

A FOCUS GROUP STUDY OF ADOLESCENT'S ONLINE BEHAVIOR

Csipkes Hajnalka-Szende

PhD. Student, "Babes-Bolyai" University of Cluj-Napoca

Abstract: This paper is highlighting the increasing tendency of social media usage among teenagers. As a result of the increase in the number of users, studies are reporting about associated risks to which young people are exposed. A qualitative research was conducted using the techniques of focus group to assess user's preferences by choosing the social-media platform. The results show that boys and girls have different motivations and it is difficult to determine the amount of daily time spent on these platforms because most of the users are permanently online. The communication is mainly done with mobile apps. Generally teenagers are annoyed by parental control on Facebook, therefore they have started to use Snapchat and Instagram, where the presence of adults is nearly inexistent.

Keywords: focus-group, online behavior, social media, teenagers, virtual risks.

1. Introducere:

În ultima perioadă asistăm la o creștere exponențială a numărului copiilor utilizatori ai rețelelor de socializare. Conform datelor referitoare la situația din România numărul utilizatorilor minori de rețele de socializare a crescut între anii 2010-2013 de la 46% la 79% (Velicu et al., 2014). În iulie 2016 numărul utilizatorilor de *Facebook* în România a ajuns la 8,5 milioane (Facebrands, 2016), iar în 2017 s-a înregistrat un număr de 9,6 milioane de utilizatori (Facebrands, 2017).

Ca urmare a creșterii numărului utilizatorilor s-au înmulțit studiile care avertizează asupra riscurilor la care sunt expuși tinerii pe aceste platforme (Albert-Lőrincz & Csipkes, 2015). Unele riscuri prezente pe rețelele de socializare pot constitui infracțiuni potrivit legislației naționale.

Cercetările constată că dezvoltarea a rețelelor de socializare are ca și consecințe creșterea numărului de infracțiuni de hărțuire virtuală. (Vasiu & Vasiu, 2011). Printre infracțiuni se numără pornografia infantilă, hărțuirea electronică (*cyberbullyingsau cyber-grooming*), care se manifestă prin comiterea unui abuz de natură sexuală asupra minorului (Albert-Lőrincz & Csipkes, 2015).

Pe lângă riscurile considerate infracțiuni, literatura de specialitate identifică o serie de alte comportamente cu grad ridicat de expunere la risc, precum întâlnirile cu străinii cunoscute online, hărțuirea electronică a unei persoane, trimiterea mesajelor cu conținut sexual sau accesarea materialelor cu conținut neadecvat pentru minori (Velicu et al., 2014).

Prevenirea acestor vulnerabilități s-a dovedit a fi dificilă pentru că de cele mai multe ori chiar însuși minorul se autoexpune voluntar la riscuri prin comportamentul online. Datorită specificului rețelelor, unele dintre ele pot fi mai ușor restricționate sau controlate cum ar fi *Facebook*, altele oferă un grad de securitate mai scăzut din punctul de vedere al controlului parental, precum *Snapchat* sau *Instagram*. De exemplu tinerii prin aplicația *Snapchat* trimit și primesc frecvent mesaje cu conținut sexual explicit (Poltash, 2012). Deși aceste *snap-uri* (mesaje) dispar de regulă după câteva secunde, există posibilitatea captării lor prin *screenshot*, iar în acest mod conținutul cu caracter sexual poate produce consecințe nedorite. Mesajele de natură sexuală pot constitui risc de *cyberbullying* (Kofoed & Ringrose, 2012).

Restricționarea activităților online ale tinerilor ridică unele dileme morale cel puțin la nivel teoretic în privința drepturilor fundamentale. Dreptul românesc recunoaște libertatea sexuală a minorului de peste 15 ani iar această libertate se află în strânsă legătură cu

autodeterminarea copilului și cu dreptul la liberă exprimare – drepturile fiind interdependente (Albert-Lőrincz, 2013).

2. Metodologia cercetării

În acest studiu ne-am propus să prezentăm riscurile utilizării rețelelor de socializare dintr-o perspectivă calitativă, prin metoda focus-grupului. Vom focaliza exclusiv asupra aspectelor calitative ale problematicii prezentând rezultatele parțiale ale cercetării noastre doctorale.

