

## Kualitatif analisis pengalaman dan perilaku komunitas digital di platform *Social Network Site (SNS)*

Rahmania Kumalasari<sup>1</sup>, Dhea Adira Titania<sup>2</sup>, Diva Yuanisa Nur Berlian<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun  
Jl. Setiabudi no.85 Kota Madiun Jawa Timur*

<sup>1</sup>[rahmania.kumalasari@unipma.ac.id](mailto:rahmania.kumalasari@unipma.ac.id)

<sup>2</sup>[dhea\\_2005102007@mhs.unipma.ac.id](mailto:dhea_2005102007@mhs.unipma.ac.id)

<sup>3</sup>[diva\\_20005102026@mhs.unipma.ac.id](mailto:diva_20005102026@mhs.unipma.ac.id)

Received on 23-11-2023, revised on 23-11-2023, accepted on 24-11-2023

### Abstrak

Komunitas digital pada platform jejaring sosial adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan tujuan yang menggunakan internet dan media sosial sebagai perantara untuk berkomunikasi. Suatu komunitas dianggap demikian jika komunitas tersebut mempunyai pedoman, aturan, kebutuhan, dan sistem keterlibatan dan pengelolaannya sendiri, yang seringkali dipimpin oleh seorang koordinator. Saat ini, banyak komunitas digital yang ada di platform SNS di berbagai bidang. Sayangnya, komunitas-komunitas ini seringkali menimbulkan pengalaman informasi yang berlebihan dan konflik antar anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pengalaman menggunakan situs jejaring sosial dalam komunitas online, mengeksplorasi opini dan perilaku manusia melalui analisis tematik. Fokus penelitian ini pada anggota komunitas di Indonesia yang dikelola oleh organisasi. Studi ini berkontribusi untuk menunjukkan model konseptual dengan tematik analisis untuk memahami dampak situs jejaring sosial terhadap pengalaman dan perilaku komunitas terkait. Hal ini juga memberikan pedoman dari sudut pandang desainer untuk menciptakan platform yang memberdayakan komunitas online sekaligus mengurangi kelebihan informasi dan ketegangan antara anggota komunitas yang menggunakan situs jejaring sosial.

**Kata Kunci:** komunitas digital, SNS, model konseptual, information overload, thematic analysis

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



---

#### **Corresponding Author:**

Rahmania Kumalasari  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun  
Jl. Setiabudi no.85 Kota Madiun Jawa Timur  
Email: [rahmania.kumalasari@unipma.ac.id](mailto:rahmania.kumalasari@unipma.ac.id)

---

### I. INTRODUCTION

**K**omunitas digital adalah sekelompok orang yang memiliki kesamaan minat dan tujuan, memanfaatkan internet dan media SNS sebagai perantara komunikasi. Platform SNS (Social Network Site) sebagai perantara komunikasi dan interaksi perseorangan atau kelompok. Suatu kelompok dianggap sebagai komunitas jika kelompok tersebut memiliki pedoman, aturan, tujuan, dan struktur organisasi untuk mengelola dan mengordinir kelompok, yang sering kali dipimpin oleh seorang koordinator. Komunitas memungkinkan anggotanya untuk berkoordinasi, berkomunikasi, dan berinteraksi, aktivitas yang dilakukan menggunakan internet dan teknologi sebagai perantara. Saat ini, banyak komunitas digital hadir di platform

SNS di berbagai bidang; namun, komunitas-komunitas ini memiliki kesamaan dalam mengelola dan menerima anggota barunya.

Komunitas digital memiliki tiga komponen utama, menurut Kraut dan Resnick (2012): pertama, penggunaan teknologi untuk komunikasi antar anggota, termasuk pengarsipan dan pencarian informasi, dan interaksi sosial; kedua, kontribusi masyarakat terhadap kegiatan sosial; dan ketiga, penyediaan informasi internal kepada anggota masyarakat [1]. Komunitas digital terbentuk berdasarkan tujuan bersama dan kedekatan bersama, dengan hubungan erat yang berakar pada koneksi bersama dari latar belakang, aktivitas, dan pendekatan yang serupa [2]. Bergabung dengan komunitas digital memiliki keuntungan, seperti memperoleh wawasan informasi yang beragam, leluasa menyampaikan pendapat, dan mendapatkan manfaat dalam membangun hubungan dekat dengan anggota.

