



institute  
of world  
policy

[www.iwp.org.ua](http://www.iwp.org.ua)

20/8, вул. Інститутська, Київ 01021, Україна

Тел. 380 044 253 55 57 / 253 53 58

# Policy Brief

#1, 2013

## ТВІТЕР-ДИПЛОМАТІЯ

### Як новітні технології можуть посилити міжнародні позиції України?

Леонід ЛІТРА  
Юлія КОНОНЕНКО

#### Резюме

Упродовж останнього десятиліття Твітер-дипломатія розвивається шаленими темпами. Українська дипломатія вже зробила перші кроки у цій сфері, і тепер їй варто більш рішуче використовувати можливості, які надає електронна дипломатія. Українські дипломати мають застосовувати інструменти Твітер-дипломатії для поширення інформації, отримання реакції громадськості на неї, для зміцнення зв'язків країни з зовнішніми партнерами, а також для полегшення процесу комунікації всередині українського дипкорпусу. Отже, формування політики заохочення дипломатів до використання засобів Твітер-дипломатії, розробка навчальних програм для засвоєння потрібних навичок, а також залучення організацій та громадян до обговорення питань зовнішньої політики має розглядатися як пріоритет. Особливо актуально це сьогодні, коли перед Україною стоять серйозні виклики на шляху побудови стабільного діалогу з міжнародними партнерами.

#### Твітер-дипломатія: короткий огляд

*Електронна дипломатія є ще одним засобом спілкування. Винайдення телеграфу призвело до великого занепокоєння в дипломатичному співтоваристві, де перспективу отримання щоденних інструкцій зустріли не дуже радо. Але як наші дипломати врешті-решт оволоділи телеграфом, вони так само роблять все можливе, щоб використовувати потенціал цих нових інструментів.*

*Хілларі Клінтон, 2010<sup>1</sup>*

У 2012 році, Алек Росс, старший радник з інновацій державного секретаря США Хілларі Клінтон, провів зустріч<sup>2</sup> зі студентами факультету міжнародних відносин Київського національного університету, де обговорював «Стратегії державного розвитку у 21-му столітті», прийняту Державним департаментом. Вона пропонує низку методів, спрямованих на перетворення електронної дипломатії в ключовий підхід Державного департаменту до дипломатії та розвитку. Вибір аудиторії був не випадковим, оскільки ці студенти є майбутнім української дипломатії, і значною мірою від них

<sup>1</sup> Clinton, H. (2010) Remarks on Internet Freedom. [Online]. Retrieved from: <http://www.state.gov/secretary/rm/2010/01/135519.htm>

<sup>2</sup> Ross, A. (2012) Speech at the «Kyiv National University named after Taras Shevchenko.» [Online]. Retrieved from: <http://www.youtube.com/watch?v=eVyQeuLbtbk>

залежить, наскільки нові онлайн-інструменти та нові форми комунікації будуть використані та інтегровані дипломатичною службою.

Для визначення концепції Твітер-дипломатії у цьому дослідженні ми скористаємося формулюванням, запропонованим Державним департаментом Сполучених Штатів Америки, який наразі найбільш просунувся у напрямку електронної дипломатії.

Держдеп США окреслює Твітер-дипломатію як форму традиційної дипломатії, що використовує технології та мережі 21-го століття для вирішення зовнішньополітичних завдань. Це визначення можна розділити на дві основні частини: по-перше, Твітер-дипломатія відрізняється від традиційної дипломатії переважно тим, що використовує інші засоби: як зокрема, соціальні медіа (Фейсбук та Твітер), програмне забезпечення для інтернет-телефонії (Skype), відеоканали (на сьогодні найпопулярнішим є Youtube). По-друге, Твітер-дипломатія не відмежовується від традиційних форм дипломатичних відносин і не є їхнім заміником, а скоріше потужним і вагомим доповненням, здатним поліпшити та прискорити дипломатичні відносини, а також розширити їхні рамки. Таким чином, сьогодні ми маємо більше можливостей для того, аби будувати дипломатичні відносини не лише за зачиненими дверима.

## Хто кого «фоловить»? Статус-кво в українській електронній дипломатії

Впродовж останніх десяти років Твітер-дипломатія завоювала уряди, міністерства закордонних справ та міжнародні організації. Посли також взяли на озброєння інструменти електронної дипломатії з метою підвищення ефективності своєї роботи на міжнародній арені, а також для поширення своєї думки серед широкої аудиторії. Україна — не виняток у цьому контексті.

Костянтин Грищенко став першим главою українського МЗС, який почав приділяти увагу розвитку Твітер-дипломатії. Так, в грудні 2010 р. з'явилася офіційна сторінка МЗС у Facebook, а в грудні 2011 Костянтин Грищенко створив акаунт у Твіттер мережі. Однак, як буде вказано далі, лише деякі представники МЗС наслідували його приклад. Сам колишній міністр під час свого виступу в березні 2012 року в Інституті міжнародних відносин Київського національного університету зазначив: «Я не одразу зрозумів переваги соціальних мереж, але згодом побачив їхній потужний потенціал. Веду саме Твітер, тому що хочу робити це сам, і така мала форма в 140 знаків є для мене оптимальною з огляду на брак часу».<sup>3</sup> На відміну від свого попередника, нещодавно призначений міністр закордонних справ Леонід Кожара, який хоч давно має сторінку в мережі Facebook, але не є її активним користувачем, не кажучи про відсутність акаунту на Твітері. Хоча, враховуючи той факт, що Леонід Кожара був призначений на посаду недавно, він має достатньо можливостей для більш активного використання засобів електронного дипломатії, а також для зміни статус-кво української Твітер-дипломатії.

