



SOCIAL MEDIA POLICY

Linee guida per l'uso dei Social network
DEL COMUNE DI CORTE FRANCA



Sommario

Art. 1 Principi	3
TITOLO I Policy interna	3
CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI E COMUNI	3
Art. 2 Gestione dei profili	3
Art. 3 Ruoli e sicurezza	4
Art. 4 Privacy	4
Art. 5 Finalità e contenuti delle pagine	4
CAPO II OPERATIVITA' DEI SERVIZI	6
ART. 6 Revisione dei contenuti	6
TITOLO II Policy esterna	6
CAPO I - MODALITÀ DI ISCRIZIONE	6
Art. 7 Modalità di iscrizione ai social media gestiti dal Comune di Corte Franca	6
CAPO II – REGOLE DI CONDOTTA E INTERAZIONE	6
Art. 8 Finalità dell'interazione con l'Ente	6
Art. 9 Contenuti e commenti ammessi	7
Art. 10 Vigilanza sui contenuti e blocco degli utenti	8
CAPO III- Conseguenze di violazioni della policy	9
ART. 11 Tutela	9
ART.12 Entrata in vigore ed abrogazioni	9
GLOSSARIO DEI NEOLOGISMI	10

Art. 1 Princìpi

1. Il Comune CORTE FRANCA riconosce internet e il mondo delle interazioni sociali sul web quali strumenti fondamentali per raggiungere l'obiettivo di maggior partecipazione dei cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale.
2. Il presente documento delinea le modalità di gestione e di utilizzo delle pagine istituzionali del Comune di CORTE FRANCA attivate sui social media. È fatta salva la possibilità della Giunta Comunale, qualora ne ravvisasse la necessità, di istituire ulteriori pagine istituzionali da destinarsi a progetti/iniziative *ad hoc* anche di durata limitata. Le presenti linee guida sono da ritenersi applicabili anche alle suddette pagine istituzionali.
3. La presente policy è pubblicata sul sito internet istituzionale del Comune di CORTE FRANCA, all'indirizzo www.comune.cortefranca.bs.it L'"adesione" alla pagina da parte degli utenti di ciascun social media comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida.
4. È vietato a terzi non autorizzati dal Comune di Corte Franca aprire social network che utilizzano il nome e/o il logo del Comune di Corte Franca o che possano indurre il cittadino comune a ritenere che si tratti di un sito/pagina/profilo del Comune di Corte Franca.
5. Il Comune di Corte Franca valuta, a seconda delle necessità e in relazione a quanto ritenuto maggiormente strategico per le finalità di cui al presente documento, l'iscrizione alle diverse piattaforme social disponibili sul web. Di tale iscrizione la cittadinanza sarà informata mediante pubblicazione sul sito web e comunque mediante gli strumenti ritenuti adeguati alla massima trasparenza. Prima dell'iscrizione l'Ente analizza e valuta i termini di utilizzo, che vengono espressamente accettati con Deliberazione di Giunta comunale. L'approvazione della presente policy costituisce accettazione dei termini di utilizzo dei social già attivi.
6. A tal proposito, l'Amministrazione comunale, oltre al proprio sito istituzionale www.comune.cortefranca.bs.it, riconosce il proprio profilo istituzionale presente in:
 - Facebook: Comune di CORTE FRANCA [web https://www.facebook.com/comune.di.corte.franca/](https://www.facebook.com/comune.di.corte.franca/)
 - Facebook: Biblioteca di CORTE FRANCA [web https://www.facebook.com/bibliotecaCorteFranca/](https://www.facebook.com/bibliotecaCorteFranca/)
 - Instagram: @comunedicORTE FRANCA [webhttps://www.instagram.com/comune.di.corte.franca/](https://www.instagram.com/comune.di.corte.franca/)
 - Instagram: @Visit CORTE FRANCA [web https://www.instagram.com/visitcortefranca/](https://www.instagram.com/visitcortefranca/)
 - You Tube : <https://www.youtube.com/@comunedicortefranca6318/streams>
 - Canale WhatsApp: Comune di CORTE FRANCA;
7. Le citate risorse sono da utilizzare in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, accanto al sito ufficiale www.comune.cortefranca.bs.it come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione istituzionale.
8. La presente policy è stata elaborata in accordo con le Linee guida del Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione, "vademecum – Pubblica Amministrazione e social media".

