

AVİTA

Güven • Destek • Performans

2024 Değerlendirme Raporu



2024 | Rapor Hakkında

Sektörün öncü markası AVİTA tarafından geliştirilen **Çalışan Destek Programı**, iş yerinde verimlilik ve kârlılığı artırma hedefiyle İnsan Kaynakları yöneticilerine destek sunmaya devam ediyor.

Program, iş-yaşam dengesini sağlamada çalışan ve aile bireyinin hayatında olumlu bir etki yaratırken, kurumlara 2024 yılı boyunca toplamda **155.436 çalışan saatlik tasarruf** sağladı.

Bu rapor, **2024 yılı boyunca** elde edilen verilerin detaylı analizi sonucunda hazırlanarak iş hayatında çalışanların refahını etkileyen konular hakkında bilgi sunmayı ve farkındalık yaratmayı amaçlamaktadır. Raporun, kurumunuzun işveren markası ve çalışan bağlılığı çalışmalarına değer katmasını temenni ederiz.

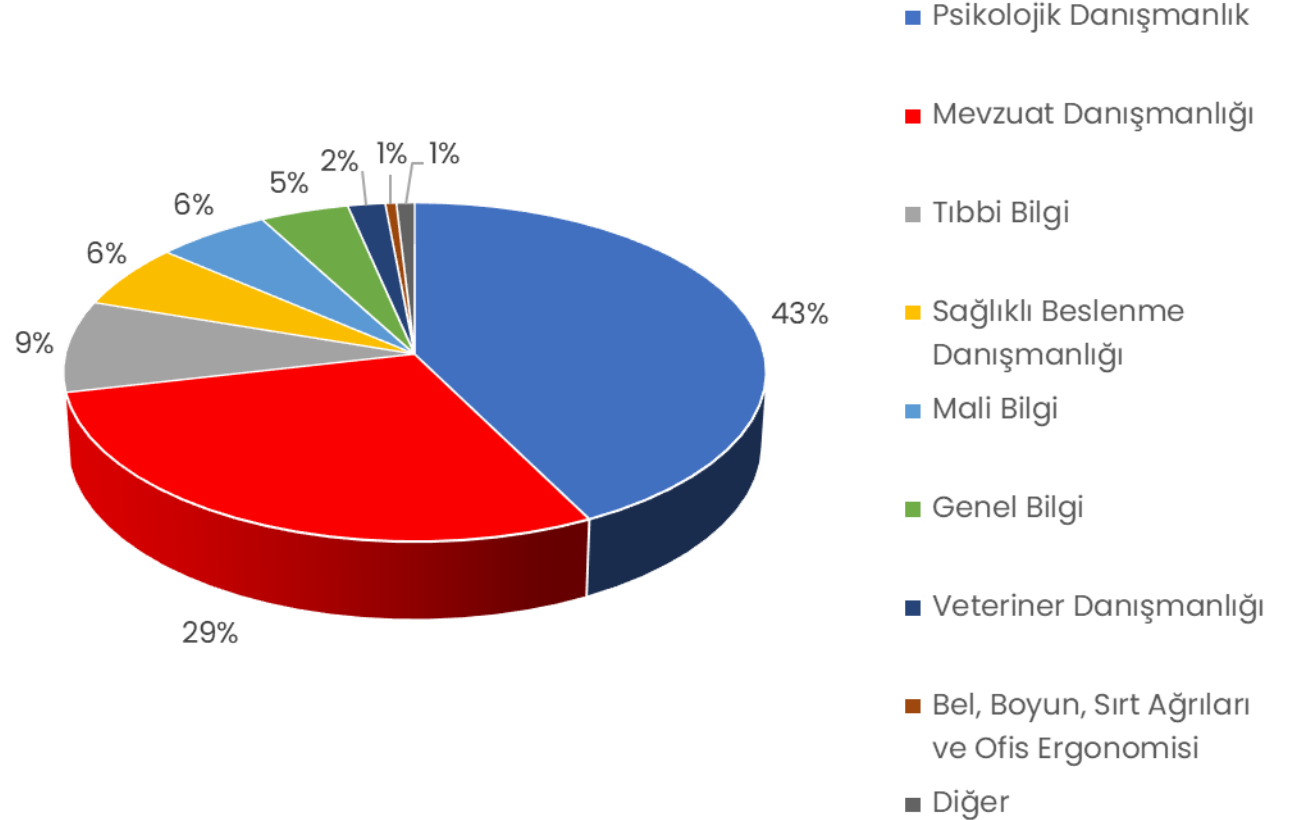
Çalışanlar en fazla hangi konularda destek aldı?

2024 | Yıl sonu

2024 yılında çalışanlar ve aile bireyleri en çok;

- **Psikolojik Danışmanlık (%43)**
- **Mevzuat Danışmanlığı (%29)**
- **Tıbbi Bilgi (%9)**

alanlarında destek aldı.



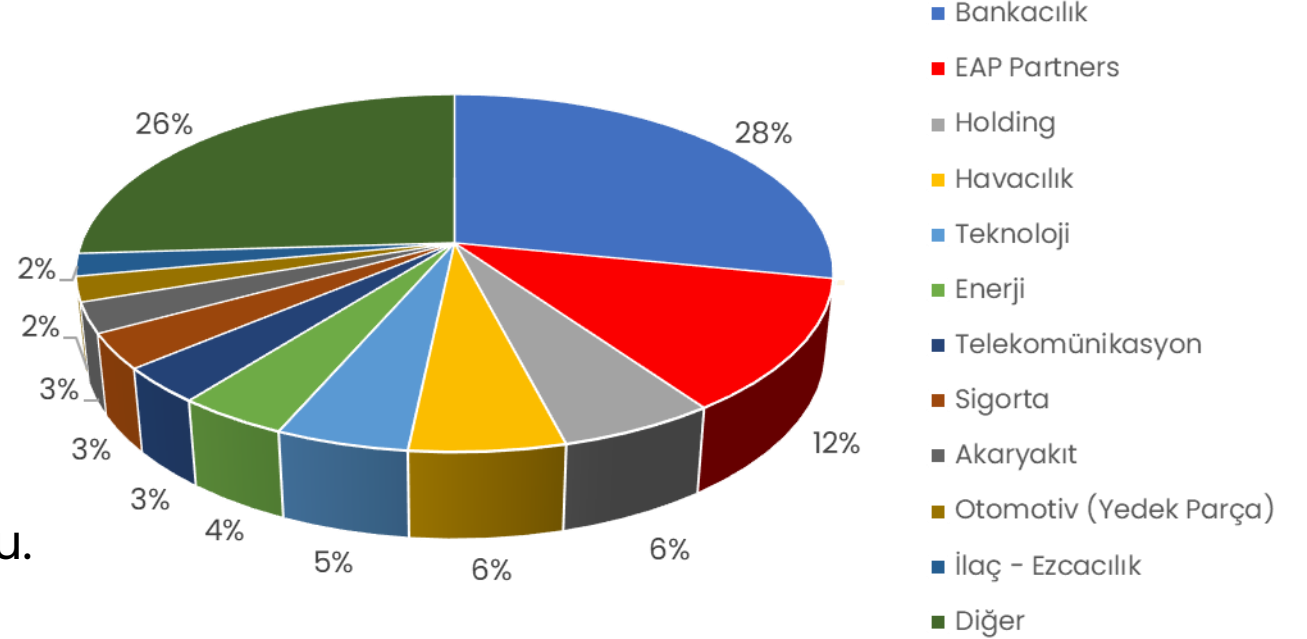
Açılan dosyalar en çok hangi sektörlerden geldi?

