

---

# XSIGHTS

Araştırma ve Danışmanlık A.ř.

# KULLANICI DENEYİMİ (UX) ARAşTIRMASI

---

# NE YAPIYORUZ?

- XSIGHTS olarak, birçok farklı sektördeki müşterimiz için mobil uygulamalar ve internet siteleri için kullanıcıların deneyimlerini en üst seviyeye çıkartmak ve daha kullanışlı arayüzler tasarlanmasını mümkün kılmak amacıyla Kullanıcı Deneyimi araştırmaları yürütmekteyiz.
- Kullanıcı Deneyimi araştırmalarında, yüz yüze eşlikçi bir yöntem kullanarak, müşterimizin ihtiyaçları doğrultusunda halihazırda ürünün kullanıcılarıyla, potansiyel kullanıcılarla veya farklı demografik özellikler doğrultusunda belirlediğimiz katılımcılarla ürünün testini gerçekleştiriyoruz.
- Kullanıcı deneyimi araştırmalarımızda hedef kullanıcıların uçtan uca ürünü deneyimledikleri bir test sürecinin yanı sıra; ürünün hizmetlerinin ve sunduğu imkanların ayrı ayrı test edildiği senaryolar (uygulamayı indirme, yeni üyelik oluşturma, kart ekleme, ödeme yapma, kullanıcı ekleme, vb.) üzerinden de kullanıcı deneyimi araştırmalarımızı şekillendiriyoruz.
- Alanında uzman araştırmacılarımızın, test edilmek istenen tüm araçları, menüleri ve ara yüzleri katılımcılarla anlık olarak test ettiği ve buradaki gözlemleri ile birlikte önerilerini sunduğu bir raporu müşterimize sunuyoruz.

# UXservices KULLANILABİLİRLİK KRİTERLERİ LİSTESİ

## K1. Ulaşılabilirlik

Sistem, engelliler ve yaşlılar dahil olmak üzere herkes tarafından kullanılabilir olmalıdır.

Örneğin, sistem klavyeyle kullanıma izin veriyor olmalıdır.

## K2. Tutarlılık

Kullanıcılar farklı kelime, durum ve aksiyonların aynı anlama gelip gelmediğini araştırmak ve öğrenmek durumunda kalmamalıdır.

## K3. İçerik Kalitesi

Menü yapılanması, hiyerarşik gruplanmalar ve kategoriler doğru kurgulanmalıdır. İçerik, her durumda kullanıcılar tarafından erişilebilir olmalıdır.

## K4. Bulunabilirlik ve Aranabilirlik

Kullanıcılar ihtiyaç duyulan içeriği veya fonksiyonu arayüz içerisinde rahatça bulabilmelidir. Kullanıcı ihtiyaç duymadığı hallerde de sistemin sağladığı bütün özellikler kullanıcılar tarafından keşfedilebilir olmalıdır.

## K5. Ergonomi

Sistem kullanıcının fiziksel yükünü en aza indireyecek şekilde tasarlanmalıdır.

## K6. Hatasızlık

Çok iyi hata mesajları yerine kullanıcıların hata yapmasını önleyen tasarımlar oluşturulmalı. Kullanıcıların hata yapma olasılığını elimine edilmeli veya kullanıcılardan aksiyon öncesi onay alınmalı.

# UXservices KULLANILABİLİRLİK KRİTERLERİ LİSTESİ

## K7. Kolaylık

Sistem kullanıcıların anlamayacağı terimler yerine kullanıcılara yakın gelen kelime ve ifadeleri kullanarak kullanıcıların dilinden konuşmalı.

## K8. Esneklik

Kullanıcılar sistem fonksiyonlarını yanlışlıkla seçtikleri durumlarda, sistem karmaşık bir sürece neden olmadan kullanıcılara bir acil çıkış kapısı sunmalı. Bu yüzden Geri Al ve Yenile fonksiyonları sistemde bulunmalı.

## K9. Hatırlanabilirlik

Kullanıcıların hafıza yükünü minimuma indirecek aksiyonlar, objeler ve opsiyonlar görünür olmalı. Kullanıcı bir adımdan diğerine geçtiğinde bazı bilgileri hatırlamak zorunda kalmamalı. Uygulamanın nasıl kullanılacağına dair bilgiler görünür veya yeri geldiğinde erişilir olmalı.

## K10. Doğallık

Sistem, kullanıcılar tarafından kolay algılanabilir olmalıdır. Arayüz elementleri hiçbir açıklamaya gerek kalmadan işlevini doğru bir şekilde yansıtmalıdır. Kullanılan öğeler (ikonlar, butonlar) öz-açıklayıcı olmalıdır.