TITOLO I Policy interna

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI E COMUNI

Art. 2 Gestione dei profili

1. Il titolare delle pagine istituzionali comunali è il Sindaco, in qualità di legale rappresentante dell'Ente, al quale spetta il compito di stabilire l'indirizzo editoriale dei profili del Comune di Corte Franca attivati su ciascun canale *social*. Il Sindaco può delegare la gestione della pagina a uno o più dipendenti comunali, uno o più assessori o consiglieri o ad altri incaricati, anche esterni, per le attività di redazione dei contenuti ovvero pubblicazione di informazioni, atti, notizie e altri

contenuti e si riserva il ruolo editoriale per i casi di emergenza e di rendicontazione di attività che si svolgono fuori dall'orario di lavoro degli uffici comunali.

2. In base alle caratteristiche intrinseche di ogni *social media* si valuterà la creazione diretta di account o l'utilizzo della figura dell'"amministratore" che potrà rispondere ad un profilo personale esistente o da creare ad hoc.

Art. 3 Ruoli e sicurezza

1. Il Sindaco custodirà, tramite gli uffici comunali, gli Amministratori o gli altri soggetti designati, le credenziali di accesso a dette pagine/profili. Alla cessazione del mandato del Sindaco p.t., si procederà alla modifica delle credenziali di accesso e/o alla rettifica presso il social media dell'elenco "amministratori". Le credenziali verranno inoltre modificate ad ogni variazione dell'elenco delle persone autorizzate all'accesso o ogniqualvolta il Sindaco lo ritenga opportuno.
2. Vengono individuati i seguenti ruoli nella gestione dei social network per il Comune di Corte Franca:
 - Responsabile: Sindaco
 - Gestore/Amministratore: designato dal Sindaco, possiede le credenziali di accesso alla pagina;
 - Editor: soggetto, designato dal Sindaco, che può pubblicare contenuti sulle pagine social.
3. Con provvedimento del Sindaco vengono individuati i dipendenti o gli amministratori chiamati a ricoprire i ruoli elencati.
4. In considerazione delle peculiarità proprie di ciascun canale social, potrebbero non essere individuati tutti i ruoli di cui al comma 2.
5. Tutti i soggetti chiamati a ricoprire i ruoli di cui al comma 2, indipendentemente dal loro rapporto con il Comune di Corte Franca, sono tenuti al rispetto del Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti e del Codice di comportamento integrativo del Comune di Corte Franca.

Art. 4 Privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio e dalla privacy policy delle piattaforme utilizzate, che ogni utente accetta al momento della registrazione.
2. Il Comune di Corte Franca effettua comunque controlli per evitare che dati personali non funzionali alle finalità istituzionali siano pubblicati sulla pagina Facebook, sul profilo Instagram, o diffusi attraverso qualsiasi altro social media avendo particolare cura a proteggere la privacy delle categorie più deboli.
3. Il canale "WhatsApp" è il servizio del Comune che si propone di trasmettere aggiornamenti relativi a notizie di pubblico interesse, opportunità, iniziative ed eventi relativi al territorio. Il canale non supporta risposte dirette, ma solo la consultazione dei contenuti inviati dagli amministratori. Il Comune di Corte Franca non visualizza i dati degli "iscritti".
4. Il Canale YouTube del Comune di Corte Franca può essere utilizzato per la trasmissione dei Consigli Comunali, di Iniziative o Eventi in genere organizzati dall'Amministrazione o da altri Enti, di cui è ritenuta utile la diffusione anche tramite video.

