

# Usporedba rezultata dobivenih primjenom Liebowitzeva upitnika socijalne anksioznosti korištenjem različitih metoda istraživanja

UDK: 364.624.6  
159.942  
303.621.32/.34(497.5)-053.6/.9  
Izvorni znanstveni rad

dr.sc. Marija Stamać Ožanić  
Hendal d.o.o.  
Jurja Žerjavića 13, 10000 Zagreb  
marija@hendal.hr

## Sažetak

Internetske metode u prikupljanju podataka koriste se u različitim istraživanjima, a cilj je ovog rada provjera primjenjivosti pri socijalno osjetljivim temama. Liebowitzev upitnik socijalne anksioznosti primijenjen je na reprezentativnim uzorcima (N = 1000) putem telefonske i internetske ankete. Rezultati na hrvatskoj inačici skale pokazuju visoku pouzdanost i u telefonskom (0,87 – 0,93) i u internetskom (0,90 – 0,95) istraživanju. Udio socijalno anksioznih u obje metode blizak je rezultatima iz literature (12,4 % i 14,4 %) te ne postoji razlika u tri mjere (ukupno izbjegavanje, izbjegavanje socijalne interakcije te socijalne izvedbe) primjenom dviju metoda. Dobivena razlika kod četiriju mjera (ukupan rezultat skale, ukupan strah, strah od socijalne interakcije te socijalne izvedbe) ide u smjeru višeg rezultata pri internetskom istraživanju. Pretpostavljamo da to upućuje na veću iskrenost ispitanika i opravdava primjenu internetske metode kod socijalno osjetljivih istraživačkih tema.

**Ključne riječi:** internet, panel, samoispunjavanje, socijalno osjetljiva tema

## Uvod

U novije se vrijeme u istraživanju koriste suvremenije metode poput internet-skih istraživanja korištenjem e-adresa sudionika ili već unaprijed formiranih panela sudionika koji sudjeluju u različitim istraživanjima. Ovakva metodologija već dugi niz godina koristi se pri ispitivanju tržišta i javnog mnijenja u mnogim istraživačkim agencijama, što je razumljivo s obzirom na raširenost korištenja interneta, odnosno dostupnost populacije, brzinu prikupljanja informacija te nižu cijenu istraživanja koja ne uključuju ispitivače, a niti telefonske troškove ili troškove tiska i opreme (npr. prijenosnih računala ili tableta za prikupljanje podataka) te unosa podataka.

Postavlja se pitanje opravdanosti i relevantnosti ovakvih istraživanja u području društvenih znanosti s obzirom na to da se radi o znatno drugačijem pristupu u odnosu na istraživanje telefonskim putem te istraživanje licem u lice. U društvenim znanostima postoje mnogi primjeri internetskih istraživanja. Tako Bratko i Sabol (2006) provode istraživanje osobina ličnosti, psiholoških potreba i zadovoljstva životom korištenjem internetskih istraživanja. U svom radu autori koriste internetski pristup na način da su sudionike putem e-pošte zamolili za sudjelovanje u istraživanju objasnivši anonimnosti i osnovnu svrhu istraživanja. Ovim istraživanjem uglavnom su potvrđene dotadašnje pretpostavke i dobiveni očekivani rezultati. Osim ovoga načina da se sudionici kontaktiraju e-poštom i zamole za sudjelovanje u istraživanju, postoje i istraživanja na internetskim panelima sudionika koji su plaćeni za ispunjavanje upitnika. Kako se u nekim slučajevima istražuju socijalno osjetljive teme, model samoispunjavanja je svakako prihvatljiv i daje veću vjerojatnost iskrenih odgovora, no nije sigurno jesu li rezultati pouzdani, posebno kada se radi o već unaprijed formiranim panelima plaćenih sudionika istraživanja.

