

МР Миливоје Г. Пајовић¹**ИДЕНТИФИКАЦИЈА ТЕНДЕНЦИЈА КАО БИТНИХ ЧИНИЛАЦА
ПРЕДМЕТА ПРОГНОСТИЧКИХ ИСТРАЖИВАЊА ПРИЛИКОМ
ПРИМЕНЕ МЕТОДЕ АНАЛИЗЕ (САДРЖАЈА) ДОКУМЕНАТА****САЖЕТАК**

Поред могућности да се применом методе анализе (садржаја) докумената обезбеде информације о садржају комуникације, открију и опишу намере комуникатора и анализирају учинци које је слање информације произвело, применом обе варијанте ове методе могуће је у основи комуникације идентификовати тенденције које по свом интензитету јесу битни чиниоци предмета прогностичких истраживања. Поред тога, у овом раду представљена је и шира улога методе анализе (садржаја) докумената као оперативне методе и у осталим фазама процеса истраживања, будући да је применом ове методе могуће одредити правце трендова и промена у самом садржају информација, али и у особинама пошиљаоца, примаоца и ширег аудиторијума.

Кључне речи: садржај, информација, тенденције, процес, анализа (садржаја) докумената.

Готово да нема одлука које током живота човек као свесно и делатно биће доноси, а да оне не почивају на предвиђању и прогнозирању. Зато по правилу, прогностичка истраживања нису сама себи сврха. У целокупном развојном току људске цивилизације наука је настојала да достигне жељено стање у којем теорија и пракса здружено доприносе напретку у свим пољима друштвених делатности. Предвидети догађаје у будућности, али предвидети и истинитост тока догађаја из прошлости за које не поседујемо релевантне податке, одвајкада представљају доминантне и приоритетне циљеве науке. Поред тога, сведоци смо, на основу очигледних резултата, да и без научне основе постоје мање или више тачна прогнозирања будућних догађаја. Некада је важније предвидети понашање одређеног објекта или појаве у јединицама времена које следе, од објашњења и описа постојећих, актуелних активности. Јер и садашње деловање упућено је на неку блиску, даљу или далеку будућност. У таквој

¹ Министарство одбране Републике Србије, e-mail: milpajovic@gmail.com

будућности, којој је главна особина неизвесност, настојимо да спознамо квантитативне и квалитативне особине посматране појаве и да неодређености и непознанице везане за њу сведемо на најмању могућу меру. Зависно од предмета посматрања, погрешна прогноза и према њој донета одлука, може изазвати озбиљне последице у привреди и пољопривреди, економији, одбрани, образовању, а некада, угрозити и саме људске животе.

На научној основи покренуто истраживање које поседује прогностичке особине дефинисане у предмету, хипотезама или научним циљевима, јесте један од поузданих инструмената за досезање научних и неопходних истина о понашању објекта и појава у долазећем времену, укључујући и њихов развој и настанак, али и ишчезавање. Задатак поузданих прогностичких истраживања садржи и обавезу научног објашњења. Научна прогноза почива на утемељеном научном објашњењу које је и провера одређене теорије, тестирање научног закона или испитивање извесне теореме (Милосављевић и Радосављевић, 2000, стр. 444). Са научним објашњењем као интегралним делом, научна прогноза ће, на основу идентификованих тенденција, њихове евалуације и анализе, довести до описа и објашњења будућих догађаја везаних за појаве и објекте. У том смислу, научна прогноза као производ прогностичких истраживања, представља, са високим степеном поузданости, објашњење будућег стања неке појаве или објекта, односно, њихову пројекцију уз дата или прихваћена математичка или логичка објашњења. При том ваља напоменути, да научна прогноза као највиши ниво научног сазнања не може бити циљ само једног истраживања, већ производ комплементарног комплекса истраживања.

Неки аутори сматрају да је прогноза могућа и без научног објашњења и то на основу статистичких генерализација. Таква релативизација иде у прилог тврдњи да прогностички ставови у научним истраживањима јесу тешко доказиви и да преостаје само могућност њиховог потврђивања или одбацивања. Сама прогностичка истраживања представљају најчешћу карактеристику процеса научног истраживања и саставни су део већине пројеката истраживања. Тако се прогностичност, из разлога претходно набројаног, може сматрати једним од неприкосновених аксиома методологије као науке (Термиз, 2008, стр. 12). И не само методологије. И друге друштвене и природне науке, чији предмет истраживања, интенција карактера хипотетичког оквира или тенденцијама декларисани научни циљеви, упућују на будућу пројекцију и научну дескрипцију објекта или појаве у наступајућем времену, подразумевају прогностичност као основно научно начело.

