BFSG bietet erhebliche Chancen. Es fördert die Inklusion, indem es den Zugang zu digitalen und physischen Produkten sowie Dienstleistungen erleichtert. Menschen mit Behinderungen erhalten dadurch mehr Selbstbestimmung und können aktiver am gesellschaftlichen digitalen Leben teilnehmen. Zugleich verpflichtet das Gesetz Unternehmen,

Barrierefreiheitsstandards umzusetzen, beispielsweise für Websites, Apps, Geldautomaten, E-Books oder Ticketautomaten. Diese Vorgaben sollen zu einer höheren Qualität und Benutzerfreundlichkeit führen, die letztlich allen Nutzerinnen und Nutzern zugutekommen.

Die Harmonisierung der Regelungen auf EU-Ebene schafft zudem gleiche Wettbewerbsbedingungen, erleichtert grenzüberschreitende Geschäftstätigkeit und bietet den Unternehmen rechtliche Sicherheit. Gleichzeitig sind mit der Umsetzung des BFSG Herausforderungen verbunden. Kritisch werden besonders die langen Übergangsfristen gesehen, die die positiven Effekte hinauszögern.¹⁸



¹⁷ Vgl. zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz <https://bfsg-gesetz.de>; vgl. zum European Accessibility Act <https://digital-strategy.ec.europa.eu>.

¹⁸ Vgl. Sozialverband VdK Deutschland (2025): VdK-Präsidentin: „Barrierefreiheitsstärkungsgesetz ist ein zahnlöser Tiger“. www.vdk.de.

Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)

Die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung regelt in Deutschland die Umsetzung der Barrierefreiheit für Internet- und Intranetangebote öffentlicher Stellen.¹⁹ Sie basiert auf dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und setzt die Anforderungen der EU-Richtlinie 2016/2102 um, die die Barrierefreiheit öffentlicher Websites und mobiler Anwendungen vorschreibt.²⁰ Ziel der Verordnung ist es sicherzustellen, dass digitale Angebote öffentlicher Einrichtungen von allen Menschen, unabhängig von individuellen Einschränkungen, gleichberechtigt genutzt werden können.

Die BITV 2.0 schreibt vor, dass Websites und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen nach anerkannten Standards barrierefrei gestaltet werden müssen. Dazu gehören unter anderem Anforderungen an wahrnehmbare Inhalte, eine bedienbare Navigation, verständliche Strukturen und eine robuste technische Umsetzung. Diese Kriterien orientieren sich an den internationalen Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG) und werden in regelmäßigen Abständen weiterentwickelt.

Die Verordnung legt diese verbindlichen Anforderungen jedoch nur für öffentliche Stellen fest; für private Anbieter gelten sie bislang nur eingeschränkt, was in der Diskussion um digitale Inklusion zunehmend kritisch betrachtet wird.²¹ Es führt dazu, dass digitale Barrierefreiheit in der Praxis nicht flächendeckend umgesetzt ist.

Vor allem für Menschen mit Behinderungen oder Einschränkungen ist die konsequente Anwendung der BITV 2.0 von besonderer Bedeutung. Die barrierefreie Gestaltung erleichtert ihnen den Zugang zu behördlichen Informationen und Dienstleistungen, die zunehmend ausschließlich online angeboten werden. Dazu gehören Anträge, Formulare und Informationen. Nutzerinnen und Nutzer profitieren von strukturierten, gut lesbaren und einfach navigierbaren Websites. Die BITV 2.0 ist ein wichtiger Schritt in Richtung einer inklusiven digitalen Gesellschaft, jedoch sollten die Vorgaben nicht nur eingehalten, sondern in der Praxis konsequent umgesetzt und weiterentwickelt werden.²²

19 Vgl. zur Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de; Aktion Mensch: Barrierefreie Website 2025: Pflichten und Fristen. www.aktion-mensch.de.

20 Vgl. zum Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) www.behindertenbeauftragter.de.

21 De Oliveira, D. (o. J.): Digitale Barrierefreiheit. Die größten Probleme des DIAS-BITV-Tests. www.netz-barrierefrei.de; Lerche, S. (2019): Die BITV 2.0 – Was prüft der BITV-Test, was prüft er nicht? <https://bitvtest.de>.

22 Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. (2019): DBSV-Stellungnahme zum Entwurf einer Verordnung zur Änderung der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0). www.dbsv.org.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Die Web Content Accessibility Guidelines sind internationale Richtlinien, die auf der Web Accessibility Initiative (WAI) des World Wide Web Consortiums (W3C) zur barrierefreien Gestaltung von Webinhalten beruhen.²³ Sie ergänzen und erweitern die Vorgängerversion WCAG 2.0, um aktuellen technologischen Entwicklungen sowie den Bedürfnissen verschiedener Nutzergruppen besser gerecht zu werden. Ziel der WCAG 2.1 ist es, Websites und mobile Anwendungen so zu gestalten, dass sie für alle Menschen, unabhängig von Alter, Behinderung oder technischen Fähigkeiten, wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sind.

