A-101

PORTFOLIO PRESENTATION

A101 KAPIDA

UX Research Projesi

Barışcan Seyis

© 2026 BARISCAN SEYIS

V 1.0

01 / PROJE SÜRECİ

Sürecin Yapılandırılması

PHASE 01
Araştırma
Problem & Keşif

PHASE 02
Fikirleştirme
Çözüm & Strateji

PHASE 03
Tasarım
Üretim & Test

SÜREÇ ALT BAŞLIKLARI VE METOTLAR

- Netnografi
- Benchmark
- Kullanıcı Görüşmeleri
- Kullanılabilirlik Testi
- Empathy Map
- Journey Map
- Wireframe Çalışması

02 / NİTEL ARAŞTIRMA

Netnografi Analiz Bulguları

İnternet üzerindeki kullanıcı geri bildirimlerinin, şikayetlerin ve incelemelerin analiz edilmesi sonucunda elde edilen bulgular belirli başlıklar altında haritalandırılmıştır.

ARAYÜZ
Kullanıcı Arayüzü

MÜŞTERİ DESTEĞİ
Müşteri Desteği

TESLİMAT
Teslimat Süreci

AÇIKLAMA
Ürün Açıklamaları

FAVORİLEME
Favorileme Seçenekleri

FİLTRELEME
Filtreleme Altyapısı

ÜYELİK
Üyelik Aşaması

İADE
İade ve Değişim

KARGO
Kargo ve Lojistik

KAPIDA ÖDEME
Kapıda Ödeme Kolaylığı

SAAT SEÇİMİ
Teslimat Saati Esnekliği

TAKİP
Sipariş Takibi

03 / RAKİP ANALİZİ

Benchmark Kıyaslama Özeti

A101 Kapıda
FOCUS PRODUCT

- Üyelikten sonra karşılama ekranında kampanyalı ürünler göze çarpıyor
- Ürüne girildiğinde detaylı açıklamalar mevcut
- Arama menüsü arayüz olarak çok yetersiz kalıyor
- Profil menüsünde Kart Bilgileri gibi bazı temel eksik kategoriler var
- Kampanyalar sayfasında görseller çok karışık ve yorucu
- Sadece belirli saatlerde teslimat yapılabiliyor
- Ürünleri Favoriye Ekle seçeneğiyle liste oluşturma imkanı yok

Migros

- Karşılama ekranında önemli birçok bilgi derli toplu yer alıyor
- İndirimli ürünler menüsü kendi içinde de kategorize edilmiş
- Ürüne ait açıklamalar ürün ana ekranına eklenmemiş
- Ödeme onayından önce son ekranda net sipariş özeti görülebiliyor
- Kampanyalar düzenli bir şekilde dikkat çekici hazırlanmış
- Sepetten kolayca adet/miktar değiştirilebiliyor

Getir

- Sepete eklemeden önce hızlıca adet bilgisi değiştirilebiliyor
- Ödeme kısmından önce sepetle ilişkili benzer öneriler sunuluyor
- Ödeme sırasında kuryeye bahşiş seçeneği entegre edilmiş
- Satın alınacak ürüne ait detaylı bir açıklama bölümü mevcut
- Uygulama genelinde ürün yelpazesi oldukça geniş
- Yemek Siparişi bölümündeyken dahi market kampanyaları öneriliyor

04 / AKSİYON PLANI

Stratejik Benchmark Tablosu

STRATEJİK AKSİYON	ANALİZ VE KARAR KRİTERLERİ (MADDELER)
Arttırılmalı RAISE	Kampanya çeşitliliği Geliştirilmiş sipariş iptal akışı WhatsApp canlı destek entegrasyonu
Dahil Edilmeli INCLUDE	Farklı kategorilerden zengin ürünler Ana ekrandaki kampanya kategorileri Hızlı ve esnek teslimat modelleri Her zaman uygun fiyat garantisi
Giderilmeli ELIMINATE	Ürün açıklamalarındaki gereksiz teknik bilgiler Eski nesil listeleme yöntemleri Tek yönlü geribildirim sistemi
Düşürülmeli REDUCE	Favorileme/paylaşma adım karmaşası Hantal iade/değişim sistemi Alakasız ürün içerikleri Karışıklık yaratan kampanya görselleri Anlık sipariş takibi gecikmeleri

04 / KULLANICI GÖRÜŞMELERİ

Kullanıcı Görüşmeleri

Yakın çevremden ve ailemden seçtiğim 3 kişi ile yaptığım kullanıcı görüşmelerini Zoom'da gerçekleştirdim. Kişileri **çalışan, 30 yaşını aşmamış ve haftada en az 2 kere online alışveriş yapmakta olan** kullanıcılar arasından seçtim.