Art. 5 Finalità e contenuti delle pagine

1. La presenza del Comune di Corte Franca sui *social media* ha puramente finalità istituzionale; pertanto, i contenuti in essi inseriti saranno prevalentemente orientati a:
 - a) informare la cittadinanza su servizi pubblici in generale, condizioni metereologiche rischiose,

emergenze, chiusure al traffico, chiusura degli uffici, scioperi, modulistica, storia locale, adozione di ordinanze contingibili e urgenti di interesse generale;

- b) organizzare campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
 - c) diffondere informazioni, foto/video su eventi, manifestazioni ed iniziative organizzate e/o co-organizzate, patrocinate dal Comune di Corte Franca, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico generale, in particolar modo quelle relative al territorio comunale e dei dintorni, nonché rendicontarne l'avvenuto svolgimento a posteriori;
 - d) informare circa bandi di concorso e opportunità di svolgere esperienze di formazione lavorativa o di servizio civile presso il Comune,
 - e) finalità di marketing territoriale e di promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze, nonché archivio digitale di notizie e foto storiche;
 - f) diffondere comunicati stampa, notizie, foto o video che abbiano finalità istituzionali e che vedano direttamente coinvolti il Sindaco e/o gli Assessori e promuovere campagne informative;
 - g) rendere note le decisioni della Giunta e del Consiglio comunale che siano ritenute di maggiore interesse e utilità per la cittadinanza, con rimando agli atti ufficiali dell'Amministrazione pubblicati sul sito istituzionale;
 - h) pubblicare auguri e/o ringraziamenti, congratulazioni da parte del Sindaco e della Giunta Comunale in occasione di festività, ricorrenze, occasioni particolari di altro tipo per le quali sia ritenuto opportuno provvedere;
 - i) pubblicare informazioni/comunicazioni/notizie, non rientranti nelle categorie di cui ai punti precedenti, ritenute di interesse pubblico generale;
2. Il Comune di Corte Franca può condividere o "rilanciare" contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi quali, a titolo esemplificativo, altre Pubbliche Amministrazioni, organizzazioni no profit, associazioni, ai quali compete la responsabilità circa la correttezza e l'attendibilità dei contenuti condivisi. Questa attività è attuata principalmente allo scopo di divulgare opportunità per il cittadino rispetto a bandi, iniziative, servizi in genere organizzati e promossi da altri enti sovracomunali o da realtà presenti sul territorio che collaborano con l'Amministrazione nell'attuazione di iniziative di interesse generale.
3. Il Comune di Corte Franca aderisce al Manifesto della comunicazione non ostile e intende garantirne l'applicazione e promuoverne il rispetto nell'utilizzo dei social media.
4. Coloro che si occupano della redazione e pubblicazione dei contenuti sulle pagine social del Comune di Corte Franca dovranno attenersi alle seguenti prescrizioni:
- a) rispettare le regole previste per gli utenti;
 - b) usare un linguaggio chiaro, corretto, comprensibile, seppur non solo strettamente istituzionale;
 - c) non utilizzare le pagine riconducibili al Comune di Corte Franca per scopi personali o privati di altri;
 - d) rispettare il codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR 62/2013 e il codice di comportamento integrativo del Comune di Corte Franca;
 - e) custodire diligentemente le credenziali di accesso alle pagine social dell'Ente e non rivelarle mai ad altri soggetti;
 - f) segnalare eventuali comportamenti penalmente rilevanti degli utenti della pagina alle autorità competenti;

- g) segnalare immediatamente al CED dell'Ente malfunzionamenti della pagina o sospetti furti di identità che possano mettere in pericolo la riservatezza delle credenziali o il controllo sui contenuti pubblicati.
5. Lo spazio istituzionale sui social media non viene inteso come spazio sostitutivo o alternativo alle competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale.
 6. Considerate le peculiarità comunicative dei diversi social media, la medesima notizia o informazione potrà essere divulgata su canali diversi con testi e linguaggi, e/o immagini e video a corredo differenti tra loro o rispetto al contenuto pubblicato sul sito web istituzionale. I contenuti della pagina web istituzionale, per le finalità che persegue, sono diversi rispetto a quelli proposti nei social media.

