

Banka Uygulamaları UX karşılaştırması (*UX benchmark*)

Açık Bankacılık

(Open Banking)

Mart-Haziran 2023

Neden bu raporu hazırladık ?

Neden bu raporu hazırladık?

Banka uygulamaları konusundaki tecrübemiz

6

Yıl

9

Banka

65+

Araştırma

Sektörden gelen taleplere bütünlüklü bir cevap vermek

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

Neden bu raporu hazırladık?

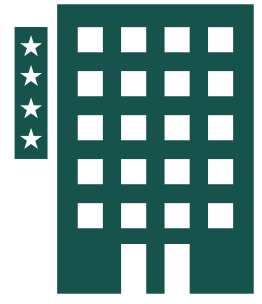
- Rekabet içindeki yerinizi öğrenin
- Diğer bankalarda olup sizde olmayan neler var?
- Açık Bankacılık yolculuğu ve sayfalarındaki başarılı uygulamalarınız ve UX problemleriniz neler?
- Tüm bankaların sorun yaşadığı tasarım elemanı hangisi?
- Deneyimi bölen ve süreci sekteye uğratan unsurlar neler?

Yöntem ve Kapsam

Yöntem ve kapsam

Uzman değerlendirme

Türkiye’de faaliyet gösteren ve mobil uygulama üzerinden "Açık Bankacılık" hizmeti sunan **12 bankanın; açık bankacılık yolcuklarının ve ilgili sayfalarının**, kullanılabilirlik problemleri ve başarılı unsurları, uzman değerlendirme yöntemi ile tespit edilerek skorlanmıştır.



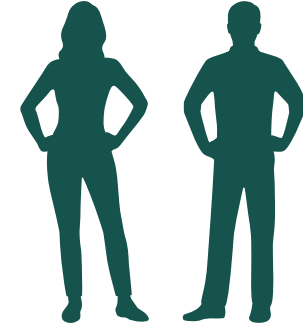
12

banka



630+

ekran



6

uzman



650+

saat



182

kontrol
maddesi

Yöntem ve kapsam

12
banka

1	Akbank
2	Deniz Bank
3	Enpara
4	Garanti BBVA
5	Halkbank
6	İş Bankası
7	Kuveyt Türk
8	QNB Finansbank
9	TEB
10	Vakıfbank
11	Yapı Kredi
12	Ziraat Bankası

- Araştırma kapsamındaki tüm bankaların **Açık Bankacılık kapsamında başka bankadan bilgi alma (Hesap ekleme), hesap detayı ve hareketleri görüntüleme yolculukları mobil uygulama üzerinden; başka banka ile bilgi paylaşma yolculuğu ise mobil site üzerinden** baştan sona deneyimlenmiştir.

- Açık Bankacılık kapsamındaki ilgili yolculuklar literatür araştırmaları sonucunda belirlenen, **kullanılabilirlik kontrol maddelerine** göre uzman değerlendirmesine tabi tutulmuştur.

