

DETERMINANTES NA ADOÇÃO E RECOMENDAÇÃO DE SOFTWARE DE INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA: ESTUDO EXPLORATÓRIO

Isabel Pinho, Eleonora Rodrigues, Francislê Neri de Souza, Gaspar Lopes

Abstract: This study seeks to identify the determinants of satisfaction and dissatisfaction in the use and adoption of software between users of software dedicated to qualitative research, including qualitative analysis. The starting point is to consider the software as a service to its users. Thus the software development should address the problems of users looking for your satisfaction. Do not just create the service, it should be monitored and managed in the pursuit of continuous improvement of service.

Resumo: O estudo procura identificar os determinantes de satisfação e insatisfação no uso e adoção de *software* entre os utilizadores de *software* dedicado à investigação qualitativa, nomeadamente à análise qualitativa de dados. O ponto de partida é o de considerar o *software* como um prestador de serviços aos seus utilizadores. Nesta perspectiva, procurou-se recolher a perceção de utilizadores deste tipo de *software*. Foram analisadas as respostas dos utilizadores, disponíveis na Internet, a uma pergunta sobre qual o *software* que recomendavam para apoio à análise de dados. Procurou-se identificar os fatores satisficentes e insatisficentes subjacentes às suas recomendações. O estudo revela-se útil como ponto de partida para o monitoramento e melhoria contínua do serviço prestado pelo *software*, tendo assim uma aplicação prática. De igual modo, a nível teórico, a abordagem do modelo bifatorial aplicado ao uso de *software*, reforça a ideia de que não basta procurar os fatores de satisfação para que o utilizador recomende um serviço. É necessário identificar os fatores insatisficentes porque estes resultam da experiência negativa, que se revela marcante no momento de utilizar recomendar ou não um determinado serviço.

Keywords: Satisfaction, Quality, Service improvements, Software development, Software quality, Users.

Palavras-chave: Satisfação; Qualidade, Melhoria do serviço, Desenvolvimento de *software*, Qualidade do *software*, Utilizadores.



1. INTRODUÇÃO

O Conceito de Serviço é aplicável à utilização de *software*, tanto pelo lado do utilizador como pelo lado do fornecedor do serviço. Muitas vezes este conceito está desalinhado, o que provoca rutura e desinteresse pelo lado do utilizador bem como uma lacuna de compreensão pelo lado do fornecedor. Muitas vezes o fornecedor tem um serviço com

Isabel Pinho, Universidade de Aveiro, 3810-193 Aveiro, Portugal. E-mail: isabelpinho@ua.pt

Eleonora Rodrigues, Esfera Crítica, E-mail: eleonorarodrigues@esferacritica.pt

Francislê Neri de Souza, Universidade de Aveiro, E-mail: fns@ua.pt

Gaspar Lopes, Esfera Crítica, E-mail: gal@esferacritica.pt

várias funcionalidades, mas que não estão visíveis ou divulgadas de modo conveniente para os seus utilizadores.

A satisfação e a insatisfação, com a utilização de um *software*, têm impacto na decisão de o utilizar futuramente assim como o de o recomendar ou não a outros potenciais utilizadores. Este é o campo teórico no qual o nosso estudo se desenvolve. Através da recolha de dados, disponíveis na Internet, é possível aceder às perceções dos utilizadores, que livremente se questionam e debatem sobre as suas experiências com ferramentas de apoio às atividades de investigação. Este é o foco do presente estudo.

2. CONCEITO SERVIÇO E (IN)SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DE SOFTWARE

Uma organização quando pretende disponibilizar um serviço deve definir o que pretende oferecer com esse serviço. Para Johnston et al. (2000) o conceito de serviço deve incluir como o serviço vai ser prestado, qual o valor acrescentado para o cliente, bem como alguns elementos sobre a experiência desse serviço.

Existem várias definições de conceito de serviço. Clark, Johnston, & Shulver,(2000) consideram o conceito serviço como uma imagem mental, ou seja o serviço está conceptualizado na mente não só dos clientes, dos utilizadores mas também o conceito de serviço deve ser conceptualizado pelo *design* do serviço. No caso do *software*, deve haver uma procura de alinhamento entre todos os interessados (utilizadores e desenvolvedores de *software*) de modo a minimizar a lacuna que pode existir entre as expectativas dos utilizadores e o serviço fornecido aos utilizadores.

