



Fundacja Praesterno

ul. Widok 22/30, 00-023 Warszawa

tel. 601 311 454

biuro@praesterno.pl

www.praesterno.pl

Ocena funkcjonowania poradni internetowej narkomania.org.pl

Raport ewaluacyjny **2024**

Tomasz Kowalewicz
Fundacja Praesterno

Warszawa, grudzień 2024 r.

Ministerstwo
Zdrowia



NPZ

NARODOWY PROGRAM ZDROWIA



Krajowe Centrum
Przeciwdziałania Uzależnieniom

Spis treści

Podsumowanie	5
Wizyty na stronach poradni w 2024 roku.....	8
Poradnictwo on-line w serwisie www.narkomania.org.pl	11
Rozkład terytorialny klientów poradni on-line	12
Wiek respondentów poradni	14
Wielkość miejscowości zamieszkania korespondentów poradni.....	15
O kogo pytali klienci poradni	16
Typ środków psychoaktywnych sprawiających problemy.....	17
Badanie klientów poradni	19
Konstrukcja próby badawczej	19
Struktura korespondentów uczestniczących w badaniu ankietowym	20
<i>Płeć.....</i>	<i>20</i>
<i>Wiek</i>	<i>21</i>
<i>Udziały mieszkańców poszczególnych typów miejscowości.....</i>	<i>22</i>
<i>Wykształcenie.....</i>	<i>23</i>
<i>Adresat zapytania mailowego.....</i>	<i>24</i>
Ocena przydatności porad	25
<i>Przydatność porad poszczególnych ekspertów.....</i>	<i>26</i>
Charakterystyka pytań kierowanych do poradni	27
<i>Czas zadania pytania</i>	<i>27</i>
<i>Liczba zadanych pytań</i>	<i>28</i>
<i>Tematyka pytań.....</i>	<i>29</i>
<i>Wcześniejsze doświadczenia respondentów ze specjalistami zajmującym się problematyką uzależnień</i>	<i>30</i>
<i>Kontynuacja korzystania ze specjalistycznej pomocy po doświadczeniach ze specjalistami poradni on-line</i>	<i>31</i>

<i>Skuteczność porad</i>	32
Mocne i słabe strony poradni – odpowiedzi na pytania otwarte	33
<i>Zalety poradni on-line</i>	33
<i>Wady poradni on-line</i>	35
Korzystanie z materiałów prezentowanych na stronach poradni internetowej.....	36
<i>Ocena materiałów prezentowanych na stronach poradni</i>	37
Spis wykresów	38

The screenshot displays the website's header with the title "PORADNIA NARKOTYKOWA ON-LINE" and a search icon. Below the title, it states "Bezpłatne porady ekspertów przez e-mail i czat". A navigation bar includes links for "START", "SZUKAM POMOCY", "FAQ", "BAZA WIEDZY", "CZYTELNIA", "AKTUALNOŚCI", and "O PORADNI". The main content area features several service options: "Co robić w nagłych wypadkach?", "Bezpłatne porady przez e-mail", "Informator o narkotykach", "Telefon zaufania UZALEŻNIENIA", and "Допомога українською мовою". Two highlighted boxes provide more details: one with an 'i' icon explains that the advisory service helps with drug-related problems and is anonymous and free; another with an '@' icon describes the free email advice service, noting it can be directed to medical professionals and is also anonymous.

<https://www.narkomania.org.pl> – strona główna

Pierwsza część raportu zawiera dane statystyczne dotyczące liczby wejść na strony serwisu *www.narkomania.org.pl* w 2024 roku oraz dane na temat korespondentów piszących do ekspertów poradni on-line w 2024 roku.

Część druga relacjonuje wyniki przeprowadzonego programu badawczego, którego celem było uzyskanie opinii klientów internetowej poradni działającej w serwisie *www.narkomania.org.pl* na temat użyteczności uzyskiwanych przez nich odpowiedzi na pytania kierowane do ekspertów. W pytaniach otwartych korespondenci mieli możliwość wskazania mocnych i słabych stron poradni. Zbierano także opinie na temat materiałów edukacyjno-informacyjnych prezentowanych w serwisie poradni.

W badaniach wykorzystano ankietę ewaluacyjną, umieszczoną na stronie www.profitest.pl/s/56512/PORADNIA

W badaniach – wykonanych w końcu grudnia 2024 roku – wzięły udział 44 osoby spośród 241 klientów poradni, które w 2024 roku skierowały pytanie do poradni on-line.

Internetowa poradnia dla osób zagrożonych uzależnieniem, uzależnionych i ich bliskich działa na zlecenie Krajowego Centrum Przeciwdziałania Uzależnieniom i jest finansowana ze środków Ministerstwa Zdrowia oraz Fundacji Praesterno.

Podsumowanie

W 2024 roku na stronach serwisu *www.narkomania.org.pl* zarejestrowano 148 613 wizyt.

W prowadzonej przez poradnię internetową dokumentacji w 2024 roku udzielono przez e-mail porady 241 osobom. Terapeuta uzależnień udzielił porad 148 osobom, lekarz 33 osobom, psycholog 31 osobom, prawnik 29 osobom.

Liczba udzielonych porad była większa (ponieważ 18% osób eksperci udzielili więcej niż jednej porady) i wyniosła 287 porad.

Najczęściej internauci kierowali pytania do terapeuty uzależnień, który w 2024 roku udzielił porady 61% osób, które zwróciły się do poradni on-line po pomoc.

63% osób zadających pytania ekspertom poradni to kobiety, 37% – mężczyźni.

Wiek klientów poradni rozłożył się proporcjonalnie w poszczególnych kategoriach i wyniósł w każdej z nich od 11% do 16% internautów. Wyjątkiem jest kategoria najmłodszych klientów- poniżej 20 lat (4%).

Najczęściej do poradni zwracali się mieszkańcy największych miast – powyżej 200 tys. mieszkańców (38%). Udziały mieszkańców pozostałych kategorii wielkości miejscowości są podobne i mieszczą się w przedziale 10–13%.

Zdecydowana większość korespondentów poradni to osoby zamieszkałe w kraju. 5% klientów poradni stanowili w 2024 roku korespondenci spoza Polski – Belgii, Danii, Hiszpanii, Irlandii, Niemiec, Szwecji i Wielkiej Brytanii.

Klienci poradni najczęściej zadawali pytania dotyczące ich osobistych kłopotów ze środkami psychoaktywnymi (42%). W drugiej kolejności pytania dotyczyły problemów dziecka (24%). Kolejna kategoria pytań związana była z partnerem/małżonkiem lub partnerką/małżonką osoby kierującej pytanie do poradni (20%).

Najczęściej korespondenci prosili o porady ogólnie związane z narkotykami, nie wymieniając konkretnych środków (w 37% pytań). Odsetek pytań dotyczących problemów związanych z cannabis wyniósł 31%. Problemów z więcej niż jednym środkiem (kategoria mieszane) dotyczyło 15% pytań. Problemów z amfetaminą dotyczyło 7% pytań. Problemy z lekami lub lekami i innymi środkami zgłaszało 4% klientów. O inne środki pytały pojedyncze osoby.

Ankiety ewaluacyjną wysłano do 241 osób, które skierowały pytanie do poradni w okresie od stycznia do grudnia 2024 roku. Wypełniły ją 44 osoby, co stanowi 18% klientów poradni on-line, którym dostarczono zaproszenie. Uzyskaną stopę zwrotów należy uznać za zadowalającą ze względu na prawdopodobną niepewność i niechęć korespondentów do wymiany osobistych informacji dotyczą-

cych zagrożenia bądź uzależnienia od narkotyków, obaw dotyczących potencjalnych konsekwencji prawnych związanych z ujawnieniem korzystania z nielegalnych substancji psychoaktywnych osobiście lub przez osoby z bliskiego kręgu społecznego.

Parametry socjodemograficzne klientów poradni uczestniczących w badaniu ankietowym są podobne do charakterystyk ogółu klientów poradni korzystających z porad w 2024 roku, więc można przyjąć, że próba uczestnicząca w badaniach dobrze reprezentuje ogół osób korzystających z porad w 2024 roku (płeć, wiek, wielkość miejscowości zamieszkania).

Odsetki pytań uczestników badań do poszczególnych ekspertów układają się podobnie do proporcji pytań wszystkich klientów poradni: najczęściej w badaniach wzięli udział klienci zwracający się do terapeuty uzależnień, na drugim miejscu klienci psychologa, dalej prawnika. Wyjątkiem jest lekarz, którego tylko jeden klient wypełnił ankietę. Niestety aż 27% respondentów nie pamiętało, któremu z ekspertów zadali pytanie.

Dla 82% uczestników badań ankietowych kontakt z ekspertami poradni on-line był pierwszym kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

27% pytań zadano w związku z własnym problemem z narkotykami. 45% respondentów zwróciło się do poradni z pytaniem dotyczącym problemów z narkotykami dziecka (własnego, bliskich lub znajomych). 16% pytało o problemem z narkotykami partnera lub znajomego. Pozostałe kategorie pytań nie przekroczyły 5% (każdej kategorii).

68% respondentów oceniło poradę otrzymaną w odpowiedzi na swoje zapytanie e-mailowe, jako raczej lub zdecydowanie przydatną. Za nieprzydatne uznało porady 22% badanych. 9% respondentów nie potrafiło ocenić przydatności otrzymanej porady.

36% respondentów stwierdziło, że problem, z którym zwracali się do poradni on-line został już rozwiązany. Dla 34% badanych kłopot, z którym zwracali się do poradni stanowi problem w dalszym ciągu. 27% respondentów nie potrafiło ocenić, czy problem został już rozwiązany. Jedna osoba nie odpowiedziała na pytanie.

39% klientów poradni uczestniczących w badaniach ankietowych po otrzymaniu porady eksperta poradni on-line skontaktowało się osobiście ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

W odpowiedziach na pytania otwarte dotyczące zalet i wad poradni on-line przeważało wskazywanie zalet. Najczęściej za zalety poradni on-line badani uznawali anonimowość kontaktu, w drugiej kolejności szybkość odpowiedzi udzielanych przez ekspertów, następnie skuteczność porad, dostępność poradni, to, że uzyskanie porady jest bezpłatne, kompetencje ekspertów udzielających porad, brak ograniczenia czasowego w prezentacji problemu, kontakt on-line oraz to, że ta forma pomaga przełamać opór wewnętrzny przed kontaktem ze specjalistą.

Wady poradni były wymieniane rzadko. Najczęściej jako wadę wskazywano długi czas oczekiwania na odpowiedź, brak głębszego kontaktu z ekspertem ze względu na brak relacji *face to face*, ogólnikowość i nieskuteczność porad.

41% respondentów od czasu do czasu lub często korzysta z materiałów informacyjno – edukacyjnych prezentowanych na stronach poradni internetowej. 30% korzysta z tych materiałów *rzadko*, a 27% *nigdy nie korzysta* z tych materiałów.

65% respondentów uznało materiały informacyjno-edukacyjne prezentowane na stronach poradni za *raczej lub zdecydowanie dobre*. Jako *średnie* oceniło materiały 7% badanych. Za *złe* uznało materiały 7% respondentów. 23% badanych nie potrafiło dokonać oceny (bo nie korzystało z tych materiałów).

Wizyty na stronach poradni w 2024 roku

W 2024 roku Fundacja Praesterno kontynuowała prowadzenie internetowego serwisu pomocowo – edukacyjnego w domenie *www.narkomania.org.pl*. W tym okresie zarejestrowano **148 613** wizyt na stronach serwisu, średnio ponad **12,3 tysiąca** wizyt miesięcznie, to jest średnio 418 wizyt dziennie.

Rozkład wizyt na stronach *www.narkomania.org.pl* w kolejnych miesiącach 2024 roku prezentuje wykres nr 1 na następnej stronie.

Najczęściej portal był odwiedzany w pierwszym kwartale 2024 roku, w drugiej kolejności w IV kwartale:

- I kwartał (suma odwiedzin): 44 154
- II kwartał (suma odwiedzin): 36 544
- III kwartał (suma odwiedzin): 28 032
- IV kwartał (suma odwiedzin): 39 883

Na stronie <https://www.narkomania.org.pl/baza-placowek> zamieszczono bazę placówek pomocowych zaopatrzoną w formularz wyszukiwania oraz odsyłacze do następujących baz adresowych:

- ★ placówki leczenia uzależnień
- ★ szpitalne oddziały ratunkowe (SOR)
- ★ leczenie ambulatoryjne – pomoc doraźna
- ★ pomoc medyczna w nagłych przypadkach
- ★ wyszukiwarka placówek medycznych w serwisie Medycyna Praktyczna
- ★ katalog ośrodków psychoterapii w serwisie Psychologia.net.pl
- ★ baza placówek w serwisie programu Candis dla osób mających problemy z powodu używania marihuany lub haszyszu
- ★ Telefoniczna Informacja Pacjenta NFZ

Inne zasoby:

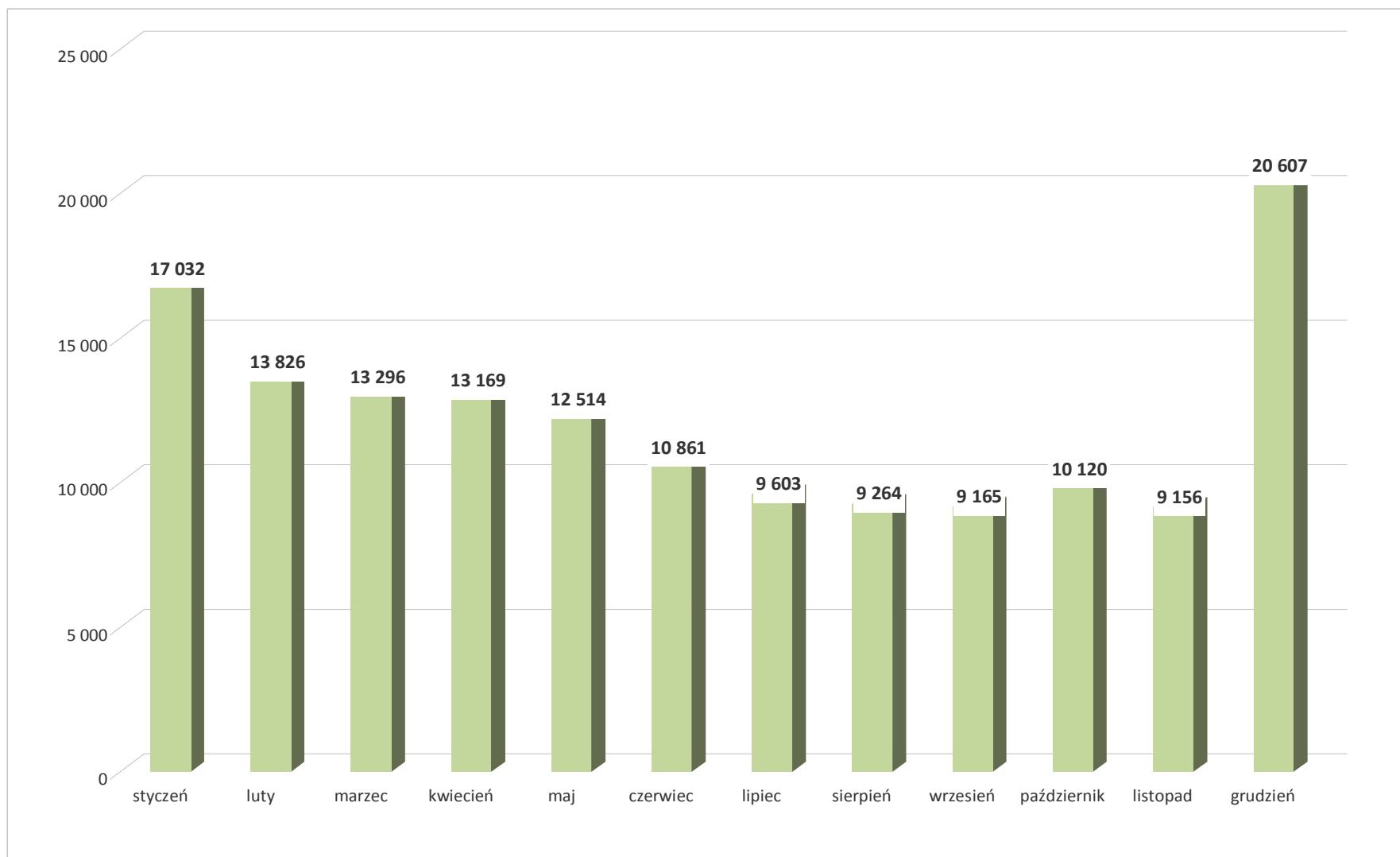
- ★ lista mityngów Anonimowych Narkomanów
- ★ realizatorzy programu Fred goes Net
- ★ lista telefonów zaufania