Sayangnya, komunitas digital di platform SNS sering kali menimbulkan pengalaman informasi yang berlebihan dan konflik antar anggota. Kelebihan informasi ini diakibatkan oleh interaksi komunikasi yang tidak terkendali, sehingga mengindikasikan adanya informasi yang terlewatkan oleh anggota masyarakat [3]. Konflik muncul karena peraturan komunitas dan komunikasi yang buruk di platform SNS. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman penggunaan SNS dari perspektif anggota komunitas digital, dengan fokus pada opini dan perilaku manusia dengan menggunakan analisis tematik [4], [2]. Studi ini akan berkonsentrasi pada komunitas di Indonesia yang dijalankan oleh organisasi dan bertujuan untuk berkontribusi dalam memahami pengaruh SNS terhadap pengalaman dan perilaku anggota komunitas terkait interaktivitas digital (komunikasi manusia dan komputer) dari sudut pandang seorang desainer. Tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan rekomendasi platform media sosial untuk komunitas online yang lebih kuat namun dapat mengurangi kelebihan informasi dan mengurangi ketegangan antar komunitas akibat penggunaan SNS.

Penelitian ini menghasilkan model konseptual melalui hasil analisis tematik yang menggambarkan pengalaman komunitas digital menggunakan SNS. Model konseptual akan menjelaskan situasi dan peristiwa yang dapat meningkatkan kesadaran anggota komunitas digital menghadapi fenomena tersebut. Penelitian ini mengeksplorasi pertanyaan “Bagaimana SNS dapat mempengaruhi pengalaman dan konflik dalam komunitas digital?” melalui proses eksplorasi, menggunakan analisis tematik data wawancara dari 11 partisipan yang dipilih melalui purposive sampling dari komunitas digital di Indonesia.

## II. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif dengan pengkodean analisis tematik [5], yaitu menyelidiki fenomena yang melibatkan perasaan dan perilaku partisipan. Data dikumpulkan melalui wawancara partisipan berdasarkan pertanyaan penelitian tentang perilaku dan pengalaman dari komunitas digital dengan perantara SNS. Peneliti telah menentukan variabel-variabel sebagai pedoman dalam menyusun pertanyaan wawancara. Variabelnya terdiri dari informasi beragam, informasi berlebihan, kebebasan berekspresi, tekanan sosial, konflik, kedekatan antar anggota, dan hubungan sosial. Setiap variabel mempunyai pertanyaan terstruktur, terdiri dari pertanyaan pembuka dan pertanyaan utama sebagai wawancara terbuka untuk memberikan pandangan dan pendapat. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dikembangkan kembali melalui wawancara untuk menggali informasi lebih dalam dan direkam.

### A. Partisipan

Proses wawancara dilakukan terhadap 11 peserta. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria penelitian dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan sebagai gambaran untuk memilih partisipan yang tepat sehingga peneliti memperoleh informasi yang benar [6]. Kriteria pesertanya adalah pengguna SNS memiliki pengalaman terhadap komunitas digital. Penelitian ini berfokus pada populasi anggota komunitas digital dengan platform SNS wanita berusia 20 hingga 50 tahun yang memahami dan ikut serta dalam keanggotaan komunitas digital dan memiliki peran di komunitas Tabel 1. Dijelaskan bahwa 11 narasumber anggota komunitas digital pengguna SNS, merasakan pengalamannya saat berinteraksi di sebuah grup komunitas di platform SNS dari 11 partisipan memiliki lebih satu grup komunitas. Pengambilan data berhenti setelah proses pengambilan data jenuh. Hal ini ditandai dengan data kualitatif yang terbukti dan jelas sehingga terjadi kejenuhan [7].