Таблиця №1 демонструє, в якій мірі визначні світові та українські дипломати, лідери та установи використовують засоби електронної дипломатії, такі як мережа Твітер. Так, веб-ресурс *Twiplomacy*, який спеціалізується на вивченні е-дипломатії, стверджує, що міністр закордонних справ Швеції Карл Більдт є, напевне, найкращим прикладом того, як політичні лідери мають використовувати соціальні мережі. Пан Більдт застосовує засоби Твітер-дипломатії як

<sup>3</sup> Gryshchenko, K.I. (2012). Open lecture to students and academic staff of the Institute of International Relations of Kyiv National University. [Online]. Retrieved from: <http://mfa.gov.ua/ua/about-mfa/minister/speeches/86-vidkrita-lekcija-ministra-zakordonnih-sprav-ukrajini-kigrishhenka-pered-studentsykim-ta-vikladacykim-skladom-institutu-mizhnarodnih-vidnosin-kijivskykogo-nacionalnogo-universitetu-imeni-tarasa-shevchenka-diplomatichnim-korpusom-ta-naukovo-jekspertnim-tova>

## ТВІТЕР-ДИПЛОМАТІЯ

### Як новітні технології можуть посилити міжнародні позиції України?

для більш ефективного провадження дипломатичних відносин, так і для ведення більш відкритої та публічної дипломатії шляхом поширення повідомлень серед пересічних громадян. Яскравим прикладом, коли міністр закордонних справ Швеції мав змогу продемонструвати потенціал е-дипломатії став випадок, коли він, не змігши зв'язатися зі бахрейнським колегою традиційними засобами комунікації, розмістив пост на своєму Твітер-акаунті і, таким чином, встановив з ним контакт.<sup>4</sup> Соціальні медіа стали також важливим простором, де Карл Більдт має змогу висловити свою позицію з приводу важливих подій на міжнародній арені та закликати широкий загал до дискусії. Саме таким приводом для пана Більдта став арешт Ратко Младіча. «З нетерпінням чекаю повернення до Гааги і МТКЮ, щоб надати допомогу в суді над Младічем», — заявив шведський керівник МЗС.<sup>5</sup>

**Таблиця 1.** Кількість «фоловерів» світових та українських політичних лідерів та установ. Інформацію отримано авторами з відповідних акаунтів у мережі Твітер. Дані були зібрані 12.12.2012 — 21.12.2012 року.

Дипломат/Політичний лідер/Установа	Посада/Установа	Кількість «фоловерів»	Кількість користувачів, яких вони «зафоловили»
Барак Обама	Президент Сполучених Штатів Америки	20 807 112	669 007
ООН		1 179 842	513
Карл Більдт	Міністр закордонних справ Швеції	172 183	1 079
Державний департамент	Сполучені Штати Америки	406, 049	328
Міністерство закордонних справ Великої Британії	Об'єднане Королівство Великої Британії та Північної Ірландії	106 942	37 878
Радек Сікорські	Міністр закордонних справ Польщі	83 643	68
Герман ван Ромпей	Президент Європейської Ради	89 990	257
Костянтин Грищенко	Колишній міністр закордонних справ України	1 959	21
Міністерство закордонних справ	Україна	567	0
Представництво України при Європейському Союзі		174	102

<sup>4</sup> Ritter, K. Twitter diplomacy new face of foreign relations. [Online] Retrieved from: <http://phys.org/news/2011-05-twitter-diplomacy-foreign.html>

<sup>5</sup> Bildt, C. (2011) Twitter account. Feed from 26.05. [Online]. Retrieved from: <https://twitter.com/carlbildt/status/73726119483932672>

Тим не менше, не всі високопосадовці здійснюють управління своїми акаунтами власними зусиллями. Дуже часто їхні соціальні мережі підтримують та оновлюють помічники. Наприклад, багато політиків відкрито визнають, що їхні акаунти ведуть представники прес-служб як під час виборчих кампаній, так і кожного дня. Яскравим прикладом є твітер-акаунти президента Європейської Ради Германа ван Ромпея і президента США Барака Обами.<sup>6</sup> Варто відзначити, що ця форма використання інструментів електронної дипломатії не є більш чи менш результативною, ніж коли б офіційні особи самі вели свої Твітер-акаунти, а просто іншою. Це як різниця у спілкуванні з людиною особисто чи з її помічником.

У випадку України картина є не такою оптимістичною. Так, вищезазначений профільний веб-ресурс стверджує, що «Президент України має два акаунти у Твітері, українською та англійською мовами, але обидва — неактивні».<sup>7</sup> Це твердження відображає реальність. Якщо відвідати сторінку Президента у Твітері, можна пересвідчитися, що востаннє вона оновлювалася 11 серпня 2011 року.<sup>8</sup>

Комунікації у царині електронної дипломатії в Україні зазвичай переповнені «потокми по-рожніх заяв»<sup>9</sup> офіційних осіб. Вони транслюють за допомогою соціальних мереж свої накази, дії та перебіг зустрічей та не залучають до спілкування користувачів, підписаних на їхній контент. Українські посадовці вкрай рідко реагують на запити та відгуки, які отримують від громадськості, тому іноді складається враження, що вони їх просто не цікавлять. Такий статус-кво у використанні Твітер-дипломатії в Україні нагадує зламану радіостанцію, яка лише транслює радіосигнал в одному напрямку і ніколи не отримує (або не чує) сигналу у відповідь.

Зламати цей тренд намагався завдяки своєму Твітер-акаунту колишній міністр закордонних справ Костянтин Грищенко. За інформацією українських дипломатів, створений Костянтином Грищенко акаунт у Твітері став лише першим каменем у фундаменті, який колись отримає назву української е-дипломатії. «Дуже важливо, що опанування Твітер-дипломатії відбулося на найвищому рівні, що продемонструвало потенціал цієї форми провадження дипломатичних відносин всьому МЗС», — підкреслює співрозмовник ІСП в МЗС України.<sup>10</sup> Однак зусилля, докладені колишнім міністром для використання Твітер-дипломатії, є скоріше винятком в українських дипломатичних колах. Загалом українська е-дипломатія наразі залишається у зародковому стані. Не останнім фактором, що гальмує швидке прийняття засобів електронної дипломатії службами МЗС, є певна кількість представників радянської дипломатичної школи, які не розуміють всіх переваг інструментів електронної дипломатії або навіть налаштовані критично до їх залучення у провадження дипломатичних відносин. Однак сьогодні в таких країнах як США, Китай чи Індія, які широко використовують технології, зміни в практиках та запровадження інновацій відбуваються «знизу вгору». Як правило, до найбільш активної

<sup>6</sup> The information is obtained from respective twitter accounts: <https://twitter.com/euHvR> ; <https://twitter.com/BarackObama>

<sup>7</sup> The Web Resource «Twiplomacy: Mutual Relations on Twitter» [Online] Retrieved from: <http://twiplomacy.com/info/europe/ukraine/>

<sup>8</sup> Yanukovych, V. (2011) Twitter account. Feed from 11.08 [Online] Retrieved from: <https://twitter.com/PlaidYanukovych>

<sup>9</sup> Holmov, N. (2011) *Politics, «digital diplomacy» and Ukraine*. Odessatalk [Online] Retrieved from: <http://www.odessatalk.com/2011/12/politics-digital-diplomacy-and-ukraine/>

<sup>10</sup> Unless stated otherwise, quotes are from interviews with the authors.