- * realizatorzy programu Fred goes Net
- * rejestry miejsc, w których gminy udzielają tymczasowego schronienia osobom bezdomnym

Dodatkowo są dostępne linki do stron animowanych przez KCPU:

- * Program e-learningowy dla lekarzy, nauczycieli i pedagogów szkolnych
- * Program profilaktyczny „FreD goes net”
- * Program terapeutyczny „Candis”
- * Serwis o dopalaczach dopalaczeinfo.pl
- * Anonimowi Narkomani
- * Rzecznik praw osób uzależnionych
- * Centrum Informacji o Narkotykach i Narkomanii

Wykres nr 1. Wizyty na stronach www.narkomania.org.pl w kolejnych miesiącach 2024 roku

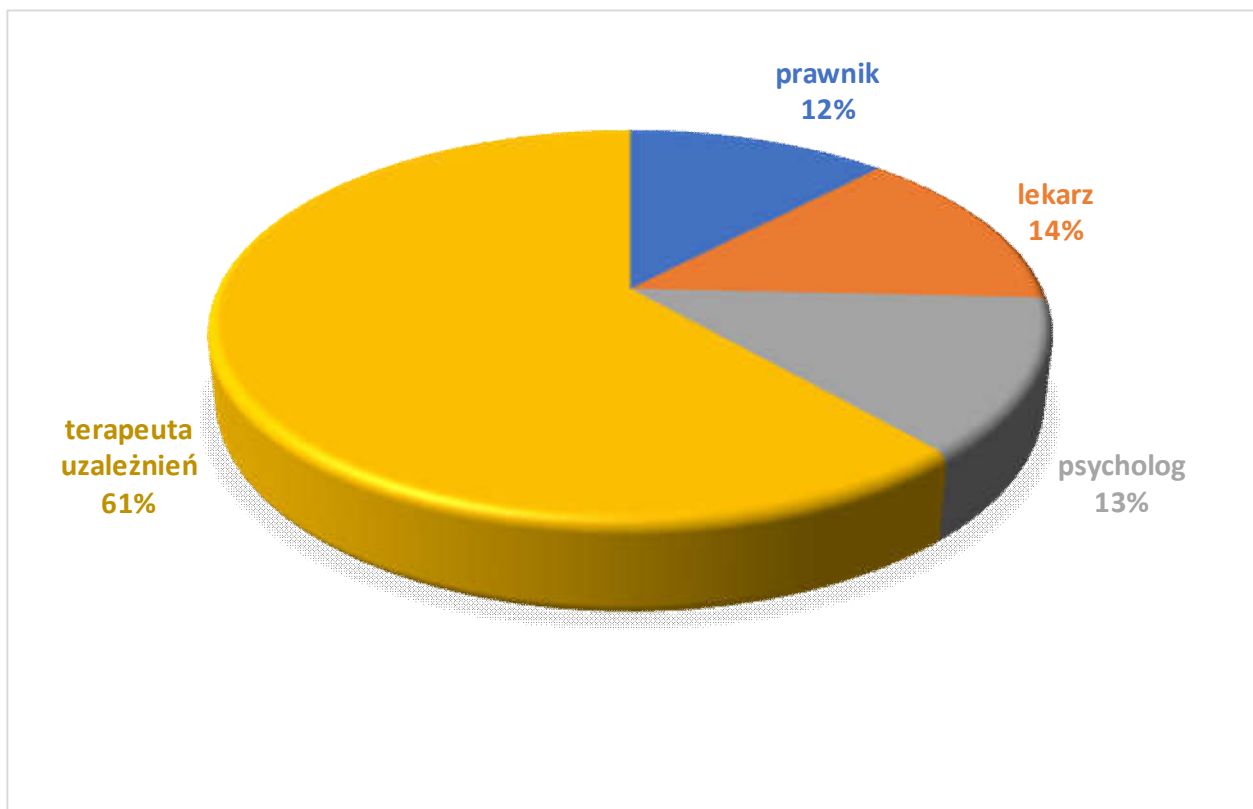


Poradnictwo on-line w serwisie www.narkomania.org.pl

Elementem prowadzonego przez Fundację Praesterno internetowego serwisu pomocowo-edukacyjnego jest udzielanie mailowych porad przez terapeutę uzależnień, prawnika, lekarza i psychologa na zapytania internautów dotyczące szeroko rozumianej problematyki uzależnień od środków psychoaktywnych.

W prowadzonej przez poradnię internetową dokumentacji są zarejestrowane w 2024 roku pytania od 241 internautów, kierowane do ekspertów (maili do ekspertów było więcej, ponieważ część internautów wysłała więcej niż jeden mail).

Ilość zapytań do poszczególnych ekspertów jest zróżnicowana, w związku z tym ilości odpowiedzi poszczególnych ekspertów są różne. Dane przedstawia wykres 2.



Wykres nr 2. Liczba odpowiedzi poszczególnych ekspertów

Najczęściej internauci kierowali pytania do terapeuty uzależnień, który w 2024 roku udzielił 61% wszystkich porad kierowanych przez klientów poradni.

Lekarz udzielił 14% odpowiedzi, psycholog 13%, a prawnik 12% porad.

Rozkład terytorialny klientów poradni on-line

Kartogram nr 1. Rozkład terytorialny klientów poradni on-line



Najczęściej do poradni on-line pisali mieszkańcy województwa mazowieckiego (20% osób).

7–9% klientów poradni to mieszkańcy województw: wielkopolskiego, dolnośląskiego, małopolskiego, kujawsko-pomorskiego i pomorskiego.

5% klientów to mieszkańcy województwa łódzkiego.

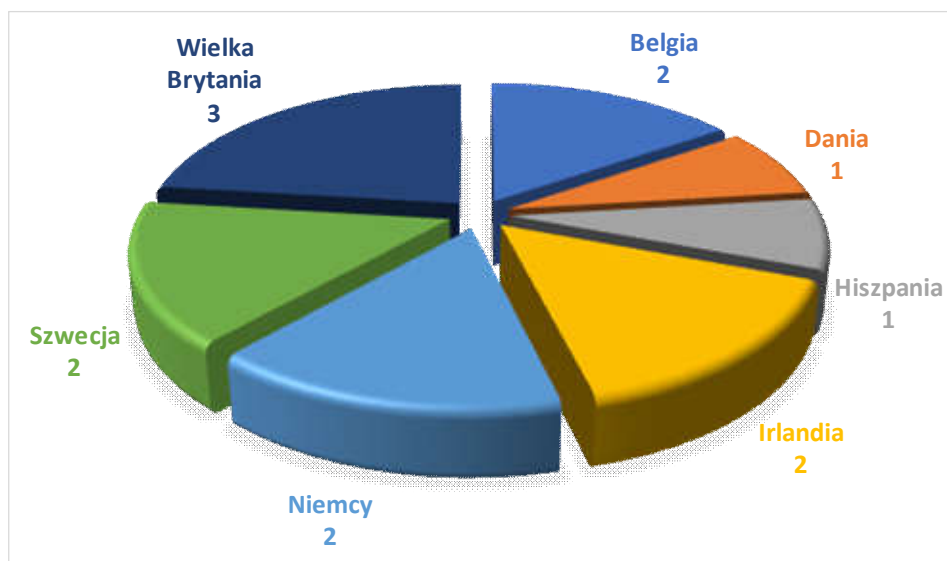
Po 4% klientów zwracało się do ekspertów z województw: podkarpackiego, lubelskiego i zachodniopomorskiego.

3% klientów poradni mieszkało w województwach lubuskim i warmińsko-mazurskim.

1–2% klientów zwracało się z województwa świętokrzyskiego, opolskiego i podlaskiego.

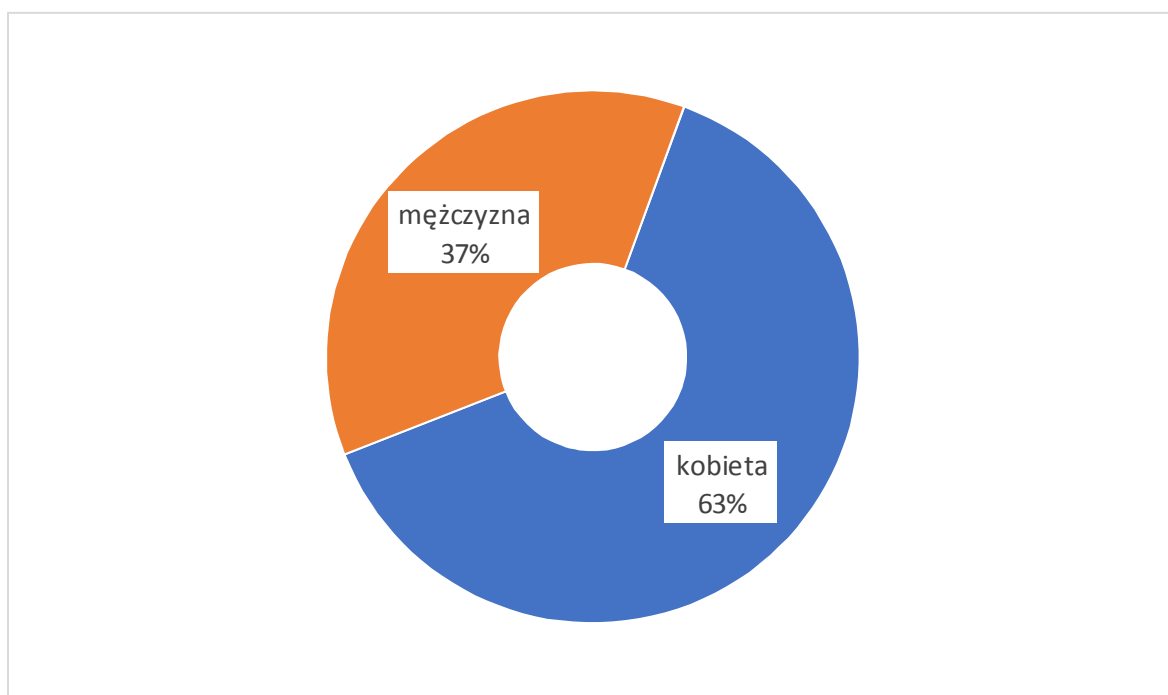
5% klientów poradni (13 osób) stanowili korespondenci spoza Polski – Belgii, Danii, Hiszpanii, Irlandii, Niemiec, Szwecji i Wielkiej Brytanii.

Wykres nr 3. Lokalizacja nadawców pytań do ekspertów z zagranicy



Płeć respondentów

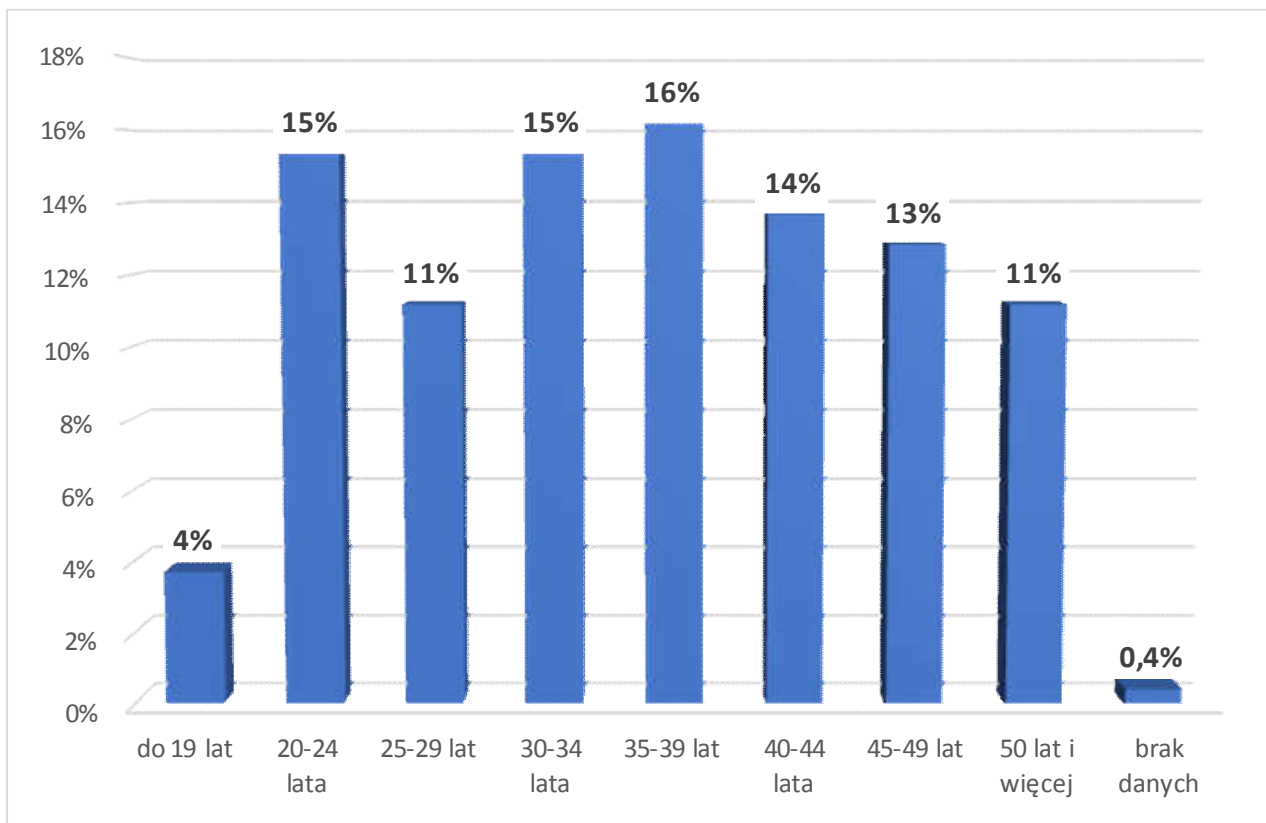
Wykres nr 4. Płeć klientów poradni on-line



63% osób zadających pytania ekspertom poradni to kobiety, 37% – mężczyźni.

