



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 **2023**

Tomasz Kowalewicz
Fundacja Praesterno

Warszawa, grudzień 2023 r.

Ministerstwo
Zdrowia



NPZ

NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

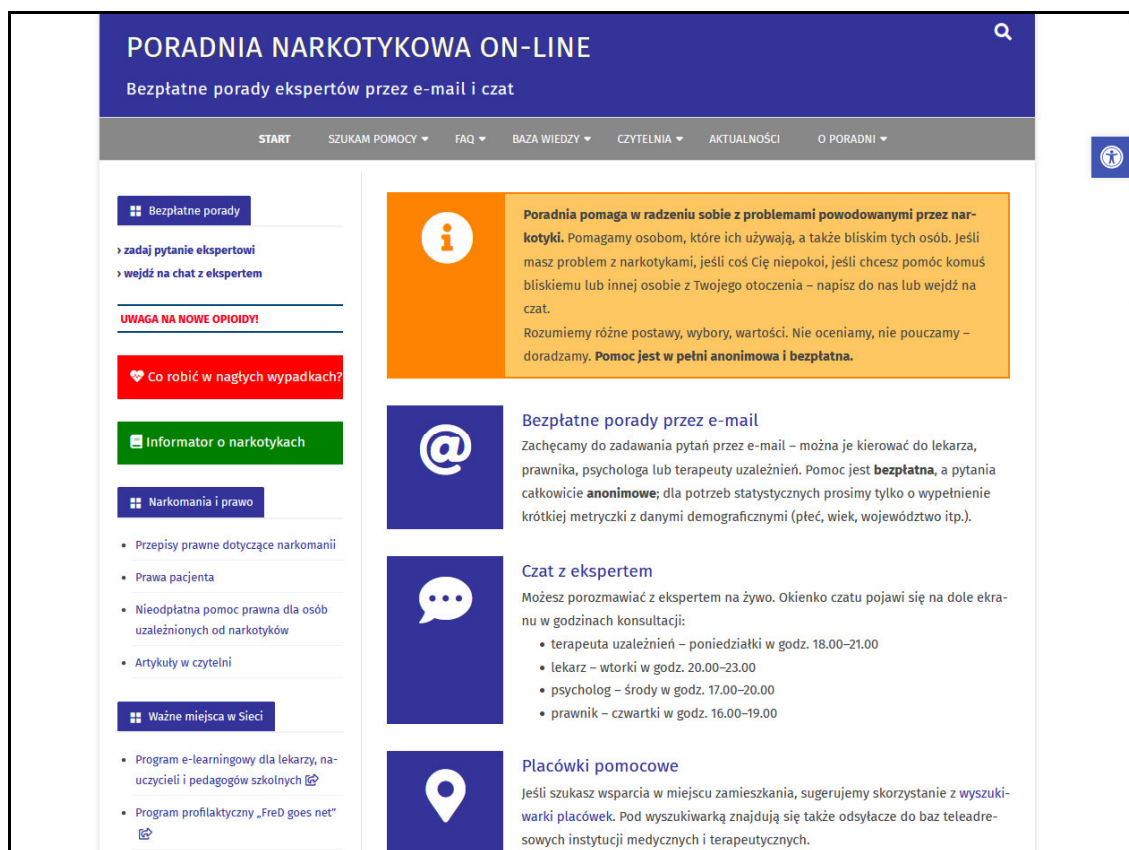


Krajowe Centrum
Przeciwdziałania Uzależnieniom

Spis treści

Podsumowanie.....	5
Wizyty na stronach serwisu <i>www.narkomania.org.pl</i> w 2023 roku	8
Poradnictwo on-line w serwisie <i>www.narkomania.org.pl</i>	11
Rozkład terytorialny klientów poradni on-line	12
Płeć respondentów.....	13
Wiek respondentów poradni.....	14
Wielkość miejscowości zamieszkania korespondentów poradni	15
O kogo pytali klienci poradni	16
Typ środków psychoaktywnych sprawiających problemy.....	17
Badania klientów poradni	19
Konstrukcja próby badawczej.....	19
Struktura korespondentów uczestniczących w badaniu ankietowym	20
<i>Adresat zapytania mailowego</i>	<i>20</i>
<i>Płeć.....</i>	<i>22</i>
<i>Wiek</i>	<i>23</i>
<i>Udziały mieszkańców poszczególnych typów miejscowości</i>	<i>24</i>
<i>Wykształcenie</i>	<i>25</i>
Charakterystyka pytań kierowanych do poradni.....	26
<i>Czas zadania pytania</i>	<i>26</i>
<i>Liczba zadanych pytań</i>	<i>27</i>
<i>Tematyka pytań</i>	<i>28</i>
<i>Wcześniejsze doświadczenia respondentów ze specjalistami zajmującym się problematyką uzależnień</i>	<i>29</i>
<i>Kontynuacja korzystania ze specjalistycznej pomocy po doświadczeniach ze specjalistami poradni on-line</i>	<i>30</i>

<i>Ocena przydatności porad</i>	<i>31</i>
<i>Skuteczność porad.....</i>	<i>33</i>
<i>Mocne i słabe strony poradni – odpowiedzi na pytania otwarte.....</i>	<i>34</i>
<i>Zalety poradni on-line</i>	<i>35</i>
<i>Wady poradni on-line.....</i>	<i>36</i>
<i>Korzystanie z materiałów prezentowanych na stronach poradni internetowej</i>	<i>37</i>
<i>Ocena materiałów prezentowanych na internetowych stronach poradni.....</i>	<i>38</i>
Spis wykresów.....	39



Pierwsza część raportu zawiera dane statystyczne dotyczące liczby wejść na strony serwisu *www.narkomania.org.pl* w 2023 roku oraz dane na temat korespondentów piszących do ekspertów poradni on-line w 2023 roku.

Druga część 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 *www.narkomania.org.pl*.

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

W badaniach – przeprowadzonych pod koniec grudnia 2023 roku – wzięły udział 52 osoby (spośród 334 klientów poradni), które w 2023 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 2023 roku na stronach serwisu *www.narkomania.org.pl* zarejestrowano 128 659 wizyt.

W prowadzonej przez poradnię internetową dokumentacji w 2023 roku udzielono łącznie 395 porad specjalistycznych przez e-mail, w tym: psycholog – 36 porad, lekarz – 86 porad, prawnik – 45 porad, specjalista do spraw uzależnień – 228 porady. Jednocześnie zarejestrowano 334 internautów, którzy skierowali pytania do ekspertów poradni. Udzielona większa liczba odpowiedzi w stosunku do liczby internautów korzystających z poradni wynika z faktu, że część internautów zwróciła się o poradę z więcej niż jednym pytaniem i/lub jednocześnie do więcej niż jednego eksperta.

Najczęściej internauci kierowali pytania do terapeuty uzależnień, który w 2023 roku udzielił 58% wszystkich porad kierowanych przez klientów poradni.

61% osób zadających pytania ekspertom poradni to kobiety, 39% – mężczyźni.

Wśród klientów poradni przeważają osoby w przedziale wieku 25–39 lat (64%); odsetki starszych grup wiekowych są niższe (34%).

W porównaniu z udziałami mieszkańców poszczególnych wielkości miejscowości w populacji generalnej w Polsce wśród klientów poradni niedoreprezentowani są mieszkańcy wsi, a wyraźnie nadreprezentowani mieszkańcy największych miast. Udziały mieszkańców miast do 50 tys. wśród klientów poradni oraz mieszkańców miast 50–200 tys. są podobne w obu grupach. Ta struktura korespondentów poradni wydaje się być konsekwencją dwóch faktów: po pierwsze uzależnienie od środków odurzających jest problemem miejskim (rzadziej występującym wśród mieszkańców wsi), po drugie dostęp do Internetu w dalszym ciągu jest funkcją wielkości miejscowości (na wsi jest niższy).

Zdecydowana większość korespondentów poradni to osoby zamieszkałe w kraju. 5% klientów poradni stanowili w 2023 roku korespondenci spoza Polski – Austrii, Belgii, Francji, Holandii, Irlandii, Niemiec, Portugalii i Wielkiej Brytanii.

Klienci poradni najczęściej zadawali pytania dotyczące ich osobistych kłopotów ze środkami psychoaktywnymi (46%). W drugiej kolejności pytania dotyczyły problemów dziecka (28%). Kolejna kategoria pytań była związana z partnerem/małżonkiem lub partnerką/małżonką osoby kierującej pytanie do poradni (15%).

Najczęściej korespondenci prosili o porady ogólnie związane z narkotykami, nie wymieniając konkretnych środków (w 44% pytań). Odsetek pytań dotyczących problemów związanych z marihuaną lub z marihuaną i innymi środkami wyniósł 30%. Problemów

z amfetaminą lub amfetaminą wymienianą z innymi środkami dotyczyło 11% pytań. Problemy z lekami lub lekami i innymi środkami zgłaszało 6% klientów. O inne środki pytały pojedyncze osoby.

Ankietę ewaluacyjną wysłano do 334 osób, które skierowały pytanie do poradni między styczniem a grudniem 2023 roku. Wypełniły ją 52 osoby, co stanowi 16% klientów poradni on-line, którym dostarczono zaproszenie. Uzyskaną stopę zwrotów należy uznać za dobrą ze względu na prawdopodobną niepewność i niechęć 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.

Parametry socjodemograficzne klientów poradni uczestniczących w badaniu ankietowym są podobne do charakterystyk ogółu klientów poradni korzystających z porad w 2023 roku, więc można przyjąć, że próba uczestnicząca w badaniach dobrze reprezentuje ogół osób korzystających z porad w 2023 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 lekarza, dalej prawnika i psychologa. Niestety aż 25% respondentów nie pamiętało, któremu z ekspertów zadali pytanie.

Dla ponad 2/3 respondentów (69% uczestników badań ankietowych) kontakt z ekspertami poradni on-line był pierwszym kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

15% pytań zadano w związku z własnym problemem z narkotykami. 60% respondentów zwróciło się do poradni z pytaniem dotyczącym problemów z narkotykami dziecka (własnego, bliskich lub znajomych). 17% pytało o problemem z narkotykami partnera lub znajomego. Jedno pytanie stanowiła prośba o poradę zawodową. 6% pytań zadano w związku z inną sprawą.

59% respondentów oceniło poradę otrzymaną w odpowiedzi na swoje zapytanie e-mailowe, jako przydatną. Za nieprzydatne uznało porady 22% badanych. 19% respondentów nie potrafiło odpowiedzieć na pytanie.

25% respondentów stwierdziło, że problem, z którym zwracali się do poradni on-line został już rozwiązany. Dla 60% badanych kłopot, z którym zwracali się do poradni stanowi problem w dalszym ciągu. 15% respondentów nie potrafiło ocenić, czy problem został już rozwiązany.

48% 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 szybkość odpowiedzi udzielanych przez ekspertów, anonimowość kontaktu z ekspertem, następnie skuteczność porad, dostępność poradni, kompetencje ekspertów udzielających porad, ich różnorodność zawodową oraz kontakt on-line.

Rzadko były wymieniane wady poradni. Najczęściej jako wada wskazywany był brak kontaktu *face to face* z ekspertem, długi czas oczekiwania na odpowiedź oraz nieskuteczność porad.

45% respondentów nie rzadziej niż od czasu do czasu korzysta z materiałów informacyjno-edukacyjnych prezentowanych na stronach poradni internetowej. 25% korzysta z tych materiałów *rzadko*, a 27% *nigdy nie korzysta* z tych materiałów.

58% respondentów materiały informacyjno-edukacyjne prezentowane na stronach poradni uznało za dobre. Jako *średnie* oceniło te materiały 12% badanych. Za złe uznały je dwie osoby. 27% badanych nie potrafiło dokonać oceny (ponieważ nie korzystało z tych materiałów).

Wizyty na stronach serwisu *www.narkomania.org.pl* w 2023 roku

W 2023 roku Fundacja Praesterno kontynuowała prowadzenie internetowego serwisu pomocowo-edukacyjnego w domenie *www.narkomania.org.pl*. W tym okresie zarejestrowano 128 659 wizyt na stronach serwisu, średnio ponad **10,7 tysiąca** wizyt miesięcznie, to jest średnio **359** wizyt dziennie.