Metoda focus-grupului o considerăm adecvată pentru obținerea unor explicații profunde privind comportamentul online al elevilor. Participanții la focus-grup erau elevii de clasa a X-a dintr-un liceu clujean. Denumirea școlii nu dezvăluim deliberat din motive de protecție a datelor personale și a imaginii unității de învățământ. La focus-grup au participat voluntar un număr de 9 elevi (3 băieți, 6 fete). Clasa unde am efectuat focus-grupul a fost aleasă dintr-un număr de 14 clase selecționate în eșantion pentru cercetarea cantitativă a tezei de doctorat. Criteriul de alegere era unul subiectiv, bazat pe interactivitatea elevilor în etapa culegerii datelor. Discuțiile în clasă s-au desfășurat conform unui plan prealabil (ghid de interviu de grup) elaborat pe baza rezultatelor cantitative prealabile. Ideile, respectiv experiențele elevilor au fost consemnate ulterior.

Obiectivele focus-grupului au fost următoarele:

- discutarea unui evantai de experiențe și opinii în legătură cu riscurile prezente în mediul online;
- înțelegerea motivației acestui comportament riscant;
- dezvăluirea laturii emoționale ale experiențelor negative din mediul online.

Ghidul de interviu s-a focalizat pe tema comportamentului elevilor în mediul online și riscurile prezente cu ocazia utilizării rețelelor de socializare. Întrebările formulate de noi erau următoarele:

- Care sunt rețelele de socializare utilizate și care sunt cele mai favorizate? De ce au optat pentru aceste rețele?
- În ce măsură se implică părinții în activitatea online a elevilor?
- care sunt măsurile de siguranță folosite pe aceste rețele (setări de securitate, acceptarea persoanelor străine)?
- care sunt experiențele negative ale elevilor?

Focus-grupul s-a desfășurat în următoarele etape:

Presesiunea:

- primirea elevilor în sală;
- așezarea participanților în formă de cerc pentru a favoriza discuția în grup;
- introducerea elevilor prezenți (nouă persoane) în tema focus-grupului;
- asigurarea elevilor privind gestionarea informațiilor obținute cu maximă confidențialitate;
- atenționarea elevilor asupra faptului că nu există răspunsuri bune și răspunsuri greșite.

Sesiunea focus-grupului:

- prezentarea succintă a informațiilor obținute prin cercetarea cantitativă;
- lansarea focalizată a temelor (rețele utilizate și favorite, controlul parental, setări de securitate, riscuri întâmpinate);
- încurajarea elevilor la sinceritate și comunicare directă;
- urmărirea aspectelor nonverbale (de exemplu la *sexting* o parte dintre elevi a început să râdă, altă parte a devenit tăcut, adică semnănd disconfortul lor);
- solicitarea unor experiențe proprii și a unor experiențe similare din rîndul cunoștințelor;
- rezumarea ideilor principale discutate;
- solicitarea unui feedback (completări legate de temă).

3. Raportul de focus-grup

3.1. Comportamentul online al elevilor

În privința rețelelor de socializare utilizate și cele favorite toți elevii participanți au confirmat că au cont pe *Facebook*, opt dintre ei folosesc *Instagram*, respectiv șapte copii dețin cont *Snapchat*. Printre rețelele de socializare elevii preferă *Instagram*-ul, în special fetele susțin că pozele postate, filtrele, poveștile (*instastories*) sunt principalele motive de utilizare. Băieții utilizează *Instagram*-ul în special pentru a face cunoștințe cu fete și pentru a urmări diferite pagini de *meme*-uri (de exemplu 9GAG). Utilizatorii de *Snapchat* sunt extrem de mulțumiți de avantajele oferite de această aplicație: filtrele, posibilitatea de a seta timpul în care *snap*-ul (mesajul) poate fi văzut de aceea persoană căreia i se adresează. Fetele sunt preocupate de numărul *Snapstreak*-urilor, existând un fel de concurs între ele în sensul că cine are mai multe „foculețe” cu o anumită persoană. *Snapstreak*-ul este un emoticon flacăre și indică trimiterea frecventă a *snap*-urilor între aceleași persoane. „Flăcările” apar numai după trei zile de *snap*-uri consecutive. *Snapstreak*-ul nu dispare dacă trimiterea reciprocă a mesajelor are loc maxim la cîte 24 de ore. Un alt aspect de apreciat al aplicației constituie *Snapmap*-ul care permite localizarea prietenilor pe hartă (utilizatorul poate să **plaseze propria locație pe hartă**, iar **prietenii săi (*followers*) îl pot urmări în timp real**). Este de menționat că această aplicație este optimizată pe smart-phone.