Wiek respondentów poradni

Wykres nr 5. Wiek klientów poradni



Wśród klientów poradni najliczniejszą grupą wiekową korespondentów poradni są osoby w przedziale wiekowym 35–39 lat (16%).

W następnej kolejności po 15% respondentów w przedziale 20–24 lata i 30–34 lata.

Osoby w wieku 40–44 lata stanowią 14% korespondentów.

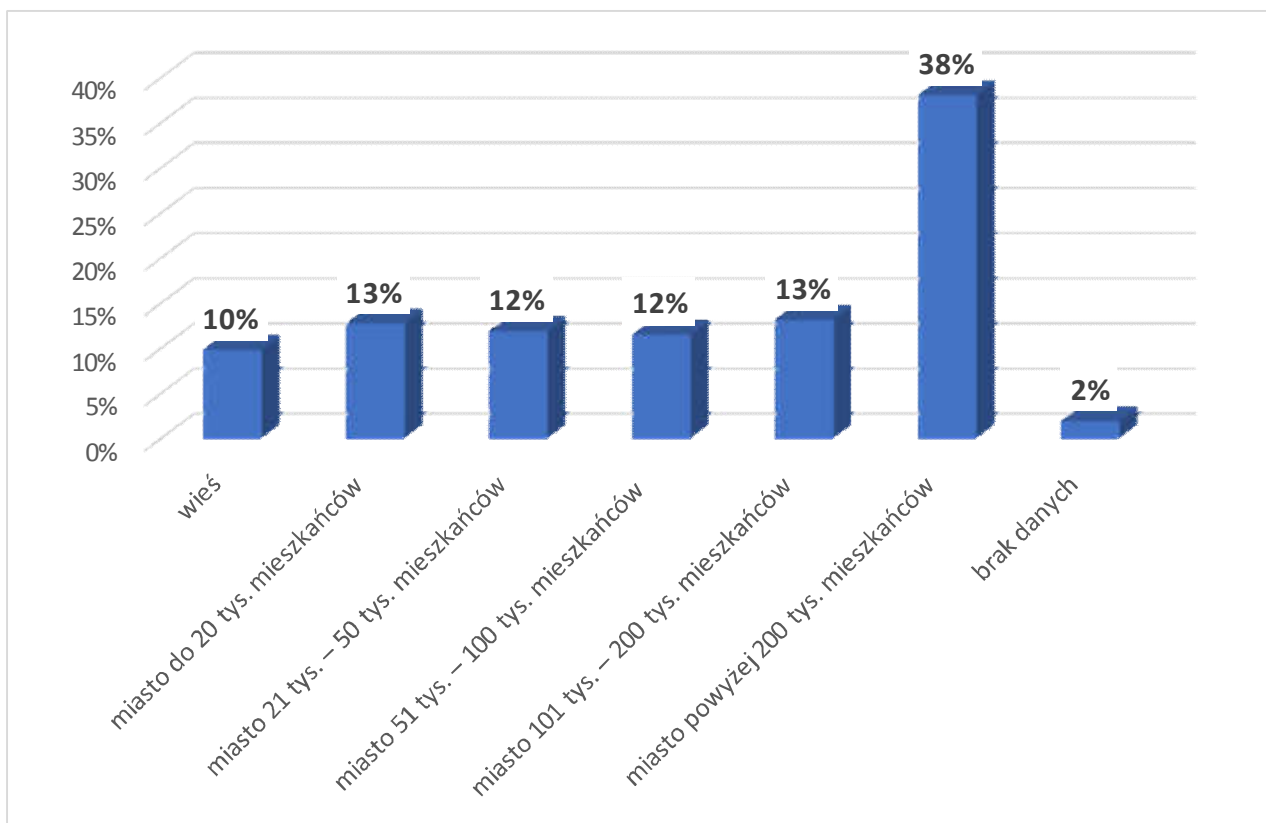
13% to osoby w wieku 45–49 lat.

Po 11% korespondentów stanowią osoby w wieku 25–28 lat oraz osoby w wieku co najmniej 50 lat.

Odsetek najmłodszej grupy wiekowej (do 19. roku życia) jest najniższy: 4% korespondentów poradni.

Wielkość miejscowości zamieszkania korespondentów poradni

Wykres nr 6. Wielkość miejscowości zamieszkania klientów poradni

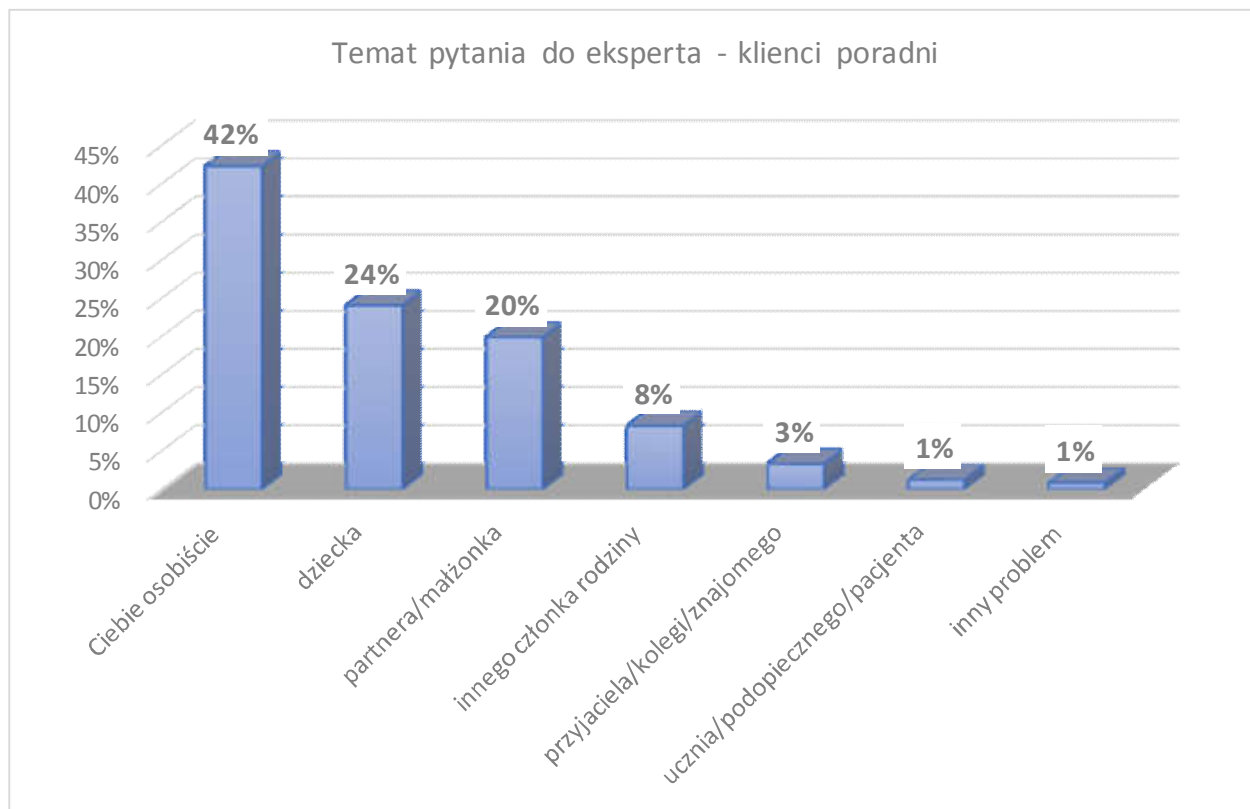


Najczęściej do ekspertów zwracali się mieszkańcy miast powyżej 200 tys. mieszkańców (38%).

Mieszkańcy pozostałych kategorii miejscowości w podobnych proporcjach zadawali pytania ekspertom: 10–13% poszczególnych typów miejscowości.

O kogo pytali klienci poradni

Wykres nr 7. Kogo dotyczyło pytanie



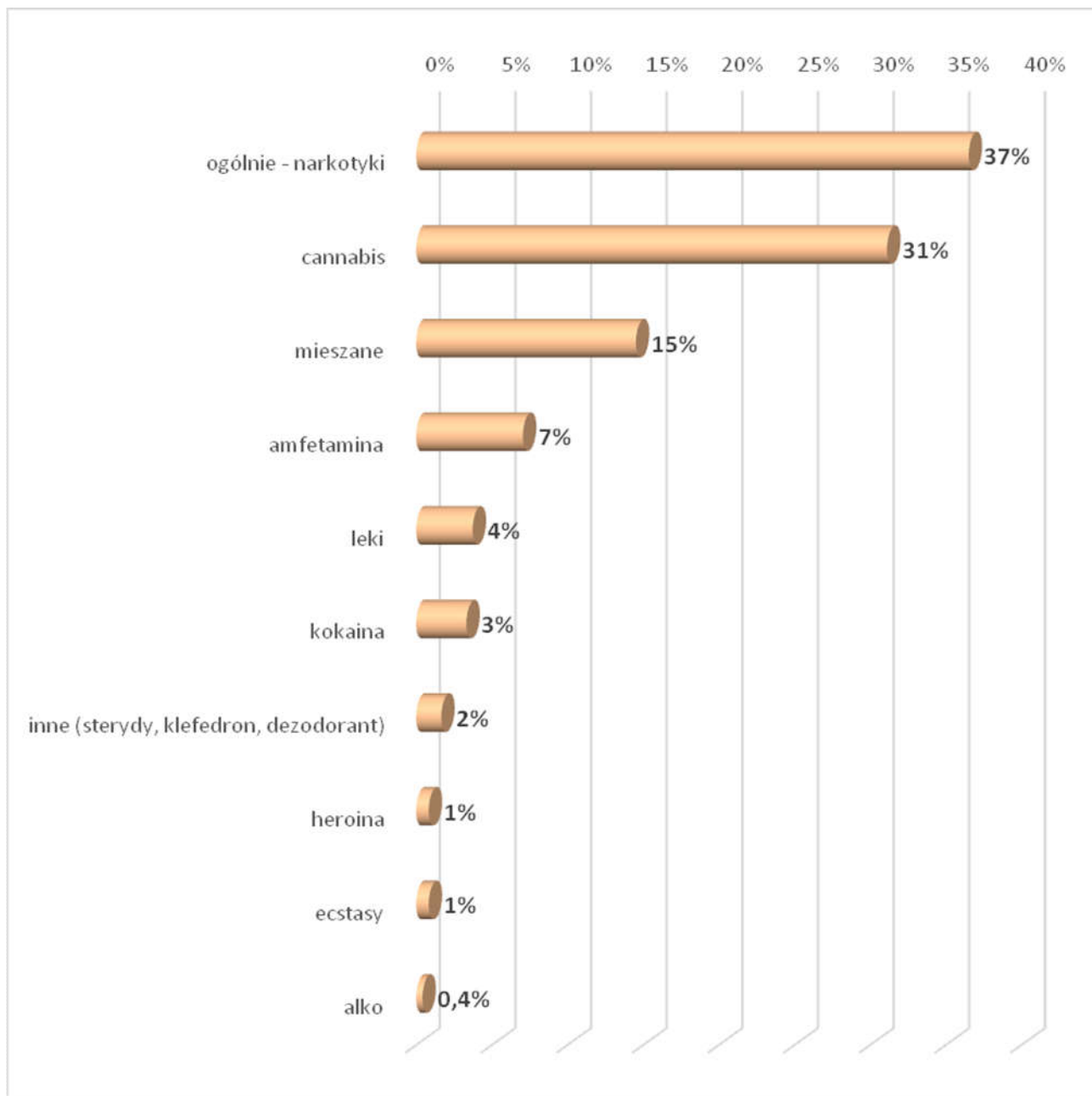
Klienci poradni najczęściej zadawali pytania dotyczące ich osobistych kłopotów ze środkami psychoaktywnymi (42%). W drugiej kolejności pytania dotyczyły problemów dziecka (24%). Kolejna kategoria pytań związana była z partnerem/małżonkiem lub partnerką/małżonką osoby kierującej pytanie do poradni (20%).

3% osób pytało o innego członka rodziny, 3% zadawało pytanie na temat przyjaciela/kolegi/znajomego.

Najrzadziej poruszana była sprawa dotycząca ucznia/podopiecznego/pacjenta (1%) oraz pojawiał się inny problem (1% pytań).

Typ środków psychoaktywnych sprawiających problemy

Wykres nr 8. Środki psychoaktywne



Skategoryzowano wymieniane w pytaniach korespondentów środki psychoaktywne.

Najczęściej korespondenci prosili o porady ogólnie związane z narkotykami, nie wymieniając konkretnych środków (w 37% pytań).

Odsetek pytań dotyczących problemów związanych z cannabis wyniósł 31%.

Problemów z więcej niż jednym środkiem (kategoria mieszane) dotyczyło 15% pytań.

Problemy z amfetaminą wymieniło 7% korespondentów poradni.

Problemy z lekami zgłaszało 4% klientów.

Kokaina została wskazana przez 3% korespondentów.

Żaden z pozostałych środków psychoaktywnych nie pojawił się w więcej niż w 2% pytań: heroina, ecstasy, alkohol, sterydy, kiefedron, dezodorant.

Badanie klientów poradni

W końcu grudnia 2024 roku przeprowadzono ankietowe badania klientów poradni.

Konstrukcja próby badawczej

W Internecie umieszczono ankietę ewaluacyjną, dostępną pod adresem *www.profitest.pl/s/59981/PORADNIA*

Do klientów poradni on-line – osób, które zadały w 2024 roku i przesyłały mailem co najmniej jedno pytanie do poradni – zostały wysłane maile zapraszające do wzięcia udziału w badaniu, następującej treści:

Szanowni Państwo,

z adresu, na który przesyłały ten e-mail, w 2024 roku zostało wysłane pytanie do eksperta poradni antynarkotykowej on-line.

Prosimy o ocenę odpowiedzi eksperta oraz o ocenę naszej poradni poprzez udzielenie odpowiedzi na kilka pytań ankiety. Czas wypełnienia ankiety wynosi około 3 minuty.