### Як новітні технології можуть посилити міжнародні позиції України?

і кваліфікованої категорії фахівців, які готові кинути виклик традиційним способам ведення дипломатичних відносин, належить молодь.<sup>11</sup>

Рівень використання соціальних медіа представниками українських дипломатичних служб є досить низьким та спорадичним. Так, посольства України в Румунії, Німеччині, Чорногорії та Республіці Польща (хоча останній допис цим посольством датується п'ятим квітня 2010-го року)<sup>12</sup> мають акаунти в Твітері. Хоча не можна не зауважити активну присутність у мережі представництва України при Європейському Союзі.

Водночас мережа Фейсбук є більш популярною серед дипустанов МЗС, на час написання полісі-бріфу (грудень 2012), крім загальної сторінки МЗС у Фейсбук (яка оновлюється досить часто), ми нарахували 11 сторінок посольств України (із 83 українських посольств у цілому).<sup>13</sup> Але ці сторінки не відрізняються інтерактивністю та частотою оновлення контенту і ледь нараховують 100 «фоловерів (за винятком посольства України в США, за новинами якого стежать 309 людей та інституцій). Очевидно, що українська дипломатія тільки почала впроваджувати та застосовувати засоби електронної дипломатії (серед них і соціальні медіа). Однак початкова стадія триває занадто довго.

Засоби Твітер-дипломатії розглядаються представниками Європейського Союзу як вирішальний чинник у підтримці демократії в Україні, уникненні поглиблення міжнародної ізоляції країни, а також як наріжний камінь успішного втілення Європейської політики сусідства. Аналітики вважають, що з допомогою електронної дипломатії «ЄС має шукати можливості для інтенсифікації прямого діалогу з українським суспільством, і нове вікно для цього діалогу відчиняється просто зараз»<sup>14</sup>. Політики та дипломати, безперечно, знають про існування Твітер-дипломатії, але, схоже, не до кінця розуміють її переваг для вирішення питань міжнародної політики та її спроможності зміцнювати імідж країни.

З іншого боку, варто звернути увагу на заяву представника Державного департаменту, який вважає, що деякі уряди долучаються до електронної дипломатії раніше та більш рішуче ніж інші, а ті, які не скористаються перевагами, що надають інструменти Твітер-дипломатії, відчують наслідки зменшення сили та впливу на міжнародній політичній арені.<sup>15</sup> Пам'ятаючи ці слова, важливо мати на увазі, що на сьогодні, згідно з джерелами МЗС України, міністерство немає інституціоналізованої програми використання електронної дипломатії, а також інфраструктури для її підтримки, але вже почало працювати над її розробкою. Декілька дипломатів мають акаунти у Твітері, але в них не відображається офіційна позиція установи. Отже, дуже важливо наголосити на перевагах інтеграції Твітер-дипломатії у зовнішню політику України, а також запропонувати рекомендації для дипломатів та посадовців, спрямованих на пришвидшення інституціоналізації практик, що мають призвести до адаптації практик електронної дипломатії в українських дипломатичних колах та започаткувати структурні зміни у царині української зовнішньої політики.

---

<sup>11</sup> Freidman L. T., Mandelbaum M., *That used to be US, what went wrong in America and how it can come back*. London: Abacus, 2012

<sup>12</sup> Twitter account of Ukrainian Embassy in Poland. [Online]: <https://twitter.com/ukreimbwarsaw>

<sup>13</sup> The information is obtained from the web-page of the resource Embassy Pages on 14.12.2012: <http://www.embassypages.com/ukraine>

<sup>14</sup> Lyubashenko, I. (2012) *EU Strategy towards Ukraine. Time to engage in E-diplomacy*. New Eastern Europe. [Online] Retrieved from: <http://www.neweasterneurope.eu/node/398>

<sup>15</sup> Hanson F. (2012) Interview with Alec Ross: E-diplomacy: What's It All about Anyway? [Online]. Retrieved from: <http://www.brookings.edu/blogs/up-front/posts/2012/04/10-ediplomacy-ross-hanson>

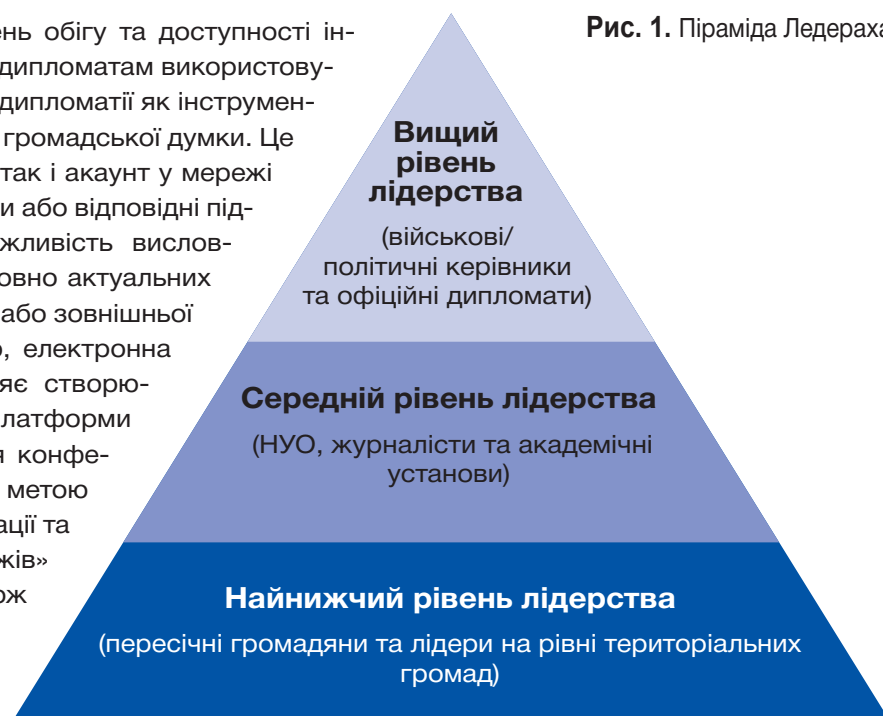
## Три причини для використання Твітер-дипломатії