Rozkład wizyt na stronach *www.narkomania.org.pl* w kolejnych miesiącach 2023 roku prezentuje wykres nr 1 na następnej stronie.

Zdecydowanie najczęściej portal był odwiedzany w czwartym kwartale 2023 roku:

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| • I kwartał (średnia odwiedzin) | 25 413 |
| • II kwartał (średnia odwiedzin) | 34 454 |
| • III kwartał (średnia odwiedzin) | 28 650 |
| • IV kwartał (średnia odwiedzin) | 40 142 |

Na stronie <https://www.narkomania.org.pl/baza-placowek> zamieszczono bazę placówek pomocowych zaopatrzoną w formularz wyszukiwania oraz adresy innych 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:

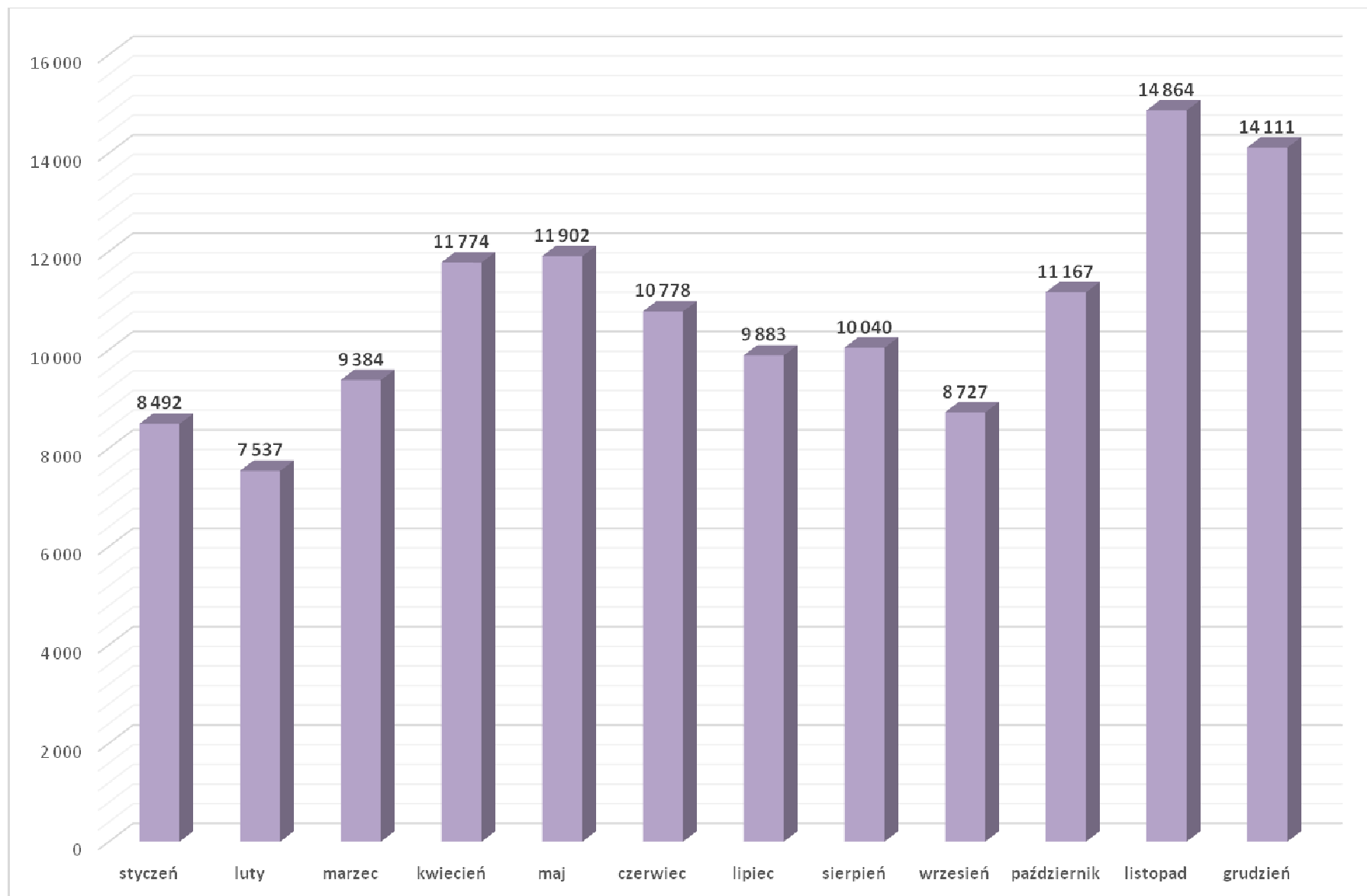
- lista mityngów Anonimowych Narkomanów
- realizatorzy programu Fred goes Net

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

Dodatkowo są dostępne odsyłacze 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
- 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 2023 roku



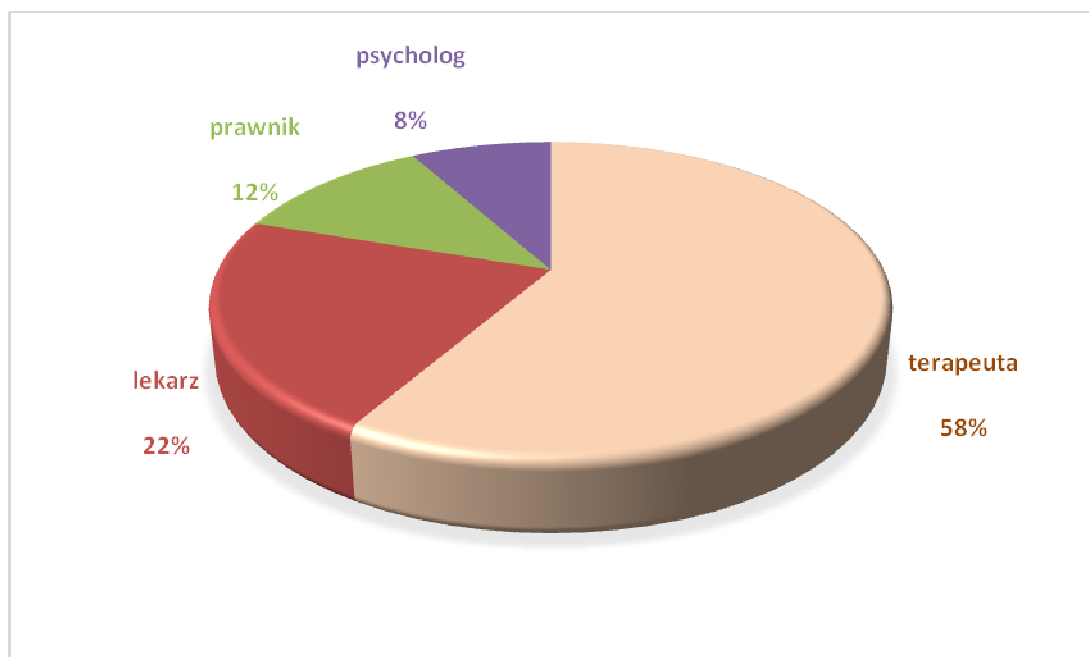
Poradnictwo on-line w serwisie www.narkomania.org.pl

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 2023 roku pytania od 334 internautów, kierowane do ekspertów.

Liczbę pytań do poszczególnych ekspertów jest zróżnicowana, w związku z tym liczby 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 2023 roku udzielił 58% wszystkich porad kierowanych przez klientów poradni.

Rozkład terytorialny klientów poradni on-line

Kartogram nr 1. Rozkład terytorialny klientów poradni on-line



Najczęściej do poradni on-line pisali mieszkańcy województwa mazowieckiego (23% osób).

9–10% klientów poradni to mieszkańcy województw dolnośląskiego, małopolskiego i wielkopolskiego.

7% klientów to mieszkańcy województwa śląskiego.

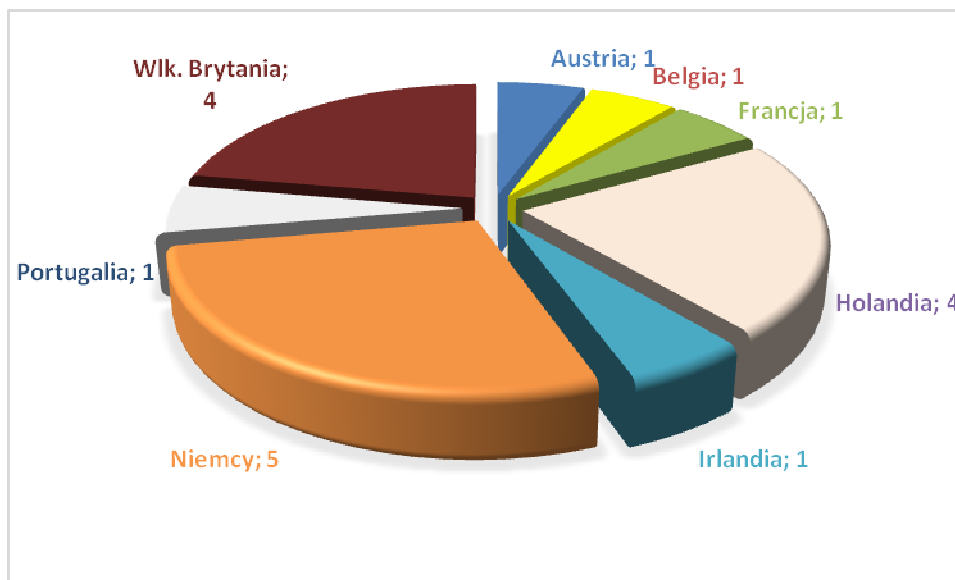
4–5% klientów zwracało się do ekspertów z województw kujawsko-pomorskiego, pomorskiego, łódzkiego i zachodniopomorskiego.

2–3% klientów poradni mieszkało w województwach lubuskim, świętokrzyskim, lubelskim, warmińsko-mazurskim, podlaskim i opolskim.

1% klientów zwracało się z województwa podkarpackiego.

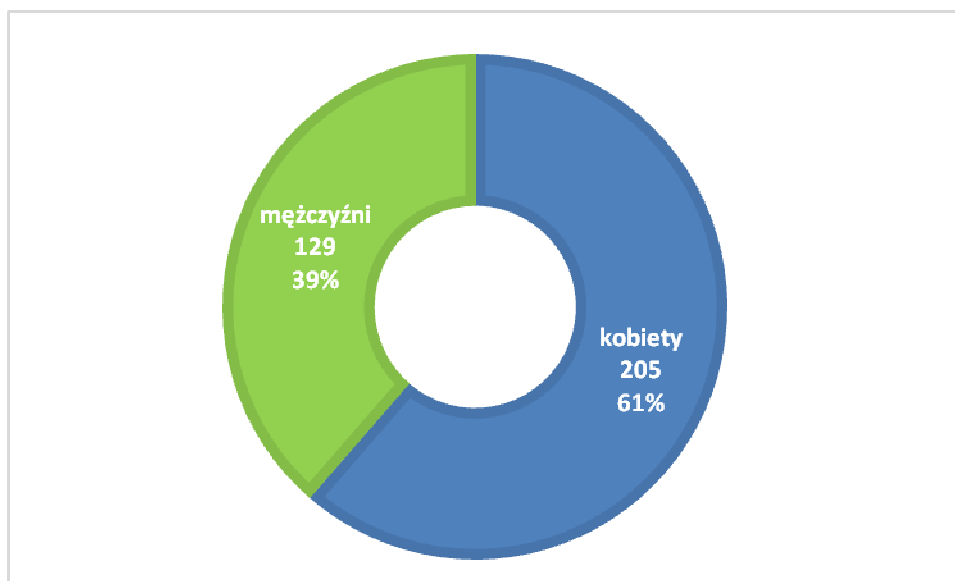
5% klientów poradni stanowili korespondenci spoza Polski – z Austrii, Belgii, Francji, Holandii, Irlandii, Niemiec, Portugalii i Wielkiej Brytanii.

