



Banka Uygulamaları UX karşılaştırması (UX benchmark)

Finansal Sağlık

(Financial Health)

Ocak 2023

Neden bu raporu hazırladık ?

Neden bu raporu hazırladık?

Banka uygulamaları konusundaki tecrübemiz

6

Yıl

8

Banka

65+

Araştırma

Sektörden gelen taleplere bütünlüklü bir cevap vermek

- **Nesnel Karşılaştırma**
- **Güvenilirlik / Tarafsızlık**

Neden bu raporu hazırladık?

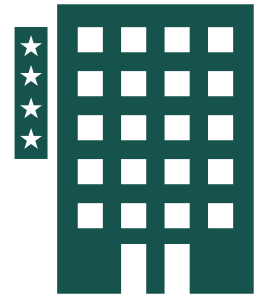
- Rekabet içindeki yerinizi öğrenin
- Diğer bankalarda olup sizde olmayan neler var?
- Finansal Sağlık sayfalarındaki başarılı uygulamalarınız ve UX problemlerinizi neler?
- Tüm bankaların sorun yaşadığı tasarım elemanı hangisi?
- Deneyimi bölen ve süreci sekteye uğratan unsurlar neler?

Yöntem ve Kapsam

Yöntem ve kapsam

Uzman değerlendirme

Türkiye’de faaliyet gösteren ve mobil uygulama üzerinden finansal sağlık durumu hakkında bilgi sunan **16 bankanın**; **finansal sağlık** ile ilgili sayfalarının, kullanılabilirlik problemleri ve başarılı unsurları, uzman değerlendirme yöntemi ile tespit edilerek skorlanmıştır.



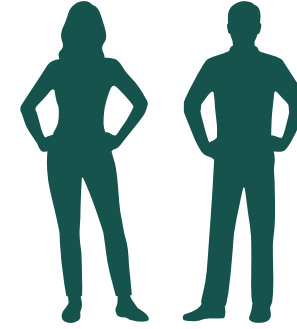
16

banka



330+

ekran



4

uzman



280+

saat



152

kontrol
maddesi

Yöntem ve kapsam

16
banka

1	Akbank
2	Albaraka Türk
3	Alternatif Bank
4	Deniz Bank
5	Fibabanka
6	Garanti BBVA
7	Halkbank
8	HSBC
9	İş Bankası
10	Odeabank
11	QNB Finansbank
12	TEB
13	Türkiye Finans
14	Vakıfbank
15	Yapı Kredi
16	Ziraat Bankası

- Araştırma kapsamındaki tüm bankaların **Finansal Sağlık sayfaları mobil uygulama üzerinden** deneyimlenmiştir.
- Finansal Sağlık sayfaları, literatür araştırmaları sonucunda belirlenen, **kullanılabilirlik kontrol maddelerine** göre uzman değerlendirmesine tabi tutulmuştur.

