



Mobilin uzmanlarıyla tanışın

Mobil sitelerden hız ve kullanım kolaylığı bekleyen kullanıcıların sayısı her geçen gün artıyor. Markaların en iyi mobil site kullanılabilirlik ve hız örneklerini anlamalarını amaçlayan **Google, kimlerin mobil platformda uzmanlaştığını ve kimlerin arayı kapatması gerektiğini belirlemek için on beş EMEA ülkesinde Seyahat, Perakende ve Finans sektörlerinde faaliyet gösteren ve en çok ziyaret edilen 465 siteyi (SimilarWeb) merceğe altına aldı. Türkiye araştırmamızda elde ettiğimiz bulguların özetini sağda bulabilirsiniz.**

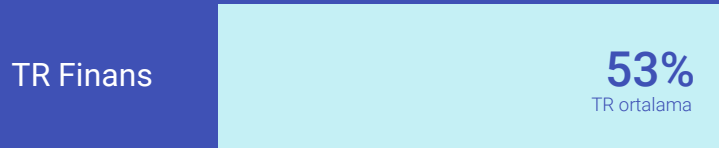
Ortalama kullanılabilirlik skoru



TR en iyi performans
Gitti Gidiyor 77%
Morhipo 76%
Modanisa 76%



TR en iyi performans
Booking.com 87%
Etstur 84%
oBilet 83%



TR en iyi performans
Garanti 91%
DenizBank 84%
Yapı Kredi 83%



%77
İnternete akıllı telefonla erişiyor



%84
İnternete girerken akıllı telefonu tablet veya masaüstü kadar ya da daha fazla kullanıyor



%30
Sitenin kullanılabilirliği düşükse, akıllı telefonuyla farklı bir web sitesini deniyor

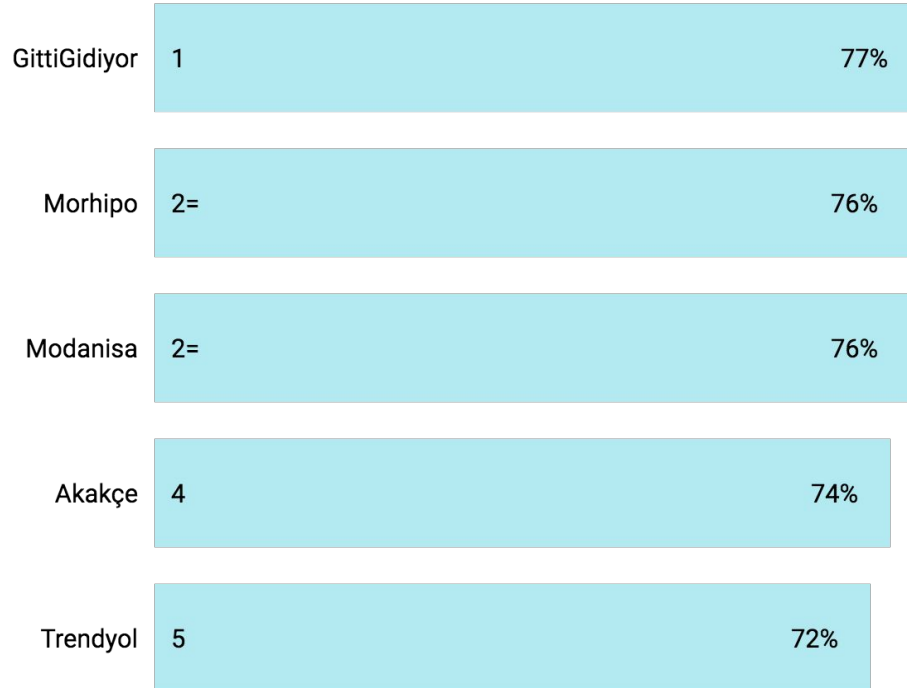
Kullanıcı deneyimi uzmanı cxpartners ve yerel ajans uxservices ortaklığıyla yürütülen projede Google, web sitesi deneyimlerini özellikle bu proje için oluşturulan, sektöre özgü ve bölgeye has en iyi kullanılabilirlik kriterlerini temel olarak değerlendirdi. Site hızı ölçümünde Google "Lighthouse" test aracı kullanıldı.



TR perakende kullanılabilirlik karşılaştırması

Mobil sitelerden hız ve kullanım kolaylığı bekleyen kullanıcıların sayısı her geçen gün artıyor. Türkiye'deki en çok ziyaret edilen perakende siteleri* kullanılabilirlikleri (hız dahil) açısından incelendi. En yüksek skoru alan 5 siteyi aşağıda bulabilirsiniz.