Monitorizarea parentală este un alt aspect cheie. Din relatările unuia dintre elevi am aflat că acesta a avut de mai multe ori conflicte cu părinții din cauza fotografiilor postate pe *Facebook*. Prietenii de familie ai părinților l-au depistat pe o fotografie făcută într-un club cu țigara în mînă și consumînd băuturi alcoolice. Prin urmare el a fost denunțat părinților de către prietenii de familie. Elevul în loc să își schimbe comportamentul a procedat la excluderea (blocarea) acestor persoane din contul lui de *Facebook* astfel minimalizînd șansele unei depistări repetate.

Alți trei participanți au relatat asemenea implicări nedorite, însă nu din partea părinților ci din partea rudelor. Și acești elevi au luat contramăsuri: un elev a blocat aceste persoane, un alt participant a creat un cont nou și a pus setări de siguranță încît persoanele susmenționate să nu aibă acces la fotografiile lui, iar a treia persoană a șters majoritatea informațiilor personale de pe *Facebook* începînd să utilizeze *Instagram*-ul și *Snapchat*-ul, unde adulții nu sunt prezenți. În general elevii au primit critici aspre din cauza fotografiilor și a conținuturilor postate atît din partea părinților cît și din partea rudelor care aveau cont pe *Facebook*.

O elevă a mărturisit că după ce a utilizat *chec-in*-ul aplicației a fost criticată de către părinții ei (*Check-in*-ul este o funcție a rețelelor sociale care permite utilizatorilor să indice locurile *vizitate* sau să se poziționeze pe hartă cu ajutorul *smartphone*-ului sau tabletei dotate cu GPS (Facebrand, 2011)). Ca urmare a atenționării parentale eleva a înțeles riscul astfel creat și a încetat să mai utilizeze *chec-in*-ul și nici nu mai anunță public participarea ei la diferite evenimente (concerte, petreceri).

O altă persoană a relatat că rudele ei mai în vîrstă (ex: bunica, mătușele) care au profil pe *Facebook* se implică într-o măsură deranjantă în activitatea ei online. Ea a mai precizat că și părinții ei au cont pe această rețea, dar se arată mai toleranți decît rudele mai în vîrstă.

În cadrul discuțiilor s-a relevat ca părinții care nu folosesc *Facebook*-ul sunt atenționați de alte persoane (cunoștințe, rude, vecini, prieteni) despre postările inadecvate ale copilului sau chiar și despre postările prea dese. Ca urmare părinții se implică și impun copilului să șteargă respectivele postări. Pozele considerate inadecvate pentru a fi făcute publice sunt adeseori șterse tot la solicitarea părinților. O elevă a susținut că părinții ei doar o avertizează, decizia de a menține sau de a șterge materialul criticat este lăsată la aprecierea ei.

Elevii par a fi conștienți de prezența adulților pe *Facebook* drept urmare nu mai postează informații sau fotografii personale, ci optează pentru distribuirea diferitelor materiale preluate de pe alte pagini și agreate de propriile familii. Totodată nu renunță în totalitate la postările de natură personală, ci încep să utilizeze alte aplicații despre care consideră că oferă un grad de intimitate mai ridicat, precum *Snapchat* sau *Instagram*. O fată a relatat în acest context că: „...eu nu pot să blochez părinții și prietenii părinților că ei oricum știu că am *Facebook*, deci mai bine pun poze pe *Instagram*. Ei n-au cont acolo și nici alți prietenei de-ai lor. Nici nu știu ce este *Instagram* din fericire...”