CAPO II OPERATIVITA' DEI SERVIZI

ART. 6 Revisione dei contenuti

1. I canali social del Comune di Corte Franca sono presidiati, di norma, negli orari di servizio degli uffici.
2. Per regolare eventuali comportamenti contrari a quanto previsto da questo documento di policy e dalla normativa vigente, in tutti i profili social ufficiali del Comune si effettua la revisione sui contenuti creati dagli utenti. A seguito di questa attività, che avviene a posteriori, possono essere sottoposti a moderazione e, se necessario, rimossi i contenuti creati dagli utenti che violino le norme inserite nella presente policy.

TITOLO II Policy esterna

CAPO I - MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Art. 7 Modalità di iscrizione ai social media gestiti dal Comune di Corte Franca

1. L'iscrizione alle pagine Facebook del Comune di Corte Franca è libera. Qualsiasi utente in possesso di un profilo può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace", diventando così "fan" delle pagine, leggere gli aggiornamenti e interagire con i contenuti pubblicati.
2. L'iscrizione ai profili Instagram è libera. Qualsiasi utente iscritto al social network potrà cliccare sul cosiddetto pulsante "seguì" e diventare "follower", in quanto i profili sono aperti. Può quindi leggere gli aggiornamenti e interagire con i contenuti pubblicati.
3. L'iscrizione al canale Whatsapp del Comune di Corte Franca è libera. Qualsiasi utente in possesso dell'App può cliccare sul cosiddetto bottone "iscriviti", diventando così "iscritto" del canale, leggere gli aggiornamenti e interagire con i contenuti pubblicati.
4. L'iscrizione al canale Youtube del Comune di Corte Franca è libera. Qualsiasi utente può cliccare sul cosiddetto bottone "iscriviti", diventando così "iscritto" del canale, ricevere gli aggiornamenti e visualizzare i video pubblicati. La visualizzazione dei Video "caricati" può avvenire anche da parte degli utenti non iscritti al Canale, utilizzando lo strumento di ricerca fornito dal Social media.

CAPO II – REGOLE DI CONDOTTA E INTERAZIONE

Art. 8 Finalità dell'interazione con l'Ente

1. Le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazioni. Per tali finalità si invita ad utilizzare i seguenti canali

tradizionali:

- telefono 030984488
 - utilizzo della Applicazione *Comunichiamo*; <https://www.comune.cortefranca.bs.it/segnalazioni-manutenzioni-ordinarie-comuni-chiamo-0>
 - utilizzo del servizio relativo sul portale istituzionale dell'Ente.
 - posta elettronica : comune@comune.cortefranca.bs.it;
 - posta elettronica certificata: protocollo.comune.cortefranca@pec.regione.lombardia.it;
2. A segnalazioni, reclami e richieste di informazioni comunque pervenute tramite i social network del Comune di Corte Franca, sarà risposto informando l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi. Qualora un social media non permettesse di disattivare la messaggistica privata e/o configurare un bottone che inviti a comunicare via e-mail, gli eventuali messaggi pervenuti non verranno considerati e non costituiranno un'alternativa ai canali ufficiali che è necessario utilizzare per tutte le comunicazioni tra cittadino e Comune.
 3. È vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" o disfunzioni, possano far iniziare una serie di commenti e contro risposte che vadano a ledere l'immagine delle attuali e/o passate Amministrazioni del Comune di Corte Franca. Come specificato al comma 1, i social media non devono essere considerati come "luogo virtuale" per segnalare disservizi o per effettuare comunicazioni personali.

Art. 9 Contenuti e commenti ammessi

1. Tutti gli utenti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Al fine di garantire che l'interazione tra il Comune di Corte Franca e il cittadino avvenga nel rispetto della *Netiquette* (il galateo della rete), si chiede di osservare alcune essenziali regole di comportamento, tenendo in considerazione le opinioni altrui e le regole elementari di buona educazione.
2. Ogni utente è invitato:
 - a) a esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e a rispettare l'opinione altrui;
 - b) a rispettare l'interesse pubblico degli argomenti, senza in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;
 - c) attenersi al tema specifico della discussione a cui si partecipa, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato. Si richiede quindi, a pena di rimozione, che i commenti siano attinenti all'argomento del post a cui si riferiscono -saranno rimossi commenti *off topic*-, non siano pubblicati deliberatamente con l'intento di disturbare la discussione e/o provocare la reazione degli altri utenti o dei gestori delle pagine, e che non siano inseriti ripetutamente (*spam*).
3. Nella gestione e moderazione dei canali istituzionali, saranno monitorati e rimossi i commenti che:
 - a) siano offensivi o discriminatori nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
 - b) abbiano contenuto politico e propagandistico;
 - c) mirino a promuovere attività commerciali o abbiano carattere pubblicitario;
 - d) utilizzino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare e irrispettoso;
 - e) abbiano contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici o in violazione di diritti di terzi;