En iyi 5 perakende markası



2017 yıl sonu itibarıyla trafiğimizin yüzde 70'i, toplam iş hacmimizin ise yaklaşık yüzde 45'i mobilden geliyor. Kullanıcı deneyimi alanında yaptığımız iyileştirmeler ve mobil hızı artırmaya yaptığımız yatırımlar sayesinde mobil web'de satışa dönüş oranımızı son 2 yılda yüzde 60 yükseltip siteden çıkış oranını da büyük ölçüde azalttık.

Öget Kantarcı, GittiGidiyor Genel Müdürü ve eBay MENA Bölge Direktörü

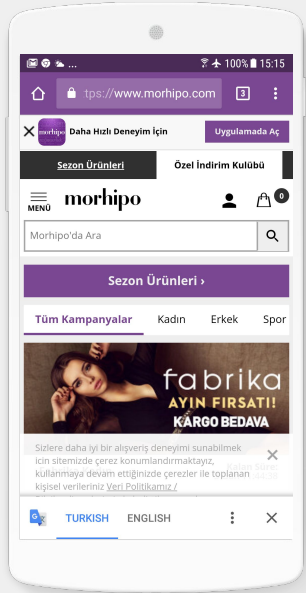
Kullanılabilirlikte sınıfının en iyileri

- Bulunabilirlik: Morhipo - %100
- Ürün sayfaları: Gittigidiyor - %92
- Kayıt ve dönüşüm: Morhipo - %100
- Mobil tasarım: Gittigidiyor - %100

* Marka seçiminde kullanılan yöntem hakkında bilgi edinmek için Ek bölümünü inceleyin

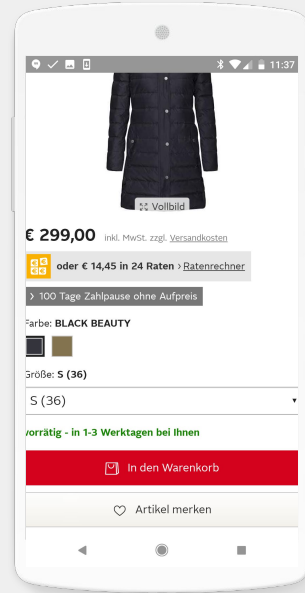
Lider markalar örneği

EMEA bölgesindeki lider perakende markalarının başarılı olduğu yönleri inceleyin.



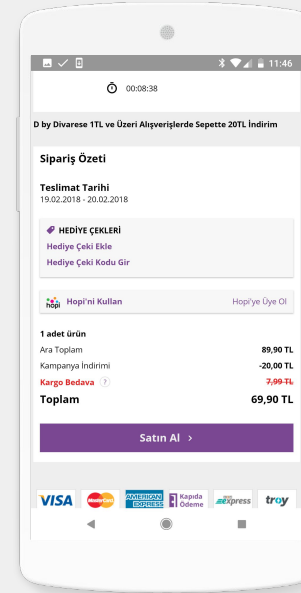
Bulunabilirlik (14/14)

morhipo.com (TR) otomatik tamamlama, yazım düzeltme ve sonraki adıma başarılı bir şekilde yönlendirmeyle harika bir bulunabilirlik sunuyor. Arama sonuçlarında gezinmek oldukça kolay, iyi tasarlanan belirgin filtreleme kullanıcıya yardımcı oluyor.



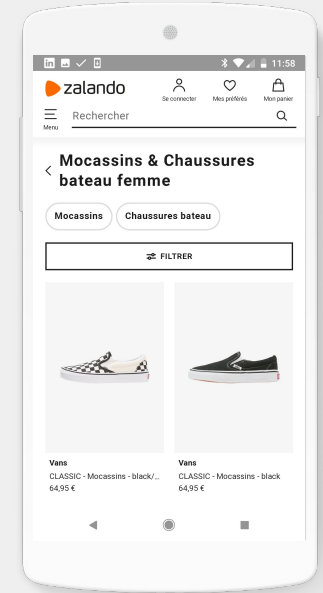
Ürün sayfaları (13/13)

otto.de (DE) gerekli tüm bilgileri anlaşılır ve kısa bir şekilde sunuyor. Renk seçenekleri kullanıcıya gösteriliyor, stokta olmayan bedenler seçilemiyor, misafirler de istek listesine ürün ekleyebiliyor.



Dönüşüm (19/19)

morhipo.com (TR) kullanılan indirimleri ve ödenmesi gereken tutarı net bir şekilde açıklayıp form alanlarını doldururken sunduğu gerçek zamanlı hata mesajlarıyla kullanıcıya yol göstererek giriş yapmadan ödeme yapan kullanıcılara ideal bir deneyim sunuyor.