Elevii s-au arătat deranjați și de activitățile persoanelor mai în vârstă care postează diferite fotografii: „am o mătușă care postează foarte des poze cu flori, citate, icoane și când am făcut un cont nou am decis să o blochez de dinainte să îmi trimită cerere de prietenie” (relatăriile unui elev participant).

Despre dispozitivele utilizate și timpul petrecut pe aceste rețele elevii susțin că în principal folosesc *smartphone*-uri pentru accesarea rețelelor de socializare. Sub acest aspect calculatorul nu joacă un rol important. Întrebați de timpul petrecut pe *Facebook* și pe alte rețele, fetele nu au putut aprecia durata reală a timpului petrecut deoarece folosesc de foarte multe ori aplicațiile în timpul zilei (de exemplu: când se plictisesc, așteaptă autobuzul, în pauze, înainte de a adormi etc.). Practic ei sunt online în permanență datorită internetului pe mobil chiar și atunci când au un timp relativ scurt la dispoziție. Aproape în fiecare oră primesc notificări sau mesaje.

Băieții susțin că preferă mai ales unele aplicații de jocuri (*Sim City4*, *Maguss*, *Goodgame Empire*, *Need for Speed*, *Fifa* etc.) și sunt mai puțin interesați de postările prietenilor, decât fetele.

Un băiat participant a afirmat că deși are *smartphone* și este prezent pe fiecare rețea de socializare el nu utilizează efectiv mai mult de o oră pe zi aceste aplicații, spre deosebire de fete care sunt tot timpul preocupate de postările altora. El a mai susținut că nu este interesat de activitățile celorlalți, fapt pentru care a fost certat de mai multe ori de către prietenii lui (de ce nu răspunde destul de prompt la mesajele primite).

În privința setărilor de cont un număr de doi participanți au pe *Facebook* un profil pe deplin privat, cinci persoane parțial privat, iar două persoane au setat contul public. Pe *Instagram* o singură persoană are un profil public, restul adolescenților au optat pentru un profil privat. Pe platforma virtuală *Facebook* toți elevii setează conștient preferințele legate de publicitatea conținuturilor înainte să le posteze: acestea pot fi văzute doar de către prieteni, de către oricine sau de către prieteni cu excepția anumitor persoane. O fată a afirmat că: „...de fiecare dată când postez ceva setez contul astfel încât părinții mei să nu vadă poza. Mă deranjează că au cont și mă urmăresc în tot ceea ce fac.”

Doi elevi ai căror părinți au cont pe *Instagram* se simt extrem de deranjați de prezența acestora. Ei sunt de părere că părinții nu prea au un comportament adecvat, considerând intervenția lor drept jenantă: din dorința de a afla totul despre copil părinții trimit cereri de urmărire (*follower request*) prietenilor și colegilor de clasă ai copilului.

Printre informațiile postate public se enumeră numele de familie, școala, proveniența, vârsta reală și fotografia de profil. O elevă a susținut că în prezent ziua ei de naștere poate fi văzută de prietenii ei, însă a existat o perioadă în care a șters această informație. Ca urmare nu a primit urări nici online și nici în viața reală din partea prietenilor simțindu-se foarte singură și dezamăgită.

Elevii întrebați despre eventualele motive de declarare a unei vârste false pe *Facebook* au susținut că în primul rând nu aveau vârsta de 13 ani în momentul înregistrării (creării contului), iar în al doilea rând dacă nu apar ca fiind majori, rețeaua îi restricționează automat accesul anumitor pagini sau conținuturi.

Elevii participanți la focus-grup au declarat că nu au conturi secrete, dar își dau foarte ușor seama dacă cineva dorește să le conecteze cu un asemenea cont. Pe profilul acestor persoane nu apar informații personale, folosesc nume foarte comune ori ale persoanelor cunoscute (vedete, cântăreți, actori, actrițe, politicieni etc.), au o fotografie de profil preluată de pe internet, au puțini prieteni sau au prieteni cu nume străine și nu pot fi identificați în nicio poză (nu sunt *tagged*).

Participanții declară că de obicei nu acceptă cererile persoanelor necunoscute. O elevă a menționat că la început a acceptat fiecare cerere însă și-a dat seama că persoanele respective trimit cereri numai cu scopul să își facă rost de mai mulți prieteni și să își strângă cât mai multe *like*-uri. Astfel a renunțat să mai accepte solicitările străinilor.

