



GEMEINSAM NACH VORNE SEHEN.

Zürich, Dezember 2025

Geschäftsstelle

Friedackerstrasse 8

8050 Zürich

Tel. 044 317 90 00

info@blind.ch; www.blind.ch

PUNKT 03/2025

Informationen für Mitglieder des Schweizerischen Blindenbundes

4.2 Wie klingen Bankomaten?

Quelle: Lisa Wohlfahrt und Michael Nöthiger, evuxLab, www.evux.ch

Warum haben wir das auditive Feedback von Bankomaten untersucht?

In unserem Innovationsbereich, dem «evuxLab», gehen wir Fragen nach, die uns und unsere Kundschaft bewegen. Dieses Mal wollten wir wissen: Wie barrierefrei sind Bankomaten für blinde und sehbehinderte Menschen? Unser Ziel war, besser zu verstehen, wie unterstützend oder verwirrend Sprachausgaben auf Menschen wirken.

Wie haben wir das untersucht?

Zuerst horchten wir bei zwei Bankomaten unterschiedlicher Banken genau hin. Dabei bemerkten wir, wie viel komplizierter das Geldabheben nur mit Unterstützung von akustischen Rückmeldungen ist. Allein schon die monotone Computerstimme ist wenig ansprechend. Bei fehlerhaften Eingaben und «Spezialwünschen» irritierte uns die Sprachausgabe oder führte uns direkt in eine Sackgasse.

Viele Aha-Momente brachten uns die anschliessenden Interviews mit fünf sehbeeinträchtigten Personen. Wir fanden heraus, wie sie Bargeld und Bank-karten im Alltag nutzen und welchen Hürden sie im Umgang mit Bankomaten begegnen.

Was haben wir daraus gelernt?

Selbstverständlich sind auch für Sehbeeinträchtigte Sicherheit und Kontrolle beim Umgang mit Geld zentral. Bargeld hat unter ihnen noch immer einen hohen Stellenwert, da es zu einem selbstbestimmten Alltag beiträgt. Viele Teilnehmende möchten unabhängig handeln, stossen beim Geldabheben aber auf diverse Hürden.

Das sollte an Bankomaten laut unseren Untersuchungen verändert werden:

- Bluetooth statt Klinkenbuchse für den Anschluss von Kopfhörern
- Einstellbare Sprachgeschwindigkeit
- Automatische Sprachwahl gemäss Kartensprache
- Einheitliche Bedienlogik über alle Automatenmodelle hinweg

Eine Befragte sagte: «Ich bin ja froh, dass ich das überhaupt selber kann.»
Wir finden: die Bedienung von Bankomaten sollte intuitiv und einfach sein, für alle.

Wer ist die evux AG?

Wir beraten Unternehmen dabei, digitale Produkte, Services, Kunden- und Nutzererlebnisse ganzheitlich, einfach und zugänglich zu gestalten. Dabei arbeiten wir menschenzentriert und beziehen immer die Nutzersicht ein.