Mobil tasarım (14/14)

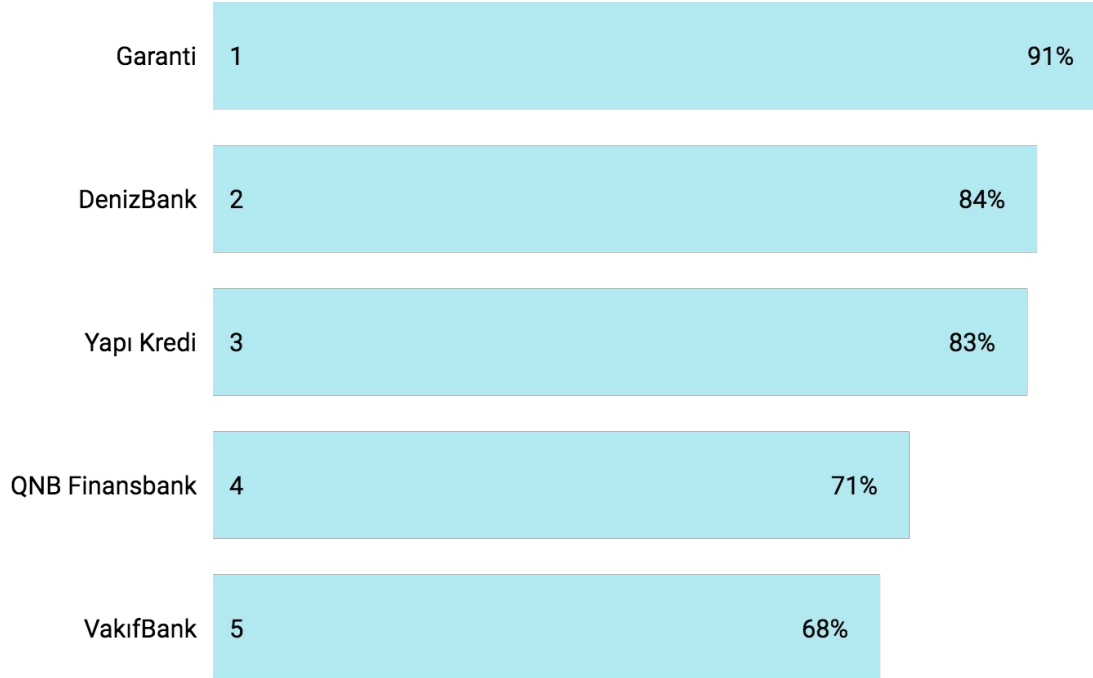
zalando.fr (DE) belirgin başlıkları, iyi yerleştirilmiş içerikleri, uygun boyuttaki dokunma alanları ve titizce etiketlenen simgeleriyle harika bir mobil tasarıma sahip.



TR finans kullanılabilirlik karşılaştırması

Mobil sitelerden hız ve kullanım kolaylığı bekleyen kullanıcıların sayısı her geçen gün artıyor. Türkiye'deki en çok ziyaret edilen mali hizmet siteleri* kullanılabilirlikleri (hız dahil) açısından incelendi. En yüksek skoru alan 5 siteyi aşağıda bulabilirsiniz.

En iyi 5 mali hizmet markası



Zingat.com olarak müşteri deneyimine her zaman itina gösteriyor, en iyi hizmeti sunmanın yeni yollarını arıyoruz

Zingat

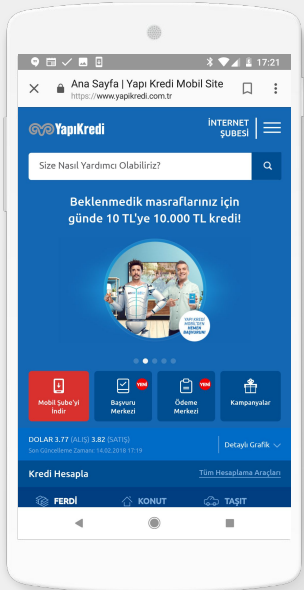
Kullanılabilirlikte sınıfının en iyileri

- Bulunabilirlik: **YapıKredi** - %100
- Ürün sayfaları: **Denizbank** - %100
- Kayıt ve dönüşüm: **Garanti** - %91
- Mobil tasarım: **Garanti** - %100

* Marka seçiminde kullanılan yöntem hakkında bilgi edinmek için Ek bölümünü inceleyin

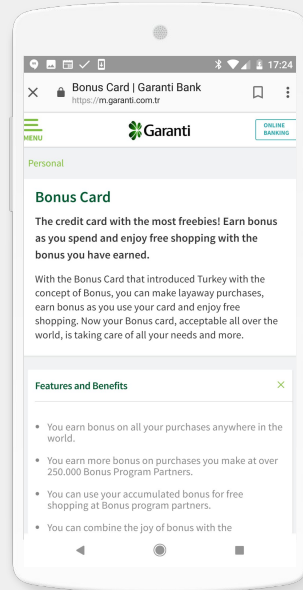
Lider markalar örneği

EMEA bölgesindeki lider mali hizmet markalarının başarılı olduğu yönleri inceleyin.