SORU 1
Sıradan bir gününüz nasıl geçiyor?

SORU 2
Ne sıklıkla market alışverişi yapıyorsunuz?

SORU 3
Hangi durumlarda online marketleri tercih ediyorsunuz?

SORU 4
Tercihen hangi market uygulamalarını kullanıyorsunuz?

SORU 5
Bu uygulamalarda sizi kendine çeken şey nedir?

SORU 6
Bir dilek hakkınız olsa, bu uygulamalarda ne olsun istersiniz?

SORU 7
A101 Kapıda uygulamasından memnun musunuz?

SORU 8
Alışveriş deneyimlerinizde ne tür sorunlarla karşılaşıyorsunuz?

SORU 9
Sizi en çok etkileyen tecrübelerinizden birini paylaşır mısınız?

05 / KULLANILABİLİRLİK TESTİ

Kullanılabilirlik Testi — Senaryolar

01
SENARYO 1

İşten eve döndünüz, iş arkadaşlarınız ise birkaç saat içinde yemeğe gelecekler. Onlara güzel bir yemek hazırlamak istiyorsunuz. İşten dönerken reklamını gördüğünüz **A101 Kapıda** uygulamasını deneme kararı aldınız ve sipariş vermek istiyorsunuz. İzleyeceğiniz adımlar ne olurdu?

HEDEFLENEN DAVRANIŞLAR
- Uygulamanın indirilip kolayca kurulması
- Üye olma adımlarında yaşanan akış rahatlığı
- Hızlı ürün arama ve sipariş tamamlama

02
SENARYO 2

Tatilden yeni döndüğünüzü varsayalım. Öğlen uçaktan indiniz ve eve geldiniz. Buzdolabını tatilden önce boşalttığınız için neredeyse hiçbir şey yok. **A101 Kapıda** uygulaması üzerinden bir sipariş verdiniz. Fakat bir ürün unutulmuş, bir ürün ise yanlış gönderilmiş. Bu durumda nasıl bir yol izlerdiniz?

HEDEFLENEN DAVRANIŞLAR
- İade/değişim süreçlerinin anlaşılırlığı
- Canlı destek veya müşteri hizmetleri erişimi
- Hatalı sipariş telafi hızı ve memnuniyet

06 / TEST METRİKLERİ VE AKIŞ

Kullanılabilirlik Testi — Metrikler

2
Katılımcı Sayısı

3 dk
Ortalama Süre

34
Ortalama Tıklama

18
Ortalama Ekran Ziyareti

Senaryo Bazlı Akış Karşılaştırması

SENARYO 1 AKIŞI
Kullanıcı 1: İyi Kullanıcı 2: Orta

1. Store'da Bulma
2. Üyelik Oluşturma
3. Ürün Seçimi
4. Sepete Ekleme
5. Adres & Sipariş
6. Sipariş Takibi

SENARYO 2 AKIŞI
Kullanıcı 1: Kötü Kullanıcı 2: Orta

1. İade/Değişim Talebi Girişi
2. Müşteri Hizmetlerine Ulaşma

07 / KULLANICI EMPATİSİ

Empathy Map

Ne Söylüyor?

"Seçenekler zengin olmasa da fiyatlar oldukça uygun."

"Siparişlerin geç geldiği oluyor ama acil siparişler için kullanmıyorum."

"Ben sadece yiyecek-içecek siparişlerim için kullanıyorum ama uygun fiyatlı elektronik ürünler de gözüme çarpıyor."

Ne Düşünüyor?

- Daha faydalı kampanyalar bulunabilir. Yeni markaların tanıtımları arttırılabilir.
- Satın alacağım ürünlerin tüketim ve üretim tarihleri gibi önemli bilgilendirmeler daha yoğun olmalı.

Ne Yapıyor?

- Online marketler arasında detaylı fiyat karşılaştırması yapıyor.
- Alışveriş öncesi kağıt veya not uygulamasında liste hazırlıyor.
- Ürün yorumlarını ve kullanıcı incelemelerini aktif takip ediyor.

Ne Hissediyor?

