



SCHEDA PROFILO WSP-G3-001 “WEB COMMUNITY MANAGER”

G3 Web Skills Profiles - versione 2.0

Generation 3 European ICT Professional Profiles

Allegata alla specifica ufficiale del 30 giugno 2014 – Aggiornata al 31 dicembre 2014

Versione attuale: <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/v2/profiles/WSP-G3-001.pdf>

Versione precedente: <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/2014-06-30/WSP-G3-001.pdf>

Ultima versione: <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/WSP-G3-001.pdf>

-
- Editor:**
- Pasquale Popolizio (Coordinatore [Gruppo IWA Italy - Web Skills Profiles](#))
 - Roberto Scano (Presidente [IWA Italy](#))
 - Roberto Castaldo
 - Simone Onofri
 - Manuela Vecchio

Copyright

I contenuti del presente documento sono tutelati dalla licenza Creative Commons [CC-01] “Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-SA 4.0)”.

I nomi, marchi e loghi citati all’interno del documento quali, a titolo di esempio, CEN, il nome e marchio dell’associazione IWA Italy e il marchio Certified Web Professional (CWP) sono tutelati dalle vigenti normative in materia. Tutti i marchi riportati appartengono pertanto ai legittimi proprietari; marchi di terzi, nomi di prodotti, nomi commerciali, nomi corporativi e società citati possono essere marchi di proprietà dei rispettivi titolari o marchi registrati d’altre società e sono stati utilizzati a puro scopo esplicativo ed a beneficio del possessore, senza alcun fine di violazione dei diritti di copyright vigenti.

Indice dei contenuti

| | |
|--|---|
| Copyright | 1 |
| Indice dei contenuti..... | 2 |
| Profilo WSP-G3-001. Web Community Manager..... | 3 |
| Allegati..... | 6 |
| Allegato A. Glossario | 6 |
| Allegato B. Struttura scheda profilo..... | 6 |
| Allegato C. Riferimenti..... | 7 |

Profilo WSP-G3-001. Web Community Manager

Questa sezione è normativa.

La scheda profilo, di seguito riportata e descritta nell'allegato B, è parte integrante del documento "G3 Web Skills Profiles - versione 2.0 - Generation 3 European ICT Professional Profiles", specifica ufficiale del 30 giugno 2014" [WSPG3-03].

| Profilo WSP-G3-001 | Web Community Manager |
|----------------------------------|---|
| Definizione sintetica | Figura professionale del settore Marketing & Comunicazione digitale che si occupa di gestire comunità virtuali presenti sul Web. |
| Missione | <p>Il Web Community Manager crea e contribuisce a potenziare le relazioni tra i membri di una comunità virtuale presenti sul Web e tra questa e l'organizzazione committente, con una comunicazione efficace all'interno del gruppo; in particolare promuove, controlla, analizza e valuta le conversazioni che si svolgono sulle varie risorse Web (siti Web, blog, social network).</p> <p>Costruisce e gestisce la relazione con gli stakeholder online. Può lavorare come free-lance, per agenzie specializzate di Web marketing o all'interno di un'organizzazione. In quest'ultimo caso, nel linguaggio anglosassone, viene spesso utilizzato anche il termine <i>Internal Community Manager</i>. E' conosciuto anche come Community Manager.</p> |
| Documentazione prodotta | <p>Responsabile (Accountable)</p> <ul style="list-style-type: none">• Piano strategico di gestione delle comunità. <p>Referente (Responsible)</p> <ul style="list-style-type: none">• Documento con gli argomenti di tendenza, con relative criticità e opportunità. <p>Collaboratore (Contributor)</p> <ul style="list-style-type: none">• Report delle attività prodotte e risultati ottenuti. |
| Compiti principali | <ul style="list-style-type: none">• Controllare, valutare e gestire le conversazioni online, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato al media utilizzato.• Promuovere nuovi argomenti di conversazione/relazione.• Stimolare il produttivo coinvolgimento di utenti e stakeholder.• Assumere un ruolo di rappresentanza istituzionale all'interno della community.• Valutare il sentiment online.• Realizzare report periodici. |
| Competenze E-CF assegnate | <ul style="list-style-type: none">• B.1. Sviluppo di Applicazioni: Livelli e-2, e-3. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • C.1. Assistenza all'Utente: Livelli e-2, e-3. • D.12. Marketing Digitale: Livelli e-2, e-3. • E.4. Gestione delle Relazioni: Livello e-3. |
| Abilità e conoscenze | <p>Tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing non convenzionale. • Organizzazione di eventi on-line (es. Chat, Webcast). • Scrittura tecnica/Reporting. • Gestione del diritto d'autore in Rete. • Accessibilità contenuti Web. • Marketing. • Web analytics. • Comunicazione efficace, mediazione. <p>Informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS). • Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor). • Utilizzo dei principali Social Network. <p>Di potenziamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relazioni pubbliche. • Organizzazione di eventi off-line (es. Raduni, Camp). |
| Area di applicazione dei KPI | <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento degli utenti (audience engagement). • Misurazione dell'impatto dei sostenitori (advocacy impact). • Misurazione della soddisfazione degli utenti (satisfaction score). • Misurazione degli argomenti di tendenza (topic trends). |
| Qualifiche e certificazioni <i>(questa sezione è informativa)</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Master/Corsi di formazione specifici sulle caratteristiche della comunicazione nel Web e/o la gestione di comunità online. • Diploma di Laurea in: Scienze e tecnologie della Comunicazione, Comunicazione pubblica e d'impresa, Giornalismo. |
| Attitudini personali <i>(questa sezione è informativa)</i> | <p>Relazionali e Organizzative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione di gruppi virtuali. • Ascolto attivo ed empatia. • Gestione delle situazioni conflittuali/Autocontrollo e gestione dello stress. • Orientamento all'utente/cliente. • Problem solving. <p>Linguistiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza della lingua nazionale o della lingua |

