

Unknown knowns

Babbelen bij de koffieautomaat

1 Literatuur

Unknown knowns zijn de verborgen feiten van een organisatie. Deze feiten zijn wel binnen een organisatie bekend, maar niet bij de juiste persoon. Denk aan bijvoorbeeld niet-integer handelen door medewerkers. Het uitkomen van feiten leidt tot imagoschade voor de organisatie. Formele risk assessments leggen de binnen de organisaties gedeelde risico's vast. Unknown knowns kunnen als roddels opduiken (Wert & Salovey 2004) en rondgaan in het ongrijpbare informele roddelcircuit (Miller 2012). Een combinatie van een circuit met informeel gedeelde kennis en een formele verzamel-methode kan de unknown knowns vinden en vastleggen (Milton 2010). Onze methodiek is een dergelijke combinatie.

2 Methodiek

Unknown knowns worden verzameld in gesprekjes van ca. 5 minuten. De gespreksleider (een student) knoopt in informele setting, zoals bij een koffieautomaat, een gesprekje met een medestudent aan. Aan de student wordt gevraagd of deze mee wil werken aan een onderzoekje. Bij akkoord wordt vervolgens gevraagd naar *'waar maak jij je nou zorgen over hier?'* Deze methodiek laat ruimte over voor improvisatie. Wanneer het onderzoeksdoel het identificeren van een specifiek onderwerp is, zal de gespreksleider doorvragen wanneer dit onderwerp wordt aangesneden door de bevrageerde. Na het voeren van het gesprekje noteert de gespreksleider bondig de gegeven antwoorden.

3 Casus 1 – HR

Opdrachtgever: Auditcommissie tentaminings- en examineringsprocessen van HR
Input: 16 uur voorbereiding, 32 uur veldonderzoek, 32 uur dataverwerking en rapportage
Belangrijkste uitkomst: Tentamenfraude is verrassend vaak genoemd.

4 Casus 2 – Hogeschool X

Opdrachtgever: Examencommissie van collega hogeschool
Input: 8 uur voorbereiding, 16 uur veldonderzoek, 32 uur dataverwerking en rapportage
Belangrijkste uitkomst: Studenten noemen vaak klachten.

5 Casus 3 – Verzekeraar Y

Opdrachtgever: Grote Nederlandse verzekeraar
Input: 8 uur voorbereiding, 72 uur veldonderzoek, 4 uur rapportage
Belangrijkste uitkomst: Bekende risico's zijn specifieker beschreven, waardoor risicobeheersing effectiever is.

6 Outputs

Gastcolleges

- Minor Risicomanagement & Gedrag
- Minor Controlling

Lesmateriaal

- Minor Risicomanagement & Gedrag

Rapporten

- Voor auditcommissie tentaminings- en examineringsprocessen HR
- Voor examencommissie van Hogeschool X

Feitenregisters

- Voor HR, hogeschool X en verzekeraar Y

Artikelen

- Vaktijdschrift Examens "Actieve borging tegen fraude"
- Wetenschappelijk artikel (nog te verschijnen)

7 Impact

- Presentatie & Workshop conferentie FIS2015
- Presentatie & Workshop conferentie Inspectie onderwijs
- Seminar StendenNHL Leeuwarden
- Seminar ROC Den Haag
- Radio interview BNR
- Artikel in Profielen "Een telefoon in je bh"
- Item in RTL Nieuws "Cijfer voor niet-gemaakt tentamen: zelfs docent werkt mee aan fraude"

15 uur voorbereiding
 1,5 uur interview
 15 seconden zendtijd