- f) riportino dati personali o particolari (anche fotografie, audio, video), in violazione della normativa sul trattamento dei dati personali vigente.
 - g) presentino contenuti osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
 - h) abbiano un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
 - i) sostengano attività illegali o fraudolente e presentino contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
 - j) riconducano a virus, *spyware* e *malware* in genere;
 - k) contengano violazioni di copyright.
4. Il Comune di Corte Franca in nessun caso ed in alcun modo sarà responsabile:
- di eventuali furti di identità o abusi vari perpetrati ai danni di "follower" che interagendo con la pagina lasciano tracce visibili pubblicamente della loro presenza sui social media.
 - di post e commenti che rappresentino l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente;
 - di post e commenti, ivi compresi quelli di stampo politico, che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa dagli utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social media.
5. Ogni "follower" deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete, consapevole di essere personalmente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, degli eventuali contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche delle dichiarazioni e comportamenti. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, di copyright e delle licenze d'uso. L'eventuale violazione di leggi comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute.

Art. 10 Vigilanza sui contenuti e blocco degli utenti

1. L'attività di vigilanza e controllo sull'uso improprio o illegale delle pagine istituzionali è esercitata dall'Amministratore o dai soggetti da questo autorizzati ai sensi dell'art. 3 della presente policy. Solo l'Amministratore ha la facoltà di rimuovere commenti o post in contrasto con le presenti linee guida.
2. L'attività di vigilanza potrebbe essere effettuata anche in tempi sensibilmente differiti dalla pubblicazione dei commenti in oggetto; pertanto, l'eventuale moderazione di un commento a distanza di tempo è da ritenersi possibile e conforme alle linee guida.
3. Il Sindaco e tutti i soggetti che ricoprono un ruolo nelle pagine social sono da ritenersi non responsabili per l'utilizzo delle stesse da parte degli utenti, non essendo possibile, per la natura stessa dei social media, la sorvegliabilità ventiquattro ore su ventiquattro e sette giorni su sette. L'attività di vigilanza e controllo viene effettuata secondo i dettami delle presenti linee guida.
4. La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono alle presenti linee guida è assunta dall'Amministratore, è comunicata mediante messaggio privato all'utente ed è inappellabile. Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'utente trasgressore, né nei confronti delle rappresentanze politiche in seno al Consiglio Comunale né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.

5. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena ed amichevole.
6. Tutti i membri del Consiglio Comunale, della Giunta, i dipendenti Comunali e i membri delle commissioni e/o consulte (anche temporanee) nell'interagire con le pagine istituzionali, sono tenuti ad un comportamento consono alla carica ricoperta: a loro è richiesto un rigore nei modi e nei termini se possibile maggiore rispetto a quanto richiesto agli altri utenti, e di prestare attenzione all'attinenza col tema trattato.

CAPO III- Conseguenze di violazioni della policy

ART. 11 Tutela

1. Nei confronti di chi dovesse violare ripetutamente le regole di comportamento, il gestore dei canali social si riserva il diritto di ricorrere, oltre a quanto previsto dal precedente art. 10, ad ogni azione ritenuta idonea dal punto di vista penale e civile in merito.
2. La violazione della presente policy da parte di coloro che rivestano un ruolo relativo ad una pagina creata o riconosciuta dall'Amministrazione, comporterà l'applicazione delle sanzioni penali, civili, disciplinari o amministrative relative all'illecito commesso.

