ETNOGRAFIE, KAKTUSY, SÍTĚ

Součinnost softwarů pro kvalitativní (MAXQDA) a síťovou (UCINET) analýzu

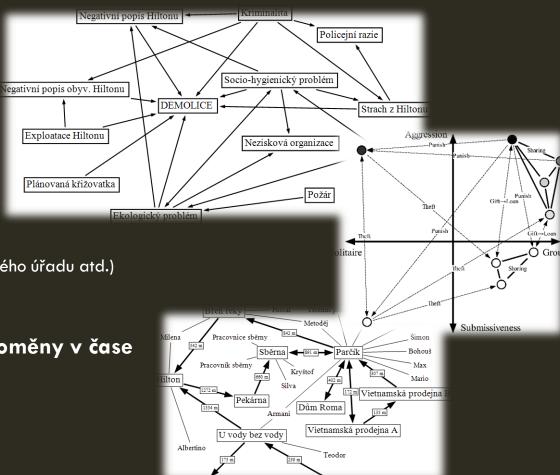
Ondřej Hejnal Katedra antropologie (ZČU)

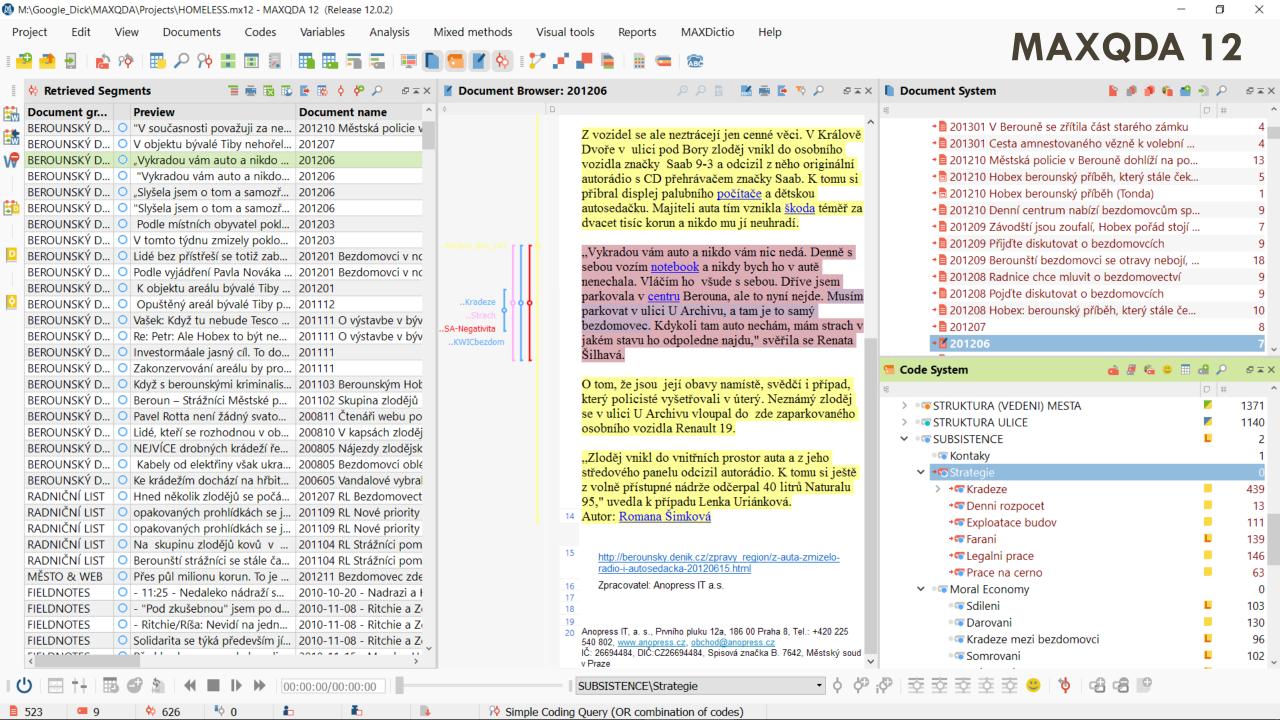


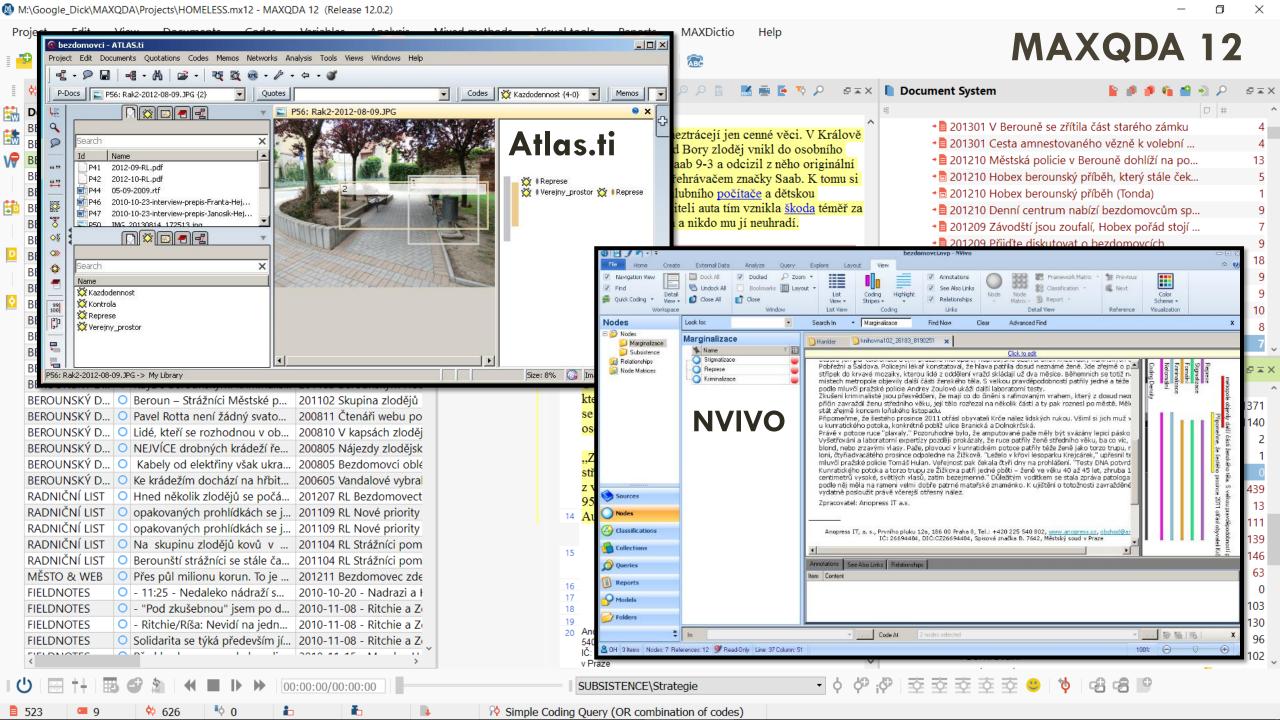
ETNOGRAFIE, RELACE, ETNOGRAFIE RELACÍ

Oblasti / témata / úrovně

- CAQDAS + SNA + Statistika + ArcGIS + Interpretace
 - Možnosti a limity "smíšené metodologie"
 - Testování různých softwarových pomůcek
- Urbánní etnografie bezdomovectví
 - Sítě bezdomovců (subsistenční, informační atd.)
 - Sítě institucionálních/politických aktérů (politické strany, součásti městského úřadu atd.)
 - Sémantické sítě v lokálních mediálních sděleních
- Mediální diskurz ve vztahu k bezdomovectví a jeho proměny v čase
 - 1996 2012, databáze Anopress
 - Korpus článků/přenosů (cca 90 000) ze všech (monitorovaných) médií
 - Sémantické sítě v nadlokálním kontextu
 - Dynamické/temporální sítě ("snapshots")







MAXQDA

Pozitiva

- -Přehledné GUI & intuitivní ovládání