Die Richtlinien definieren detaillierte Anforderungen auf drei Stufen der Barrierefreiheit: A (Basisanforderungen), AA (weitgehende Barrierefreiheit) und AAA (höchste Barrierefreiheitsstufe). Diese Kriterien betreffen unter anderem die Lesbarkeit von Inhalten,

die Bedienbarkeit der Benutzeroberflächen, die Verständlichkeit der Informationen sowie die technische Kompatibilität mit verschiedenen Geräten und Assistenztechnologien.

In der Version WCAG 2.1 wurden insbesondere zusätzliche Anforderungen aufgenommen, die auf die Nutzung mobiler Endgeräte, Menschen mit kognitiven Einschränkungen und Nutzerinnen und Nutzer mit Sehbeeinträchtigungen eingehen. Die WCAG 2.1 dienen als internationaler Standard, auf den sich zahlreiche nationale Regelwerke, darunter auch die deutsche BITV 2.0 und das EU-weite Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG), stützen.

Größere Schriften, ausreichende Kontraste und klare Strukturen sowie die einfache Navigation in digitalen Anwendungen sind nicht nur für Menschen mit Behinderungen, sondern auch für ältere Nutzerinnen und Nutzer wichtig, um sie selbstständig nutzen zu können.



²³ Vgl. zu den Web Content Accessibility Guidelines 2.1 www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de; Aktion Mensch: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – die internationalen Kriterien für barrierefreie Websites. www.aktion-mensch.de; vgl. zur Web Accessibility Initiative (WAI) <https://www.w3.org/WAI/>; vgl. zum World Wide Web Consortium (W3C) <https://www.w3.org/>.

Onlinezugangsgesetz (OZG) und Grundlagen für eine nutzerfreundliche digitale Verwaltung (DIN SPEC 66336)

Das Onlinezugangsgesetz, das 2017 in Deutschland in Kraft getreten ist, verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten.²⁴ Ziel des Gesetzes ist es, Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen einen einfachen und einheitlichen Zugang zu staatlichen Dienstleistungen zu ermöglichen. Kernstück ist der Aufbau eines bundesweiten Portalverbundes, der die digitalen Angebote aller Verwaltungsebenen miteinander verknüpft.

Damit sollte die Verwaltung modernisiert werden, bürokratische Hürden sollten abgebaut und die Nutzung öffentlicher Leistungen erleichtert werden. Trotz erheblicher Fortschritte zeigte sich, dass die Umsetzung der OZG-Vorgaben in der Praxis nur schleppend vorankam. Viele Verwaltungsleistungen waren bis zur gesetzten Frist Ende 2022 noch nicht digital verfügbar oder entsprachen nicht den Erwartungen an Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit. Für ältere Menschen bedeutete dies, dass die digitale Transformation in der Verwaltung oftmals an ihren Bedürfnissen vorbeiging.

Vor diesem Hintergrund wurde die Entwicklung verbindlicher Qualitätsstandards notwendig. Die im Jahr 2025 veröffentlichte DIN SPEC 66336 („Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung“) schließt diese Lücke. Sie baut auf den Prinzipien des Servicestandards für die digitale Verwaltung auf, geht aber einen Schritt weiter, indem sie konkrete prüfbare Kriterien für die Gestaltung digitaler Verwaltungsdienste formuliert.

Die DIN SPEC 66336 definiert Anforderungen an Benutzerfreundlichkeit, Barrierefreiheit, Datenschutz, technische Stabilität und kontinuierliche Verbesserung.²⁵ Sie sorgt dafür, dass Verwaltungsportale nicht nur technisch funktionieren, sondern sich an den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer orientieren. Behörden können ihre Angebote anhand dieser Kriterien entwickeln und evaluieren, wodurch sich Qualität und Vergleichbarkeit der Dienste verbessern.



²⁴ Vgl. zum Onlinezugangsgesetz (OZG) www.bmi.bund.de.