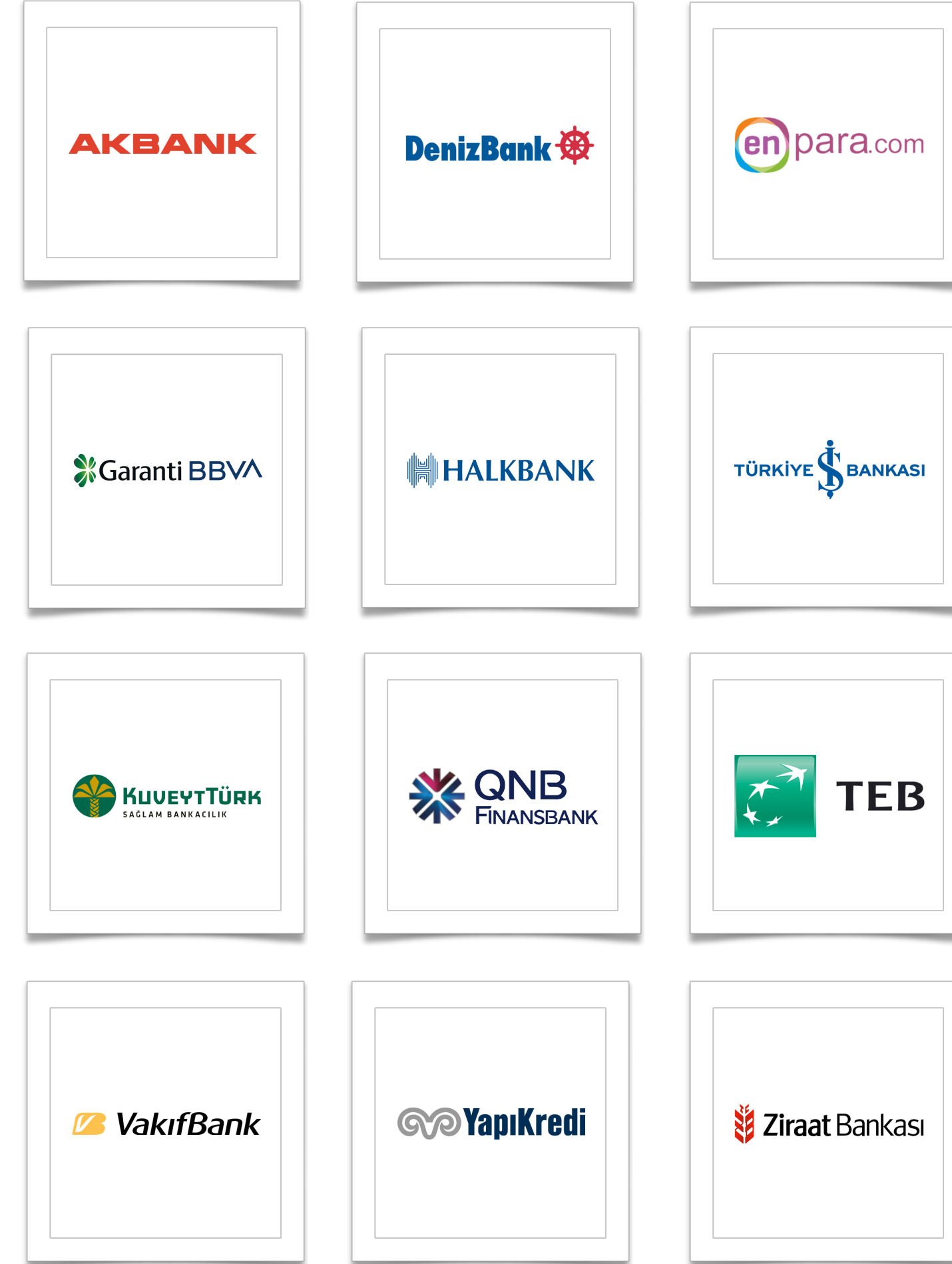
Değerlendirme

Adımlar

Bankaların Açık Bankacılık başka bankada bilgi alma (Hesap ekleme), hesap detayı ve hareketleri, başka banka ile bilgi paylaşma yolculukları içerisinde sunduğu sayfalar incelenmiştir ve karşılaştırmalı bir analiz yapabilmek adına **4 adım** altında değerlendirilmiştir.

Komponentler

Tüm süreç boyunca kullanıldığı gözlemlenen **15 UX/UI komponenti**, ilgili literatür ve best practice örnekleri ile karşılaştırılarak skorlanmıştır.