Jedan od preglednih radova koji se bavi upravo temom internetskih istraživanja u društvenim istraživanjima (Galešić 2005) detaljno analizira sve moguće pristupe u internetskim istraživanjima, pa tako dotiče i sve veću raširenost korištenja internet-skih panela u području društvenih istraživanja. Bez obzira na velike koristi internetskih istraživanja u pogledu ekonomičnosti, dostupnosti, brzine pa čak i standardizacije istraživanja vezane uz ujednačenost upute svim sudionicima, ovaj tip istraživanja ima i brojne potencijalne nedostatke. Kako ipak nisu svi ljudi korisnici interneta, jasno je da je ugrožena reprezentativnost uzorka internetskih istraživanja. Galešić (2005) kao nedostatke također spominje i autoselekciju ispitanika te sumnju u pravi identitet ispitanika. Pretpostavlja se da postoje razlike u karakteristikama osoba koje će se odazvati na internetsku anketu i onih koji neće, a pri internetskim istraživanjima, s obzirom na to da su ispitanici plaćeni postavlja se također i pitanje iskrenosti predstavljanja te čak višestrukog ispunjavanja upitnika pod različitim imenima. In-

ternetski paneli koji se sastoje od unaprijed formirane ograničene skupine sudionika rješavaju zadnji problem jer postoje jasni i strogi sustavi kontrole koji mogućnost prijave putem lažnog identiteta svode na minimum. Osim navedenoga ispitanici se plaćaju bonovima te kod svojevrsne skupine ljudi ovo predstavlja dodatni izvor zarade tako da se time umanjuje i problem razlike u osobinama ličnosti, poput npr. ekstrovertiranosti osoba koje će odgovoriti na internetsku anketu i onih koji neće.

Općenito se smatra (Groves 1989) da postoje četiri osnovne pogreške anketnih istraživanja: pogreške obuhvata, uzorka, neodziva i mjerenja. Isto je i kod internetskih istraživanja, a neke moguće pogreške su i znatno veće. Obuhvat se odnosi na nepodudaranje ciljne populacije i uzorka koji je obuhvaćen internetskim istraživanjem te je razumljivo da reprezentativnost internetskih istraživanja ovisi o raširenosti interneta i razlikama između korisnika i nekorisnika interneta. Potočnik (2006) donosi informacije da 98 % mladih Zagrebačke županije te 97 % mladih u Hrvatskoj koristi mobitele, a 73 % odnosno 75 % koriste računalo. Među najčešće svrhe korištenja uz pisanje (74 % odnosno 67 %) i igranje (64 % i 60 %) ulazi i korištenje interneta (70 % i 67 %). Prema najnovijem popisu stanovništva 2011. (<https://www.dzs.hr/>) ukupno 55 % kućanstava u Republici Hrvatskoj ima stolno ili prijenosno računalo te se ukupno 51 % kućanstava koristi internetom. Ovakva odstupanja u ciljnim populacijama, bilo da se radi o obuhvatu, uzorku ili neodzivu, najčešće se rješavaju ponderiranjem podatka prije statističkih analiza dobivenih rezultata. Što se tiče pogreške mjerenja, ona ovisi o samim ispitanicima (razumijevanju, koncentraciji, motivaciji...), ali i o konstruiranom mjernom instrumentu. Kontrolom podataka tijekom većeg broja istraživanja provjerava se konzistentnost podataka među sudionicima kao i unutar samog sudionika te se time kontrolira kvaliteta njegovog odgovaranja u upitnicima. Ispitanici koji ne odgovaraju kvalitetno, bilo da je to zbog koncentracije, motivacije ili mogućnosti razumijevanja, postepeno se isključuju iz panela sudionika i time se povećava kvaliteta cijelog panela istraživanja. Što se tiče kvalitete i prikladnosti upitnika, kao i kod drugih vrsta istraživanja, nužna je konstrukcija upitnika na kvalitetan način, korištenjem unaprijed poznatih pravila i iskustva istraživača, kao i pilotiranje upitnika prije samog puštanja upitnika u sustav za slanje.

Socijalna anksioznost je kronično stanje osobe koje često ima komorbiditet s drugim emocionalnim poremećajima, a karakterizira ga strah od aktivnosti koje uključuju kontakte s nepoznatim osobama, sudjelovanje u aktivnostima koje uključuju druge osobe, društvena okupljanja, formalna i neformalna izlaganja i sve drugo što zahtjeva asertivno ponašanje (prema Heimberg, Horner, Juster, Safren, Brown, Schneier i Liebowitz 1999). Prevalencija prema DSM-u iznosi 13,3 % i karakterizira ju znatno ometanje funkcioniranja osobe u svakodnevnom životu te smanjenje opće kvalitete života kao i povećanje rizika razmišljanja o suicidu ili čak pokušaj suicida.