- Siparişle ilgili sorunlarda problemi tam anlamayan müşteri hizmetleri karşısında güvensizlik.
- Geç gelen siparişler ve yanlış ürün gönderimi konusunda endişeli.

08 / KULLANICI DENEYİMİ

Journey Map

1. AŞAMA
Farkındalık

AKTİVİTE
Sosyal platformlar ve internetin etkisi ile farkındalık oluşumu.

TEMAS NOKTASI
Sosyal Medya / Reklamlar

DENEYİM DURUMU
● **Meraklı / İlgili**

ACI NOKTASI
Reklamlarda sunulan vaatlerin gerçekçiliği konusunda tereddüt.

FIRSATLAR
İlk kullanıma özel indirimler ve gerçekçi kullanıcı referanslarının öne çıkarılması.

2. AŞAMA
Keşif

AKTİVİTE
Yeni bir uygulama deneyimleme, arayüzü öğrenme, alternatiflerin değerlendirilmesi.

TEMAS NOKTASI
Mobil Uygulama / App Store

DENEYİM DURUMU
● **Düşünceli / Güvensiz**

ACI NOKTASI
Fiyat politikalarının belirsizliği, kurye ücretleri ve kısıtlı teslimat saatleri.

Şeffaf fiyatlandırma, teslimat saatlerinde esneklik ve zengin sepet önerileri

3. AŞAMA
Satın Alma

AKTİVİTE
Üye olma, ürün seçimi, sepet oluşturma, adres girişi ve ödeme tamamlam

TEMAS NOKTASI
Ödeme Ekranı / Kurye Teslimatı

DENEYİM DURUMU
● **Sıkılmış / Mutsuz**

ACI NOKTASI
Eksik veya yanlış gönderilen ürünler, ulaşılamayan canlı destek hatları.

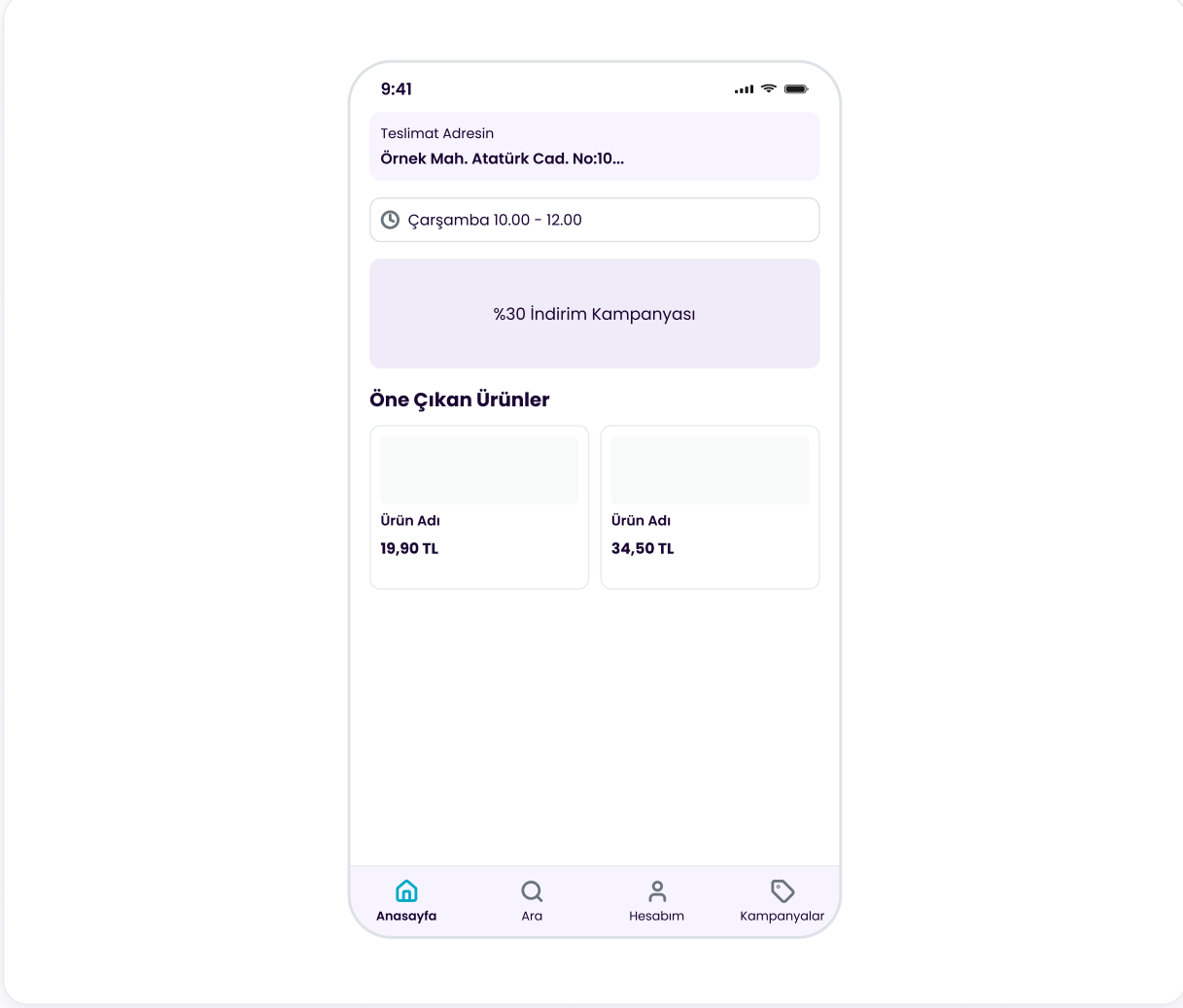
FIRSATLAR
Kolay iade talebi akışı, anında kupon tanımlama ve kuryeye bahşiş seçene

