

Nicolae Sfetcu

**LE RÔLE DES MÉDIAS SOCIAUX
DANS LA DÉMOCRATIE,
LA NOUVELLE GESTION PUBLIQUE
ET LA GOUVERNANCE ÉLECTRONIQUE**

MultiMedia Publishing

Le rôle des médias sociaux dans la démocratie, la nouvelle gestion publique et la gouvernance électronique

APERÇU DU LIVRE

Démocratie numérique

Nicolae SFETCU
nicolae@sfetcu.com¹

Sfetcu, Nicolae (2024), *Le rôle des médias sociaux dans la démocratie, la nouvelle gestion publique et la gouvernance électronique*, MultiMedia Publishing, ISBN 978-606-033-871-0, DOI: [DOI: 10.58679/MM18974](https://doi.org/10.58679/MM18974), <https://www.telework.ro/fr/e-books/le-role-des-medias-sociaux/>

© 2024 Nicolae Sfetcu.

¹ Chercheur - Académie Roumaine - Comité Roumain pour l'Histoire et la Philosophie des Sciences et des Techniques (CRIFST), Division Histoire des Sciences (DIS), ORCID : 0000-0002-0162-9973

Table des matières

Le rôle des médias sociaux dans la démocratie, la nouvelle gestion publique et la gouvernance électronique	1
Le rôle des médias sociaux dans la démocratie, la nouvelle gestion publique et la gouvernance électronique	3
The Role of Social Media in Democracy, New Public Management and e-Governance...	3
Abstract	3
Résumé.....	3
Démocratie numérique.....	4
Défis de la démocratie	12
Table des matières.....	13
Livre.....	14
Bibliographie.....	15

Le rôle des médias sociaux dans la démocratie, la nouvelle gestion publique et la gouvernance électronique

Nicolae SFETCU²
nicolae@sfetcu.com

The Role of Social Media in Democracy, New Public Management and e-Governance

Abstract

In the contemporary landscape of public administration, significant changes have taken place, driven by the need for efficiency, transparency and increased citizen involvement. Three key concepts encapsulate these changes: New Public Management, e-governance, and the ubiquitous role of social media. Each represents a transformative approach to governance, collectively shaping a more responsive and accountable public sector.

This book explores the significant contributions of social media to democratic governance models, the realization of the principles of new public management and e-governance. It examines how social media facilitates transparency, improves accountability and citizen engagement, and encourages collaborative governance, thereby redefining traditional models of public administration.

Keywords: social media, social networks, new public management, e-governance, democracy

Résumé

Dans le paysage contemporain de l'administration publique, des changements importants ont eu lieu, motivés par le besoin d'efficacité, de transparence et d'implication accrue des citoyens. Trois concepts clés résument ces changements : la nouvelle gestion publique, la gouvernance électronique et le rôle omniprésent des médias sociaux. Chacun représente une approche transformatrice de la gouvernance, façonnant collectivement un secteur public plus réactif et plus responsable.

Ce livre explore les contributions significatives des médias sociaux aux modèles de gouvernance démocratique, à la réalisation des principes de la nouvelle gestion publique et de la gouvernance électronique. Il examine comment les médias sociaux facilitent la transparence, améliorent la responsabilité et l'engagement des citoyens et encouragent la gouvernance collaborative, redéfinissant ainsi les modèles traditionnels d'administration publique.

Mots-clés : médias sociaux, réseaux sociaux, nouveau management public, e-gouvernance, démocratie

² Chercheur - Académie Roumaine - Comité Roumain pour l'Histoire et la Philosophie des Sciences et des Techniques (CRIFST), Division Histoire des Sciences (DIS), ORCID : 0000-0002-0162-9973

Démocratie numérique

Selon J. Millard, la gouvernance publique fait référence à « la façon dont les rôles et les relations de tous les acteurs sont organisés, structurés, gérés et administrés, y compris l'équilibre des pouvoirs, la capacité et la compétence, les relations et les leviers dont dispose chaque acteur, en particulier lorsqu'il utilise les technologies numériques »³. L'objectif est de fournir des avantages d'intérêt public. Depuis sa création, l'UE a développé de nombreuses politiques visant à promouvoir les valeurs publiques de bonne gouvernance comme moyen de relever ses défis. La révolution numérique a transformé notre façon de travailler, notre environnement, nos interactions sociales et presque tous les aspects de notre vie à l'échelle mondiale. La transformation numérique est devenue un pilier central du plan de relance pour l'Europe (NextGenerationEU), tandis que la facilité pour la reprise et la résilience (FRR) fournit un soutien financier aux États membres.

Les paradigmes successifs de gouvernance publique semblent s'aligner sur les évolutions et chocs politiques et sociétaux majeurs depuis 1945, ainsi que sur les évolutions technologiques numériques. Les types de paradigmes de gouvernance publique changent de caractère et se diversifient au fil du temps⁴. Au début des années 1990, la génération 1.0 s'est appuyée sur le paradigme wébérien traditionnel de gouvernance publique, stimulant une nouvelle gestion publique et contribuant ensuite à soutenir le paradigme néo-wébérien d'un service efficace et opportun aux citoyens. Vers 2000, les gouvernements ont commencé à utiliser la technologie numérique comme un bien public. L'année 2000 a coïncidé avec le passage de la génération 1.0 à la génération 2.0, qui permet la participation et les interactions bidirectionnelles entre les fournisseurs et les utilisateurs, facilitant les paradigmes de gouvernance des réseaux et les valeurs publiques en tant que deux philosophies politiques. Depuis 2008, la crise financière a simultanément donné naissance à deux paradigmes assez différents de gouvernance publique : une gouvernance allégée et austère, et une nouvelle multitude de paradigmes et de modèles de gouvernance ouverte rendus possibles par la nouvelle technologie sémantique de la génération 3.0. L'année 2015, dans le contexte de la mondialisation et de la croissance économique, et marquée par des inégalités croissantes, un mécontentement et une perte de confiance dans le gouvernement, coïncide avec la montée du populisme et des mouvements « post-vérité », attirés par la technologie

³ Millard, « Impact of Digital Transformation on Public Governance ».

⁴ Millard.

distribuée et mobile de la génération 4.0. À partir de 2020, une nouvelle ère de crise, de perturbations et de turbulences émerge, alimentée par la pandémie de COVID-19, la guerre en Ukraine et les menaces du changement climatique. De nouvelles formes de gouvernance publique sont nécessaires pour relever ces défis existentiels en impliquant les technologies de la génération 5.0 et de la cinquième révolution industrielle.

Aspects concernant les modèles existants de gouvernance publique⁵ :

- Les chocs et crises sociétales sont ceux qui influencent le plus fortement l'évolution de la gouvernance publique.
- Les paradigmes de gouvernance publique s'accumulent couche après couche, entraînant une forme de sédimentation au fil du temps, dans un processus de coévolution.
- La combinaison de paradigmes et de modèles dans un lieu et à un moment donné dépend du contexte politique mondial, national et local, ainsi que d'autres facteurs, dans un « mélange réel »
- Les paradigmes de gouvernance génératifs et émergents (cocréation) semblent imminents.
- Le rééquilibrage idéal des pouvoirs et des responsabilités en matière de gouvernance publique n'est pas encore achevé, ce qui nécessite un changement culturel.

J. Millard décrit plusieurs modèles de gouvernance publique, classés en trois groupes principaux : A) dominants, B) nouveaux et expérimentaux et C) nouveaux et émergents⁶.

Les modèles **dominants** de gouvernance publique constituent aujourd'hui les fondements de la gouvernance publique dans tous les pays européens, en fonction de différentes conditions historiques, politiques et culturelles :

1) *Administration publique traditionnelle (wébérienne)* : depuis 1945 environ, la technologie numérique n'étant pertinente que depuis le début des années 1990.