U osnovi se može podijeliti na generaliziranu i negeneraliziranu socijalnu anksioznost, gdje je osnovna razlika u tome da se kod generalizirane socijalne anksioznosti osoba boji većine socijalnih situacija i time pogađa osobu u širem rasponu funkcioniranja, dok kod negeneralizirane socijalne anksioznosti emocionalni poremećaj djeluje na manji broj situacija i utječe na manji dio života. Generalizirana socijalna anksioznost pojavljuje se u ranijoj životnoj dobi, familijarno je prisutna, pogađa osobu u širem spektru djelovanja, vezana je uz niže obrazovanje osoba, nižu zaposlenost, rjeđe stupanje u bračnu zajednicu te češće pokazivanje simptoma depresije, izbjegavanja socijalnih situacija i straha od negativne evaluacije (prema Mennin, Fresco, Heimberg, Schneier, Davies i Liebowitz 2002). Kako socijalna anksioznost predstavlja ozbiljan poremećaj koji ometa emocionalno i intelektualno funkcioniranje čovjeka te znatno pogađa njegovo socijalno funkcioniranje, važno je provođenje istraživanja u ovom području.

Istraživanja putem internetskoga prikupljanja podataka omogućuju ekonomičnije prikupljanje informacija na većim i reprezentativnim uzorcima te bi potvrda relevantnosti podataka prikupljenih ovom istraživačkom metodom vezanih uz socijalno osjetljive teme poput mjerenja socijalne anksioznosti omogućila veći broj istraživanja na prikladnim uzorcima zbog ekonomičnosti i dostupnosti internetskih istraživanja. Stoga smo ovim istraživanjem željeli usporediti rezultate dobivene na prevedenoj verziji Liebowitzeve skale socijalne anksioznosti korištenjem dviju metoda istraživanja: telefonskim istraživanjem (CATI, Computer Assisted Telephone Interview) i putem internetskoga panela ispitanika. Osnovni cilj istraživanja bio je provjeriti rezultate dobivene dvjema metodama u smislu njihove pouzdanosti te ukupne rezultate u smislu detekcije socijalne anksioznosti, i to u odnosu na originalnu skalu, kao i rezultate jedne metode u odnosu na rezultate druge metode istraživanja. Pretpostavljamo da će primjena skale socijalne anksioznosti na oba uzorka ispitanika pokazati podjednaku pouzdanost te da neće biti statistički značajnih razlika u rezultatima na skalama ovisno o metodi primjene. Obzirom da originalna Liebowitzeva skala daje visoke rezultate pouzdanosti za ukupni rezultat (0,96) te za pojedine subskale (0,81 – 0,92), pretpostavljamo da ćemo na hrvatskoj verziji skale također dobiti visoke koeficijente pouzdanosti. Također očekujemo da će rezultati na subskalama u dvije metode biti podjednaki jer internetsku metodu smatramo u potpunosti prikladnom za ovakvu vrstu istraživanja. I, naposljetku, očekujemo da ćemo putem primjene skale socijalne anksioznosti dvjema metodama dobiti udio socijalno anksioznih ispitanika koji se očekuje na reprezentativnom uzorku i koji je detektiran prethodnim istraživanjima. Već spomenuti podatci iz literature ukazuju na 13,3 % socijalno anksioznog poremećaja u Americi (prema Heimberg, Horner, Juster, Safren, Brown, Schneier i Liebowitz 1999).

## Metoda istraživanja

Unutar metode istraživanja opisat ćemo postupak istraživanja kroz dvije istraživačke metode, kao i uzorke sudionika istraživanja.

### Postupak istraživanja

Istraživanje je provedeno korištenjem dviju istraživačkih metoda: telefonskog istraživanja (CATI, Computer Assisted Telephone Interview) i putem internetskoga panela ispitanika u sklopu rada agencije za istraživanje tržišta Hental d.o.o. tijekom kolovoza i rujna 2016. godine.