²⁵ Die DIN SPEC 66336 bezieht sich in ihrer Ausführung auch auf die DIN SPEC 33429 mit dem Titel „Empfehlungen für Deutsche Leichte Sprache“. Diese DIN-Norm wurde entwickelt, um verbindliche Qualitätsstandards für die Erstellung von Texten in Leichter Sprache zu schaffen. Leichte Sprache dient dazu, Informationen für möglichst viele Menschen, insbesondere für Menschen mit Lernschwierigkeiten, kognitiven Einschränkungen oder geringen Deutschkenntnissen, verständlich zu machen. Die DIN SPEC 33429 ergänzt bestehende Regelungen zur Barrierefreiheit, etwa die BITV 2.0 oder das BFG, und trägt dazu bei, dass digitale und analoge Informationen von einer breiten Zielgruppe genutzt werden können.



DIN-Normen (Deutsche Industrienormen), herausgegeben vom Deutschen Institut für Normung (DIN), sind in erster Linie freiwillige Standards. Sie legen technische Spezifikationen, Verfahren und Qualitätsanforderungen für Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse fest. DIN-Normen haben keine Gesetzeskraft und sind daher nicht automatisch rechtlich bindend. Sie werden dann rechtlich bindend, wenn sie in Gesetze, Verordnungen oder Verträge aufgenommen werden, wenn auf sie verwiesen wird oder sie als Stand der Technik vor Gericht herangezogen werden (z. B. im Produkthaftungsrecht).

Für Nutzerinnen und Nutzer stellt die Implementierung des OZG einen bedeutenden Fortschritt dar. Das OZG in Verbindung mit der Norm DIN SPEC 66336 enthält klare Vorgaben, die den Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen erleichtern. Dabei werden einfache Navigation, verständliche Sprache, kontrastreiche Gestaltung und die Unterstützung assistiver Technologien fokussiert. So werden digitale Angebote gestaltet, die die Selbstständigkeit der Nutzerinnen und Nutzer fördern, bürokratische Prozesse vereinfachen und die gesellschaftliche Teilhabe stärken.

ISO-Normen als Grundlage für nutzerorientiertes Design

Die internationalen ISO-Normen der Reihe 9241 (ISO 9241210, ISO 9241110 und ISO 9241161) sind auf die humanzentrierte Gestaltung digitaler Produkte ausgerichtet.²⁶ Sie definieren Prinzipien, die sicherstellen, dass Technik den Menschen dient. Gerade in Bezug auf die Entwicklung von inklusiven Bedienoberflächen sind diese Normen von Bedeutung, weil sie Anforderungen formulieren, die eine verständliche, sichere und inklusive Nutzung ermöglichen.



ISO-Normen werden von der International Organization for Standardization (ISO) entwickelt und sind, ähnlich wie DIN-Normen, grundsätzlich freiwillige Standards. Sie werden erst dann verbindlich, wenn sie in nationale oder europäische Normen übernommen werden. Häufig werden ISO-Normen als EN ISO (europäische Norm) oder DIN EN ISO (deutsche Umsetzung) übernommen. Sobald sie in Gesetze, Verordnungen oder Vertragswerke integriert werden, entfalten sie rechtliche Wirkung. ISO-Normen gelten in vielen Bereichen als Stand der Technik, zum Beispiel wird bei Streitfällen (z. B. Produkthaftung) ihre Einhaltung oft als Nachweis für ordnungsgemäßes Verhalten gewertet, oder ihre Nichtbeachtung wird als Abweichen vom Stand der Technik ausgelegt.



²⁶ Vgl. Ecker, M. (2016): Usability und Usability Engineering zur Gestaltung von Lernsystemen. <https://hsbwgt.bsz-bw.de>.

Die **DIN EN ISO 9241-210** beschreibt Grundsätze und Prozesse für die benutzerzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme. Sie fordert, dass jede Entwicklung auf einem expliziten Verständnis der Nutzerinnen und Nutzer, ihrer Aufgaben und ihres Nutzungskontextes basiert. Nutzerinnen und Nutzer sollen während des gesamten Entwicklungsprozesses aktiv eingebunden sein, ihre Rückmeldungen steuern die Evaluation. Dieser Prozess ist iterativ angelegt, sodass Designs in mehreren Schritten getestet und angepasst werden können. Das Design muss die gesamte Nutzererfahrung berücksichtigen und von interdisziplinären Teams gestaltet werden.²⁷

Die **DIN EN ISO 9241-110** legt sieben Prinzipien fest, die sicherstellen, dass die Interaktion zwischen Mensch und System verständlich, fehlertolerant und lernbar ist. Sie spricht von Aufgabenangemessenheit, wenn ein System den Menschen effektiv bei seinen Aufgaben unterstützt. Die Selbstbeschreibungsfähigkeit fordert, dass Nutzerinnen und Nutzer jederzeit verstehen, was das System macht und welche Handlungen möglich sind. Erwartungskonformität bedeutet, dass sich Technik so verhält, wie es den Erfahrungen und Erwartungen der