Незважаючи на те, що е-дипломатія працює у невидимих мережах віртуального світу, її користь для міжнародної політики можна досягнути та поділити на три сфери: вона забезпечує доступ до більшого обсягу інформації та досягає ширшої аудиторії, поліпшує взаємозв'язки між дипломатами, а також підвищує ефективність провадження дипломатичних відносин шляхом зниження витрат на комунікації.

**1** Твітер-дипломатія безперечно призвела до революції у царині дипломатичних відносин, забезпечивши доступ до ширшої аудиторії, а також охопивши всі рівні піраміди Ледераха (див. Рис. 1).<sup>16</sup> Власне піраміда представляє три рівні дипломатії: найвищий рівень лідерства, представлений військовими та політичними керівниками, а також офіційними дипломатами; середній рівень — це НУО, журналісти та представники академічних інституцій; нижчий рівень представляють пересічні громадяни та лідери на рівні місцевих громад.

У МЗС України визнають, що електронні засоби комунікації здатні вивести українську дипломатію на якісно новий рівень ефективності та надати інструменти для швидкого поширення інформації на всіх ланках — між державами та серед міжнародних організацій, а також донесення своєї позиції до широкого загалу. Наприклад, якщо раніше для того, аби написати листа до МЗС, громадянин був змушений пройти через усі нижчі інстанції, перш ніж дійти до адресата, тепер достатньо залишити повідомлення на сторінці установи у соціальній мережі.

Такий високий рівень обігу та доступності інформації дозволяє дипломатам використовувати засоби Твітер-дипломатії як інструменти для формування громадської думки. Це може бути як блог, так і акаунт у мережі Твітер, де дипломати або відповідні підрозділи мають можливість висловлювати думки стосовно актуальних питань внутрішньої або зовнішньої політики. Крім того, електронна дипломатія дозволяє створювати віртуальні платформи під час проведення конференцій та самітів з метою поширення інформації та основних «меседжів» цих заходів, а також



<sup>16</sup> Lederach, J. P. (1997) *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington, D.C.: United States Institute of Peace Press, 39.

### Як новітні технології можуть посилити міжнародні позиції України?

для дискусій та обміну думками не тільки між учасниками форумів, але й із залученням громадськості.

Актуальним прикладом є веб-майданчик саміту «великої двадцятки» у Лондоні, який відіграв важливу роль у формуванні громадської думки навколо вищезазначеної події в усьому світі. Британські дипломати стверджують, що їхня віртуальна присутність на саміті дозволила «урядові Великої Британії спостерігати за тим, як різноманітні спільноти реагують на ідеї, що виносяться на обговорення».<sup>17</sup> Потенціал е-дипломатії щодо надання інструментів для створення подібних віртуальних платформ може бути використаний Україною під час її головування в ОБСЄ з метою донесення певних ідей та сигналів як до громадян, так і до міжнародної спільноти, а також розробки офіційної позиції та її формування за участі широкої аудиторії. І у цьому контексті створення офіційної сторінки головування України в ОБСЄ у Фейсбук було б кроком у правильному напрямку.

Більше того, послі можуть використовувати цифрові медіа для формування думки про їхні країни та політику останніх у державах, в яких вони перебувають з дипломатичною місією. Однією з основних переваг е-дипломатії є те, що «соціальні медіа забезпечують доступ до громадськості без урядових або традиційних медіа-фільтрів»<sup>18</sup> і, таким чином, впливають на закордонні аудиторії, допомагаючи досягти власних зовнішньополітичних цілей.

Яскравим прикладом може слугувати посол США у Росії Майкл МакФол, який використовує соціальні медіа для того, аби відповідати на нападки на свою адресу в російській пресі. Одна з таких його заяв: «Не згоден. Обидві сторони мусять подолати залишки ментальності часів холодної війни».<sup>19</sup> Цей твіт був відповіддю користувачу мережі, який в своєму акаунті поширював повідомлення про антагоністичні позиції Росії та США та неможливість знайти спільну мову між двома державами. Більше того, за допомогою свого профіля у Фейсбуку МакФол, вибудовує не лише свій професійний імідж, але й особистий, розміщуючи, наприклад, світлини та коментарі зі спортивних подій, які він відвідує у вихідні дні. Таким чином, Твітер-дипломатія надає інструменти, що дозволяють доносити інформацію до ширшої аудиторії на постійній основі.

**2** Твітер-дипломатія суттєво поліпшує взаємозв'язки в усьому світі та надає дипломатам і міністерствам закордонних справ інструменти для побудови власних систем електронних комунікацій із закордонними підрозділами, а також посольств із консульствами. Потенціал Твітер-дипломатії у побудові комплексу вертикальних та горизонтальних цифрових мереж достатньо ефективно використовується Державним департаментом США, що започаткував важливу ініціативу з поширення е-дипломатії шляхом її інтеграції у роботу американських посольств та консульств. Наочним прикладом впровадження цієї ініціативи американськими дипломатами може слугувати проект посольства США у Туреччині, яке організувало цифрові відеоконференції з метою об'єднання

<sup>17</sup> Digital Diplomacy. Communication Directorate. [Online] Retrieved from: <http://digitaldiplomacy.fco.gov.uk/en/case-studies/intensive/london-summit>

<sup>18</sup> Glassam, J.K. (2012) Keep on Tweeting. The embassy debacle shouldn't end 21st-century digital diplomacy. *Foreign Affairs* [Online]. Retrieved from: [http://www.foreignpolicy.com/articles/2012/09/17/keep\\_on\\_tweetin](http://www.foreignpolicy.com/articles/2012/09/17/keep_on_tweetin)

