

Háttér Információs és Lelkisegély Telefonszolgálat



Statisztika

Időszak kezdete: 2019.01.01.

Időszak vége: 2019.12.31.

Szolgálat ügyeleti ideje (perc): 109 500

Szolgálat kihasználtsága: 42,2%

A hívások száma (db): 2 728

Hívások össz ideje (perc): 46 224

Átlagos hívás idő (perc): 17

Ügyeleti napok száma - Telefon: 365

Ügyeleti napok száma - Chat: 104

A hívások jellege

Kommunikációs csatorna: Chat

Új hívás

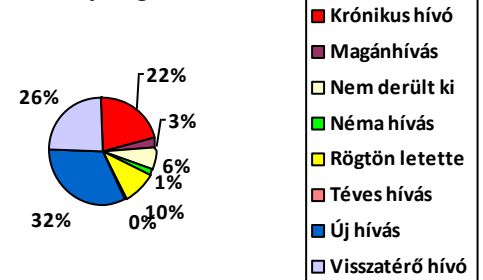
Hívás típus hívásainak száma:	77
Hívás típus össz ideje:	5410
Hívástípus átlagos ideje:	70
Hívás típus részaránya (db):	2,8%
Hívás típus részaránya (idő):	11,7%

Visszatérő hívó

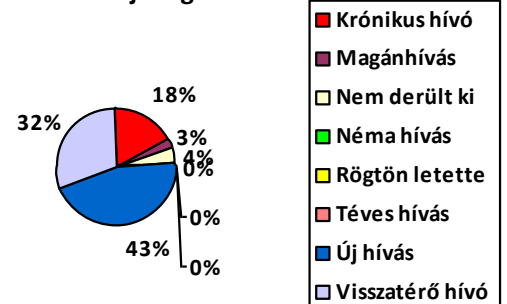
Hívás típus hívásainak száma:	20
Hívás típus össz ideje:	1024
Hívástípus átlagos ideje:	51
Hívás típus részaránya (db):	0,7%
Hívás típus részaránya (idő):	2,2%

Nem derült ki

A hívások jellege a hívás számok szerint



A hívások jellege a hívás idő szerint



Hívás típus hívásainak száma:	11
Hívás típus össz ideje:	476
Hívástípus átlagos ideje:	43
Hívás típus részaránya (db):	0,4%
Hívás típus részaránya (idő):	1,0%

Szolgálat ügyeleti ideje (perc): 31200

Szolgálat kihasználtsága: 22,1%

A hívások száma (db): 108

Hívások össz ideje (perc): 6910

Átlagos hívás idő (perc): 64

Kommunikációs csatorna: **Email**

Új hívás

Hívás típus hívásainak száma:	44
Hívás típus össz ideje:	0
Hívástípus átlagos ideje:	0
Hívás típus részaránya (db):	1,6%
Hívás típus részaránya (idő):	0,0%

Visszatérő hívó

Hívás típus hívásainak száma:	6
Hívás típus össz ideje:	0
Hívástípus átlagos ideje:	0
Hívás típus részaránya (db):	0,2%
Hívás típus részaránya (idő):	0,0%

Szolgálat ügyeleti ideje (perc): 525600

Szolgálat kihasználtsága: 0,0%

A hívások száma (db): 50

Hívások össz ideje (perc): 0

Átlagos hívás idő (perc): 0

Kommunikációs csatorna: **SKYPE**

Új hívás

Hívás típus hívásainak száma:	19
Hívás típus össz ideje:	648
Hívástípus átlagos ideje:	34
Hívás típus részaránya (db):	0,7%
Hívás típus részaránya (idő):	1,4%

Visszatérő hívó

Hívás típus hívásainak száma:	21
Hívás típus össz ideje:	527
Hívástípus átlagos ideje:	25
Hívás típus részaránya (db):	0,8%
Hívás típus részaránya (idő):	1,1%

Rögtön letette

Hívás típus hívásainak száma:	3
Hívás típus össz ideje:	1
Hívástípus átlagos ideje:	0
Hívás típus részaránya (db):	0,1%
Hívás típus részaránya (idő):	0,0%

Szolgálat ügyeleti ideje (perc): 109500

Szolgálat kihasználtsága: 1,1%

A hívások száma (db): 43

Hívások össz ideje (perc): 1176

Átlagos hívás idő (perc): 27

Kommunikációs csatorna: **Viber**

Új hívás

Hívás típus hívásainak száma:	2
Hívás típus össz ideje:	100
Hívástípus átlagos ideje:	50
Hívás típus részaránya (db):	0,1%
Hívás típus részaránya (idő):	0,2%

Nem derült ki

Hívás típus hívásainak száma:	1
Hívás típus össz ideje:	1
Hívástípus átlagos ideje:	1
Hívás típus részaránya (db):	0,0%
Hívás típus részaránya (idő):	0,0%

Szolgálat ügyeleti ideje (perc): 109500

Szolgálat kihasználtsága: 0,1%

A hívások száma (db): 3

Hívások össz ideje (perc): 101

Átlagos hívás idő (perc): 34

Kommunikációs
csatorna:

Vonalas

Új hívás

Hívás típus hívásainak száma:	713
Hívás típus össz ideje:	13775
Hívástípus átlagos ideje:	19
Hívás típus részaránya (db):	26,1%
Hívás típus részaránya (idő):	29,8%

Visszatérő hívó

Hívás típus hívásainak száma:	656
Hívás típus össz ideje:	13164
Hívástípus átlagos ideje:	20
Hívás típus részaránya (db):	24,0%
Hívás típus részaránya (idő):	28,5%

Krónikus hívó

Hívás típus hívásainak száma:	606
Hívás típus össz ideje:	8233
Hívástípus átlagos ideje:	14
Hívás típus részaránya (db):	22,2%
Hívás típus részaránya (idő):	17,8%

Nem derült ki

Hívás típus hívásainak száma:	164
Hívás típus össz ideje:	1339
Hívástípus átlagos ideje:	8
Hívás típus részaránya (db):	6,0%
Hívás típus részaránya (idő):	2,9%

Magánhívás

Hívás típus hívásainak száma:	72
Hívás típus össz ideje:	1323
Hívástípus átlagos ideje:	19
Hívás típus részaránya (db):	2,6%
Hívás típus részaránya (idő):	2,9%

Téves hívás

Hívás típus hívásainak száma:	10
Hívás típus össz ideje:	7
Hívástípus átlagos ideje:	1
Hívás típus részaránya (db):	0,4%
Hívás típus részaránya (idő):	0,0%

Rögtön letette

Hívás típus hívásainak száma:	270
Hívás típus össz ideje:	65
Hívástípus átlagos ideje:	0
Hívás típus részaránya (db):	9,9%
Hívás típus részaránya (idő):	0,1%

Néma hívás

Hívás típus hívásainak száma:	33
Hívás típus össz ideje:	131
Hívástípus átlagos ideje:	4
Hívás típus részaránya (db):	1,2%
Hívás típus részaránya (idő):	0,3%

Szolgálat ügyeleti ideje (perc): 109500

Szolgálat kihasználtsága: 34,7%

A hívások száma (db): 2524

Hívások össz ideje (perc): 38037

Átlagos hívás idő (perc): 15

Hívások száma problémánként

beszélgetés, magány	1128
kapcsolatok, párkapcsolat	734
nem rendeltetésszerű	411
önelfogadás, identitás, coming out	296
egyéb	274
információkérés	254
lelki betegség	190
szexuális egészség	109
erőszak	93
öngyilkos gondolatok	83
jogi probléma	65
gyűlöletbűncselekmény	15

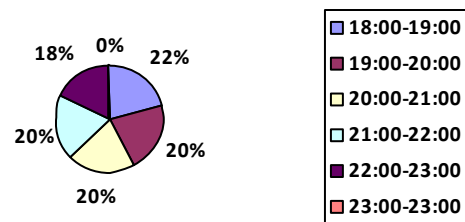
Hívások száma beszélgetés jellegenként

Beszélgetés	1345
Meghallgatás	435
Egyéb	330
Konzultáció	251
Információnyújtás	239
Elkezdett, de sikertelen kapcsolatteremtés a hívóval	98
Diszpécser szolgáltatás: szakember, szakrendelés, jogász	92
Krízis kezelése	76
Diszpécser szolgáltatás a meleg szubkultúrán belül	41

Hívások száma ügyeleti órákra bontva

18:00-19:00	623
19:00-20:00	586
20:00-21:00	561
21:00-22:00	581
22:00-23:00	513
23:00-23:00	9

Hívosok időszakra lebontva



Szexuális irányultság nemek szerint

Egyéb 8

Nem Transznemű	8
Nem derült ki	7
Bizonytalan	1

Férfi 1368

Nem Transznemű	1368
Homoszexuális	519
Nem derült ki	335
Heteroszexuális	260
Bizonytalan	207
Biszexuális	39
Tovább nem specifikált nem hete	8

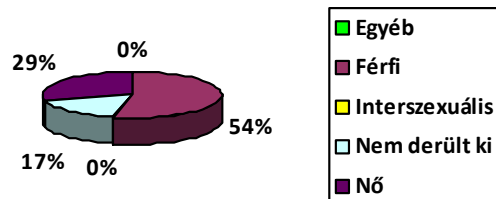
Interszexuális 2

Nem Transznemű	2
Bizonytalan	2

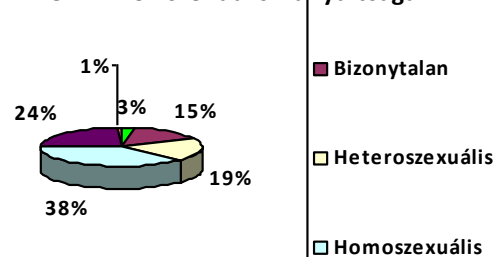
Nem derült ki 448

Nem Transznemű	448
Nem derült ki	436
Biszexuális	4
Heteroszexuális	3
Homoszexuális	3
Tovább nem specifikált nem hete	1

