

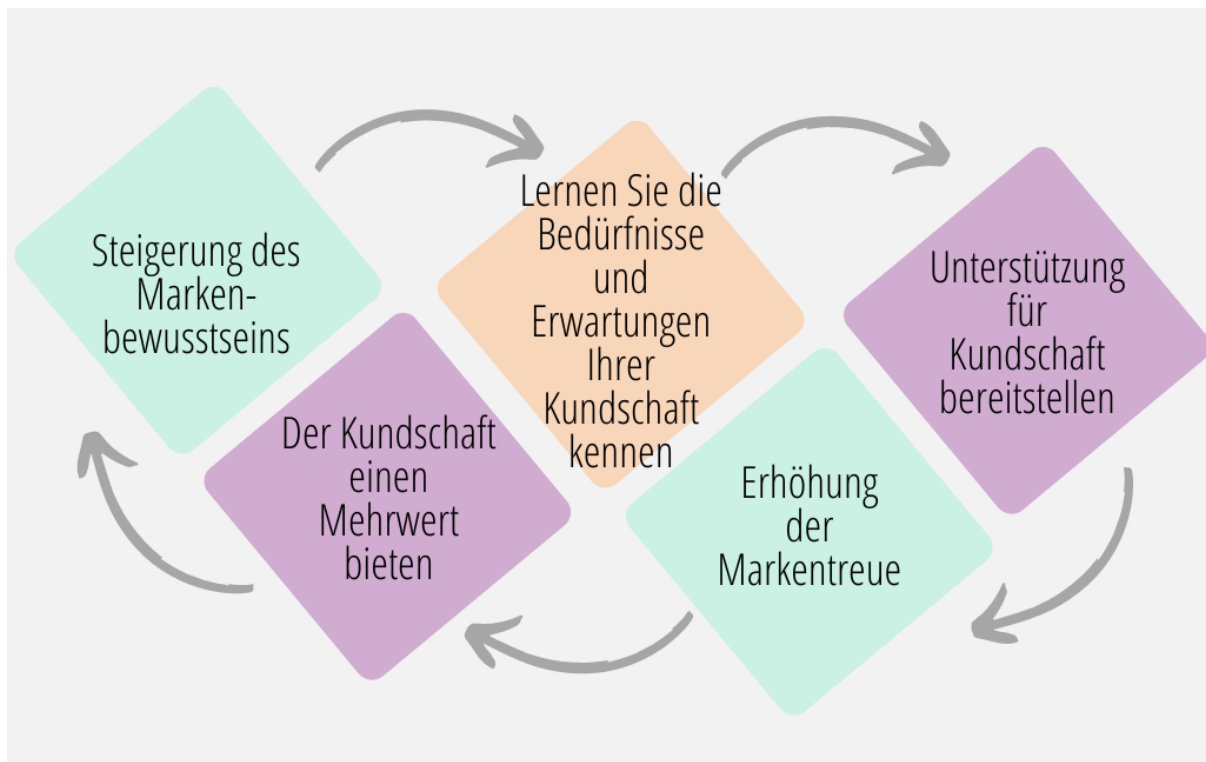
Community-Management



Beschreibung

Eine Community Managerin/ein Community Manager ist für die Verwaltung und Entwicklung der Online-Community eines Unternehmens verantwortlich. Sie interagieren mit Kundschaft über soziale Medien und Live-Events. Um herauszufinden, was Menschen über ein Unternehmen oder eine Marke sagen, überwachen Community-Managende soziale Medien, Blogs und Online-Foren.