<sup>19</sup> McFaul, M. (2012) Twitter account. Feed from 27.09 [Online] Retrieved from: <https://twitter.com/McFaul>

представників усіх чотирьох дипломатичних та консульських установ США у Туреччині та забезпечення координації їхньої роботи у країні. Також з метою формулювання єдиної політики, посольство організує регулярні наради з військових, правозахисних та економічних питань.<sup>20</sup>

На жаль, більшість українських дипломатів та високопосадовців не докладають достатньо зусиль для використання електронної дипломатії з метою забезпечення присутності та взаємодії українських послів та консулів у цифрових мережах. Замість повноцінної мережі взаємозв'язків між різними рівнями представників українського Міністерства закордонних справ, ми спостерігаємо лише поодинокі приклади, коли окремі особи створюють акаунти у Твітері та мають менше 20 «фоловерів». На час написання полісі-бріфу, єдиним посольством, яке може стверджувати про власну активну присутність у мережі Твітер, є посольство України у Німеччині з двома консулами у Мюнхені і Франкфурті відповідно та нещодавно призначеним послом України в Німеччині Павлом Клімкіним. У цьому контексті, заява у Твітері, опублікована генеральним консулом у Мюнхені Вадимом Костиюком, відповідає змінам у практиці використання соціальних мереж: *«Дуже радію з бажання керівників підрозділів МЗС та інших відомств користуватися соціальними мережами. Епоха «лицарів» блокнотів відходить!!!»*<sup>21</sup> МЗС повинно підтримувати такі ініціативи і виконувати функції центрального вузла, що має з'єднувати між собою різних агентів електронної дипломатії. Однак, на сьогодні рівень цієї підтримки є досить низьким або невиразним.

Що справді дивує, так це те, що МЗС не «фоловить» жодного зі своїх посольств або консульств (див. Таблицю 1). Варто підкреслити, що кількість дипломатів та урядовців серед «фоловерів» може продемонструвати не менш цікаві тенденції. У даному випадку важлива не кількість «фоловерів», а те, хто є «фоловерами» та які зв'язки встановлені за допомогою Твіттеру. Цікаво, що представництво України при Європейському Союзі, незважаючи на невелику кількість фоловерів, має вищий рівень взаємозв'язку у площині електронної дипломатії. А якщо ми зайдемо на сторінку Міністерства у Фейсбук, то побачимо схожу ситуацію, адже МЗС стежить за новинами лише трьох представництв України в Молдові, США та Чорногорії<sup>22</sup>.

У разі порівняння Міністерства закордонних справ з найвправнішими користувачами Твітер-дипломатії, наприклад, з Державним департаментом, стають помітними разючі відмінності. Держдепартамент «фоловить» 325 акаунтів у Твітері, і значна частина цього числа представлена установами, розташованими за кордонами США та їхніми працівниками. Цей рівень віртуальної присутності та діяльності у буквальному сенсі дозволяє відтворити мапу зовнішньої політики Сполучених Штатів. Він забезпечує постійний потік та обмін інформацією. Отже, Вашингтон має миттєвий доступ до інформації про те, що відбувається у Каїрі, Анкарі або Києві.

<sup>20</sup> *Leading Through Civilian Power: Quadrennial Diplomacy and Development Review* (2010). The State Department of the United States of America [Online] Retrieved from: <http://www.state.gov/documents/organization/153108.pdf>

<sup>21</sup> Kostiuk, Vadym (2012) Twitter account. Feed from 31.09 [Online] Retrieved from: <https://twitter.com/VadymKostiuk/statuses/241573411745329153>

<sup>22</sup> [http://www.facebook.com/browse/fanned\\_pages/?id=141487425905186](http://www.facebook.com/browse/fanned_pages/?id=141487425905186)



Як новітні технології можуть посилити міжнародні позиції України?

**З** Крім того, *інструменти Твітер-дипломатії дуже практичні та економні*. Використання соціальних мереж дозволяє створювати органи реагування на надзвичайні ситуації. Одним із наочних та успішних прикладів такої ініціативи була кампанія «*Text Haiti*», започаткована одразу після землетрусу на Гаїті та поширена у соціальних мережах. У підсумку, кампанія допомогла зібрати понад 30 мільйонів доларів впродовж лише трьох тижнів для надання допомоги постраждалим від землетрусу. Окрім того, засоби е-дипломатії надзвичайно успішно використовуються у кризових ситуаціях. Яскравим прикладом можна вважати ситуацію під час Сирійської кризи, коли посол США Роберт Форд був змушений закрити посольство у Дамаску з міркувань безпеки, але за допомоги соціальних медіа не залишився осторонь подій у країні та продовжив свою дипломатичну місію. Так, посол опублікував на сторінці посольства у мережі Фейсбук супутникові знімки танків, що вели наступ на міста, а також пожеж на газопроводах, що викидали у повітря токсичні гази.<sup>23</sup>

Інший прагматичний підхід — використання Твітер-дипломатії як платформи для провадження міжнародної політики країни та побудови міцних дипломатичних відносин. Важливість та корисність інструментів електронної дипломатії для сприяння міждержавної співпраці можна побачити на прикладах проектів Державного департаменту.<sup>24</sup> Так, вони об'єдналися з мексиканськими чиновниками та створили анонімну мобільну гарячу лінію у Хуаресі — місті, спустошеному конфліктами між наркобаронами. Крім того, Вашингтон спільно з Боготою розробив онлайн-мапу протипіхотних мінних полів на територіях, які найбільше постраждали від громадянської війни. Нарешті, чимало зусиль було докладено для запровадження мобільних платіжних систем у охопленій голодом Східній Африці. Отже, електронна дипломатія забезпечує учасників корисними інструментами для провадження міжнародної політики у сучасному, динамічному та взаємопов'язаному світі, тому ігнорування цієї нової форми дипломатичних відносин означає відмову від їхньої модернізації та створює загрозу міжнародної ізоляції країн.

## Електронна дипломатія є важливою, але не всеосяжною

Проте суб'єкти Твітер-дипломатії змушені стикатися з властивими їй викликами та конфліктами. Одним із важливих моментів є невизначеність щодо статусу заяв дипломатів, трансльованих за допомогою соціальних мереж: чи можна вважати їх особистими заявами, або все ж такими, що висловлюють офіційну позицію країни? На перший погляд може здатися, що твіти або інші публікації в соціальних мережах та дипломатичні заяви суперечать одне одному *per se*, і зробити так, щоб вони доповнювали одне одного — завдання дипломата. Іноді нездатність до розуміння цієї різниці може призвести до серйозних негативних наслідків.