04 / WİREFRAME ÇALIŞMALARI

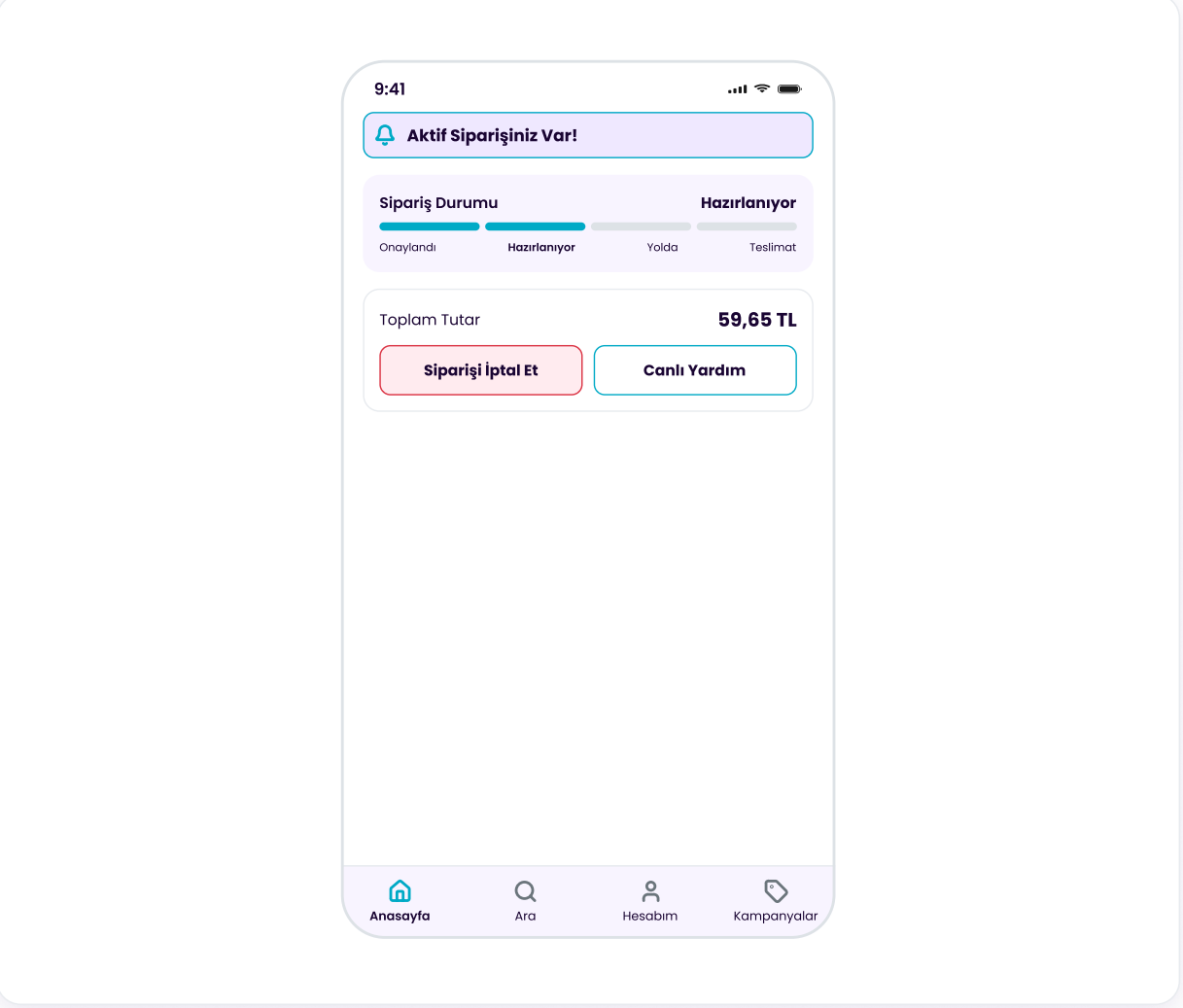
SET 1 Sipariş İptali & Canlı Yardım

Wireframe Çalışması — 1

MEVCUT DURUM **Karışık Anasayfa Yapısı**