Um conceito de serviço de um *software* deve ser uma mensagem clara para todas as partes interessadas. Esta mensagem resulta da integração de duas perspectivas: a da proposta do serviço e a da perceção do utilizador (Imagem 1).

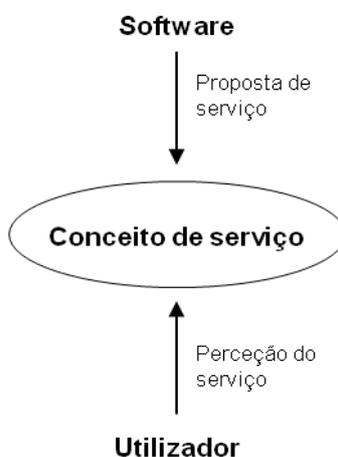


IMAGEM 1 CONCEITO DE SERVIÇO DE UM SOFTWARE

Deste modo se pelo lado da proposta de serviço do *software* o conceito de serviço define o que vai ser feito e como vai ser feito para assegurar a integração entre os objetivos da organização e a satisfação dos utilizadores (Melone, 1990). Controlar e explicitar o conceito de serviço é uma ferramenta para o alinhamento organizacional, de maneira a entregar o serviço de forma adequada (Johnston, 2005). A declaração do conceito de serviço deve abarcar quatro elementos:

- O resultado do serviço - o que o utilizador recebe;
- Experiência do serviço - a experiência direta do processo de serviço;
- Operação do serviço - o modo como o serviço será entregue;
- Valor do serviço - o benefício que os utilizadores percebem deve estar coerente com a sua ponderação em relação ao seu custo.

Um conceito de serviço bem definido é útil para ajudar a focalizar as tomadas de decisão sobre o desenvolvimento do *software*, mas também para determinar as medidas de desempenho no fornecimento do serviço prestado, ou seja para montar um robusto sistema de monitorização de um serviço prestado em ambiente virtual com vista à sua melhoria contínua (Johnston, 1995; Johnston e Kong, 2011; Jun e Cai, 2001; Pinho *et al.*, 2008).

Algumas questões precisam ser respondidas pelo utilizador antes de decidir se vai usar um *software* para a investigação qualitativa e qual é o mais adequado às suas necessidades (Humble, 2012; Lewins e Silver, 2009), conforme alguns exemplos:

- Qual é o objetivo(s) do seu estudo e como os seus resultados serão usados?
- Qual a quantidade e natureza de dados que irá trabalhar?
- Conhece as capacidades dos programas disponíveis?
- Quais são as vantagens e desvantagens de cada programa?
- Qual o seu plano para usar o *software*?
- Você está trabalhar individualmente ou como parte de uma equipe?
- O projeto de usa métodos mistos? Quer importar dados quantitativos para o programa ou exportar dados para programas externos, como por exemplo o SPSS?
- Será que o programa escolhido consegue lidar com o tipo de dados que estão sendo coletados?
- Quer usar o programa para fazer transcrições? Quer ser capaz de criar marcas de tempo (time stamps) na transcrição com ligações específicas aos arquivos de áudio ou vídeo?
- Qual a experiência que tem com os programas QDAS? Quanto tempo você vai ter disponível para aprender um novo *software*?
- Que tipos de ferramentas para apoio a visualização de dados e elaboração de relatórios considera serem úteis para si?
- Que tipos de recursos estão disponíveis em termos de suporte à utilização do *software*?
- Que processos vão usar para garantir a integridade metodológica quando utilizar o *software*?

Com base neste corpo teórico e tendo em vista uma aplicação prática da nossa investigação é possível elaborar a seguinte questão de investigação: Quais são os fatores satisfacientes e insatisfacientes no uso de *software*? No caso específico: *software* de apoio à investigação qualitativa.

3. METODOLOGIA

Este estudo exploratório utiliza o corpus de dados latente na internet, ou seja, o “conjunto de dados disponíveis *online* e passíveis de serem analisados” para a realização de uma análise primária (Neri de Souza, 2010; Pina, Neri de Souza, & Leão, 2013; Neri de Souza e Almeida, 2009). A partir de grupos de discussão no ResearchGate procuramos tópicos e comentários sobre a utilização de *software* para análise de dados qualitativos. Seleccionamos uma discussão que resultou da pergunta: “Can you recommend a *software* for analysing qualitative data (interview transcripts)?”

