

Beroepsprofiel Community Manager

Het beroepsprofiel is voor het eerst opgesteld [in 2013](#) door de Kirsten Wagenaar en Jelle Beijer en is 2017 aangevuld door Harold Kip en Guido Verboom

Aandachtsgebieden

- Analyseren
 - Analyses, rapportages, onderzoeken
- Adviseren
 - Community strategie, positionering, community ontwikkeling
- Creëren
 - Plannen, content, beleid rondom de community
- Organiseren
 - Community overleg en bijeenkomsten, community projectmanagement
- Begeleiden
 - Begeleiden van medewerkers en faciliteren community leden
- Managen
 - Community doelstellingen en ROI
- Uitdragen
 - Waarde van de online community duidelijk maken
- Modereren
 - Dagelijkse werkzaamheden op de community

Werkzaamheden per aandachtsgebied

Analyseren

Analyses, rapportages, onderzoeken

- Operationeel
 - Uitvoeren van onderzoek
 - Community rapportages maken
- Tactisch
 - Opzetten/plannen van onderzoek in de community
 - Interpreteren onderzoeksresultaten
 - Evalueren community
 - Community rapportages ontwikkelen
- Strategisch
 - Informeren en betrekken stakeholders
 - Mogelijkheden vanuit website/techniek
 - Verantwoordelijk voor wettelijke en organisatorische kaders van de community
 - Strategische doorontwikkeling rapportages & analyses.
 - Inzicht vergroten op basis van onderzoek en data analyse

Adviseren

Community strategie, positionering, community ontwikkeling

- Operationeel
 - Advies vanuit de praktijk over activatie & contentplannen
 - Advies op basis van feedback uit de community
 - Advies over de doorontwikkeling van de community
- Tactisch
 - Advies vanuit operationeel niveau richting strategie
 - Advies vanuit operationeel niveau naar strategisch niveau
 - Advies over doorontwikkeling community (zowel activatie, techniek als externe communicatie)
 - Advies over loyaliteitsprogramma's
- Strategisch
 - Advies over strategisch belang community
 - Advies over positionering community binnen de organisatie
 - Advies aan MT over doorontwikkeling van de community
 - Advies over ondersteunende techniek
 - Advies aan organisatie op basis van inzichten uit de community

Creëren

Plannen, content, beleid rondom de community

- Operationeel
 - Contentkalender
 - Dagelijkse content voor de community (doorvertaling naar verschillende platformen)
 - Nieuwsbrief
- Tactisch
 - Community activatieplan
 - Mediamix integratieplan
 - Blogs, whitepapers en cases over successen en learnings.
 - Presentaties over community op tactisch niveau
 - Aanscherpen en evalueren moderatiebeleid
- Strategisch
 - Community strategie
 - Businesscases voor doorontwikkeling van de community
 - Presentaties op strategisch niveau (informer en betrekken)
 - Rules of engagement voor medewerkers

Organiseren

Community overleg en bijeenkomsten, community projectmanagement plannen, content, beleid rondom de community

- Operationeel
 - On- en offline bijeenkomsten voor community leden
- Tactisch

- Overleg met moderators
- Overleg met stakeholders binnen de organisatie
- Kennissessies voor community leden
- Trainingen voor moderatieteam
- Strategisch
 - Strategische bijeenkomsten met MT en belangrijke stakeholders
 - Verantwoordelijk voor technische en strategische uitrol community platform (projectmanagement)
 - Presentatie van business cases

Begeleiden

Begeleiden van medewerkers en faciliteren community leden

- Operationeel
 - Begeleiden nieuwe leden
 - Begeleiden super users
- Tactisch
 - Begeleiden moderators en operationele community medewerkers
 - Monitoring ter bevordering van de moderatie kwaliteit
- Strategisch
 - Begeleiding community team
 - Begeleiden aangesloten afdelingen & stakeholders
 - Zorg dragen voor begrip van het belang van de community binnen de organisatie

Managen

Community doelstellingen en ROI

- Operationeel
 - Directe aansturing moderatoren
 - Escalaties binnen de community
 - Relatiemanagement
 - Begeleiding bij vragen en suggesties (issue management)
- Tactisch
 - Managen moderatie team
 - Actielijst doorontwikkeling van de community
 - Managen community doelstellingen en hierop bijsturen
 - Activatie strategie
 - Reputatie management
- Strategisch
 - Community resources (budget en team)
 - Team ontwikkeling
 - Crisismanagement
 - Organisatie brede integratie van de community
 - Doelstellingen & KPI's, (beïnvloeden ROI, waardebeoordeling community)

Uitdragen

Waarde van de online community duidelijk maken

- Operationeel
 - Huisregels duidelijk presenteren en uitdragen (bepaling sfeer en cultuur binnen community)
 - Cultuur en identiteit organisatie uitdragen
 - Wensen en doelstellingen organisatie
- Tactisch
 - Medewerkers en stakeholders enthousiasmeren
 - Kennis vergroten bij medewerkers en stakeholders
- Strategisch
 - Intern draagvlak creëren
 - Enthousiasmeren stakeholders en MT
 - Brand management

Modereren

Dagelijkse werkzaamheden op de community

- Operationeel
 - Vragen posten
 - Reacties stimuleren
 - Interviews doen en plaatsen
 - Tips geven
 - Content verplaatsen, aanpassen en/of verwijderen
 - Aanjagen discussies
 - Huisregels bewaken
- Tactisch
 - Community acties bedenken.
 - Gezicht en aanspreekpunt community.
- Strategisch
 - n.v.t