Подібна конфліктна ситуація виникла нещодавно у Каїрі, коли посольство США було захоплене штурмом під час акції протесту.<sup>25</sup> У день демонстрації керівник департаменту зв'язків із громадськістю Ларі Шварц опублікував коментар, засудивши осіб, які образили релігійні переконання протестувальників, попри особливі інструкції від Держдепартаменту щодо не-

<sup>23</sup> Michele Clemen (2012) *Twitter Diplomacy: State Department 2*. NPR [Online]. Retrieved from: <http://www.npr.org/blogs/alltechconsidered/2012/02/21/147207004/twitter-diplomacy-state-department-2-0>

<sup>24</sup> All examples are extracted from the official website of the State Department: <http://www.state.gov/statecraft/index.htm>

<sup>25</sup> Schipper, J. (2012) *US Twitter diplomacy trips over Cairo and Libya attacks*. Radio Netherlands Worldwide. [Online]. Retrieved from: <http://www.rnw.nl/english/article/us-twitter-diplomacy-trips-over-cairo-and-libya-attacks> <http://www.rnw.nl/english/article/us-twitter-diplomacy-trips-over-cairo-and-libya-attacks>

припустимості подібних коментарів. Отже, він прийняв самостійне рішення, незважаючи на субординацію. Також стверджують, що офіційний Твітер-акаунт посольства у Єгипті нерідко спілкується напямуч з єгипетськими користувачами мережі та американськими журналістами, що працюють у Єгипті, а контент, що публікується на сторінці, нерідко звучить «не стільки як трансляція офіційних новин посольства, скільки як персональний акаунт американського громадянина, який працює у посольстві».<sup>26</sup>

Інша конфліктна ситуація виникла навколо «Братів-мусульман», яких було звинувачено у трансляції лицемірних заяв за допомогою їхнього Твітер-акаунта. В той час, як вони висловлювали прихильність до посольства США у англійській стрічці новин, акаунт арабською мовою схвалював виступи «на захист Пророка».<sup>27</sup> Ця ситуація ілюструє конфлікти, що оточують Твітер-дипломатію. Що має робити дипломат у критичних ситуаціях? Як зберегти субординацію та оперативність? Яким має бути рівень свободи дипломатів? Пошук відповідей на ці актуальні питання не є завданням цього полісі-бріфу. Утім, у випадку України дуже важливо підкреслити, що якщо країна не бажає лишатися осторонь розвитку сучасних дипломатичних форм комунікації, вона повинна посилювати свою присутність у діалозі стосовно шляхів розв'язання цих проблем та формування нового типу політичної культури та правил гри, аби уникнути ізоляції та відставання від розвинених країн.

Українському уряду, особливо Міністерству закордонних справ потрібно уважно вивчати практичний досвід інших країн, які вже впроваджують та активно використовують інструменти та практики Твітер-дипломатії. Інтеграція електронної дипломатії у зовнішню політику країни вимагає певного рівня інституціоналізації та «інтеграції інновацій у організаційні реформи».<sup>28</sup> Так, це яскраво помітно на прикладі діяльності Державного департаменту Сполучених Штатів Америки та Міністерства закордонних справ Великої Британії<sup>29</sup>, які створили особливі підрозділи для сектору електронної дипломатії. Останні спрямовують свою діяльність у блогах та соціальних медіа як на власних громадян (зокрема, для підвищення суспільної мобілізації та розуміння міжнародної політики країни), так і на громадян інших країн.

Державний департамент започаткував чотири ініціативи з метою сприяння використанню Твітер-дипломатії у сфері зовнішньої політики Сполучених Штатів, які можна впевнено рекомендувати українським посадовцям у якості ефективних інструментів для залучення електронної дипломатії до українських дипломатичних кіл. Перша — це навчання з метою забезпечення персоналу навичками, знаннями та інструментами, необхідними для діяльності у царині Твітер-дипломатії. Практичні результати такого навчання можна спостерігати у реальних ситуаціях; наприклад, вищезгаданий посол у Сирії Роберт Форд, який скористався засобами е-дипломатії для продовження діяльності посольства після його евакуації з Дамаска, був одним з представників нового покоління дипломатів, які мали пройти спеціальні курси перед тим, як вирушити у дипломатичну місію.

<sup>26</sup> Fisher, M. (2012) The U.S. Embassy to Egypt's Oddly Informal Twitter Feed [Online]. Retrieved from: <http://www.theatlantic.com/international/archive/2012/09/the-us-embassy-to-egypts-oddly-informal-twitter-feed/262331/>

<sup>27</sup> Virtual Relations: Foreign Ministries are Getting the Hang of Social Media. *The Economist*. [Online]. Retrieved from: [Online]. Retrieved from: <http://www.economist.com/node/21563284?fsrc=rss|int>

<sup>28</sup> The official website of the 21<sup>st</sup> century statecraft program: <http://www.state.gov/statecraft/index.htm>

<sup>29</sup> The official website of the Digital Diplomacy department at Foreign Office: <http://digitaldiplomacy.fco.gov.uk/en/about/how-doing/>

### Як новітні технології можуть посилити міжнародні позиції України?

Друга — це «нові медіа», ініціатива, спрямована на заохочення дипломатів до більшої активності у межах соціальних медіа-платформ. Третя — це віртуальна студентська дипломатична служба, що з'єднує університети з посольствами в усьому світі. У межах четвертої ініціативи Державний департамент ініціює робочі зустрічі, під час яких урядові лідери, дипломати, спеціалісти з технологій та представники НУО збираються разом задля поліпшення засобів провадження Твітер-дипломатії. Ці чотири ініціативи змінюють підхід до цифрової дипломатії — від більшою мірою спорадичних процесів до інституціоналізованих практик, здатних формувати та змінювати міжнародну політику.