- -Snadné kódování
- -Přímé kódování audio/videozáznamu
- MAXQDA Reader, MAXMaps, MAXDictio atd.

Negativa

- Nevhodné pro "velké" a/nebo "členité" datasety
 - Projekt s 10 pdf po 500MB
 - Projekt se 100 000 rtf po 20 kB
- -Absence 64bitové verze
- -Hlavní oblasti vývoje MAXQDA
 - Vylepšování GUI
 - Zařazování nových (zbytečných) funkcí
- Některé typy licencí MAXQDA relativně levné (ale nenulové…)
 - Free alternativy v některých (podstatných) ohledech dokonce užitečnější (např. R+QDA+tm)

MAXQDA & SNA

- -Kategorizace dat (automatické kódování)
- -Tabulkové výstupy
 - Téměř bez nutnosti úprav "stravitelné" pro UCINET

-MAXDictio

- "Data mining" z nestrukturovaného materiálu
- Frekvence slov, KWIC, slovníky, stoplisty atd.

-MAXMaps

 Automatizovaná i "ruční" tvorba schémat, diagramů, sítí atd.

-Similarity Analysis

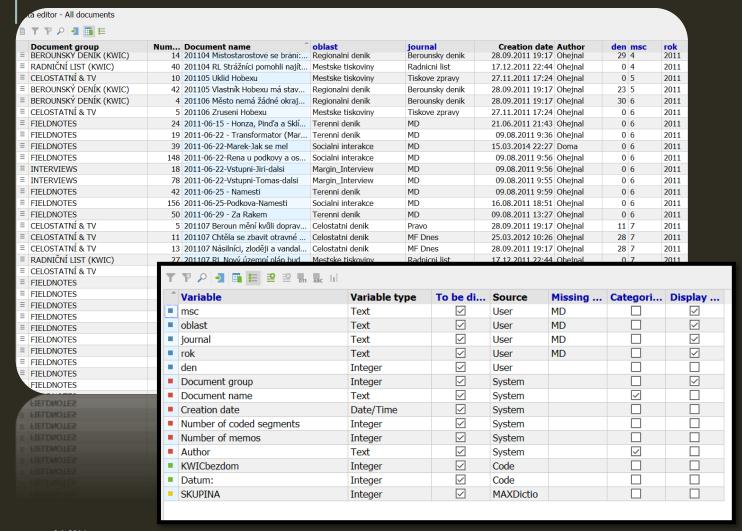
 (Ne)podobnost dokumentů na základě výskytu/frekvence kódů (MDS, PCA, FA atd.)







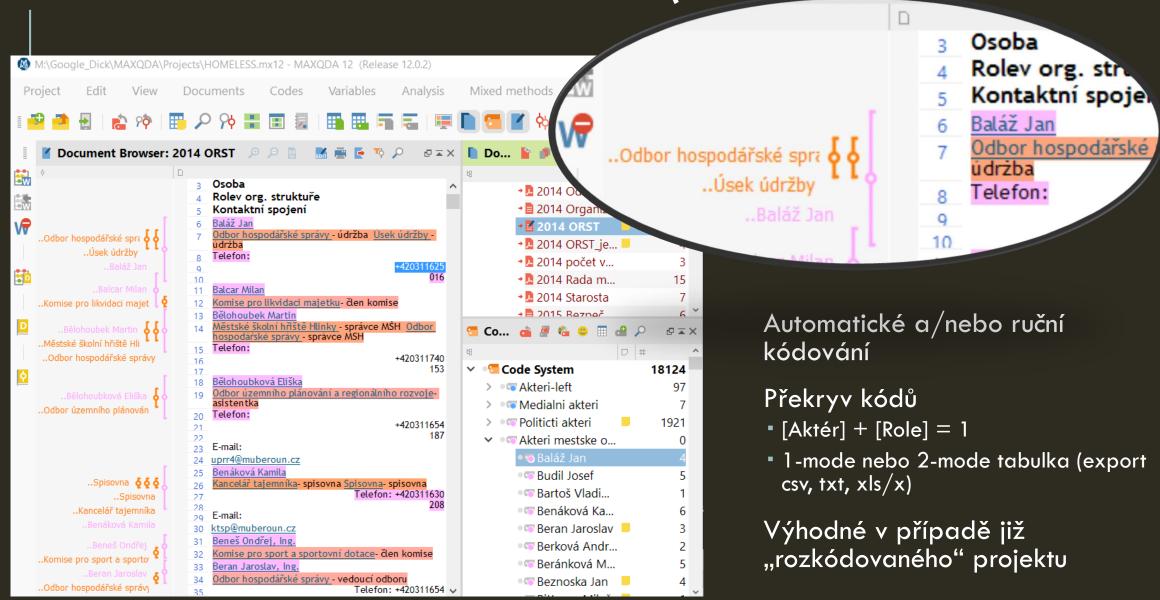
KATEGORIZACE DAT (MAXQDA)