2) *Nouvelle gestion publique (NMP)* : basée sur le marché depuis environ 1980, la technologie numérique n'étant pertinente que depuis le début des années 1990.

3) *État néo-wébérien* : À partir de la fin des années 1990, une réaction contre le NPM et certains retours à une administration wébérienne, mais avec une orientation plus externe.

6) *Pauvreté et austérité* : Certaines versions du NMP en réponse à la crise financière qui a débuté en 2007-2008.

Ces quatre phénomènes sont cependant moins visibles aujourd'hui. Leur domination s'affaiblit désormais à mesure que de nouveaux paradigmes de gouvernance, souvent rendus possibles par la technologie numérique, sont adoptés.

Modèles **nouveaux et expérimentaux** de gouvernance publique :

4) *En réseau* : en raison de l'impact de la technologie numérique de génération 2.0 sur la gouvernance publique depuis environ 2000.

5) *Gestion de la valeur publique* : Identique à 4).

⁵ Millard.

⁶ Millard.

7) *Ouvert* : Suite à la crise financière de 2007-2008 coïncidant avec le numérique Génération 3.0.

8) *Durabilité* : commence à avoir un impact significatif sur la gouvernance publique à partir de 2015 environ, coïncidant avec la technologie numérique de génération 4.0.

9) *Localité et communauté* : Identique à 8)

Modèles de gouvernance publique **nouveaux et émergents** : émergents après 2020, et pour l'instant hautement spéculatifs.

David Kaye, le rapporteur spécial des Nations Unies sur la liberté d'expression a déclaré : « Aujourd'hui, être déconnecté d'Internet, c'est être réduit au silence. »⁷ Cette transformation numérique remodèle la relation entre les États et les citoyens. Les nouvelles technologies et les médias sociaux ont révolutionné la manière dont les gens interagissent et exercent leur liberté d'expression et d'information, ainsi que d'autres droits fondamentaux connexes – et parfois contradictoires⁸. Les nouvelles technologies de l'information ont créé une nouvelle « sphère publique » pour le débat démocratique, où nous avons besoin d'un modèle différent basé sur les principes de coresponsabilité et de coopération internationale. « Internet est rapidement passé d'une utilisation principalement destinée à l'accès à l'information à un environnement participatif imitant plus fidèlement la participation démocratique traditionnelle dans le monde physique »⁹.

La formation de l'opinion devient de plus en plus collaborative et autorégulatrice (par exemple, Wikipédia, Facebook), et l'activisme politique a trouvé de nouveaux moyens efficaces de s'organiser et de s'exprimer¹⁰. En démocratie, Internet en facilite trois aspects : électoral, de contrôle et délibératif¹¹ :

« La démocratie électorale est communément connue dans le contexte d'Internet sous le nom de « e-gouvernement » ... La démocratie de contrôle fait référence à l'activisme ascendant et populaire qui peut être facilité par Internet... La démocratie délibérative fait référence à la participation des individus à un débat ouvert dans la conviction que cela conduira à de meilleures décisions sur des questions d'intérêt commun. »¹²

Les nouvelles technologies de l'information rendent les processus démocratiques plus accessibles, permettant aux citoyens de s'organiser et d'agir pour résoudre des problèmes sociaux, économiques ou politiques spécifiques. Ils permettent également une plus grande transparence et

⁷ Vargas Valdez, « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ».

⁸ Parliamentary Assembly, « The right to Internet access ».

⁹ Laidlaw, *Regulating Speech in Cyberspace*, 7.

¹⁰ Cohen et Kahne, « Participatory Politics ».

¹¹ Vargas Valdez, « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ».

¹² Laidlaw, *Regulating Speech in Cyberspace*, 10-11.

responsabilité, élargissent la portée de la « sphère publique » et renforcent la démocratie délibérative :

Selon une étude menée par Bond et al (2012) auprès de 61 millions d'utilisateurs de Facebook, l'échange de messages entre eux avait une influence directe sur leur opinion politique, et cette influence s'étendait aux « amis proches »¹³. Il existe une forte corrélation positive entre l'utilisation d'Internet et des médias sociaux, d'une part, et le soutien à la démocratie en tant que forme de gouvernement souhaitable, d'autre part¹⁴. L'utilisation généralisée d'Internet et des réseaux sociaux permet une connaissance plus précise des intérêts des citoyens et facilite l'organisation de mouvements sociaux à grande échelle¹⁵.

Les variables de démocratie surveillées sont intégrées dans la catégorie de démocratie délibérative. L'accès à Internet est devenu si important que « de nombreux États, comme l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce et l'Espagne, ont reconnu par voie législative l'accès à Internet comme un droit fondamental »¹⁶. « L'accès à Internet en tant que droit fondamental a reçu l'approbation des Nations Unies (ONU) dans un rapport de Frank La Rue, le rapporteur spécial sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression »¹⁷, et La Cour européenne des droits de l'homme a statué que le blocage d'Internet pourrait être « en conflit direct avec le libellé même du paragraphe 1 de l'article 10 de la Convention, selon lequel les droits énoncés dans cet article sont garantis « sans distinction de frontières » »¹⁸.

Mais même si « Internet a le pouvoir d'être un outil de démocratie... son potentiel à cet égard est menacé... [car] la même technologie qui facilite le discours crée des opportunités de censure de l'information, de surveillance des pratiques en ligne et de façonnage et de modification subtils et manipulation du comportement. »¹⁹

Internet et les médias sociaux sont des technologies très utiles pour promouvoir la démocratie représentative, démocratiser la production de contenu et effacer les frontières et les juridictions. Mais en même temps, ils ont centralisé les canaux de distribution entre les mains de quelques acteurs privés très puissants, propriétaires des autoroutes de l'information, suffisamment

¹³ Bond et al., « A 61-Million-Person Experiment in Social Influence and Political Mobilization ».

¹⁴ Basco, « Techno-Integration of Latin America ».

¹⁵ Cohen et Kahne, « Participatory Politics ».

¹⁶ Vargas Valdez, « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ».

¹⁷ Laidlaw, *Regulating Speech in Cyberspace*, 20-21.

¹⁸ European Court of Human Rights, « Yildirim v. Turkey », paragr. 67.

¹⁹ Laidlaw, *Regulating Speech in Cyberspace*, 1.

puissants pour dicter les termes des libertés sociales, individuelles et politiques, devenant ainsi un tiers acteur sur la scène démocratique. Pour cette raison, la régulation d'Internet dans le domaine international nécessite une discussion complexe et plus nuancée, en tenant également compte du fait que la limitation excessive des droits individuels pourrait également avoir un impact sur d'autres droits nécessaires à la survie des régimes démocratiques libéraux.²⁰

Les principales conclusions actuelles sur la technologie numérique et la gouvernance publique comprennent²¹ :

- Tout est influencé par les technologies numériques.
- La mise en œuvre des technologies est conditionnée par des conditions organisationnelles, institutionnelles, juridiques, éthiques et sociales, ainsi que par des défis tels que l'exclusion numérique et la fracture numérique croissante.
- La réutilisation des technologies et des données numériques pourrait être considérée comme le seul moyen possible d'atteindre l'équité, la transparence, la responsabilité et l'inclusion.
- La complexité des relations entre l'homme et la technologie doit tenir compte de la manière dont les humains sont affectés par les machines numériques.
- La multiplicité simultanée des paradigmes de gouvernance publique est une réponse contextuelle aux différences politiques, socio-économiques et culturelles dominantes.
- Les services publics sont adaptés au contexte, prêts pour le numérique et interopérables de par leur conception.
- Nous recherchons toujours les meilleures façons d'utiliser les données et les technologies numériques.