### Як рухатися далі? Рекомендації стосовно подальшого розвитку Твітер-дипломатії в Україні

Очевидно, що високопосадовці з урядових та дипломатичних кіл мають вжити заходів у царині електронної дипломатії з метою її інтеграції у наявні дипломатичні практики, щоб використовувати усі переваги Твітер-дипломатії, а також — що є найважливішим — застосувати її інструменти для уникнення міжнародної ізоляції країни та розриву відносин між Україною та ЄС.

Наша головна рекомендація — підвищити інституціоналізацію практик цифрової дипломатії на всіх рівнях дипломатичних відносин таким чином, щоб дипломати мали змогу створити як вертикальні, так і горизонтальні цифрові мережі, а також зміцнювати імідж України на міжнародній арені:

- **Розробити спеціальну програму та створити відповідний відділ**, призначений для просування та підвищення ефективності цифрової дипломатії в межах Міністерства закордонних справ. Цей підрозділ має відповідати за заохочення дипломатів до використання соціальних медіа у два способи. По-перше, для залучення ширшої аудиторії як всередині країни, так і за її межами з метою донесення інформації про актуальні проблеми міжнародної політики, для використання цифрових каналів із метою інформування суспільства у кризових ситуаціях, а також як засобу формування суспільної думки. Варто підкреслити, що повідомлення, які надходять крізь соціальні мережі дипломатів, мають відповідати загальному курсу, який підтримується МЗС. По-друге, для побудови цифрових мереж в межах дипломатичного корпусу та поширення інструментів електронної дипломатії серед дипломатичних представників, а також її популяризації у межах МЗС. Останнє є надзвичайно важливим для дипустанов, розташованих за межами країни.
- **Започаткувати навчальні програми** та спеціалізовані курси, які мають бути запропоновані дипломатам з метою навчання основ застосування засобів електронної дипломатії у їхній роботі, а також протистояння викликам Твітер-дипломатії. Важливо заохочувати дипломатів використовувати інноваційні практики Твітер-дипломатії у повсякденній роботі з метою створення іміджу публічного дипломата. Більше того, важливо забезпечити персонал простором, часом та стимулами, аби зробити ці навчальні програми частиною їхньої кар'єри. Крім того, ці програми мають з часом перетворитися на постійний спеціальний курс з використання е-дипломатії у межах навчальної програми Дипломатичної академії.
- **Підвищити рівень присутності** Міністерства закордонних справ у мережі Інтернет за допомогою публікацій у сервісах новин, блогах, а також відеоблогах у глобальній веб-мережі. Більше того, ця ініціатива має бути спрямована на перетворення віртуального простору на справжній форум для публічних обговорень, формування партнерських від-

носин із відповідними організаціями, а також запровадження ініціатив, що відтворюють міжнародну політику. Окрім того, МЗС має докласти зусиль для того, аби конференції, саміти та форуми, ініційовані Міністерством, були якомога краще представлені у соціальних мережах, а також за допомогою засобів цифрової дипломатії. Особливо це актуально напередодні головування України в ОБСЄ.

- **Дублювати акаунти у Твітері**, а також сторінки у соціальних мережах англійською мовою — дипломатичною *lingua franca* на міжнародній арені, — що дозволить українським дипломатам бути активнішими у царині віртуальної дипломатії та поглибити свої зв'язки завдяки Твітер-дипломатії. Наприклад, здатність вести акаунти у Твітері англійською та українською одночасно може призвести до набуття більшої кількості «фоловерів» з числа керівників урядів, міністрів закордонних справ та дипломатів.
- **Заохочувати публічні, неурядові організації, а також медійний простір** до більш активного використання засобів цифрової дипломатії для зв'язку з МЗС, а також як платформи для донесення власних ініціатив та вимог до Міністерства з метою досягнення плідної та взаємної комунікації між найнижчим та найвищим рівнями дипломатії.



institute  
of world  
policy

www.iwp.org.ua  
20/8 Instytutska Vul., Kyiv 01021, Ukraine  
380 44 253 55 57 / 253 53 58

# Policy Brief

#1, 2013

## TWITTER DIPLOMACY

### How new technologies could enhance the position of Ukraine on the international arena?

Leonid Litra  
Iuliia Kononenko

#### Summary

E-diplomacy has been developing rapidly in recent decade. Ukrainian diplomacy has also made its first steps in this sphere and hence has to be more assertive in benefiting from the opportunities offered by the digital diplomacy. Thus, Ukrainian diplomats should employ tools of e-diplomacy to diffuse information and receive feedback from public and international community to strengthen connections with country's foreign partners, as well as to make communication easy, practical, rapid and cost-saving. Therefore, shaping a policy to guide diplomats in using digital diplomacy, developing trainings to upgrade necessary skills and engage organizations and citizens in discussing policy options should be viewed as a priority, especially in times when Ukraine is facing challenges in building a smooth dialogue with its international partners.

#### Twitter diplomacy at glance

*The digital diplomacy is another venue of communicating. When the telegraph was introduced, it was a source of great anxiety for many in the diplomatic community, where the prospect of receiving daily instructions from capitals was not entirely welcome. But just as our diplomats eventually mastered the telegraph, they are doing the same to harness the potential of these new tools as well*

*Hillary Clinton, 2010<sup>1</sup>*

This year, Alec Ross, the senior adviser for innovation to the United States Secretary of State Hillary Clinton, had a meeting<sup>2</sup> with students of the Kyiv National University, who pursue their degrees in International Studies, where he discussed the vision embraced by the State Department and entitled "21<sup>st</sup> Century Statecraft." This strategy is a set of policies aimed at turning digital diplomacy into a focal point of

<sup>1</sup> Clinton, H. (2010) Remarks on Internet Freedom. [Online]. Retrieved from: <http://www.state.gov/secretary/rm/2010/01/135519.htm>

<sup>2</sup> Ross, A. (2012) Speech at the "Kyiv National University named after Taras Shevchenko." [Online]. Retrieved from: <http://www.youtube.com/watch?v=eVyQeuLbtbk>

State Department's approach to diplomacy and development. The choice of the audience was not surprising as those students represent the potential of Ukrainian diplomacy and it depends to a large extent on them how novel online tools would be embraced and how new forms of communication would be utilized and integrated.

While determining the concept of Twitter diplomacy, the definition adopted in this paper is the one used in the US State Department that, today, is mostly advanced in the area of Twitter-diplomacy.