Процесни систем у којем се дешавају научна прогностичка истраживања, заправо јесте идентичан систему и структури истраживачког процеса који се операционализује истраживачким пројектом. Тај систем

садржи логичке и математичке елементе, неке емпиријске и извесне контролисане хеуристичке принципе који се пре свега односе на онај део теоријског одређења који се ослања на емпиријско и непостојеће, изведено сазнање о предмету истраживања. Улазне вредности у систем представљају информације о прогнозираном објекту или појави, и то оне информације до којих се дошло применом неких од квалификованих оперативних метода. Ове информације садрже тенденције које су, заправо, битни чиниоци предмета прогностичких истраживања, будући да као логички искази поседују усмереност акције, репрезентативност ставова и намера и идентификацију тока промена постојећег стања. На излазној равни овог система налази се прогноза, односно, могући подаци о будућем стању објекта прогнозе или неке његове кључне квалитативне или квантитативне одлике (Чујев и Михајлов, 1980). Ако тада, на крају прогностичког истраживања, резултат нужно не даје опис реалитета какав је хипотетички претпостављен, својство прогностичности оствариће се ако резултати истраживања буду непосредни покретач неке будуће оперативне активности истога смисла и сличног значаја. Тако М. Сакан користи и синтагму „подстицајна снага” за опис ефеката који се квантитативном и квалитативном анализом препознају у објективној природи садржаја, а која је претходно дефинисана и у временском и у просторном оквиру. Откривањем „подстицајне снаге” могуће је, дакле, објаснити ефективност и ефикасност комуникатора, односно сугестивност пошиљаоца и степен ангажованости примаоца саопштења (поруке) (Сакан, 2006).

Метода анализе (садржаја) докумената као самостална (појединачна) емпиријско-теоријска оперативна метода, сопственим логичким правилима, разрађеним епистемолошким елементом и развијеним оперативно-техничким делом, поседује способност идентификације тенденција у бројним фазама процеса научних истраживања, па самим тим и за прогностичка истраживања. Анализа (садржаја) докумената не своди се само на пребројавање појављивања неког квалитета зарад квантификовања учесталости одабране јединице. Овом методом улази се и у каузалне везе и односе међу проучаваним појавама. Истовремено, обезбеђује се и обележавање развојног тренда и праћење промена карактеристика предмета истраживања, али истовремено, и обележавање правца промена односа између комуникатора и аудиторijума, а самим тим и промена у садржају појаве у будућности. Више аутора сматра да анализа садржаја није адекватан назив за ову методу. Пре се може говорити о анализи или проучавању докумената, или пак анализи (садржаја) докумената. Јер и поред тога што је несумњиво садржај докумената најважнији елемент посматрања, сама форма, облик, старост, порекло и познате особине аутора докумената, такође представљају веома битне одлике. Оне поткрепљују аутентичност садржаја, јер су неизбежни носиоци података и

обавештења. Нарочито у историјским наукама, код проучавања материјалних остатака, повеља, писама, закона и старих записа.