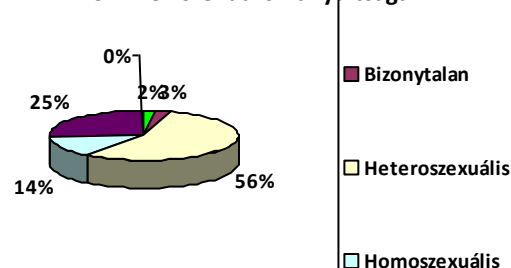
Nemek eloszlása



Férfi hívók szexuális irányultsága



Női hívók szexuális irányultsága



Bizonytalan	1
Nő	748
<i>Nem Transznemű</i>	748
Heteroszexuális	415
Nem derült ki	188
Homoszexuális	106
Bizonytalan	22
Biszexuális	14
Tovább nem specifikált nem hete	3

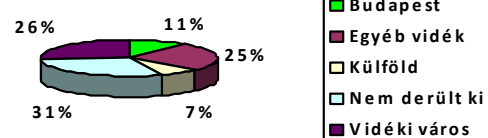
Hívások a hívó lakhelye szerint

Nem derült ki	332
Vidéki város	283
Egyéb vidék	279
Budapest	123
Külföld	81

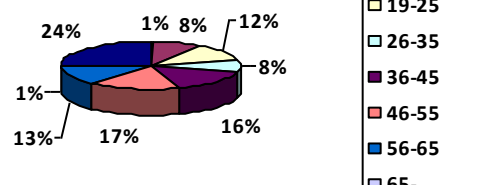
Hívások a hívó életkora szerint

Hívó életkora: 0-12	Korosztálybeli hívások száma: 12
Egyéb: 1	8%
Férfi: 5	42%
Nem derült ki: 2	17%
Nő: 4	33%
Hívó életkora: 13-18	Korosztálybeli hívások száma: 154
Egyéb: 3	2%
Férfi: 78	51%
Nem derült ki: 14	9%
Nő: 59	38%
Hívó életkora: 19-25	Korosztálybeli hívások száma: 216
Egyéb: 1	0%
Férfi: 176	81%
Interszexuális: 1	0%
Nem derült ki: 5	2%
Nő: 33	15%
Hívó életkora: 26-35	Korosztálybeli hívások száma: 146
Férfi: 85	58%
Interszexuális: 1	1%
Nem derült ki: 9	6%
Nő: 51	35%
Hívó életkora: 36-45	Korosztálybeli hívások száma: 295
Férfi: 126	43%
Nem derült ki: 5	2%
Nő: 164	56%
Hívó életkora: 46-55	Korosztálybeli hívások száma: 305
Férfi: 165	54%

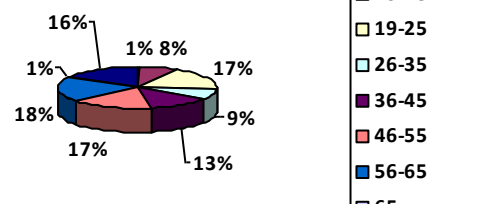
Hívások a hívó lakhelye szerint



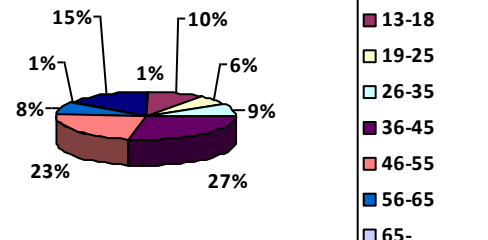
Hívások a hívó életkora szerint



Hívások a hívó életkora szerint - férfiak



Hívások a hívó életkora szerint - nők



Nem derült ki : 4	1%
Nő : 136	45%
Hívó életkora: 56-65	Korosztálybeli hívások száma: 236
Férfi : 189	80%
Nem derült ki : 2	1%
Nő : 45	19%
Hívó életkora: 65-	Korosztálybeli hívások száma: 16
Férfi : 8	50%
Nő : 8	50%
Hívó életkora: Nem ismert	Korosztálybeli hívások száma: 451
Egyéb : 3	1%
Férfi : 161	36%
Nem derült ki : 201	45%
Nő : 86	19%

Hívások kommunikációs csatorna szerint

Chat	111
Email	50
SKYPE	43
Viber	3
Vonalas	2638



Hívások a hívó fogyatékosága szerint

Nem derült ki	1775
Nincs	439
Mentálisan sérült (pszichés s	315
Egyéb	13
Mozgássérült	11
Autista	5
Vak	4
Gyengénlátó, aliglátó	4
Értelmi fogyatékos	4
Nagyothalló	1

Hívások a hívó nemzetisége szerint

Nem derült ki	1363
Magyar	968
Német	116
Cigány (Romani, Beás)	87
Szlovák	33
Egyéb	3
Román	2
Lengyel	2

Hívások a hívó HIV státusza szerint

Nem ismert	2381
Negatív	167
HIV pozitív	25

Hívások a hívó transzsága szerint

Nem derült ki	1213
Nem transz	1141
Transz	219

Hívások a hívó LMBTQI témája szerint

Nem LMBTQI téma	831
Hívó saját LMBTQI témával	816
Nem derült ki	343
Hívó más LMBTQI témájával	34