Table 1. DEMOGRAFI PESERTA

Peserta (P)	Jenis kelamin	Usia (tahun)	Peran	Akun SNS	Tempat tinggal
R1	Perempuan	26	Anggota	whatsapp,	Jawa Timur
R2	Perempuan	35	Anggota	whatsapp,	Jawa Tengah
R3	Perempuan	27	Anggota	whatsapp,	Jawa Timur
R4	Perempuan	25	Anggota	whatsapp,	Kalimantan Timur
R5	Perempuan	34	Koordinator	whatsapp,	Jawa Timur
R6	Perempuan	28	Anggota	whatsapp,	Jawa Timur
R7	Perempuan	21	Anggota	whatsapp,	Bali
R8	Perempuan	42	Koordinator	whatsapp,	Jawa Timur
R9	Perempuan	32	Anggota	whatsapp,	Banten
R10	Perempuan	43	Anggota	whatsapp,	Jakarta
R11	Perempuan	55	Anggota	whatsapp,	Jawa Timur

R1-R11 merupakan narasumber hasil wawancara dengan sebelas peserta

### B. Prosedur

Studi percontohan dilakukan terhadap satu sampel data partisipan dalam wawancara semi terstruktur. Selanjutnya setelah dirasa data sudah mencakup semua variabel yang dibutuhkan peneliti melakukan wawancara online kepada seluruh partisipan. Sebelum wawancara, peneliti menyusun panduan daftar wawancara skematis agar pewawancara fokus dan berhasil. Wawancara dilakukan lebih dari 60 menit. Peneliti mencatat dan mentranskripsikan hasil wawancara ke dalam bentuk teks. Tujuh pertanyaan sebagai keynote diajukan kepada partisipan dengan ijin untuk merekam. Pertanyaan ini mencakup informasi yang didapat di komunitas, pengalaman, kedekatan antar anggota, pelanggaran komunitas yang terjadi, konflik yang terjadi di komunitas, hubungan kedekatan komunitas digital. Dalam pertanyaan wawancara, penggunaan Whatsapps disebut sebagai SNS. Wawancara semi terstruktur juga memberikan pertanyaan terbuka untuk meminimalkan bias [8]. Pertanyaan kunci diikuti dengan pertanyaan klarifikasi dan eksplorasi untuk menggali lebih banyak data, seperti, "Apa pengalaman yang dirasakan berinteraksi dengan komunitas dengan jejaring sosial?". Pertanyaan terbuka ini memberikan data yang lebih mendalam [9]. Peneliti mengakhiri pertanyaan dengan mengkonfirmasi kembali data yang kosong atau tidak jelas.

### E. Analisis Data

Dalam penelitian ini, konsep analisis kualitatif adalah penggunaan analisis tematik pengkodean untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menafsirkan dari variabel yang sudah dikategorikan. [10], [11]. Pengolahan data diadopsi dari [12], yang menguraikan dua analisis fenomenologis dan menggunakan analisis tematik, meliputi (1) pengorganisasian data, (2) membaca ulang data, (3) menyorot kode atau label pada teks kalimat atau frasa untuk mendeskripsikan isinya, (4) menggunakan excel untuk mereduksi data hasil proses pengkodean menjadi tema dan kategori yang lebih umum berdasarkan data transkrip, (5) mendefinisikan tema dan mendeskripsikan peristiwa, dan (6) merangkum kode yang mewakili data informasi untuk dianalisis dan diinterpretasikan ke dalam gambar, bagan, dan tabel. Representasi hasil analisis tematik merupakan model konseptual menjelaskan fenomena terjadi di sebuah komunitas digital secara deskriptif dan memberikan wawasan baru dalam memahami suatu masalah.