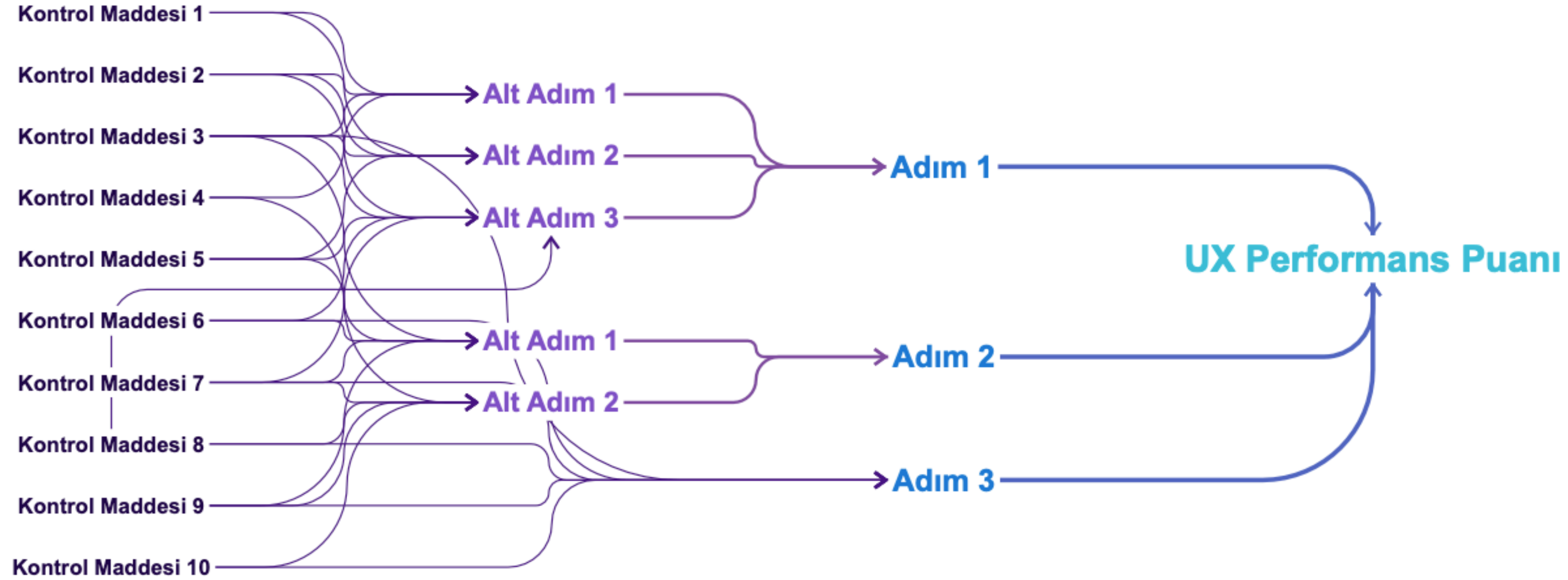
Yöntem ve kapsam

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

'Açık Bankacılık' sayfaları **4 adım** altında değerlendirilmiştir.

182

kontrol
maddesi



Yöntem ve kapsam

1	Genel Yapı ve Navigasyon Yolu	2	Başka Bankadan Bilgi Alma (Hesap Ekleme)	3	Hesap Detay ve Hareketleri Görüntüleme	4	Başka Banka ile Bilgi Paylaşma (Mobil site)
1.1	Genel Yapı	2.1	Bilgilendirme (Onboarding) Sayfası	3.1	Diğer Banka/Kurum Hesapları Liste Sayfası	4.1	Giriş Sayfası
1.2	Navigasyon Yolu	2.2	Banka/Kurum Seçimi	3.2	Hesap Detay ve Hareketler	4.2	Doğrulama Adımı
1.3	Navigasyon Yolu – Arama Kutusu	2.3	Paylaşım Tarihi Seçimi			4.3	Hesap Seçimi
		2.4	Paylaşılacak Bilgilerin Seçimi			4.4	Onay
		2.5	Özet				
		2.6	Diğer Banka/Kuruma Yönlendirme				
		2.7	Onay				

