

Verwachtingen

Wie

De leden van het kernteam.

Doel

Co-creatie betekent samenwerken met verschillende partijen en individuen die elk een andere achtergrond hebben en tot een verschillende industrie of bedrijfstak kunnen behoren. Bovendien heeft elk individu ook zijn eigen persoonlijkheid. Dit zorgt ervoor dat de teamleden verschillende verwachtingen hebben ten aanzien van de innovatie. De verschillende partners kunnen immers ook andere belangen hebben om in een co-creatieproces in te stappen, bijvoorbeeld om te leren van andere partners, om nieuwe bedrijfsopportunities te kunnen ontwikkelen, om het eigen netwerk te verbreden, om toegang te krijgen tot een andere bedrijfstak, etc.

Daarom is het belangrijk om de verwachtingen die de verschillende co-creërende partijen hebben in kaart te brengen en zo goed mogelijk op elkaar proberen af te stemmen gedurende het traject. Verschillende verwachtingen zijn niet noodzakelijk negatief voor de uitkomst van het traject maar hebben wel een effect op de relationele verhouding tussen de verschillende partijen. De verwachtingen van de partijen bepalen ook sterk mee welk type rol de stakeholder gedurende het co-creatieproces zal aannemen.

Wat

Er bestaat niet één enkele categorie die verwachtingen in het algemeen in kaart brengen. Individuen kunnen immers verwachtingen hebben ten aanzien van verschillende zaken en thema's. Naar analogie van de typologie van verwachtingen van Roosens (2019) onderscheiden we vier categorieën van verwachtingen:

- 1) Verwachtingen ten aanzien van het resultaat van het co-creatie proces (outcome expectations)
- 2) Verwachtingen ten aanzien van het proces van co-creatie zelf (process expectations)
- 3) Verwachtingen ten aanzien van de andere partners betrokken bij het co-creatie proces (relational expectations)
- 4) Verwachtingen ten aanzien van andere factoren die betrekking hebben op het co-creatieproces, maar niet bij de voorgaande categorieën thuishoren (context expectations)

Deze uitlopende verwachtingen kunnen nog verder opgesplitst worden in subcategorieën. Zie onderstaande tabel voor een overzicht.

Overzicht types verwachtingen:

Resultaatgerichte verwachtingen	Verwachtingen ten aanzien van het proces	Relationele verwachtingen	Context verwachtingen
Innovatie	Co-creatie invalshoek	Input van de eigen organisatie	Toekomst van de industrie
Kennis	Co-creatie thema	Samenstelling van het co-creatie netwerk	Toekomstige macro-economische situatie
Samenwerking	Structuur en timing van het proces	Input van andere partners	Toekomst eigen organisatie
	Intellectuele eigendom	Rol van de facilitator	Toekomstige barrières voor de innovatie
	Financiële zaken	Synergie in het netwerk	

Referentie: Roosens, B. (2019). Aligning expectations and marketing communications for multi-stakeholder innovation networks. (Ph.D.), University of Antwerp Antwerp

Wanneer gebruiken

Breng de verwachtingen in kaart bij aanvang van een co-creatieproces, nadat het team samengesteld is. Aangezien een co-creatietraject uit verschillende stappen bestaat en elke stap veranderingen met zich meebrengt is het belangrijk om de verwachtingen van de teamleden op regelmatige tijdstippen te bevragen.

Wanneer er belangrijke vorderingen worden gemaakt, is het cruciaal om de verwachtingen opnieuw te peilen. Realisaties binnen het proces hebben immers ook een invloed op de verwachtingen in de volgende fasen van het proces.

Fase

Fase 1 (Startfase), nadat het team samengesteld is.

Aandachtspunten

- Zorg dat de vragenlijst niet te lang is zodat de motivatie van de teamleden behouden wordt.
- Zorg voor voldoende ruimte om de eigen interpretatie te verduidelijken.
- Brief de teamleden minstens één week op voorhand over de inhoud en het doel van de vragenlijst zodat dat de teamleden voldoende kunnen reflecteren over hun verwachtingen.

Materiaal

- Een vragenlijst: zie de template.
- Online surveysoftware om de vragenlijst te programmeren (Bijvoorbeeld: Qualtrics of Survey Monkey)
- Indien offline: zorg voor voldoende exemplaren papier (tin: zorg altijd voor voldoende reserve) en voldoende pennen om dit in te vullen

- Laptop/ computer om de vragenlijst in te vullen indien online.

Hoe

- De teamleden vullen de vragenlijst individueel in. Indien er meerdere teamleden tot eenzelfde organisatie behoren dan kan men er ook voor kiezen om één exemplaar per organisatie in te vullen.
- De facilitator of de leider dient de vragenlijsten zo goed mogelijk te analyseren en te bekijken waar er verschillende (eventueel conflicterende) verwachtingen zitten.
- Bespreek openlijk tijdens de start van een nieuwe fase de verwachtingen van het kernteam en bespreek deze samen. Daar waar er uiteenlopende verwachtingen zijn, zorgt het team ervoor dat deze in lijn staan met elkaar. Verschillende verwachtingen zijn niet noodzakelijk negatief voor de uitkomst van het proces, maar kunnen wel een nadelig effect hebben op de onderlinge relaties tussen de partners.