CATI istraživanje u agenciji Hental podrazumijeva telefonsko provođenje visoko strukturiranog upitnika od strane treniranih Hentalovih anketara s dugogodišnjim iskustvom prema ICQS (Interviewer Control Quality System) s kontrolom minimalno 25 % rada svakog anketara. Rad anketara kontrolira se supervizorovim slušanjem, koordinatorovim naknadnim preslušavanjem snimki te istraživačevim pregledom provedbe intervjua pomoću zaštićenog pristupa unutar mrežne aplikacije. Svi ispitanici odgovarali su na pitanja prevedenog Liebowitzeva upitnika socijalne anksioznosti na način da su im anketari čitali pitanja (s poveznice na mrežnoj stranici) te pojedine tvrdnje na skali, a ispitanici su odgovarali pridjeljivanjem brojeva (1 – 4) svakoj navedenoj tvrdnji. Prije čitanja pitanja svi anketari su ispitanike zamolili za suradnju uz naglašavanje anonimnosti podataka i korištenje podataka isključivo u istraživačke svrhe korištenjem prosjeka i bez individualnih prikaza rezultata istraživanja.

Internetsko istraživanje putem Hentalovog internetskoga panela je u trenutku provedbe istraživanja brojalo oko 12 000 članova. Pri regrutaciji članova internetskoga panela uvažavaju se strogi zahtjevi ESOMAR-a (*European Society for Opinion and Market Research*) i implementirane norme specijalizirane za istraživanje tržišta (ISO 20252). Za svako istraživanje biraju se ispitanici iz postojećega panela poštujući kriterije odnosno kvote ovisno o samom istraživanju i ciljnoj populaciji te po završetku ispitanici bivaju nagrađeni bodovima koji se prilikom dosezanja određene sume, ovisno o trajanju ankete, pretvaraju u bonove te šalju ispitanicima. Svi ispitanici su metodom samoispunjavanja odgovarali na isti upitnik socijalne anksioznosti. Nakon poziva ispitanici su putem poveznice pristupili mrežnoj stranici (u PHP jeziku) koja sadrži upitnik socijalne anksioznosti. Prije početka istraživanja, ispitanici su zamoljeni za suradnju i, s obzirom na osjetljivost pitanja, naglašeno im je da je ispitivanje anonimno, da se koristi samo u istraživačke svrhe i da će se u analizama koristiti isključivo prosjeci bez pregleda individualnih rezultata istraživanja.

Kod CATI i kod internetske metode podatci dobiveni upitnicima su pohranjeni u MySQL bazu podataka (baza podataka u javnoj domeni). Osim zabilježenih podataka o odgovorima ispitanika, bilježi se i IP adresa s koje se upitnik ispunjava te vrijeme i dužina ispunjavanja ankete. Obje varijable koriste se u svrhu kontrole ispravnosti popunjene ankete u svrhu povećanja kvalitete prikupljenih podataka. Anketa je kod CATI metode trajala od oko 4 do oko 30 minuta (prosječno oko 15 minuta), a kod internetske metode od oko 3 do 20 minuta (prosječno 7 minuta).

## Uzorak istraživanja

U oba istraživanja je sudjelovalo ukupno po 1000 sudionika nacionalno reprezentativnog uzorka građana Republike Hrvatske starijih od 15 godina i stratificiranih prema 6 regija i 4 veličine naselja (prema Cenzusu 2011) te raspodijeljenih prema spolu i dobi sudionika. Korištena je metoda slučajnog odabira kućanstva i metoda rođendanskog ključa za izbor sudionika unutar kućanstva.

U CATI istraživanju sudjelovalo je 52,3 % žena i 47,7 % muškaraca, vezanim kvotama raspodijeljenih u 13,9 % u dobi između 15 – 24 godine, 16,1 % u dobi između 25 i 34 godine, 15,7 % u dobi između 35 – 44 godine, 17,3 % u dobi između 45 i 54 godine, 16,1 % u dobi između 55 i 64 godine te 20,9 % u dobi od 65 i više godina. Raspodjela prema županijama obuhvatila je 25,9 % sudionika iz Zagreba, 19,9 % iz Dalmacije, 18,6 % iz Slavonije, 15,4 % iz Sjeverne Hrvatske, 11,9 % iz Istre, Gorskog kotara i Hrvatskog primorja te 8,3 % iz Like, Korduna i Banije. Također vezanim kvotama ukupno je bilo 25,3 % sudionika istraživanja u veličini naselja preko 100 000 stanovnika, 19,9 % od 10 001 do 100 000 stanovnika, 19,2 % od 2001 do 10 000 stanovnika i 35,6 % do 2000 stanovnika.