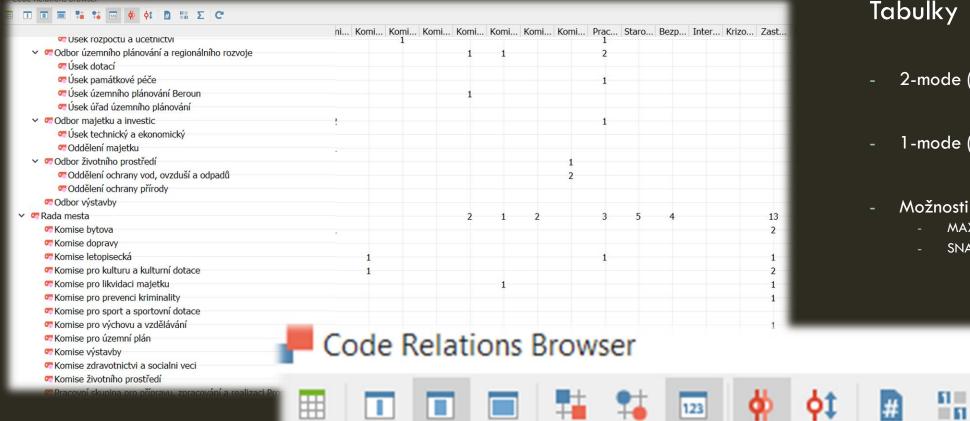
Postup

- Automatické kódování jedinečných ID (např "Zdroj:", "Datum:" atd.)
- 2. Export tabulky získaných segmentů (např. "Zdroj: Blesk", "Datum: 29.5.2015" atd.)
- Čištění (tj. smazání nadbytečných částí) &zpětný import coby proměnná projektu
- 4. Hlavní výhody a použití
 - Activate by variable
 - Set by variable
 - Grafy v MAXQDA
 - Návaznost/propojení s MAXDictio

AUTOKÓDOVÁNÍ A RELACE (MAXQDA)



CODE RELATIONS/MATRIX BROWSER (MAXQDA)



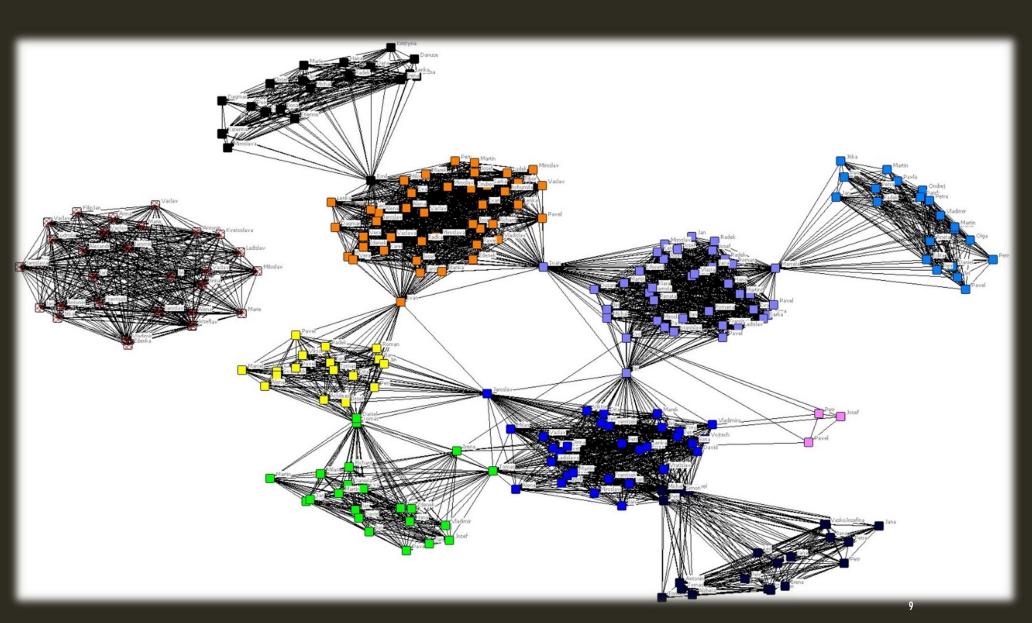
Tabulky

- 2-mode (aktér/pozice)
- 1-mode (aktér/aktér na základě pozice)
- Možnosti dalšího postupu
 - **MAXMaps**
 - SNA software

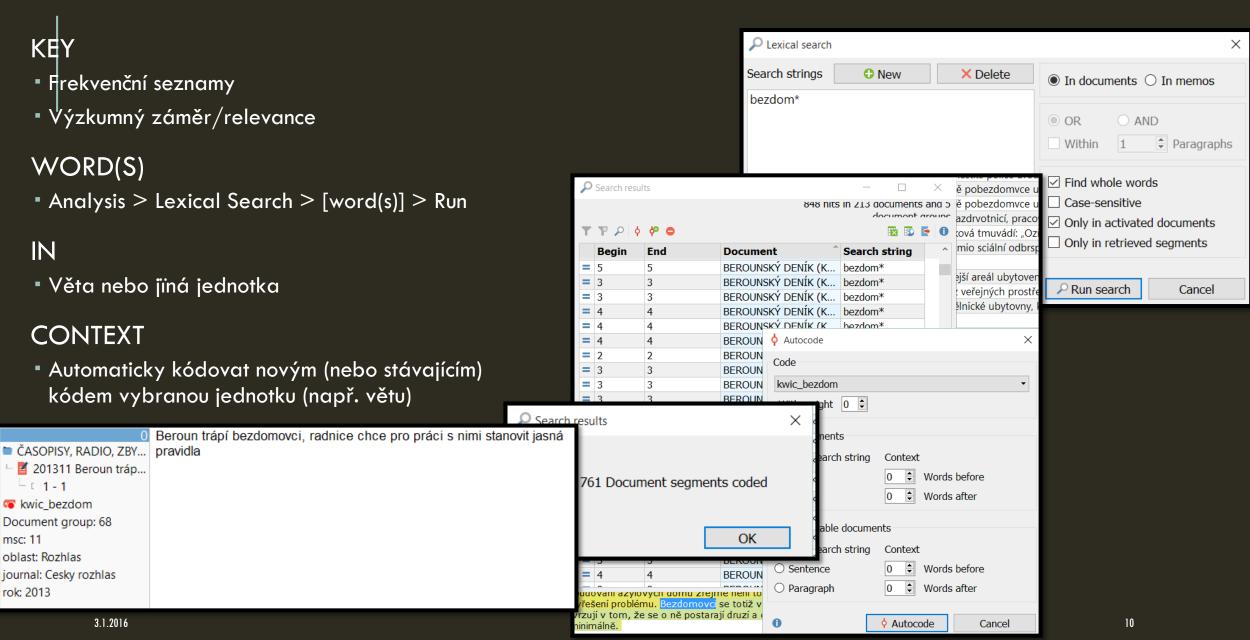
INSTITUCIONÁLNÍ/DOMINANTNÍ AKTÉŘI (NETDRAW)