Метода анализе (садржаја) докумената препознаје се у две своје природе. Прво, као квантитативна, односно фреквенцијска, при чему се акумулирају и генеришу, у прву руку, дескриптивни подаци о варијаблама садржаја. Квантитативном анализом садржаја докумената истраживач заправо проналази, препознаје и констатује учесталост појављивања одређених квалитативних елемената садржаја са свим његовим унутрашњим функционалним својствима. Та својства се касније третирају инструментима квалитативног тумачења садржаја, односно, квалитативно се исказује информација о учесталости појављивања одабраних јединица посматрања, тако да се из статистичке збирке издвајају и индивидуално вреднују симболи, ставови, искази, поруке и тенденције. Јединице посматрања су изабране из узорка, односно популације, који су такође третирани методом анализе садржаја. Наиме, анализом скупа докумената као узорка произишлог из фонда докумената као популације, открива се аутентичност, веродостојност, целовитост и употребљивост. У сваком случају, одабраном узорку исходиште јесу претходна знања о структури испитиваног садржаја симболичког општења, како пише Војин Милић. При чему метода анализе (садржаја) докумената обезбеђује довољно доказа да узорак адекватно репрезентује испитивани садржај (Милић, 1965, стр. 494). И даље, укупна вредност информација садржаних у јединици посматрања и њихова релевантност, процењују се у односу на карактеристике окружења и кредибилитет временске дистанце који су били од утицаја на садржаје примарног и секундарног документационог материјала у тренуцима њиховог настајања. Истовремено, трага се и за латентним информацијама, порукама и тенденцијама у исказима и ставовима, на које наведена спољашња дејства одлучујуће утичу, за разлику од транспарентног слоја који првенствено зависи од лингвистичког контекста. Код скривених или изостављених порука, суштина примене методе анализе (садржаја) докумената јесте у детаљном проучавању особина и биографских и библиографских података аутора саопштења. На тај начин се покушава разумети, описати и/или објаснити значај и суштина саопштења, разлози и тенденције за његово настајање и одашиљање, а да се при томе избегне имплицитна интерпретација која би водила произвољном препричавању текста или записа. Односно, елиминација субјективности треба да буде извршена примењеном техником која једносмерну изјаву замењује *студијом* у вези са том изјавом, чиме јој обезбеђује неопходан ниво егзактности. Ипак, идентификована тенденција јесте вишеструко значајна. Она подробније оправдава чиниоце садржаја предмета истраживања и објашњава операционо одређење предмета. Тако се тенденција као предмет прогностичких истраживања овом методом може идентификовати на самом почетку процеса истраживања,

на пример, приликом дефинисања литературе или откривања постојећих сазнања о предметном проблему.

Квалитативна, односно нефреквенцијска анализа садржаја, осетљивије препознаје семантичке слојеве садржаја, идентификује тенденције и латентне карактеристике поруке из садржаја докумената, и надопуњује квантитативни приступ. У вези са претходним, квалитативна анализа користи интуитивно процењивање, заправо, проналажење и процењивање интензитета дефинисане тенденције на принципима стварне, тј. дијалектичке дихотомије. Јер, неретко, тенденција може бити вербално скривена, само претпостављена или транспарентно изостављена у флуидности контекста, а да се њен интензитет препознаје из смисла веће јединице посматрања из одабраног узорка, односно популације. Тако Руди Стојак наводи да „и не познавајући да се такав приступ назива анализом контекста велики број читалаца новина, или уопште примаца порука, бави се откривањем латентних садржаја свакодневно са мањим или већим успехом” (Стојак, 1990, стр. 88).

Кад је прогнозирање научно, неминовно се захтева постојање научних закона и објашњења из оне области наука којој припада појава која се истражује, макар и интуитивно идентификовали тенденције. У прогностичким истраживањима којима резултат треба да буде ваљана научна прогноза, битни чиниоци појаве јесу тенденције, али је неопходно обезбедити квалификовано мерило за вредновање тенденција. Говорећи о научној прогнози у друштвеним наукама, Џ. Термиз каже да се прогностичка истраживања најчешће успешно спроводе у економским наукама и то квантитативним истраживањима на основу релативно малог броја фактора, упркос постојању мноштва утицаја, како у економији, тако и у друштвеним истраживањима уопште (2008, стр. 107). Због тога се поузданија прогноза и добија када су амбиције тенденција краткорочне чиме се постиже сасвим поуздано и прецизно постизање прогностичких циљева. Ако су тенденције, а самим тим и хипотезе и научни циљеви усмерени на дужи временски период, поузданост прогнозе опада. Тада је сасвим оправдано уместо тачкасте прогнозе за циљ поставити прогностички интервал, тзв. „интервал поверења”, којим је обухваћен планирани резултат. Тачкаста прогноза није ништа друго до математичко очекивање прогнозираног параметра у задатом будућем тренутку времена (Чујев и Михајлов, 1980). Свака постојећа комуникација упућена на предмет истраживања подвргава се применом логичких али и епистемолошких правила методе анализе (садржаја) докумената детаљном расчлањавању. Тако се откривају и тенденције као информације прогностичког сензибилитета.