### III. RESULTS AND DISCUSSION

Analisis penelitian berfokus pada menemukan pengalaman komunitas digital pengguna SNS dan konflik yang terjadi. Pesertanya berjumlah 11 orang yang terdiri dari perempuan berusia 20 hingga 50 tahun. Pesertanya memiliki peran di komunitasnya dan memiliki setidaknya 1 grup komunitas di SNS. Penelitian ini akan menggali lebih dalam perilaku anggota komunitas digital dengan platform SNS. Anggota Komunitas yang memiliki lebih dari satu grup menjadi kriteria penelitian karena menggali lebih dalam perilaku dan pengalaman anggota komunitas saat menggunakan SNS. Salah satunya dalam konteksnya terdapat konflik penyelesaian masalah yang ada di sebuah komunitas [13]. Proses analisis ditunjukkan pada Tabel 2. tema pohon menjelaskan fenomena yang terjadi akibat pengalaman dan konflik yang ada di komunitas digital.

Table II. TEMA DAN KATEGORI TEMATIK ANALIS

No.	Tema	Kategori
1	Informasi Berlebih Terjadi Di Komunitas	Mengurangi Informasi Banyaknya Informasi Yang Diterima
2	Anggota Komunitas Mendapat Informasi Bervariasi	Postingan Secara Rutin Tipe Informasi
3	Konflik Antar Anggota Komunitas	Jarak Konflik Kepentingan
4	Hubungan Dekat Dengan Anggota Komunitas	Hubungan Sosial Koneksi Pribadi

#### A. Tema 1: INFORMASI BERLEBIH TERJADI DI KOMUNITAS

Sebelas partisipan mengatakan bahwa komunitas digital akan mengalami sebuah informasi yang berlebih. informasi berlebih diperoleh dari jumlah informasi yang diterima per satu hari. Informasi yang diterima didapat dari sebuah platform SNS. Dari banyaknya informasi yang diterima hal ini menyebabkan akan terjadinya pengurangan informasi yang dilakukan secara mandiri oleh anggota komunitas salah satunya yaitu hanya membuka grup di saat waktu tertentu hal ini dibuktikan pernyataan partisipan mengalami informasi berlebih:

1. “kalau ada yang begitu ya saya gak ngikutin, nyimak baca, mau sampai sejauh mana dramanya? Gitu jadi sudah gak.. bukan jaman nya untuk ikut2an ribut gitu loo”
2. “jadi saya itu ya kalau lihat di grup itu, paling cuman di hari kamis, sama hari jumat, hari senin, selasa rabu itu saya jarang, beneran, kecuali notif oh ini tasnya sudah jadi gitu loo,”

#### B. Tema 2: ANGGOTA KOMUNITAS MENDAPAT INFORMASI BERVARIASI

Sebelas partisipan mengatakan bahwa saat berada di dalam komunitas digita; mereka akan mendapatkan bermacam-macam informasi yang bervariasi, hal ini sebagai hal positif yang dirasakan oleh komunitas digital. Pada dasarnya sebuah komunitas memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memperoleh informasi dan interaksi di sebuah komunitas. Informasi dikatakan bervariasi karena informasi secara konsisten terupdate dibuktikan dengan pernyataan partisipan:

1. “Jadi saya merasa bahwa adanya ikut dengan komunitas ini saya punya, pengalaman, informasi, sharing sama orang-orang yang jarang yang saya, eeh, dapetin”
2. “Apa ya dari teman itu sendiri itu terus kita jadi-- iya-- Ya teman, kalau menurut aku sih teman itu. Jadi temannya terus-- Dari ya dapat ilmu, dapat apa sih misalnya, oh ya temanku ada yang daftar nih, kayak gitu kan.”