A pergunta foi colocada no dia 29 abril 2013 e recolhemos todas as 210 respostas, até 10 Novembro 2013. Estes dados foram organizados com o apoio do *software webQDA* e foram objeto de uma análise de conteúdo (Bardin, 2004; De Wever *et al.*, 2006). A codificação seguiu os passos habituais da Teoria Fundamentada (Grounded Theory): codificação aberta, axial e seletiva (Charmaz, 2006).

Identificamos quatro categorias principais: Fatores Satisfacientes, Fatores Insatisfacientes, Recomendações de Software a utilizar e Marcas citadas. Estas categorias foram divididas em subcategorias, conforme a Imagem 2.

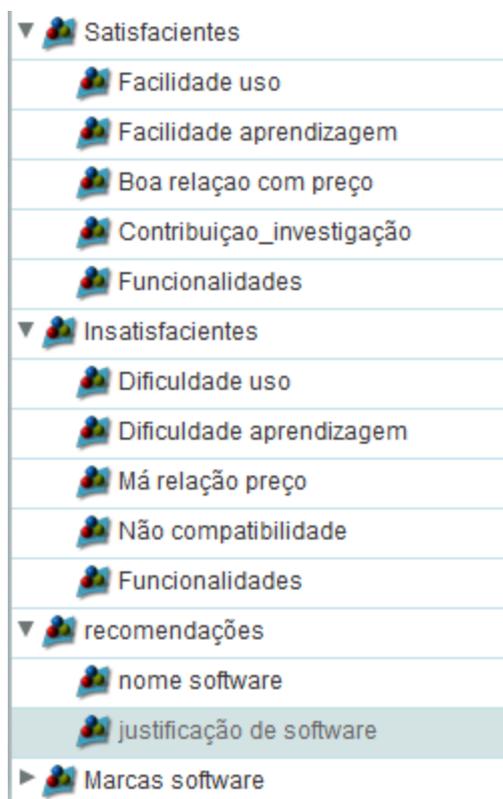


IMAGEM 2 ESTRUTURA EM ÁRVORE

4. RESULTADOS

Os inquiridos citaram com mais frequência os fatores satisfacientes (82%) do que os fatores insatisfacientes (18%). Tal facto não é estranho porque decorre da pergunta que procura uma recomendação, uma indicação de um *software* de apoio a análise qualitativa. A recomendação normalmente é feita pela positiva, ou seja invoca-se experiências positivas no uso de algum *software*.

Relativamente aos fatores satisfacientes o mais citado refere-se à facilidade de uso (27,9%), seguido de funcionalidade adequadas (25,7%), da contribuição para a investigação (23%), da boa relação preço/qualidade e da facilidade de aprendizagem (11,3%). Conforme se pode observar na Imagem 3, ao segmentar por género as mulheres valorizam mais a facilidade de uso do que as funcionalidades adequadas enquanto que os homens a situação é inversa.

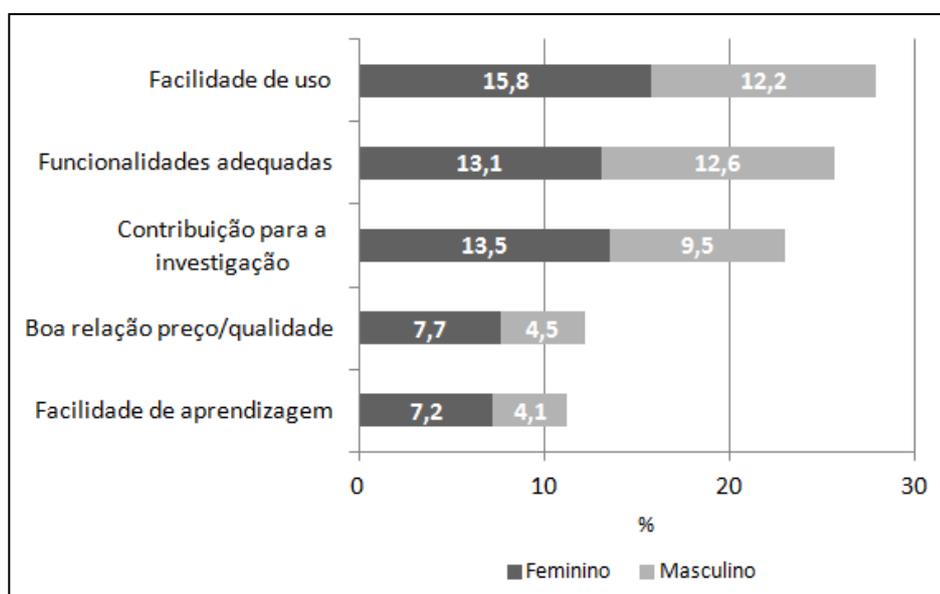


IMAGEM 3 FATORES SATISFACIENTES

Como exemplos de frases de mulheres, de destaque para facilidade de uso, temos:

- “Tropes is a free downloadable software that is easy to use to crunch any size of data set.”
- “ I use NVivo and have found it very user-friendly”

- “I strongly recommend Dedoose. Low cost (cloud-based), very helpful for different types of visualizations, intuitive and easy to use and also very good in analyzing mixed data (if this is of interest to you)”.

Relativamente a funcionalidades adequadas invocadas por homens, temos os seguintes exemplos:

- “I recently made the switch to Dedoose.com from Atlas T.I. It's a cloud-based qualitative analysis tool with a lot of powerful mixed-method analysis capabilities. In my opinion it offers a vast improvement over other available tools”
- “Nvivo is my choice too. Provides more options”.

Relativamente aos fatores insatisficientes, ou seja aqueles que provocam insatisfação, os fatores mais citados são as funcionalidades inadequadas (29,2%), a má relação preço/qualidade (27,1%), a dificuldade de aprendizagem (18,8%), a dificuldade de uso (16,7%), e a não compatibilidade (8,3%). Comparando entre géneros, os fatores insatisficientes para os homens concentram-se ao nível das funcionalidades inadequadas e da má relação preço/qualidade, enquanto as mulheres invocam de forma semelhante as funcionalidades inadequadas, as dificuldades de aprendizagem e a dificuldades de uso (ver Imagem 4).

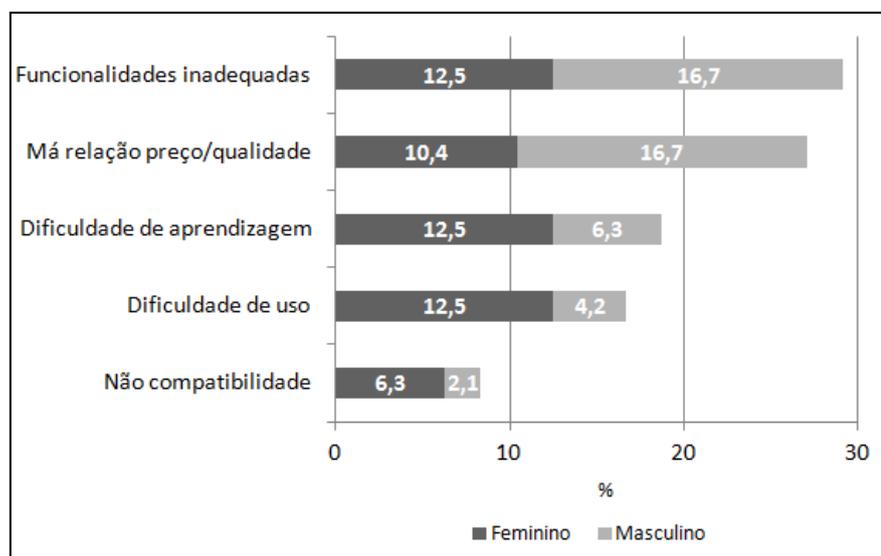


IMAGEM 4 FATORES INSATISFICIENTES

Como exemplo de frase, invocando dificuldades de aprendizagem, escrita por uma mulher, temos:

- “I have taken several workshops on (*name of software*), used it on a number of projects, and finally abandoned it. It is not use-friendly and, as said earlier, it requires re-learning with each use. I would not recommend it - there has got to be a better way.”

Um homem exemplifica, relativamente a funcionalidades inadequadas, com a seguinte frase:

- “The report functions are out of the dark ages and will gobble trees if you try to print them.”

Conforme se pode observar na Imagem 5, o software mais referido é o NVivo (30%), seguido do Atlas(26%) e do MaxQDA (9%).