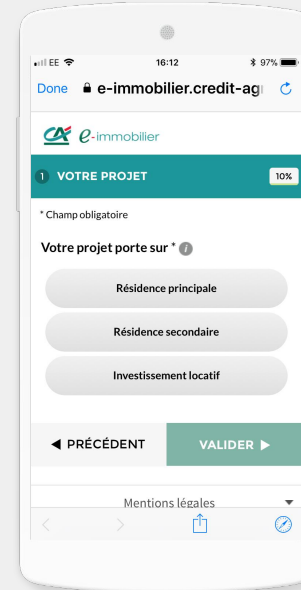
Bulunabilirlik (12/12)

yapikredi.com.tr (TR) önemli işlemlere ana sayfada yer veriyor, sunduğu yazım düzeltme, otomatik tamamlama ve filtreleme işlevleriyle olumlu bir arama deneyimi sunuyor.



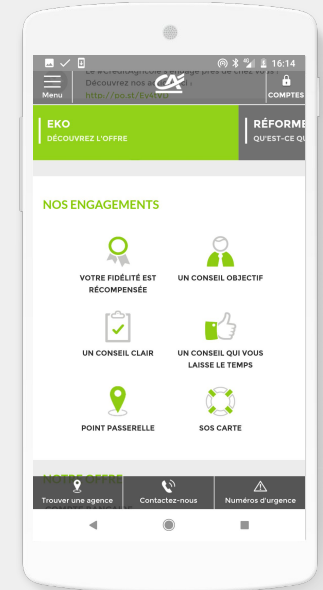
Ürün sayfaları (5/5)

garanti.com.tr (TR) sağlam bilgi yapısı ve anlaşılır yönlendirmeleriyle oldukça düzenli bir ürün sayfasına sahip.



Dönüşüm (11/11)

credit-agricole.fr (FR) başvuru formundaki gerekli bilgilerin neden istendiğini anlaşılır bir şekilde açıklıyor ve hataları gerçek zamanlı olarak gösteriyor. Kullanıcılar, önceden girdikleri verileri kaybetmeden bir önceki adıma dönebiliyor.



Mobil tasarım (12/12)

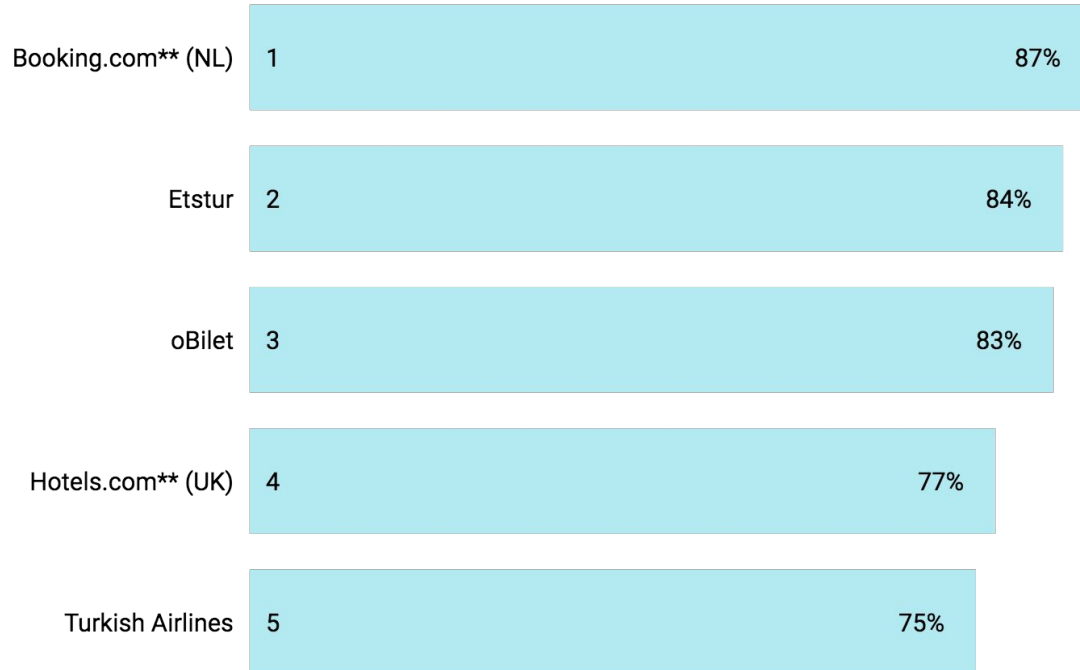
credit-agricole.fr (FR) anlaşılır başlıklar, düzenli bir şekilde tasarlanmış içerik, yerinde ölçüsüyle dokunmatik hedefler ve anlaşılır ikonlarıyla harika bir mobil tasarıma sahip.