U internetskom istraživanju sudjelovalo je 52,3 % žena i 47,7 % muškaraca, vezanim kvotama raspodijeljenih u 13,9 % u dobi između 15 – 24 godine, 16,1 % u dobi između 25 i 34 godine, 15,7 % u dobi između 35 – 44 godine, 17,3 % u dobi između 45 i 54 godine, 16,1 % u dobi između 55 i 64 godine te 20,9 % u dobi od 65 i više godina. Raspodjela prema županijama obuhvatila je 25,9 % sudionika iz Zagreba, 19,7 % iz Dalmacije, 18,7 % iz Slavonije, 15,4 % iz Sjeverne Hrvatske, 12,0 % iz Istre, Gorskog kotara i Hrvatskog primorja te 8,3 % iz Like, Korduna i Banije. Također vezanim kvotama ukupno je bilo 25,3 % sudionika istraživanja u veličini naselja preko 100 000 stanovnika, 20,0 % od 10 001 do 100 000 stanovnika, 16,2 % od 2001 do 10 000 stanovnika i 38,5 % do 2000 stanovnika.

## Mjerni instrument

U istraživanju je korišten Liebowitzev upitnik socijalne anksioznosti (Liebowitz Social Anxiety Scale – LSAS-SR; Liebowitz 1987; prema 1999, Heimberg, Horner, Juster, Saffren, Brown, Schneier i Liebowitz) koji mjeri socijalnu anksioznost

na način da ima dvije skale: socijalnu interakciju i socijalnu izvedbu. Kod socijalne interakcije procjenjuje se strah u potencijalnim interakcijama, odnosno verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, a kod socijalne izvedbe izbjegavanje pojedinih socijalnih interakcija, odnosno situacija izvođenja neke aktivnosti u prisustvu drugih osoba. Skala se pokazala visoko pouzdana u smislu unutarnje konzistencije (Cronbachov alfa koeficijent od 0,96 za ukupni rezultat), s visokim interkorelacijama među česticama stabilnim i nakon 12 tjedana te daje statistički značajne korelacije s ostalim mjerama socijalne anksioznosti. Rezultat na skali između 30 i 60 bodova ukazuje na postojanje simptoma socijalne anksioznosti, dok rezultat iznad 60 ukazuje na generaliziranu socijalnu anksioznost. Hrvatska verzija prevedena je za potrebe istraživanja za doktorsku disertaciju i ovim putem prvi puta primijenjena dvjema navedenim metodama istraživanja. Odabrana je Libowitzeva skala socijalne anksioznosti, koja je uz opisane dobre metrijske karakteristike i najčešće korišteni instrument za utvrđivanje socijalne anksioznosti u svijetu, u obliku procjene pri kliničkom intervjuu (Stangier, Clark i Ehlers 2009).

## Rezultati i rasprava

Rezultati primjene skale CATI metodom ukazuju na vrlo visoke koeficijente pouzdanosti (0,87 – 0,93) na ukupnim rezultatima te visoke na pojedinim subskalama (0,77 – 0,84), a još i viši koeficijenti za ukupne rezultate (0,90 – 0,95) i rezultate na pojedinim subskalama (0,81 – 0,87) dobiveni su kod primjene skale putem internet-skog istraživanja (Tablica 1).

**Tablica 1.** Pouzdanosti ukupnog rezultata Liebowitzeve skale socijalne anksioznosti provedene dvjema metodama istraživanja

REZULTAT	Broj čestica	Cronbach alfa CATI	Cronbach alfa online
Ukupan rezultat na skali	48	0,93	0,95
Ukupan rezultat za strah	24	0,90	0,92
Ukupan rezultat za izbjegavanje	24	0,87	0,90
Strah od socijalne interakcije	11	0,84	0,87
Strah od socijalne izvedbe	13	0,81	0,84
Izbjegavanje socijalne interakcije	11	0,77	0,83
Izbjegavanje socijalne izvedbe	13	0,78	0,81

LEGENDA: Cronbach alfa – koeficijent pouzdanosti tipa nutarnje konzistencije; CATI – istraživanje telefonskom metodom; *Online* – istraživanje metodom online panela

Kao što smo i očekivali, gore navedene pouzdanosti dobivene primjenom Liebowitzevog upitnika socijalne anksioznosti potvrđuju već poznate dobre karakteristike originalne skale. Ovime smo pokazali da je hrvatska inačica skale socijalne anksioznosti, u smislu pouzdanosti rezultata, i više nego prihvatljiva te podjednaka primjenom obiju metoda istraživanja – telefonskog i internetskog istraživanja.