Typy aktérů

- Politici
- Úředníci
- (Městští) policisté
- Kategorizace dle barvy (např. politické strany, součásti MÚ atd.)
- Grafický doprovod vybraných ukazatelů (např. centralita, brokerage atd.)
- Možnost propojení s prvky sémantické sítě



KWIC, SEARCH & AUTOCODE (MAXQDA)

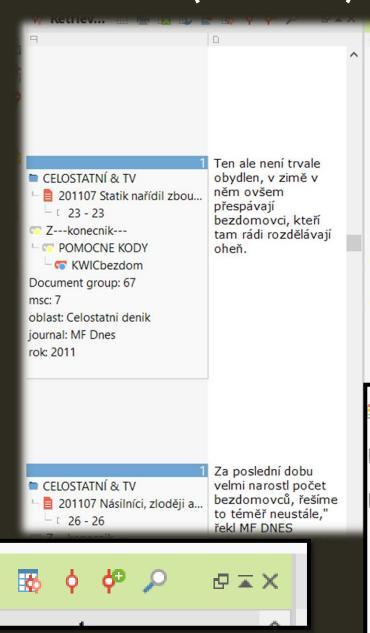


KWIC, SEARCH & AUTOCODE (MAXQDA)

Aktivace příslušných dokumentů AND aktivace kódu z předchozího kroku

Výstup: znění věty a její identifikační údaje (lze zvolit/střídat tabulkový náhled)

Čištění
nadbytečných/chybně
použitých kódů (např.
opomenutí
standardizovaných
částí dat: "Klíčová
slova: Beroun (3),
Berouna, bezdomovci")





BEROUNSKÝ DENÍK (K ✓ ■ RADNIČNÍ LIST (KWIC) + 201511 RL + 201509 RL + 201503 RL + 201502 RL ◆ 201411 RL Noc ven → 201410 RL Do polov → 201407 RL Ruiny Ho + 201406 RL Do polov → 201402 RL Strážníci → 201312 RL Strážníci → 201311 RL Strážníci → 201309 RL Strážníci → 201304 RL Lidé bez + 201303 RL Co dál s

		a	Code System	
	ČASOPISY, RADIO, ZBYTEK	0	Tato pomoc přesahuje hranice Berouna, dozvědí se o ní například	201202 Mrá
	RADNIČNÍ LIST (KWIC)	0	Teď je čas zaměřit se na řešení problé- mů s bezdomovci," uve	201207 RL E
	MĚSTO & WEB	0	Teď je čas zaměřit se na řešení problémů s bezdomovci," uvedla	201207 Ber
	CELOSTATNÍ & TV	0	Ten ale není trvale obydlen, v zimě v něm ovšem přespávají bezd	201107 Stat
D	CELOSTATNÍ & TV	0	Ten je dlouhodobě neobydlený, občas v něm přespávali bezdomovci	201301 Zřít
	MĚSTO & WEB	0	Ten je dlouhodobě neobydlený, občas v něm přespávali bezdomovci	201301 V B
	CELOSTATNÍ & TV	0	Teploty pod bodem mrazu ale zaplnily středočeské ubytovny určen	200812 Mrá
ф	BEROUNSKÝ DENÍK (KWI	0	Těžko si můžeme představit situaci, kdy by z Berouna bezdomovec	201202
_	MĚSTO & WEB	0	Ti bezdomovci tam s tím mrtvým celou tu dobu žili," uvedla druh	200912 Bez
	RADNIČNÍ LIST (KWIC)	0	tili původním majitelům nalezené doklady shotovostí ibrašnu sf	201410 RL [
	MĚSTO & WEB	0	To je škoda, kterou mají na svědomí dva bezdomovci z Berouna.	201211 Bez
	BEROUNSKÝ DENÍK (KWI	0	To, že bezdomovci pobývají na nádraží, mu nevadí.	200805 Bez
	BEROUNSKÝ DENÍK (KWI	0	Tobysi totiž s tím nárustem kriminálníku a bezdomovcu, kterí by	201111 O v
	MĚSTO & WEB	0	Toto fórum by mělo mít podobu pracovního setkání zastupitelů za	201207 Ber
	RADNIČNÍ LIST (KWIC)	0	trakt tel.: 311654291 be5@muberoun.cz Nové priority v bezpeč	201109 RL N
	BEROUNSKÝ DENÍK (KWI	0	Třeba si to berou bezdomovci, nebo si to lidé dají na svůj hrob	200605 Van
_	PEDOLINGIÁ DENÍK (KWI	0	Tuto dužbu su všúsií sa svíklad bazdamavci a matla camaži ity	200F12 Čer

Document group	Segment	Document
RADNIČNÍ LIST	Agresivní bezdomovkyně byla v průběhu šetření vykázána z náměstí.	201511
RADNIČNÍ LIST	Opilá bezdomovkyně poškodila sochu Mistra Jana Husa.	201511
	Opilí a často agresivní bezdomovci se objevují i na hlavním vlakovém nádraží, odkud je strážníci vykázali již bezpočtukrát.	201509
	Berounští strážníci se stále častěji potýkají s agresivní zloději a bezdomovci .	201104
	Opilého bezdomovce , který na Husově náměstí odcizil zadní stěrač z jednoho ze zaparkovaných aut, zachytila bezpečnostní kamera.	201311
	V listopadu řešili agresivní rozepři dvou bezdomovců u pomníku, kterou zachytily bezpečnostní kamery.	201412
CELOSTATNÍ & TV	Berounští strážníci se stále častěji potýkají s agresivní zloději a bezdomovci .	201102

Document group	Segment	Document
RADNIČNÍ LIST	AGRESIVNÍ byla v průběhu šetření vykázána z náměstí.	201511
RADNIČNÍ LIST	Opilá poškodila sochu Mistra Jana Husa.	201511
	Opilí a často <u>AGRESIVNÍ</u> se objevují i na hlavním vlakovém nádraží, odkud je strážníci vykázali již bezpočtukrát.	201509
RADNIČNÍ LIST	Berounští strážníci se stále častěji potýkají s <u>AGRESIVNÍMI</u> zloději a .	201104
	Opilého, který na Husově náměstí odcizil zadní stěrač z jednoho ze zaparkovaných aut, zachytila bezpečnostní kamera.	201311
	V listopadu řešili <u>AGRESIVNÍ</u> rozepři dvou u pomníku, kterou zachytily bezpečnostní kamery.	201412
CELOSTATNÍ & TV	Berounští strážníci se stále častěji potýkají s <u>AGRESIVNÍMI</u> zloději a.	201102