3.2. Riscuri online

Trecând la aspectele mai delicate ale temei, elevii au devenit dintr-o dată foarte reticenți. O fată a povestit că: „...era o perioadă când în fiecare dimineață un băiat mai mic trimitea *snap*-uri cu el în lenjerie intimă. Dar a mai trimis și altora...” O altă participantă la discuția de grup a relatat că un amic mai mic de a sa i-a solicitat trimiterea unei poze în sutien. După refuzul categoric al acesteia băiatul a mărturisit că i-ar fi trebuit poza pentru a intra într-un grup secret pe *Facebook* unde băieții postează imagini sexuale cu fetele.

Legată de postarea fotografiilor în costum de baie sau lenjerie intimă o singură elevă a admis că obișnuiește să posteze asemenea fotografii. Deși ceilalți au negat că ar distribui propriile imagini cu îmbrăcăminte sumare susțin că unele prieteni-online de ai lor au acest obicei („...am o fostă colegă din generală care postează o tonă de fotografii în chiloți și sutien în fața oglinzii, și sub poză apar comentariile unor persoane dubioase”).

Utilizatorii de *Snapchat* au afirmat că unele cunoștințe de ale lor trimit reciproc *snap*-uri cu conținut sexual. Ei se simt confortabili pentru că *snap*-urile trimise sau primite dispar după câteva secunde.

O altă neplăcere cu care elevii s-au confruntat cu ceva timp în urmă a constituit răspândirea materialelor pornografice pe *Facebook* în urma unor virusuri. La început s-au simțit deranjați de aceste conținuturi, însă după ce și-au dat seama că este vorba doar de un virus, s-au liniștit și au luat contramăsuri.

4. Discuții

Studiile similare confirmă că cele trei rețele de socializare identificate și de noi se bucură de o popularitate peste tot. Potrivit cercetării *Pew Research Center's Internet & American Life Project* realizată pe parcursul anilor 2014-2015 (Lenhart *et al.*, 2015) tinerii americani (n=1060) cu vârstele între de 13-17 ani în pondere de 71% utilizează *Facebook*, 52% *Instagram* și 41% aplicația *Snapchat* (a se vedea *Figura nr. 1*).

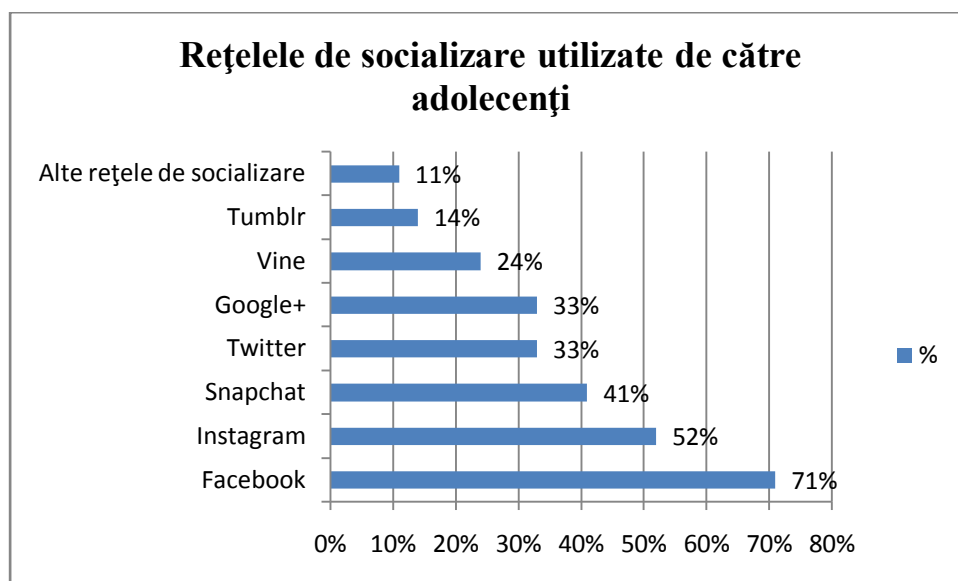


Figura nr. 1 – Rețele utilizate (Lenhart *et al.*, 2015)

Cercetarea americană a revelat că fetele preferă într-o măsură mai mare aplicațiile de rețele de socializare cu caracter vizual (*photo-sharing*, *video-sharing*) în comparație cu băieții care folosesc *smartphone*-urile mai ales pentru diferite jocuri (se vedea *Figura nr. 2*) (Lenhart *et al.*, 2015). Această informație s-a confirmat și în urma discuțiilor noastre de focus-grup.