Relevanz von Community Management



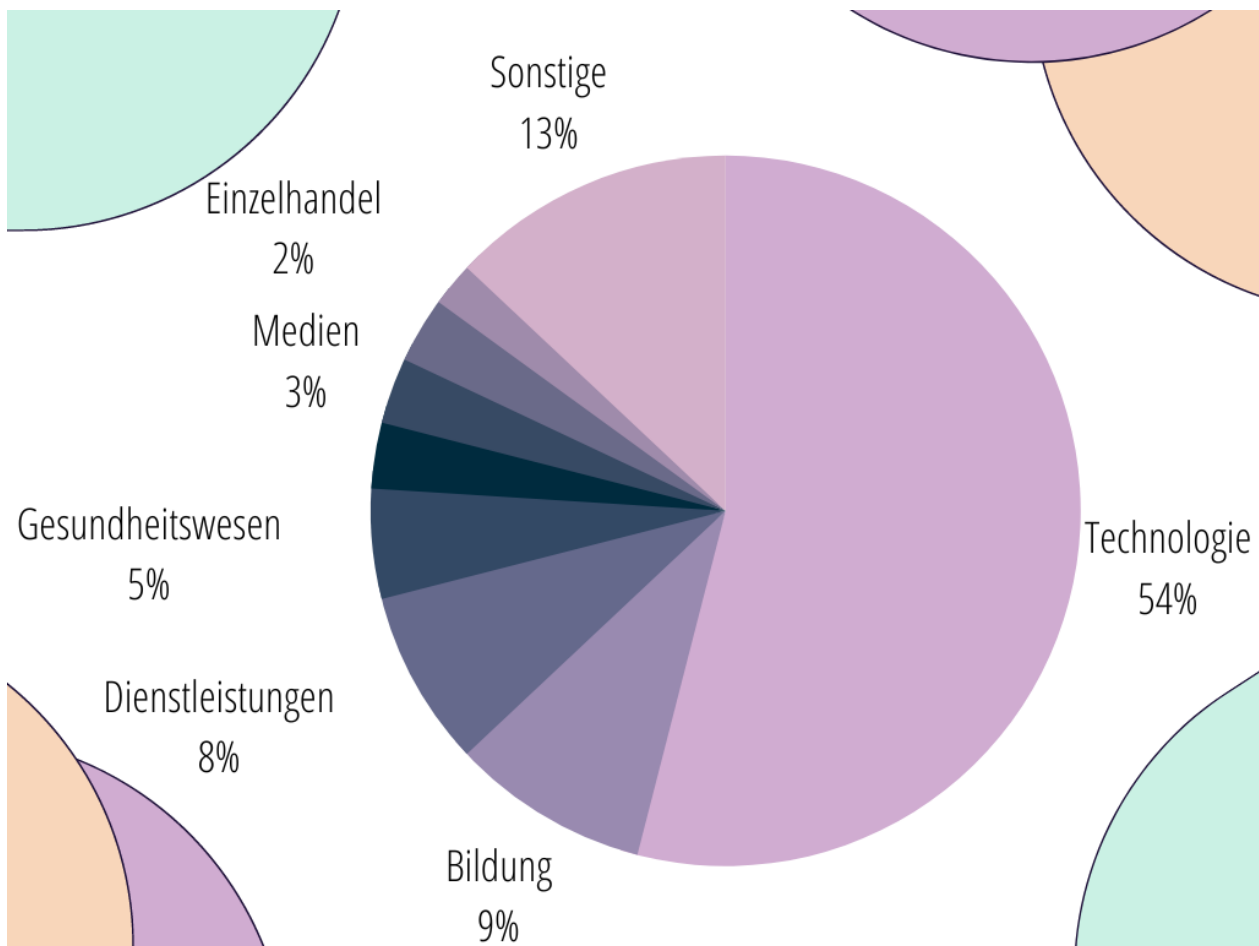
Verantwortlichkeiten von Community Management



Allgemeiner Überblick über die Position im Community Management

Insgesamt dominieren in diesem Berufsfeld Frauen mit 64% im Vergleich zu 33% Männern und 2% nicht-binär.

In Bezug auf die Besetzung ist es klar, dass die Mehrheit der Community Managenden im technologischen Bereich arbeitet und dass sie in anderen Bereichen tendenziell weniger vertreten sind.



Community Manager nutzen verschiedene Plattformen für ihre Arbeit. Die drei am häufigsten genutzten Plattformen für Community-Arbeit sind: Slack (26%), Facebook (26%) und Twitter (15%).