U Tablici 2. nalaze se obilježja rezultata dobivenih CATI metodom, a u Tablici 3. internetskim istraživanjem.

**Tablica 2.** Obilježja rezultata Liebowitzeve skale socijalne anksioznosti provedene CATI metodom

REZULTAT	min	max	M	$\sigma$
Ukupan rezultat na skali	0	141	33,1	21,86
Ukupan rezultat za strah	0	70	13,7	11,89
Ukupan rezultat za izbjegavanje	0	71	19,5	11,89
Strah od socijalne interakcije	0	33	5,6	5,51
Strah od socijalne izvedbe	0	37	8,0	6,39
Izbjegavanje socijalne interakcije	0	33	8,8	5,95
Izbjegavanje socijalne izvedbe	0	39	10,7	6,72

LEGENDA: min – minimalan rezultat; max – maksimalan rezultat; M – aritmetička sredina;  $\sigma$  – standardna devijacija

**Tablica 3.** Obilježja rezultata Liebowitzeve skale socijalne anksioznosti provedene internetskom metodom

REZULTAT	min	max	M	$\sigma$
Ukupan rezultat na skali	0	121	36,4	21,83
Ukupan rezultat za strah	0	59	16,2	11,34
Ukupan rezultat za izbjegavanje	0	69	20,2	11,65
Strah od socijalne interakcije	0	28	6,9	5,63
Strah od socijalne izvedbe	0	32	9,2	6,28
Izbjegavanje socijalne interakcije	0	31	9,0	5,81
Izbjegavanje socijalne izvedbe	0	38	11,2	6,54

LEGENDA: min – minimalan rezultat; max – maksimalan rezultat; M – aritmetička sredina;  $\sigma$  – standardna devijacija



Rezultati u Tablici 2. i 3. donose informacije o prosječnim rezultatima od  $M = 33,1$ , odnosno  $M = 36,4$  čime se može zaključiti da su uzorak CATI ispitanika i uzorak internetskih ispitanika u prosjeku socijalno anksiozni jer, kako je spomenuto, rezultat veći od 30 ukazuje na postojanje simptoma socijalne anksioznosti.

Testiranje razlika u dobivenim srednjim vrijednostima metodom t-testa za velike nezavisne uzorke pokazalo je da nema statistički značajnih razlika između CATI i internetske metode na ukupnom rezultatu za izbjegavanje ( $t = -1,33$ ;  $df =$ ;  $p > 0,05$ ) te na subskalama izbjegavanje socijalne interakcije ( $t = -0,76$ ;  $df =$ ;  $p > 0,05$ ) i izbjegavanje socijalne izvedbe ( $t = -1,69$ ;  $df =$ ;  $p > 0,05$ ). S druge strane, očitivalo se postojanje statistički značajnih razlika u ukupnom rezultatu na skali ( $t = -3,38$ ;  $df =$ ;  $p < 0,01$ ), ukupnom rezultatu za strah ( $t = -2,89$ ;  $df =$ ;  $p < 0,01$ ), strahu od socijalne interakcije ( $t = -5,22$ ;  $df =$ ;  $p < 0,01$ ) i strahu od socijalne izvedbe ( $t = -4,24$ ;  $df =$ ;  $p < 0,01$ ). Dobivene razlike sve idu u smjeru višeg rezultata pri internetskoj metodi u odnosu na CATI metodu. Iako su dobivene statistički značajne razlike u dvije istraživačke metode, nužno je napomenuti da su razlike u apsolutnom smislu male i da ukazuju na više rezultate pri internetskoj metodi istraživanja. S obzirom na to da su razlike u apsolutnom smislu male, a također su i veličine efekata vrlo male ( $d = 0,15$ ;  $0,22$ ;  $0,23$  i  $0,19$ ), postavlja se pitanje relevantnosti ovih dobivenih razlika. Ipak, ako bismo razmišljali detaljnije o njima i zašto smo dobili razlike baš u skalama straha i ukupnom rezultatu, moguće je da to ima veze s davanjem socijalno poželjnih odgovora. Kako se radi o socijalno osjetljivoj temi, očekivano je da će ispitanici biti iskreniji pri odgovaranju ako sami ispunjavaju upitnik u odnosu na situaciju gdje ih o tome ispituje njima nepoznata osoba, i to telefonskim putem. Moguće je i da je vjerojatnije da će se ta (ne)iskrenost javiti češće kod skala straha nego kod skala izbjegavanja jer izravno pitanje o strahu od nečega možda predstavlja veću prijetnju pojedinčevoj slici o sebi u odnosu na izravno pitanje o izbjegavanju. Izbjegavanje može postojati zbog različitih uzroka i nije možda u mislima pojedinaca sasvim jasno povezano sa strahom. To onda sve skupa djeluje i na razliku u ukupnom rezultatu koji je izveden temeljem svih skala. Ovo su samo pretpostavke koje bi valjalo provjeriti detaljnijim istraživanjima.

