

Serwis pomocowo-edukacyjny prowadzony w domenie www.narkomania.org.pl to jedno z nielicznych narzędzi internetowych, które oferuje tak wszechstronną pomoc osobom stykającym się z problemem narkomanii. O jego popularności świadczy chociażby jeden ze wskaźników – blisko 2000 wizyt dziennie.

INTERNETOWA PORADNIA ANTYNARKOTYKOWA

*Tomasz Kowalewicz
Psycholog
Fundacja Praesterno*

Od stycznia 2016 roku Fundacja Praesterno prowadzi – na zlecenie Krajowego Biura ds. Przeciwdziałania Narkomanii – Serwis pomocowo-edukacyjny adresowany do wszystkich osób, które stykają się z problemem narkomanii – zarówno do ludzi młodych (także do tych, którzy biorą narkotyki), rodziców i partnerów osób używających środków psychoaktywnych, jak i do nauczycieli oraz specjalistów zajmujących się terapią osób uzależnionych bądź profilaktyką osób zagrożonych uzależnieniem. Poradnia działa pod adresem www.narkomania.org.pl. Korzystanie z pomocy udzielanej przez Serwis oraz z zasobów w nim zgromadzonych jest bezpłatne.

Struktura Serwisu

Podstawowym elementem pomocowym jest poradnia e-mailowa, gdzie – korzystając ze standardowego formularza – internauci mogą zadać pytanie jednemu z trzech ekspertów: prawnikowi, lekarzowi lub

psychologowi. Zadając pytanie, internauta wypełnia krótką metryczkę, podając wiek, płeć, województwo, miejscowość, kogo dotyczy pytanie, skąd dowiedział się o poradni.

Serwis oferuje także kontakt czatowy – umożliwiający porozmawianie z ekspertem „na żywo” przez komunikator tekstowy, w godzinach dyżurów ekspertów (9 godzin tygodniowo).

Odrębną ścieżką pomocy są wideoporady, umożliwiające kontakt internauty z ekspertem poprzez komunikator internetowy, pozwalający na przekaz głosowy i kontakt wideo. Wideoporady oferowane są rodzicom, partnerom i innym bliskim osób biorących narkotyki oraz wszystkim zainteresowanym problematyką narkotyków lub narkomanii potrzebującym porad i wsparcia prawnego. Skorzystanie z wideoporady wymaga indywidualnego umówienia się z ekspertem. W zakładce Szukam pomocy → Placówki pomocowe Serwis oferuje pakiet baz danych placówek pomocowych,

telefonów zaufania, baz adresowych placówek realizujących specjalistyczne programy („Candis”, „Fred goes net”). Najczęściej wykorzystywana jest tu wyszukiwarka placówek oparta na Informatorze Krajowego Biura, umożliwiająca włączenie filtrów ograniczających wyniki wyszukiwania do konkretnego województwa, miasta, typu placówki spośród 9 ich rodzajów. W tej bazie jest 430 placówek.

Spośród innych elementów Serwisu zwracam uwagę na podstronę z aktualizowanymi przepisami prawnymi dotyczącymi narkomanii (ustawy i rozporządzenia), podstronę, na której zamieszczono Informator o narkotykach dostarczający wiedzy na temat różnych rodzajów substancji psychoaktywnych, omawiający sposób działania, właściwości uzależniające, skutki oraz objawy używania najpopularniejszych narkotyków.

Materiały edukacyjne i poradnicze prezentowane są m.in. w dziale Czytelnia, zawierającym 177 artykułów pogrupowanych tematycznie (m.in. badania, raporty; diagnostyka; polityka antynarkotykowa; leczenie, redukcja szkód; mechanizmy uzależnienia).

Korzystanie z Serwisu przez internautów

W zakładce O poradni opublikowano raport ewaluacyjny dotyczący funkcjonowania Serwisu w ubiegłym roku. W 2016 roku zanotowano ponad 716 500 wizyt na stronie www.narkomania.org.pl, czyli niemal 2000 wizyt dziennie. Najpopularniejszym działem, z którego korzystali internauci, był Informator o narkotykach, objawach i skutkach ich używania. W drugiej kolejności odwiedzano dział Czytelnia.