Wykres nr 3. Lokalizacja nadawców pytań do ekspertów z zagranicy



Płeć respondentów

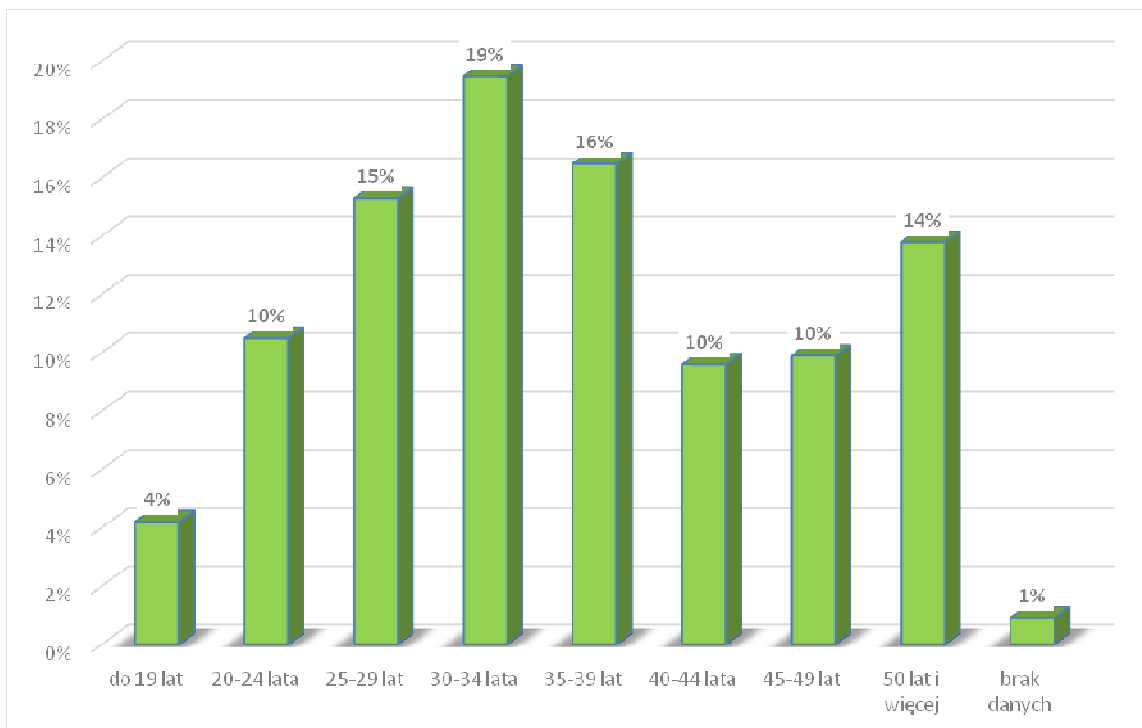
Wykres nr 4. Płeć klientów poradni on-line



61% osób zadających pytania ekspertom poradni to kobiety, 39% – mężczyźni.

Wiek respondentów poradni

Wykres nr 5. Wiek klientów poradni



Wśród klientów poradni przeważają osoby w przedziale wieku 25–39 lat. Najliczniejszą grupą wiekową korespondentów poradni są osoby w przedziałach 30–34 lata (19%), dwiema kolejnymi respondenciami w przedziale 35–39 lat (16%) i 25–29 lat (15%).

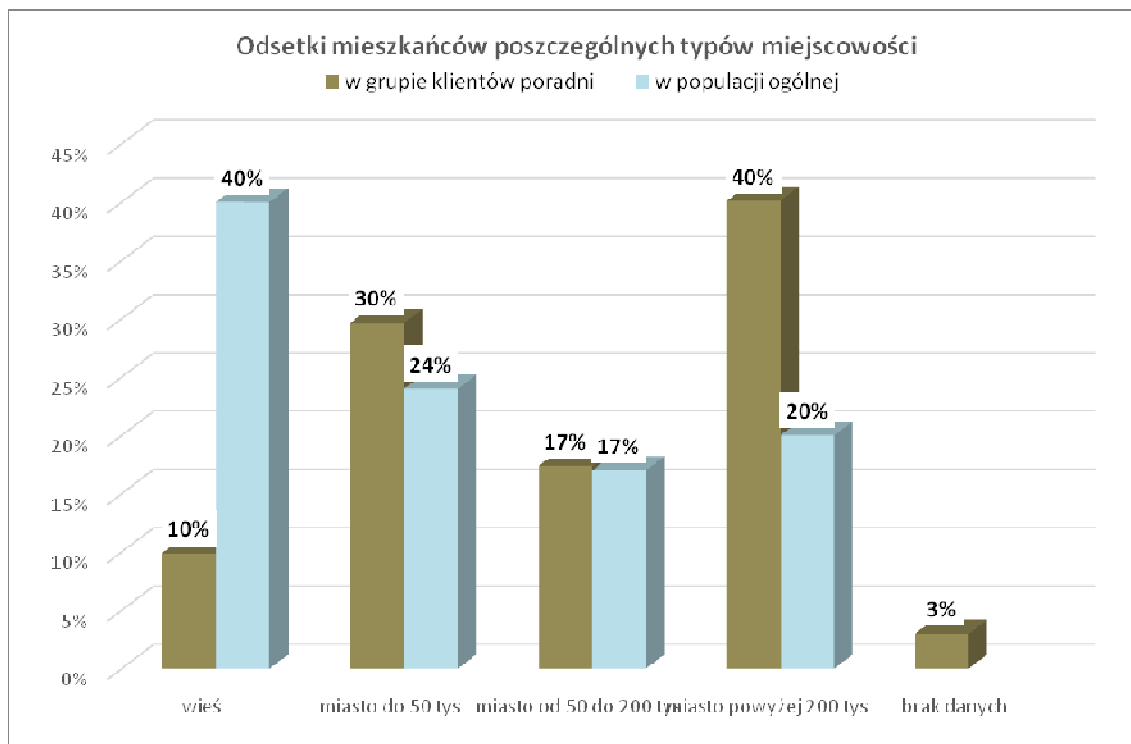
Osoby w wieku co najmniej 50 lat to 14% korespondentów.

Po 10% klientów poradni należy do kategorii wiekowej 20–24 lata, 40–44 lata i 45–49 lat.

Odsetek najmłodszej grupy wiekowej do 19 roku życia jest niższy: 4%.

Wielkość miejscowości zamieszkania korespondentów poradni

Wykres nr 6. Wielkość miejscowości zamieszkania klientów poradni

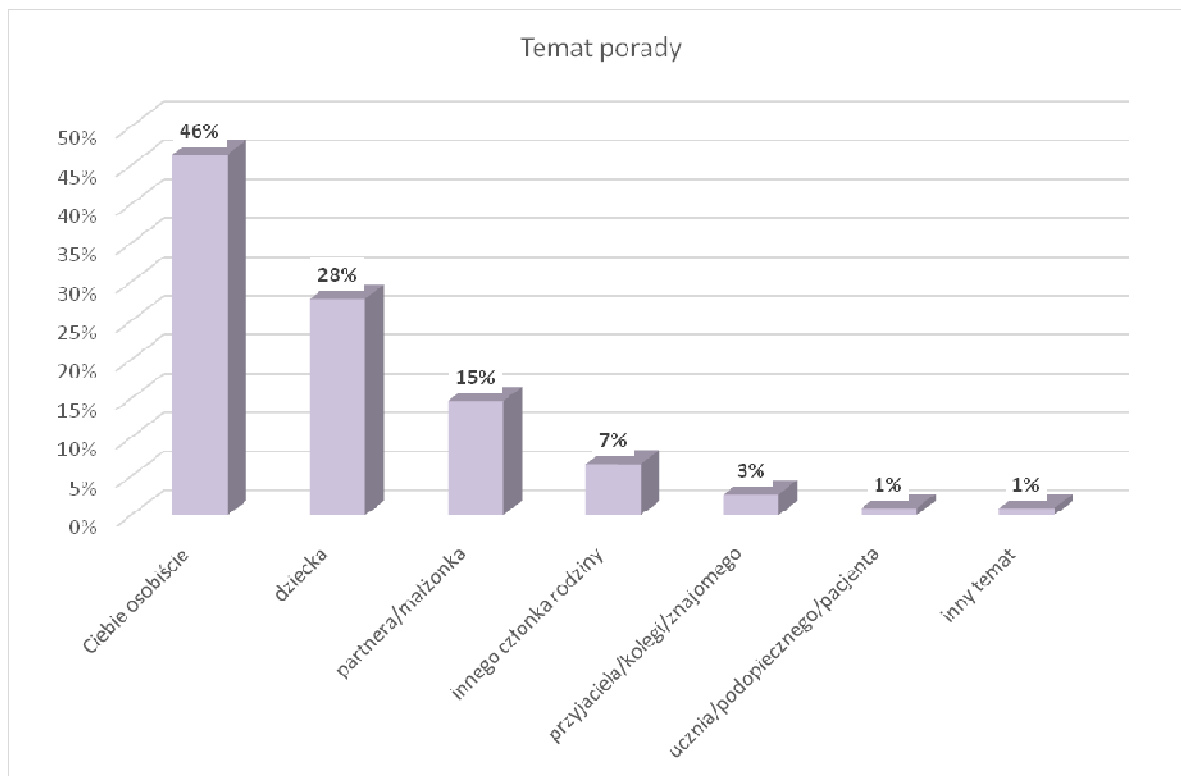


W porównaniu z udziałami mieszkańców poszczególnych wielkości miejscowości w populacji generalnej w Polsce wśród klientów poradni niedoreprezentowani są mieszkańcy wsi, a wyraźnie nadreprezentowani mieszkańcy największych miast. Udziały mieszkańców miast do 50 tys. wśród klientów poradni oraz mieszkańców miast 50-200 tys. są podobne w obu grupach.

Ta struktura korespondentów poradni wydaje się być konsekwencją dwóch faktów: po pierwsze uzależnienie od środków odurzających jest problemem miejskim (rzadziej występującym wśród mieszkańców wsi), po drugie dostęp do Internetu w dalszym ciągu jest funkcją wielkości miejscowości (niższy jest na wsi).

O kogo pytali klienci poradni

Wykres nr 7. Kogo dotyczyło pytanie?



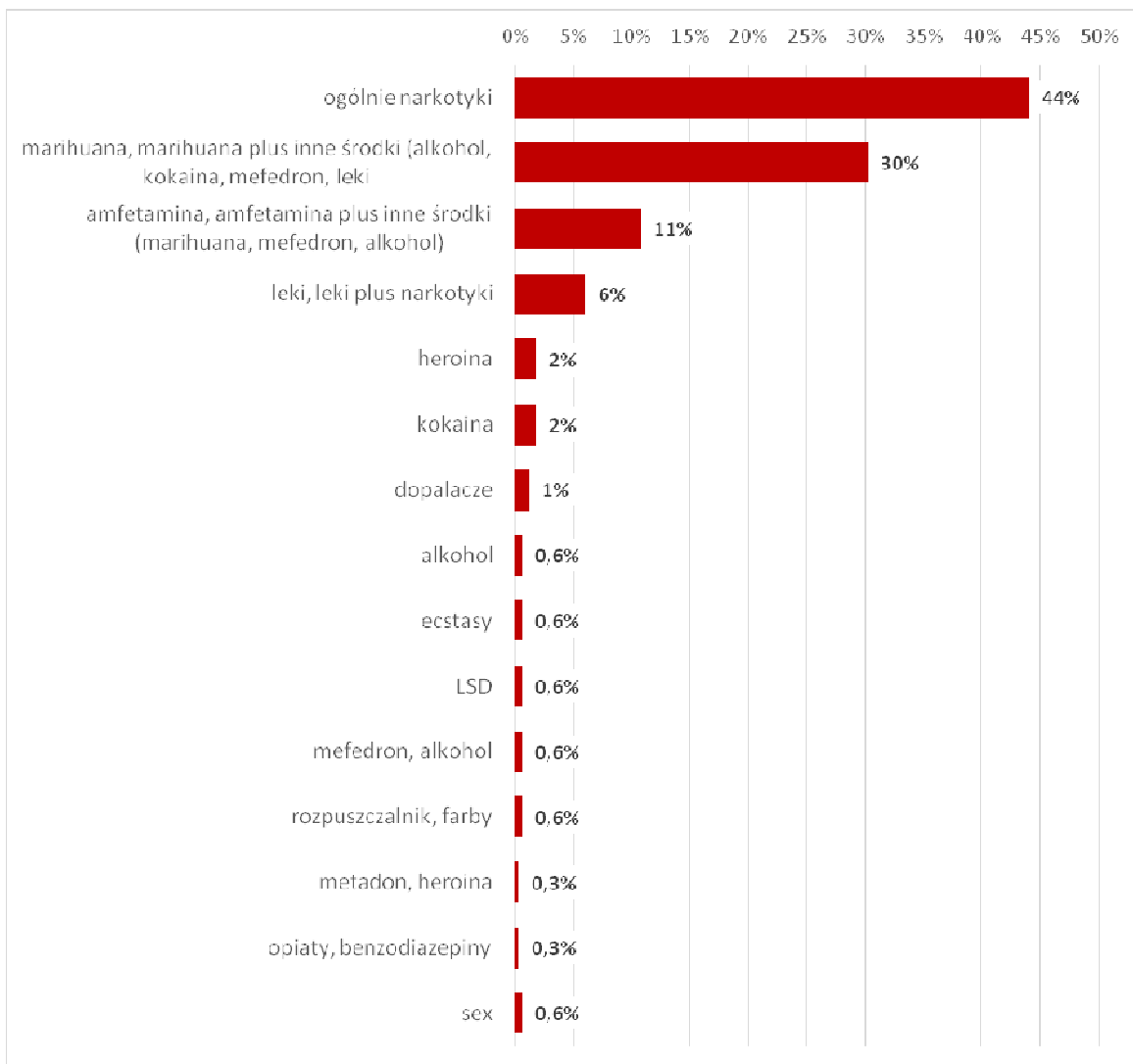
Klienci poradni najczęściej zadawali pytania dotyczące ich osobistych kłopotów ze środkami psychoaktywnymi (46%). W drugiej kolejności pytania dotyczyły problemów dziecka (28%). Kolejna kategoria pytań związana była z partnerem/małżonkiem lub partnerką/małżonką osoby kierującej pytanie do poradni (15%).