Żeby otworzyć ankietę należy kliknąć poniższy link:

www.profitest.pl/s/59981/PORADNIA

Jeżeli kliknięcie nie przenosi na stronę ankiety, prosimy skopiować link i wkleić do paska adresu przeglądarki internetowej.

Bardzo nam zależy na Państwa opiniach. Na ich podstawie wprowadzimy zmiany mające na celu polepszenie działania poradni.

Pozdrawiamy

Zespół Fundacji Praesterno

prowadzącej poradnię antynarkotykową on-line.

E-maile zostały wysłane do 241 osób – wszystkich, które w 2024 roku napisały do poradni – na adresy mailowe podane przez te osoby w pytaniach kierowanych do poradni.

E-maile z zaproszeniem do wypełnienia ankiety przesłano trzy razy.

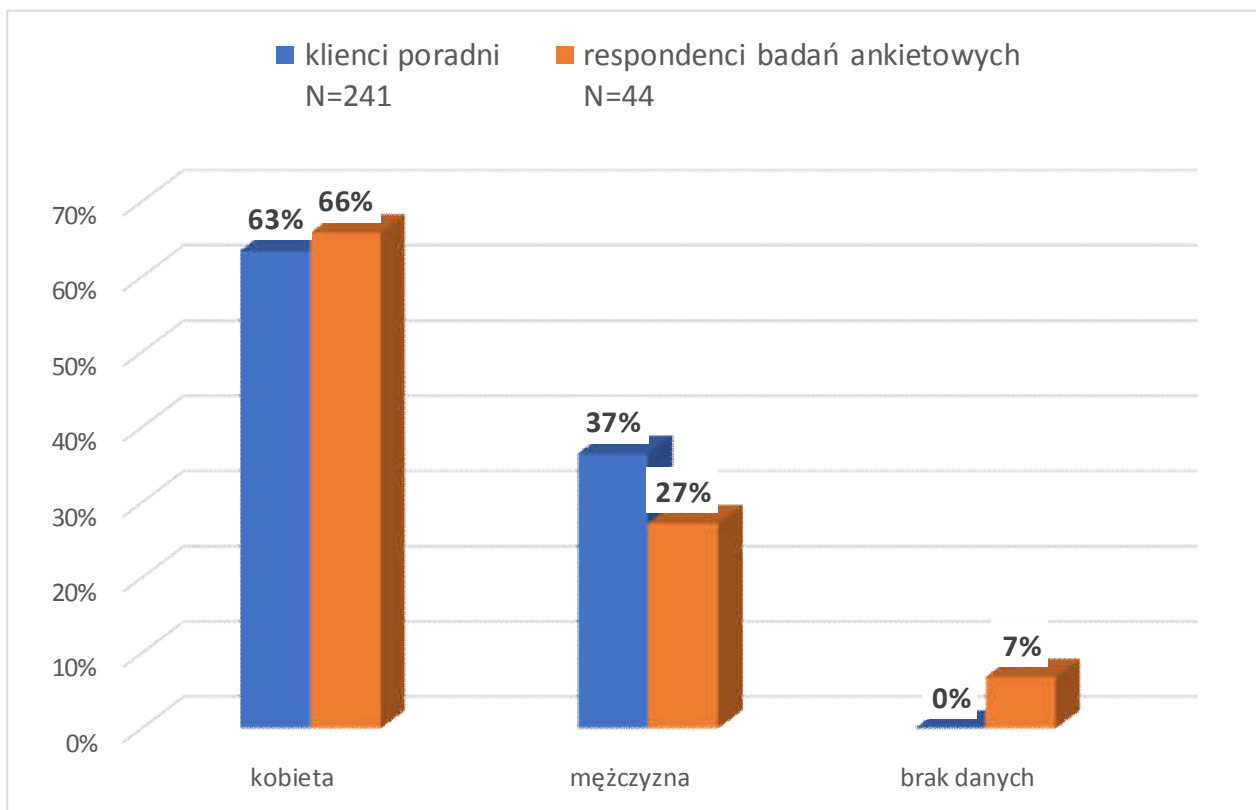
Otrzymano 44 wypełnione ankiety ewaluacyjne. Tak więc uzyskano odpowiedzi od 18% korespondentów poradni on-line, którym dostarczono zaproszenie do wzięcia udziału w badaniach.

Uzyskany w naszych badaniach wynik należy uznać za dobry. Za dobrą stopę zwrotu (*response rate*) w badaniach internetowych uważa się 20% wypełnionych ankiet. Trzeba pamiętać, że nasze badanie dotyczyło danych wrażliwych. Można spodziewać się niepewności i niechęci korespondentów do wymiany osobistych informacji dotyczących zagrożenia bądź uzależnienia od narkotyków, obaw dotyczących potencjalnych konsekwencji prawnych związanych z ujawnieniem korzystania z nielegalnych substancji psychoaktywnych osobiście lub przez osoby z bliskiego kręgu społecznego.

Struktura korespondentów uczestniczących w badaniu ankietowym

Płeć

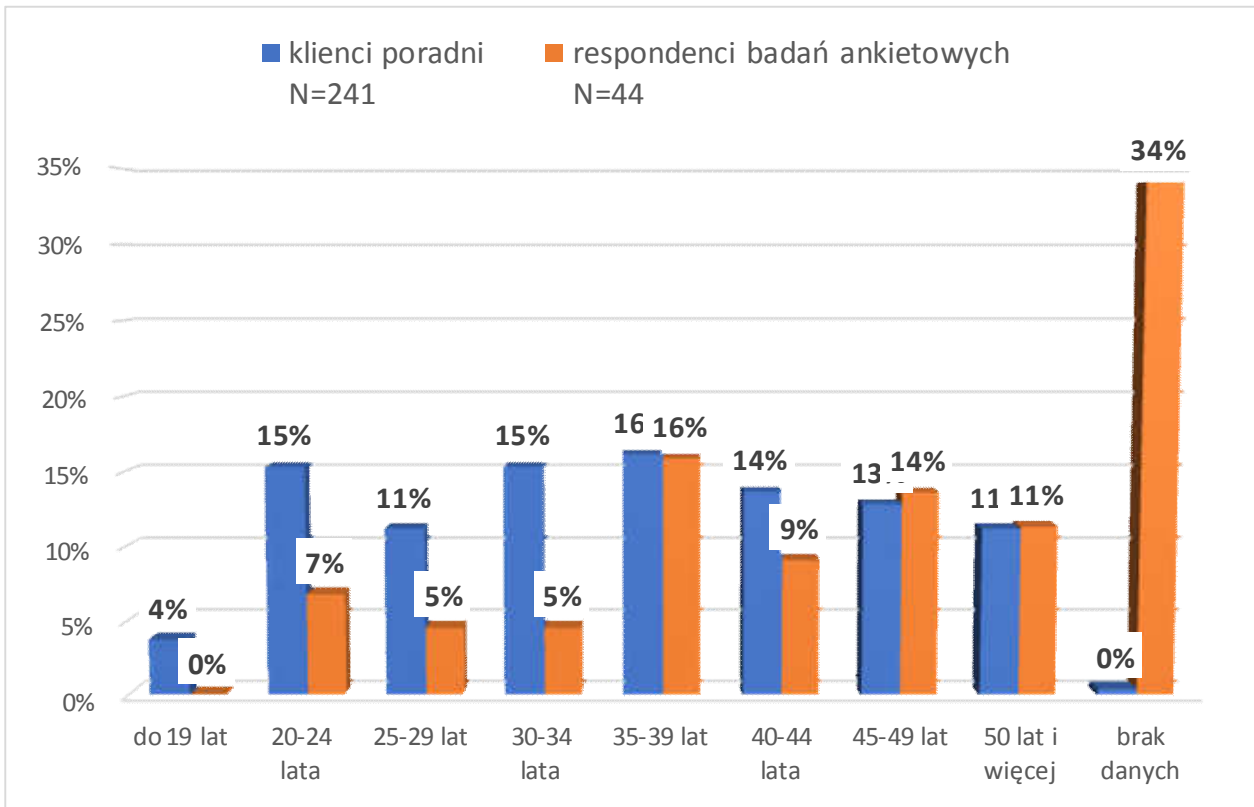
Wykres nr 9. Płeć respondentów (%)



66% badanych stanowią kobiety, 27% – mężczyźni. 7% respondentów nie podało informacji na temat swojej płci. Porównanie z danymi dotyczącymi płci wszystkich klientów poradni pokazuje, że w obu grupach przeważają kobiety, a ich odsetki są podobne. Wśród wszystkich klientów poradni jest nieco więcej mężczyzn (37%) w porównaniu z uczestnikami badań (27%).

Wiek

Wykres nr 10. Wiek respondentów (%)



W grupie osób, które wypełniły ankietę ewaluacyjną aż jedna trzecia respondentów (34%) nie podała wieku. W grupie klientów poradni wszyscy ujawnili swój wiek.

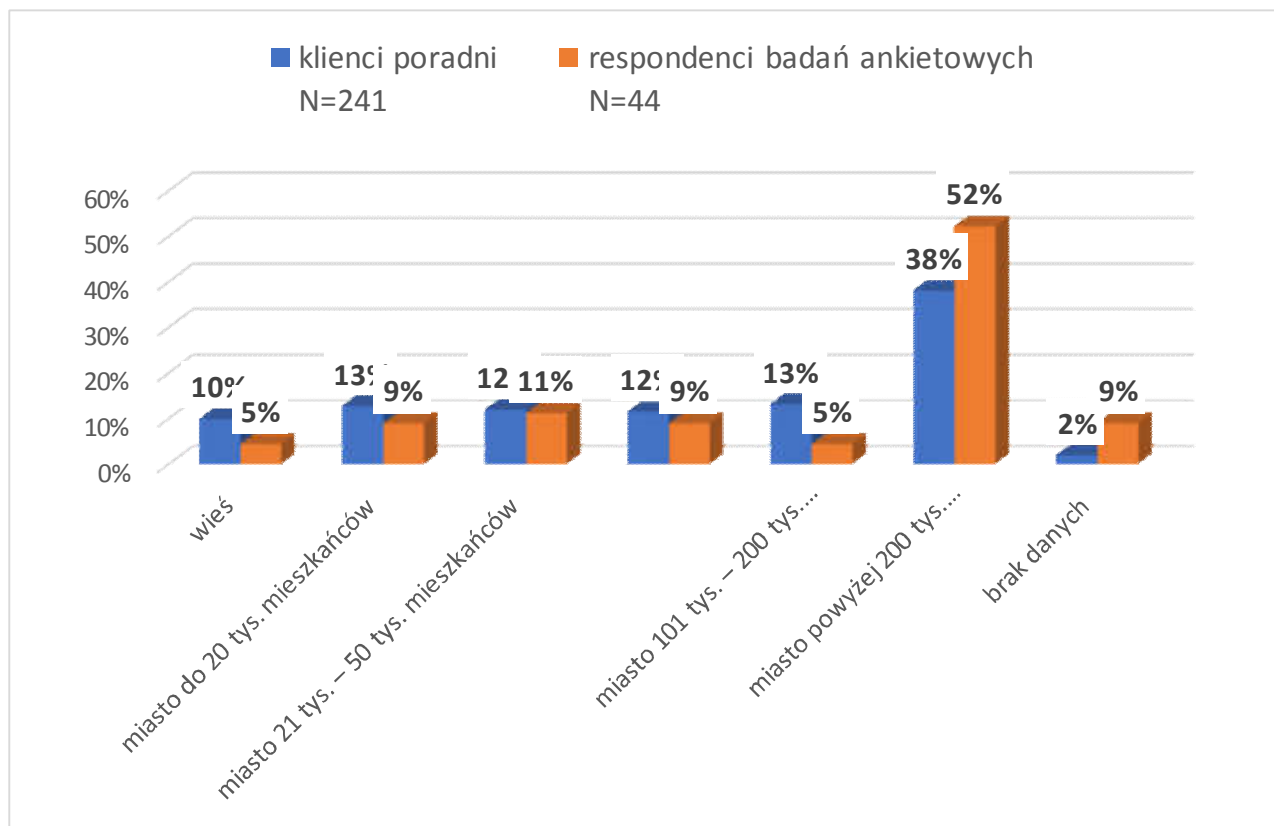
Wśród klientów poradni przeważają osoby w wieku ponad 34 lata – 50%, w wieku do 34. roku życia 17%.

Wśród wszystkich klientów poradni poszczególne kategorie wiekowe są zdecydowanie bardziej proporcjonalne: klienci w wieku ponad 34 lata – 54%, do 34. roku życia – 45%.

W obu kategoriach grup najrzadziej pojawiają się klienci najmłodszy – poniżej 20 r.ż.

Udziały mieszkańców poszczególnych typów miejscowości

Wykres nr 11. Wielkość miejscowości respondentów a korzystanie z poradni (%)



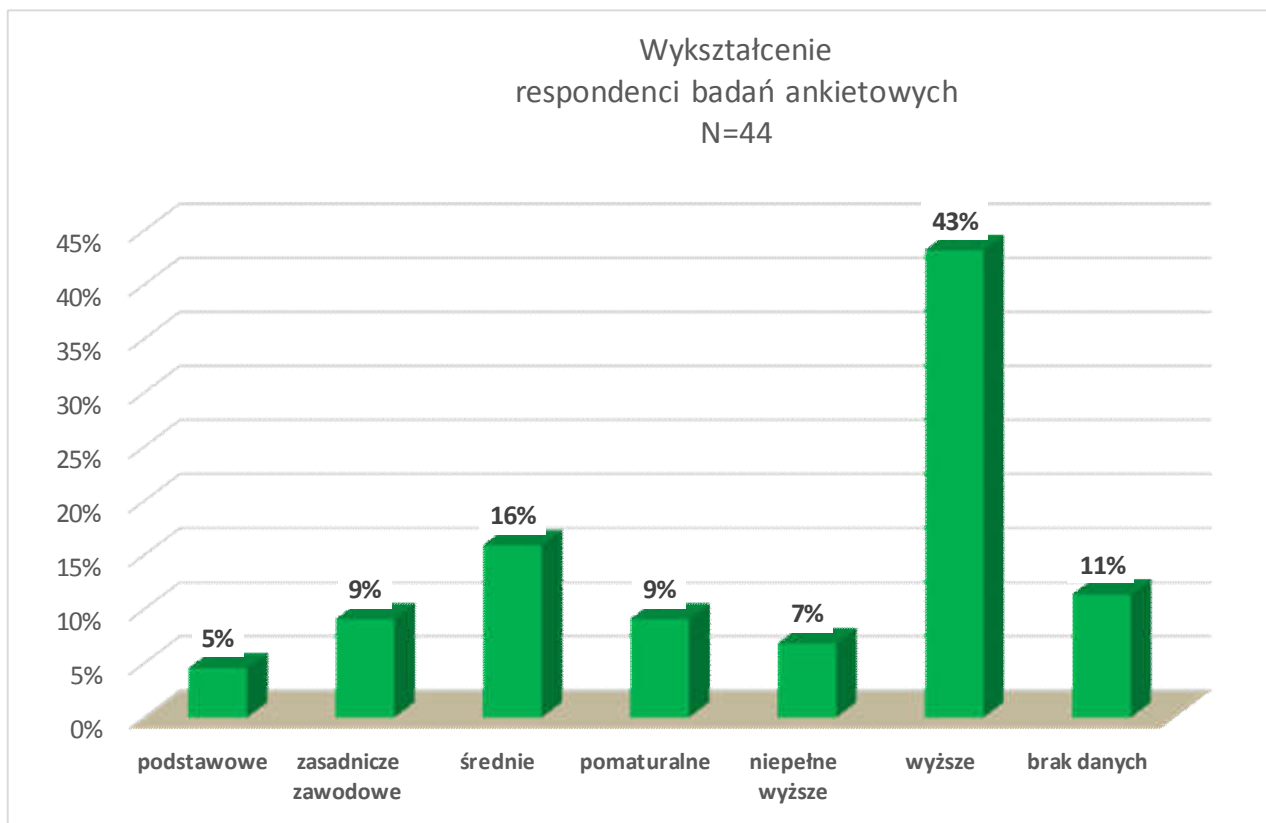
Udziały mieszkańców poszczególnych typów miejscowości są podobne w grupie uczestników badań ankietowych i wśród wszystkich klientów poradni on-line. W obu grupach najwyższym udziałem charakteryzują się mieszkańcy największych miast. Wśród uczestników badań ankietowych jest niższy odsetek mieszkańców wsi, niższy miast 101–200 tys. mieszkańców.