TR seyahat kullanılabilirlik karşılaştırması

Mobil sitelerden hız ve kullanım kolaylığı bekleyen kullanıcıların sayısı her geçen gün artıyor. Türkiye'deki en çok ziyaret edilen seyahat siteleri* kullanılabilirlikleri (hız dahil) açısından incelendi. En yüksek skoru alan 5 siteyi aşağıda bulabilirsiniz.

En iyi 5 Seyahat markası



Sahip olduğunuz mobil site hızlandıkça, daha yüksek kullanıcı etkileşim oranı edebilirsiniz ve iyi tasarlanmış kullanıcı deneyimi sayesinde, kullanıcılar istediklerini daha kolay bulabilir ve dönüşüm hunisinde kolayca ilerleyebilirler.

Ali Yılmaz - Co-Founder Obilet.com

Kullanılabilirlikte sınıfının en iyileri

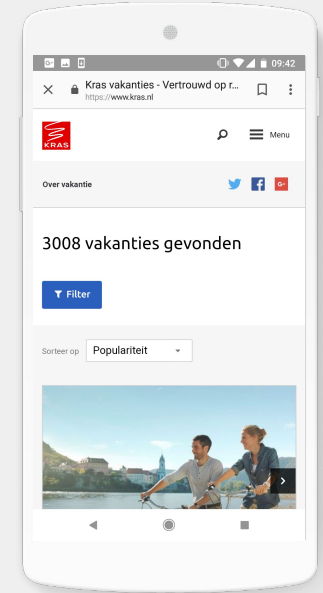
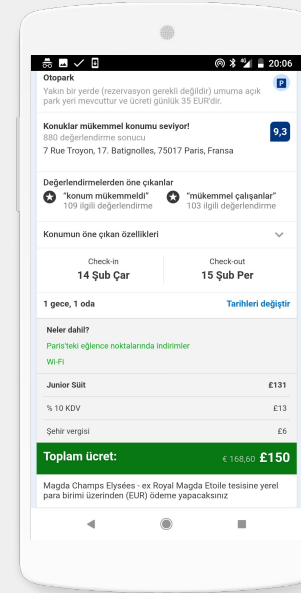
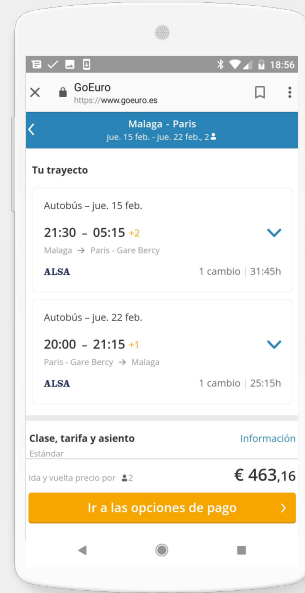
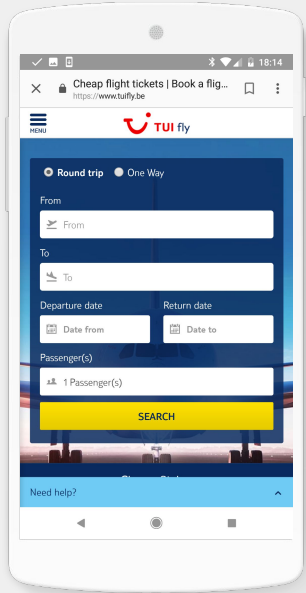
- Bulunabilirlik: Etstur - %94
- Ürün sayfaları: Flypgs - %100
- Kayıt ve dönüşüm: Booking.com - %95
- Mobil tasarım: Booking.com - %93

* Marka seçiminde kullanılan yöntem hakkında bilgi edinmek için Ek bölümünü inceleyin

** Kullanılabilirlik skorları, farklı bir ülkede yürütülen site inceleme çalışmasından elde edilmiştir

Lider markalar örneği

EMEA bölgesindeki lider seyahat markalarının başarılı olduğu yönleri inceleyin.



Bulunabilirlik (17/17)

tuifly.be (BE) konum ararken otomatik doldurma özelliğiyle güçlü bir tasarım modeline sahip, ayrıca gidiş tarihi seçildiğinde kullanıcıyı otomatik olarak dönüş tarihi seçimine yönlendiriyor.