7% 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



Policzono wymieniane w pytaniach korespondentów środki psychoaktywne.

Najczęściej korespondenci prosili o porady ogólnie związane z narkotykami, nie wymieniając konkretnych środków (w 44% pytań).

Odsetek pytań dotyczących problemów związanych z marihuaną lub z marihuaną i innymi środkami wyniósł 30%.

Problemy z amfetaminą lub amfetaminą wymienianą z innymi środkami dotyczyło 11% pytań.

Problemy z lekami lub lekami i innymi środkami zgłaszało 6% klientów.

Żaden z pozostałych środków psychoaktywnych nie pojawił się w więcej niż w 2% pytań: heroina, kokaina, dopalacze, alkohol, ecstasy, LSD, mefedron plus alkohol, rozpuszczalnik, farby, metadon plus heroina, opiaty, benzodiazepiny).

Problemy z seksem zgłoszono 2 razy (0,6% pytań).

Badania klientów poradni

Pod koniec grudnia 2023 roku przeprowadzono ankietowe badania klientów poradni.

Konstrukcja próby badawczej

W Internecie umieszczono ankietę ewaluacyjną, dostępną pod adresem *www.profitest.pl/s/56512/PORADNIA*.

Do klientów poradni on-line – osób, które zadały w 2023 roku i przesyłały mailem co najmniej jedno pytanie do poradni – zostały wysłane maile zapraszające do wzięcia udziału w badaniu, następującej treści:

Tytuł: Prośba o ocenę poradni narkotykowej on-line dostępnej pod adresem *www.narkomania.org.pl*

Szanowni Państwo!

Z adresu, na który przesyłamy ten e-mail, w 2023 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:

<https://www.profitest.pl/s/56512/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 334 osób – wszystkich, które w 2023 roku napisały do poradni – na adresy podane przez te osoby w pytaniach kierowanych do poradni.

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

Otrzymano 52 wypełnione ankiety ewaluacyjne, zatem uzyskano odpowiedzi od 16% korespondentów poradni on-line, którym dostarczono zaproszenie do wzięcia udziału w badaniach.

Uzyskany w naszych badaniach wynik należy uznać za dobry. Stopa zwrotu w badaniach internetowych kształtuje się na poziomie 5–10%, a nawet 2–3%¹. W badaniach pacjentów poradni w 2022 roku uzyskaliśmy mniej zwrotów – 11%.

Należy pamiętać, że 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.

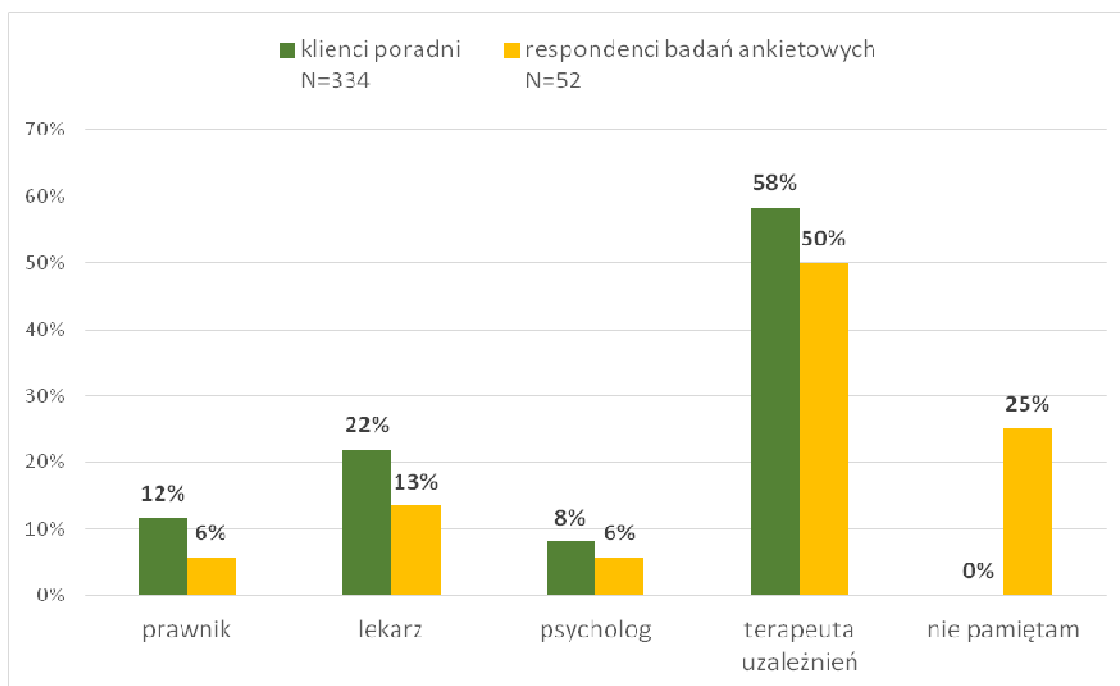
W odpowiedzi na 3% zaproszeń uzyskano systemową odpowiedź informującą, że adres, na który wysłano zaproszenie, nie istnieje. Prawdopodobnie osoby zadające pytanie z tych adresów utworzyły konta pocztowe wyłącznie w celu wysłania pytania i otrzymania odpowiedzi, po czym zlikwidowały te konta lub przestały ich używać.

Struktura korespondentów uczestniczących w badaniu ankietowym

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.

¹Daniel Mider, *Jak badać opinię publiczną w Internecie? Ewaluacja wybranych technik badawczych*, „Przegląd Socjologiczny”, rocznik 2013, tom 62, numer 1.

Wykres nr 10. Odsetki respondentów korzystających z porad poszczególnych ekspertów²

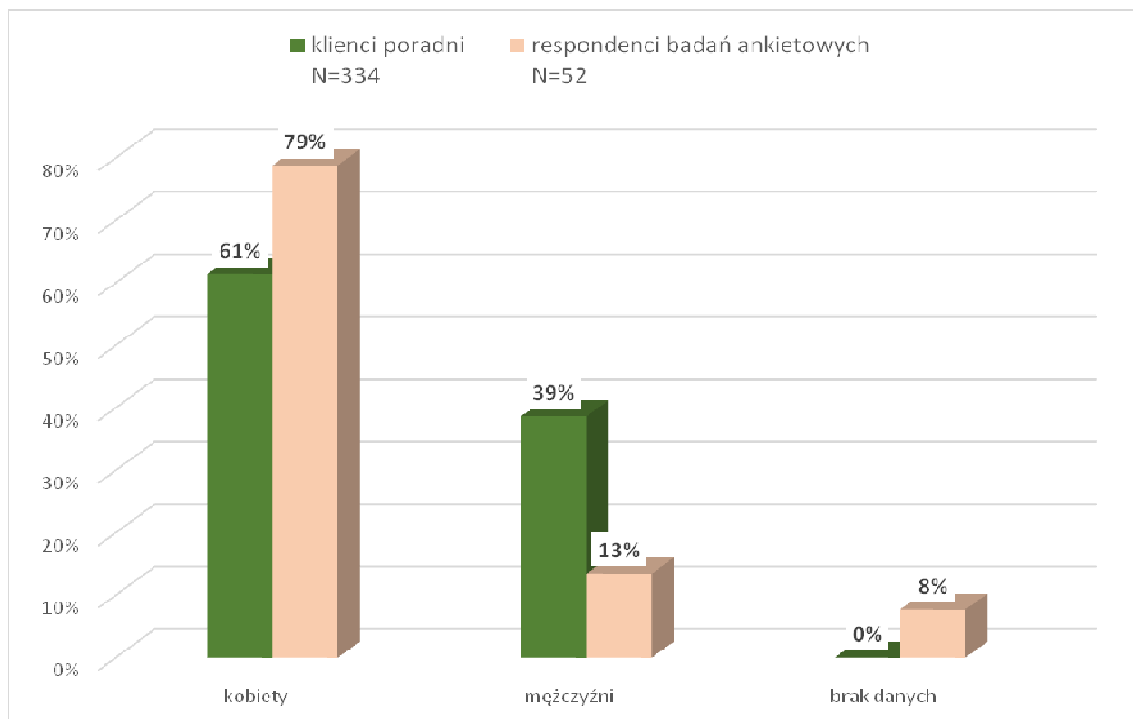
Spośród 52 osób, które wypełniły ankietę, aż 50% stanowią osoby, które zwróciły się o poradę do terapeuty uzależnień, 13% osoby, które skierowały pytanie do lekarza, po 6% – do psychologa i prawnika. 25% badanych nie pamięta, do którego eksperta skierowało pytanie.

Porównanie klientów poradni uczestniczących w badaniach z wszystkimi klientami pokazuje, że proporcje są podobne. Uczestnicy badań – podobnie jak klienci poradni – najczęściej zadawali pytanie terapeutce uzależnień (58%), najrzadziej psychologowi (8%). 22% uczestników badań ankietowych zwracało się do lekarza, 12% do prawnika.