2024 | Yıl sonu

2024 yılında açılan dosyaları başlıca,

- **Bankacılık (%28)**
- **EAP Partners (%12)**
- **Çeşitli Sektörler (%25)**

sektörlerinden gelen çağrılar oluşturdu.



Hizmet kullanımları aylara göre nasıl artış gösterdi?

2023-2024 | YOY

Ocak ayında;

- Teknolojik Danışmanlık (%50)

Şubat ayında;

- Mali bilgi (%49)
- Yenidoğan Bakım Hizmetleri (%150)
- Ev ve Bahçe Bitki Danışmanlığı (%229)

Nisan ayında;

- Mali bilgi (%38)

Ağustos ayında;

- Bel, Boyun, Sirt Ağrıları ve Ofis Ergonomisi (%85)
- Teknolojik Danışmanlık (%45)

Eylül ayında;

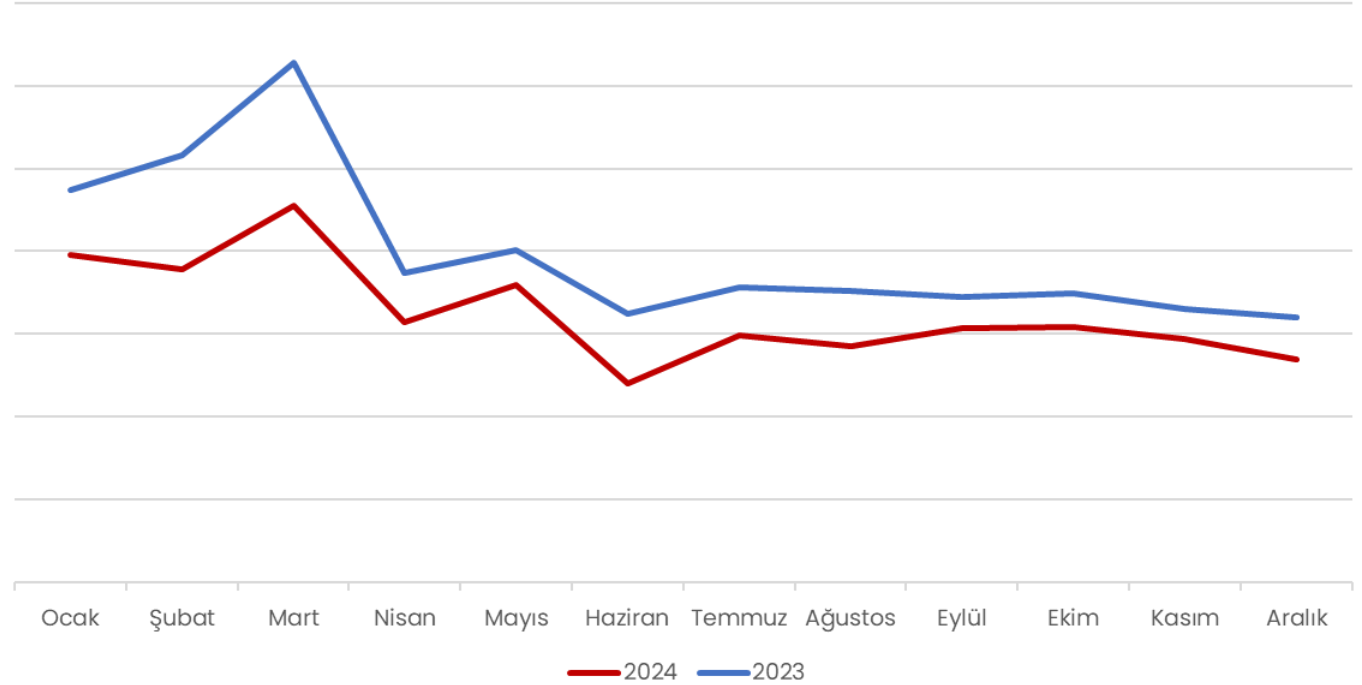
- Sağlıklı Beslenme Danışmanlığı (%43)
- Mali Bilgi (%26)
- Teknolojik Danışmanlık (%57)
- Sağlıklı Beslenme Danışmanlığı (%43)

Kasım ayında;

- Yenidoğan Bakım Hizmetleri (%33)

hizmet kullanımlarında **artış** gerçekleşti.