Document group	Segment	Document
RADNIČNÍ LIST	AGRESIVNÍ byla v průběhu šetření vykázána z náměstí.	201511
RADNIČNÍ LIST	Opilá poškodila sochu Mistra Jana Husa.	201511
	Opilí a často AGRESIVNÍ se objevují i na hlavním vlakovém nádraží, odkud je strážníci vykázali již bezpočtukrát.	201509
RADNIČNÍ LIST	Berounští strážníci se stále častěji potýkají s <u>AGRESIVNÍMI</u> zloději a .	201104
	Opilého, který na Husově náměstí odcizil zadní stěrač z jednoho ze zaparkovaných aut, zachytila bezpečnostní kamera.	201311
	V listopadu řešili <u>AGRESIVNÍ</u> rozepři dvou u pomníku, kterou zachytily bezpečnostní kamery.	201412
CELOSTATNÍ & TV	Berounští strážníci se stále častěji potýkají s <u>AGRESIVNÍMI</u> zloději a.	201102

Document group	Segment	Document
RADNIČNÍ LIST	AGRESIVNÍ byla v průběhu šetření <u>vykázána</u> z náměstí.	201511
RADNIČNÍ LIST	Opilá poškodila sochu Mistra Jana <mark>Husa.</mark>	201511
	Opilí a často AGRESIVNÍ se objevují i na hlavním vlakovém nádraží, odkud je strážníci vykázali již bezpočtukrát.	201509
RADNIČNÍ LIST	Berounští strážníci se stále častěji <u>potýkají</u> s <u>AGRESIVNÍMI</u> zloději a .	201104
	Opilého, který na Husově <i>náměstí</i> odcizil zadní stěrač z jednoho ze zaparkovaných aut, zachytila <u>bezpečnostní</u> kamera.	201311
	V listopadu řešili <u>AGRESIVNÍ</u> rozepři dvou u pomníku, kterou zachytily <u>bezpečnostní</u> kamery.	201412
CELOSTATNÍ & TV	Berounští strážníci se stále častěji <u>potýkají</u> s <u>AGRESIVNÍMI</u> zloději a.	201102

Document group	Document	AGRESIVN*	Opil*	Strážní* (subs.)	Náměst* (subs.)	<u>\</u>
RADNIČNÍ LIST	201511	1	0	0	1	
radniční list	201511	0	0	0	0	
radniční list	201509	1	1	1	0	
RADNIČNÍ LIST	201104	1	0	1	0	
CELOSTATNÍ & TV	201311	0	1	0	1	
celostatní & tv	201412	1	0	0	0	
celostatní & tv	201102	1	0	1	0	

A) NET)

Berounští

Bezpeč

nostn*

(adj.)

/ykáz*

0 0 0 0 0 0 0 0 Code System **201102 201412 201311 201104 201509 201511** RADNIČNÍ LIST ■ CELOSTATNÍ & TV Agresivní Opilí strážníci ■ vykázána náměstí Hus bezpečnostní potýkají kamera

Potýk*

Zachvti

Hus*

Code Relation Browser (MAXQDA)
- Výstup = bipartite graph (UCINET)

- Klíčové slovo ("bezdom*") implicitně přítomno
- Nalézt relevantní (frekventovaná) slova spolu-vyskytující se ve větě s klíčovým slovem
- "Klíčová slova kontextu klíčového slova"

Klíčové slovo	Kontext (věty)
	Slovo_1
bezdom*	Slovo_2
	Slovo_n

				be	zpečnost	ní	0	2
Code System	201102	201412	201		potýkají		1	1
Agresivní	1	1	C		kamera		0	2
Opilí	0	0	1		0		1	1
strážníci	1	0	0		1		1	0
vykázána	0	0	0		0		1	1
náměstí	0	0	1		0		0	1
zloději	1	0	0		1		0	0
Hus	0	0	1		0		0	1
bezpečnostní	0	1	1		0		0	0
potýkají	1	0	0		1		0	0
kamera	0	1	1		0		0	0

Code System | RADLIS

Agresivní

Opilí

strážníci

vykázána

náměstí

zloději

Hus

CELTV

ČETNOST SPOLU-VYSKYTUJÍCÍCH SE SLOV (MAXDICTIO)

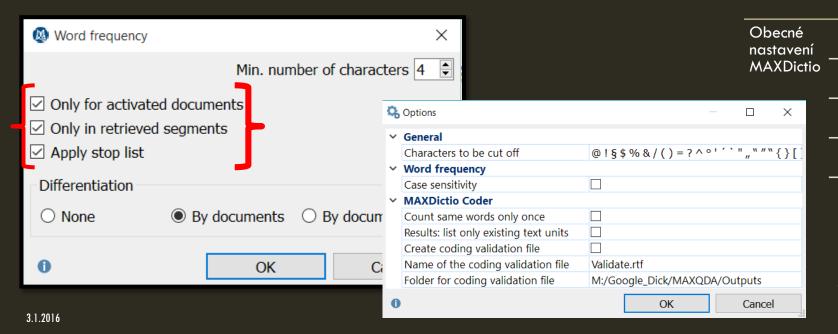
Úroveň lemmatických ("slovníkových") tvarů

Problém se skloňováním, diakritikou atd.

- Aktivace dokumentů / Aktivace kódu "Klíčového slova"
- Postup (návaznost na konec KWIC)
- Četnost slov pouze v příslušné větě, tj. zaškrtnout vše, co lze (diferenciace dle výzkumného zaměření)

Document: ČASOPISY, RADIO, ZBYTEK\201405 Beroun bourá Hobex. Někdejší areál ubytoven je plný odpa
Weight: 0
Position: 5 - 5
Code: kwic bezdom
Document group: 68
msc: 5
oblast: Rozhlas
journal: Cesky rozhlas
rok: 2014

Jde o pozůstatky někdejší dělnické ubytovny, kterou posléze ovládli bezdomovci a squateři.