Uczestnicy badań częściej nie odpowiedzieli na pytanie (9%) w porównaniu z wszystkimi klientami (2%).

2 osoby (5%) biorących udział w badaniach mieszka poza Polską: w Danii i Irlandii. Wśród wszystkich korespondentów poradni odsetek mieszkających poza Polską także wyniósł 5%.

Wykształcenie

Wykres nr 12. Wykształcenie uczestników badań ankietowych (%)



43% respondentów legitymuje się wykształceniem wyższym, kolejnych 16% wykształceniem średnim.

Także 16% respondentów charakteryzuje wykształcenie pomaturalnym lub niepełnym wyższym.

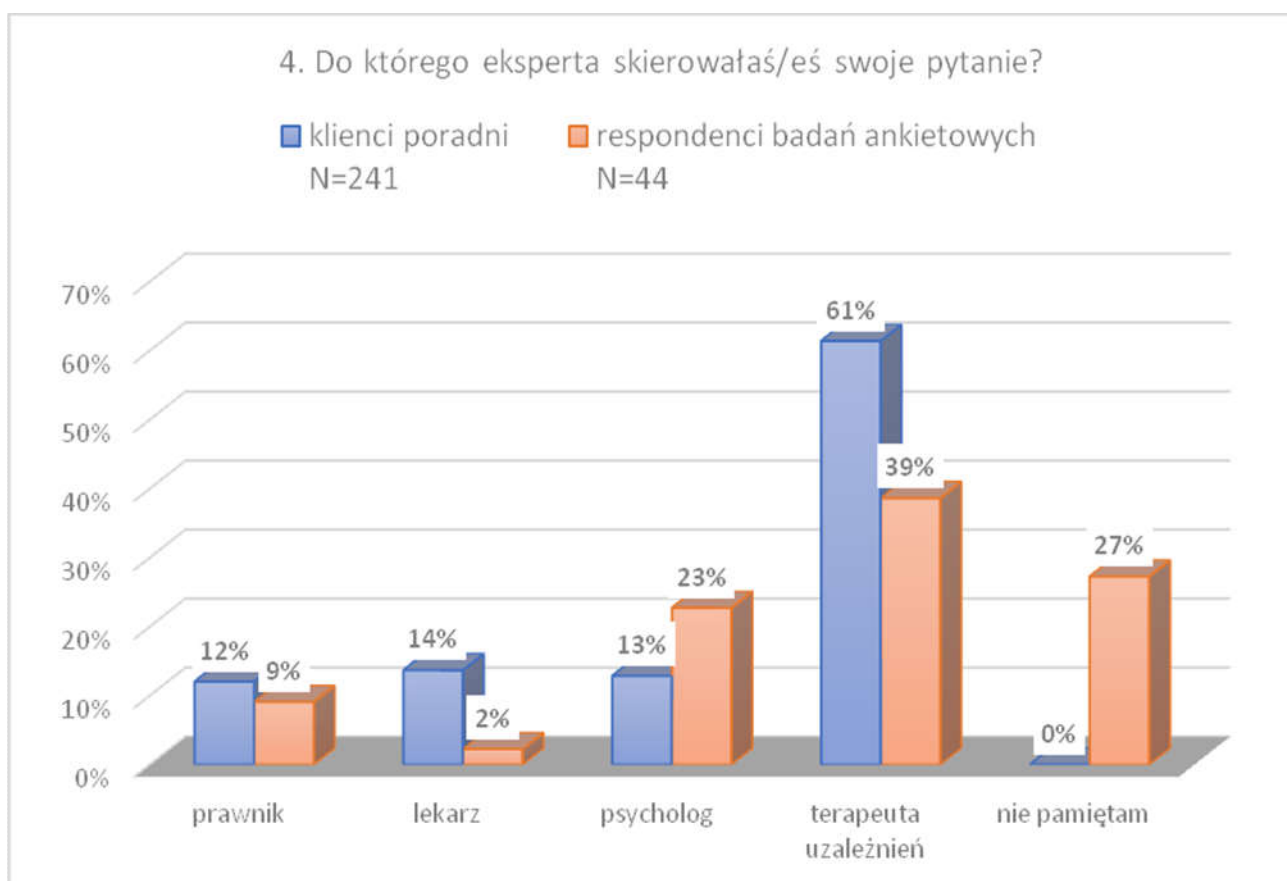
14% osób biorących udział w badaniach ma wykształcenie zasadnicze zawodowe (9%) lub podstawowe (5%).

11% respondentów nie ujawniło swojego wykształcenia.

Adresat zapytania mailowego

Wykres 10 prezentuje odsetki korespondentów, które wysłały zapytanie do poszczególnych ekspertów i porównuje dane wszystkich klientów poradni z danymi osób, które wzięły udział w badaniach.

Wykres nr 13. Odsetki respondentów korzystających z porad poszczególnych ekspertów¹. Porównanie odsetków osób, które wysłały pytanie mailowe do poradni z uczestnikami badań



Spośród 44 osób, które wypełniły ankietę, 39% stanowią osoby, które zwróciły się o poradę do terapeuty uzależnień, 23% osoby, które skierowały pytanie do psychologa, 9% – do prawnika i zaledwie jedna osoba (2%) do lekarza. Aż 27% badanych nie pamięta, do którego eksperta skierowało pytanie.

Porównanie klientów poradni uczestniczących w badaniach z wszystkimi klientami, którzy zwrócili się mailowo do poradni pokazuje, że proporcje są podobne, jeśli chodzi o pytania do terapeuty uzależnień - uczestnicy badań – podobnie jak klienci poradni – najczęściej zadawali pytanie terapeutce uzależnień. Wśród uczestników badań jest wyższy odsetek zwracających się do psychologa w po-

¹ 241 klientów poradni wysłało co najmniej jedno pytanie do ekspertów.

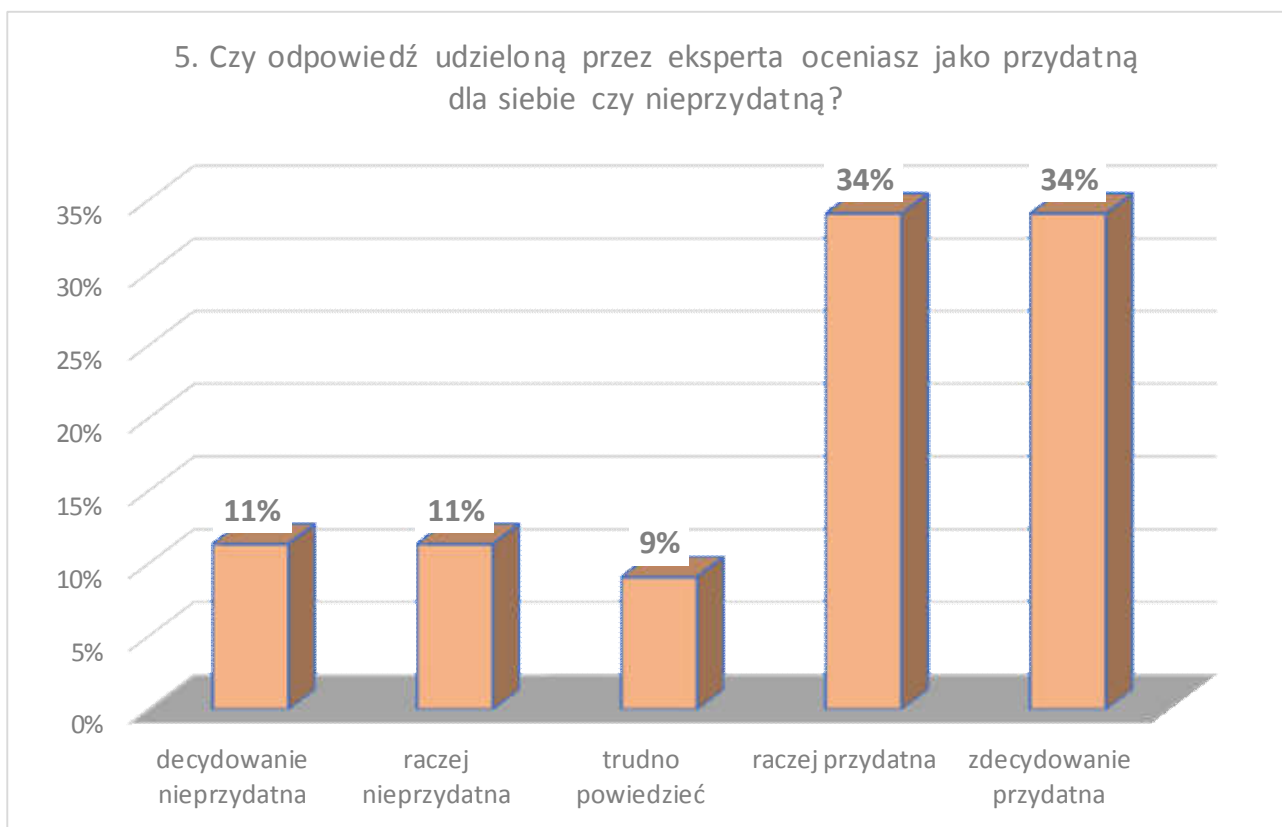
równaniu z odsetkiem wszystkich internautów, którzy pisali do psychologa oraz niższe odsetki uczestników badań zwracających się do prawnika i lekarza w porównaniu z odsetkami wszystkich internautów, którzy pisali do tych ekspertów.

Ocena przydatności porad

Korespondenci odpowiadali na pytanie, czy odpowiedź udzieloną przez eksperta oceniają jako przydatną czy nieprzydatną, korzystając z pięciostopniowej skali, od 1 – zdecydowanie nieprzydatna, do 5 – zdecydowanie przydatna.

Wykres nr 14. Ocena przydatności porad

Czy odpowiedź udzieloną przez eksperta oceniasz jako przydatną dla siebie czy nieprzydatną?



68% respondentów uznało, że odpowiedź udzielona przez eksperta była przydatna (w tym raczej przydatna 34% i zdecydowanie przydatna 34% ocen).

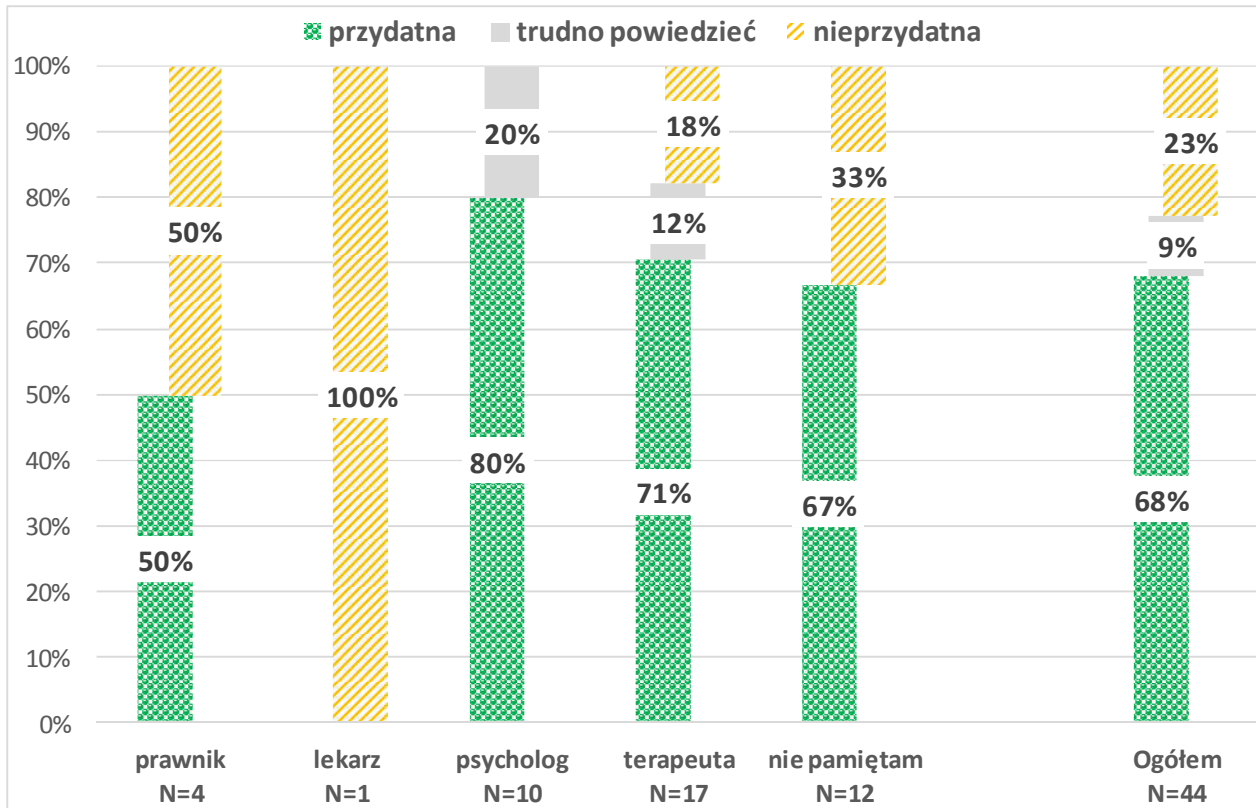
22% badanych uznało odpowiedź za nieprzydatną (w tym 11% za zdecydowanie nieprzydatną i 11% za raczej nieprzydatną).

9% badanych nie potrafiło ocenić przydatności odpowiedzi eksperta.