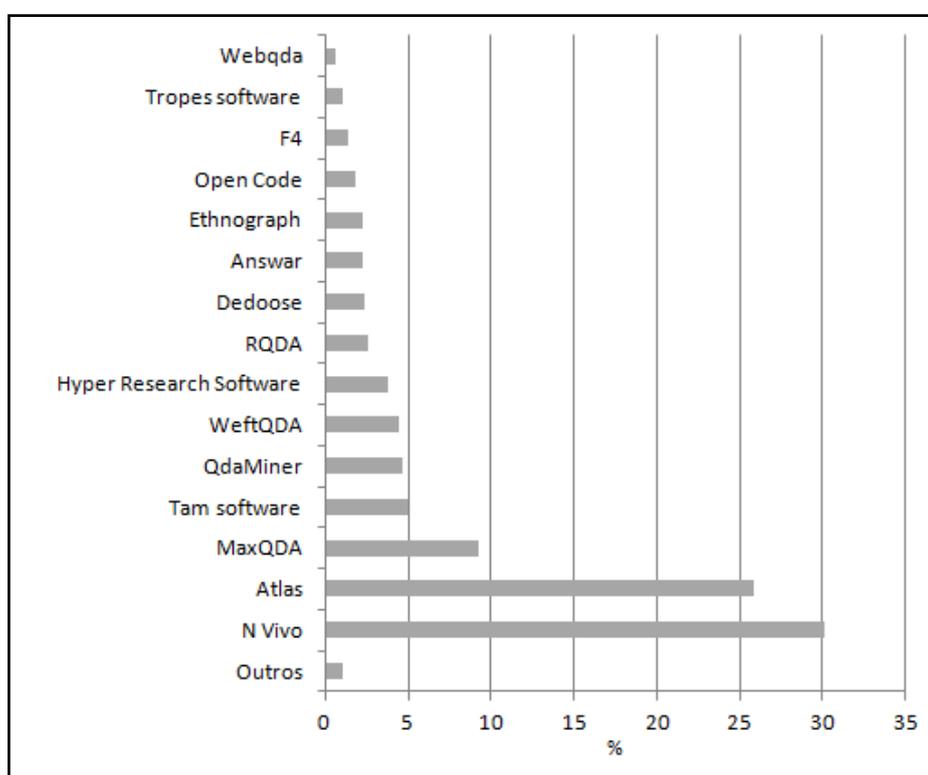


IMAGEM 5 MARCAS DE SOFTWARE

De notar que existe um diferencial acentuado entre o número de ocorrências entre facilidade de uso e facilidade de aprendizagem. Facilidade de uso pauta-se pela intuição, facilidade de navegação e uso do *software*, em todas as tarefas; no caso específico destes *softwares*, as complexas tarefas de análise e tratamento de dados devem ser processadas de modo fácil e intuitivo. A facilidade de aprendizagem, de trabalhar com o *software*, deve traduzir-se num curto período de tempo apoiado pela formação a cada público-alvo e/ou consulta de vídeos tutoriais (ver Tabela 1).

TABELA 1 FATORES SATISFACIENTES NOS 3 SOFTWARES MAIS REFERIDOS

	NVivo	Atlas	MaxQDA
Facilidade de uso	15,4	7,0	6,3
Facilidade de aprendizagem	4,9	2,1	4,2
Boa relação qualidade/ preço	3,5	4,2	2,1
Contribuição para a investigação	11,2	2,8	1,4
Funcionalidades	17,5	9,8	7,7
Total%	52,4	25,9	21,7

Na Tabela 2 são apresentadas algumas frases selecionadas, para melhor compreensão da categorização efetuada sobre os fatores satisfacientes.

TABELA 2 EXEMPLOS DE FRASES (FATORES SATISFACIENTES)