Aylık Kullanım

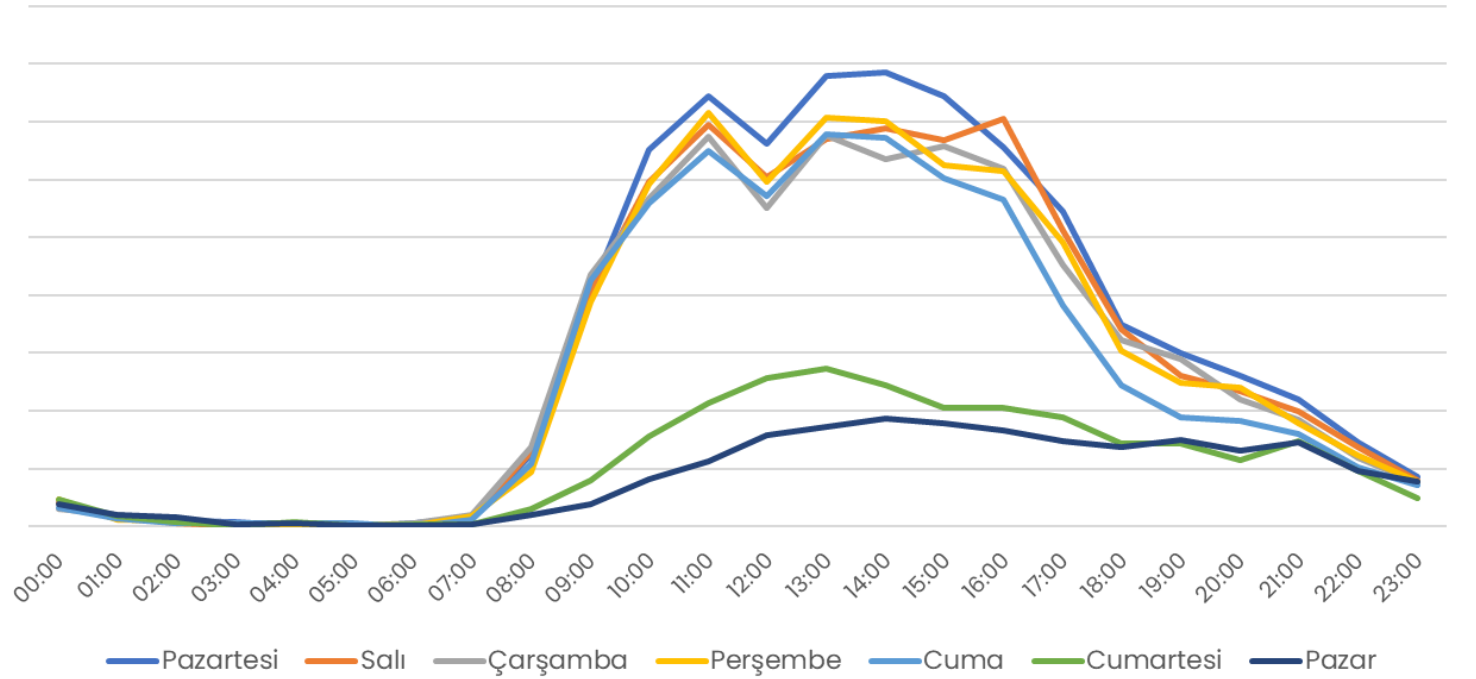


Hizmet kullanımları gün ve saatlere göre nasıl değişim gösterdi? 2024 | Yıl sonu

2024 yılında çalışan taleplerinin en çok yoğunlaştığı zaman aralığı hafta içi günleri ve yüksek oranda öğlen saatleri olarak görüldü.

Çalışanlar, sorunlarının hızlıca çözülmesi için, çoğunlukla mesai aralarında **AVİTA**'yı arayarak bu işlemlerini gerçekleştirdiler.

Gün ve Saatlere Göre Hizmet Kullanımı



Mobil uygulama üzerinden gelen hizmet talepleri

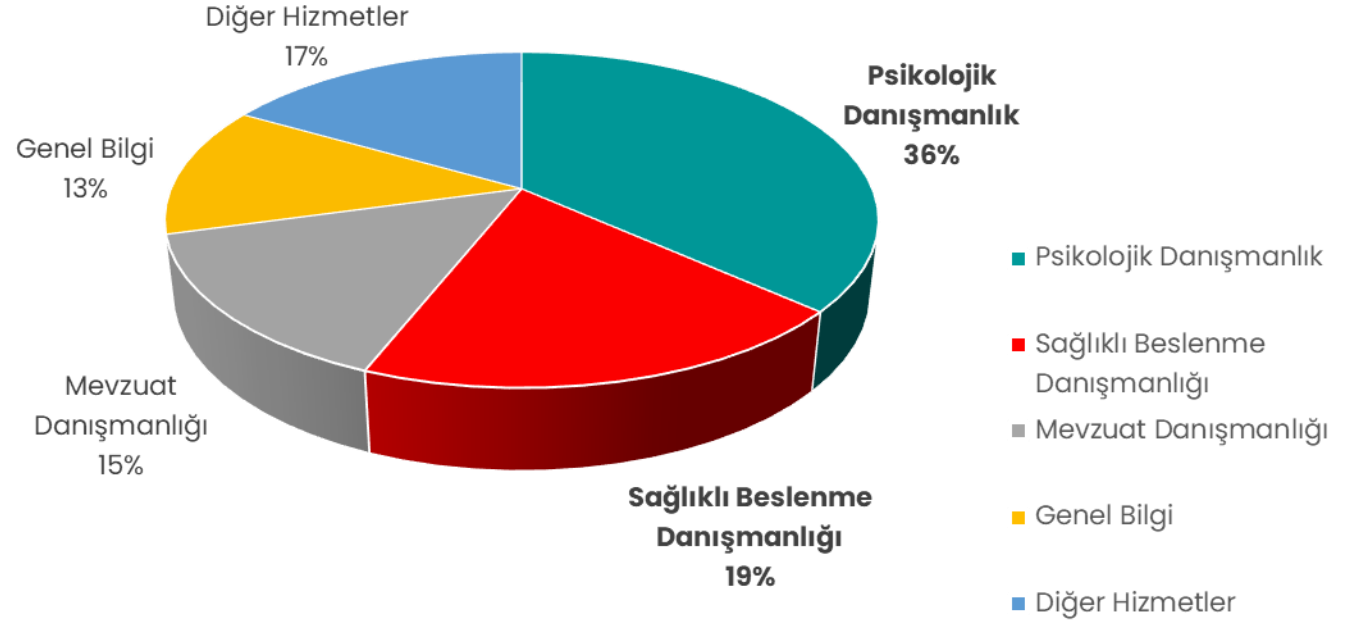
2024 | Yıl sonu

2024 yılında yenilenen AVİTA mobil uygulama üzerinden açılan dosyaların büyük kısmı şu hizmet başlıklarında yoğunlaştı:

- **Psikolojik Danışmanlık** (%36)
- **Sağlıklı Beslenme Danışmanlığı** (%19)

Danışanlar, özellikle seans almayı planladıkları hizmetlerde, dosya açma işlemlerini mobil uygulama üzerinden yapmayı tercih etti.

