

**Tabel 2** Voorbeeld van een aantal delen van het codeboek dat is gebruikt voor de analyse van de gebruikersonderzoeken

## Document factoren

### Fase 1: Zoeken naar informatie

ZP1            *Navigatieprobleem*: Respondent weet niet precies welk protocol hij/zij nodig heeft en bekijkt verschillende titels.

### Fase 2: Verwerken van informatie

VI1            *Begripsprobleem*: Verwarring over informatie in het protocol omdat deze niet duidelijk beschreven is of door te moeilijk taalgebruik.

### Fase 3: Protocol en praktijk

PV            *Volledigheidsprobleem*: Informatie in het protocol is niet volledig genoeg om op basis daarvan een beslissing te kunnen nemen over wat te doen in de praktijk of deze is in tegenspraak met wat respondent gewend is.

## Individuele factoren

IC            Respondent heeft het gevoel dat collega's protocollen niet gebruiken tijdens het werk.

## Werkgerelateerde factoren

WA            Hoe te handelen wordt aangeleerd door collega's, niet door protocol

## Organisationele factoren

OV+           Respondent weet wel de correcte vindplaats van de protocollen te noemen.

## Overige codes

A            Respondent doet aanbeveling voor verbetering naleving.