La démocratie électronique (démocratie numérique ou démocratie Internet) utilise les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus politiques et de gouvernance²². La démocratie électronique renforce l'autodétermination politique, en ayant un impact substantiel sur les normes politiques et l'engagement du public²³. Jane Fountain analyse l'expansion de la démocratie électronique et son interaction avec les structures gouvernementales traditionnelles, affirmant que le gouvernement électronique nécessiterait une refonte significative de l'État administratif moderne²⁴.

Un événement majeur dans la société a été le changement de paradigme des bureaucraties traditionnelles vers des arrangements en réseau dans l'élaboration des politiques et la prestation de

²⁰ Vargas Valdez, « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ».

²¹ Millard, « Impact of Digital Transformation on Public Governance ».

²² Noveck, « Five Hacks for Digital Democracy », 287-89.

²³ Lee, Chang, et Berry, « Testing the Development and Diffusion of E-Government and E-Democracy ».

²⁴ Fountain, « Building the Virtual State ».

services, de la « hiérarchie à l'hétéarchie »²⁵. La théorie des systèmes ouverts²⁶ suppose que les organisations sont en contact permanent avec leur environnement externe, et que l'émergence et l'utilisation généralisée des TIC et de « l'infosphère » contribuent à promouvoir une gouvernance démocratique de meilleure qualité²⁷. Ainsi, vers la fin du XXe siècle, le gouvernement n'était plus seul responsable de la fourniture de services publics²⁸, passant de la fourniture de services par des entités gouvernementales centralisées à « l'État vide »²⁹ ou au « gouvernement tiers »³⁰.

La nouvelle gouvernance a été définie de plusieurs manières. Rhodes le définit comme « des réseaux inter-organisationnels autoorganisés » qui sont « une alternative, et non un hybride, aux marchés et aux hiérarchies »³¹. O'Toole parle de « structures d'interdépendance impliquant de multiples organisations »³², et Stocker considère la gouvernance comme « le développement de styles de gouvernance dans lesquels les frontières entre secteurs public et privé sont devenues floues »³³. Ainsi, la gouvernance signifie plus que le gouvernement, elle transcende les frontières traditionnelles du gouvernement³⁴.

La théorie de la dépendance aux ressources postule que les organisations gouvernementales ne sont pas autosuffisantes³⁵, s'appuyant sur d'autres organisations pour divers types de ressources³⁶, formant des réseaux d'organisations gouvernementales et non gouvernementales³⁷. McGuire définit la gestion publique collaborative comme « le processus consistant à faciliter et à opérer dans le cadre d'arrangements multi-organisationnels pour résoudre des problèmes qui ne peuvent être résolus ou facilement résolus par des organisations isolées »³⁸. Les dispositifs de réseau en sont venus à dominer et à contrôler les politiques publiques³⁹.

²⁵ O'Leary, « From Silos to Networks », 5.

²⁶ Katz et Kahn, *The social psychology of organizations*.

²⁷ Moghrabi et Sabharwal, « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ».

²⁸ Salamon et Elliott, « The Tools of Government ».

²⁹ Milward et Provan, « Managing the hollow state Collaboration and contracting ».

³⁰ Salamon et Elliott, « The Tools of Government ».

³¹ Rhodes, « The New Governance », 652.

³² O'Toole, « The Implications for Democracy in a Networked Bureaucratic World », 45.

³³ Stoker, « Governance as Theory », 117.

³⁴ Moghrabi et Sabharwal, « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ».

³⁵ Pfeffer et Salancik, *The External Control of Organizations*.

³⁶ Kaufman, *Are Government Organizations Immortal?*

³⁷ Mitchell, « Collaborative Propensities Among Transnational NGOs Registered in the United States ».

³⁸ Mitchell.

³⁹ Peters et Pierre, « Governance Without Government? »

Dans ces modèles émergents, tous les acteurs sont autonomes mais interdépendants⁴⁰, ce qui fait de « la collaboration et de la négociation des éléments légitimes de la routine administrative publique plutôt que des écarts regrettables par rapport aux pratiques attendues »⁴¹. Ainsi, la gouvernance collaborative est considérée par certains comme le nouveau paradigme de la gouvernance dans les systèmes démocratiques⁴².

Le passage des hiérarchies bureaucratiques aux réseaux de gouvernance implique de reformuler le concept de responsabilité démocratique et de redéfinir le concept de démocratie. Selon Moghrabi et Sabharwal,

« Contrairement à l'administration publique traditionnelle et au NMP dans lesquels la responsabilité est le point fort du modèle, la responsabilité dans le nouveau modèle de gouvernance reste le maillon le plus faible. Dans les contextes de réseaux de gouvernance, la responsabilité est diffuse, contrairement à la responsabilité dans l'administration publique traditionnelle et dans le NMP, qui est bien définie. Dans les hiérarchies traditionnelles, la responsabilité est déterminée en termes de contrôle hiérarchique et de surveillance externe, alors que dans le cadre du NMP, la responsabilité est définie en termes de responsabilité pour les résultats qui peuvent être mesurés par rapport à l'atteinte des objectifs et au choix du consommateur. »⁴³

Les sphères publiques sont « des arènes culturelles dans lesquelles les gens se réunissent pour exprimer leurs points de vue et exprimer leurs préoccupations afin d'influencer les politiques »⁴⁴. Habermas affirme qu'entre l'État et la société se trouve la sphère publique, un réseau de communication d'informations et de points de vue⁴⁵.

« Le concept habermassien traditionnel de la sphère publique nationale créé par les médias de masse que sont les journaux et la télévision se serait transformé en une sphère à plusieurs niveaux de réseaux en ligne et sociaux qui sont de plus en plus importants pour engager et mobiliser la citoyenneté et pour façonner le discours au sein de quelle discussion rationnelle a lieu »⁴⁶.

⁴⁰ Moghrabi et Sabharwal, « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ».

⁴¹ Salamon et Elliott, « The Tools of Government », 15.

⁴² Emerson, Nabatchi, et Balogh, « An Integrative Framework for Collaborative Governance », 3.

⁴³ Moghrabi et Sabharwal, « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ».

⁴⁴ Moghrabi et Sabharwal.

⁴⁵ Habermas, « Between Facts and Norms », 360.

⁴⁶ Iosifidis, « The Public Sphere, Social Networks and Public Service Media », 619.

Des sphères publiques virtuelles et des communautés se sont ainsi constituées qui connectent les gens partout sur n'importe quel sujet qui les concerne, sur une base démocratique.
47

Le gouvernement mobile (m-Government) fait référence à la fourniture de services utilisant des appareils de communication mobiles (téléphones mobiles, ordinateurs portables, etc.) et une infrastructure Internet sans fil. Les services gouvernementaux mobiles peuvent être définis comme « une stratégie et sa mise en œuvre impliquant l'utilisation de toutes sortes de technologies, services, applications et appareils sans fil et mobiles pour améliorer les avantages pour les parties impliquées dans le gouvernement électronique, y compris les citoyens, les entreprises et toutes les unités gouvernementales »⁴⁸. Les services de gouvernement mobile visent à transformer les services de gouvernement électronique directement en plate-forme mobile, en fournissant un accès aux technologies et applications mobiles, en permettant un travail intelligent/flexible et en fournissant des services aux citoyens à tout moment et en tout lieu. Pour l'instant, les réseaux sans fil et mobiles et les infrastructures associées, ainsi que les logiciels, doivent être développés davantage pour répondre aux exigences, et une meilleure sécurité doit être assurée pour éliminer les vulnérabilités des réseaux sans fil.