Ürün sayfaları (11/11)

goeuro.es (ES) ürün sayfalarında aynı şablon kullanılıyor ve gerekli tüm bilgiler kullanıcıya sunuluyor. Ekranın alt kısmında yer alan ana harekete geçirci mesaj, görünürlüğünü tüm aşamalarda koruyor.

Dönüşüm (18/19)

booking.com (NL) tam fiyatı mümkün olduğu ilk anda göstermeye başlayıp ödeme işlemi boyunca ekranda tutuyor. Belirgin bir ilerleme çubuğuna yer verilen sitede kullanıcılar, girdikleri bilgileri kaybetmeden adımlar arasında geçiş yapabiliyor.

Mobil tasarım (14/14)

kras.nl (NL) belirgin başlıkları, iyi yerleştirilmiş içerikleri, uygun boyutta dokunma alanları ve titizce etiketlenen simgeleriyle harika bir mobil tasarıma sahip.



Sonraki adımlar

Mobil siteniz daha iyi olabilir mi? Lider markaların bu alanda nasıl başarılı olduklarını merak ediyor musunuz? Bu kaynakların işinize yarayacağını umuyoruz.

Ne durumdasınız?

[Kendi sitenizi değerlendirmek için](#)
[Buluşsal çerçevemizi kullanın](#)

Lighthouse Test Koşulları

[Kendi sitenizi aynı koşullarda](#)
[teste tabi tutun](#)

Biraz ilhama ya da yardım almaya mı ihtiyacınız var?

[En iyi uygulamalar arşivimizdeki](#)
[ilham veren, açıklayıcı ve yol](#)
[gösterici içerikleri inceleyin](#)

modanisa 

Modanisa daha iyi bir mobil deneyim sayesinde mobil dönüşüm oranları %91 arttırdı ve hemen çıkma oranını %9 düşürdü.

"Dönüşüm optimizasyon süreci boyunca Google ile yürüttüğümüz ortak çalışma, dünyanın dört bir yanındaki en iyi uygulamalar hakkında bilgi edinip bu fikirleri müşterilerin ihtiyaçlarıyla bir araya getirmemize yardımcı oldu."

[PERAKENDE VAKA ÇALIŞMASINI GÖR](#)

 zingat

Zingat.COM hız endeksini dokuzundan üç saniyeye düşürdü, hemen çıkma oranını %25 azalttı, mobil dönüşüm oranını yedi kat arttırdı.

"Zingat.com olarak müşteri deneyimine her zaman itina gösteriyor, en iyi hizmeti sunmanın yeni yollarını arıyoruz."

[FİNANS VAKA ÇALIŞMASINI GÖR](#)

 transavia

Google Optimize 360 ile Transavia, mobil ana sayfa hemen çıkma oranını %77 düşürdü, analizde harcanan süreyi %70 düşürdü ve mobil cihazlarda %5 daha yüksek dönüşüm oranı elde etti.

'Müşterilerimiz bizden muhteşem bir mobil deneyim bekliyor, bu nedenle dikkatimizi mobile veriyoruz.'

[SEE TRAVEL CASE STUDY](#)



EMEA bölgesinde en iyi performans gösterenler

Aşağıda test edilen tüm siteler arasında kendi sektöründe en iyi performans gösteren 10 markayı bulabilirsiniz.

Perakende

1	Coolblue* (BE)	83%
2=	Bokus (SE)	78%
2=	Coop (DK)	78%
2=	Leroy Merlin* (FR)	78%
5=	GittiGidiyor (TR)	77%
5=	Litres (RU)	77%
5=	Namshi (AE/SA)	77%
5=	NetOnNet (SE)	77%
9=	Modanisa** (TR)	76%
9=	Morhipo** (TR)	76%
11-60		71%
61-181		67%

Turizm

1	Booking.com* (DE)	88%
2	Swebus (SE)	87%
3	Saudia (AE/SA)	86%
4	SAS (SE)	85%
5=	Etstur (TR)	84%
5=	Kayak* (ES)	84%
5=	Lufthansa (DE)	84%
5=	NS International (NL)	84%
9=	oBilet** (TR)	83%
9=	Lastminute.com** (FR)	83%
11-60		78.5%
61-122		68%

Finans

1	Bank Norwegian (NO)	96%
2	Garanti (TR)	91%
3=	AIG (IL)	89%
3=	Linea Directa (ES)	89%
3=	Storebrand (NO)	89%
6=	Crédit Agricole (FR)	87%
6=	Confused.com (UK)	87%
8	SBAB (SE)	86%
9=	ING DiBa** (NL)	85%
9=	uSwitch** (UK)	85%
11-60		80.5%
61-160		63.5%

*Aynı markanın birden fazla ülkede iş yapıyor olması durumunda; toplam skorunun (hız dahil) en yüksek olduğu ülke skorunu seçtik.