| | |
|--|--|
| | <p>utilizzata dal gruppo di lavoro - livello minimo B1 QCER.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER. |
| <p>Relazioni e linee di riporto <i>(questa sezione è informativa)</i></p> | <p>Interagisce con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web Account Manager • Search Engine Expert • Web Advertising Manager • Web Content Specialist • Web Accessibility Expert • Mobile Application Developer • Reputation Manager • Wikipedian <p>Riporta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digital Strategic Planner |

Allegati

Allegato A. Glossario

informativo

per finalità informative e non richiesto per la conformità.

Nota: Il contenuto richiesto per la conformità è riferito come "normativo".

normativo

richiesto per ottenere la conformità.

Nota: Il contenuto indicato come "informativo" o "non normativo" non è mai necessario per la conformità.

Allegato B. Struttura scheda profilo

La scheda del profilo professionale per il Web è identificata da un codice univoco ed è strutturata con riferimento al paragrafo 4.2 del CWA CEN "European ICT Professional Profiles" [CWA-01] aggiornato rispetto all'European e-Competence Framework 3.0 [CWA-02].

- **Titolo del Profilo.** Nome - comprensivo di codice di identificazione - del profilo professionale per il Web così come catalogato in modo univoco in ambito internazionale da IWA/HWG.
- **Definizione sintetica.** Indica lo scopo principale del profilo. Lo scopo è presentare a tutti gli stakeholder ed utenti una breve, concisa descrizione del profilo professionale per il Web specificato, redatto in forma comprensibile dai professionisti ICT, dai manager e dal personale delle Risorse Umane.
- **Missione.** Descrive la ragione fondamentale del profilo. Lo scopo è di specificare il ruolo lavorativo definito nel Profilo professionale per il Web.
- **Documentazione prodotta.** Descrive ciò che viene prodotto dalla figura professionale come responsabile (garanzia), referente (supporto) e collaboratore (contributo).
- **Compiti principali.** Fornisce una lista dei tipici task svolti dal profilo. Un task è un'azione intrapresa per raggiungere un risultato in un contesto largamente definito e contribuisce alla definizione del profilo.
- **Competenze e-CF assegnate.** Fornisce una lista delle competenze necessarie (tratte dai riferimenti e-CF) per svolgere la missione. Una competenza è conseguenza della precedente definizione del Profilo ed aiuta a differenziare i profili.
- **Capacità, conoscenze.** Una lista dei capacità e conoscenze necessarie alla definizione del profilo, suddivise in capacità tecniche, informatiche e di potenziamento (rafforzative del profilo).
- **Area di applicazione dei KPI.** Basata sui KPI (*Key Performance Indicators*) l'area di applicazione dei KPI è un indicatore più generico, congruente con il livello di granularità del profilo complessivo. Si applica per aggiungere profondità alla missione.

- **Qualifiche e certificazioni.** Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo. Tali qualifiche e certificazioni possono essere pertanto utili al potenziamento della conoscenza di particolari competenze contenute nel profilo. Questa sezione è informativa.
- **Attitudini personali.** Una lista di attitudini a supporto delle capacità e conoscenze, suddivise in relazionali/organizzative e linguistiche. In questa sezione sono riportati dei riferimenti al QCER [CE-01], i quali vanno intesi come puramente indicativi, ovvero senza necessità di specifiche certificazioni linguistiche. Questa sezione è informativa.
- **Relazioni e linee di riporto.** Un elenco di figure professionali per il Web e non con cui il profilo dialoga (relazioni) o riferisce (linee di riporto). Questa sezione è informativa.

Allegato C. Riferimenti

| | |
|------------|---|
| [CC-01] | Creative Commons <i>Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-SA 4.0)</i> http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed |
| [CE-01] | Council of Europe <i>Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR) (gennaio 2002)</i> http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/CADRE_EN.asp |
| [CWA-01] | CEN (European Committee for Standardization) <i>CWA 16458:2012 European ICT Professional Profiles updated by e -CF version 3.0 competences (marzo 2014)</i> http://relaunch.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2013/12/EU_ICT_Professional_Profiles_CWA_updated_by_e_CF_3.0.pdf |
| [CWA-02] | CEN (European Committee for Standardization) <i>CWA 16234:2014 Part 1. European e-Competence Framework 3.0. A common European Framework for ICT Professionals in all industry sectors (marzo 2014)</i> http://ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_CEN_CWA_16234-1_2014.pdf |
| [WSPG3-01] | IWA (International Webmasters Association) <i>G3 Web Skills Profiles - versione 2.0 Generation 3 European ICT Professional Profiles Specifica ufficiale del 30 giugno 2014</i> http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/2013-06-30.pdf |