ÖNERİLEN ÇÖZÜM **Aktif Takip & Kolay İptal**

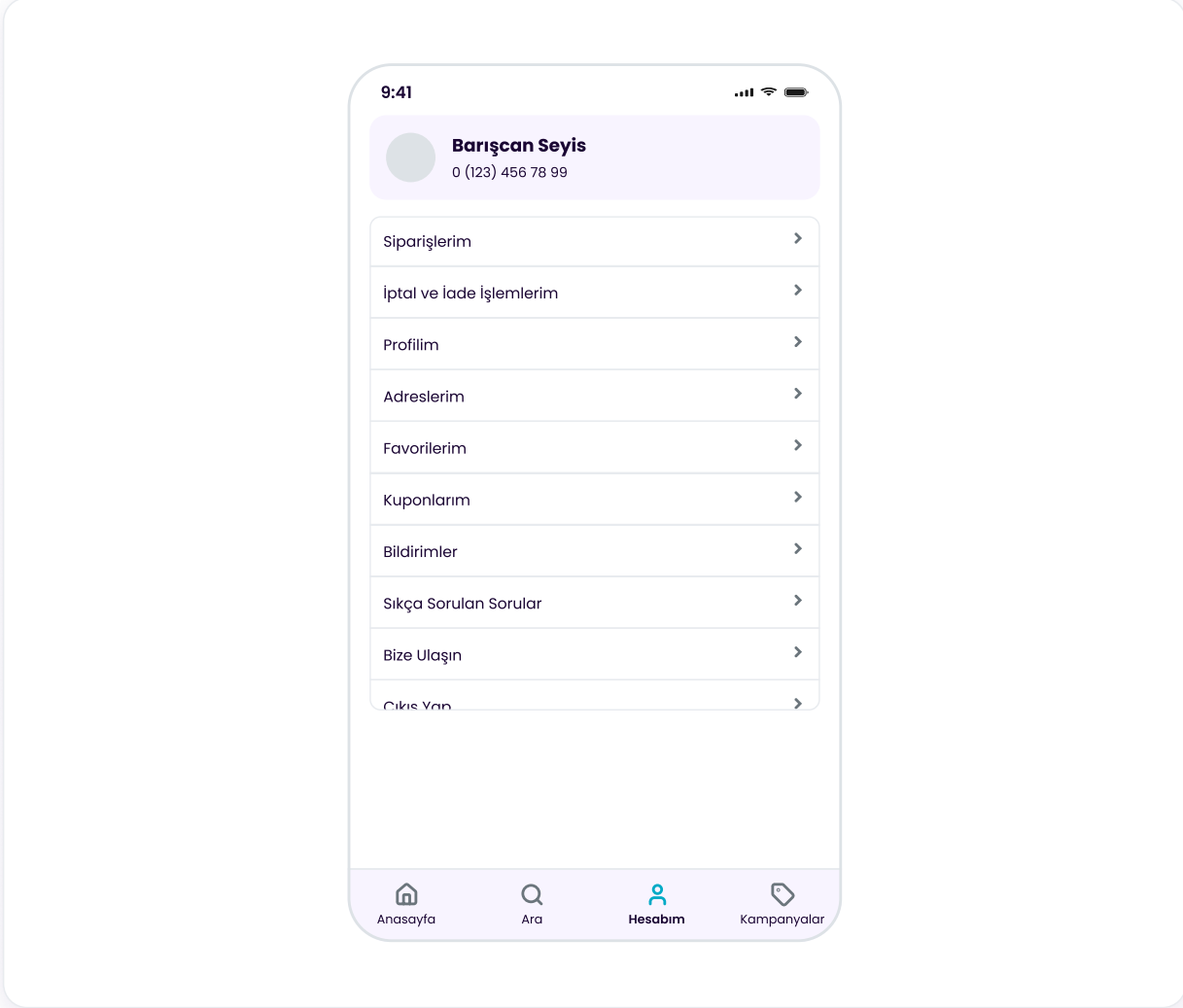


04 / WİREFRAME ÇALIŞMALARI

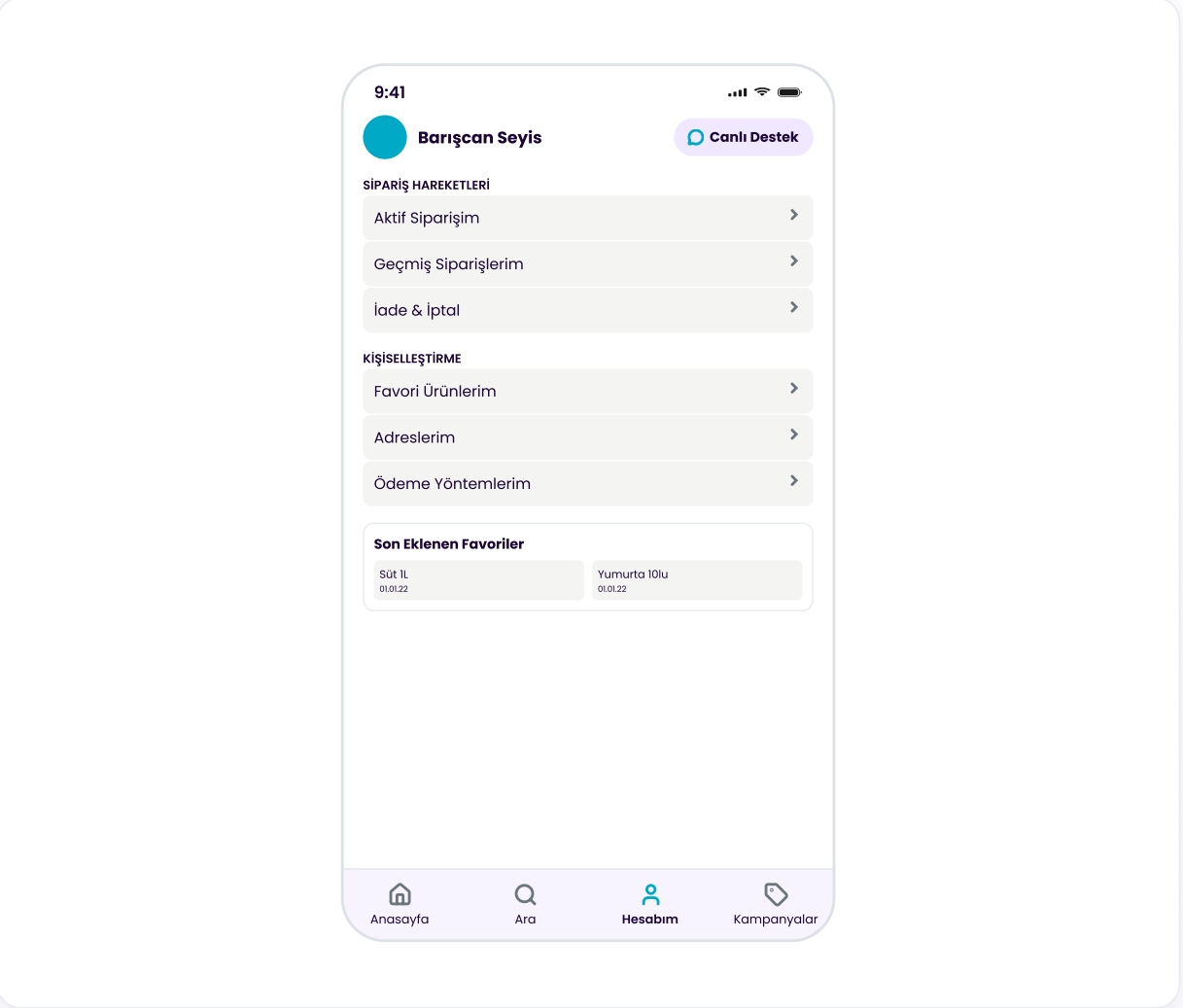
SET 2 Profil Yönetimi & Favorilerim