Mobil Uygulamadan Gelen Hizmet Talepleri

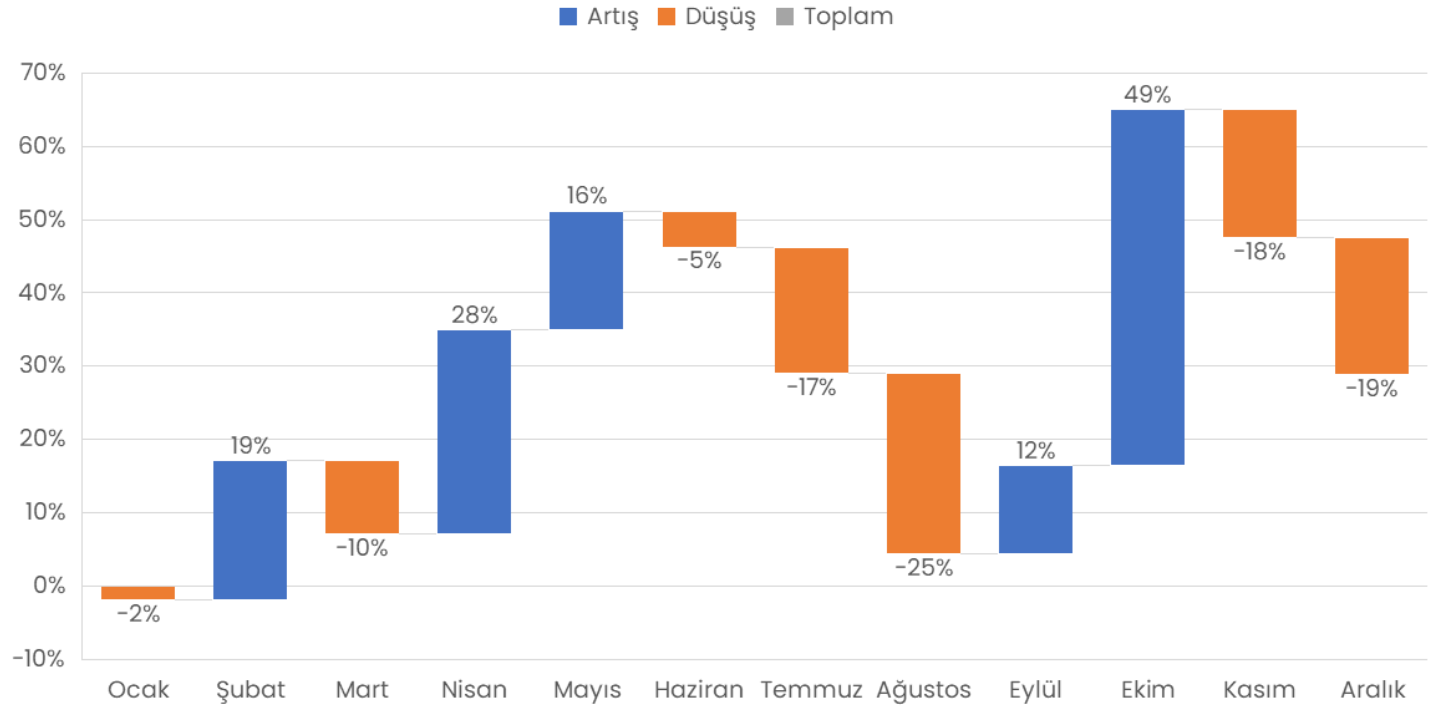


Online Diyetisyen Hizmetindeki değişim nasıldı?

2023-2024 | YOY

2024 yılında
Online Diyetisyen hizmeti
seans adedinde, bir önceki
sene ile kıyaslandığında bahar
dönemlerindeki yüksek artış
oranları dikkat çekti.

Online Diyetisyen Seansları



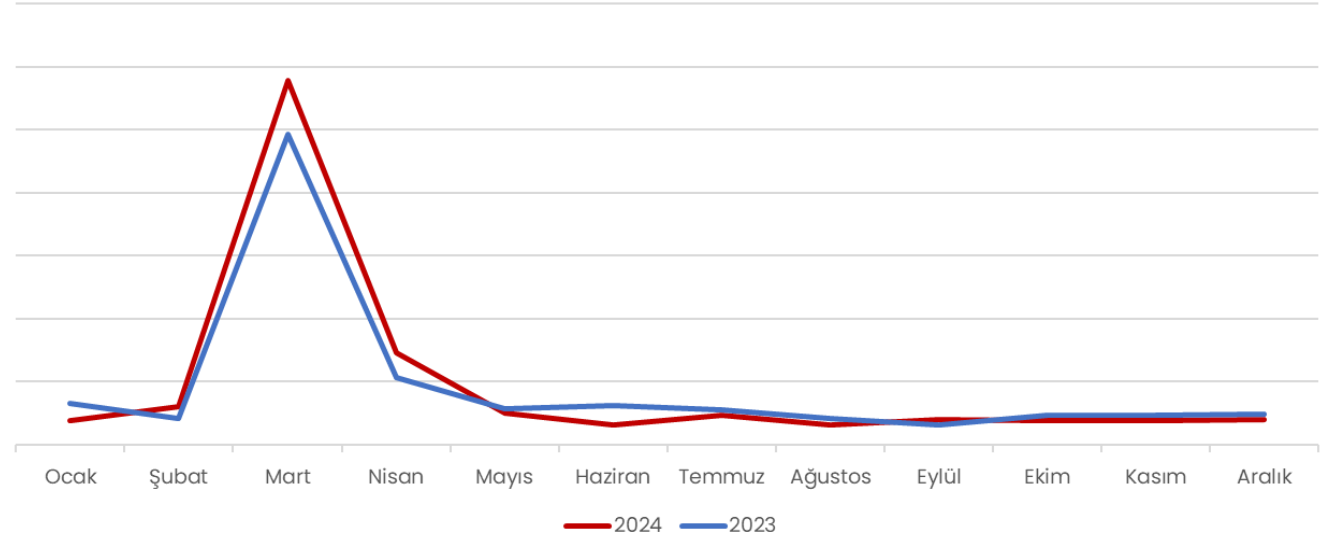
Mali Bilgi danışmanlığındaki değişim nasıldı?

2023-2024 | YOY

Her yıl özellikle **Mart** ayında danışanlarımızın vergi yükümlülükleri ile ilgili hizmet ihtiyacına en uygun çözümleri sunan **Mali Bilgi** danışmanlığı hizmet kullanımı

2024 yılında bir önceki seneye göre, **%4** artış gösterdi.

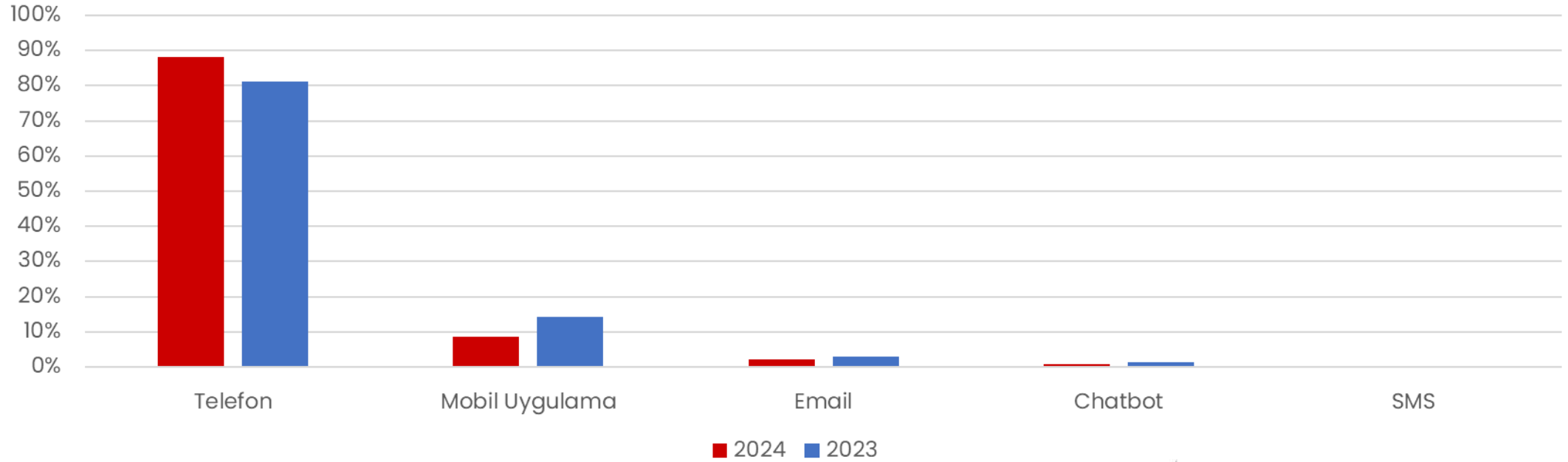
Mali Bilgi Danışmanlığı



Kullanıcılar AVİTA'ya nasıl ulaştı?