Dwight Waldo a écrit que la démocratie est bien plus que le contexte politique dans lequel l'administration publique est exercée⁴⁹. Le nouveau gouvernement « ne constitue pas une rupture par rapport à l'éthos démocratique que l'administration publique traditionnelle cherchait à chérir, mais une réaffirmation de cet ethos d'une manière qui parle à la nouvelle réalité de notre époque »⁵⁰.

Mais à l'ère du numérique, en matière de cybersurveillance⁵¹ et de TIC, nous devrions accorder davantage d'attention aux perspectives éthiques. Le gouvernement doit non seulement fournir les infrastructures nécessaires et un accès facile et bon marché à ces technologies, « mais aussi investir dans l'intégrité et la sécurité des données partagées »⁵².

⁴⁷ Putnam, Leonardi, et Nonetti, *Making Democracy Work*.

⁴⁸ Kushchu et Kuscu, « From E-government to M-government », 253-60.

⁴⁹ O'Toole, « Treating Networks Seriously », 443.

⁵⁰ Moghrabi et Sabharwal, « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ».

⁵¹ West et Bowman, « The Domestic Use of Drones ».

⁵² Moghrabi et Sabharwal, « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ».

Défis de la démocratie

Certains auteurs affirment que tant qu'Internet reste une structure ouverte, la logique de l'économie de réseau ne permettra pas une concentration excessive du pouvoir⁵³, mais d'autres spécialistes estiment que l'architecture et le codage des communautés d'Internet et de navigateurs les plus pertinentes pourraient concentrer un pouvoir énorme entre des mains privées : le pouvoir de contrôler les autoroutes de l'information⁵⁴, avec la capacité de « modifier profondément la nature » de l'interaction sociale en fournissant aux utilisateurs uniquement des informations similaires à leurs intérêts et à leur vision du monde. Les réseaux sociaux et les moteurs de recherche peuvent également façonner les interactions sociales en ligne grâce à leur capacité à établir le profil et à prédire les attributs et les comportements de leurs utilisateurs⁵⁵.

Il existe au moins trois séries de droits qui sont en jeu et qui s'opposent entre eux, dans la démocratie électronique⁵⁶ : les droits de la personnalité (confidentialité et protection des données personnelles, ...) ; droits commerciaux (liberté de commerce, ...) ; et les droits politiques (équité électorale, droit à l'information, ...). La collision entre ces ensembles de droits se produit lorsque des entreprises privées ou même des partis politiques utilisent des données personnelles pour influencer les élections.

Cette nouvelle « sphère publique en réseau » présente deux inconvénients supplémentaires pour la démocratie : premièrement, le fait que son architecture puissante est une propriété privée avec une menace possible à la liberté d'expression (à travers la manipulation des préférences électorales, les bulles épistémiques, les chambres d'écho et les fausses nouvelles), et la logique commerciale et les incitations des architectes ont affaibli et radicalisé le discours démocratique⁵⁷. La manipulation des préférences électorales a été documentée par Rob Epstein, qui a étudié et mesuré ce qu'il a appelé l'effet de manipulation des moteurs de recherche (SEME), l'influence qu'ont les classements des moteurs de recherche (en particulier Google⁵⁸). Epstein présente les preuves de cinq expériences, montrant que « (i) des classements de recherche biaisés peuvent modifier les préférences de vote des électeurs indécis de 20 % ou plus, (ii) le changement peut être

⁵³ Benkler, *The Wealth of Networks*, 240.

⁵⁴ van Dijck, *The Culture of Connectivity*.

⁵⁵ Kosinski, Stillwell, et Graepel, « Private traits and attributes are predictable from digital records of human behavior ».

⁵⁶ Vargas Valdez, « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ».

⁵⁷ Vargas Valdez.

⁵⁸ Epstein, « Robert Epstein ».

beaucoup plus élevé dans certains groupes démographiques, et (iii) de tels classements peuvent être masqués afin que les gens ne montrent aucune conscience de la manipulation. »⁵⁹ Les plateformes de médias sociaux sont également biaisées, motivées principalement par des intérêts commerciaux à l'aide d'algorithmes⁶⁰. Cette situation a créé ce que Thi Nguyen appelle des bulles épistémiques (« un réseau d'information dont les voix pertinentes ont été exclues par omission ») qui favorise une compréhension partielle de la réalité politique et entrave la liberté d'expression) et les chambres d'écho (les structures sociales « à partir desquelles d'autres voix pertinentes ont été activement discréditées »)⁶¹.

En outre, une réglementation excessive ou inadéquate des aspects architecturaux d'Internet pourrait s'avérer contre-productive. Pour résoudre ce problème, les nations doivent œuvrer en faveur d'une approche réglementaire et juridictionnelle qui diffère du paradigme juridique traditionnel descendant ; un modèle qui inclut la coresponsabilité et de multiples approches de régulation et de résolution des conflits, comprenant au moins trois stratégies :

- Éducation pour renforcer la culture juridique et démocratique des citoyens.
- L'autorégulation telle que l'adoption obligatoire de codes d'éthique et de responsabilité sociale des entreprises ; et,
- Mécanismes de réparation prévus dans les lois, les politiques et les mécanismes alternatifs de résolution des conflits.⁶²

Table des matières

Abstract

Résumé

Introduction

Démocratie numérique

- Défis de la démocratie

Nouvelle gestion publique

Gouvernance électronique

Média social

- Les médias sociaux dans la gouvernance

- Les médias sociaux dans la gestion publique

Conclusion

Bibliographie

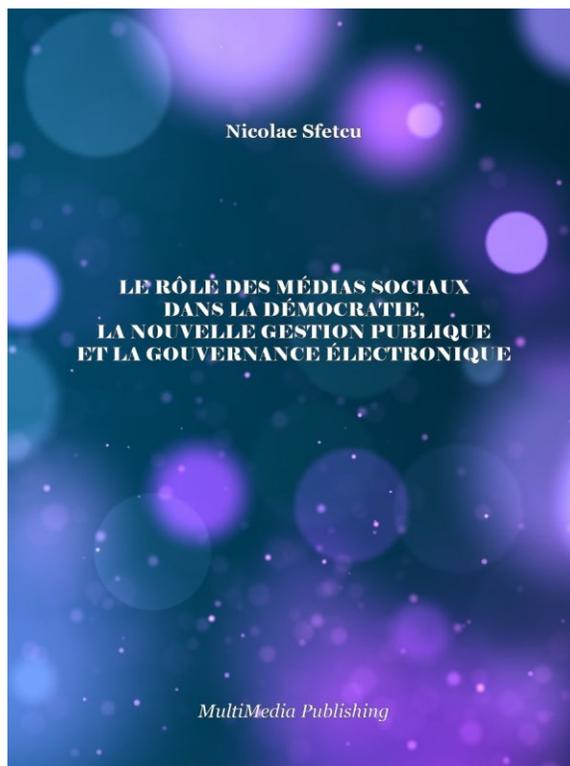
⁵⁹ Epstein et Robertson, « The Search Engine Manipulation Effect (SEME) and Its Possible Impact on the Outcomes of Elections ».

⁶⁰ van Dijck, *The Culture of Connectivity*.

⁶¹ Nguyen, « Why It's as Hard to Escape an Echo Chamber as It Is to Flee a Cult | Aeon Essays ».

⁶² Vargas Valdez, « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ».

Livre



Dans le paysage contemporain de l'administration publique, des changements importants ont eu lieu, motivés par le besoin d'efficacité, de transparence et d'implication accrue des citoyens. Trois concepts clés résument ces changements : la nouvelle gestion publique, la gouvernance électronique et le rôle omniprésent des médias sociaux. Chacun représente une approche transformatrice de la gouvernance, façonnant collectivement un secteur public plus réactif et plus responsable.