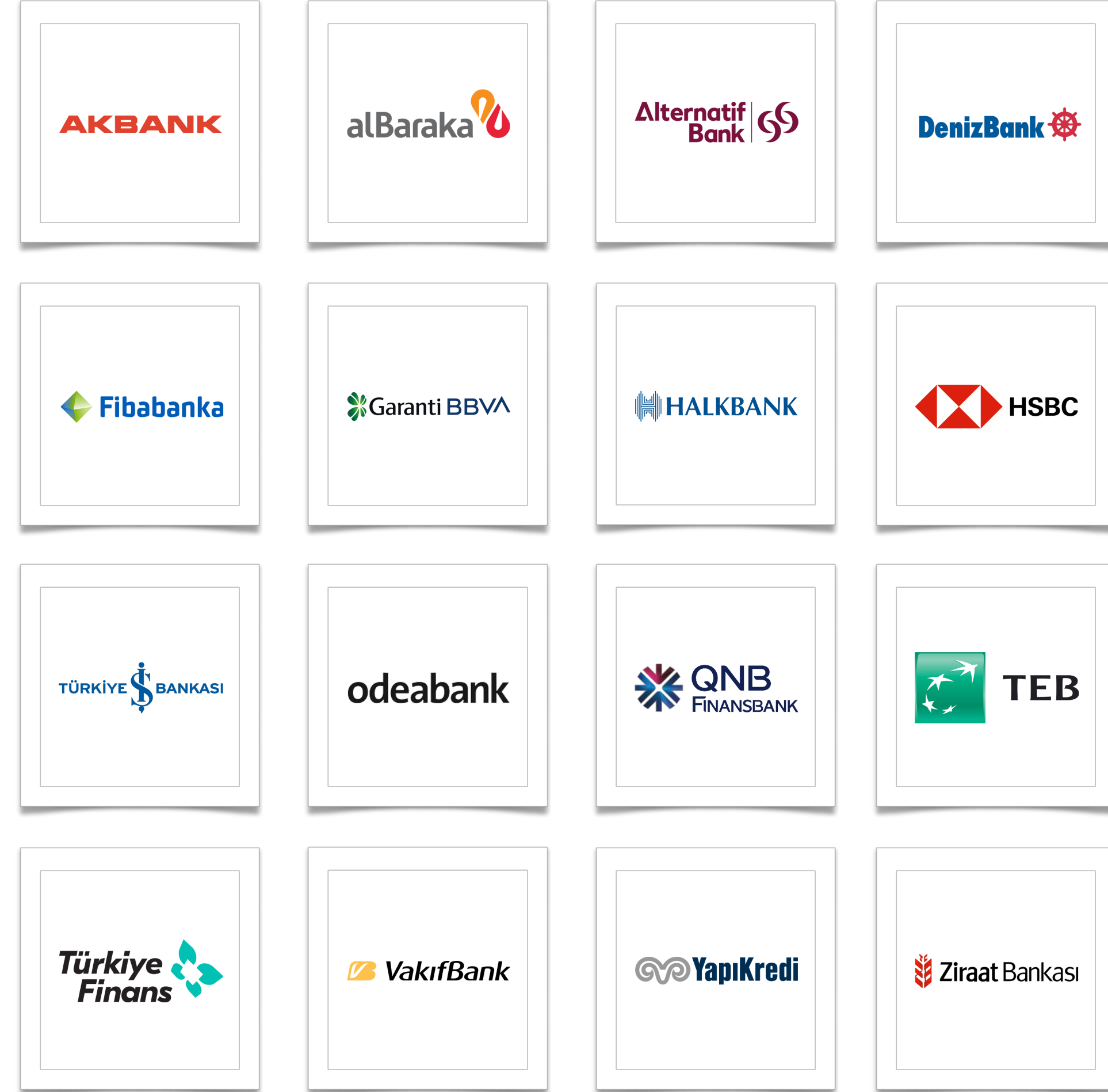
Değerlendirme

Adımlar

Bankaların Finansal Sağlık hakkında sunduğu sayfalar incelenmiştir ve karşılaştırmalı bir analiz yapabilmek adına 'Finansal Sağlık' sayfaları **9 adım** altında değerlendirilmiştir.

Komponentler

Tüm süreç boyunca kullanıldığı gözlemlenen **16 UX/UI komponenti**, ilgili literatür ve best practice örnekleri ile karşılaştırılarak skorlanmıştır.