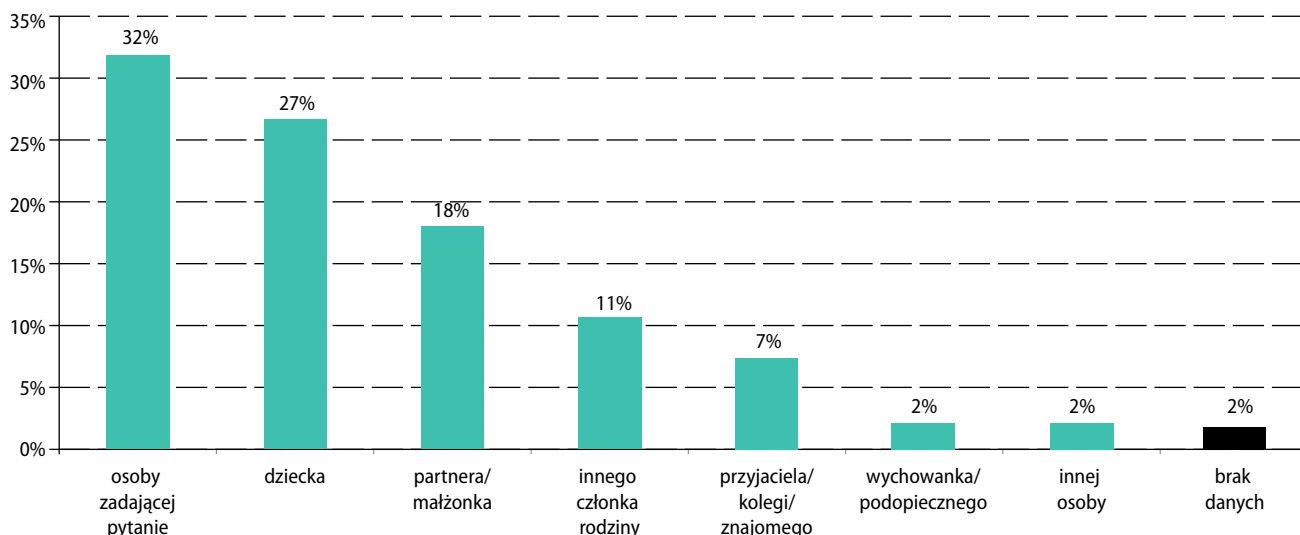
Internauci zadali ekspertom 949 pytań e-mailowych. Najczęściej pytania były kierowane do psychologa (56% pytań), w drugiej kolejności do lekarza (25% pytań), w następnej do prawnika (20% pytań).

Dwie trzecie pytających stanowiły kobiety, jedną trzecią mężczyźni. Najczęściej pytania zadawali młodzi dorośli (w wieku 20-30 lat) – 36% pytań, w drugiej kolejności osoby powyżej 40. roku życia – 27% i w wieku 31-40 lat – 25%, najrzadziej najmłodszy internauci (do 19. roku życia) – 8%. 33% pytań było kierowanych przez mieszkańców miast pow. 200 tys., 28% przez mieszkańców miast do 50 tys., 24% – przez mieszkańców miast 51-200 tys., 15% pytań zadali mieszkańcy wsi. 4% pytań skierowały osoby spoza Polski, najczęściej z Anglii, Niemiec i Holandii. Wykres 1. odpowiada na pytanie, o kogo pytali klienci poradni. Najczęściej pytanie dotyczyło samej osoby zadającej pytanie. W drugiej kolejności dziecka osoby pytającej, dalej partnera/małżonka, innego członka rodziny, następnie przyjaciela/kolegi/znajomego. Pojedyncze pytania dotyczyły wychowanka/podopiecznego osoby pytającej lub osoby należącej do innej kategorii niż wymienione wcześniej.

