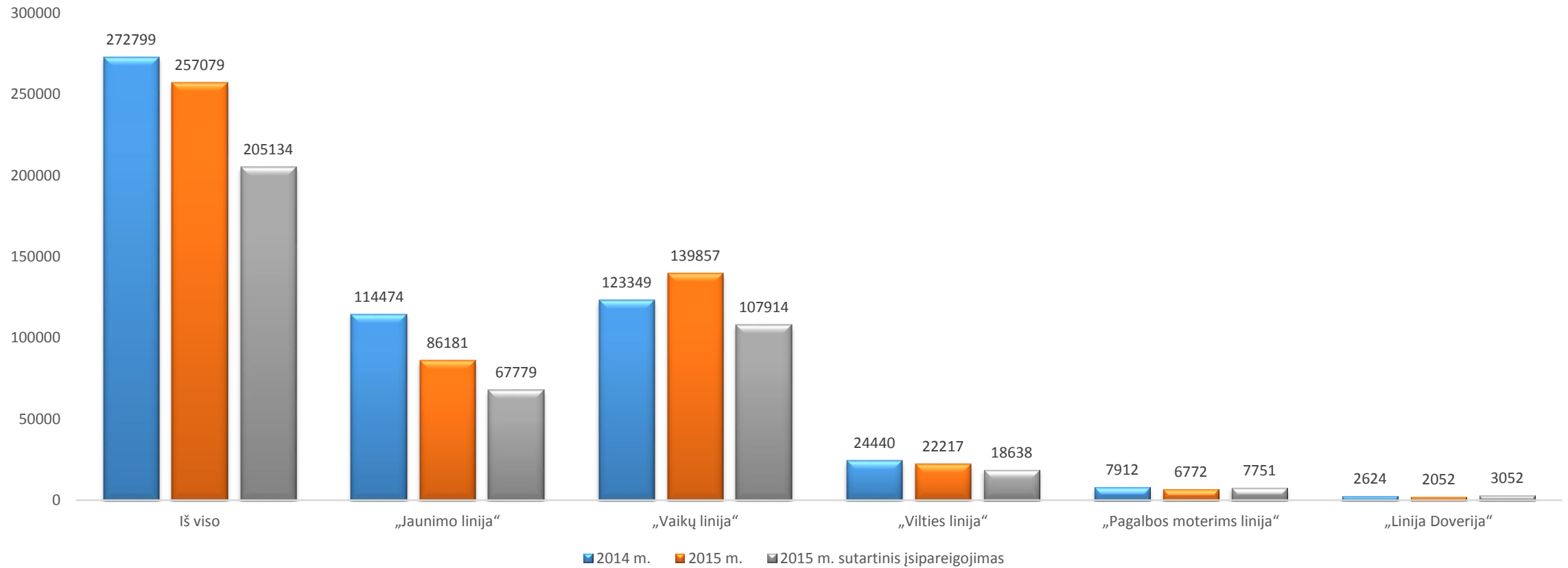




Lietuvos emocinės paramos
tarnybų asociacija

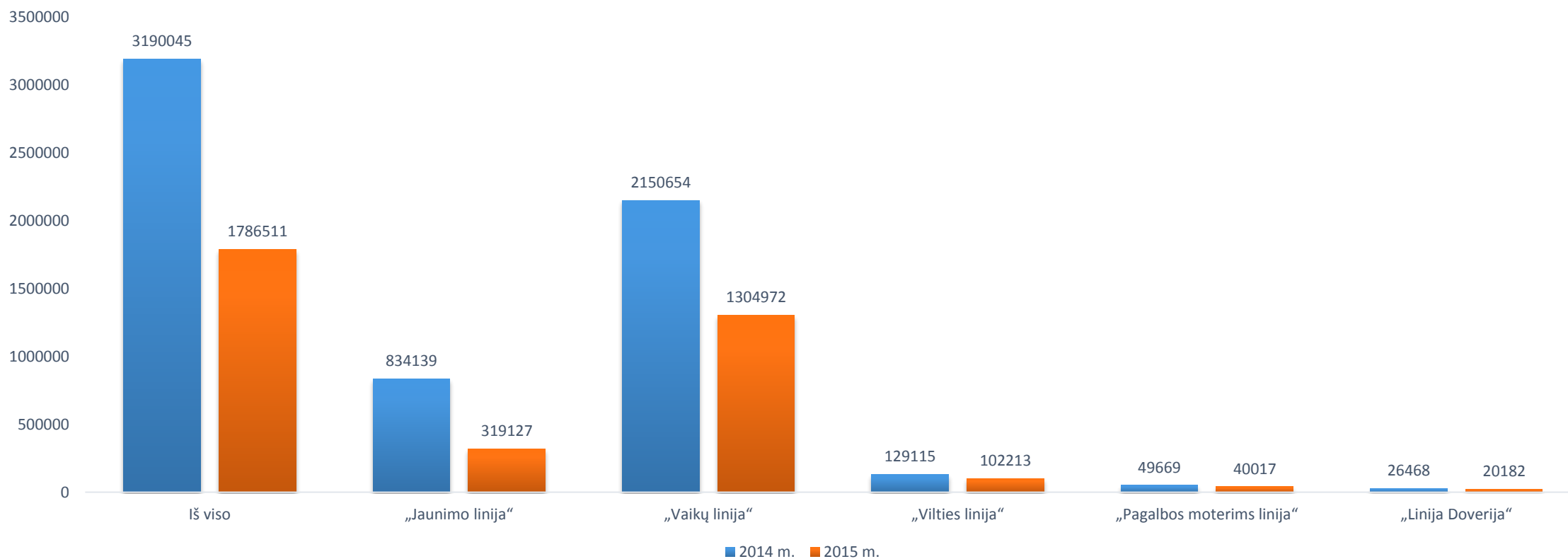
2015 metų veiklos rezultatai

Atsakyti skambučiai



Pokytis (2015 m. su 2014 m.)	-6%	-25%	+13%	-9%	-14%	-22%
2015 m. sutartinio įsipareigojimo įvykdymas	125%	127%	130%	119%	87%	67%

Bandymai prisiskambinti (įeinantys skambučiai)



Pokytis (2015 m. su
2014 m.)