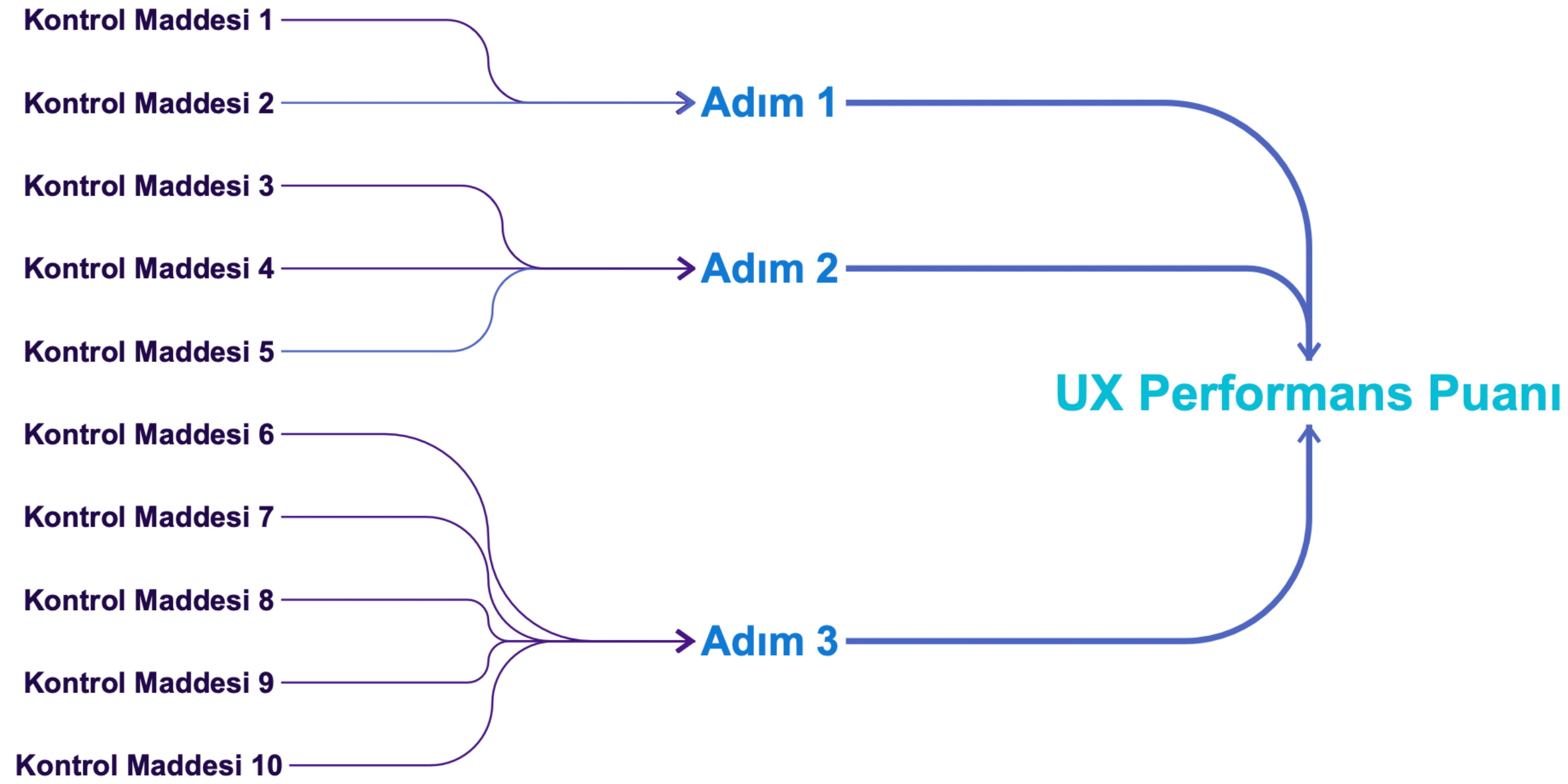
Yöntem ve kapsam

İncelemede kullanılan kontrol listesi, kullanıcı deneyimi literatürü temel alınarak **finansal sağlık sayfalarına özel** olarak, bankanın sunduğu hizmeti değerlendirecek şekilde oluşturulmuştur.

'Finansal Sağlık' sayfaları **9 adım** altında değerlendirilmiştir.

152

kontrol
maddesi



Yöntem ve kapsam

9

adım

Adımlar, önemi ve gerekliliğine göre **ağırlıklandırılmıştır**. İlgili adımlardan alınan puanlar, ağırlık puanı ile çarpılarak toplanmış ve bankaların UX Performans puanı hesaplanmıştır.