MAXictio > Option

Ignorované znaky

Malá/Velká písmena

Stejné slovo započteno jednou

ČETNOST SLOV A TVORBA STOPLISTU (MAXDICTIO)



Right-click (and add a word to dictionary)

Stoplist

 Seznam slov (řetězců písmen/znaků) ignorovaných během hledání

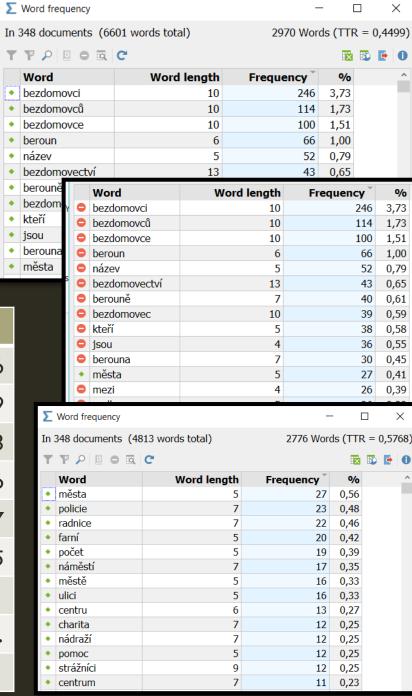
Tvorba

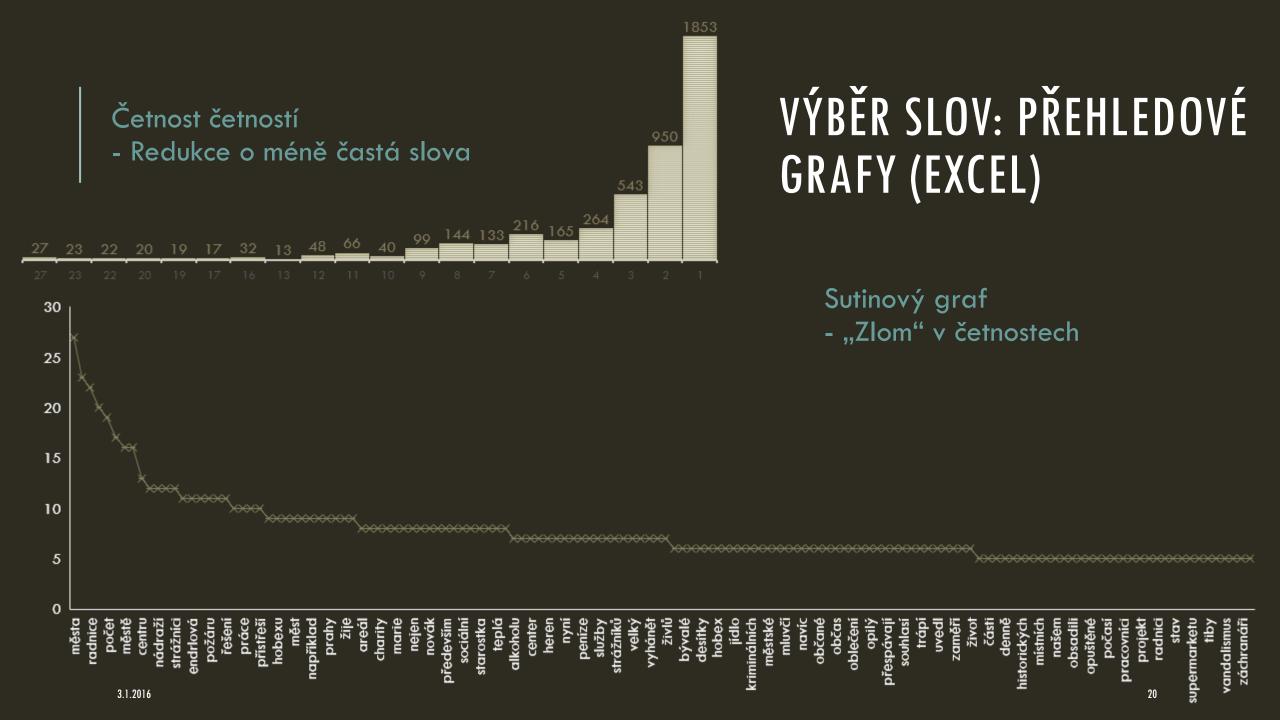
- .Externě" v textovém editoru
- Double-click na zelenou tečku vedle slova
- Přepsání v MAXQDA
- Obvykle víc "kol" (aplikace>kontrola>aplikace>…)
- Příliš velký slovník zpomaluje hledání

Český stoplist

- http://www.ranks.nl/stopwords/czech
- https://nlp.fi.muni.cz/cs/StoplistZakladnichTvaru
- https://new.stag.zcu.cz/apps/stag/fulltext hlp/fulltext stoplist cz.htm

Slovo	Výskyty [%]
být	2.25566
٧	2.18909
а	2.09743
sebe	1.50986
na	1.33937
ten	0.82155
S	0.76301
•••	• • •
Korpus I	DESAM





VÝBĚR SLOV: LEMMATIZACE (MORPHODIT)

Morphological Dictionary and Tagger

- Morfologická analýza textu (mimo jiné lemmatizace)
- Ústav formální a aplikované lingvistiky
 - http://www.mff.cuni.cz/fakulta/struktura/ufal.htm
 - http://ufal.mff.cuni.cz/morphodita/users-manual#czech-morfflexpdt_download
 - http://lindat.mff.cuni.cz/services/morphodita/
 - http://ufal.mff.cuni.cz/pdt/Morphology_and_Tagging/Doc/hmptagqr.html

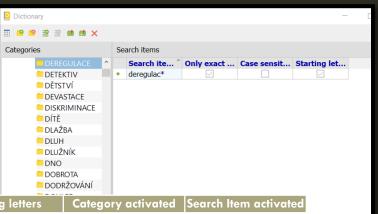
	Model:	
		czech-morfflex-pdt-131112
	Task:	● Tag ○ Lemmatize ○ Analyze ○ Generate ○ Tokenize
		☑ Use morphological guesser for unknown words
	Input:	○ Plain text ● Vertical (word per line)
	Tag set:	○ Original ● CoNLL2009 ○ Strip lemma comment ○ Raw lemmas
	Output:	● Formatted ○ XML (format description) ○ Vertical (format description)
města policie radnice farní počet		

Straková, Jana, Milan Straka, a Jan Hajič. "Open-Source Tools for Morphology, Lemmatization, POS Tagging and Named Entity Recognition". Proceedings of 52nd Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics: System Demonstrations, červen 2014, 13–18.

