



# SCHEMA 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

---

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

---

**Versione precedente:** <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/v1/profiles/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].

<b>Profilo WSP-G3-001</b>	<b>Web Community Manager</b>
<b>Definizione sintetica</b>	Figura professionale del settore Marketing & Comunicazione digitale che si occupa di gestire comunità virtuali presenti sul Web.
<b>Missione</b>	<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>
<b>Documentazione prodotta</b>	<p><b>Responsabile (Accountable)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Piano strategico di gestione delle comunità.</li></ul> <p><b>Referente (Responsible)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documento con gli argomenti di tendenza, con relative criticità e opportunità.</li></ul> <p><b>Collaboratore (Contributor)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Report delle attività prodotte e risultati ottenuti.</li></ul>
<b>Compiti principali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controllare, valutare e gestire le conversazioni online, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato al media utilizzato.</li><li>• Promuovere nuovi argomenti di conversazione/relazione.</li><li>• Stimolare il produttivo coinvolgimento di utenti e stakeholder.</li><li>• Assumere un ruolo di rappresentanza istituzionale all'interno della community.</li><li>• Valutare il sentiment online.</li><li>• Realizzare report periodici.</li></ul>
<b>Competenze E-CF assegnate</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>B.1. Sviluppo di Applicazioni:</b> Livelli e-2, e-3.</li></ul>

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

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

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