4

adım

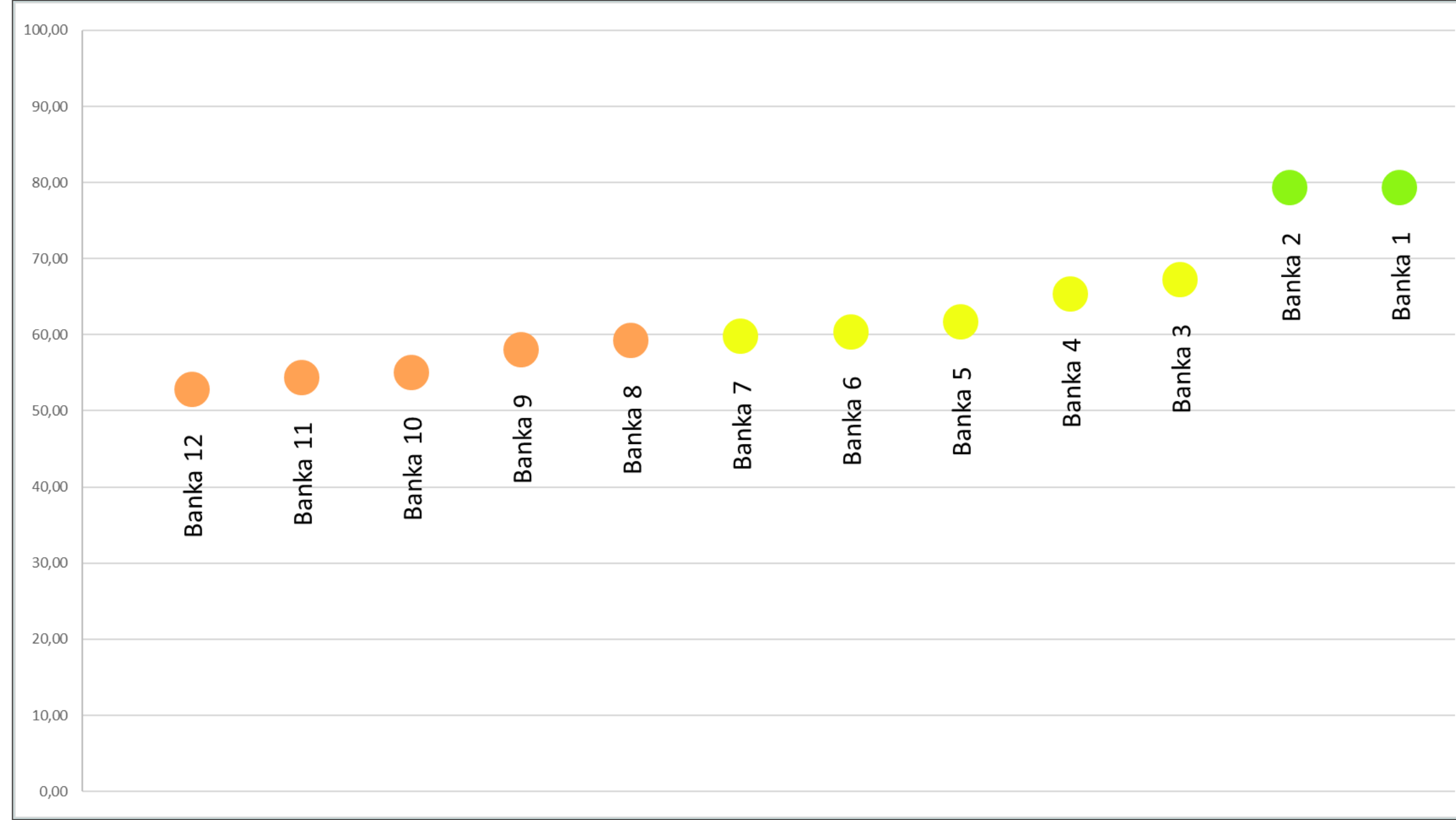
Çıktılar

Çıktılar

- **UX Performans Puanları** (pdf)
- **Tüm adım ve alt adımların detaylı, karşılaştırmalı skorları** (pdf)
- **Ekran Görüntüleri: 12 farklı bankanın** mobil uygulamasındaki açık bankacılık ekranlarının **630'dan fazla ekran görüntüsü**, ilgili ekranlardaki etkileşimler (bilgi seçim alanları, pasif, aktif, hata gösterimi gibi) sıralı olarak sunulması. (Figma)

UX Performans Puanları

Banka Adı	Puanı
Banka 1	79,34
Banka 2	79,25
Banka 3	67,21
Banka 4	65,34
Banka 5	61,59
Banka 6	60,34
Banka 7	59,74
Banka 8	59,20
Banka 9	57,98
Banka 10	55,02
Banka 11	54,35
Banka 12	52,78



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

Tüm yolculuk boyunca **4 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 **182** kontrol maddesine göre değerlendirilmiştir.

On iki bankanın **ortalama** performans puanı **62,68**

UX Performans Puanı dağılımı



Çıktılar

Ekran Görüntüleri

12 farklı bankanın mobil uygulamasının **630'dan fazla ekran görüntüsü** (Hata mesajı ekranları dahil) **açık bankacılık sayfalarının kendi** sıralamasına uygun olarak Figma platformundan online olarak sunulmakta.



En başarılı ve en sorunlu konular

En başarılı ve en sorunlu konular

- İşlemin başarıyla gerçekleştirildiği ve diğer bankaya yönlendirileceği bilgisinin sunulduğu bir onay sayfasına yer verilmesi
- Diğer bankaya otomatik yönlendirme yapılması
- Hesabın ekleneceği banka ismi, eklenecek hesap cinsi, erişim izni bitiş tarihi gibi bilgilerin sunulması
- Banka listesinde herhangi bir bankanın seçili gelmemesi ve arama yapılabilmesi

En başarılı alt adımlar

Başka Banka ile Bilgi Paylaşma (Mobil site) – Onay

Başka Banka ile Bilgi Paylaşma (Mobil site) – Hesap Seçimi

Banka/Kurum Seçimi

En başarılı UX/UI komponentleri

Checkbox

Card

Tab

En sorunlu alt adımlar

Paylaşım Tarihi Seçimi

Özet

Diğer Banka/Kuruma Yönlendirme

En sorunlu UX/UI komponentleri

Icon

Error Message

Text

- Paylaşılacak bilgilerin paylaşım açığa olacağı tarihinin seçili olarak gelmesi
- İzin bitiş tarihinin maksimum süresi ve nedeni hakkında bilgilendirme olmaması
- İşlem tamamlanmadan seçilen bilgilerin toplu olarak görülüp kontrol edilebileceği bir özet sayfasına yer verilmemesi
- İşlemin belli bir sürede tamamlanması gerektiğine dair süre bilgisi verilmemesi
- İşlem esnasında diğer banka mobil sitesine/uygulamasına yönlendirildikten sonra hesabın ekleneceği banka uygulamasının arka planda açık olması gerektiğine dair bilgi verilmemesi

12 bankanın ortalama puanları baz alınarak hesaplanmıştır.

Teşekkürler :)

info@uxtoknow.com



Teşekkürler :)

Bilgi için: Aslıhan Ertem

aslihanertem@xedzone.com