Wireframe Çalışması — 2

MEVCUT DURUM **Unorganized Menu List**



ÖNERİLEN ÇÖZÜM **Kategorize Edilmiş Deneyim**

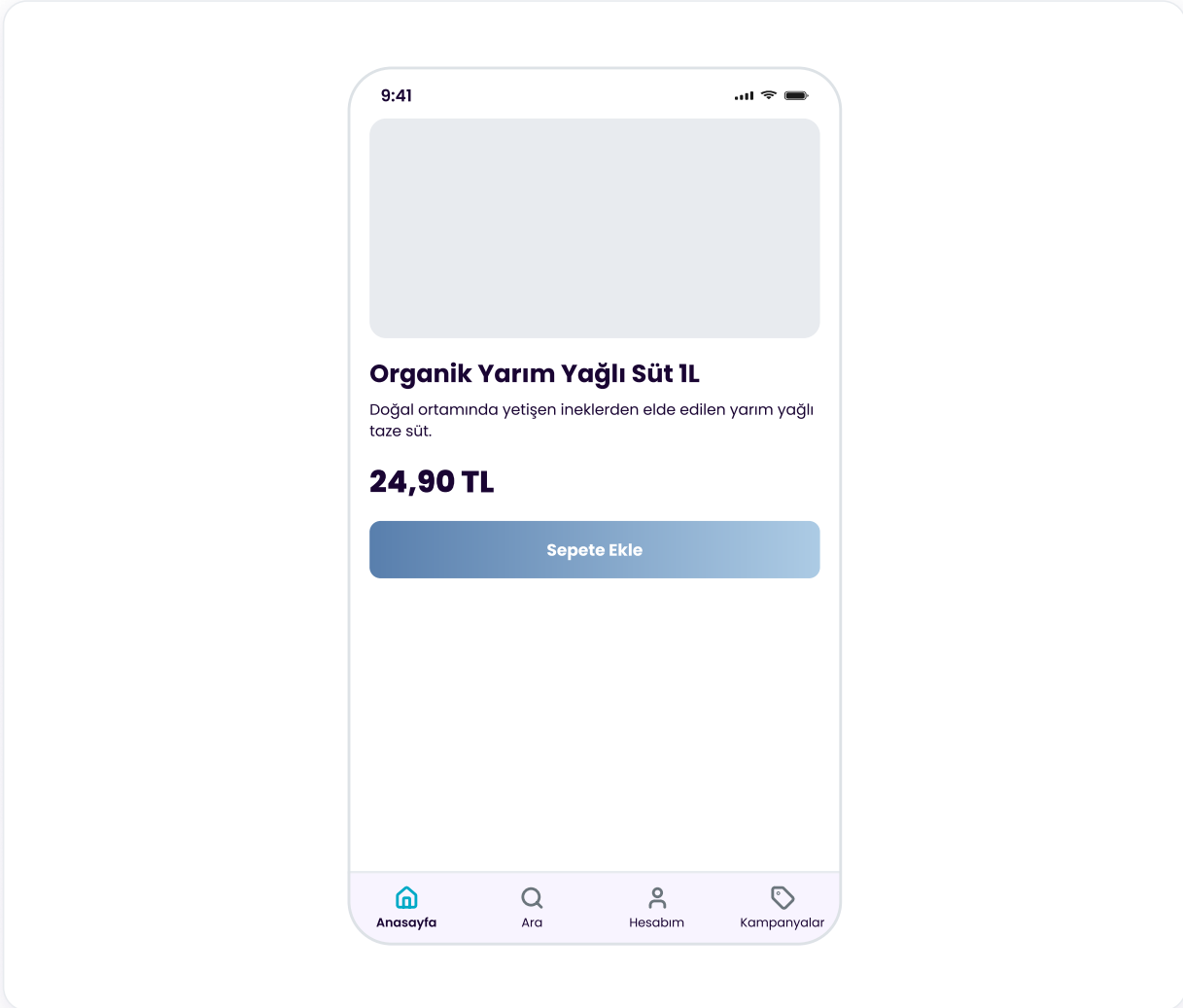


04 / WİREFRAME ÇALIŞMALARI