Ce livre explore les contributions significatives des médias sociaux aux modèles de gouvernance démocratique, à la réalisation des principes de la nouvelle gestion publique et de la gouvernance électronique. Il examine comment les médias sociaux facilitent la transparence, améliorent la responsabilité et l'engagement des citoyens et encouragent la gouvernance collaborative, redéfinissant ainsi les modèles traditionnels d'administration publique.

MultiMedia Publishing <https://www.telework.ro/fr/e-books/le-role-des-medias-sociaux/>

EPUB (ISBN 978-606-033-869-7), Kindle (ISBN 978-606-033-870-3) PDF (ISBN 978-606-033-871-0)

[DOI: 10.58679/MM18974](https://doi.org/10.58679/MM18974)

Date de publication: 25.07.2024

Bibliographie

- Alford, John, et Owen Hughes. « Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management ». *The American Review of Public Administration* 38, n° 2 (juin 2008): 130-48. <https://doi.org/10.1177/0275074008314203>.
- Atkinson, Rob, et Daniel Castro. « Digital Quality of Life: Understanding the Personal and Social Benefits of the Information Technology Revolution ». *SSRN Electronic Journal*, 2 octobre 2008. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1278185>.
- Azyan, Liz. « Government-to-Citizen Communications: Utilising multiple digital channels effectively - Liz Azyan », 2012. <https://lizazyan.com/government-to-citizen-communications-utilising-multiple-digital-channels-effectively/>.
- Baraybar-Fernández, Antonio, Sandro Arrufat-Martín, et Rainer Rubira-García. « Public Information, Traditional Media and Social Networks during the COVID-19 Crisis in Spain ». *Sustainability* 13, n° 12 (janvier 2021): 6534. <https://doi.org/10.3390/su13126534>.
- Barzelay, Michael. *The New Public Management: Improving Research and Policy Dialogue*. University of California Press, 2001.
- Basco, Ana Inés. « Techno-Integration of Latin America: Institutions, Exponential Trade, and Equality in the Era of Algorithms ». *IDB Publications*, 17 novembre 2017. <https://doi.org/10.18235/0010684>.
- Bekkers, Victor, et Vincent Homburg. « The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government ». *The Information Society* 23, n° 5 (27 septembre 2007): 373-82. <https://doi.org/10.1080/01972240701572913>.
- Benkler, Yochai. *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*. Yale University Press, 2006.
- Bond, Robert M., Christopher J. Fariss, Jason J. Jones, Adam D. I. Kramer, Cameron Marlow, Jaime E. Settle, et James H. Fowler. « A 61-Million-Person Experiment in Social Influence and Political Mobilization ». *Nature* 489, n° 7415 (septembre 2012): 295-98. <https://doi.org/10.1038/nature11421>.
- Bose, Saugata, et Masud Rana Rashel. « Implementing E-Governance Using Oecd Model (Modified) and Gartner Model (Modified) upon Agriculture of Bangladesh », 2007. <https://ieeexplore.ieee.org/document/4579410?arnumber=4579410>.
- Boyte, Harry C. « Constructive Politics as Public Work: Organizing the Literature ». *Political Theory* 39, n° 5 (1 octobre 2011): 630-60. <https://doi.org/10.1177/0090591711413747>.
- Bozeman, Barry. « Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism », 2007. https://books.google.ro/books?hl=en&lr=&id=-YU_jup6RcMC&oi=fnd&pg=PP10&ots=GILGWnbDN8&sig=AMUTIs3meR251giSDLiWNoT4XFM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Breindl, Yana, et Pascal Francq. « Can Web 2.0 applications save e-democracy? A study of how new internet applications may enhance citizen participation in the political process online ». *International Journal of Electronic Democracy* 1, n° 1 (janvier 2008): 14-31. <https://doi.org/10.1504/IJED.2008.021276>.
- Briggs, Xavier De Souza. *Democracy as Problem Solving: Civic Capacity in Communities Across the Globe*. MIT Press, 2008.
- Brunty, Joshua, et Katherine Helenek. *Social Media Investigation for Law Enforcement*. Routledge, 2014.

- Bryson, John M., Barbara C. Crosby, et Laura Bloomberg. « Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management ». *Public Administration Review* 74, n° 4 (2014): 445-56. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>.
- Chadwick, A. « Internet Politics: States, Citizens, and New Communication Technologies », 2006. <https://www.semanticscholar.org/paper/Internet-Politics%3A-States%2C-Citizens%2C-and-New-Chadwick/7d1f715697e7a8cce3f7de30e65b691f6808028c>.
- Chakraverti, Sauvik. « Management Mantras: Make Way for New Public Administration ». *The Times of India*, 14 juillet 2004. <https://timesofindia.indiatimes.com/edit-page/leader-articlebrmanagement-mantras-make-way-for-new-public-administration/articleshow/776848.cms>.
- Cohen, Cathy, et Joseph Kahne. « Participatory Politics: New Media and Youth Political Action ». *Youth and Participatory Politics Research Network*, 1 juin 2012.
- Cooper, Terry L., Thomas A. Bryer, et Jack W. Meek. « Citizen-Centered Collaborative Public Management ». *Public Administration Review* 66, n° s1 (2006): 76-88. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00668.x>.
- Cordella, Antonio, et Carla M. Bonina. « A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection ». *Government Information Quarterly*, Social Media in Government - Selections from the 12th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o2011), 29, n° 4 (1 octobre 2012): 512-20. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.004>.
- Davis, Paul, et Karen West. « What Do Public Values Mean for Public Action?: Putting Public Values in Their Plural Place ». *The American Review of Public Administration* 39, n° 6 (1 décembre 2009): 602-18. <https://doi.org/10.1177/0275074008328499>.
- Dawson, Sandra, et Charlotte Dargie. « New Public Management: An Assessment and Evaluation with Special Reference to UK Health ». *Public Management: An International Journal of Research and Theory* 1, n° 4 (janvier 1999): 459-81. <https://doi.org/10.1080/14719039900000021>.
- Deloitte. *At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer*. Deloitte Consulting, 2000.
- Deng, L., T. Gray, et D. Primrose. « Social media adoption in public administration: Use cases from the United States ». In *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, 2018. <https://aisel.aisnet.org/hicss-51/>.
- Denhardt, Janet V., et Robert B. Denhardt. « The New Public Service: Serving, Not Steering ». Routledge & CRC Press, 2015. <https://www.routledge.com/The-New-Public-Service-Serving-Not-Steering/Denhardt-Denhardt/p/book/9781138891258>.
- Dijk, Jose van. *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*. Oxford University Press, 2013. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199970773.001.0001>.
- Dunleavy, Patrick. « The Globalization of Public Services Production: Can Government be “Best in World”?» *Public Policy and Administration* 9 (1 juin 1994): 36-64. <https://doi.org/10.1177/095207679400900204>.
- Dunleavy, Patrick, Helen Margetts, Simon Bastow, et Jane Tinkler. « New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance ». *Journal of Public Administration Research and Theory* 16, n° 3 (1 juillet 2006): 467-94. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>.
- Ehnis, Christian, et Deborah Bunker. « Social Media in Disaster Response: Queensland Police Service - Public Engagement During the 2011 Floods », 2012. https://www.researchgate.net/publication/274732344_Social_Media_in_Disaster_Response_Queensland_Police_Service_-_Public_Engagement_During_the_2011_Floods.