-44%

-62%

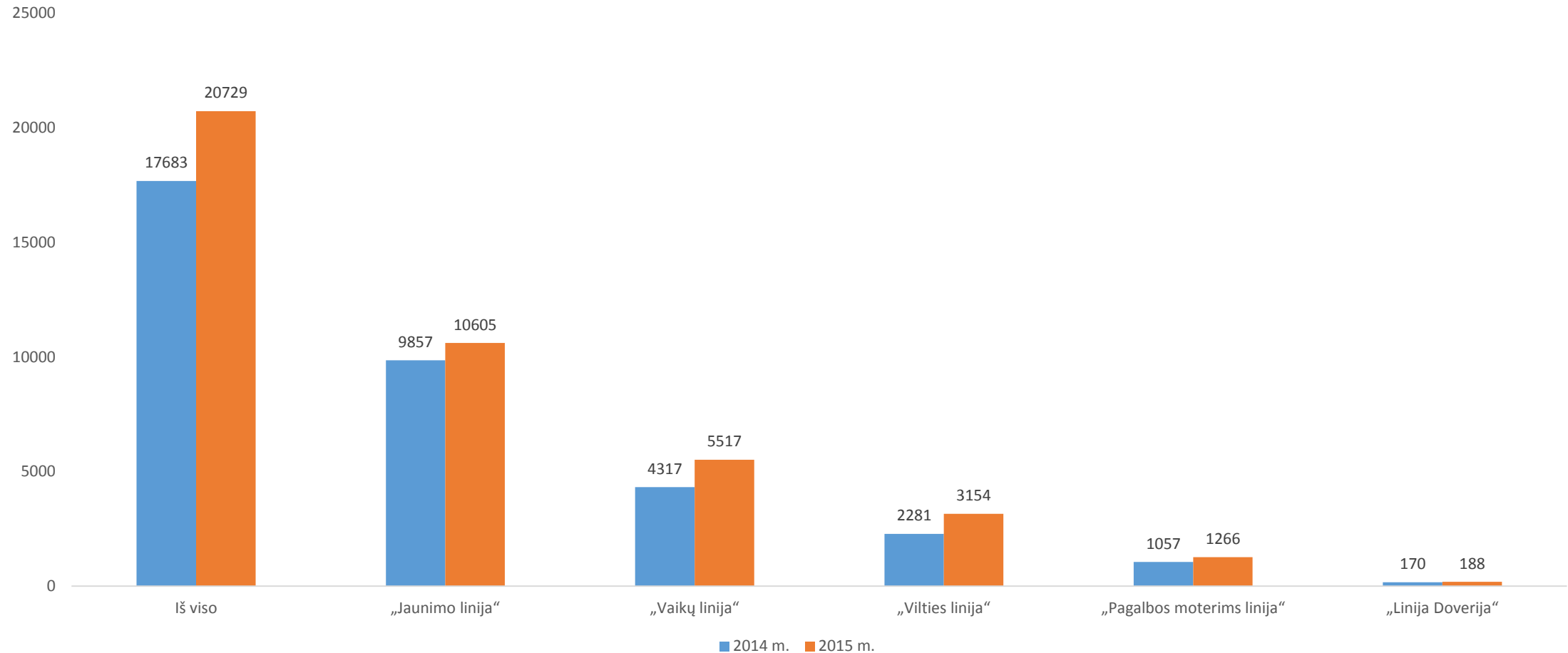
-39%

-21%

-19%