Nutzerinnen und Nutzer entspricht. Lernförderlichkeit stellt sicher, dass Oberflächen leicht erlernt werden können, selbst ohne technisches Vorwissen. Steuerbarkeit gibt Nutzerinnen und Nutzer die Kontrolle über Abläufe; Fehlertoleranz erlaubt es, Fehler ohne gravierende Folgen zu korrigieren; und Individualisierbarkeit ermöglicht, Systeme an persönliche Bedürfnisse anzupassen.²⁸

Die **DIN EN ISO 9241-161** ergänzt diese Grundsätze durch konkrete Empfehlungen für die Gestaltung visueller Benutzeroberflächen. Sie definiert, wie Buttons, Menüs, Icons oder Dialogboxen gestaltet sein sollen, damit sie übersichtlich und verständlich wirken. Die Norm fordert eine klare und konsistente Nutzung visueller Elemente, ein strukturiertes Layout, das Inhalte logisch gruppiert, sowie einen gezielten Farbgebrauch mit hohem Kontrast. Symbole sollen eindeutig und immer durch Text unterstützt sein, um Missverständnisse zu vermeiden. Besondere Aufmerksamkeit gilt der Barrierefreiheit: Die Gestaltung muss unterschiedliche Sehfähigkeiten berücksichtigen und sich den Nutzungssituationen sowie kulturellen Gewohnheiten anpassen.²⁹



27 Siehe DIN EN ISO 9241-210. Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme (ISO 9241-210:2019); Deutsche Fassung EN ISO 9241-210:2019. www.din.de.

28 Siehe DIN EN ISO 9241-110. Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 110: Interaktionsprinzipien (ISO 9241-110:2020); Deutsche Fassung EN ISO 9241-110:2020. www.din.de.

29 Siehe DIN EN ISO 9241-161. Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 161: Leitfaden zu visuellen User-Interface-Elementen (ISO 9241-161:2016); Deutsche Fassung EN ISO 9241-161:2016. www.din.de.

Weiterführende Informationen

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2020): Achter Altersbericht der Bundesregierung: Ältere Menschen und Digitalisierung. www.achter-altersbericht.de
- Stiftung Warentest (2025): Bedienhilfen fürs Smartphone. So nützt das Handy, statt zu überfordern. www.test.de
- Stiftung Warentest (2021): Seniorenhandys im Test: Telefonieren mit Handicap – diese Geräte helfen. www.test.de

Ansprechpartner bei der BAGSO

Daniel Hoffmann
Projektreferent
Geschäftsstelle DigitalPakt Alter
0228 / 24 99 93-40
hoffmann@bagso.de

Die BAGSO – Stimme der Älteren

Die BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen vertritt die Interessen der älteren Generationen in Deutschland. Sie setzt sich für ein aktives, selbstbestimmtes und möglichst gesundes Älterwerden in sozialer Sicherheit ein. In der BAGSO sind mehr als 120 Vereine und Verbände der Zivilgesellschaft zusammengeschlossen, die von älteren Menschen getragen werden oder die sich für die Belange Älterer engagieren.

Die BAGSO fördert ein differenziertes Bild vom Alter, das die vielfältigen Chancen eines längeren Lebens ebenso einschließt wie Zeiten der Verletzlichkeit und Hilfe-

bzw. Pflegebedürftigkeit. Gegenüber Politik, Gesellschaft und Wirtschaft tritt sie für Rahmenbedingungen ein, die ein gutes und würdevolles Leben im Alter ermöglichen – in Deutschland, in Europa und weltweit.

In Positionspapieren und Stellungnahmen gibt die BAGSO Anstöße und Empfehlungen für politisches Handeln in Bund, Ländern und Kommunen. Die BAGSO veröffentlicht eine Vielzahl von Publikationen zu unterschiedlichen Themen, die kostenfrei zu bestellen sind oder auf der BAGSO-Website heruntergeladen werden können.

Impressum

Herausgeber

BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft
der Seniorenorganisationen e.V.

Noeggerathstr. 49

53111 Bonn

0228 / 24 99 93 0

kontakt@bagso.de

www.bagso.de

Texte: Dr. Regina Görner,

Marie Großmann, Daniel Hoffmann

Redaktion: Stefanie Adler

Gestaltungskonzept: kursiv

kommunikationskonzept | Katrin Schek

Layout: Jeannette Corneille, Köln

Bonn, November 2025

Die Veröffentlichung stellt keine
Meinungsäußerung des BMBFSFJ dar.
Die Verantwortung für den Inhalt der
Veröffentlichung liegt beim Herausgeber.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Mit Unterstützung der Initiative