На самом почетку истраживања, приликом дефинисања нацрта научне замисли, тенденције не морају бити видљиве. Напротив, тенденција постаје важан чинилац предмета истраживања онда, када се на

основу принципа повезивања теорије и праксе и на основу постојећих научно-теоријских сазнања предметна конструкција теоријски и операционално дефинише. Осим теорије и научно-истраживачке праксе, повезивање се остварује и између постојећих и прогнозираних, будућих научних сазнања, која су претпостављена у апстрактну научног објашњења датог у пројекту истраживања. Сазнајно и идејно јединство полазних и очекиваних претпоставки, критеријума и мерила, категорија и ставова, судова и закључака, упућује на питање да ли извесна тенденција која је препозната у комуникацији има релевантан утицај на предмет истраживања. Аргумент одговора на ово питање практично ће бити садржан у индикаторима као емпиријским показатељима карактеристика неке појаве, јер они су производ теоријског истраживања и искуственог сазнања које се артикулише и током планирања и пројектовања истраживања, али и током његове верификације и израде саопштења. Овде је важно нагласити да ће се интензивна слика о варијацијама садржаја, тенденцијама и намерама, приказати и у даљем току процеса примене методе. Нарочито приликом квантитативне перцепције садржаја, када изради кодекса појмова и шифара, претходи индивидуална, односно, појмовно-терминолошка конкретизација (Даниловић, 2007, стр. 172).

Идентификована тенденција може да садржи различито оријентисане прогностичке ставове, од дијагностичке категорије до упитних облика у којима се, заправо, предвиђа будуће стање и/или изражава сумња у изречено. На пример, у реченици: *„Глобализација представља незаустављив процес који ће неизоставно захватити све земље света и допринети повезаности људи зарад њихове добробити“* препознајемо тенденцију као вишеструки дијагностички исказ који се квалитативно препознаје као чврсто и аргументовано убеђење. Исти тај исказ, са прогностичком особином може да гласи и овако: *„Хоће ли глобализација, као незаустављиви процес који ће неизоставно захватити све земље света, допринети повезаности људи и њиховој добробити“?* Очигледно је да у овој формулацији дела комуникације упитни облик уводи атмосферу скепсе и/или ироније, чиме се свакако редукује интензитет тенденције. Сада тенденција има сасвим другачије прелиминарно одређење и другачију поларизацију. И у једном и у другом облику битан је њен однос према постављеном проблему истраживања, будући да је предмет истраживања конкретизација формулације дефинисаног проблема.² Квантитативној варијанти анализе (садржаја), у овој фази дефинисања предмета истраживања, па самим тим и тенденција као битних чинилаца предмета код прогностичких истраживања, приступа у помоћ квалитативна метода. Управо квалитативном варијантом препознаје се

² Одређење предмета истраживања је непосредна разрада једног дела (једног или више сродних хипотетичких ставова) формулације проблема. Притом, у тој парцијалној разради утврђени су контексти, оквир значења и значаја у укупној појави и проблему (Милосављевић и Радосављевић, 2000, стр. 430).

латентни садржај, права природа комуникације, чак и онда када га, пребројавањем и мерењем учесталости квантитативна варијанта не истакне у репрезентативном збиру. Будући да поседује дефинисану логичку основу, анализа садржаја докумената има и адекватно развијен епистемолошки део и самосталан оперативни методско-технички апарат. Оперативни сегмент садржи утврђене норме и процедуре, као и инструменте и алате. Зато је важно у структури предмета истраживања применом капацитета ове методе тачно препознати константне особине садржаја. Јер, ма колико савршени били остали делови пројекта истраживања, нетачно процењена суштина елемената предмета истраживања условиће у коначном неадекватан резултат. Стога је закључак да се потпуни ефекат постиже комбинованом комплементарном употребом обе варијанте ове методе.