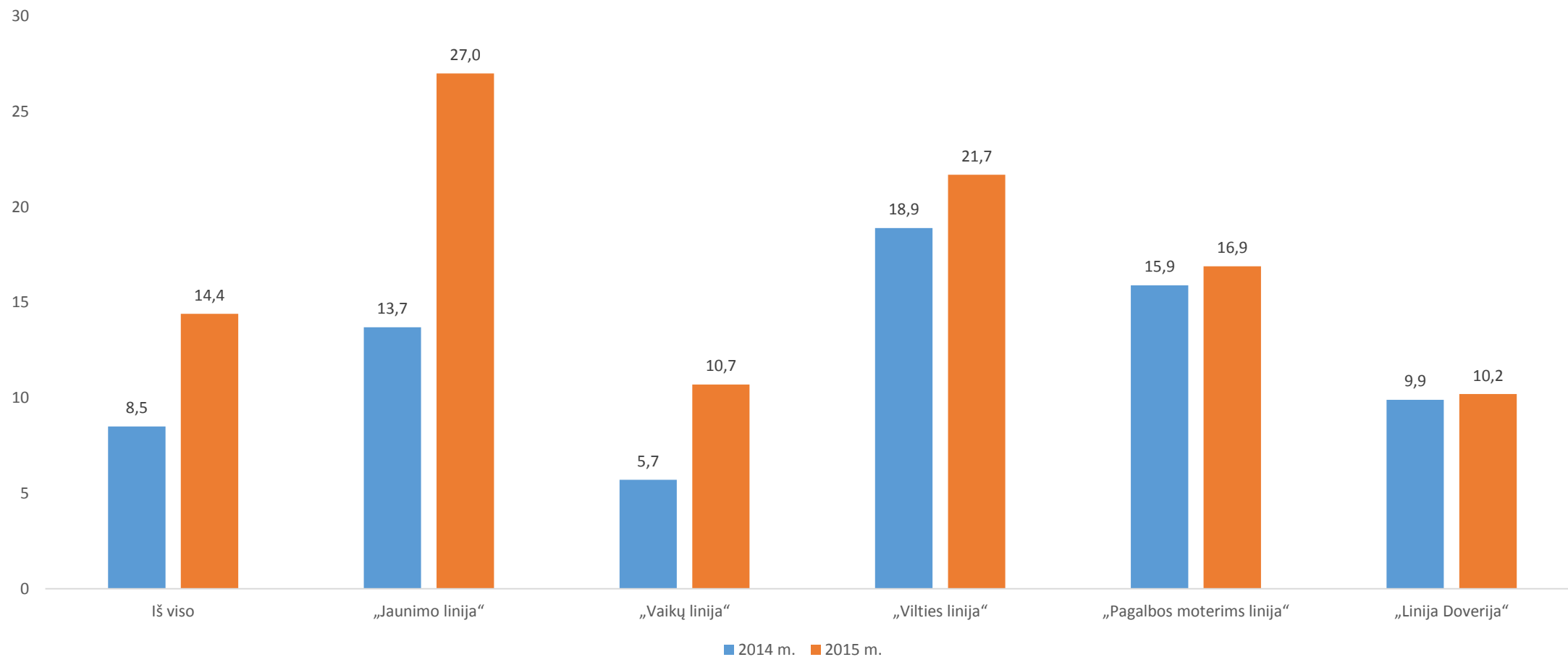
-24%

Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.)