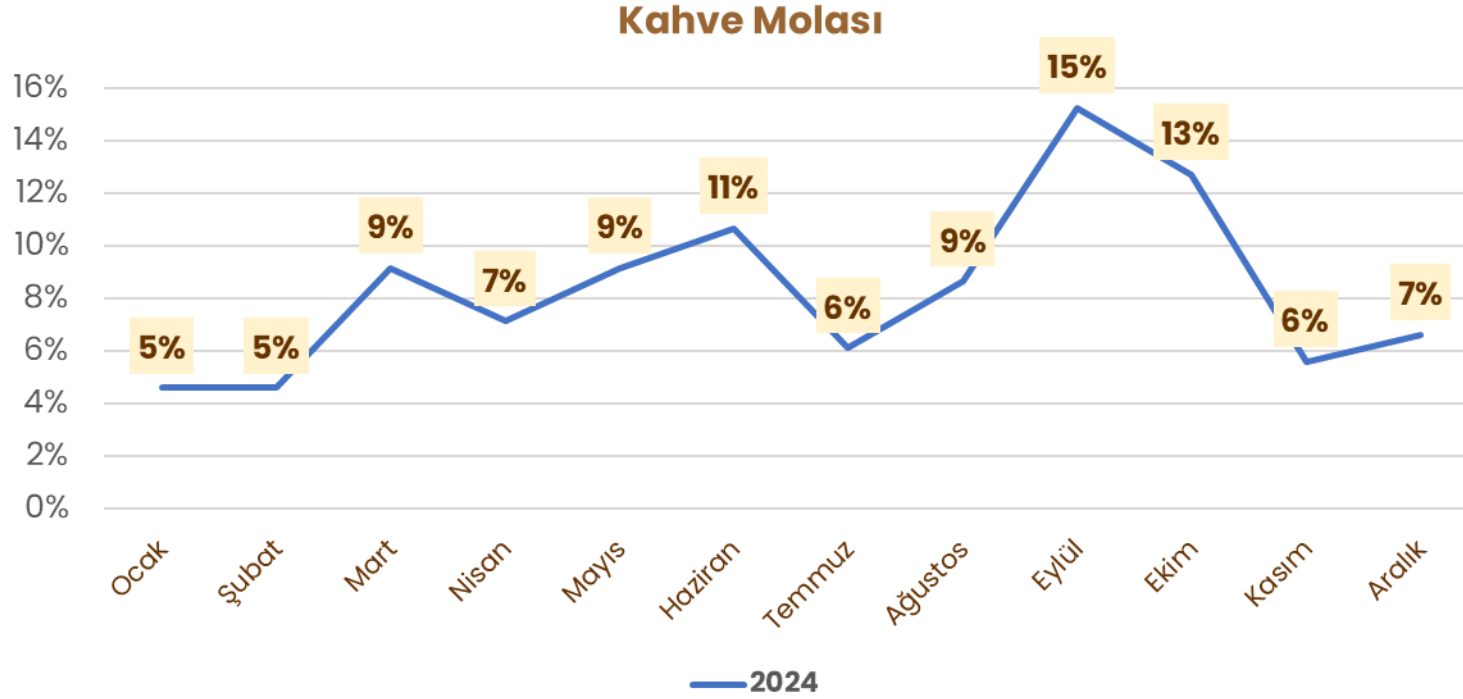
2023-2024 | YOY

2024 yılında danışanlarımız bir önceki döneme benzer olarak bize **en fazla telefon yoluyla** ulaştı.



Kahve Molası Etkinlikleri

2024 | Yıl



Kahve Molası
söyleşilerimiz, **2024**
yılında en yoğun ilgiyi
okula dönüş döneminde
gördü.

AVİTA hizmetini en çok kimler kullandı?

2024 | Yıl

Kullanım Yüzdesi Hizmeti Kullanan Birey

89%

Çalışan

7%

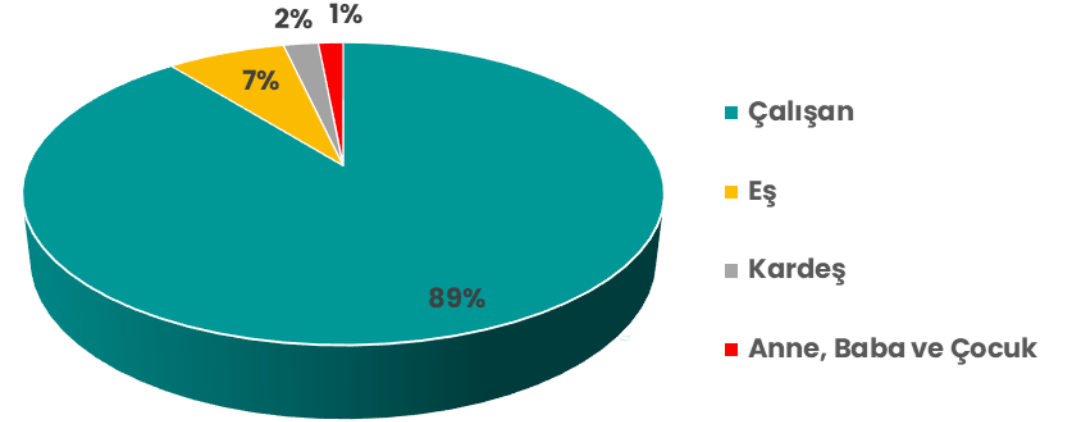
Eş

2%

Kardeş

1%

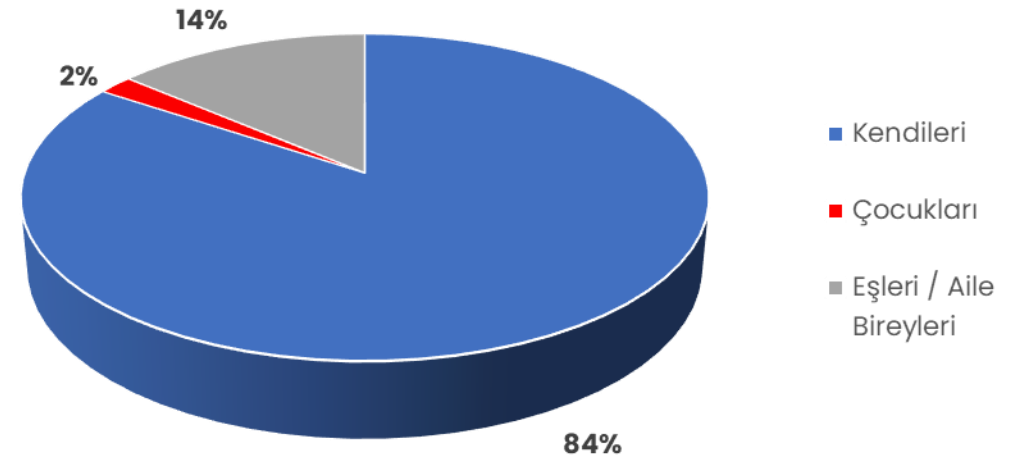
Anne, Baba ve Çocuk



Kullanıcılar en fazla kiminle ilgili Psikolojik Danışmanlık aldı? 2024 | Yıl

2024 yılında danışanlar en fazla **kendileri** (%84) ile ilgili Psikolojik Danışmanlık aldı.