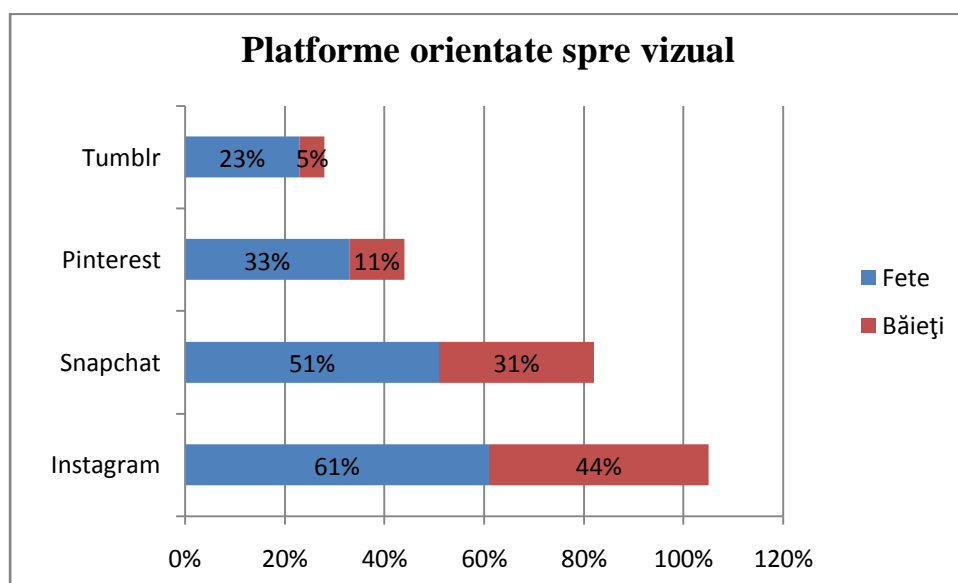


Figura nr. 2 – Platforme preferate (Lenhart *et al.*, 2015)

Într-o altă cercetare subiecții vizati (tineri între vîrstele de 13 și 17 ani) afirmă în procent de 71% că sunt utilizatori de *Facebook*, 52% utilizează *Instagram*, iar 41% folosește *Snapchat*. 71% dintre adolescenți raportează că utilizează multe site-uri media (Blackwell *et al.*, 2016).

Potrivit unei alte cercetări (Ungureanu & Gruia, 2017) tinerii cu vîrstele cuprinse între 15-18 ani dețin în proporție de 80,9% *smartphone* cu care accesează Internetul.

Cu toate că rețeaua *Facebook* se află printre cele mai utilizate *site-uri* unele studii arată o tendință de abandonare a platformei în favoarea aplicațiilor mobile. Motivul scăderii popularității rezidă în prezența părinților pe *Facebook* (Miller, 2013), respectiv în dorința

copiilor să comunice cu prietenii într-un mediu cu grad de intimitate mai ridicat prin fotografii și mesaje private (Gillette, 2015). Un alt studiu menționează că adolescenții nu prea sunt interesați de confidențialitatea informațiilor private împărtășite cu străinii, dar în schimb sunt foarte preocupați de intimitatea lor socială (Van der Velden & El Emam, 2012). În urma discuțiilor de focus-grup a rezultat că minorii își pot găsi cu ușurință alternative pentru evitarea oricărei supravegheri din partea adulților, astfel ne exprimăm îngrijorarea noastră legată de ineficiența controlului parental, deoarece familia și mai ales părinții ar trebui să poarte cea mai mare responsabilitate în procesul de creștere și educație a copiilor (Albert-Lőrincz, 2013).