Categoria	Exemplos
Facilidade de uso	<p>"I prefer NVivo, but it currently is only available for Windows operating systems. It's very easy to use and intuitive."</p> <p>"I suggest Nvivo software. It is very easy to use and also a highly transparent .."</p> <p>"I user regularly Nvivo. though I recently tried QDA Miner and also know Atlas.ti Nvivo really fits my needs. I find it very powerful and versatile."</p>
Facilidade de aprendizagem	<p>"Nvivo is probably the best software for the analysis of text, talk, audio and visual data since it is relatively easy to learn/use and has a very broad array of features. Some alternatives include AtlasTi and Ethnograph."</p> <p>"I have used Nvivo 9 to analyse qualitative interviews, It's very easy to understand, just need to spend some hours working around it."</p>
Boa relação qualidade/ preço	<p>"Atlas ti. 5.2 though there are several others like Nvivo version 15. These can help with text analysis. If you buy as an institution, it is cheaper and goes on several computers but as an individual, the cost is high over US \$300."</p> <p>"AtlasTI or MaxQDA are much cheaper than HyperResearch. And even though, being rather cheap among the proprietary ones doesn't mean that much considering all the Open Source"</p>
Contribuição para a investigação	<p>"Nvivo is my choice too. Provides more options"</p> <p>"is interesting - NVivo will almost universally be recommended. I have undertaken quite a bit of qualitative analysis including QCA and only once relied on NVivo for data management purposes"</p> <p>"have always used N*Vivo (NUD*IST in earlier iterations). No software program actually analyses the data for you but it is a great tool for organizing and managing interview data and developing themes from imported transcriptions. MAXDQ is another good one that is similar to N*Vivo"</p>
Funcionalidades	<p>"Nvivo is my choice too. Provides more options"</p> <p>"is interesting - NVivo will almost universally be recommended. I have undertaken quite a bit of qualitative analysis including QCA and only once relied on NVivo for data management purposes"</p> <p>"have always used N*Vivo (NUD*IST in earlier iterations). No software program actually analyses the data for you but it is a great tool for organizing and managing interview data and developing themes from imported transcriptions. MAXDQ is another good one that is similar to N*Vivo"</p>

O alinhamento entre as funcionalidades que o programa oferece e aquelas que o utilizador precisa para realizar o seu trabalho é o principal condicionante. A contribuição para as diversas atividades de investigação é considerada, como é mostrado na seguinte frase: “NVivo in analyzing open-ended survey responses, literature reviews, and around 50 unstructured and found it very helpful in organizing and making sense of complicated data. You can develop themes and identify frequencies of themes”.

A facilidade de uso do *software* é relevante para a recomendação/adoção do *software*, como é referido: “I use NVivo9 and agree that it is more user-friendly than earlier versions”. Relacionada com a facilidade de uso está a facilidade de aprendizagem que também é apontada como um fator crítico. Um dos participantes releva mesmo o tempo na curva de aprendizagem na utilização do *software* como decisivo: “We recently switched from Atlas to NVivo; the latter has a quicker learning curve and is particularly well suited to the straightforward analysis you are pursuing”.

As questões de preço também não são ignoradas: “Weft QDA, it's free and open-source (but with some bugs...)”.

De notar que os fatores insatisfacentes aparecem com uma menor frequência, mas que tal facto não deve ser alheio ao tipo de pergunta. A pergunta em causa direciona para os participantes indicarem fatores positivos, visto estarem a recomendar um *software*. Em futuros estudos será conveniente fazer especificamente dois tipos de perguntas para que estes mencionem especificamente os fatores satisfacentes e os fatores insatisfacentes. Tal abordagem irá permitir dados mais ricos e terá uma forte aplicação prática. Ao identificar o que provoca insatisfação é possível tomar ação para implementar melhorias nas funcionalidades e consequentemente no uso do *software*.

Considerando agora os 3 *softwares* mais citados, no que toca aos fatores insatisfacentes, o NVivo é o que apresenta uma maior percentagem de citações, nomeadamente na deficiente contribuição para a investigação (17,9%), na dificuldade de aprendizagem (15,4%) e na má relação qualidade/preço (15,4%), de acordo com a Tabela 3.

TABELA 3 FATORES INSATISFACIENTES NOS 3 SOFTWARES MAIS REFERIDOS

	NVivo	Atlas	MaxQDA
Dificuldade de uso	10,3	7,7	0,0
Dificuldade de aprendizagem	15,4	5,1	2,6
Má relação qualidade/ preço	15,4	2,6	5,1
Deficiente contribuição para a investigação	17,9	7,7	0,0
Insuficientes funcionalidades	7,7	2,6	0,0
Total%	66,7	25,6	7,7

De igual modo são apresentados alguns exemplos de frases sobre os fatores insatisfacientes (ver Tabela 4).