## K11. Odaklılık

Sistem, kullanıcıyı yapmak istediği işlemde alıkoyacak derecede dikkat dağıtıcı olmamalıdır. Kullanıcılar, yapacakları işlemlere odaklanarak, minimum ekran kullanımı ve minimum tıklama sayısı ile gerçekleştirebilmelidir.

## K12. Güven

Sistem kullanıcıları yanıltarak herhangi bir işlemi gerçekleştirmeye yönlendirmemelidir. Sistem güvenilir ve güncel olmalıdır.

## K13. Görsel Çekicilik

Sistem görsel açıdan karmaşadan uzak ve sade bir tasarım sunmalıdır. Renk ve font kullanımı sistemdeki fonksiyonları pekiştirmeli ve bu fonksiyonların yararına kullanılmalıdır.

# FARKIMIZ

- Araştırma konusundaki uzmanlığımız
- Detaylı test senaryolarımız
- Ulaşılması zor kitlelere ulaşma deneyimimiz
- Geniş denek havuzumuz
- Deneyimli UX Moderatörlerimiz
- Uçtan uca online çalışma kapasitemiz
- Yüksek müşteri memnuniyeti
- Uygulanabilir ve pratik önerilerimiz

# İŞ ÖRNEKLERİMİZ KULLANICI DENEYİMİ (UX)



# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, Belbim, Türkiye

#### **İstanbulkart Mobil Uygulama Kullanıcı Deneyimi (UX) Araştırması:**

XSIGHTS, 2022 yılında Belbim'in müşteri ilişkileri kapsamında geliştireceği stratejik çalışmalara altyapı oluşturması amacı ile mobil uygulama kullanım davranışlarının, alışkanlıklarının ve beklentilerinin odak grup çalışmasıyla; yeni mobil uygulamanın ise kullanıcı deneyiminin ve iyileştirme noktalarının belirlenebilmesi için kullanıcı deneyimi araştırması ile ortaya konması amacıyla bir çalışma yürütmüştür. Odak gruplar sonucunda, İstanbulkart mobil kullanım motivasyonu, var olan araçların kullanımı hakkında bilgiler ve uygulamada var olması gerekli diğer araçlar ortaya konarken; kullanıcı deneyimi araştırması ile uygulamanın daha kullanıcı dostu hale getirilmesine yönelik bulgular uzman önerileri ile birlikte Belbim'e sunulmuştur.

# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, Belbim, Türkiye

#### Uzman Yorumları

##### Şifremi değiştir.

Aynı şekilde bir çok kullanıcı daha kayıt olup olmadıklarından emin olmadıkları bir sistem karşısında “Şifremi değiştir” başlığında kafa karışıklığı yaşandı.

Ayrıca YKN bilgisi de kafa karışıklığına sebep oldu. TCKN kısaltması düşünülmediği kadar bilinen bir kısaltma değil.

##### Öneri

Yabancı Uyruklu kişiler için bilgi alanı ayrılabilir. Yüksek sayıda kullanıcılarımızın Türkiye vatandaşı olduğunu düşünürsek YKN numarası istemeyerek kullanıcıların bilişsel yükü düşürülebilir.

  
  
 TC Vatandaşı Değilim  

12:57

←

### Şifremi değiştir

Uygulamamızı senin için yeniledik! Yeni şifre almak için TCKN ya da YKN bilgini girmelisin



# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, Belbim, Türkiye

#### Uzman Yorumları

#### Dashboard

Kampanya ve Haber bannerları o kadar renkli ve dikkat çekiyor ki kullanıcılar alt tarafta kalan navigasyonları görmüyorlar. Bir çok kullanıcı da belirtmek zorunda kalındı. Bottombar'daki kontrast düşük olduğu için de düşük.