²321 klientów poradni skierowało 360 pytań do ekspertów

Płeć

Wykres nr 11. Płeć respondentów (%)

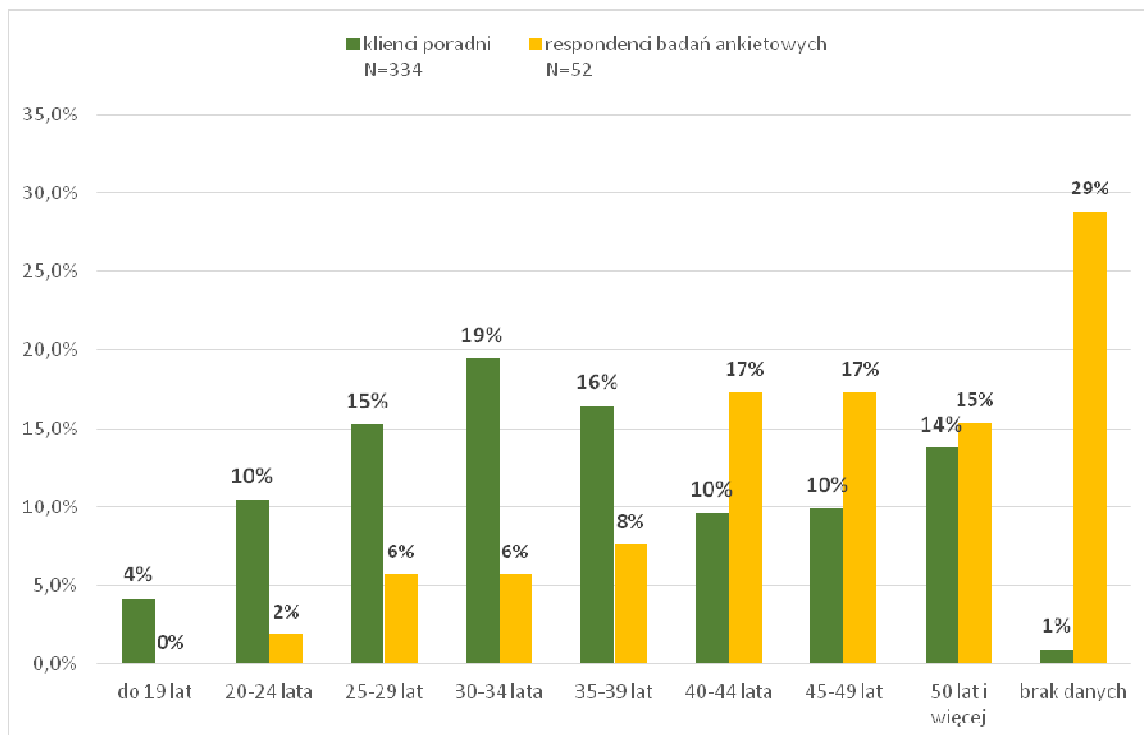


Aż 79% badanych stanowią kobiety, 13% – mężczyźni. 8% korespondentów nie podało informacji na temat swojej płci

Porównanie z danymi dotyczącymi płci wszystkich klientów poradni pokazuje, że w obu grupach przeważają panie, choć różnica jest mniejsza niż w grupie odpowiadającej na ankietę (61% kobiety i 39% mężczyźni).

Wiek

Wykres nr 12. Wiek respondentów (%)

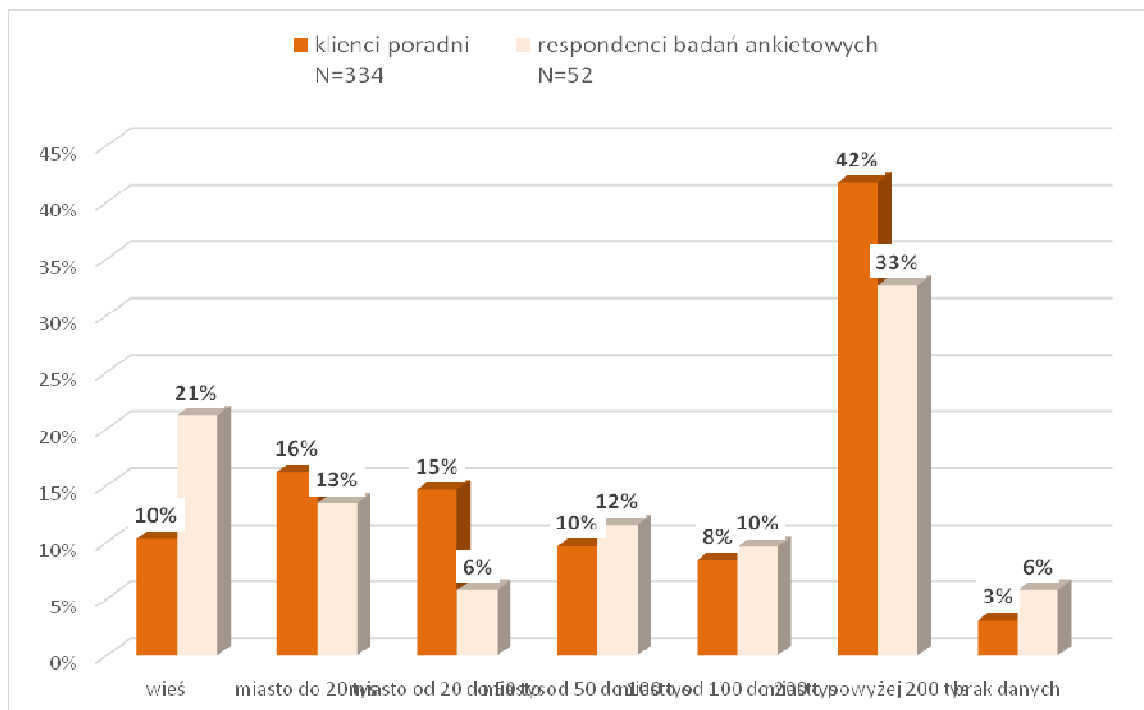


W grupie osób, które wypełniły ankietę ewaluacyjną 29% respondentów nie podało wieku, w grupie klientów poradni ten odsetek wynosi 0,9%.

Wśród klientów poradni przeważają osoby młodsze – do 39 roku życia (66% w porównaniu z respondentami badań ankietowych – 22%), w grupie respondentów badań ankietowych 50% jest w wieku nie niższym niż 40 lat (wśród klientów poradni 34%).

Udziały mieszkańców poszczególnych typów miejscowości

Wykres nr 13. Wielkość miejscowości respondentów a korzystanie z poradni (%)

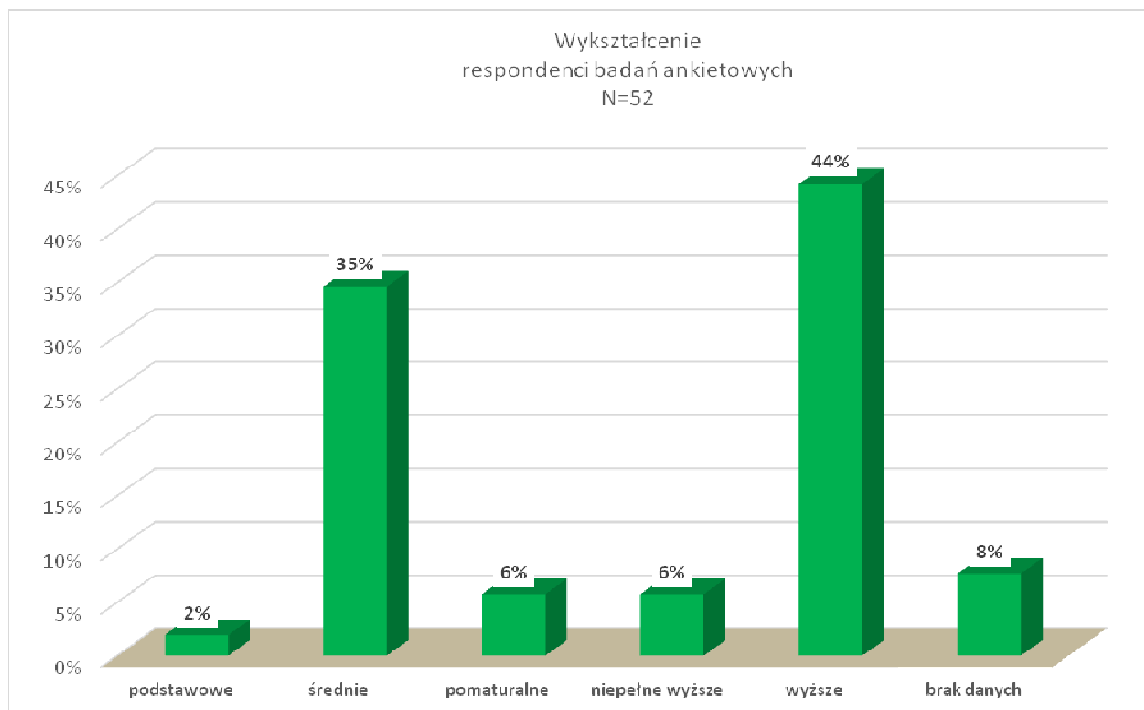


Udziały mieszkańców poszczególnych typów miejscowości są podobne w grupie uczestników badań ankietowych i wśród wszystkich klientów poradni on-line. W obu grupach najwyższym udziałem charakteryzują się mieszkańcy największych miast. Wśród uczestników badań ankietowych jest nieco wyższy odsetek mieszkańców wsi, niższy miast 20–50 tys. mieszkańców.

5 osób (10%) biorących udział w badaniach mieszka poza Polską: w Wielkiej Brytanii, Austrii, Holandii, Niemczech, USA. Wśród wszystkich korespondentów poradni odsetek mieszkających poza Polską wyniósł 5%, najczęściej w Niemczech, Holandii i Wielkiej Brytanii.

Wykształcenie

Wykres nr 14. Wykształcenie uczestników badań ankietowych (%)



44% respondentów legitymuje się wykształceniem wyższym, kolejnych 35% wykształceniem średnim.

Po 6% respondentów charakteryzuje wykształcenie pomaturalne lub niepełne wyższe.

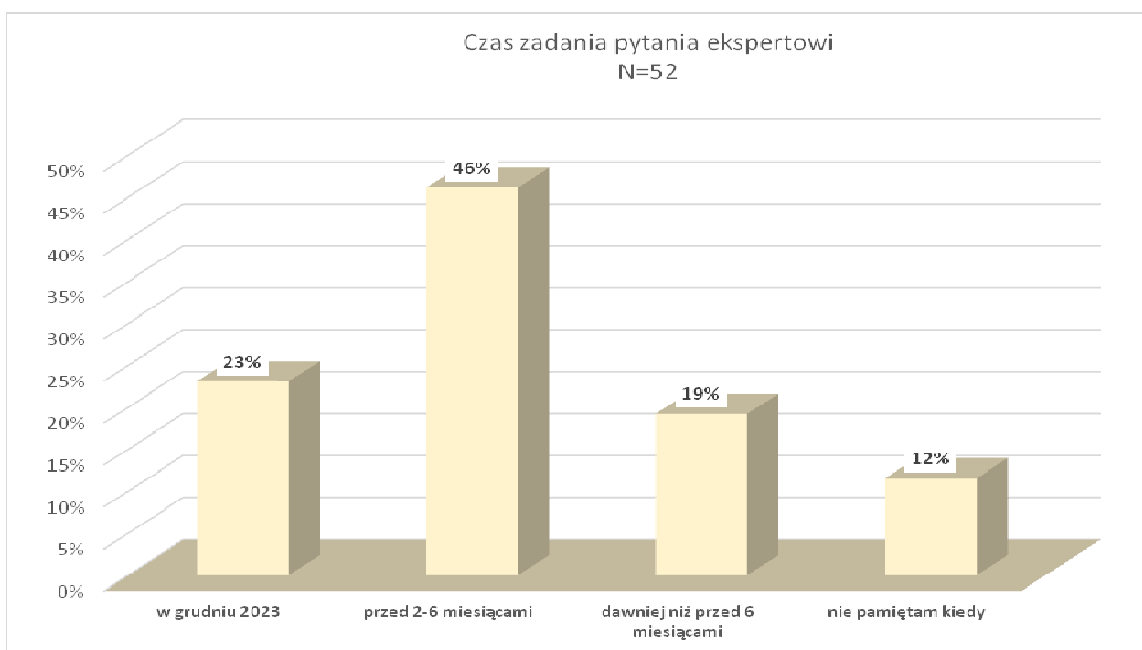
Jedna osoba biorąca udział w badaniach ma wykształcenie podstawowe.

8% respondentów nie ujawniło swojego wykształcenia.

Charakterystyka pytań kierowanych do poradni

Czas zadania pytania

Wykres nr 15. Kiedy zwracałaś/eś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej on-line (na stronie www.narkomania.org.pl)?