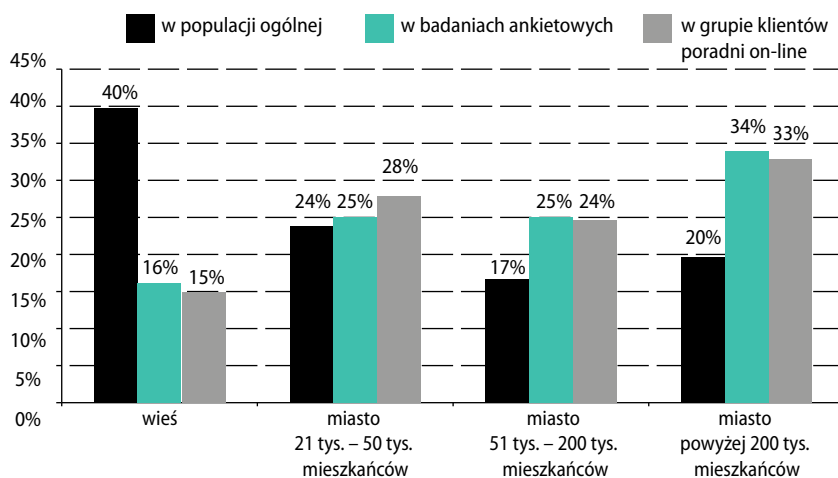
Badania ankietowe klientów poradni

W ramach ewaluacji działania poradni przeprowadzono program badawczy, 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 internecie umieszczono ankietę ewaluacyjną, e-mailowo zaproszono losowo 696 osób, to jest 80%

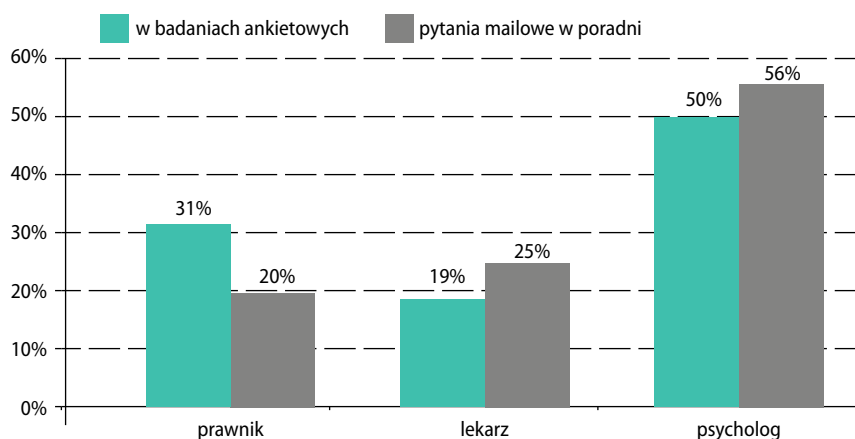
Wykres 1. Kogo dotyczyło pytanie zadawane w poradni.



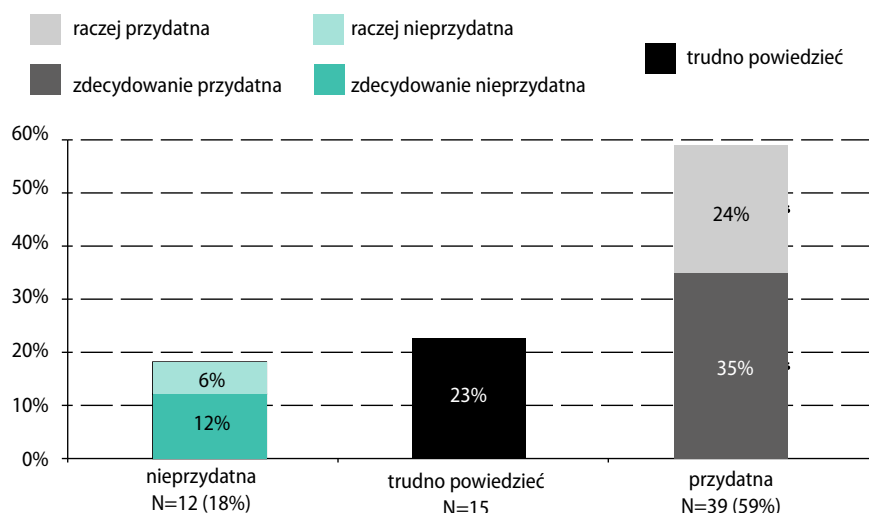
Wykres 2. Udział mieszkańców poszczególnych typów miejscowości w:



Wykres 3. Odsetek respondentów korzystających z porad poszczególnych ekspertów.



Wykres 4. Ocena przydatności porad.



korespondentów poradni z grupy 868 korespondentów, którzy skierowali pytanie do poradni w okresie od stycznia do końca listopada 2016 roku. Otrzymano 66 wypełnionych ankiet ewaluacyjnych, to daje odpowiedzi od 9,5% korespondentów poradni on-line, którym dostarczono zaproszenia do wzięcia udziału w badaniach. Ten wynik mieści się w przedziale zwrotów uzyskiwanych w badaniach społecznych (stopa zwrotu kształtuje się na poziomie 5–10%, a czasem jedynie na poziomie 2–3%). Uzyskany wynik należy uznać za sukces ze względu na prawdopodobną niepewność i niechęć respondentów 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. Cechy demograficzne respondentów, którzy wypełnili ankietę, są zbliżone do ogółu klientów poradni: 62% respondentów stanowiły kobiety, 24% mężczyźni, 14% nie udzieliło odpowiedzi na pytanie o płeć, 4% respondentów stanowiły osoby do 19. roku życia, 30% – młodzi dorośli (20–30 lat), 19% osoby w wieku 31–40 lat, 32% osoby powyżej 40. roku życia. 17% respondentów nie podało swojego wieku. Wykres 2. pokazuje rozkład wielkości miejscowości zamieszkania respondentów, którzy wypełnili ankietę oraz ogółu klientów poradni. Te dane umieszczono w kontekście udziału mieszkańców poszczególnych typów miejscowości w populacji ogólnej. W grupie uczestników badań ankietowych i w grupie wszystkich klientów poradni w 2016 roku niedoreprezentowani są mieszkańcy wsi w porównaniu z populacją ogólnopolską. W obu grupach nadreprezentowani są mieszkańcy dużych i największych miast. Udziały

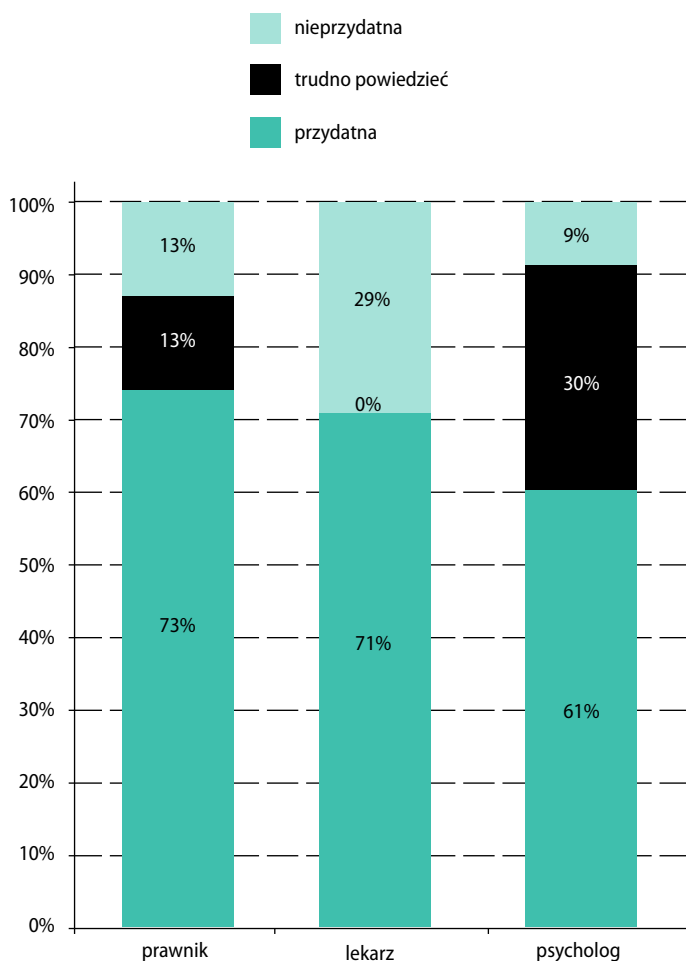
mieszkańców poszczególnych typów miejscowości są niemal identyczne w grupie uczestników badań ankietowych i w grupie wszystkich klientów poradni.