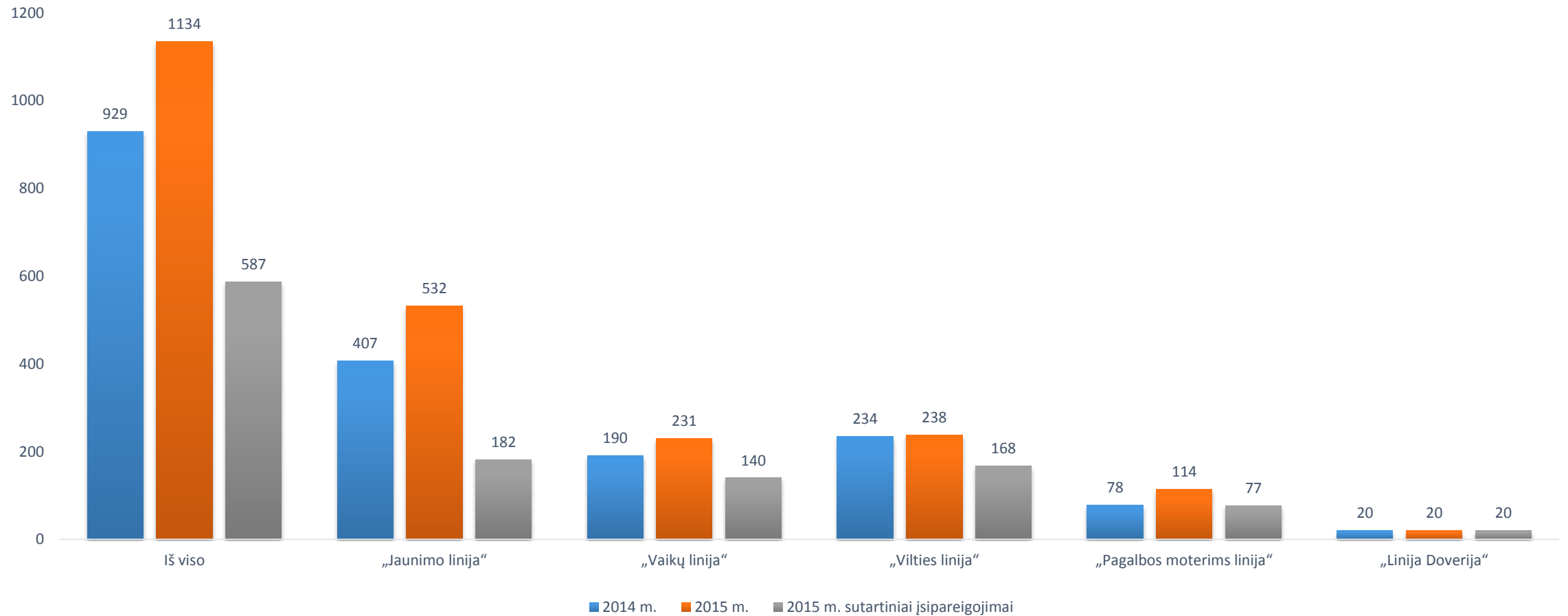
Pokytis (2015 m. su 2014 m.)	+17%	+8%	+28%	+38%	+20%	+10%
------------------------------	------	-----	------	------	------	------

Atsakytų skambučių dalis (procentais)