TABELA 4 EXEMPLOS DE FRASES (FATORES INSATISFACIENTES)

Categoria	Exemplos
Dificuldades de uso	"nVivo is not exactly friendly. I took a whole course to learn to use it, and if you don't use it often enough, you're back to square one, as those "how-to" memories tend to fade quickly." "I have taken several workshops on Nvivo, used it on a number of projects, and finally abandoned it. It is not use-friendly and, as said earlier, it requires re-learning with each use. I would not recommend it - there has got to be a better way."
Dificuldades de aprendizagem	"I use Nvivo9 and agree that it is more user-friendly than earlier versions. I do not make full use of everything you can do with it however - and I've never come across anyone who does"
Má relação qualidade/preço	"NVivo is ok, but expensive and has limitations" "I was going to get Nvivo, but it is so expensive." "Nvivo is perfect but expensive"
Deficiente contribuição para a investigação	"NVivo is a great tool, if you're willing to invest some adequate time learning how to use the software it can also aid greatly in the more advanced side of analysis such as matrix queries etc. Two things to be weary of: 1) it uses an incredible amount of your computers memory so will likely slow everything else down. 2) set automatic save (every 15mins) or you will lose data frequently as the program tends to crash quite regularly."
Insuficientes funcionalidades	"Nvivo and Atlas.ti do not work on Mac" "I prefer NVivo, but it currently is only available for Windows operating systems. It's very easy to use and intuitive. Mac version is expected later this year."

De um modo geral, os utilizadores quando recomendam um *software*, justificam essa recomendação com a sua experiência e salientando as razões dessa sua escolha. Denota-se o fator inércia, ou seja como começaram por usar um *software* o custo de tempo de aprendizagem e o hábito de uso pesam na hora de recomendar. Para melhor exemplificar esta ideia seguem alguns exemplos de citações:

- "I am using Nvivo 10 and there is a good book out called Nvivo 10 essentials (Edhlund & McDoughall) which gives comprehensive advice on all aspects."
- "Nvivo and Atlas Ti in terms of processing and disk space"
- "I have always used N*Vivo (NUD*IST in earlier iterations). No software program actually analyses the data for you but it is a great tool for organizing and managing interview data and developing themes from imported transcriptions. MAXDQ is another good one that is similar to N*Vivo"
- "Some alternatives include AtlasTi and Ethnograph."
- "I know many of my students this year used Dedoose also for their undergraduate research projects. It appeared to be quite intuitive and easier to get working on quickly, which was a factor. It was also low cost."

O utilizador fica satisfeito se o *software* tiver as funcionalidades que lhe resolvem os seus problemas, se for fácil de utilizar, se contribuir de forma positiva para o seu trabalho de investigação, se conseguir ter uma equilibrada relação preço/funcionalidades e se for fácil a sua aprendizagem. São valorizadas as funcionalidades associadas a trabalhar em equipa, bem como funcionalidades relacionadas com visualização dos dados e de organização de toda a investigação.

Por outro lado os fatores que geram insatisfação são: a falta de funcionalidades úteis, como por exemplo a dificuldade de copiar o projeto ou o apoio à elaboração de relatórios); a má relação de preço/funcionalidades, a não compatibilidade (para diferentes versões do software) e a dificuldade de uso.

Fazemos notar que a facilidade de captura dos dados através “Internet Corpus Latent” é um facto importante, tanto para os pesquisadores académicos como os práticos organizacionais. O manancial de informação, fornecido livremente e de forma mais transparente deve ser aproveitado. Será ainda mais enriquecedor se as perguntas forem pensadas e colocadas *online*, de acordo com os objetivos da pesquisa. No caso vertente, no futuro, poder-se-á colocar 2 perguntas: a) uma sobre os fatores satisfacientes e b) sobre os fatores insatisfacientes.

5. COMENTÁRIOS FINAIS

Apesar das limitações inerentes ao tempo disponibilizado e à metodologia usada, os dados recolhidos permitem obter resultados exploratórios satisfatórios. Foi possível identificar os fatores críticos, tanto satisfacientes como insatisfacientes.

A aplicação do conceito de serviço parece ser relevante para os objetivos do estudo, porque capta a perceção do utilizador sobre o serviço prestado pelo *software*. A nível prático, as organizações também devem usar o conceito de serviço, não só para definir o serviço que irão prestar, na fase de conceção do *software*, mas também para melhorar o produto/serviço de forma contínua. Avaliar e monitorizar a perceção do utilizador do *software* é muito importante como mecanismo de avaliação de desempenho do *software*. Avaliar significa que se determinam quais as medidas de desempenho que se pretendem alcançar, se essas metas são atingidas. Caso se verifique discrepâncias, entre os objetivos e os resultados, é necessário identificar as causas de modo a corrigir os erros. Uma visão estratégica deve suportar o planeamento a médio e longo prazo de modo a aproveitar as oportunidades emergentes. Assim estar atento ao que se passa nas redes sociais e nos grupos de utilizadores deve ser a atitude das organizações que prestam serviços de valor acrescentado, centradas nos utilizadores do *software*, tanto os seus clientes como no mercado global.