### C. Tema 3: KONFLIK ANTAR ANGGOTA KOMUNITAS

Sebelas partisipan mengatakan bahwa di dalam komunitas digital di platform SNS sering terjadi konflik antar anggota atau koordinator. Konflik ini didasari adanya konflik kepentingan salah satunya ketidaknyamanan yang dirasakan sesama anggota ataupun koordinator dan kekecewaan yang dirasakan saat berada di komunitas. Selanjutnya konflik komunitas juga didasari oleh jarak bisa terjadi karena anti sosial dari anggota baru, dan komunikasi yang buruk mengakibatkan miskomunikasi. Hal ini ditunjukkan oleh partisipan:

1. “Biasanya kalau yang keluar dari grup itu kalau yang apa ya, mereka sudah di titik jenuh, atau kemudian ya tadi ada sempat satu-dua yang bermasalah di grup yang tidak terselesaikan even oleh koordi-nya itu”
2. “Nah biasanya itu kalau misalnya ada kita lempar status apa atau story apa nanti komen-komenan, terus mereka komen-komenan, eh ada yang gesek satu ni kan gitu kan”.

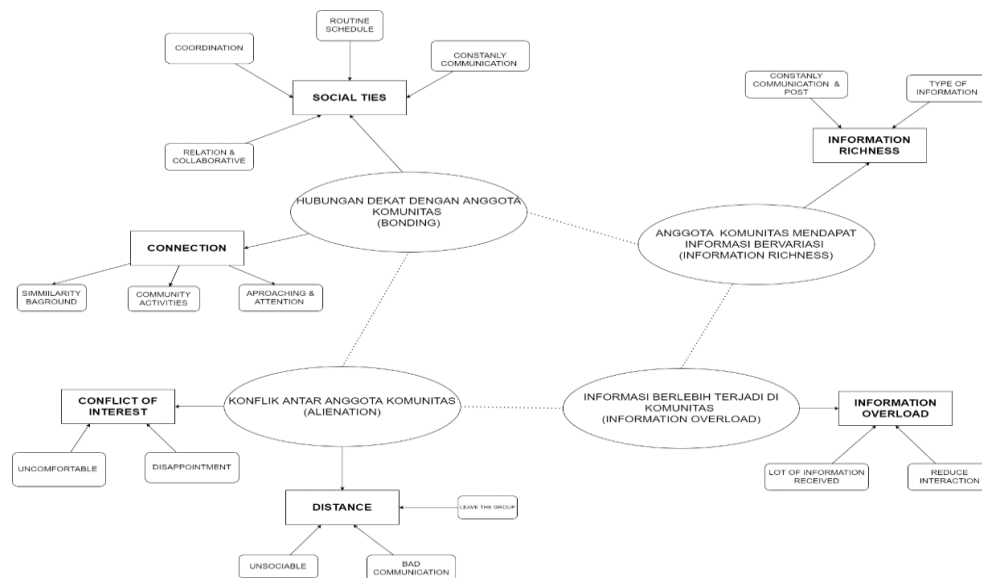
### D. Tema 4: HUBUNGAN DEKAT DENGAN ANGGOTA KOMUNITAS

Sebelas partisipan juga mengatakan hal sama tentang kekompakan dan kedekatan yang ada di sebuah komunitas digital di platform SNS. Hubungan dekat ini muncul dari hubungan sosial akibat dari perilaku anggota komunitas yaitu komunikasi secara rutin, adanya kegiatan yang rutin, adanya koordinasi antar anggota, dan adanya hubungan dan kolaborasi antar individu sehingga muncul rasa memiliki kedekatan dan saling peduli. Hubungan dekat juga terjalin dengan adanya koneksi yang terjalin berdasarkan latar belakang yang sama dilihat dari pendidikan, kultur, dan kesamaan aktivitas. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan partisipan:

1. “akhirnya kan dibentuk dijadikan satu di grup wa, nah disitu malah lebih dekat lagi gitu kan.. intneskan setiap hari, kita komunikasi, itupun dibahas dari A sampai Z,”
2. “Dari yang sama sekali belum kenal, terus tiba-tiba jadi dekat kayak gitu-gitu. Maksudnya dekat dalam artian ya dekat-dekat biasa gitu. Bukan yang dekat,”

### F. Model Konseptual

Model Konseptual ini digunakan untuk mengidentifikasi perilaku manusia di komunitas digital di platform SNS beberapa penelitian referensi paper. Ada beberapa cara yang dilakukan yaitu menganalisis dan menafsirkan data menjadi temuan hingga menjadi cerita dari proses analisis. Gambar 2. Akan menunjukkan bentuk gambar model konsep dari hasil tematik analisis.