Bu alanda alınan çağrılar en fazla **Pazartesi-Perşembe** günleri arasında gerçekleşti.



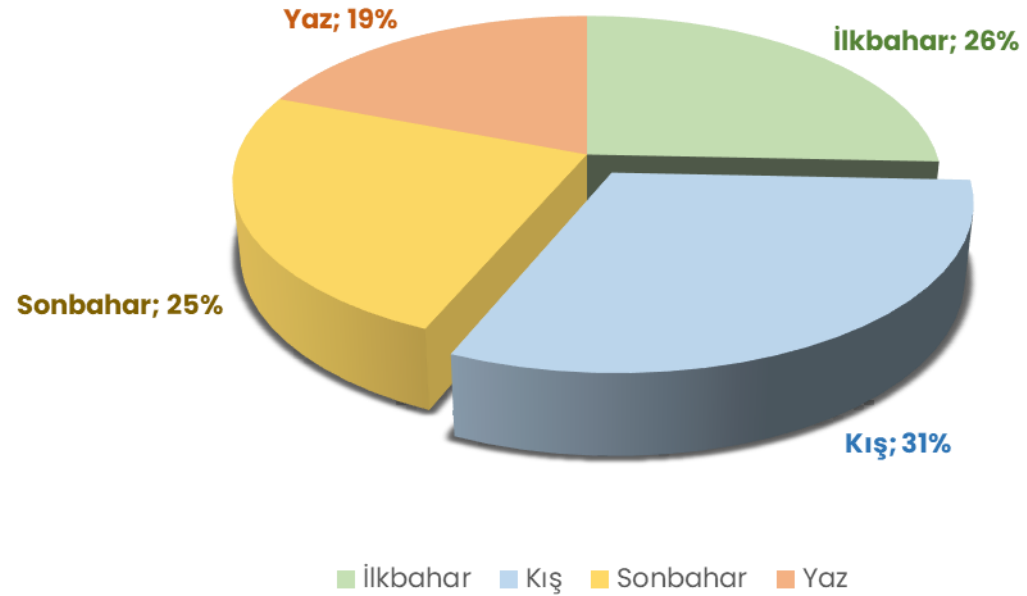
Psikolojik Danışmanlık dosyaları en çok hangi dönemde açıldı? 2024 | Yıl

2024 yılında

Psikolojik Danışmanlık

dosyalarının **kış** mevsiminde yoğunluk gösterdiği gözlemlendi.

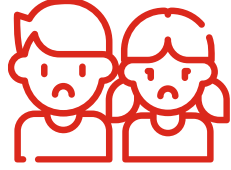
Psikolojik Danışmanlık Dosyaları



En fazla çağrı alınan Psikolojik Danışmanlık konuları neler oldu? 2024 | Yıl



Kaygı
Belirtileri (%17)



Çocuk
Gelişimi (%14)



Psikolojik Destek
Hizmet İçeriği (%13)



Depresif
Belirtiler (%7)



Duygu
Yönetimi (%6)



Evlilik
Sorunları (%6)



İlişki
Sorunları (%5)



İşlevsellik
Özellikleri
(%4)



Zorlu Olaylar
(%3)



Ergenlik
Dönemi (%3)

En fazla çağrı alınan Mevzuat Danışmanlığı konuları neler oldu? 2024 | Yıl



Kira Sözleşmeleri
(%28)



Şahsın Hakları
(%25)



Boşanma
(%10)



Miras
(%8)



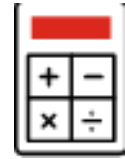
Gayrimenkul
(%6)



Ceza Hukuku
(%5)



Hukuki Yardım
Hizmet İçeriği
(%4)



icra/iflas
(%4)



Tüketici
Hakları (%3)

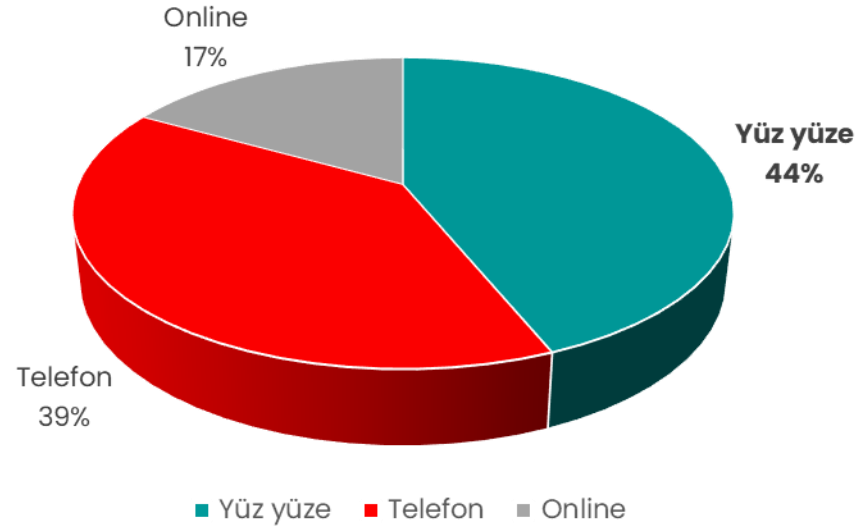


Trafik Hukuku
(%3)

Psikolojik Danışmanlık hangi kanallardan verildi?

2024 | Yıl

2024 yılında **telefonla** Psikolojik Danışmanlık seanslarının sayısı, **yüz yüze** danışmanlık hizmeti seans sayısına oldukça yakın bir oranda gerçekleşti.