Издавањем одређеног хипотетичког става (или више њих) из формулације проблема, и анализом тог става (или комплекса ставова), обезбеђује се, према мишљењу Славомира Милосављевића, нужна веза између постојећег научног сазнања и конкретног предмета истраживања чијим се одређењем бавимо у нацрту научне замисли (Милосављевић, у Печујлић, 1982, стр. 657). Неминовно, у фонду постојећих сазнања, у компетентној литератури па и у искуственом, ненаучном сазнању, потребно је препознати постојање теоријских опсервација о појмовима појава које идентификујемо као тенденције, и које имају потенцијал битних делова предмета научних прогностичких истраживања. Стога и није довољно посветити се анализи комуникације само са циљем да се идентификује тенденција у чиниоцима садржаја предмета истраживања. Неопходно је, по могућству током прелиминарног одређења предмета истраживања, извршити и унутрашњу и спољашњу критику садржаја и форме оног материјалног облика који је носач информације (писани документ, видео запис, аудио запис, фотографија, и сл.), а који је истовремено обухваћен предметним хипотетичким ставом (или са више њих). Критика извора из којег потиче и хипотетички став синтетизује квантитативне и квалитативне аспекте информације. Ови аспекти су комплементарни и творе јединствену идентификацију структуре информације, укључујући податке о времену и месту настанка, податке о ауторима (пошиљаоцима), податке о општим друштвеним карактеристикама и околностима, податке о примаоцима поруке, евентуалне податке о ефектима и последицама радњи које је примање информације произвело, и сл. Овде ће се, ако се ради о провереном научном сазнању, свакако дати и обриси формулације циљева истраживања и одредити интензитет прогностичности управо на бази препознавања тенденција. Истовремено, непотврђено научно сазнање у којем за ову прилику сагледавамо могућност препознавања тенденција, може и само бити предмет прогностичких истраживања. Истовремено, може бити и резултат неког претходног истраживања које се налази у процесу верификације. Постојање ових

научних сазнања такође може да допринесе чвршћем теоријском утемељењу чинилаца садржаја предмета истраживања, али су тенденције које се као појмови или теме у њему препознају мање поуздане, па је неопходно опрезније оперисати јединицама посматрања. Са друге стране, емпиријска и хеуристичка сазнања о предмету истраживања заснована су на прогнози специјалиста у датој области. Користи се првенствено уопштавањем и, на неки начин, статистичком обрадом мишљења висококвалификованих стручњака, који се ослањају на своје искуство. Иако се и искуство може назвати скупом статистичких података о елементима, резултатима и последицама збивања, ипак се процес дешава само у главама појединаца. Зато је потребно, ослањајући се на проверена и непроверена научна сазнања и уз помоћ индукције, систематизације, аналогije, класификације и сличних метода, систематизовати сазнајну целину (Милосављевић и Радосављевић, 2000, стр. 432). Она може бити веома драгоцен извор информација за предмет истраживања али и погодан начин дескрипције евентуалних тенденција. Када је посреди временско и просторно одређење, тенденције ће бити јасније уколико садрже показатеље прошлих радњи и то у дужем временском трајању. Намере и циљеви комуникатора су такође тенденције. Ретроспективна анализа открива и еволуцију у квантитативном смислу, а преко индекса оваквих промена може се закључивати и о смеру тенденција кроз временско одређење. Препознавање тенденција у ставовима говорника одашиљача поруке или учесника у порукама, затим варијације ставова током времена, посебно краћег периода, а затим еволуција истих ставова, такође говори о тенденцијама. На пример, прогнозирање развика неког економског комплекса може да се ослони и на ставове запослених радника, ставове синдиката и намере управљачких органа. Њихове ставове могуће је анализирати из службених докумената компаније и то оних која садрже неку комуникацију, као што су записници са састанака управљачких органа, годишњи извештаји, извештаји и записници синдикалних органа, и сл. Како у теоријском, тако и у операционалном одређењу предмета, тенденције се јављају као стремљења, струјања, настојања или као готове прогнозе. Временско, просторно и дисциплинарно одређење и чиниоци садржаја предмета истраживања пресликавају се у хипотезама. Тенденције, које су наведене у операционалном одређењу предмета, понављају се и код постављања хипотеза, а индикатори као спољашње манифестације суштине исказом потврђују или оповргавају прогностичност самих хипотеза.

ЗАКЉУЧАК

Степен претходних сазнања о предмету истраживања у највећој мери дефинише прогностички карактер целога научноистраживачког поступка. Ако је предмет научно објашњен и утврђене законитости његовог дешавања и постојања, и ако је елаборацијом провереног научног сазнања утврђено да је предмет истраживања већ анализиран и објашњен, дакле научно сазнат, а за то постоји верификација у оквиру предметне науке, онда је прогноза превасходна амбиција научног истраживања, а само истраживање прогностичко. Тако ће се и у главним питањима приликом формулације проблема истраживања, а самим тим и при одређењу предмета, појавити тенденције као појмови који имају прогностички карактер и који указују на очекивано крајње стање.