- Emerson, Kirk, Tina Nabatchi, et Stephen Balogh. « An Integrative Framework for Collaborative Governance ». *Journal of Public Administration Research and Theory* 22, n° 1 (1 janvier 2012): 1-29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>.
- Epstein, Robert. « The New Mind Control ». *Equality by Lot* (blog), 10 mars 2016. <https://equalitybylot.com/2016/03/10/robert-epstein-the-new-mind-control/>.
- Epstein, Robert, et Ronald E. Robertson. « The Search Engine Manipulation Effect (SEME) and Its Possible Impact on the Outcomes of Elections ». *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 112, n° 33 (18 août 2015): E4512-4521. <https://doi.org/10.1073/pnas.1419828112>.
- European Court of Human Rights. « Yildirim v. Turkey ». *Global Freedom of Expression*, 2012. <https://globalfreedomofexpression.columbia.edu/cases/ahmed-yildirim-v-turkey/>.
- Fairbanks, Jenille, Kenneth Plowman, et Brad Rawlins. « Transparency in Government Communication ». *Journal of Public Affairs* 7 (1 février 2007): 23-37. <https://doi.org/10.1002/pa.245>.
- Farazmand, Ali, et Jack Pinkowski, éd. *Handbook of Globalization, Governance, and Public Administration*. New York: Routledge, 2006. <https://doi.org/10.1201/b13629>.
- Fountain. « Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change ». In *Choice Reviews Online*, 39:39-4209-39-4209, 2002. <https://doi.org/10.5860/CHOICE.39-4209>.
- Frederickson, H., Kevin Smith, Christopher Larimer, et Michael Licari. *The public administration theory primer, third edition. The Public Administration Theory Primer, Third Edition*, 2018. <https://doi.org/10.4324/9780429494369>.
- Gesser-Edelsburg, Anat, et Yaffa Shir-Raz. « Risk Communication and Infectious Diseases in an Age of Digital Media ». Routledge & CRC Press, 2017. <https://www.routledge.com/Risk-Communication-and-Infectious-Diseases-in-an-Age-of-Digital-Media/Gesser-Edelsburg-Shir-Raz/p/book/9780367224059>.
- Habermas, Jürgen. « Between Facts and Norms ». MIT Press, 1998. <https://mitpress.mit.edu/9780262581622/between-facts-and-norms/>.
- Hagen, Loni, Stephen Neely, Ryan Scharf, et Thomas E. Keller. « Social Media Use for Crisis and Emergency Risk Communications During the Zika Health Crisis ». *Digital Government: Research and Practice* 1, n° 2 (9 avril 2020): 13:1-13:21. <https://doi.org/10.1145/3372021>.
- Harper, Logan. « Gov 2.0 Rises to the next Level: Open Data in Action | Opensource.Com », 2013. <https://opensource.com/government/13/3/future-gov-20>.
- Heeks, Richard. « Understanding E-Governance for Development ». SSRN Scholarly Paper. Rochester, NY, 18 février 2001. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540058>.
- Hood, Christopher. « A Public Management for All Seasons? » *Public Administration* 69, n° 1 (1991): 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>.
- Iosifidis, Petros. « The Public Sphere, Social Networks and Public Service Media ». *Information, Communication & Society* 14, n° 5 (1 août 2011): 619-37. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2010.514356>.
- Jaeger, Paul, et John Bertot. « Designing, Implementing, and Evaluating User-centered and Citizen-centered E-government ». *IJEGR* 6 (1 avril 2010): 1-17. <https://doi.org/10.4018/jegr.2010040101>.
- Jeong, Chun Hai @ Ibrahim. *Fundamental of Development Administration*. Scholar, 2007.
- Jørgensen, Torben Beck, et Barry Bozeman. « Public Values: An Inventory ». *Administration & Society* 39, n° 3 (1 mai 2007): 354-81. <https://doi.org/10.1177/0095399707300703>.

- Joseph, Sarah. « Social Media, Political Change, and Human Rights ». *Boston College International and Comparative Law Review* 35 (2012): 145.
- Jungherr, Andreas, Pascal Jürgens, et Harald Schoen. « Why the Pirate Party Won the German Election of 2009 or The Trouble With Predictions: A Response to Tumasjan, A., Sprenger, T. O., Sander, P. G., & Welpe, I. M. “Predicting Elections With Twitter: What 140 Characters Reveal About Political Sentiment” ». *Social Science Computer Review* 30, n° 2 (1 mai 2012): 229-34. <https://doi.org/10.1177/0894439311404119>.
- Kaboolian, Linda. « The New Public Management: Challenging the Boundaries of the Management vs. Administration Debate ». *Public Administration Review* 58, n° 3 (1998): 189-93. <https://doi.org/10.2307/976558>.
- Kaplan, Andreas M., et Michael Haenlein. « Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media ». *Business Horizons* 53, n° 1 (1 janvier 2010): 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.
- Katz, Daniel, et R.L. Kahn. *The social psychology of organizations*. The social psychology of organizations. Oxford, England: Wiley, 1966.
- Kaufman, Herbert. *Are Government Organizations Immortal?* Brookings Institution, 1976.
- Kaylor, Charles, Randy Deshazo, et David Van Eck. « Gauging e-government: A report on implementing services among American cities ». *Government Information Quarterly* 18, n° 4 (1 décembre 2001): 293-307. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00089-2](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00089-2).
- Khan, Gohar F. *Social Media for Government: A Practical Guide to Understanding, Implementing, and Managing Social Media Tools in the Public Sphere*. Springer, 2017.
- Khan, M. Laeeq, Aqdas Malik, Umar Ruhi, et Adil Al-Busaidi. « Conflicting attitudes: Analyzing social media data to understand early discourse on COVID-19 passports ». *Technology in Society* 68 (1 février 2022): 101830. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101830>.
- Kickert, Walter J.M. « Public Governance in the Netherlands: An Alternative to Anglo-American ‘Managerialism’ ». *Public Administration* 75, n° 4 (1997): 731-52. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00084>.
- Kosinski, Michal, David Stillwell, et Thore Graepel. « Private traits and attributes are predictable from digital records of human behavior ». *Proceedings of the National Academy of Sciences* 110, n° 15 (9 avril 2013): 5802-5. <https://doi.org/10.1073/pnas.1218772110>.
- Kushchu, Ibrahim, et M Kuscu. « From E-government to M-government: Facing the Inevitable ». *The 3rd European Conference on e-Government*, 1 janvier 2003.
- Laidlaw, Emily B. *Regulating Speech in Cyberspace: Gatekeepers, Human Rights and Corporate Responsibility*. Cambridge University Press, 2015.
- Laskaridis, Giorgos, Konstantinos Markellos, Penelope Markellou, et Angeliki Panayiotaki. « E-Government’s Barriers and Opportunities in Greece: » In *Handbook of Research on Public Information Technology*, édité par G. David Garson et Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A., 175-91. IGI Global, 2008. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-857-4.ch017>.
- Lee, Chung-pin, Kaiju Chang, et Frances Stokes Berry. « Testing the Development and Diffusion of E-Government and E-Democracy: A Global Perspective ». *Public Administration Review* 71, n° 3 (2011): 444-54. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02228.x>.
- Leyva, Rodolfo. « Exploring UK Millennials’ Social Media Consumption Patterns and Participation in Elections, Activism, and “Slacktivism” ». *Social Science Computer Review* 35, n° 4 (1 août 2017): 462-79. <https://doi.org/10.1177/0894439316655738>.
- Li, Lingyao, Zihui Ma, Hyesoo Lee, et Sanggyu Lee. « Can social media data be used to evaluate the risk of human interactions during the COVID-19 pandemic? » *International Journal of*