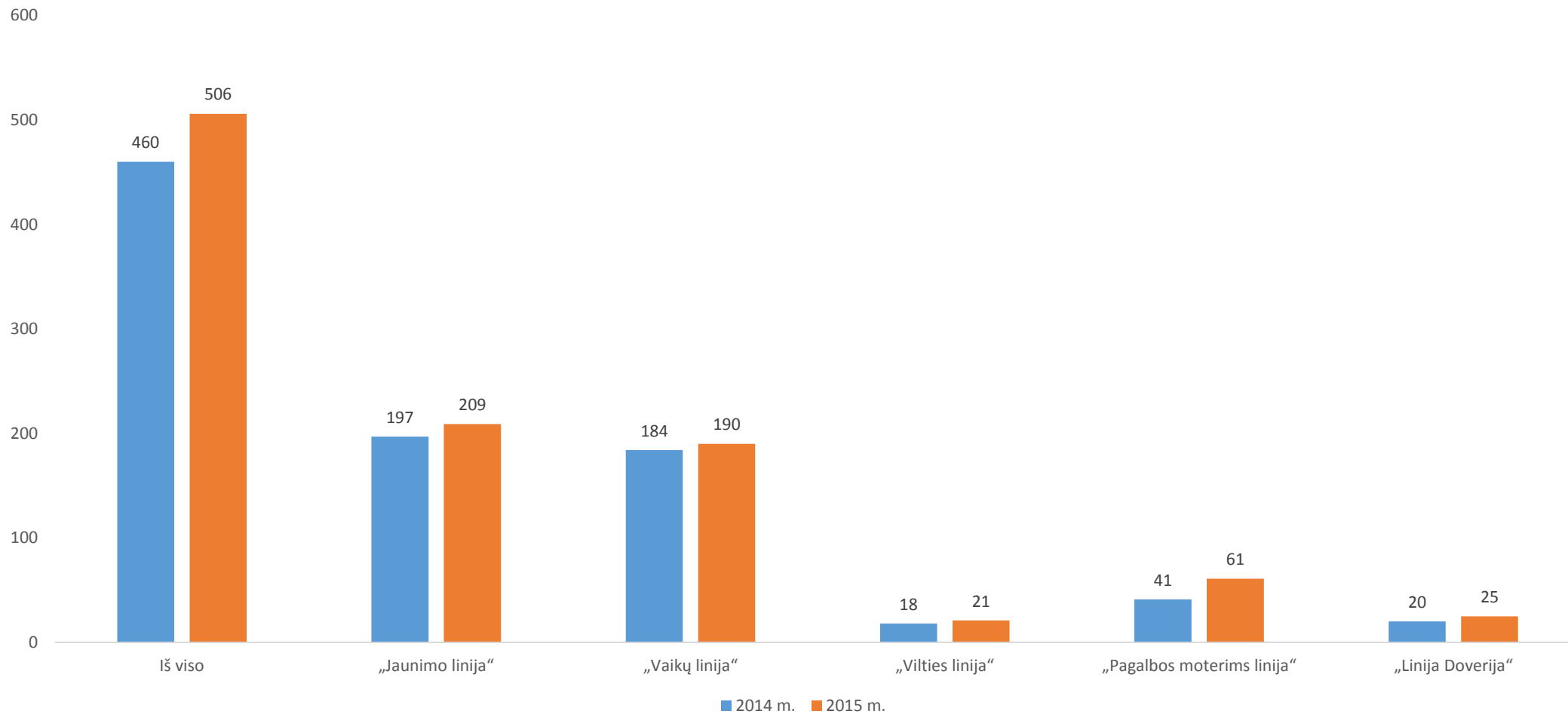
Atsakytų skambučių dalis 2015 m.	14,4%	27%	10,7%	21,7%	16,9%	10,2%
Pokytis (2015 m. su 2014 m.)	+69%	+97%	+88%	+15%	+6%	+3%

Darbo laikas per savaitę (valandomis)



Pokytis (2015 m. su 2014 m.)	+22%	+31%	+21%	+2%	+46%	0%
Sutartinių įsipareigojimų vykdymas 2015 m.	193%	292%	165%	142%	148%	100%

Konsultantų skaičius



Pokytis (2015 m. su
2014 m.)

+10%

+6%

+3%

+17%

+49%

+25%

Išvados

- Visos linijos 2015 metais atsiliepė į mažesnį skambučių skaičių negu 2014 metais (bendras mažėjimas -6%), išskyrus Vaikų liniją (+13%)
- Bandymų prisiskambinti skaičius sumažėjo visose linijose, vidutiniškai 44%, nuo 3190045 2014 metais iki 1786511 2015 metais, ypač Jaunimo linijoje (-62%) ir Vaikų linijoje (-39%)
- Bendra pokalbių trukmė visose linijose augo, kadangi ilgėjo skambučio vidutinė trukmė
- Atsakytų skambučių dalis padidėjo nuo 1 iš 12 2014 metais iki 1 iš 7 2015 metais. Šis rodiklis gerėjo visose linijose, ypač Jaunimo linijoje (+97%) ir Vaikų linijoje (+88%). Budėjimo laikas santykinai daugiausiai išaugo Pagalbos moterims linijoje (+46%), konsultantų skaičius – Pagalbos moterims linijoje (+49%).