Este estudo exploratório corresponde a um trabalho prático de uma formação de *software* e em si um bom exemplo de como implementar uma formação com vista a uma aprendizagem rápida das principais funcionalidades desse *software* e de como obter resultados concretos (publicação) do trabalho de investigação com apoio de *software* adequado.

Pese embora as limitações, o estudo tem relevância prática e teórica. Trabalhos futuros devem utilizar os dados fornecidos pelos grupos de discussão do ResearchGate de uma forma pró-ativa, ou seja colocando as perguntas alinhadas com as questões de pesquisa. Assim, a procura de grupos de discussão e seleção de temas que já estejam em debate deve ser complementada por abrir novos debates, focalizado no tema de investigação. Do ponto de vista teórico releva a necessidade de considerar sempre as fontes de satisfação e insatisfação dos utilizadores de *software* numa lógica de segmentação de mercado.

Estudos de cariz prático poderão ser feitos na perspectiva de que as organizações devem estar em permanente monitorização dos seus clientes mas também da sua concorrência. No caso específico de monitorização da utilização de *softwares*, a sua melhoria contínua deve estar atenta não só ao incremento das funcionalidades mas também a uma divulgação das mesmas utilizando as redes sociais profissionais, publicando vídeos de formação, manuais e solicitando sempre a opinião dos utilizadores.

A decisão de utilizar um determinado *software* resulta da combinação de informação recolhida de outros utilizadores e da experiência do próprio. Este facto deve ser levado em conta não só pelo sector de marketing, mas também pelo sector de desenvolvimento e melhoria contínua do software. Esta a é abordagem integrada de serviço perçecionado e serviço prestado assegura o foco na satisfação dos utilizadores e a sustentabilidade do negócio.

REFERÊNCIAS

- Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo* (R. Luís & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*. London: Sage.
- Clark, G., Johnston, R. e Shulver, M. (2000). Exploiting the service concept for service design and development. In J. Fitzsimmons & M. Fitzsimmons (Eds.), *New Service Design* (pp. 71-91). Thousand Oaks, CA: Sage.
- De Wever, B., Schellens, T., Valcke, M. e Van Keer, H. (2006). Content analysis schemes to analyze transcripts of online asynchronous discussion groups: A review. *Computers & Education*, 46(1), 6-28.
- Humble, Á. M. (2012). Qualitative Data Analysis Software: A Call for Understanding, Detail, Intentionality, and Thoughtfulness. *Journal of Family Theory & Review*, 4(2), 122-137.
- Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, 6(5), 53-71.
- Johnston, R. (2005). Service operations management: return to roots. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1278-1297.
- Johnston, R. e Kong, X. (2011). The customer experience: a road-map for improvement. *Managing Service Quality*, 21(1), 5-24.
- Jun, M. e Cai, S. (2001). The key determinants of Internet banking service quality: a content analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 19(7), 276-291.
- Lewins, A. e Silver, C. (2009). Choosing a CAQDAS package. Unpublished Working paper. University of Surrey.
- Melone, N. P. (1990). A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research. *Management Science*, 36(1), 76-91.
- Neri de Souza, F. e Almeida, P. A. (2009). *Investigação em Educação em Ciência baseada em dados provenientes da internet*. XIII Encontro Nacional de Educação em Ciências, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco, 24 - 26 de setembro.
- Neri de Souza, F. (2010). Internet: Florestas de Dados ainda por Explorar. *Internet Latent Corpus Journal*, 1(1), 2-4.
- Pina, A. R. B., Neri de Souza, F., & Leão, M. B. C. (2013). Investigatiön Educativa a Partir de la Informaciön Latente en Internet. *Revista Eletrônica de Educação*, 7(2), 301-316.
- Pinho, I., Rego, A. e Kastenholz, E. (2008). Factores satisficentes e insatisficentes dos utilizadores de websites: Um estudo de caso. *Tékhné-Polytechnical Studies Review*, 6(10), 51-71.