Przydatność porad poszczególnych ekspertów

Połączono odpowiedzi raczej i zdecydowanie nieprzydatna w kategorię *nieprzydatna* oraz odpowiedzi raczej i zdecydowanie przydatna w kategorię *przydatna*. Policzono oceny przydatności odpowiedzi każdego eksperta. Wyniki prezentuje wykres 21.

Wykres nr 15. Jak oceniasz przydatność porad udzielonych przez poszczególnych ekspertów



Za przydatną uznało poradę:

- 50% respondentów prawnika,
- 80% respondentów psychologa,
- 71% respondentów terapeuty uzależnień.

Jednocześnie za nieprzydatne respondenci uznawali porady:

- prawnika – 50%,
- psychologa – ani jedna osoba,
- terapeuty uzależnień – 18%.

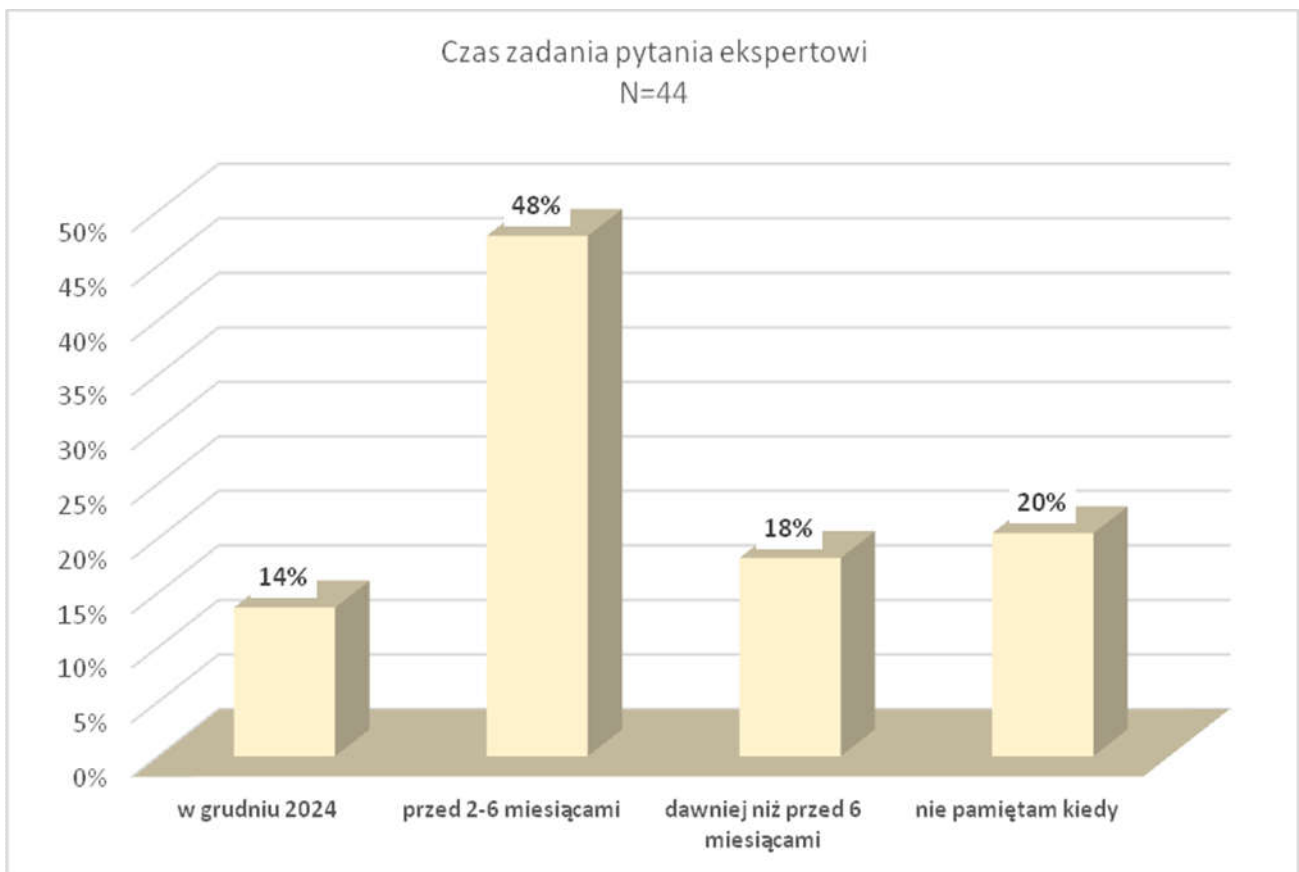
Lekarz był adresatem tylko jednego respondenta biorącego udział w badaniu, który ocenił jego poradę jako nieprzydatną.

Spośród osób, które nie pamiętały, do którego eksperta zwróciły się, 68% uznało poradę za przydatną, 9% było niezdecydowanych, zdaniem 23% porada była nieprzydatna.

Charakterystyka pytań kierowanych do poradni

Czas zadania pytania

Wykres nr 16. Kiedy zwracałaś/zwracałeś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej on-line (na stronie www.narkomania.org.pl)?



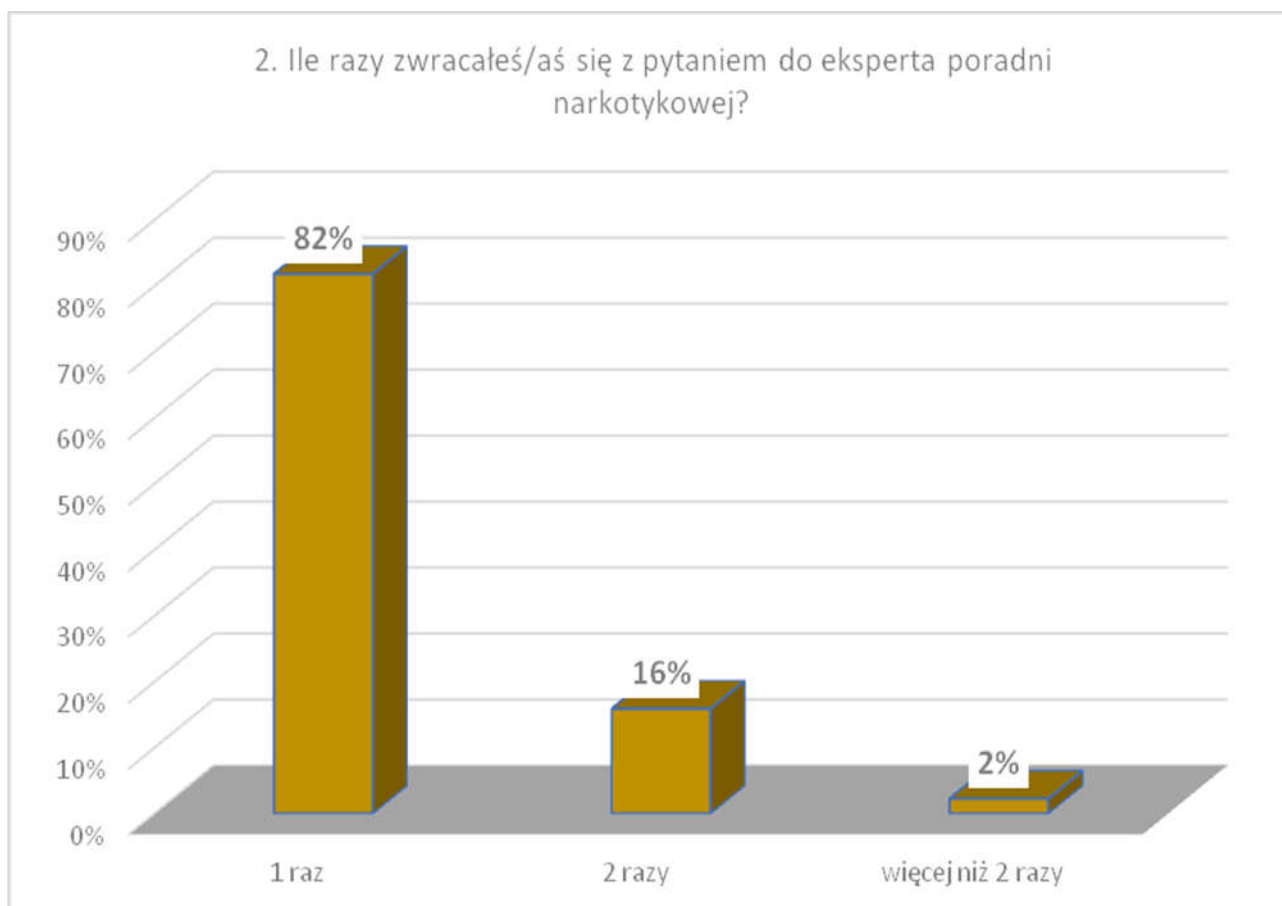
W ankiecie brali udział klienci poradni, którzy zadali pytanie w 2024 roku.

W ciągu ostatniego miesiąca przed badaniem pytanie do poradni wysłało 14% badanych. Prawie połowa respondentów (48%) zwróciła się z pytaniem przed 2–6 miesiącami. 18% dawniej niż przed 6 miesiącami.

20% badanych nie pamiętało czasu zadania pytania ekspertowi.

Liczba zadanych pytań

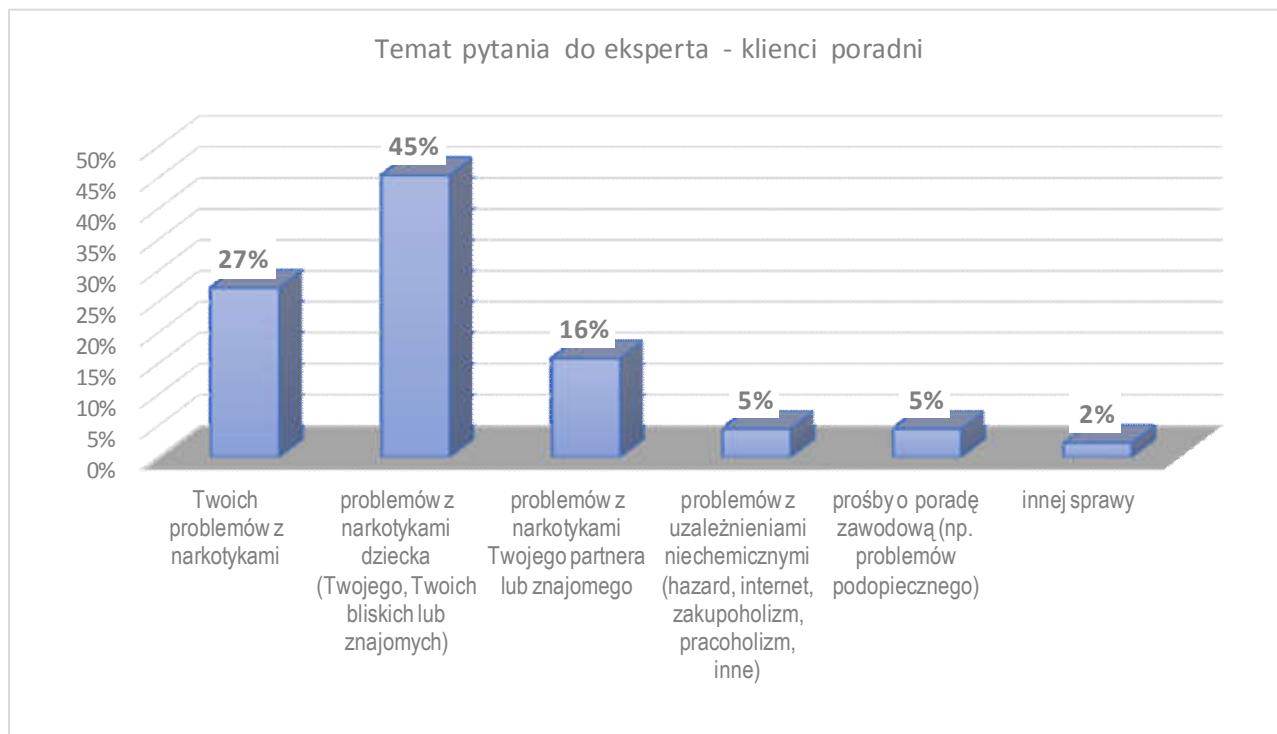
Wykres nr 17. Ile razy zwracałeś/zwracałaś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej?



Zdecydowana większość badanych (82%) poprzestała na jednokrotnym zadaniu pytania ekspertom poradni on-line. 18% pisało częściej (w tym 16% dwa razy, 2% więcej niż 2 razy).

Tematyka pytań

Wykres nr 18. Temat ostatniego pytania do eksperta?



27% pytań zadano w związku z własnym problemem z narkotykami. 45% respondentów zwróciło się do poradni z pytaniem dotyczącym problemów z narkotykami dziecka (własnego, bliskich lub znajomych). 16% pytało o problemem z narkotykami partnera lub znajomego.

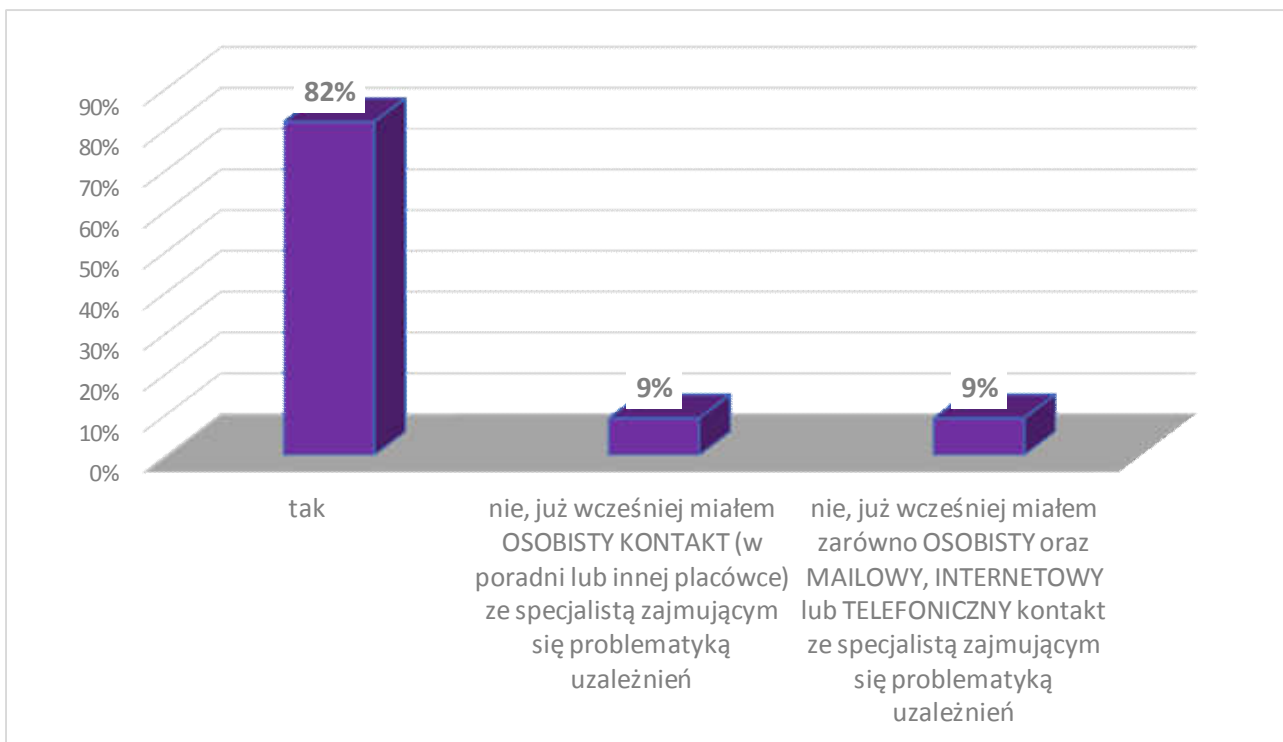
5% pytań dotyczyło problemów z uzależnieniami niechemicznymi (hazard, Internet, zakupoholizm, pracoholizm, inne).