**Çok sayıda sitenin aynı puanı paylaştığı yerlerde, yerel sitelere öncelik verilerek gösterildi.



EMEA bölgesinde en iyi ülke performansları

Aşağıda farklı sektörler için ülke ortalaması karşılaştırmasını bulabilirsiniz.

Perakende

- 1 Hollanda **66.1%**
- 2 DK/NO/SE **65.6%**
- 3 Türkiye **65.4%**
- 4 Almanya **64.6%**
- 5 Belçika **64.5%**
- 6 Fransa **64.4%**
- 7 İngiltere **63.9%**
- 8 Suudi Arabistan /BAE **62.55%**
- 9 Rusya **59.2%**
- 10 İsrail **57.25%**
- 11 İspanya **55.15%**
- 12 Güney Afrika **52.15%**

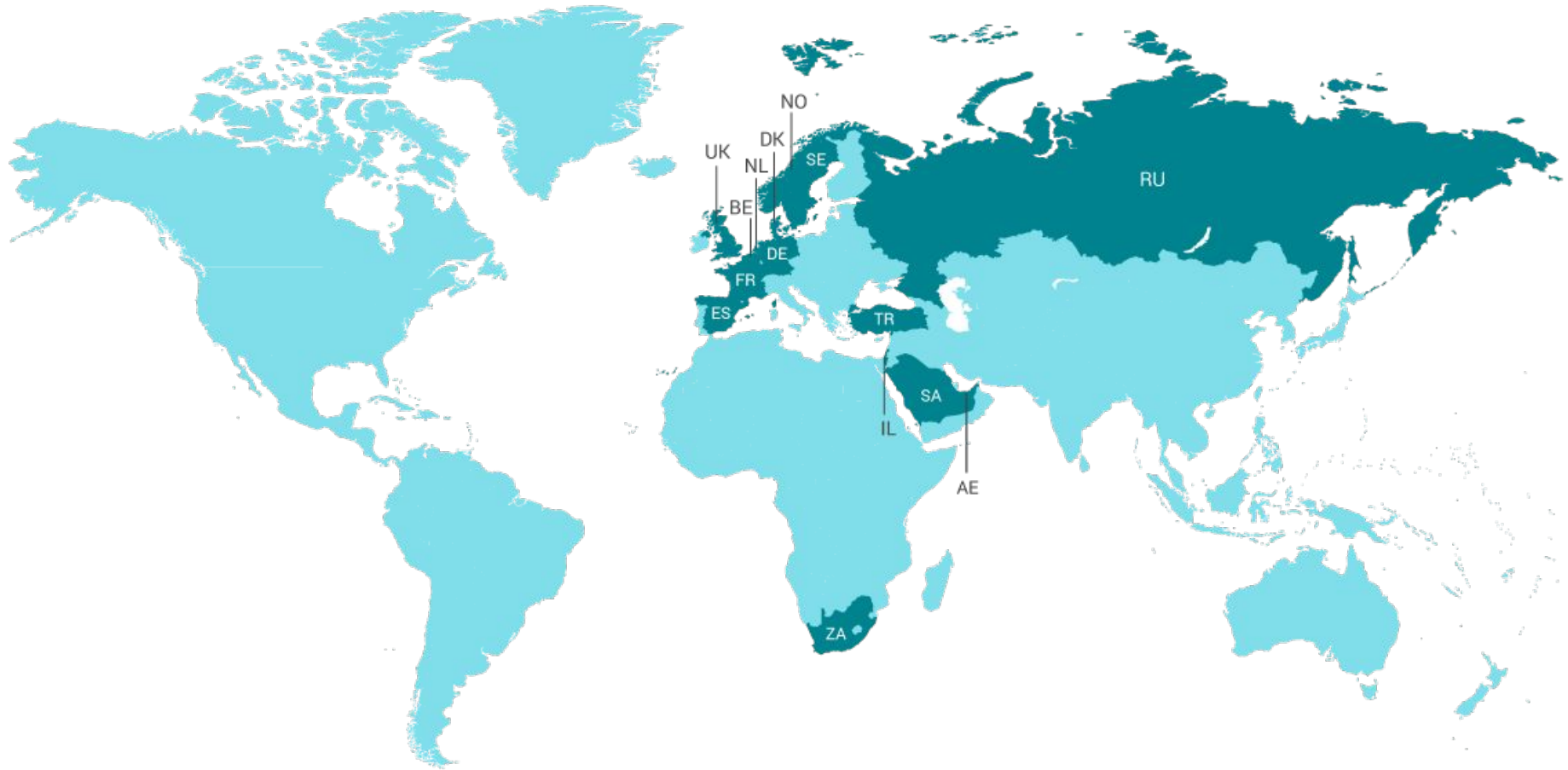
Turizm

- 1 Fransa **74.8%**
- 2 Hollanda **73.15%**
- 3 Türkiye **72.5%**
- 4 İngiltere **71.1%**
- 5 İspanya **69.65%**
- 6 Almanya **68.3%**
- 7 İsrail **67.35%**
- 8 Suudi Arabistan /BAE **67%**
- 9 DK/NO/SE **65.85%**
- 10 Güney Afrika **61%**
- 11 Belçika **57.3%**

Finans

- 1 Hollanda **75.7%**
- 2 İngiltere **72.75%**
- 3 Fransa **69.25%**
- 4 İsrail **67.4%**
- 5 Belçika **65.8%**
- 6 Almanya **65.05%**
- 7 DK/NO/SE **62.8%**
- 8 İspanya **60.1%**
- 9 Türkiye **53.1%**
- 10 Rusya **52.2%**

Bu çalışma kapsamına
dahil edilen ülkeler



Metodoloji, puan hesaplama ve marka seçimi

Metodoloji, puan hesaplama ve marka seçimi

Mobil web sitelerinin belirli sektörlerde değerlendirilmesi için özel bir grup bulgusal metot (en iyi uygulamalar) geliştirildi. Bu metotlar, ilk olarak 2014 yılında Jenny Gove tarafından Google için yönetilen büyük ölçekli bir mobil web sitesi kullanılabilirlik değerlendirmesinden alındı.

Bu çerçevenin 2016 yılında Mobile UX raporunda uygulanmasından elde edilen geri bildirimler, 2017 yılında daha "sektöre özel" bir yaklaşım belirlenmesini sağladı. Bunun sonucunda perakende, seyahat ve finans sektörleri için özel gruplar geliştirildi.

Kullanıcıların inceleme ve karşılaştırma yolculukları