Output		
Token	Lemma	Tag
města	město	POS=N SubPOS=N Gen=N Num=S Cas=2 Neg=A
policie	policie	POS=N SubPOS=N Gen=F Num=S Cas=1 Neg=A
radnice	radnice	POS=N SubPOS=N Gen=F Num=S Cas=2 Neg=A
farní	farní	POS=A SubPOS=A Gen=I Num=S Cas=1 Gra=1 Neg=A
počet	počet	POS=N SubPOS=N Gen=I Num=S Cas=1 Neg=A
náměstí	náměstí	POS=N SubPOS=N Gen=N Num=S Cas=2 Neg=A
městě	město	POS=N SubPOS=N Gen=N Num=S Cas=6 Neg=A
ulici	ulice	POS=N SubPOS=N Gen=F Num=S Cas=6 Neg=A
centru	centr	POS=N SubPOS=N Gen=I Num=S Cas=2 Neg=A
charita	charita	POS=N SubPOS=N Gen=F Num=S Cas=1 Neg=A
nádraží	nádraží	POS=N SubPOS=N Gen=N Num=S Cas=2 Neg=A

Slovo	Lemma	Druh	Rod	Číslo	•••
adresně	adresně	D			•••
adresu	adresa	N	F	S	•••
agresivní	agresivní	Α	F	S	•••
agresivními	agresivní	Α	F	Р	•••
akademie	akademie	Ν	F	S	•••
akce	akce	N	F	S	•••
akční	akční	Α	F	S	•••
akčního	akční	Α	1	S	•••
aktivity	aktivita	N	F	S	•••
alkohol	alkohol	Ν	1	S	•••
alkoholem	alkohol	Ν	I	S	•••

MAXDICTIO(NARY)



PRAVDA PRAVDA

PRAVDA

PRAVDA

PRAVDA

PRAVDA PRAVDA

Search Item activated Tabulka Word Frequency: double-click (viz stoplist)

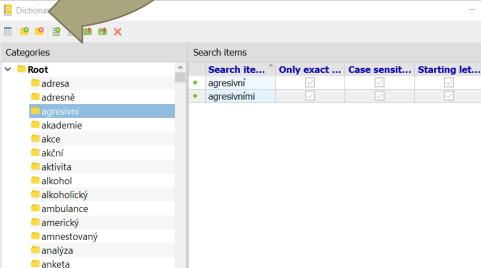
Categorie => Lemma
Search Item => Slova
Only Exact Matches => 1
Case Sensitivity => 0
Starting Letters => 0

Culegory	Jedicii ileili	Only exact matches	Cuse sensilivily	Jidining leners	calegory acrivated	Jec
Kategorie1	Hledaný výraz 1	0	0	0	PRAVDA	
Kategorie1	Hledaný výraz2	0	0	0	PRAVDA	
Kategorie1	Hledaný výraz3	0	0	0	PRAVDA	
Kategorie2	Hledaný výraz4	0	0	0	PRAVDA	
Kategorie2	Hledaný výraz5	0	0	0	PRAVDA	
Kategorie2	Hledaný výraz6	0	0	0	PRAVDA	
Kategorie2	Hledaný výraz7	0	0	0	PRAVDA	
Category	Search Item	Only exact matches	Case sensitivity	Starting letters	Category activated	
adresa	adresu	1	0	0	PRAVDA	
adresně	adresně	1	0	0	PRAVDA	D
agresivní	agresivní	1	0	0	PRAVDA	⊞
agresivní	agresivními	1	0	0	PRAVDA	Ca
akademie	akademie	1	0	0	PRAVDA	~
alkohol	alkohol	1	0	0	PRAVDA	
alkohol	alkoholem	1	0	0	PRAVDA	
alkohol	alkoholu	1	0	0	PRAVDA	

Only exact matches | Case sensitivity

Je-li k dispozici kompletní seznam slov (z KWIC), není třeba řešit zadání hledaného výrazu

Možnost kategorizace pomocí (např.) slovních druhů



MAXDICTIO CODER

Automaticky "kóduje" (prohledává) text na základě aktivního slovníku

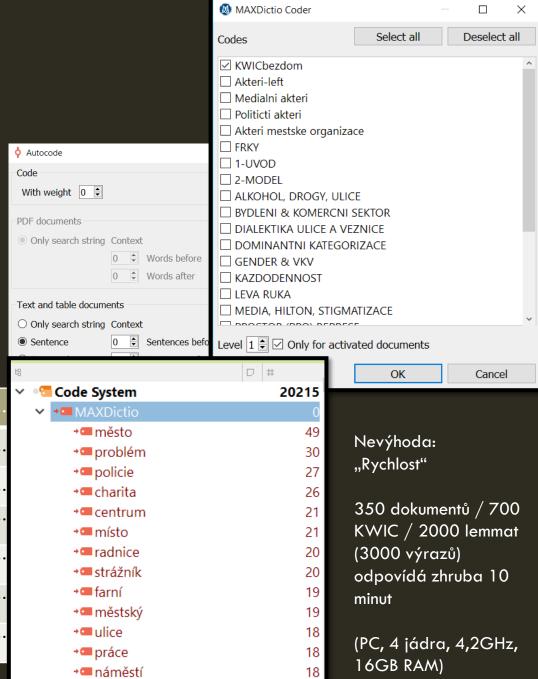
Strukturace textu pomocí kódování

- Věty (vhodné pro KWIC, zde kód KWICbezdom)
- Komplikované u PDF souborů

Možnost transformace do <u>kódu</u> (nebo <u>proměnných)</u>

- 1. Označit všechny hodnoty výstupu
- 2. Autocode (vybrat všechny lemmata)
- 3. Vytvoření kodů MAXDictio se subkódy (slovy)

Document group	Document	Rok/Měsíc	Words	opilý	opilec	agresivní	strážník	•••
BEROUNSKÝ DENÍK	Bezdomovci hledají azyl v panelácích	200810	41	0	1	0	1	•••
CELOSTATNÍ & TV	Agresivni bezdomovci	201102	6	0	1	0	0	•••
CELOSTATNÍ & TV	Strážníci zneškodnili muže, který se oháněl mačetou	201412	10	0	1	0	0	•••
město & Web	Exčlen TOP 09 udeřil na Hudečkův magistrát	201312	121	0	1	0	0	•••
BEROUNSKÝ DENÍK	Bezdomovci v noci vylekali důchodkyni, tloukli jí na okn	201201	63	0	1	0	0	•••
I KERCJUNSKY DENIK	Bezdomovci žádají pomoc, chtějí oblečení	199601	56	0	0	1	1	•••