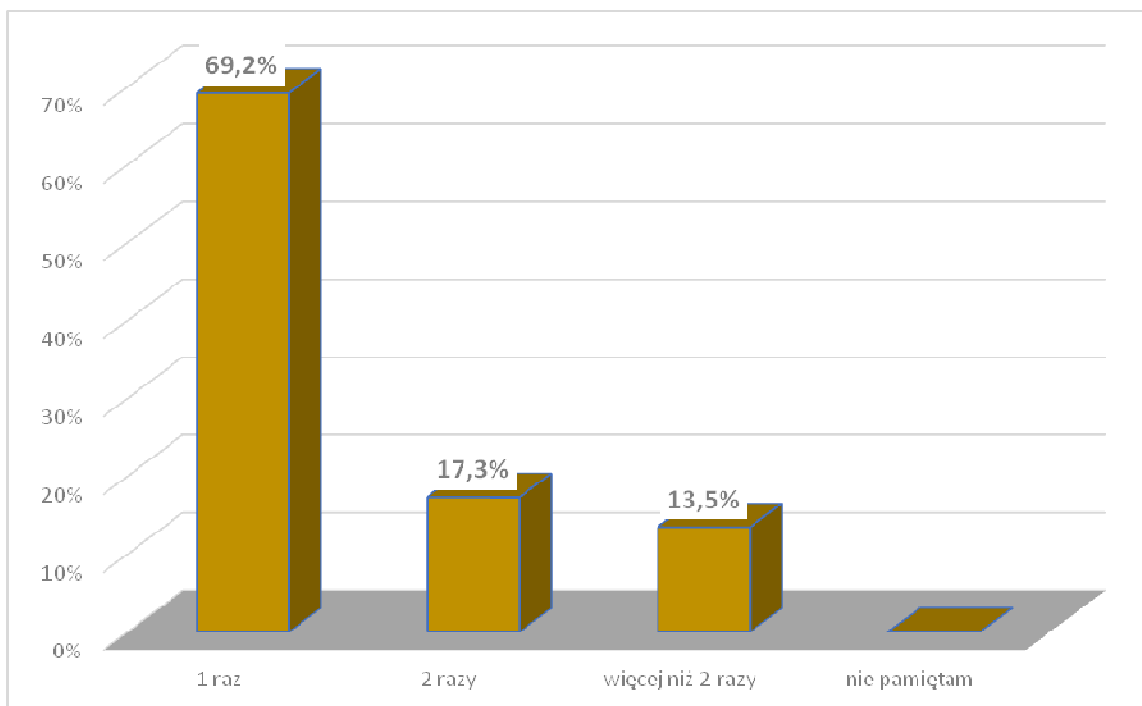


W ankiecie brali udział klienci poradni, którzy zadali pytanie w 2023 roku.

W ciągu ostatniego miesiąca przed badaniem pytanie do poradni wysłało 23% badanych. prawie połowa respondentów (46%) zwróciła się z pytaniem przed 2–6 miesiącami. 19% dawniej niż przed 6 miesiącami. 12% nie pamiętało czasu zadania pytania ekspertowi.

Liczba zadanych pytań

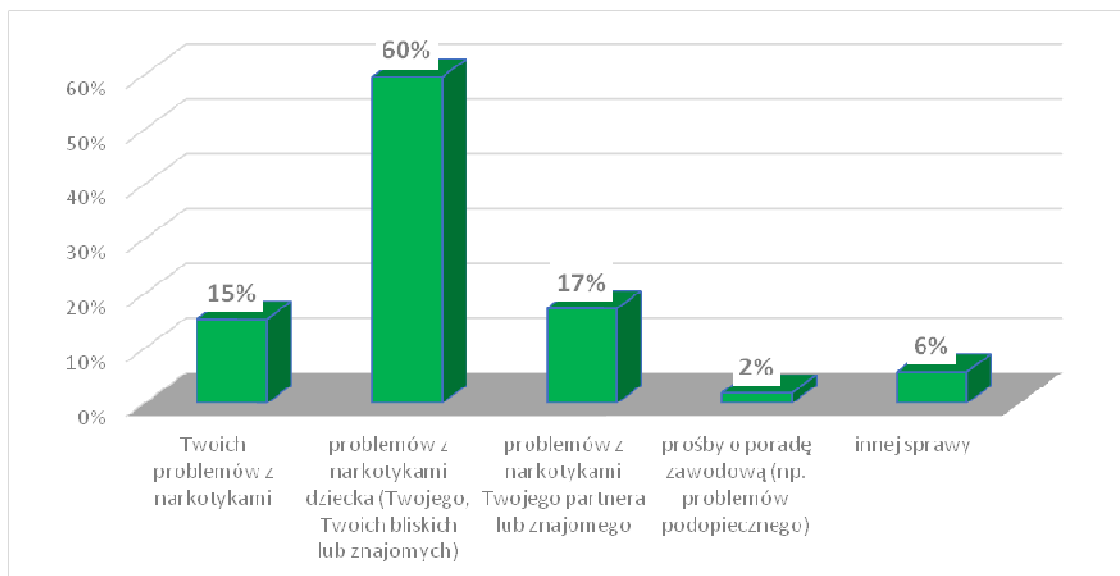
Wykres nr 16. Ile razy zwracałeś/zwracałaś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej?



Zdecydowana większość badanych (69%) poprzestała na jednokrotnym zadaniu pytania ekspertom poradni on-line. 31% więcej niż jeden raz (w tym 17% dwa razy, 14% więcej niż 2 razy).

Tematyka pytań

Wykres nr 17. Czego dotyczyło ostatnie pytania do eksperta?

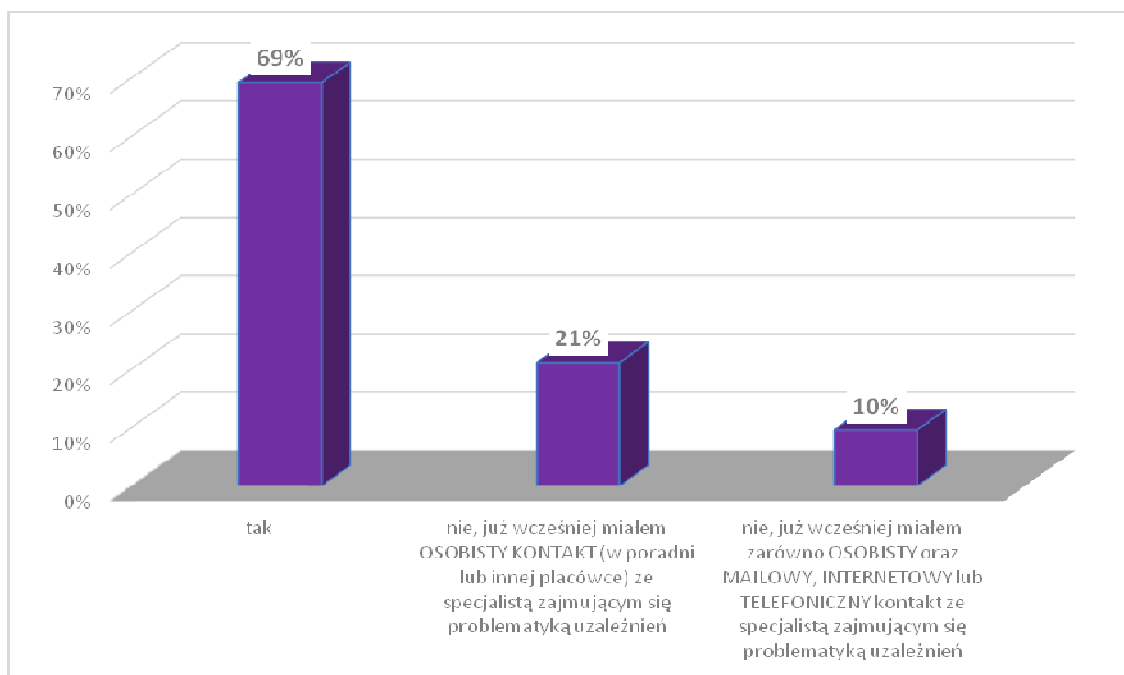


15% pytań zadano w związku z własnym problemem z narkotykami. 60% respondentów zwróciło się do poradni z pytaniem dotyczącym problemów z narkotykami dziecka (własnego, bliskich lub znajomych). 17% pytało o problemem z narkotykami partnera lub znajomego. Jedno pytanie stanowiła prośba o poradę zawodową. 6% 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 18. Czy kontakt z ekspertem poradni narkotykowej on-line był pierwszym Twoim kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?



Dla ponad dwóch trzecich respondentów (69%) kontakt z ekspertami poradni on-line był pierwszym kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

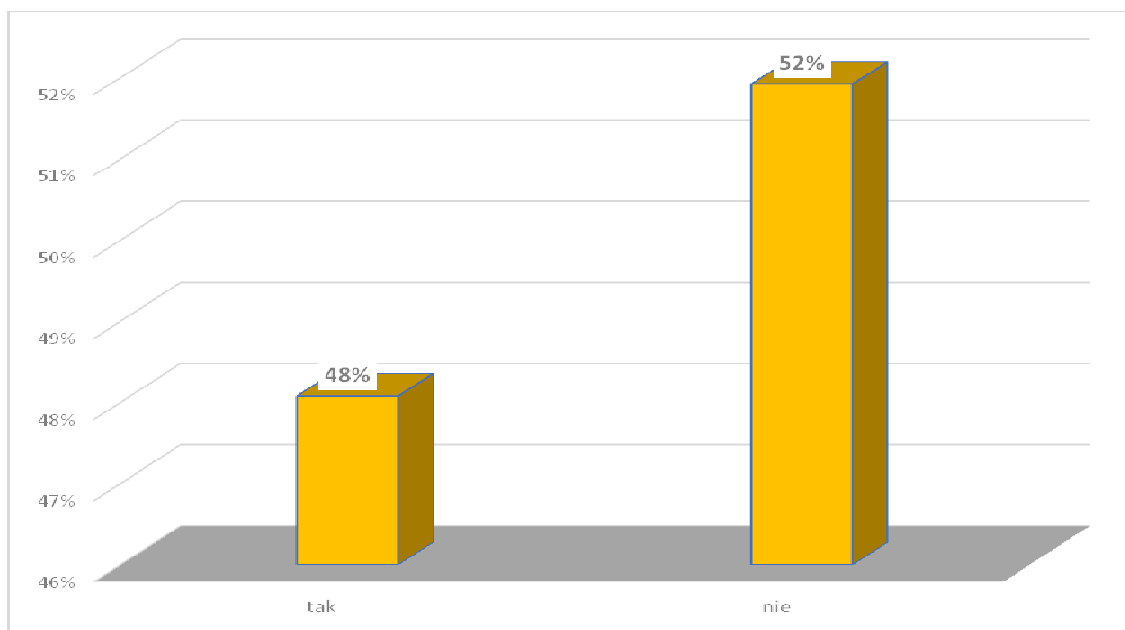
21% badanych już wcześniej miało osobisty kontakt (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

10% 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 19. Czy odpowiedź eksperta poradni narkotykowej on-line skłoniła Cię do OSOBISTEGO skontaktowania się (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?



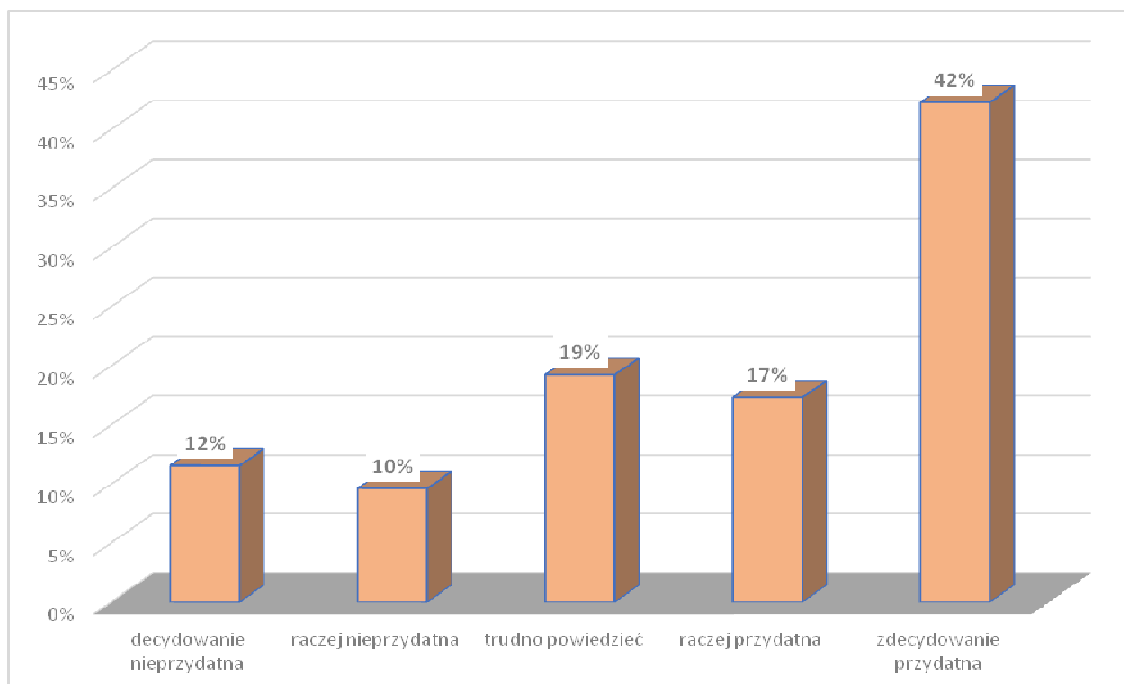
Niemal połowa (48%) klientów poradni uczestniczących w badaniach ankietowych skontaktowała się osobiście ze specjalistą po otrzymaniu porady eksperta poradni on-line – kontakt mailowy w poradni internetowej przyczynił się w przypadku tych osób do nawiązania kontaktu z ekspertem „w realu”.