Razlika, stoga, pošto je dobivena upravo u smjeru viših rezultata kod internetske metode, možda upućuje na veću iskrenost ispitanika i baš time opravdava korištenje ove metode istraživanja kod prikupljanja podataka sa socijalno osjetljivim temama.

Ipak, usporedba ovih dviju metoda istraživanja ne govori ništa o relevantnosti podataka u smislu da bilo koja od navedenih metoda mjeri upravo socijalnu anksioznost, i to na pravi način. Kako bismo bar djelomično provjerili jesu li prevedeni upitnici zadovoljavajući u smislu mjerenja socijalne anksioznosti, provjerili smo i neke druge zanimljive parametre dobivenih rezultata.

Detaljnijom analizom podataka ustanovljeno je da je u telefonskom istraživanju detektirano 53,4 % ispitanika s rezultatima nižim od 30, odnosno bez pokazatelja socijalne anksioznosti, 34,2 % ima rezultat između 30 i 60, što znači da imaju neke simptome socijalne anksioznosti, odnosno mogli bi se svrstati u kategoriju negeneralizirane socijalne anksioznosti. 12,4 % ispitanika ima više od 60 bodova na Liebowitzevom upitniku socijalne anksioznosti te se mogu svrstati u skupinu ispitanika s generaliziranom socijalnom anksioznošću.

Što se tiče rezultata dobivenih internetskim istraživanjem, 44,9 % ispitanika ne pokazuje simptome socijalne anksioznosti, 40,7 % pokazuje simptome negeneralizirane anksioznosti i 14,4 % ima simptome generalizirane socijalne anksioznosti.

Podatci dobiveni dvjema metodama dosta su bliski rezultatima iz literature koji govore o prevalenciji socijalne anksioznosti u SAD-u od oko 13 % (prema Heimberg, Horner, Juster, Safren, Brown, Schneier i Liebowitz 1999) te stoga pretpostavljamo da su obje skale relevantne i primjenjive pri mjerenju socijalne anksioznosti.

## Zaključak

Rezultati dobiveni usporedbom primjene Liebowitzeva upitnika socijalne anksioznosti na reprezentativnom uzorku stanovnika Republike Hrvatske korištenjem telefonske ankete i samoispunjavanjem putem internetskog istraživanja donose informacije o sličnom udjelu socijalno anksioznih sudionika (12,4 %, odnosno 14,4 %) kao i prema istraživanjima u SAD-u (13,3 %). Osim što se dobivaju slični podaci o udjelu socijalno anksioznih osoba u populaciji, također se pokazalo da su sve skale visoko pouzdane primjenom i telefonske (0,77 – 0,93) i internetske metode (0,81 – 0,95). Usporedbom rezultata dobivenih pomoću dviju metoda istraživanja pokazalo se da na dvije subskale izbjegavanja (izbjegavanje socijalne interakcije i izbjegavanje socijalne izvedbe) te na ukupnom rezultatu izbjegavanja nema razlike između rezultata dobivenih primjenom dviju istraživačkih metoda. Kod rezultata na subskalama za strah (strah od socijalne interakcije i strah od socijalne izvedbe), na ukupnom rezultatu za strah te ukupnom rezultatu na cijeloj skali pokazalo se postojanje razlike u dobivenim rezultatima primjenom dviju istraživačkih metoda. Razlike su statistički značajne, no u apsolutnom smislu male te malih veličina efekata, a rezultati su viši kod primjene internetske metode. S obzirom na smjer dobivenih razlika, zaključujemo da je opravdano koristiti internetsku metodu pri ispitivanju socijalne anksioznosti i ostalih socijalno osjetljivih tema i pitanja jer su pri takvoj metodologiji ispitanici vjerojatno iskreniji i spremniji dati iskrene odgovore.