Także 5% stanowiła prośba o poradę zawodową. 2% pytań zadano w związku z inną sprawą.

Wcześniejsze doświadczenia respondentów ze specjalistami zajmującym się problematyką uzależnień

Badani byli pytani, czy kontakt z ekspertem poradni internetowej był ich pierwszym kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

Wykres nr 19. Czy kontakt z ekspertem poradni narkotykowej on-line był pierwszym Twoim kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?



Dla aż 82% respondentów kontakt z ekspertami poradni on-line był pierwszym kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

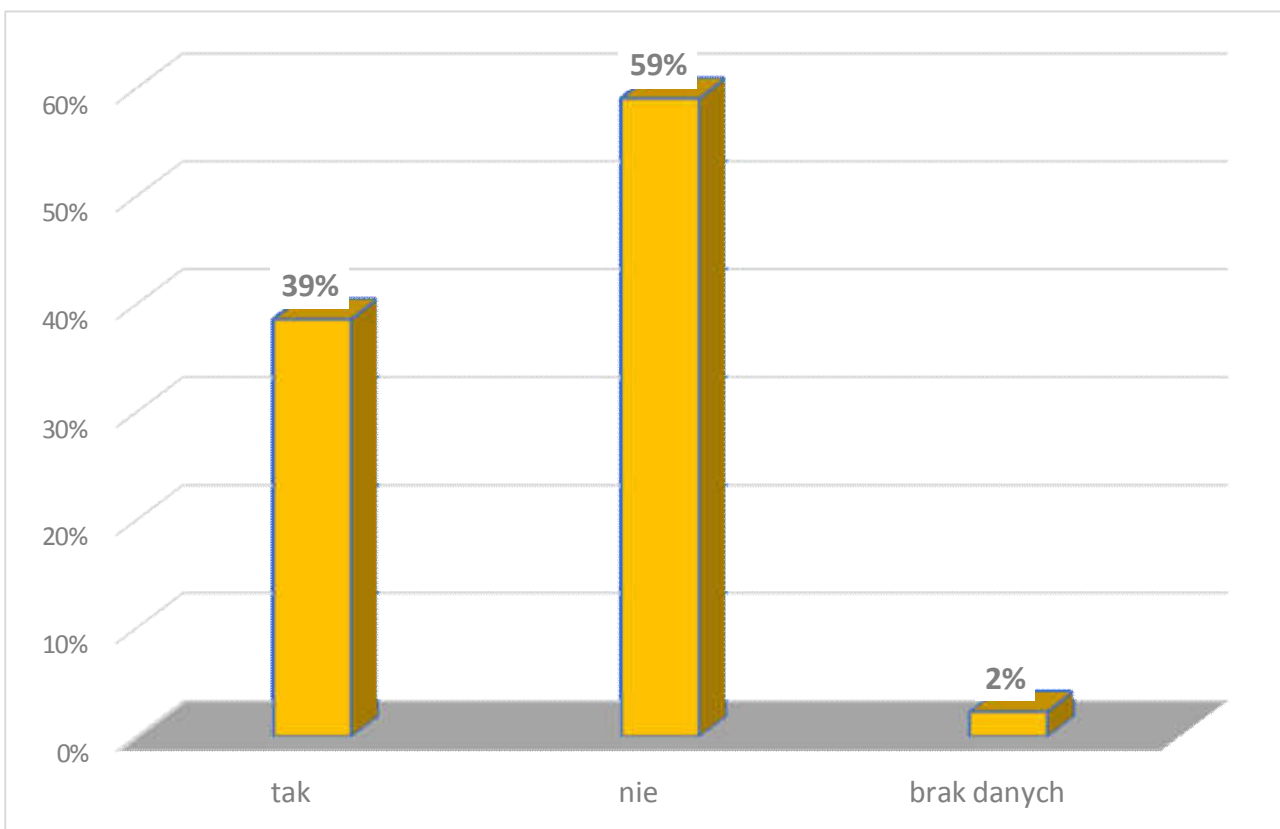
9% badanych już wcześniej miało osobisty kontakt (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

9% badanych kontaktowało się wcześniej zarówno osobiście jak i mailowo, internetowo lub telefonicznie ze specjalistami zajmującymi się problematyką uzależnień.

Kontynuacja korzystania ze specjalistycznej pomocy po doświadczeniach ze specjalistami poradni on-line

Badani byli pytani, czy odpowiedź eksperta poradni internetowej skłoniła ich do osobistego (to znaczy bez pośrednictwa Internetu lub telefonu) skontaktowania się ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?

Wykres nr 20. Czy odpowiedź eksperta poradni narkotykowej on-line skłoniła Cię do OSOBISTEGO skontaktowania się (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień



39% klientów poradni uczestniczących w badaniach ankietowych skontaktowała się osobiście ze specjalistą po otrzymaniu porady eksperta poradni on-line – kontakt mailowy w poradni internetowej przyczynił się w przypadku tych osób do nawiązania kontaktu z ekspertem „w realu”.

Dla 59% kontakt z ekspertem w poradni on-line nie miał dalszego ciągu w postaci osobistego spotkania się ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

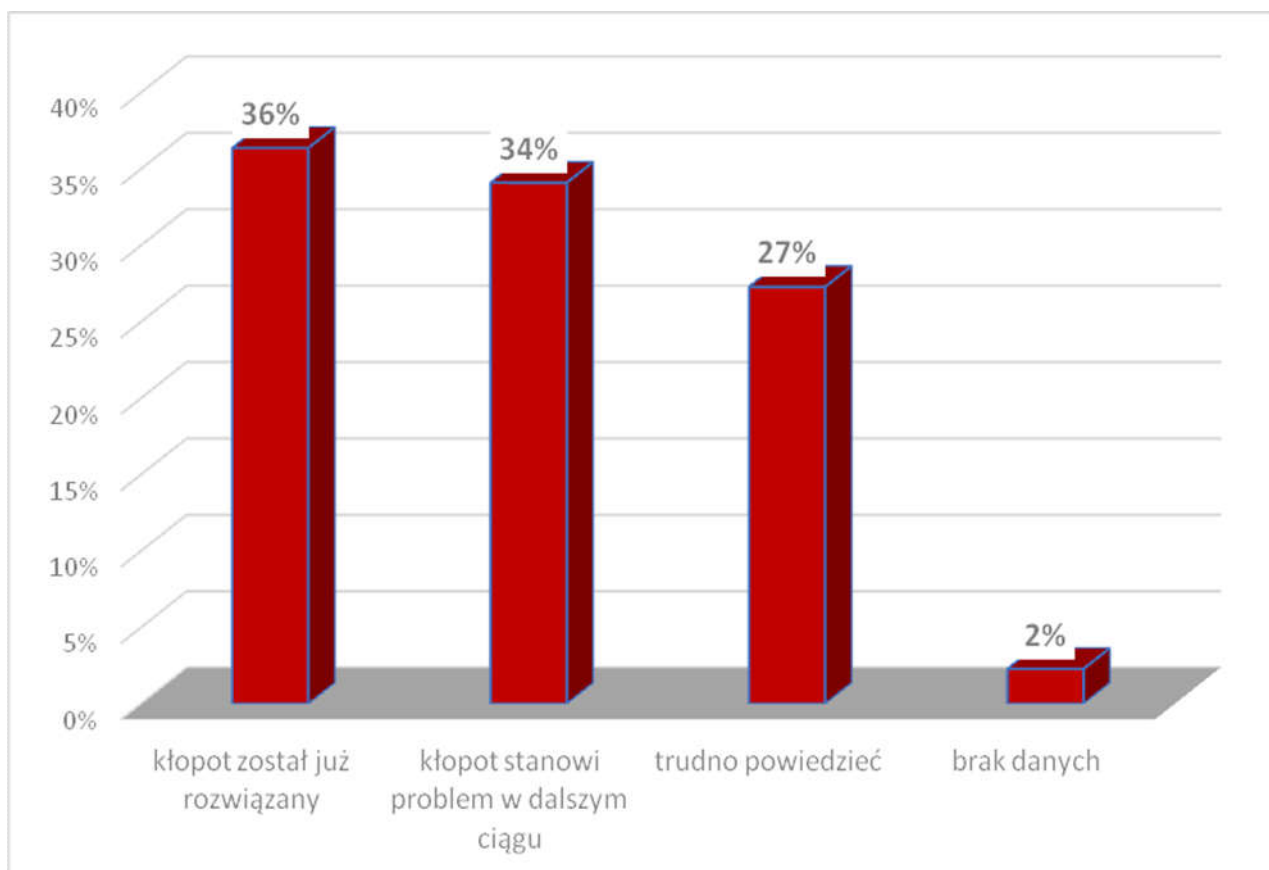
Jedna osoba nie odpowiedziała na pytanie.

Skuteczność porad

Korespondenci odpowiadali na pytanie, czy kłopot, z którym zwracali się do eksperta z poradni internetowej został już rozwiązany, czy w dalszym ciągu stanowi problem.

Wyniki prezentuje wykres 21.

Wykres nr 21. Czy kłopot, z którym zwracałaś/wracałeś się do eksperta z poradni internetowej został już rozwiązany, czy w dalszym ciągu stanowi problem?



36% respondentów stwierdziło, że problem, z którym zwracali się do poradni on-line został już rozwiązany.

Dla 34% badanych kłopot, z którym zwracali się do poradni, stanowi problem w dalszym ciągu.

27% badanych nie potrafiło rozstrzygnąć, czy problem został rozwiązany.

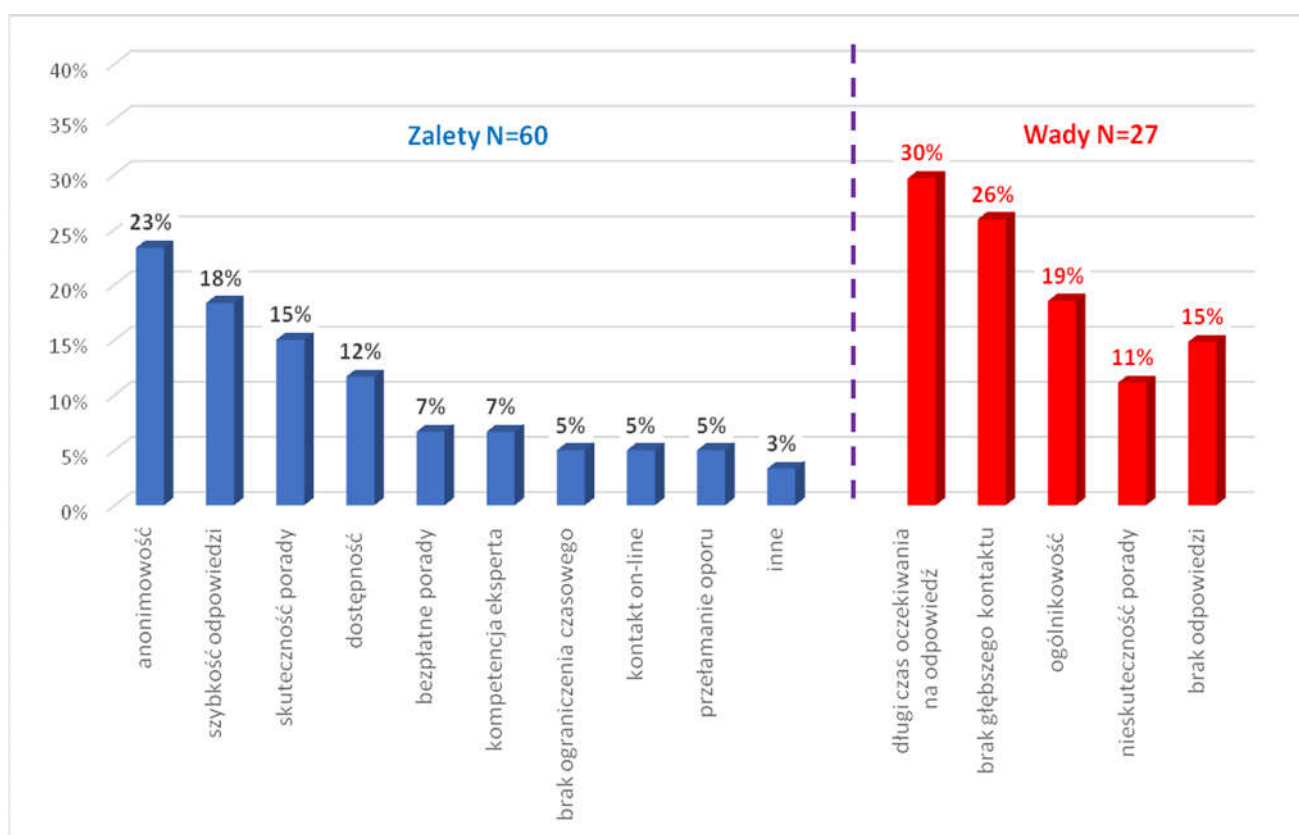
Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie.

Mocne i słabe strony poradni – odpowiedzi na pytania otwarte

W 2 pytaniach otwartych klienci poradni uczestniczący w badaniach ankietowych mieli możliwość opisanie, co uważają za zalety poradni on-line oraz jakie poradnia ma wady.

Badani dokonali w sumie 68 wpisów: 52 wpisy określające mocne – ich zdaniem – strony poradni oraz 16 wpisów krytykujących poradnię.

Wykres nr 22. Zalety i wady poradni on-line – swobodne wypowiedzi korespondentów



Zalety poradni on-line

Najczęściej za zaletę poradni uznawano anonimowość kontaktu z nią (23% wskazań). Poniżej przedstawiamy przykłady wypowiedzi.

można być anonimowym..., pełna anonimowość..., wrażenie anonimowości...

Na drugim miejscu (18% wskazań) ulokowano szybkość odpowiedzi eksperta na zadane pytanie:

szybka odpowiedź na problem..., szybka reakcja..., szybki dostęp do rozmowy telefonicznej ze specjalistą..., szybki kontakt..., szybkie udzielenie pomocy...