Müşterilerin siteyi ne amaçla kullandığını belirlenebilmesi için kullanıcı yolculuğuna ilişkin gerekli bilgiler sağlandı, aşağıdaki noktalar ele alındı:

- Görevin hangi bağlamda tamamlandığı
- Kullanıcıların bu görevi yerine getirme nedenleri
- Kullanıcıların tamamlaması gereken görev

Hız metrikleri

Web sitesi hızının WiFi bağlantısıyla sentetik testi için Google'ın Lighthouse tarayıcı otomasyon aracı kullanıldı. Lighthouse, web sitesi hızını belirlemek için aşağıdaki metrikleri ölçer:

- İlk anlamlı gösterim
- İlk etkileşim (beta)
- Sürekli etkileşim (beta)
- Algılanan Hız Endeksi
- Tahmini Giriş Gecikmesi

Puan hesaplama

Ortalama puanın %70'i sektöre özel kullanılabilirlik bulgusal metotlarından, %30'u site hızından türetildi. Bulgusal metotlar kolay işlenebilmeleri için kategorilere ayrılmış olsa da, puan tüm kategorilerdeki toplam sonuca dayanıyor. Markanıza ait tüm bulgusal metot ve hız gözlemlerine ait detayları ekte bulabilirsiniz.

Marka seçimi

Markalar, 30 Eylül 2017 tarihine kadar yıl boyunca her ülkede en çok ziyaret edilen web sitelerini belirleyen SimilarWeb tarafından sağlanan verilere dayanılarak seçildi. Buraya dahil edilebilmeleri için web sitelerinin:

1. B2C sitesi olmaları,
2. İşleme dayalı bir site olmaları (diğer bir deyişle, kullanıcının bu sitede online dönüşüm yolculuğunu tamamlayabilmesi - finansal karşılaştırıcılardan gelen fiyat teklifleri de dahil) gerekiyordu.

Marka hariç tutma

Buraya dahil edilmek için gerekli kriterleri karşılamayan bazı tanınmış markalara bu çalışmada yer verilmemiş olabilir. Örnek olarak:

1. Yalnızca bir telefon görüşmesi veya mağaza/şube ziyareti aracılığıyla çevrim dışı olarak dönüşüm elde siteler
2. Diğer sitelerde dönüşüm elde edilmesini sağlayan meta arama motorları
3. Ziyaretlerin büyük kısmının işlem dışı amaçlar için yapıldığı marka siteleri
4. İşe gidip gelen yolculara yönelik yerel toplu ulaşım siteleri



enquiries@cxpartners.co.uk