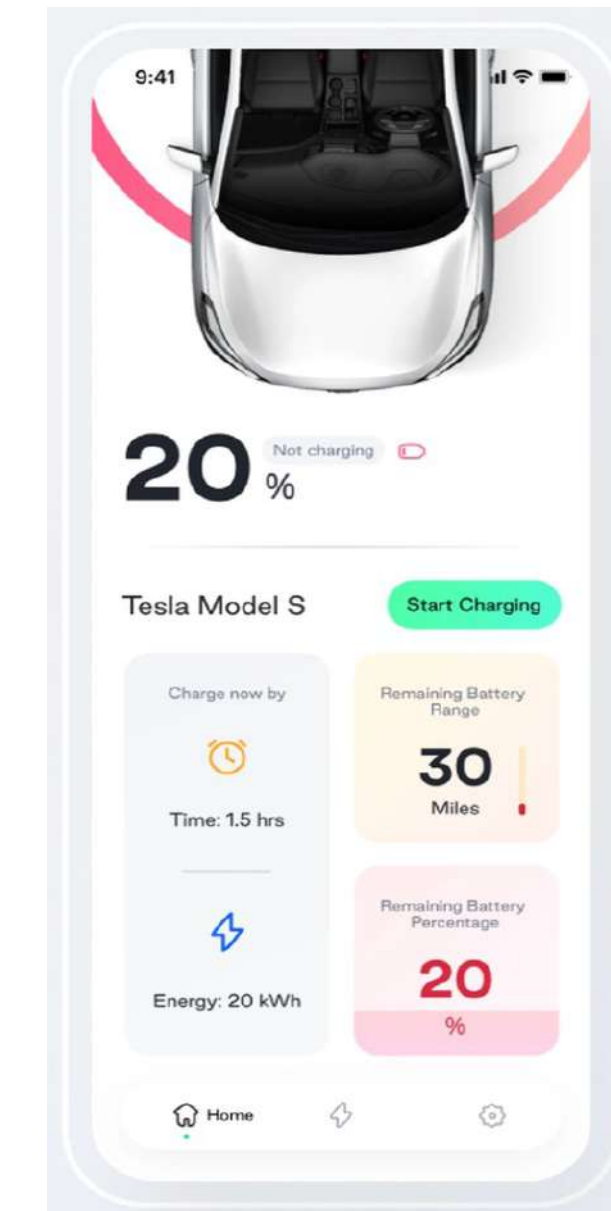
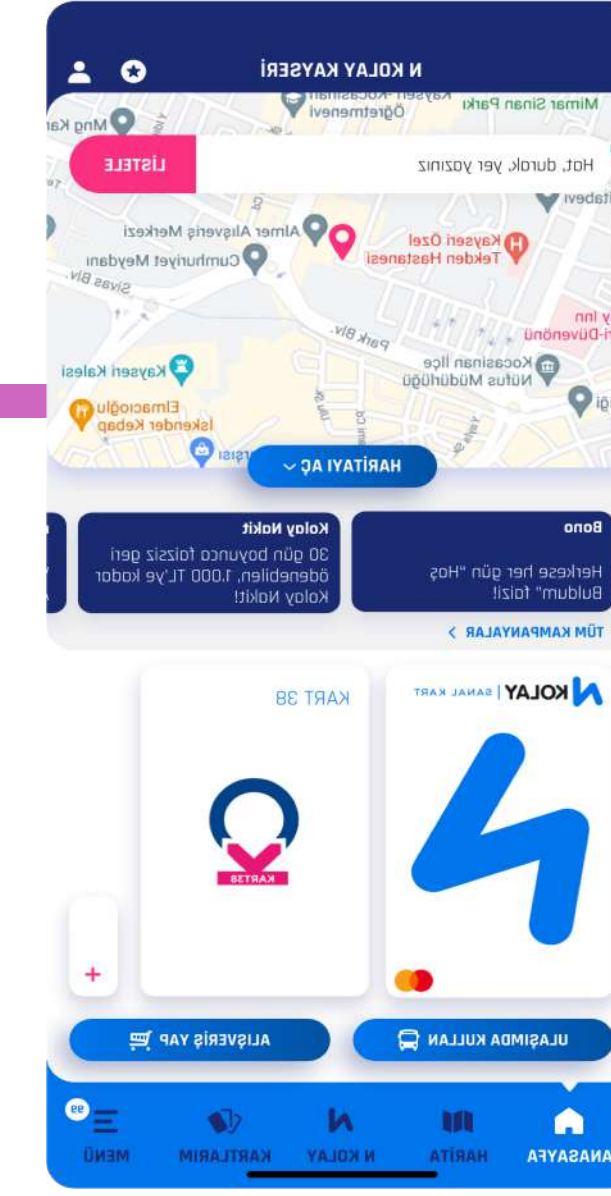
#### Öneri

Kampanyalar çok fazla yer kaplamakta. Bunun yerine daha dengeli bir dağılım ile önemli fonksiyonların burada daha görünür olmasını sağlayabiliriz. TL Yükle, Kart Ekleme vb. Kullanıcının en çok kullandığı/ kullanmasını istediğimiz özellikleri aşağıdaki alanlardan gezmeden direkt olarak bu alandan erişmesini sağlayabiliriz.

#### Katılımcılarımızdan:

“Ne güzel renkli renkli”

“Yukarıdaki kalp ne işe yarıyor?”



# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, McKinsey, Türkiye

#### **Teletıp Kullanıcı Deneyimi Araştırması:**

XSIGHTS, 2021 yılında McKinsey için bir dijital sağlık araştırması yürütmüş ve kişilerin teletıp deneyimlerini ortaya koymuştur. Sektör dinamiklerini anlamak adına 6 farklı personaya dahil kişilerle derinlemesine görüşmeler gerçekleştirmiştir. Bu görüşmeler kapsamında personaların gündelik hayat ritimleri, doktorla kurdukları ilişkiler veya teletıp ile kurabilecekleri olası ilişkilenmeler elbet kimi noktalarda birbirinden ayrılmıştır. Kimi konulardaysa ağrı noktaları, akıllardaki soru işaretleri veya beklentiler kaçınılmaz olarak ortaklaşmıştır.

# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, McKinsey, Türkiye

#### Hastane mi doktor mu?

- Ağırlıklı olarak, teşhis ve tanı almak için eve en yakın hastane tercih edilmektedir.
- Fiziki koşullar sadece eve yakın olması değil, kimi zaman otopark gibi koşullarda dahi belirleyici olabilmektedir.
- Düzenli hastaneye giden, kronik rahatsızlığı olan bir katılımcımız Gazi Üniversitesi'nin hastanesini tercihinde otoparkın da belirleyici olduğunu belirtmiştir.
- Ancak SGK anlaşmalı özel hastane seçeneği olması durumunda en yakın hastaneden ziyade, anlaşmalı en yakın özel hastaneye gidilmektedir.

«Lokasyon önemli, Anadolu Yakası'na gidemem» (Professionals, Kadın)

# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, McKinsey, Türkiye

#### Kroniklerde durum tamamen farklı

- Kronik rahatsızlığı olanlar, hastalığının başlangıcında da rahatsızlığını bilmemektedir ve onlar da en yakın hastaneye başvurmaktadır. Randevu alabiliyorlarsa devlet hastanelerine gitmektedirler, ancak genelde alamamaktadırlar. Devlet hastanesinde de bir bölümün onları sevk etmesi gerekmektedir.
- Burada farklılaşan nokta şu kısımdır: Kronik hastaların takip süreçleri ve doktor “diretmeleri” diğer personalardan tamamen ayrılmaktadır.
- Kronik hasta için tedavide, takipte aynı doktor olması ve hastanın ihtiyacı olduğu zaman kendisine ulaşabilmesi çok önemlidir! Kronik hastalar için en önemli kriter doktordur. Doktor hastaneden daha önemlidir çünkü Kronik hastanın süregelen, alıştığı bir iletişimi ve “bağı” vardır.

«Bir hastanenin takibine girdim. Hastane olarak aynı, üniversite ve devlet hastanelerinde aynı doktoru bulmanız tedavi sürecinde bile mümkün olmayabiliyor. İlk başvurunuzda bir doktoru atıyor, bu tahlilîleri yaptır gel diyor. Yaptırıp, gittiğinde aynı doktoru bulamıyorsunuz.» (Chronic Disease, Erkek)

# İŞ ÖRNEKLERİMİZ

## KULLANICI DENEYİMİ (UX)

### Kullanıcı Deneyimi Araştırması, McKinsey, Türkiye

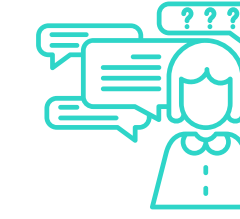
#### Özet



Küçük çocuğu olan ebeveynler



Yoğun çalışan beyaz yaka

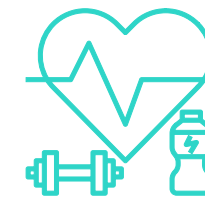


İkinci bir fikre ihtiyaç duyanlar

<b>Motivasyon:</b>	En ufak bir konuda gidilmeli	Sigortam öderse süper	Bir fikir daha alsam iyi olur
<b>Ağrı noktası:</b>	Özele gitmek lazım	Para hem zaman kaybı olursa	Bence beni geçiştirdi



Kronik hastalığı olanlar



Fitness/aktif yaşam,  
diyetisyenlerle ilgilenenler



İyi olma haliyle/psikolojiyle  
ilgilenenler

<b>Motivasyon:</b>	Doktorum beni hatırlar, bilir	Değerlerimi düzenli bileyim	Kendim çözemedim, mecbur!
<b>Ağrı noktası:</b>	Aynı doktor olmazsa olmaz	Sigorta kapsamıyor ki	İlacı bastı gönderdi, ilgi sıfır

# MÜŐŐTERİ- LERİMİZ

## ÖZEL ŞİRKETLER



## ÖZEL ŞİRKETLER





## ÖZEL ŞİRKETLER



## BAKANLIKLAR VE DEVLET KURUMLARI



## ULUSLARARASI STK'LAR/STK'LAR VE VAKIFLAR



## BİRLEŞMİŞ MİLLETLER AJANSLARI VE SEKRETERLİKLER



## DÜŞÜNCE KURULUŞLARI VE ÜNİVERSİTELER



Bizi takip edin



/xsightsresearch

# XSIGHTS

Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.

Bilimsel araştırma yöntemleri,  
yüksek kalite standartları ve başarı hikayesi ile  
**XSIGHTS'ı daha yakından tanıyın.**

# TEŞEKKÜRLER