15% wypowiedzi dotyczyło skuteczności porad udzielanych przez ekspertów:

bardzo wyczerpujące odpowiedzi, edukacyjne, zawierające fakty oraz sugestie..., możliwość wstępnego rozpoznania problemu..., otrzymanie informacji, co można zrobić w trudnych chwilach..., polecenie miejsc wsparcia..., porady..., udzielenie wsparcia..., wielka pomoc dla ludzi mierzących się z problemem narkotykowym..., zrozumienie...

12% wskazań dotyczyło łatwości dostępu do ekspertów i porad:

dostępna w każdym czasie..., dostępność..., łatwo znaleźć..., nie muszę iść..., nie trzeba wychodzić z domu..., prostota..., zaoszczędzony czas...

7% wskazań chwaliło bezpłatność porad:

Darmo..., darmowe wsparcie..., porady bezpłatnie, nie każdego stać, więc jest to uważam bardzo fajne..., cena...

Także 7% wskazań podkreślało kompetencję ekspertów:

delikatność wypowiedzi ekspertów..., główną zaletą poradni jest to, że porady udzielane są przez osoby do tego szkolone, ponieważ narkomania to problem, o którym zwykły człowiek wie bardzo mało..., kadra, która zawsze chętnie pomaga..., konkretne i rzetelne informacje...

Wskazano także brak ograniczeń czasowych z korzystania z poradni (5% wypowiedzi):

czas na dokładne sformułowanie pytania..., można to zrobić w czasie, który nam odpowiada..., o każdej porze i w każdy dzień można szukać pomocy, porady...

Na zaletę kontaktu on-line także skoncentrowało się 5% wypowiedzi:

nie muszę się widzieć..., on line..., po prostu kontakt on-line...

Kolejne 5% wskazań za pozytywną cechę poradni uznało to, że ta forma pomaga przełamać opór wewnętrzny przed kontaktem ze specjalistą:

łatwiejsze otworzenie się na początku rozmowy telefonicznej..., szczerść wypowiedzi - większa niż w kontakcie osobistym..., bez skrępowania można powiedzieć o sobie...

Pojedyncze wypowiedzi chwaliły:

fakt, że jest taka poradnia...,

to, że daje nadzieję na wsparcie...

Wady poradni on-line

Wskazywane przez respondentów problemy dotyczyły następujących grup zagadnień.

W 30% wypowiedzi pojawiły się skargi dotyczące długiego oczekiwania na odpowiedź eksperta:

czas oczekiwania na odpowiedź..., długie oczekiwanie na kontakt..., długie oczekiwanie na odpowiedzi mailowe..., długo się czeka na odpowiedź..., odpowiedź po paru dniach..., jeśli ktoś potrzebuje porady, to oczekuje odpowiedzi najszybciej, bo to jest często kwestia życia i śmierci..., wydłużony czas oczekiwania na odpowiedź...

26% zarzutów podkreślało brak głębszego kontaktu z ekspertem ze względu na brak relacji *face to face*:

brak dłuższego wywiadu..., brak możliwości pełnej rozmowy..., brak możliwości swobodnej rozmowy..., być może trudniejsze dotarcie do problematyki pacjenta bez jego widoku na żywo..., nie ma indywidualnego podejścia do osoby..., nie ma wsparcia emocjonalnego jak przy spotkaniu na żywo..., opieranie się na relacji, a nie obserwacji, co bez unikliwego wywiadu może mieć wady w dobrej ocenie sytuacji...

19% wypowiedzi wskazywało na ogólnikowość porady eksperta:

brak konkretnych planów pomocy..., brak możliwości dokładnego opisanie problemu..., niekonkretne odpowiedzi..., ogólnikowość..., opinia ogólna - nie indywidualna...

11% kolejnych wskazań dotyczyło nieskuteczności otrzymanej porady:

...generalnie to moje pytanie dotyczyło poszukiwania stacjonarnej grupy wsparcia dla rodziców uzależnionej młodzieży. Pan był bardzo uprzejmy, jednak nie znalazł odpowiedzi na moje pytanie, do dziś niestety nie znalazłam takiego miejsca..., mój problem nie został rozwiązany, a porada prawna przesłana została zbyt późno. Żałuję, że napisałem maila, ale to była jedyna darmowa opcja, która mi i tak nie pomogła..., nieaktualne informacje...

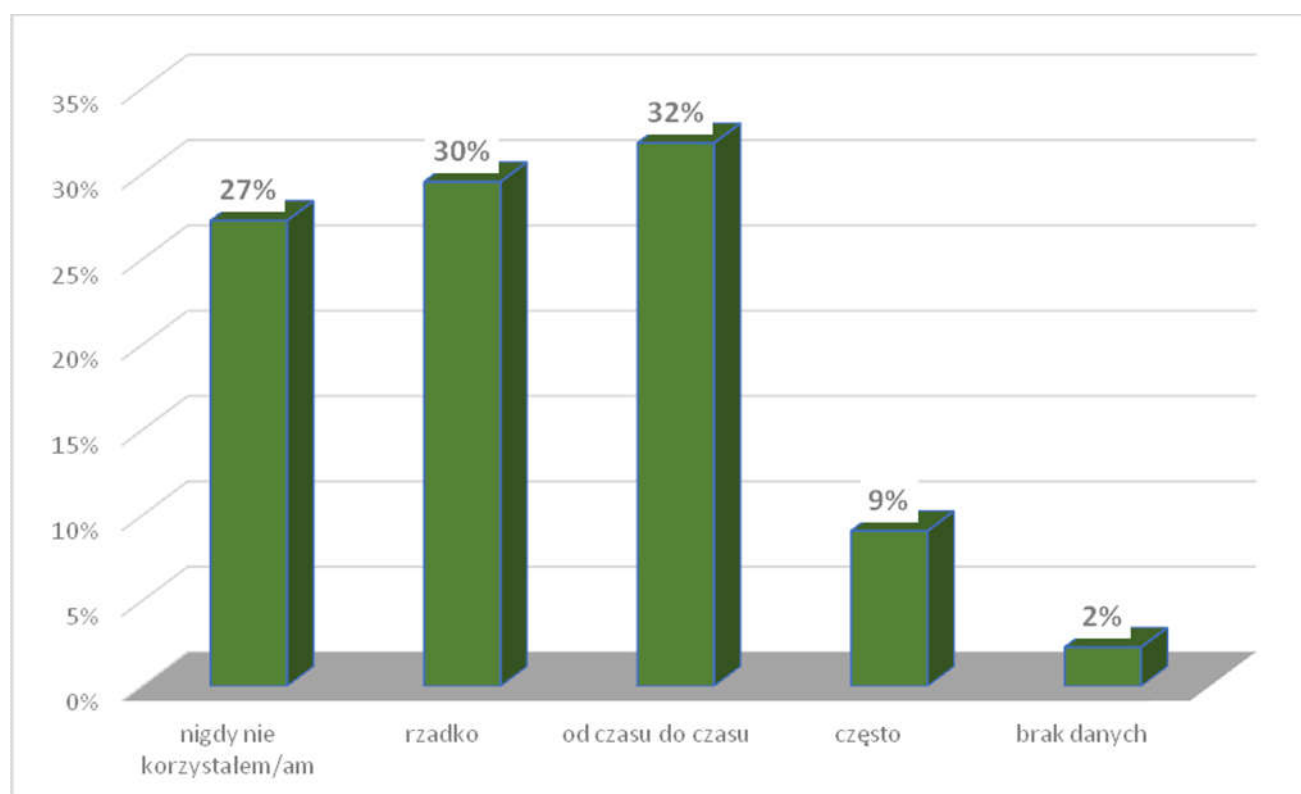
4 wypowiedzi dotyczyły braku odpowiedzi eksperta na zadane pytanie. Z posiadanej dokumentacji wynika, że odpowiedzi zostały wysłane i nie zostały zauważone przez internautów (zapewne wpadły do spamu):

zero – nie dostałam odpowiedzi ani pomocy..., brak bezpośredniego kontaktu..., to jest żart, nie odpisujecie na maila, ale wysyłacie ankiety?..., nie dajecie żadnych porad, nie dostałam żadnej odpowiedzi...

Korzystanie z materiałów prezentowanych na stronach poradni internetowej

Korespondenci zostali zapytani, czy korzystają z zasobów informacyjnych zamieszczonych na stronach serwisu: „Na internetowych stronach poradni znajdują się różne materiały informacyjne i artykuły dotyczące problematyki narkomanii. Jak często korzystasz z tych materiałów?”

Wykres nr 23. Wykorzystywanie materiałów edukacyjno-informacyjnych



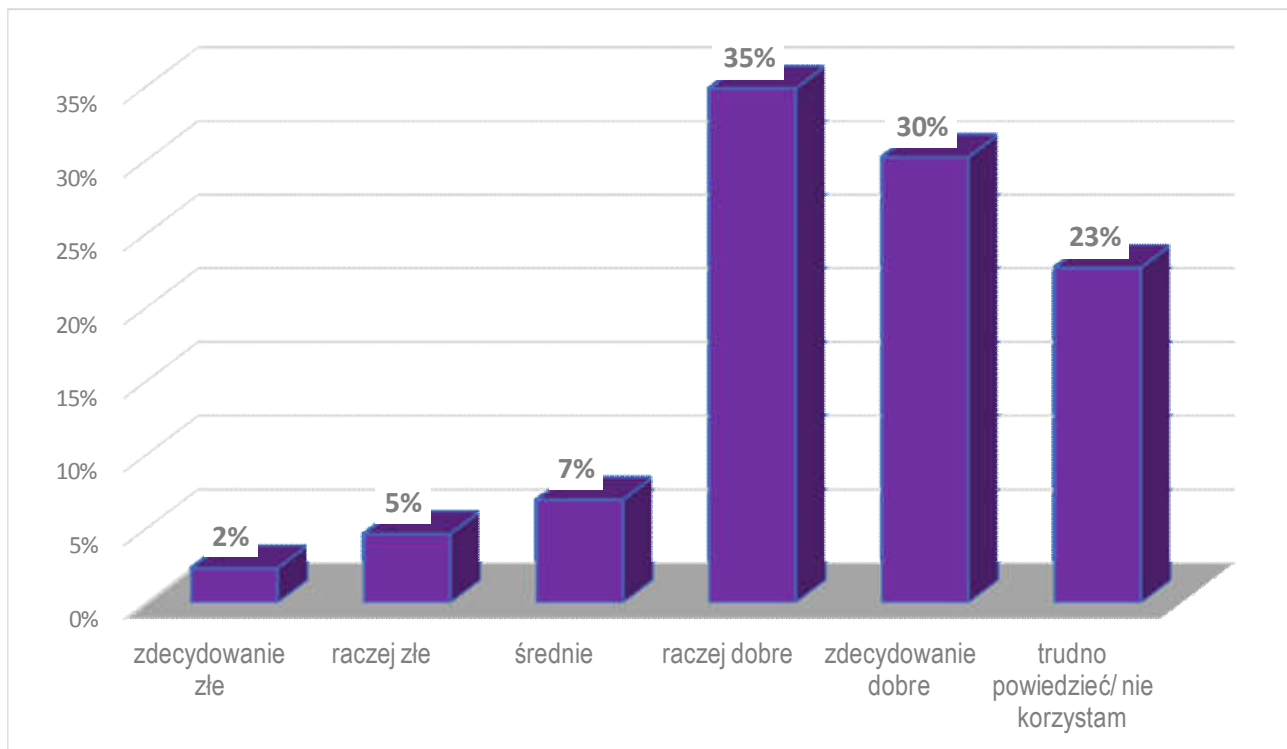
Tylko 9% respondentów często korzysta z materiałów informacyjno-edukacyjnych prezentowanych na stronach poradni internetowej (nikt nie wybrał odpowiedzi *bardzo często*).

32% deklaruje korzystanie z tych materiałów *od czasu do czasu*. 30% korzysta z „poradniczych” materiałów rzadko, a 27% nigdy z nich nie korzysta.

Jedna osoba nie odpowiedziała na to pytanie.

Ocena materiałów prezentowanych na stronach poradni

Wykres nr 24. Ocena materiałów prezentowanych na internetowych stronach poradni



65% respondentów uznało materiały informacyjno-edukacyjne prezentowane na stronach poradni za zdecydowanie dobre (30%) lub raczej dobre (35%).

Jako średnie oceniło materiały 7% badanych.

Za złe uznało materiały 7% badanych (w tym jedna za bardzo złe).

23% badanych nie oceniło materiałów, bo nie korzystało z nich lub nie potrafiło ich ocenić.

Spis wykresów

Wykres nr 1. Wizyty na stronach <i>www.narkomania.org.pl</i> w kolejnych miesiącach 2024 roku	10
Wykres nr 2. Liczba odpowiedzi poszczególnych ekspertów	11
Kartogram nr 1. Rozkład terytorialny klientów poradni on-line.....	12
Wykres nr 3. Lokalizacja nadawców pytań do ekspertów z zagranicy.....	13
Wykres nr 4. Płeć klientów poradni on-line	13
Wykres nr 5. Wiek klientów poradni	14
Wykres nr 6. Wielkość miejscowości zamieszkania klientów poradni.....	15
Wykres nr 7. Kogo dotyczyło pytanie	16
Wykres nr 8. Środki psychoaktywne.....	17
Wykres nr 9. Płeć respondentów (%).....	20
Wykres nr 10. Wiek respondentów (%)	21
Wykres nr 11. Wielkość miejscowości respondentów a korzystanie z poradni (%)	22
Wykres nr 12. Wykształcenie uczestników badań ankietowych (%)	23
Wykres nr 13. Odsetki respondentów korzystających z porad poszczególnych ekspertów. Porównanie odsetków osób, które wysłały pytanie mailowe do poradni z uczestnikami badań.....	24
Wykres nr 14. Ocena przydatności porad	25
Wykres nr 15. Jak oceniasz przydatność porad udzielonych przez poszczególnych ekspertów	26
Wykres nr 16. Kiedy zwracałaś/zwracałeś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej on-line (na stronie <i>www.narkomania.org.pl</i>)?.....	27
Wykres nr 17. Ile razy zwracałaś/zwracałeś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej?.....	28
Wykres nr 18. Temat ostatniego pytania do eksperta?	29
Wykres nr 19. Czy kontakt z ekspertem poradni narkotykowej on-line był pierwszym Twoim kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?.....	30
Wykres nr 20. Czy odpowiedź eksperta poradni narkotykowej on-line skłoniła Cię do OSOBISTEGO skontaktowania się (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień	31

Wykres nr 21. Czy kłopot, z którym zwracałaś/wracałeś się do eksperta z poradni internetowej został już rozwiązany, czy w dalszym ciągu stanowi problem?	32
Wykres nr 22. Zalety i wady poradni on-line – swobodne wypowiedzi korespondentów	33
Wykres nr 23. Wykorzystywanie materiałów edukacyjno-informacyjnych	36
Wykres nr 24. Ocena materiałów prezentowanych na internetowych stronach poradni	37