5. Concluzii:

Cu privire la informațiile furnizate prin focus-grup (în deplină concordanță cu datele noastre cantitative din cadrul cercetării doctorale) formulăm următoarele concluzii: cele mai utilizate rețele de socializare sunt *Facebook*, *Instagram* și *Snapchat*, acestea constituind totodată și rețelele favorite. Utilizarea rețelelor sociale are loc mai degrabă prin intermediul telefoanelor mobile capabile să asigure conexiune permanentă la internet.

Elevii de regulă sunt deranjați de prezența online a adulților prin urmare folosesc setările de siguranță ale contului cu scopul de a limita accesul adulților (părinți, rude, prieteni de familie). Aplicațiile *Instagram* și *Snapchat* sunt platformele preferate de copiii să își ascundă conținuturile postate față de adulți. *Snapchat*-ul oferă cel mai mare grad de intimitate pentru utilizatorii săi.

Elevii par a nu fi îngrijorați de eventualele abuzuri din partea străinilor – susținând că sunt capabili să recunoască intențiile mascate și conturile false. Copiii declară vârste false pe *Facebook* cu scopuri de a avea acces și la materialele restricționate. În consecință controlul parental pare a nu fi o metodă eficientă de protecție a copiilor.

BIBLIOGRAPHY

1. Albert-Lőrincz, Cs. & Csipkes, H.Sz. (2015). The effects of social networks on the spreading of online sexual harassment acts against minors. Discourse as a Form of Multiculturalism in Literature and Communication, ARHIPELAG XXI PRESS, ISBN: 978-606-8624-21-1
2. Albert-Lőrincz, Cs. (2013). Drepturile și dilemele morale care privesc copiii cu diagnostic medical. Presa Universitară Clujeană.
3. Blackwell, L., Gardiner, E., & Schoenebeck, S. (2016, February). Managing expectations: Technology tensions among parents and teens. In Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing (pp. 1390-1401). ACM
4. Facebrands (2016). accesat la 17.01.2018, <http://www.facebrands.ro/demografice.html>
5. Facebrands (2017). accesat la 17.01.2018, <http://www.facebrands.ro/demografice.html>
6. Gillette, S. M. (2015). Facebook's fall in the social media age. accesat la 27.01.2018, <https://scholarworks.umt.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=utpp>
7. Kofoed, J. & Ringrose, J. (2012). Travelling and sticky affects: Exploring teens and sexualized cyberbullying through a Butlerian-Deleuzian-Guattarian lens. Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education, 33(1), 5-20.
8. Lenhart, A., Duggan, M., Perrin, A., Stepler, R., Rainie, H., & Parker, K. (2015). Teens, social media & technology overview 2015. Pew Research Center [Internet & American Life Project].
9. Poltash, N. A. (2012). Snapchat and sexting: A snapshot of baring your bare essentials. Rich. JL & Tech., 19 (4): 1-24.

10. Van der Velden, M. & El Emam, K. (2012). "Not all my friends need to know": a qualitative study of teenage patients, privacy, and social media. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 20: 16-24.
11. VasIU, I., & VasIU, L. (2011). *Criminalitatea în cyberspațiu*. Editura Universul Juridic. București.
12. Velicu, A., Mascheroni, G., & Ólafsson, K. (2014). Riscuri și oportunități în folosirea internetului mobil de către copiii din România. Raportul proiectului Net Children Go Mobile. București: Ars Docendi.
13. Walker, J., & Moak, S. (2010). Child's play or child pornography: the need for better laws regarding sexting. *ACJS Today*, 35(1): 3-9.
14. Miller, D. (2013). Facebook's so uncool, but it's morphing into a different beast. *The Conversation*. accesat la 27.01.2018. <https://theconversation.com/facebooks-so-uncool-but-its-morphing-into-a-different-beast-21548>
15. Ministerului Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Institutului Național de Statistică (2011). Ordinul comun al nr. 1.832/856/2011 din 6 iulie 2011, conform Clasificării internaționale standard a ocupațiilor – ISCO 08.
16. Ungureanu, L. R., & Gruia, U (2017). Cyberbullying–violența în era digitală. *Studia Universitatis Moldaviae-Științe ale educației*, 9(99): 93-102.