1	Genel Yapı
2	Navigasyon Yolu
3	Navigasyon Yolu – Arama Kutusu
4	Varlıklarım
5	Borçlarım
6	Geçmiş Varlıklarım, Borçlarım
7	Nakit Akışı
8	Harcama Planları
9	Rapor indirme, Paylaşma

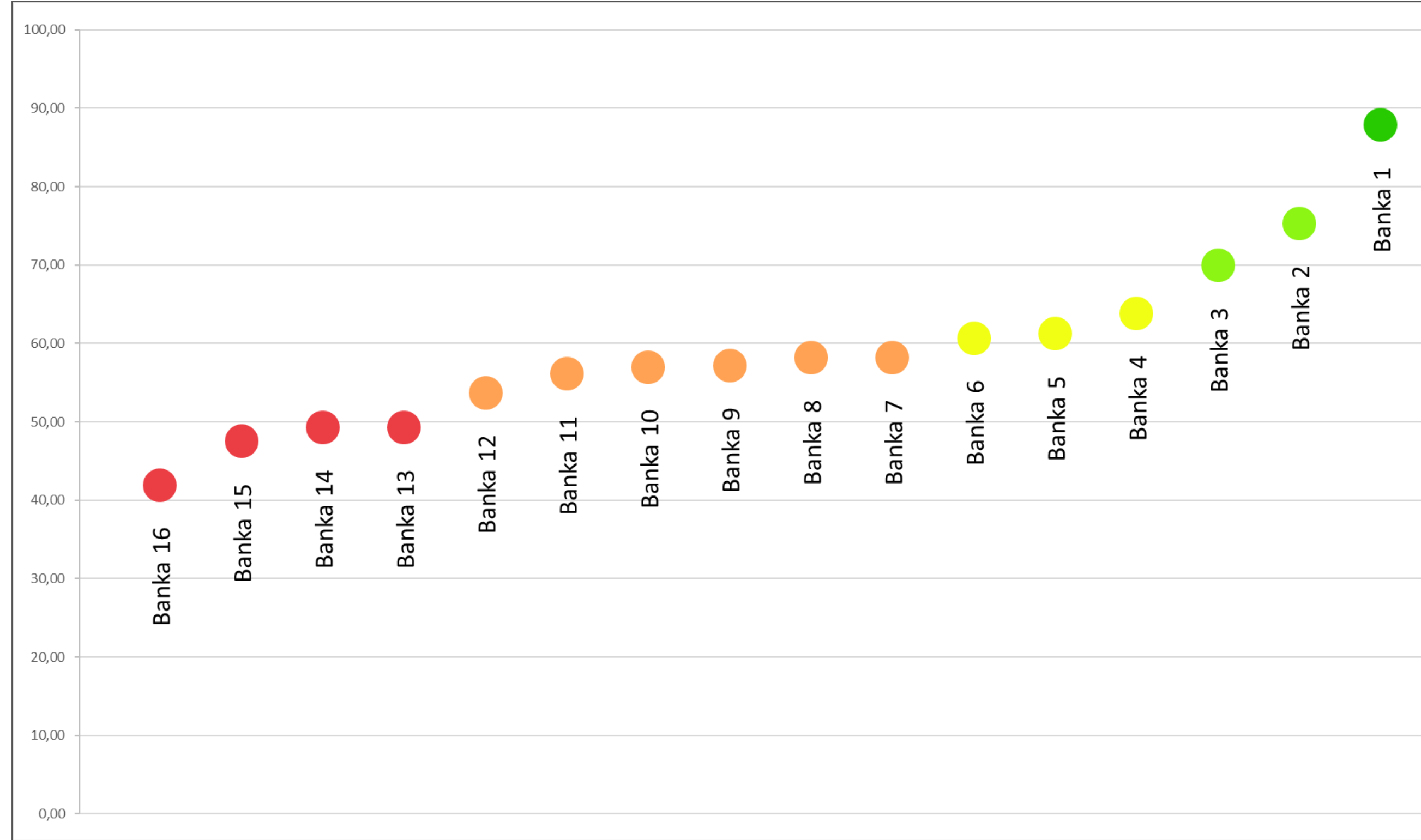
Çıktılar

Çıktılar

- **UX Performans Puanları** (pdf)
- **Tüm adımların detaylı, karşılaştırmalı skorları** (pdf)
- **Ekran Görüntüleri: 16 farklı bankanın mobil uygulamasındaki finansal sağlık ekranlarının 330'dan fazla ekran görüntüsü**, ilgili ekranlardaki etkileşimler (form alanlarında bilgi giriş alanı durumları; pasif, aktif, hata gösterimi gibi) sıralı olarak sunulması. (Figma)
- Finansal Sağlık kapsamında sunulan **özelliklerin karşılaştırmalı tablosu** (pdf)

UX Performans Puanları

Banka Adı	Puanı
Banka 1	87,81
Banka 2	75,29
Banka 3	69,93
Banka 4	63,79
Banka 5	61,20
Banka 6	60,65
Banka 7	58,15
Banka 8	58,14
Banka 9	57,17
Banka 10	56,91
Banka 11	56,08
Banka 12	53,69
Banka 13	49,26
Banka 14	49,24
Banka 15	47,45
Banka 16	41,92



90-100	Mükemmel
80-89	Çok İyi
70-79	İyi
60-69	Ortalama
50-59	Zayıf
0-49	Başarısız

Tüm yolculuk boyunca 9 adımdan alınan puanların ortalaması ile elde edilen **UX Performans Puanları** yukarıdaki lejanda göre renklendirilmiştir.

Tüm bankalar, her adım özelinde hazırlanan değerlendirme kriterleri, sayfada yer alan komponentler, sayfalarda sunulan içerikler ve içeriklerin sunuluş şekli gibi 152 kontrol maddesine göre değerlendirilmiştir.