Brane pod uwagę parametry socjodemograficzne (płeć, wiek, wielkość miejscowości zamieszkania) klientów poradni uczestniczących w badaniach ankietowych są podobne do charakterystyk ogółu klientów poradni korzystających z porad w 2016 roku, więc można przyjąć, że próba uczestnicząca w badaniach dobrze reprezentuje ogół osób korzystających z porad w 2016 roku.

Rozkład adresatów pytań w grupie uczestników badań jest podobny do rozkładu w ogóle klientów poradni (wykres 3.). Uczestnicy badań nieco rzadziej – w porównaniu z ogółem klientów poradni – zwracali się do lekarza i psychologa, nieco częściej do prawnika.

Zdecydowana większość uczestników badań (65%) skierowała do ekspertów jedno pytanie, 12% kontaktowało się dwa razy, 5% trzy razy, 15% więcej niż trzy razy.

Wykres 5. Czy odpowiedź udzieloną przez eksperta oceniasz jako przydatną dla siebie czy nieprzydatną?



W odpowiedzi na pytanie: Czego dotyczyło Twoje ostatnie pytanie do eksperta? – 41% respondentów wybrało odpowiedź, że problemów z narkotykami swojego dziecka, swoich bliskich lub znajomych, 29% – swoich problemów z narkotykami, 23% problemów z narkotykami swojego partnera lub znajomego, 8% – innej sprawy.

Dla większości respondentów (65%) kontakt z ekspertem poradni on-line był pierwszym kontaktem ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień. 24% respondentów miało już wcześniej osobisty kontakt ze specjalistą uzależnień. 6% respondentów miało wcześniej mailowy, internetowy lub telefoniczny kontakt ze specjalistą uzależnień. Odpowiedź udzielona przez eksperta poradni narkotykowej on-line skłoniła 35% respondentów do osobistego skontaktowania się (w poradni lub innej placówce) ze specjalistą zajmującym się problematyką uzależnień.

Uczestnicy badań ankietowych zostali poproszeni o ocenę przydatności porad udzielonych przez ekspertów poradni on-line (wykres 4.).

59% respondentów uznało porady ekspertów poradni on-line za przydatne (w tym 35% za zdecydowanie przydatne). 18% respondentów uznało porady za nieprzydatne (w tym 12% za zdecydowanie nieprzydatne). 23% respondentów nie potrafiło ocenić, czy porady były przydatne, czy nie. Analizie poddano ocenę przydatności porad w zależności od tego, który specjalista udzielił porady (wykres 5.).

Najczęściej (73%) za przydatne uznawano porady udzielone przez prawnika, w następnej kolejności przez lekarza (71%), najrzadziej (61%) przez psychologa.

Z drugiej strony za nieprzydatne najrzadziej (9%) uznawano porady udzielone przez psychologa, w następnej kolejności (13%) przez prawnika, najczęściej (29%) za nieprzydatne uznawano porady udzielone przez lekarza.