Gambar 1. Hubungan antara Pendekatan Model

Dari Gambar 1 dapat dilihat fenomena pengalaman yang dirasakan oleh komunitas digital yaitu informasi bervariasi (*information richness*), informasi berlebihan (*information overload*), hubungan kedekatan (*Bonding*) dan konflik komunitas (*alienation*) hal tersebut terjadi di dalam platform SNS dengan berbagai faktor yang mempengaruhi. Seperti gambar 1. menunjukkan informasi bervariasi (*information richness*) terjadi karena faktor informasi secara kontinu dengan banyak tipe informasi, informasi berlebihan (*information overload*) terjadi karena faktor banyaknya informasi yang diterima dan pengurangan informasi yang dilakukan komunitas, hubungan kedekatan (*Bonding*) terjadi karena faktor hubungan sosial dan koneksi dari antar anggota dan konflik komunitas (*alienation*) dapat terjadi karena faktor konflik kepentingan pribadi yang dirasakan anggota komunitas dan jarak yang dialami komunitas. Sehingga dari model konsep ini menyatakan komunitas digital akan menghasilkan sisi positif dan negatif nya dari sudut pandangan pengalaman. Teknologi SNS memang mampu mempermudah efisiensi komunikasi antar komunitas tapi juga mampu menyebabkan permasalahan baru akibat perilaku penggunaannya.

#### IV. KESIMPULAN

Model konseptual, yang digambarkan pada Gambar 2, berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi perilaku manusia dalam komunitas digital di platform SNS, dengan mengambil wawasan dari berbagai makalah penelitian. Model tersebut mencerminkan beragam fenomena yang dialami komunitas digital, termasuk kekayaan informasi, kelebihan informasi, kedekatan, dan keterasingan. Pengalaman-pengalaman ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti aliran informasi yang terus menerus, volume informasi yang diterima, hubungan dan koneksi sosial antar anggota, konflik kepentingan pribadi, dan jarak dalam komunitas. Model ini menggarisbawahi sifat ganda dari pengalaman komunitas digital, menyoroti aspek positif dari komunikasi efisien yang difasilitasi oleh teknologi SNS sekaligus mengakui munculnya tantangan baru akibat perilaku pengguna. Hal ini memberikan kerangka komprehensif untuk memahami dinamika dan kompleksitas komunitas digital pada platform SNS, meletakkan dasar untuk penelitian lebih lanjut dan pertimbangan desain yang terinformasi untuk meningkatkan pengalaman komunitas secara keseluruhan.