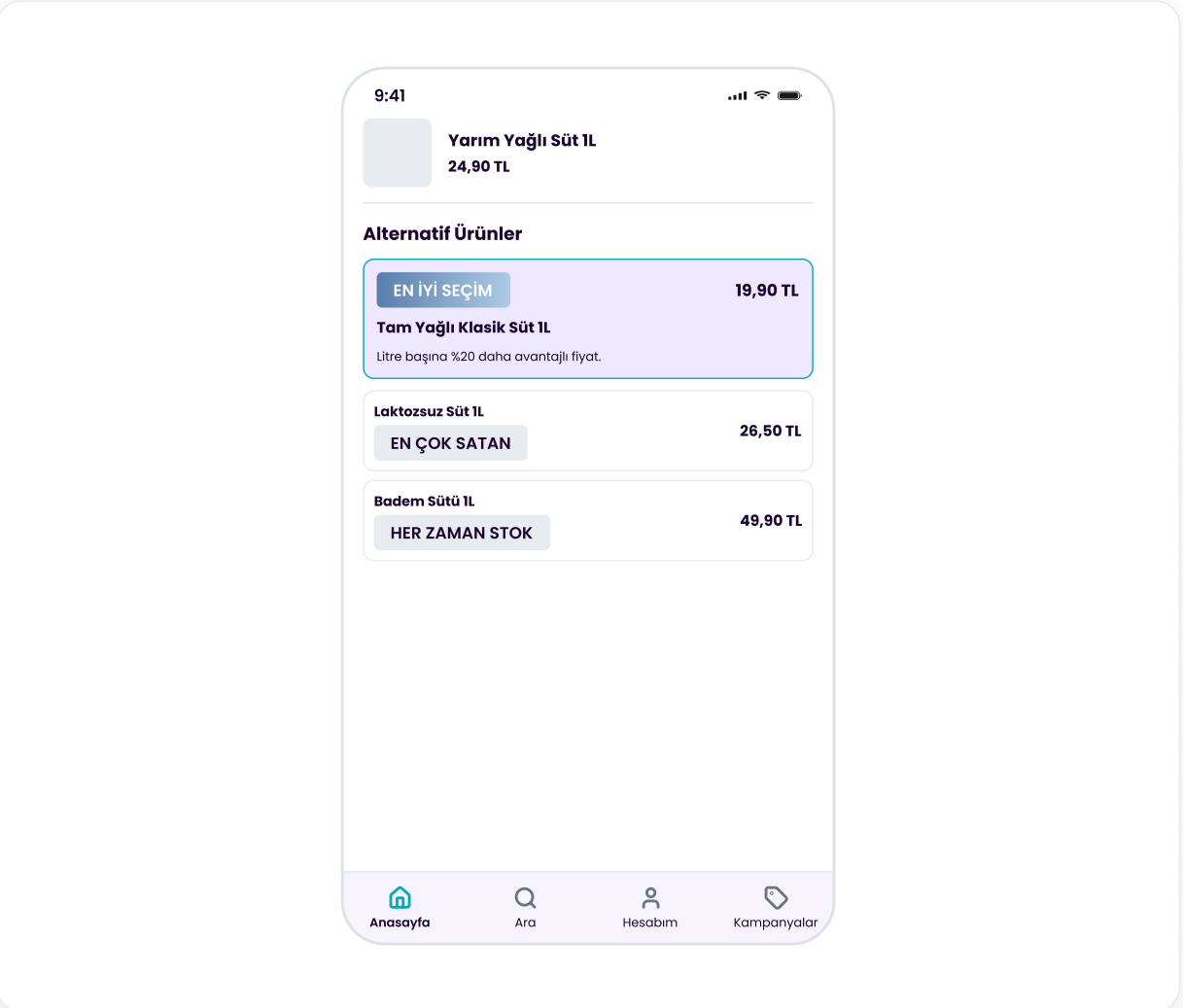
SET 3 Benzer / Alternatif Ürün Listeleme

Wireframe Çalışması — 3

MEVCUT DURUM **Düz Detay & Tekli Sepet Süreci**


9:41
Organik Yarım Yağlı Süt 1L
Doğal ortamında yetişen ineklerden elde edilen yarım yağlı taze süt.
24,90 TL
Sepete Ekle
Anasayfa
Ara
Hesabım
Kampanyalar

ÖNERİLEN ÇÖZÜM **Alternatif Ürün Karşılaştırması**



Teşekkürler.

Barışcan Seyis