- Disaster Risk Reduction* 56 (1 avril 2021): 102142. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102142>.
- Lips, Miriam, Leif Skiftenes Flak, et J. Ramon Gil-Garcia. « Introduction to Transformational Government: Governance, Organization, and Management Minitrack », 2017. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2017.353>.
- Lufkin, Bryan. « Could Estonia Be the First ‘Digital’ Country? », 2017. <https://www.bbc.com/future/article/20171019-could-estonia-be-the-first-digital-country>.
- Magro, Michael J. « A Review of Social Media Use in E-Government ». *Administrative Sciences* 2, n° 2 (juin 2012): 148-61. <https://doi.org/10.3390/admsci2020148>.
- Magro, Michael, Sherry Ryan, Jason Sharp, et Katie Ryan. *Using Social Networking for Educational and Cultural Adaptation: An Exploratory Study. 15th Americas Conference on Information Systems 2009, AMCIS 2009*. Vol. 7, 2009.
- Makhya, Syarief, et Andi Windah. « The Influence of Social Media on Public Policy Changes in Bandar Lampung City ». *Humanities and Social Sciences Letters* 8, n° 1 (28 février 2020): 36-45. <https://doi.org/10.18488/journal.73.2020.81.36.45>.
- Margetts, Helen, et Patrick Dunleavy. « The Second Wave of Digital-Era Governance: A Quasi-Paradigm for Government on the Web ». *Philosophical transactions. Series A, Mathematical, physical, and engineering sciences* 371 (28 mars 2013): 20120382. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>.
- Meijer, Albert J., Deirdre Curtin, et Maarten Hillebrandt. « Open Government: Connecting Vision and Voice ». *International Review of Administrative Sciences* 78, n° 1 (1 mars 2012): 10-29. <https://doi.org/10.1177/0020852311429533>.
- Millard, Jeremy. « Impact of Digital Transformation on Public Governance ». JRC Publications Repository, 19 juin 2023. <https://doi.org/10.2760/204686>.
- Milward, H. Brinton, et Keith Provan. « Managing the hollow state Collaboration and contracting ». *Public Management Review* 5, n° 1 (1 mars 2003): 1-18. <https://doi.org/10.1080/1461667022000028834>.
- Mitchell, George E. « Collaborative Propensities Among Transnational NGOs Registered in the United States ». *The American Review of Public Administration* 44, n° 5 (1 septembre 2014): 575-99. <https://doi.org/10.1177/0275074012474337>.
- Moghrabi, Imane Hijal, et Meghna Sabharwal. « The Role of the Information Society in Promoting a Better and a More Democratic Governance ». *Journal of Public Administration and Governance* 7, n° 4 (14 novembre 2017): 132-46. <https://doi.org/10.5296/jpag.v7i4.12018>.
- Moon, M. Jae. « The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? » *Public Administration Review* 62, n° 4 (2002): 424-33. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>.
- Moreira, Ana Maria, Mathias Möller, Gregory Gerhardt, et Andreas Ladner. « E-Society and E-Democracy », 2009. https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_AE2661B52DBA.P001/REF.pdf.
- Morewitz, Stephen J., et Caroline Sturdy Colls, éd. *Handbook of Missing Persons*. Cham: Springer International Publishing, 2016. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-40199-7>.
- Morisson, Arnault, et Mathieu Doussineau. « Regional Innovation Governance and Place-Based Policies: Design, Implementation and Implications ». *Regional Studies, Regional Science*, 1 janvier 2019. <https://rsa.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/21681376.2019.1578257>.
- Moss, Michael, et Leslie Eaton. « A Nation Challenged: Aviation Security; Security Firms Ever Mindful To Cut Costs ». *The New York Times*, 15 novembre 2001, sect. U.S.

- <https://www.nytimes.com/2001/11/15/us/a-nation-challenged-aviation-security-security-firms-ever-mindful-to-cut-costs.html>.
- Mossberger, Karen, Yonghong Wu, et Jared Crawford. « Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities ». *Government Information Quarterly* 30, n° 4 (1 octobre 2013): 351-58. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.016>.
- Mourtada, R., et F. Salem. « Civil Movements: The Impact of Facebook and Twitter. Arab Social Media Report, May, 2011 », 2011. https://journalistsresource.org/wp-content/uploads/2011/08/DSG_Arab_Social_Media_Report_No_2.pdf.
- Moynihan, Donald P., et Alasdair S. Roberts. « Public Service Reform and the New Security Agenda ». SSRN Scholarly Paper. Rochester, NY, 20 janvier 2002. <https://papers.ssrn.com/abstract=1366106>.
- MSG Content Team. « New Public Management Model », 2024. <https://www.managementstudyguide.com/new-public-management.htm>.
- Muhammad, Abubakar Sadiq, et Tuğberk Kaya. « Factors affecting the citizen's intention to adopt e-government in Nigeria ». *Journal of Information, Communication and Ethics in Society* 21, n° 3 (1 janvier 2023): 271-89. <https://doi.org/10.1108/JICES-05-2022-0054>.
- Ngak, Chenda. « Occupy Wall Street Uses Social Media to Spread Nationwide - CBS News », 13 octobre 2011. <https://www.cbsnews.com/news/occupy-wall-street-uses-social-media-to-spread-nationwide/>.
- Nguyen, Thi. « Why It's as Hard to Escape an Echo Chamber as It Is to Flee a Cult | Aeon Essays ». Aeon, 2018. <https://aeon.co/essays/why-its-as-hard-to-escape-an-echo-chamber-as-it-is-to-flee-a-cult>.
- Noveck, Beth Simone. « Five Hacks for Digital Democracy ». *Nature* 544, n° 7650 (avril 2017): 287-89. <https://doi.org/10.1038/544287a>.
- Nurmandi, Achmad. « Social Media Use: Rethinking Civic Engagement in Government », 2014. <https://www.semanticscholar.org/paper/SOCIAL-MEDIA-USE%3A-RETHINKING-CIVIC-ENGAGEMENT-IN-Nurmandi/7967f6f3cfb41c6faf0cfaa0719511941a12e827?citedSort=relevance>.
- OECD. « OECD Recommendation on Digital Government Strategies - OECD », 2014. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>.
- O'Leary, Rosemary. « From Silos to Networks: Hierarchy to Heterarchy ». In *Public Administration Evolving*. Routledge, 2015.
- Omar, Abdul Malik. « Digital Era Governance and Social Media: The Case of Information Department Brunei ». Édité par Vasaki Ponnusamy, Khalid Rafique, et Noor Zaman, 2020, 19-35. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1851-9.ch002>.
- O'Reilly, Tim. « Gov 2.0: It's All About The Platform ». TechCrunch, 4 septembre 2009. <https://techcrunch.com/2009/09/04/gov-20-its-all-about-the-platform/>.
- Osborne, David. « Reinventing Government ». *Public Productivity & Management Review* 16, n° 4 (1993): 349-56. <https://doi.org/10.2307/3381012>.
- Osborne, David, et Ted A. Gaebler. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Basic Books, 1992.
- Osborne, Stephen P. « The New Public Governance? : Public Management Review: Vol 8, No 3 », 2007. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719030600853022>.
- Osimo, David. « Web 2.0 in Government: Why and How? », 1 janvier 2008.