U daljnjim istraživanjima bilo bi zanimljivo usporediti rezultate dobivene korištenjem internetske metode putem internetskoga panela sa samoispunjavanjem u

terenskom istraživanju na reprezentativnom uzorku ispitanika Republike Hrvatske kako bi se usporedile dvije metode samoispunjavanja. Također, bilo bi poželjno skalu primijeniti dvjema metodama i na uzorku kliničke populacije sa simptomima socijalne anksioznosti kako bismo provjerili očekivanja o valjanosti hrvatske inačice skale na kliničkim uzorcima.

## Literatura

- Baker, S. L., Heinrichs, N., Kim, H. J., & Hofmann, S. G. (2002). The Liebowitz social anxiety scale as a self-report instrument: a preliminary psychometric analysis. *Behaviour research and therapy* 40/6. 701–715.
- Bratko, D., & Sabol, J. (2006). Osobine ličnosti i osnovne psihološke potrebe kao prediktori zadovoljstva životom: rezultati on-line istraživanja. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja* 15 / 4 – 5 (84–85). 693–711.
- Državni zavod za statistiku (2011). Privatna kućanstva prema posjedovanju osobnog računala i korištenju interneta, popis 2011. <https://www.dzs.hr/> (pristupljeno 09.09.2019.)
- Galešić, M. (2005). Anketna istraživanja putem interneta: Mogući izvori pogrešaka. *Društvena istraživanja-Časopis za opća društvena pitanja* 1 – 2. 297–320.
- Groves, R. M. (1989). *Survey errors and survey costs*. New York. Wiley.
- Heimberg, R. G., Horner, K. J., Juster, H. R., Safren, S. A., Brown, E. J., Schneier, F. R., & Liebowitz, M. R. (1999). Psychometric properties of the Liebowitz social anxiety scale. *Psychological medicine* 29/1. 199–212.
- Mennin, D. S., Fresco, D. M., Heimberg, R. G., Schneier, F. R., Davies, S. O. i Liebowitz, M. R. (2002). Screening for social anxiety disorder in the clinical setting: using the Liebowitz Social Anxiety Scale. *Journal of anxiety disorders* 16/6. 661–673.
- Potočnik, D. (2006). Posjedovanje i korištenje informatičke i komunikacijske tehnologije. U: Ilišin, V.(ur.). *Mladi između želja i mogućnosti: položaj, problemi i potrebe mladih Zagrebačke županije*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja. 141–164.
- Stangier, U., Clark, D. M. i Ehlers, A. (2009). *Socijalna fobija*. Jastrebarsko. Naklada Slap.

## Comparison of results obtained by using the Liebowitz social anxiety scale with two different research methods

### Abstract

Online data collection is used in various researches and the goal of this paper is verification in socially sensitive topics. The Liebowitz Social Anxiety Scale is applied to representative samples (N = 1000) using telephone and online research. The results in the Croatian version of the scale show very high reliability for both the telephone (0.87 – 0.93) and online (0.90 – 0.95) research. The share of respondents with social anxiety in both methods is close to the results from the literature (12.4 % and 14.4 %) and there is no difference in the three measures (total avoidance, social interaction and social performance avoidance) using the two methods. The obtained difference in the four measures (total scale result, total fear, social interaction and social performance fear) goes in the direction of a higher result in the online research. We assume that this indicates a greater sincerity and justifies the usage of the online method in socially sensitive topics.

**Key words:** online, panel, self-completion, socially sensitive topic