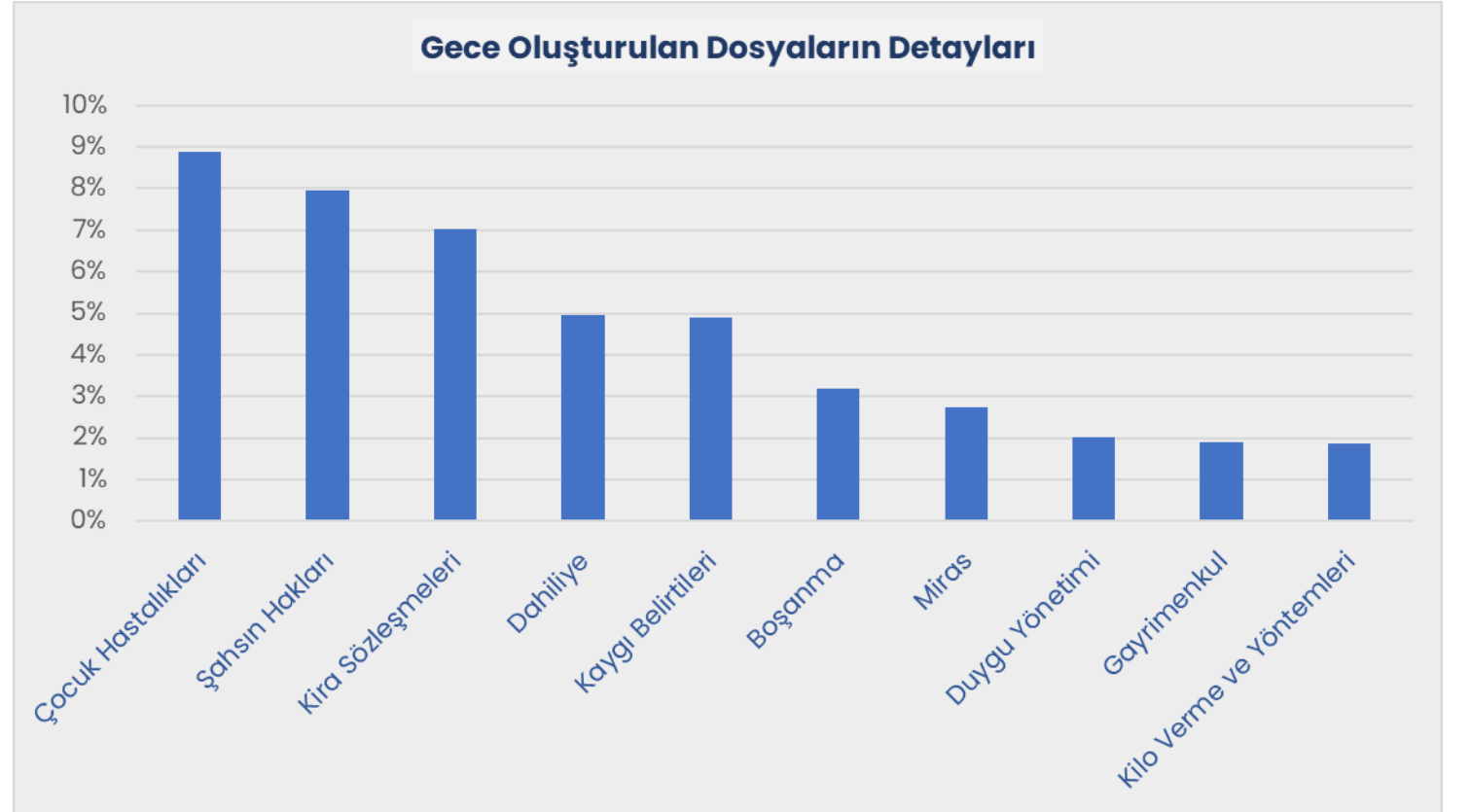


Gece saatlerindeki çağrılar en çok hangi başlıktan geldi?

2024 | Yıl

2024 yılında, gece saatlerinde oluşturulan dosyalar arasında en sık açılan başlık **Çocuk Hastalıkları** oldu.

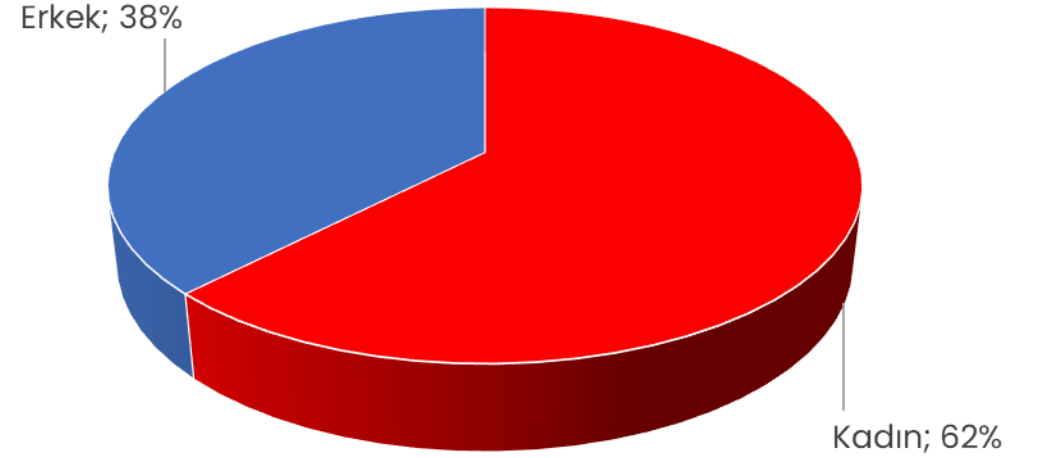
Danışanlarımız, çocuklarıyla ilgili karşılaştıkları durumlarda **Tıbbi Bilgi** hizmeti alabilmek için **AVİTA**'nın sürekli ulaşılabilir hizmet avantajından yararlandılar.



Kimler faydalandı?

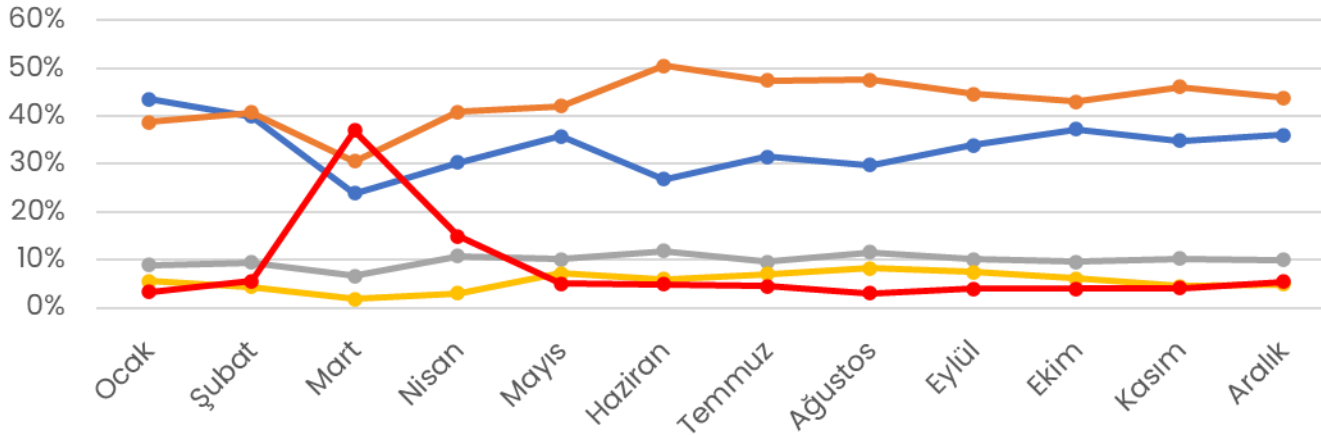
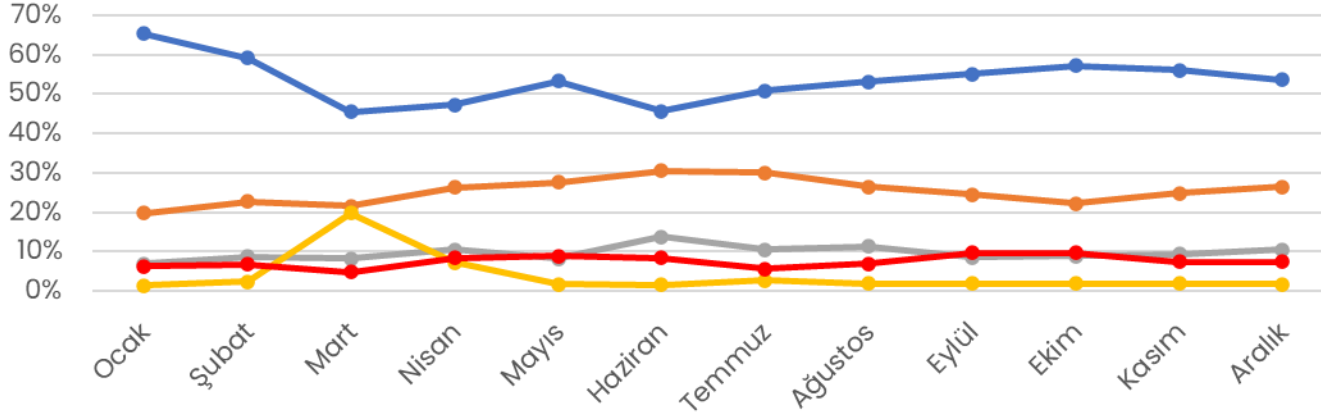
2024 | Yıl