Dengan demikian, terdapat rekomendasi, menerapkan fitur yang memungkinkan pengguna menyesuaikan aliran informasi mereka dalam komunitas. Memberikan opsi pemfilteran, memungkinkan anggota untuk memprioritaskan dan menerima informasi paling relevan berdasarkan preferensi mereka. Rancang platform SNS dengan antarmuka yang ramah pengguna untuk memfasilitasi navigasi dan pemahaman yang mudah. Prioritaskan komunikasi yang jelas dan fitur intuitif untuk mengurangi kemungkinan kelebihan informasi. Mengembangkan dan menegakkan pedoman masyarakat yang mengatasi potensi konflik kepentingan dan menetapkan mekanisme penyelesaian konflik. Menyediakan alat komunikasi yang efektif dalam masyarakat untuk meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan suasana positif. Menerapkan fitur-fitur yang mendorong dan memfasilitasi ikatan antar anggota komunitas, seperti acara virtual, proyek kolaboratif, atau forum diskusi. Menumbuhkan rasa memiliki dengan mengedepankan minat dan aktivitas bersama. Identifikasi dan atasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap jarak dan keterasingan dalam komunitas. Mendorong inklusivitas dengan menciptakan peluang bagi anggota baru untuk berintegrasi secara lancar dan merasakan keterhubungan. Kaji dinamika komunitas dan pengalaman pengguna secara berkala melalui mekanisme umpan balik dan analisis data. Gunakan wawasan yang diperoleh untuk mengadaptasi dan meningkatkan desain dan fungsionalitas platform untuk memenuhi kebutuhan komunitas yang terus berkembang. Menyediakan sumber daya dan materi pendidikan dalam komunitas untuk mendorong interaksi yang bertanggung jawab dan konstruktif. Mendorong para anggota untuk menyadari dampak perilaku mereka terhadap suasana komunitas secara keseluruhan. Menumbuhkan kolaborasi dengan tokoh atau koordinator masyarakat untuk memahami kebutuhan dan tantangan spesifik yang dihadapi masyarakat. Libatkan tokoh masyarakat dalam proses perancangan dan perbaikan untuk memastikan platform yang lebih disesuaikan dan efektif. Soroti kisah sukses dan pengalaman positif dalam komunitas untuk memperkuat rasa pencapaian dan kepuasan. Berinvestasi dalam penelitian yang sedang berlangsung untuk tetap mendapatkan informasi tentang tren, teknologi, dan preferensi pengguna yang sedang berkembang. Terus mengembangkan platform berdasarkan wawasan dan kemajuan terkini dalam jaringan sosial dan dinamika komunitas. Rekomendasi ini bertujuan untuk memandu pengembangan dan peningkatan platform situs jejaring sosial, mendorong pengalaman komunitas digital yang positif sekaligus memitigasi tantangan.

## PUSTAKA

- 
- [1] R. E. Kraut and P. Resnick, *Building successful online communities: Evidence-based social design*. Mit Press, 2012.
- [2] J. Preece and D. Maloney-Krichmar, 'Online Communities: Design, Theory, and Practice', *J. Comput. Commun.*, vol. 10, no. 4, p. JCMC10410, Jul. 2005.
- [3] R. Kumalasari and D. Priharsari, 'Investigating the role of SNS design on COVID-19 information avoidance: the perspectives of the stimulus-organism-response theory', *Telemat. Informatics Reports*, vol. 11, p. 100083, 2023.
- [4] J. Preece and D. Maloney-Krichmar, 'Online communities: focusing on sociability and usability', *Handb. human-computer Interact.*, pp. 596–620, 2003.
- [5] J. Saldaña, *The coding manual for qualitative researchers*. sage, 2016.
- [6] J. Rowley, 'Conducting research interviews', *Manag. Res. Rev.*, vol. Vol. 35, 2012.
- [7] J. W. Creswell, V. L. Plano Clark, M. L. Gutmann, and W. E. Hanson, 'An expanded typology for classifying mixed methods research into designs', A. Tashakkori y C. Teddlie, *Handb. Mix. methods Soc. Behav. Res.*, pp. 209–240, 2003.
- [8] B. C. K. Choi and A. W. P. Pak, 'Peer reviewed: a catalog of biases in questionnaires', *Prev. Chronic Dis.*, vol. 2, no. 1, 2005.
- [9] O. Doody and M. Noonan, 'Preparing and conducting interviews to collect data', *Nurse Res.*, vol. 20, no. 5, 2013.
- [10] V. Braun and V. Clarke, 'Using thematic analysis in psychology', *Qual. Res. Psychol.*, vol. 3, no. 2, pp. 77–101, 2006.
- [11] V. Braun and V. Clarke, 'Using thematic analysis in psychology Using thematic analysis in psychology', no. January 2013, pp. 37–41, 2008.
- [12] J. W. Creswell, *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications, 2017.
- [13] K. Wahl-Jorgensen, 'The Affordances of Interview Research on Zoom: New Intimacies and Active Listening', *Commun. Cult. Crit.*, vol. 14, no. 2, pp. 373–376, Jun. 2021.