Dla 52% kontakt z ekspertem w poradni on-line nie miał dalszego ciągu w postaci osobistego spotkania się ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

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 20. Ocena przydatności porad. Czy odpowiedź udzieloną przez eksperta oceniasz jako przydatną dla siebie czy nieprzydatną?



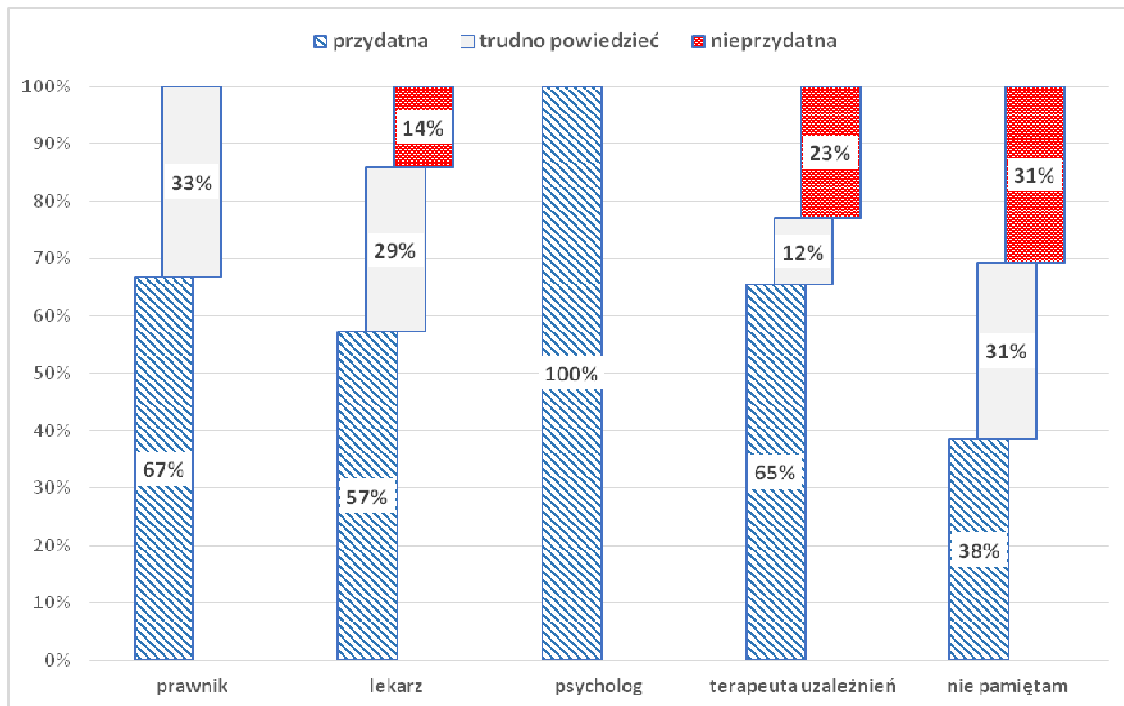
59% respondentów uznało, że odpowiedź udzielona przez eksperta była przydatna (w tym raczej przydatna 17% i zdecydowanie przydatna 42% ocen).

22% badanych uznało odpowiedź za nieprzydatną (w tym 12% za zdecydowanie nieprzydatną i 10% za raczej nieprzydatną).

19% badanych nie potrafiło ocenić przydatności odpowiedzi eksperta.

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 21. Jak oceniasz przydatność porad udzielonych przez poszczególnych ekspertów?



Za przydatną uznało poradę:

- 67% respondentów prawnika,
- 57% respondentów lekarza,
- 100% respondentów psychologa,
- 65% respondentów terapeuty uzależnień.

Jednocześnie za nieprzydatne respondenci uznawali porady:

- prawnika – ani jedna osoba,
- lekarza – 14%,
- psychologa – ani jedna osoba.
- terapeuty uzależnień – 23%.

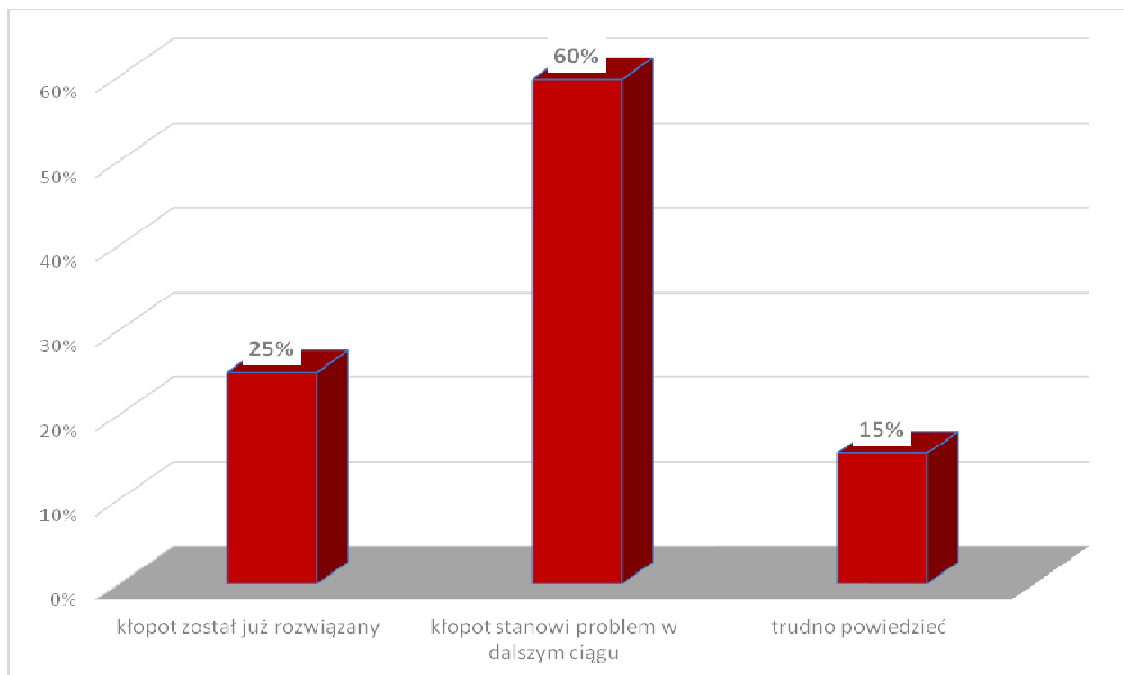
Spośród osób, które nie pamiętały, do którego eksperta zwróciły się, 38% uznało poradę za przydatną, 31% było niezdecydowanych, zdaniem 31% porada była nieprzydatna.

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 22.

Wykres nr 22. Czy kłopot, z którym zwracałaś/zwracałeś się do eksperta z poradni internetowej został już rozwiązany, czy w dalszym ciągu stanowi problem?



Dla 60% badanych kłopot, z którym zwracali się do poradni, stanowi problem w dalszym ciągu.

25% respondentów stwierdziło, że problem, z którym zwracali się do poradni on-line został już rozwiązany.

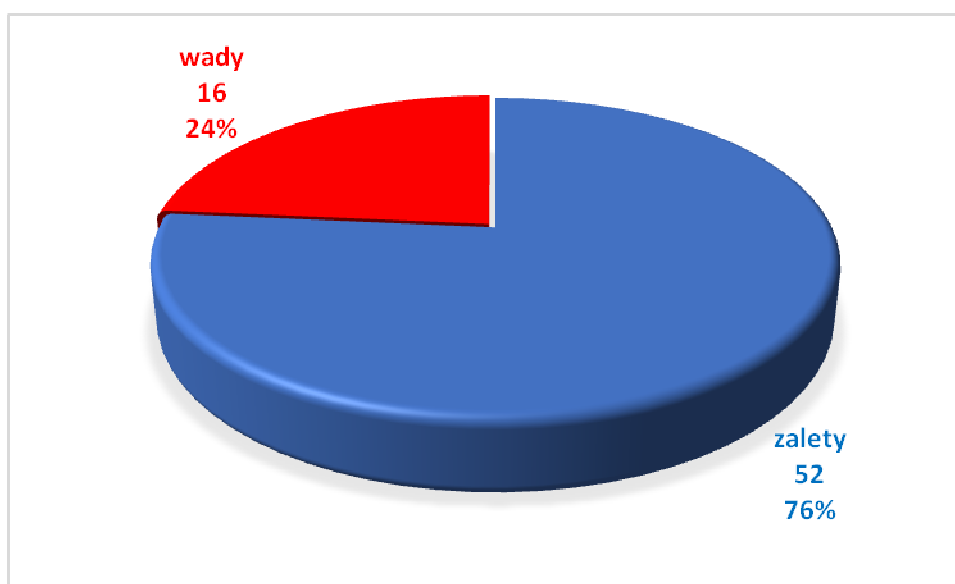
15% badanych nie potrafiło rozstrzygnąć, czy problem został rozwiązany lub nie udzieliło odpowiedzi na pytanie.

Mocne i słabe strony poradni – odpowiedzi na pytania otwarte

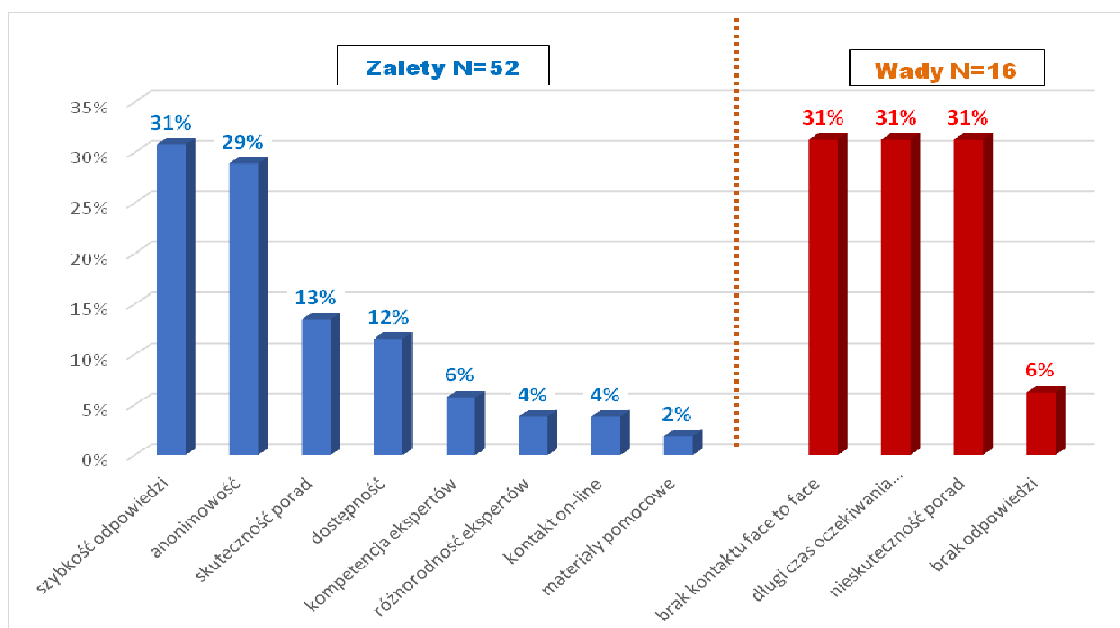
W dwóch pytaniach otwartych klienci poradni uczestniczący w badaniach ankietowych mieli możliwość opisanie, co uważają za zalety poradni on-line oraz jakie poradnia ma wady.