- O'Toole, Laurence J. « Treating Networks Seriously: Practical and Research-Based Agendas in Public Administration ». *Public Administration Review* 57, n° 1 (1997): 45-52. <https://doi.org/10.2307/976691>.
- O'Toole, Laurence J., Jr. « The Implications for Democracy in a Networked Bureaucratic World ». *Journal of Public Administration Research and Theory* 7, n° 3 (1 juillet 1997): 443-59. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024358>.
- Parliamentary Assembly. « The right to Internet access », 2014. <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=20870&lang=en>.
- Peters, B. Guy, et John Pierre. « Governance Without Government? Rethinking Public Administration ». *Journal of Public Administration Research and Theory* 8, n° 2 (1 avril 1998): 223-43. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024379>.
- Pfeffer, Jeffrey, et Gerald R. Salancik. *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. Stanford: Stanford University Press, 2003.
- Pollitt, Christopher, et Geert Bouckaert. *Public Management Reform: A Comparative Analysis - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State*. OUP Oxford, 2011.
- Putnam, Robert D., Robert Leonardi, et Raffaella Y. Nonetti. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press, 1993. <https://doi.org/10.2307/j.ctt7s8r7>.
- Rainie, Lee, et Barry Wellman. *Networked: The New Social Operating System*. MIT Press, 2012.
- Raqqad, Hana Khaled Al. « The Impact of Social Networking on Enhancing Digital Citizenship among Princess Alia College, Al- Balqa'a University Students ». *Journal of Educational and Social Research* 10, n° 5 (23 septembre 2020): 53. <https://doi.org/10.36941/jesr-2020-0087>.
- Rhodes, R. a. W. « The New Governance: Governing without Government ». *Political Studies* 44, n° 4 (1996): 652-67. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x>.
- Rios, Mauro D. « En busca de una definición de Gobierno Electrónico – NovaGob », 2014. <https://web.archive.org/web/20180322020445/https://novagob.org/en-busca-de-una-definicion3n-de-gobierno-electra3nico/>.
- Salamon, L., et O. V. Elliott. « The Tools of Government: A Guide to the New Governance ». In *Choice Reviews Online*, 40:40-2422-40-2422, 2002. <https://doi.org/10.5860/CHOICE.40-2422>.
- Sarjito, Aris. « The Influence of Social Media on Public Administration ». *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU* 3, n° 2 (30 novembre 2023): 106-17. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3378>.
- Schedler, K., et Isabella Proeller. « The New Public Management : A Perspective from Mainland Europe », 2002. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-new-public-management-%3A-a-perspective-from-Schedler-Proeller/aedcb28959c721c2823a86c19def132d727e5310>.
- Shah, Anwar. *Local Governance in Developing Countries*. World Bank, 2006.
- Sharif, M. Hisham M., Indrit Troshani, et Robyn Davidson. « Public Sector Adoption of Social Media ». *Journal of Computer Information Systems*, 1 juin 2015. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2015.11645787>.
- Sharples, Rachel. « Disrupting State Spaces: Asylum Seekers in Australia's Offshore Detention Centres ». *Social Sciences* 10, n° 3 (mars 2021): 82. <https://doi.org/10.3390/socsci10030082>.

- Shirky, Clay. « The Political Power of Social Media ». *Foreign Affairs*, 20 décembre 2010. <https://www.foreignaffairs.com/political-power-social-media>.
- Skelcher, Chris, Navdeep Mathur, et Mike Smith. « The Public Governance of Collaborative Spaces: Discourse, Design and Democracy ». *Public Administration* 83, n° 3 (2005): 573-96. <https://doi.org/10.1111/j.0033-3298.2005.00463.x>.
- Stoker, Gerry. « Governance as Theory: Five Propositions ». *International Social Science Journal* 50, n° 155 (1998): 17-28. <https://doi.org/10.1111/1468-2451.00106>.
- . « Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? » *The American Review of Public Administration* 36, n° 1 (1 mars 2006): 41-57. <https://doi.org/10.1177/0275074005282583>.
- Stokes, Geoffrey. « Democracy and Citizenship ». In *Democratic Theory Today: Challenges for the 21st Century*. Cambridge: Polity Press, 2022. <https://www.wiley.com/en-us/Democratic+Theory+Today%3A+Challenges+for+the+21st+Century-p-9780745621951>.
- Sulaeman, Deserina, et Johan Sulaeman. « The Effect of Social Media on the Ethnic Dynamics in Donations to Disaster Relief Efforts ». *Sustainability* 14, n° 19 (janvier 2022): 12305. <https://doi.org/10.3390/su141912305>.
- Sweetser, Kaye D. « Government Gone Wild: Ethics, Reputation, and Social Media ». In *Ethical Practice of Social Media in Public Relations*. Routledge, 2014.
- Trottier, Daniel, et Christian Fuchs. *Social Media, Politics and the State: Protests, Revolutions, Riots, Crime and Policing in the Age of Facebook, Twitter and YouTube*. Routledge, 2014.
- UN. « E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development », 2020. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).
- . « United Nations E-Government Survey 2014 », 2014. http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
- . « What is Good Governance? », 2010. <https://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf>.
- UNESCO. « Our global neighbourhood: the report of the Commission on Global Governance - UNESCO Digital Library », 1995. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000100074>.
- Vargas Valdez, José Luis. « Study on the Role of Social Media and the Internet in Democratic Development ». EUROPEAN COMMISSION FOR DEMOCRACY THROUGH LAW (VENICE COMMISSION), 2018. [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-LA\(2018\)001-e](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-LA(2018)001-e).
- Viteritti, Joseph P. « The Environmental Context of Communication: Public Sector Organizations ». In *Government Public Relations*. Routledge, 2008.
- W3C. « Improving Access to Government through Better Use of the Web », 2009. <https://www.w3.org/TR/2009/NOTE-egov-improving-20090512/>.
- Waldo, Dwight. *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. New York: Routledge, 2017. <https://doi.org/10.4324/9781315130859>.
- Warren, Anne Marie, Ainin Sulaiman, et Noor Ismawati Jaafar. « Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions ». *Government*

- Information Quarterly* 31, n° 2 (1 avril 2014): 291-301.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>.
- Weng, Shihong, Gary Schwarz, Susan Schwarz, et Ben Hardy. « A Framework for Government Response to Social Media Participation in Public Policy Making: Evidence from China ». *International Journal of Public Administration* 44, n° 16 (10 décembre 2021): 1424-34.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1852569>.
- West, Darrell M. « E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes ». *Public Administration Review* 64, n° 1 (2004): 15-27.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>.
- West, Jonathan P., et James S. Bowman. « The Domestic Use of Drones: An Ethical Analysis of Surveillance Issues ». *Public Administration Review* 76, n° 4 (2016): 649-59.
<https://doi.org/10.1111/puar.12506>.
- Widayat, Rossi Maunofa, Juhari Sasmito Aji, et Cahyadi Kurniawan. « A Systematic Review of Social Media and Government in the Social Science Discipline ». *Journal of Contemporary Governance and Public Policy* 4, n° 1 (1 avril 2023): 59-74.
<https://doi.org/10.46507/jcgpp.v4i1.100>.
- Wolf, Charles. « A Theory of Nonmarket Failure: Framework for Implementation Analysis ». *The Journal of Law and Economics* 22, n° 1 (avril 1979): 107-39.
<https://doi.org/10.1086/466935>.
- Wood, Geoffrey. « The New Public Management in Europe - Towards Convergence or Difference? » *Marketing & Menedzsmnt* 41, n° 4-5 (2007): 146-53.
- Xu, Runya, Qigui Sun, et Wei Si. « The Third Wave of Public Administration: The New Public Governance ». *Canadian Social Science* 11, n° 7 (26 juillet 2015): 11-21.
<https://doi.org/10.3968/%x>.
- Yamamoto, Hiromi. « New Public Management - Japan's Practice », 2003.
<https://www.semanticscholar.org/paper/New-Public-Management-Japan%27s-Practice-Yamamoto/b74b768decde6cfdc0ed372f5173e31479bf9244>.
- Zavattaro, Staci M., et Arthur J. Sementelli. « A critical examination of social media adoption in government: Introducing omnipresence ». *Government Information Quarterly* 31, n° 2 (1 avril 2014): 257-64. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.007>.