Investition oder Kosten des Eintritts

Um als VA Dienstleistungen zum Community-Management beitragen zu können, ist die folgende Investition erforderlich:

- Desktop-PC oder Laptop, Monitor + relevante Peripheriegeräte (€€)
- Smartphone für Bilder oder Videos + entsprechendes Zubehör (€€)

- Bild- oder Videobearbeitungssoftware (€€); möglicherweise durch Freeware reduziert
- Andere Software wie Office-Programme oder Analysetools (€€)
- Schulung und Zertifizierung, z.B. zu spezifischen Software- und Analysemethoden (€€)



Auswirkungen auf die Umwelt

Die Umweltauswirkungen:

- Neue Hardware kaufen (🌱🌱🌱)
- Teilnahme an Präsenzs Schulungen (🌱🌱🌱)

Möglichkeiten, es zu reduzieren, sind:

- Gebrauchte Hardware in registrierten Shops kaufen
- Nehmen Sie an Online-Schulungen teil



Bewährte Praktiken

- Legen Sie Regeln und Richtlinien für Ihre Community fest, indem Sie FAQs, ein schriftliches Dokument mit Verhaltenserwartungen usw. entwickeln.
- Erforschen Sie neue Wege für das Engagement der Community, z. B., indem Sie genügend Inhalte erstellen, um den Community-Mitgliedern einen Mehrwert zu bieten

- Stellen Sie sicher, dass die Community-Mitglieder die Marke / das Unternehmen, das Sie vertreten, verstehen, damit sie dazu beitragen können, die Engagements, Interaktionen und Inhalte aufrechtzuerhalten.
- Seien Sie authentisch und hören Sie Ihrer Community zu, damit sich alle Mitglieder wertgeschätzt fühlen.



Herausforderungen

- Mitglieder konsequent einbinden
- Quantifizierung des Wertes der Gemeinschaft
- Weitgehend manueller als automatisierter Aufwand



Allgemeine Beratung/ Lösungen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, diese Herausforderungen anzugehen:

- Entdecken Sie Möglichkeiten des Engagements, indem Sie Forschung betreiben oder an Kursen/Schulungen zum Mitgliederengagement teilnehmen
- Verwenden Sie Analysewerkzeuge und Forschungsmethoden, um den Wert einer Gemeinschaft zu definieren und zu quantifizieren

Entdecken Sie innovative Wege der Automatisierung und erstellen Sie Lösungen für automatisierte Tools im Community-Management





Für wen ist dieses Tool/diese Aktivität?

- Menschen mit ausgeprägten Kommunikationsfähigkeiten: Sie sollten in der Lage sein, gut zu schreiben und klar mit Kundschaft in verschiedenen Medien (Blogs, E-Mail, Social Media) zu kommunizieren.
- Menschen mit starken organisatorischen Fähigkeiten: Community-Manager sollten organisiert bleiben und den Prozess der Content-Produktion über mehrere Plattformen hinweg verwalten.
- Menschen mit starken Datenanalysefähigkeiten: Sie sollten in der Lage sein, Schlüsseldaten (qualitativ und quantitativ) zu generieren und zu interpretieren, um die Community zu überwachen.
- Menschen, die stark in der Konfliktlösung sind: Community-Manager sollten geschult werden, um angespannte Situationen mit Community-Mitgliedern zu zerstreuen.

Schlussfolgerung

- Community Management entwickelt sich zu einem zentralen Instrument der Unternehmensstrategie, indem es bestehende und potenzielle Kundschaft einbindet.
- Zuerst müssen sie in einige elektronische Geräte und Software investieren, aber Sie können Geld sparen, indem Sie Freeware installieren oder gebrauchte Hardware kaufen.
- Sie können auch die Umweltbelastung minimieren, indem sie gebrauchte Hardware kaufen oder an Meetings / Schulungen von zu Hause aus teilnehmen.



- Regeln und Leitlinien festzulegen, aber auch authentisch zu sein und der Gemeinschaft zuzuhören, sind einige der entscheidenden guten Praktiken.
- Die größten Herausforderungen bestehen darin, die Mitglieder der Gemeinschaft einzubeziehen und den Wert einer Gemeinschaft zu quantifizieren.
- Community-Manager können zu Methoden / Werkzeugen forschen, wie eine Community besser eingebunden werden kann, und zu der Generierung / Interpretation von Daten beitragen.
- Gute Community-Manager verfügen über ausgeprägte Kommunikations-, Organisations- und Datenanalysefähigkeiten.

Referenzen:

- CMX (2021). Wirtschaftszweigbericht 2021 der Gemeinschaft.
<https://cmxhub.com/community-industry-report-2021/> (zuletzt aufgerufen am 14.04.2022).
- HubSpot (2022): Der ultimative Leitfaden für Community Management.
<https://blog.hubspot.com/marketing/community-management-expert-advice> (zuletzt abgerufen am 14.04.2022).

* Von der Europäischen Union finanziert (Projektcode: 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