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

Wykres nr 23. Proporcja liczby wskazanych zalet i wad poradni on-line



Wykres nr 24. Zalety i wady poradni on-line – swobodne wypowiedzi korespondentów



Zalety poradni on-line

Najczęściej za zaletę poradni uznawano szybkość odpowiedzi (31% wskazań):

Poniżej przedstawiamy przykłady wypowiedzi.

bardzo szybkie odpowiedzi..., bardzo szybko zostaje udzielona odpowiedź..., jeśli jest dobrze prowadzona to jest to szybka informacja na jakiś problem..., możliwość szybkiego kontaktu ze specjalistą..., szybki dostęp i szybka odpowiedź, szybkość kontaktu..., nie musiałem się zapisać na wizytę i czekać na termin..., szybka reakcja...

Na drugim miejscu ulokowano (29% wskazań) anonimowość:

anonimowość..., brak bezpośredniego kontaktu z terapeutą podczas pierwszego zapytania o problem, jest to dobra forma pierwszego kontaktu ponieważ dużo osób ma problem przyznać się prosto w oczy, że nie daje sobie rady, jestem jedną z takich osób i ta forma kontaktu była dla mnie najlepsza opcja..., możliwość zadania pytania anonimowo..., pomoc anonimowa...

13% wypowiedzi dotyczyło skuteczności porad udzielanych przez ekspertów:

naprowadzenie jak postępować..., konkretne odpowiedzi..., szczegółowa odpowiedź..., wiarygodność i rzetelność informacji..., wsparcie..., dobre porady...

12% wskazań dotyczyło łatwości dostępu do ekspertów i porad:

dostępność szybka..., wygoda..., łatwy dostęp..., dowolny czas kontaktu..., dostępność...

6% wskazań chwaliło kompetencję ekspertów:

odpowiedzi nie były bezosobowe, bardzo wyczerpujące, kompletne, empatyczne ale i stanowcze zarazem..., rzetelna wiedza..., wiedza...

Wskazano także różnorodność ekspertów (4% wypowiedzi):

możliwość zasięgnięcia porady z różnych sfer (prawna, psychologiczna, itd.)..., wielu ekspertów...

Na zaletę kontaktu on-line wskazały 2 osoby (4% wypowiedzi):

możliwość skorzystania w dowolnym momencie..., kontakt w formie pisemnej...

Jedna wypowiedzi (2%) koncentrowała się na pochwie dostępnych materiałów:

dobrze opracowane materiały pomocowe...

Wady poradni on-line

Wskazywane przez respondentów problemy dotyczyły przede wszystkim trzech grup zagadnień.

31% zarzutów podkreślało brak kontaktu *face to face*:

brak bezpośredniego kontaktu..., brak kontaktu zwrotnego..., brak osobistego kontaktu..., że osoba zainteresowana nie ma bezpośredniego spotkania...

Także w 31% wypowiedzi pojawiły się skargi dotyczące długiego oczekiwania na odpowiedź eksperta:

bardzo długi czas odpowiedzi mailowej..., brak szybkiej odpowiedzi..., oczekiwanie na odpowiedź..., trzeba czekać kilka dni na odpowiedź..., brak szybkiej pomocy...

31% kolejnych wskazań dotyczyło nieskuteczności otrzymanej porady:

brak odpowiedzi dokładnej..., brak konkretnych odpowiedzi..., brak weryfikowania skuteczności udzielonej porady..., trudno precyzyjnie opisać sytuację..., trudność w kontakcie...

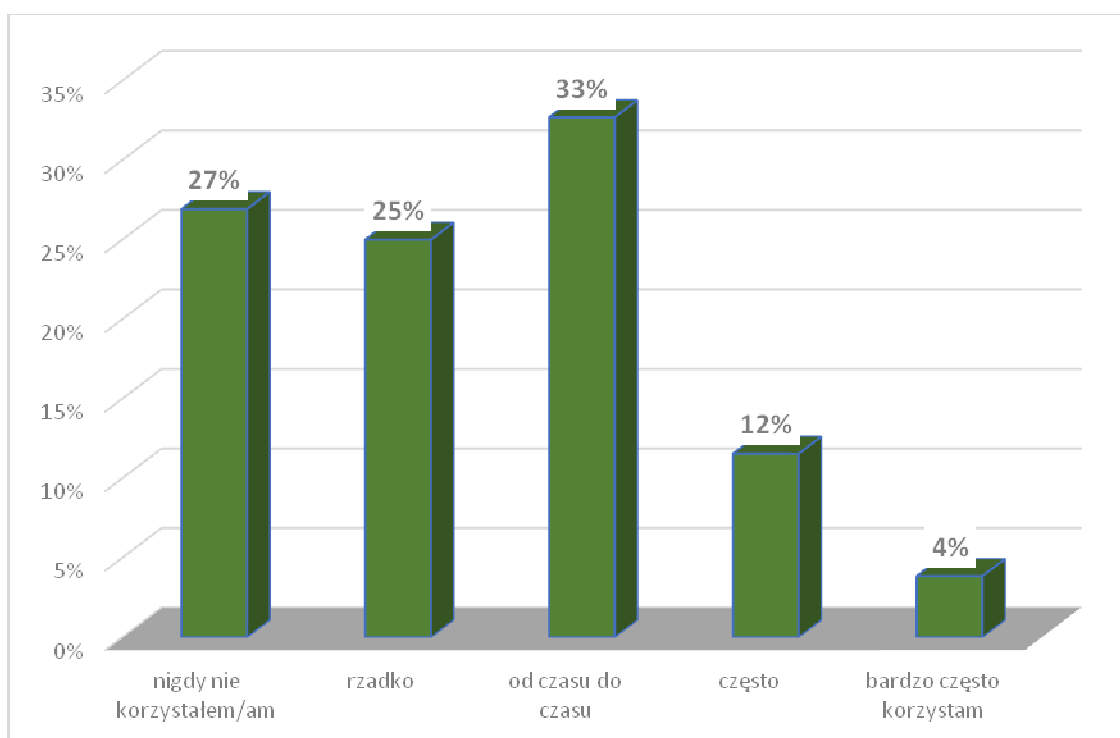
Pojedyncza wypowiedź dotyczyła braku odpowiedzi eksperta na zadane pytanie:

nikt się ze mną nie skontaktował...

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 25. Wykorzystywanie materiałów edukacyjno-informacyjnych



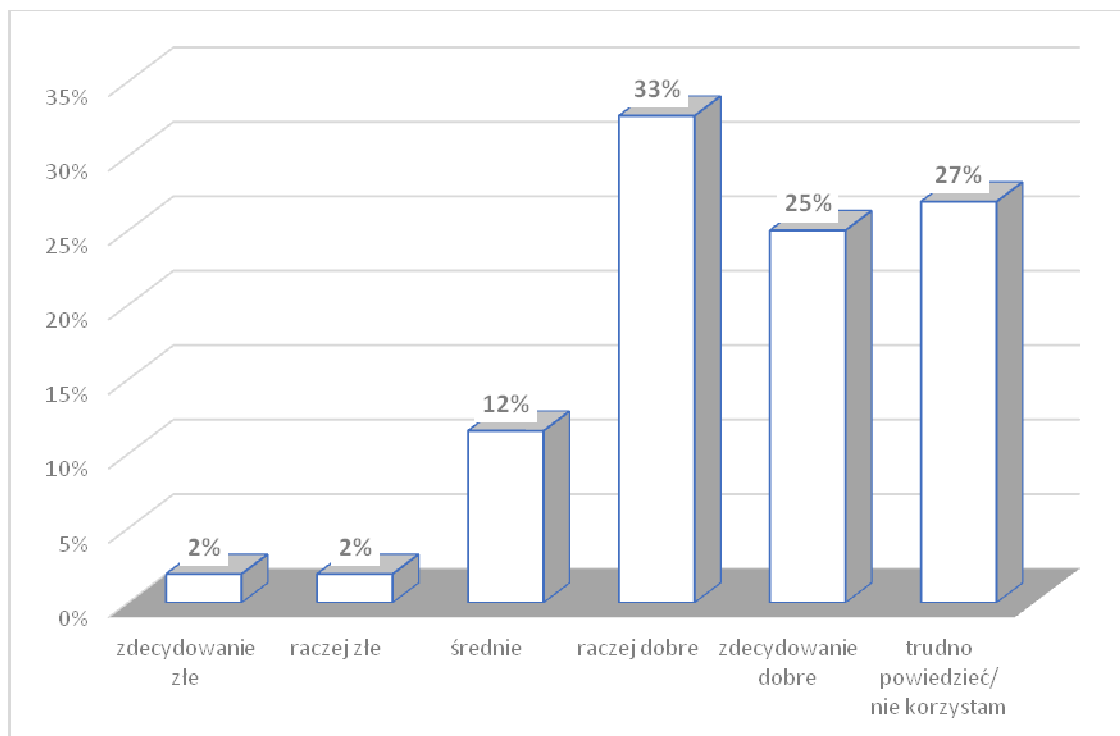
12% respondentów często korzysta z materiałów informacyjno-edukacyjnych prezentowanych na stronach poradni internetowej, w tym 4% bardzo często.

33% deklaruje korzystanie z tych materiałów *od czasu do czasu*.

25% korzysta z „poradniczych” materiałów rzadko, a 27% nigdy z nich nie korzysta.

Ocena materiałów prezentowanych na internetowych stronach poradni

Wykres nr 26. Ocena materiałów prezentowanych na internetowych stronach poradni



58% respondentów uznało materiały informacyjno-edukacyjne prezentowane na stronach poradni za raczej dobre (33%) lub zdecydowanie dobre (25%).

Jako średnie oceniło materiały 12% badanych.

Za złe uznały materiały dwie osoby, w tym jedna za bardzo złe.

27% badanych nie oceniło materiałów, bo nie korzystało z nich lub nie potrafiło ich ocenić.

Spis wykresów

Wykres nr 1. Wizyty na stronach www.narkomania.org.pl w kolejnych miesiącach 2023 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 10. Odsetki respondentów korzystających z porad poszczególnych ekspertów	21
Wykres nr 11. Płeć respondentów (%)	22
Wykres nr 12. Wiek respondentów (%)	23
Wykres nr 13. Wielkość miejscowości respondentów a korzystanie z poradni (%)	24
Wykres nr 14. Wykształcenie uczestników badań ankietowych (%)	25
Wykres nr 15. Kiedy zwracałaś/eś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej on-line (na stronie www.narkomania.org.pl)?	26
Wykres nr 16. Ile razy zwracałaś/zwracałeś się z pytaniem do eksperta poradni narkotykowej?	27
Wykres nr 17. Czego dotyczyło ostatnie pytania do eksperta?	28
Wykres nr 18. Czy kontakt z ekspertem poradni narkotykowej on-line był pierwszym Twoim kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?	29
Wykres nr 19. Czy odpowiedź eksperta poradni narkotykowej on-line skłoniła Cię do OSOBISTEGO skontaktowania się (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień?	30
Wykres nr 20. Ocena przydatności porad. Czy odpowiedź udzieloną przez eksperta oceniasz jako przydatną dla siebie czy nieprzydatną?	31

Wykres nr 21. Jak oceniasz przydatność porad udzielonych przez poszczególnych ekspertów?	32
Wykres nr 22. Czy kłopot, z którym zwracałaś/zwracałeś się do eksperta z poradni internetowej został już rozwiązany, czy w dalszym ciągu stanowi problem?	33
Wykres nr 23. Proporcja liczby wskazanych zalet i wad poradni on-line.....	34
Wykres nr 24. Zalety i wady poradni on-line – swobodne wypowiedzi korespondentów	34
Wykres nr 25. Wykorzystywanie materiałów edukacyjno-informacyjnych.....	37
Wykres nr 26. Ocena materiałów prezentowanych na internetowych stronach poradni.....	38