Najbardziej zdecydowani w opiniach byli korespondenci lekarza. Nikt z tej grupy nie udzielił odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Brak opinii najczęściej wyrażali korespondenci psychologa. Aż 30% na postawione pytanie udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”. 13% korespondentów prawnika nie potrafiło dokonać oceny.

32% respondentów oświadczyło, że kłopot, z którym zwracali się do eksperta z poradni internetowej, został już rozwiązany.

W przypadku 62% badanych zgłaszany kłopot w dalszym ciągu stanowi problem. 6% nie odpowiedziało na pytanie. W pytaniach otwartych respondenci mieli możliwość swobodnego sformułowania zalet i wad poradni on-line (wykres 6.).

Respondenci zdecydowanie częściej wskazywali na zalety poradni (69 zalet) niż wady (16 wad).

Najczęściej (28% wypowiedzi pozytywnych) za zaletę uznawano dostępność poradni, wygodę, możliwość skontaktowania się bez wychodzenia z domu. 28% wypowiedzi pozytywnych stanowiło ogólne stwierdzenie, że poradnia nie ma wad. 20% wypowiedzi chwaliło szybkość w uzyskaniu odpowiedzi na przesłane pytanie. W 12% wypowiedzi wskazano – jako zaletę – zachowanie przez pytającego anonimowości. W 9% wypowiedzi podkreślono kompetencje ekspertów. 4% dotyczyło innych zalet.

Za główną wadę (38% wypowiedzi negatywnych) uznano brak bezpośredniego kontaktu z ekspertem. W 19% wypowiedzi oceniono ekspertów jako niedostatecznie zaangażowanych. W 13% wypowiedzi skarżono się na powierzchowność porad, także 13% wypowiedzi wskazywało na długi czas oczekiwania na odpowiedź eksperta. Inne, pojedynczo wymieniane wady, pojawiły się w 19% wypowiedzi.

Podsumowanie

Zebrane dane zarówno statystyczne, jak i wyniki ankietowych badań klientów poradni on-line, wskazują na zdecydowaną użyteczność Serwisu pomocowo-edukacyjnego prowadzone-

go pod adresem www.narkomania.org.pl. Serwis był w 2016 roku odwiedzany średnio przez niemal 2000 osób dziennie. Z poradni internetowej skorzystało blisko 1000 osób. Pytania częściej były zadawane przez kobiety, młodych dorosłych i rodziców osób używających narkotyków. Najczęściej z porad korzystały osoby biorące narkotyki.

Dla większości klientów kontakt z poradnią był pierwszym kontaktem ze specjalistą. Można domniemywać, że kontakt z poradnią przełamuje barierę oporu przed skorzystaniem z profesjonalnej pomocy. Mimo tego, że większość uznała porady udzielone przez ekspertów za przydatne, tylko jedna trzecia stwierdziła, że kłopot, z którym zwróciła się do poradni – został rozwiązany. Wydaje się, że kontakt z poradnią rozpoczyna proces uzyskiwania profesjonalnego wsparcia i że klienci poradni mają świadomość tego, że rozwiązanie problemu narkotykowego wymaga czasu i intensywnego zaangażowania.

Poradnia umożliwia bardzo łatwy dostęp do specjalistów. Jest to doceniane przez jej klientów. Odczuwają oni jednocześnie brak osobistej relacji, możliwej do uzyskania jedynie w kontakcie bezpośrednim.

Uzyskane dane wskazują, że znaczenie internetowego wsparcia poradniczo-edukacyjnego będzie wzrastać, choć wirtualna pomoc nie zastąpi pomocy udzielanej przez specjalistów w bezpośredniej relacji. Może jednak odgrywać niebagatelną rolę w informowaniu klientów o placówkach pomocowych, dostarczaniu im materiałów edukacyjnych, udzielaniu porad oraz – co wydaje się bardzo istotne – w motywowaniu ich do skorzystania z bezpośredniego wsparcia specjalistów.

Wykres 6. Zalety i wady poradni on-line – swobodne wypowiedzi.