Метода анализе (садржаја) докумената представља адекватну појединачну (оперативну) методу коју је могуће примењивати у свим фазама процеса научних истраживања. Поред примене у фазама истраживачког процеса, нарочито је важна њена примена приликом дефинисања проблема и одређења предмета истраживања. Због своје специфичности која подразумева и квантитативно и квалитативно праћење и анализирање комуникације, због аналитичког и логичког капацитета и поузданих инструмената у оперативном делу, погодна је и за идентификацију тенденција као битних чинилаца предмета истраживања који одређују прогностички карактер неког истраживачког поступка. Метода анализе (садржаја) докумената обезбеђује да се тенденције као супстанца информације релативно прецизно препознају и дефинишу у предмету истраживања како би се у циљевима истраживања реално поставила очекивања. Како у интервалу прогнозе, тако и у временским и садржајним пројекцијама очекиваних резултата. Коначно, након саопштавања резултата научних истраживања, фреквенцијска варијанта методе анализе (садржаја) докумената може да измери учесталост кључних појмова из комуникације која се поводом саопштења резултата буде водила, посебно у делу који се односи на поруке научне јавности о томе да ли се прогноза поклапа са претпостављеним очекивањима.

ЛИТЕРАТУРА

Аранђеловић, Ј. (1967). *Улога индукције у научном истраживању*. Београд: Научна књига.

Берелсон, Б. (1960). *Анализа садржаја*. Београд: Институт друштвених наука.

Георг, А. Л. (1982). Анализа садржаја у истраживању политичких појава. У М. Печујлић, *Методологија друштвених наука*. Београд: Савремена администрација.

Даниловић, Н. (2005). *Специфичности израде кодекса појмова и шифара у политиколошким истраживањима*. (Докторска дисертација). Београд: ФПН.

Даниловић, Н. (2007). Однос методе анализе (садржаја) докумената и других научних метода. У *Српска политичка мисао, број 3–4/2007*.

Милић, В. (1965). *Социолошки метод*. Београд: Нолит.

Милосављевић, С. (1982). Пројекат истраживања политичких појава. У М. Печујлић, *Методологија друштвених наука*. Београд: Савремена администрација.

Милосављевић, С. и Радосављевић, И. (2000). *Основи методологије политичких наука*. Београд: Службени гласник.

Милосављевић, С., Термиз, Џ. и Арџина, В. (2010). *Аналитика медија*. Сарајево: Медиа план институт.

Попер, К. (1973). *Логика научног открића*. Београд: Нолит.

Сакан, М. (2006). *Методологија војних наука*. Београд: ВИЗ.

Стојак, Р. (1990). *Метода анализе садржаја*. Тузла: Институт за проучавање националних односа; ДП Графичар.

Танић, Ж. (1961) *Метод посматрања (анализе) докумената*. Београд: Институт друштвених наука.

Термиз, Џ. (2008). *Методологија истраживања у криминалистичким наукама* (скрипта). Сарајево; Приштина.

Чујев, Ј. В. и Михајлов Ј. Б. (1980). *Прогнозирање у војсци*. Београд: Војноиздавачки завод.

Krippendorff, K. (2012). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Neuendorf, K. A. (2002). *The Content Analysis Guide Book*. Thousand Oaks, CA: Sage.

MILIVOJE PAJOVIĆ

**TENDENCY IDENTIFICATION AS IMPORTANT FACTORS OF
PROGNOSTIC RESEARCH SUBJECTS DURING IMPLEMENTATION OF
DOCUMENT (CONTENT) ANALYSIS METHOD**

SUMMARY

Besides the possibility of using a content document analysis method to provide information on communications content, define communicators' intentions and analyze the effects caused by information transmission, the application of both variants of this method can identify tendencies within semantic-based communications which by their intensity become the important parts of subject of prognostic research. Additionally in this study, the role of content document analysis method, as an operational method of data collection is represented, as well as in other stages of the prognostic research process, since the application of this method can determine the course of trends and changes in information content, but also in the properties of a sender, receiver and wider audience.

Keywords: content, information, tendencies, process, content document analysis.