2024 yılında danışanlarımızın **kadın (%62)** ve **erkek (%38)** dağılımı, bir önceki senenin aynı dönemine benzer gerçekleşti.



Hangi hizmetler tercih edildi? (ilk 5)

2024 | Yıl

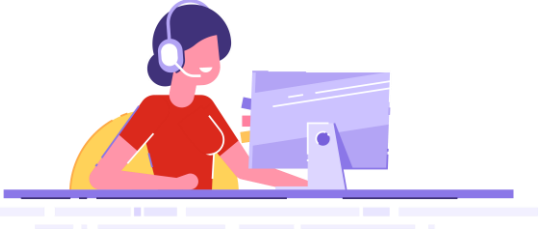


Kadınlar en çok **Psikolojik Danışmanlık** alanında hizmet alırken, **erkekler** en fazla **Mevzuat Danışmanlığı** almak için AVİTA'ya ulaştılar.

- Psikolojik Danışmanlık
- Mevzuat Danışmanlığı
- Tıbbi Bilgi
- Sağlıklı Beslenme Danışmanlığı
- Mali Bilgi

Öne Çıkanlar

2024 | Yıl



Bu dönemde **Pazartesi** günü en fazla **(%19)** çağrı alınan gün oldu.



Sosyal Yaşam ve Genel Bilgi aramaları en fazla **Perşembe** günü **(%20)** gerçekleşti.



Bel, Boyun, Sırt Ağrıları ve Ofis Ergonomisi aramaları en fazla **Perşembe** **(%20)** günü ulaştı.



Yeni Doğan Bakım Bilgisi aramaları en fazla **Çarşamba** **(%25)** günü gerçekleşti.



AVİTA destek hattı aramalarının **%84'ü gündüz** saatlerinde gerçekleşti.



Gece aramaları en fazla **Pazartesi-Çarşamba** **(%8)** gelirken Psikolojik Danışmanlık hizmet başlığı ön plana çıktı.

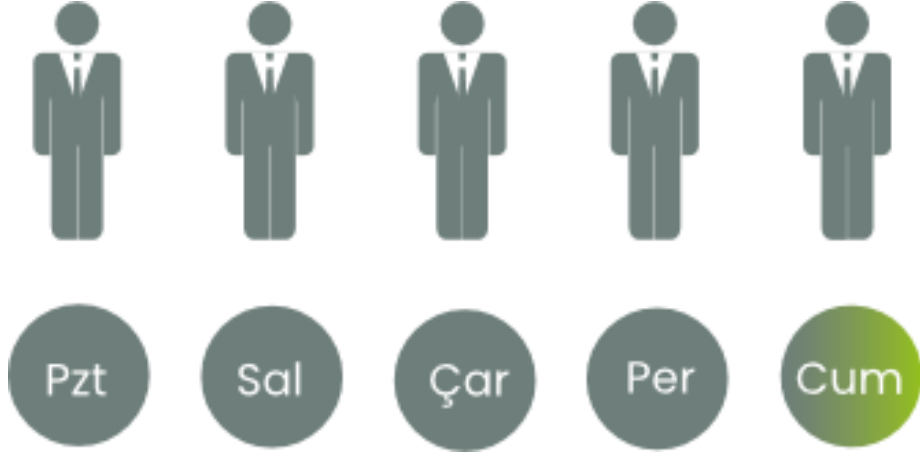
Aile bireylerinden gelen talepler en fazla **Psikolojik Danışmanlık (%57)** alanında olurken 2. sırada **Mevzuat Danışmanlığı (%19)**, 3. sırada **Tıbbi Bilgi (%14)** ile ilgili konularda destek sağladı.



Eşlerin en çok aradığı konular;

1. Psikolojik Danışmanlık **(%55)**
2. Tıbbi Bilgi **(%18)**

Çalışanların **çocukları** aramalarının **%85'i** Psikolojik Danışmanlık almak için yaptı.



Aramaların **%88'i hafta içi**, en fazla aşağıdaki başlıklarda geldi;

1. Psikolojik danışmanlık (%44)
2. Mevzuat danışmanlığı (%29)

Aramaların **%12'i hafta sonu** geldi;

1. Psikolojik danışmanlık (%33)
2. Mevzuat Danışmanlığı (%30)

Psikolojik Danışmanlık Hizmeti

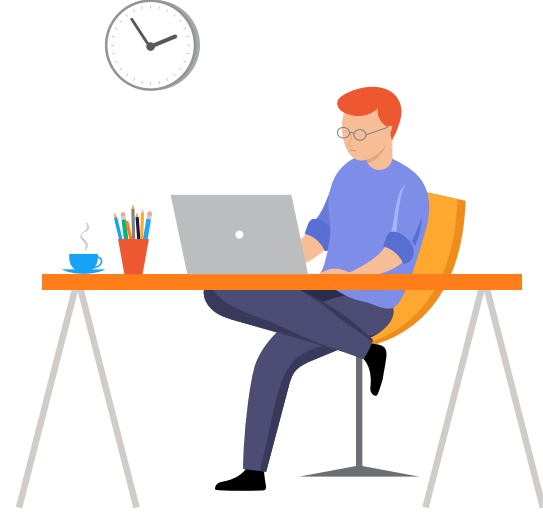
hafta içi **%44'ten**  hafta sonu **%33'e** düştü.



Kadınlar en fazla Psikolojik Danışmanlık konusunda destek alırken **(%50)**;



gece aramalarını **en fazla Salı** (%18) gecesi gerçekleştirdi.



Erkekler en çok Mevzuat Danışmanlığı **(%35)** konularında arama yaparken;



en fazla Çarşamba (%18) gecesi bize ulaştılar.

Mutlu alıřanlar Mutlu Őirketler



AVITA
Güven • Destek • Performans