ART.12 Entrata in vigore ed abrogazioni

1. Le presenti Linee Guida abrogano e sostituiscono ogni disciplina previgente in materia.
2. Eventuali aggiornamenti normativi si considerano automaticamente recepiti dal presente documento che deve essere interpretato in linea con le disposizioni di legge e regolamentari vigenti nel tempo.

GLOSSARIO DEI NEOLOGISMI

Account o profilo: registrazione telematica effettuata da una persona fisica o giuridica ad un social network per ottenere le credenziali di accesso e una identificazione reale o fittizia, allo scopo di interagire con altri account.

Ban/Bannare/Bannato: escludere un utente dall'account/pagina cui è iscritto a causa di comportamenti scorretti.

Chat: sistema di messaggistica istantanea, molti social network hanno un sistema di chat interno.

Commento: opinione data in risposta ad un post sui social media.

Condividere: pubblicare materiale sui social media visibile (condiviso) con amici e altri utenti.

Diario: scheda di Facebook dove sono raccolti tutti i post di una persona/pagina.

Facebook: social media e social network presente su internet.

Fan: persona che segue gli aggiornamenti di una determinata pagina di Facebook.

Follower: su alcuni social media, rappresentano rispettivamente le persone che seguono gli aggiornamenti di una pagina o di un'altra persona.

Gruppo di discussione o gruppo: è una bacheca virtuale, generalmente moderata da una o più identità, alla quale si iscrivono e in cui si incontrano virtualmente identità in possesso di account di social network.

Hashtag: La parola è preceduta dal simbolo # che identifica una parola chiave, utilizzata anche come espressione di ricerca, che marca e segna un contenuto.

Identità: account o profilo che ha completato con successo la creazione di un account di social network, ottenendo una identificazione reale o fittizia.

Instagram: social media e social network basato sull'applicazione di filtri, sulla condivisione di foto e video.

Like: azione compiuta da un utente sui social network per far conoscere il proprio apprezzamento ad una pagina, un post o un commento.

Link: collegamento (tra pagine diverse).

Linkare: collegare, rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità da un sito a un altro.

Log in/out: accedere ed un uscire dal proprio account.

Moderazione: diritto concesso ai moderatori delle identità che gestiscono una pagina od un gruppo di discussione di cancellare i post non conformi alle regole di pubblicazione, al buon costume o comunque con contenuti offensivi, lesivi della dignità altrui, fuori tema oppure inidonei e di bannare temporaneamente o definitivamente gli autori di tali post.

Nickname: pseudonimo usato dagli utenti di Internet per identificarsi senza usare il proprio nome reale.

Netiquette: regole comportamentali per moderare una community (presente nel tab della fan page Facebook).

Off Topic: contributo alla discussione non inerente all'argomento generale della discussione stessa.

Pagina "istituzionale" del Comune di CORTE FRANCA: è la bacheca virtuale del social network, gestito e moderato dal Comune, alla quale si collegano numerose entità di un social network, nella quale sono riportate informazioni, immagini, foto, video di interesse per l'Ente proprietario della pagina.

Post: messaggio testuale o audiovisivo pubblicato su un social network.

Postare: scrivere una frase di qualsiasi tipo su un social network e pubblicarla.

Social media: sono applicazioni basate su internet che permettono la creazione e lo scambio di contenuti generati dall'utente. In questo senso i social media sono delle piattaforme digitali che permettono a chiunque di condividere testi, immagini, audio e video e raggiungere immediatamente un pubblico globale.

Social network: rete sociale intesa come gruppo di persone unite tra loro da interessi comuni, che decidono di costruire una "comunità" on line, appunto, intorno agli interessi che hanno da condividere.

Taggare: originariamente inteso come l'etichettare o identificare una persona presente in una foto, oggi consente di associare ad un proprio post una o più identità in modo tale che il post sia visibile anche nelle loro bacheche personali.

Upload: caricare un video, documento o un file su un sito internet.

Whatsapp (Canale): funzione di broadcast unilaterale facoltativa all'interno di WhatsApp, diversa dai messaggi privati, progettata per aiutare gli utenti a seguire le informazioni provenienti da persone e organizzazioni.

Youtube: piattaforma di visualizzazione e condivisione di contenuti multimediali