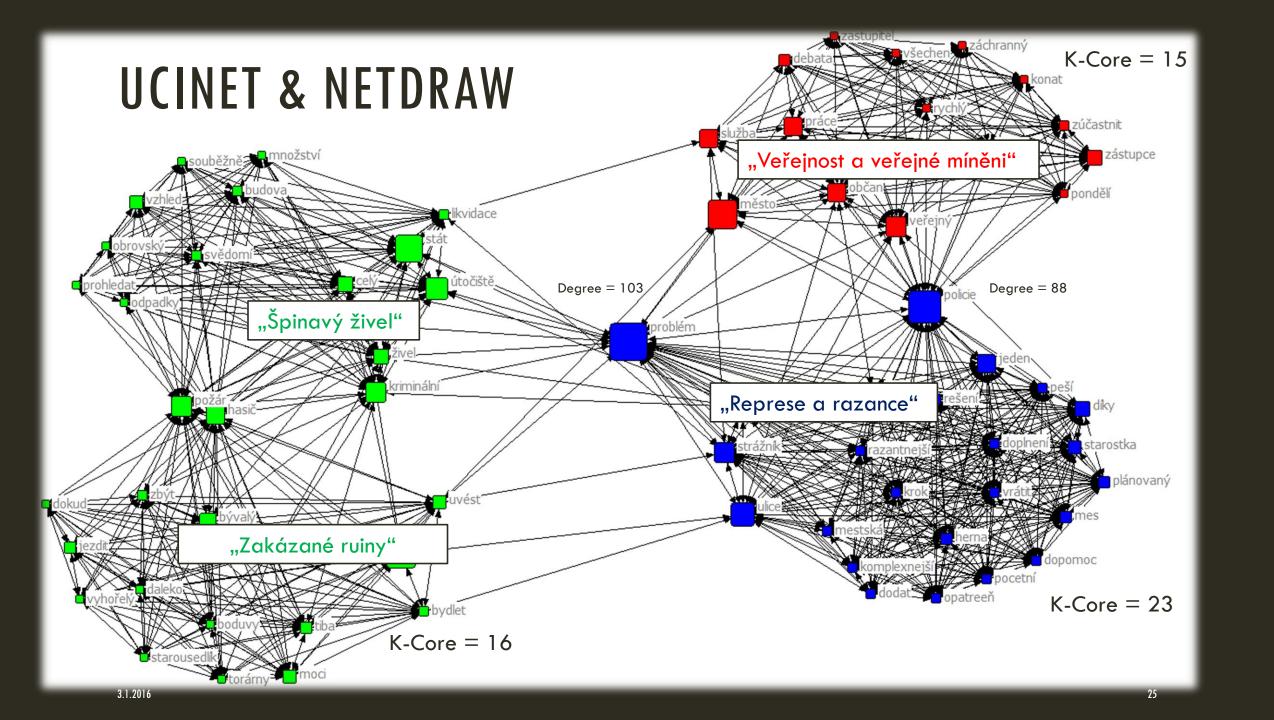
(MEGA)CODE-RELATION BROWSER (MAXQDA)

- 1. Aktivace kódů z MAXDictio
- 2. Aktivace dokumentů
- 3. Code Relation Browser
- 4. Výstup do UCINET (téměř bez úprav)
- 5. Dichotomizace GT_0
- 6. Import do NetDraw
- 7. K-Cores a Centrality Measures

Code System	město	problém	policie	charita	centrum	místo	radnice	strážník	farní	městský	N=14
město	0	3	2	0	1	0	3	0	0	0	
problém	3	0	2	1	0	1	0	1	1	1	
policie	2	2	0	0	0	1	0	1	0	3	
charita	0	1	0	0	1	0	0	0	10	0	
centrum	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	
Le_Dick/K	ONFERENCE	2\2015 - 3	Site a	•	•	•	_		•	•	

Input	dataset:					MAXQI	DA12 I	MEGA	(M:\G	oogle	_Dick	\KONF	ERENC	E\201	5 - S	ite a
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		14
			měst				cent	míst						prác		poče
			0	lém	cie	ita	rum	0	ice	žník	í	ský	е	е	stí	t
1		město	0	3	2	0	1	0	3	0	0	0	0	2	0	1
2		problém	3	0	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1
3		policie	2	2	0	0	0	1	0	1	0	3	1	2	1	0
4		charita	0	1	0	0	1	0	0	0	10	0	0	1	0	0
5		centrum	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	_	0
6		místo	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0		0
7		radnice	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	_	
8	S	trážník	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	_	0
9		farní	0	1	0	10	1	0	0	0	0	0	0	1	_	0
10		městský	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	_	0
11		ulice	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	_	
12		práce	2	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	_	0
13		náměstí	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	_	0
14		počet	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

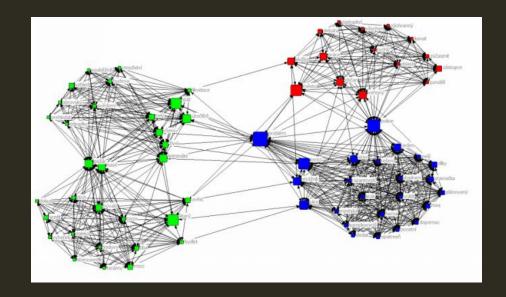
0	0	0	0	1	0	0	
0	1	0	0	0	0	0	
0	0	1	0	0	0	0	
10	1	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	0	

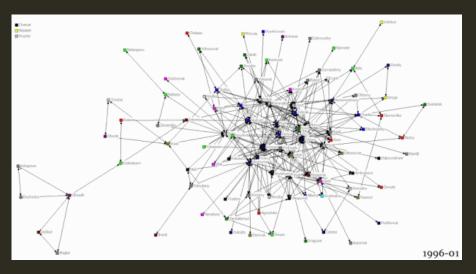


SHRNUTÍ: MAXQDA & SNA

MAXQDA - MAXDictio

- Využitelný nejen pro kvalitativní analýzy
- Snadné čištění dat
- Rychlá kategorizace dat
- Relativně rychlá příprava 2-modálních i 1-modálních tabulek
- Import do UCINET
 - Výstupy není třeba příliš upravovat
 - Potenciál pro analýzu Dynamických/Temporálních sítí
- Vizualizace v MAXMAPS
 - Vhodné k menším sítím bez dalších (kvantitativních) SNA ambicí
 - Znázornění větších sítí je přinejmenším problematické
- Možnost neustálé kontroly interpretací
 - Rychlé a snadné dohledávání konkrétních pasáží textového souboru





DĚKUJI ZA POZORNOST

Ondřej Hejnal Katedra antropologie (ZČU) ohejnal@gmail.com