On altı bankanın **ortalama** performans puanı

59,17

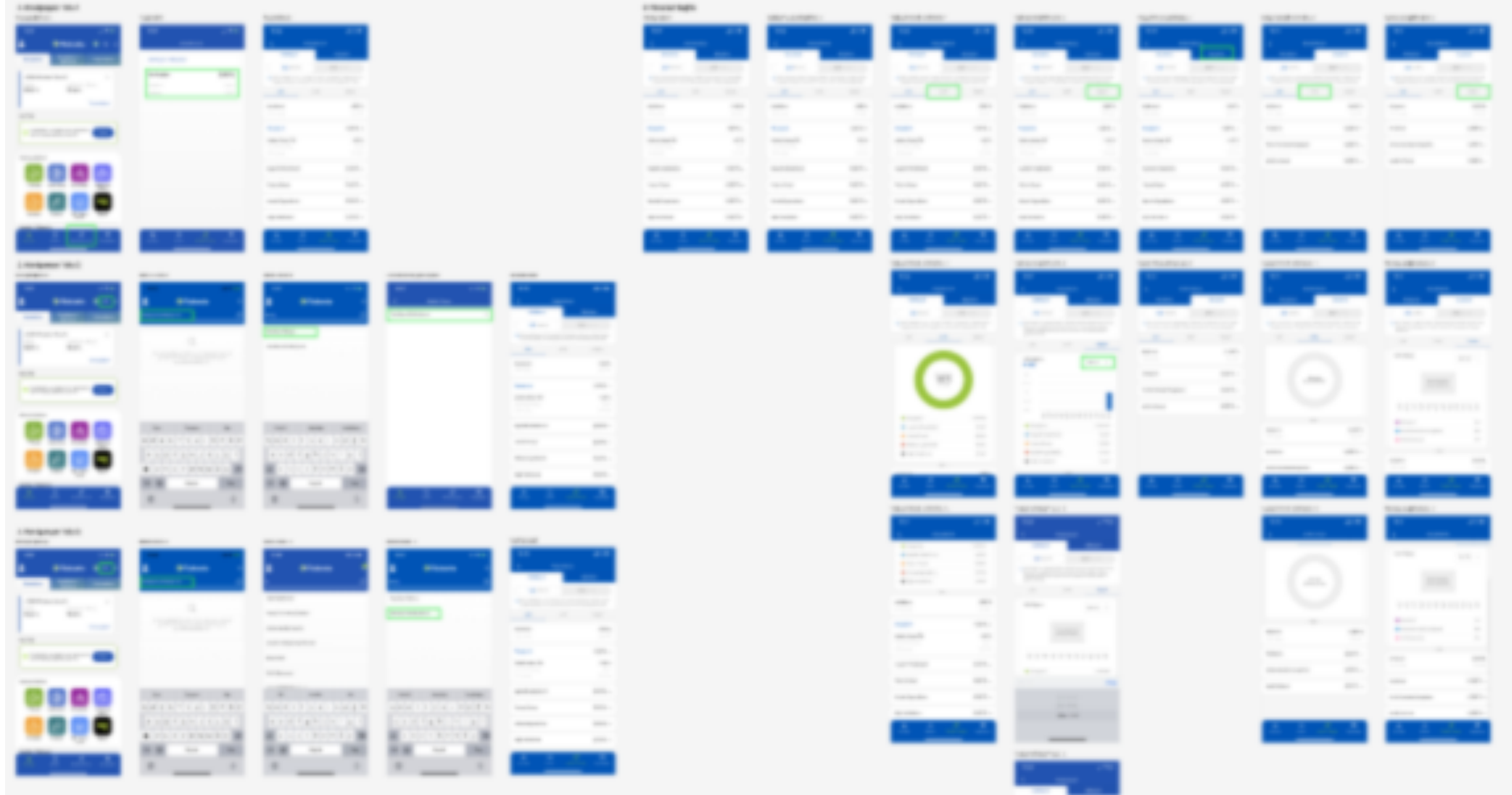
UX Performans Puanı dağılımı



Çıktılar

Ekran Görüntüleri

16 farklı bankanın mobil uygulamasının **330'dan fazla ekran görüntüsü** (Hata mesajı ekranları dahil) **finansal sağlık sayfalarının kendi** sıralamasına uygun olarak Figma platformundan online olarak sunulmakta.



Çıktılar

Özellik Tablosu

- Finansal Sağlık kapsamında sunulan **özelliklerin karşılaştırmalı tablosu** (pdf)

The image shows a large, complex comparison table with multiple columns and rows. The table is partially obscured by a yellow border and contains many small, illegible text elements. The table appears to be a comparison of various features or services, with columns likely representing different categories or metrics. The rows are grouped into sections, with some rows highlighted in green and others in grey. The overall structure is that of a detailed comparison table, possibly for insurance or financial products.

En başarılı ve en sorunlu konular

En başarılı ve en sorunlu konular

- Finansal Sağlık sayfalarına ana sayfadan direkt ya da en fazla 2 adımda ulaşılabilmesi
- Borçların farklı döviz cinsinden görüntülenebilmesi
- Borç türlerinin (kredi kartı, kredi, nakit avans gibi) belirtilmesi
- Toplam varlık tutarı, borç tutarı ve net varlık tutarının bir arada finansal sağlık özeti gibi sunulması

En başarılı adımlar

Navigasyon yolu

Borçlarım

Varlıklarım

En başarılı UX/UI komponentleri

Card

Tab

Accordion Menu

En sorunlu adımlar

Harcama Planları

Nakit Akışı

Rapor İndirme, Paylaşma

En sorunlu UX/UI komponentleri

Dropdown

Pop-up

- Harcama planı oluşturma seçeneğinin sunulmaması
- Nakit akışının kategoriler özelinde ve ortalama/toplam harcama bilgisinin gösterilmemesi
- Rapor görüntüleme, indirme ve paylaşma seçeneklerine yer verilmemesi

16 bankanın ortalama puanları baz alınarak hesaplanmıştır.

Teşekkürler :)

info@uxtknow.com