E-diplomacy is seen as a form of a traditional diplomacy that accounts for the technologies and the networks of the 21st century to address foreign policy issues. One could split this definition in two core parts. First, Twitter diplomacy differs from traditional one mainly by the means it exploits such as social media (mainly Twitter and Facebook), software for arranging phone calls through Internet (Skype), video channels (today, the most popular is YouTube). And, second, it is not separated from traditional forms of diplomatic relations. It simply means that today we have more opportunities to convey diplomatic interactions not only behind closed doors. Thus, digital diplomacy is not the substitute for traditional forms of diplomacy but rather powerful supplement that could enhance, fasten and stretch its horizons.

## Who follows whom? The Ukrainian E-Diplomatic *Status quo*

In the last decade, digital diplomacy conquered governments, ministries of foreign affairs, international organizations as well as ambassadors adopted approaches of e-diplomacy in order to improve their performance on the international arena and bring their message to a wider audience. In this context, Ukraine is not an exception. The former Minister of Foreign Affairs, Kostyantyn Gryshchenko himself was a proponent of the use of digital technologies in diplomacy, by perceiving it as a priority in shaping and implementing foreign policy since 2010.<sup>3</sup> He was the first head of the Ukrainian Foreign Ministry, who began to pay attention to the development of Twitter-diplomacy. Thus, in December 2010, the official page of the Ministry of Foreign Affairs on Facebook was created, and in December 2011 Kostyantyn Gryshchenko opened the page on Twitter. In March of this year, Mr. Gryshchenko, during his speech, at the Institute of International Relations in Kyiv National University, stated "I did not immediately realize the benefits of employing social media, but then I had gradually perceived its powerful potential. I prefer Twitter, because I want to post feeds by myself and such a concise form of communication in 140 characters is the best option for me due to the lack of time."<sup>4</sup> In contrast to his predecessor, recently-appointed Minister of Foreign Affairs Leonid Kozhara is an old user of Facebook, however, not an active one, without mentioning the absence of the Twitter account. Although, given the fact that Mr. Kozhara was appointed on the position recently, he has enough room for more active use of means of e-diplomacy as well as altering the *status quo* of Ukrainian Twitter diplomacy.

The Table №1 demonstrates to which extent prominent European, American, and Ukrainian diplomats, leaders and institutions embrace means of digital diplomacy such as Twitter. For

<sup>3</sup> Unless stated otherwise, quotes are from interviews carried by the authors.

<sup>4</sup> Gryshchenko, K.I. (2012) Open lecture to students and academic staff of the Institute of International Relations of Kyiv National University. [Online]. Retrieved from: <http://mfa.gov.ua/ua/about-mfa/minister/speeches/86-vidkrita-lekcija-ministra-zakordonnih-sprav-ukrajini-kigrishhenka-pered-studentsykim-ta-vikladacykim-skladom-institutu-mizhnarodnih-vidnosin-kijivskykogo-nacionalnogo-universitetu-imeni-tarasa-shevchenka-diplomatichnim-korpusom-ta-naukovo-jekspertnim-tova>

## TWITTER DIPLOMACY

How new technologies could enhance the position of Ukraine on the international arena?

instance, as web resource *Twiplomacy* dedicated to the study of e-diplomacy asserts, Swedish Minister of Foreign Affairs Carl Bildt is probably the best example of how political leaders should use social networks. Mr. Bildt uses means of e-diplomacy to ensure the most efficient way of conduct diplomatic relations and increase openness of diplomacy by conveying messages and his position to the public. A striking example, when the Minister of Foreign Affairs of Sweden was able to demonstrate the potential of Twitter-diplomacy was the case when he couldn't reach his colleague in Bahrain by traditional means of communication and established contact by posting a tweet on his account.<sup>5</sup> Social media have also become an important space for Carl Bildt to voice his opinion about important events on the international arena and to facilitate the debate on poignant issues among general public. For this reason, Mr. Bildt used virtual platform such as Twitter after the arrest of Ratko Mladic when he declared "I am looking forward to returning to The Hague ICTY and to assist in the trial of Mladic."<sup>6</sup>

**Table 1.** Number of Followers of Prominent Global and Ukrainian Leaders and Institutions. Information is obtained from their Twitter accounts by authors. Data was collected on 12.12.2012-21.12.2012

The Diplomat/Political Leader/Institution	Position/Institution	Number of Followers	Number of those they Follow
Barack Obama	President of the United States	20 807 112	669 007
United Nations		1 179 842	513
Carl Bildt	Foreign Minister of Sweden	172 183	1 079
State Department	United States of America	406, 049	328
Foreign Office	United Kingdom	106 942	37 878
Radek Sikorski	Foreign Minister of Poland	83 643	68
Herman Van Rompuy	President of the European Council	89 990	257
Kostyantyn Gryshchenko	Former Foreign Minister of Ukraine	1 959	21
Ministry of Foreign Affairs	Ukraine	567	0
Mission of Ukraine to the European Union		174	102

<sup>5</sup> Ritter, K. Twitter diplomacy new face of foreign relations. [Online]. Retrieved from: <http://phys.org/news/2011-05-Twitter-diplomacy-foreign.html>

<sup>6</sup> Bildt, C. (2011) Twitter account. Feed from 26.05. [Online]. Retrieved from: <https://Twitter.com/carlbildt/status/73726119483932672>

However, not all of the officials are managing their accounts by themselves. It is often their assistants purposefully employed for this job, who keep their social networks updated and interactive. For instance, many politicians avow openly about their accounts being led by their media teams both during election campaigns and day-by-day life. The striking examples are the President of the European Council Herman von Rompuy and the US President Barack Obama.<sup>7</sup> It is worth noting that this way of employing instruments of e-diplomacy could not be regarded as less useful if officials would tweet by themselves; but, just different. It is like the difference between talking to somebody in person and meeting his assistant.

Unfortunately, if one is eager to receive information on Ukraine one would see rather a dire picture. The aforementioned website states “Ukrainian President has two Twitter accounts in English and Ukrainian but both are dormant.”<sup>8</sup> And, sadly, it reflects the reality. After visiting the account of the President, one could notice that the he last record was written on 11<sup>th</sup> of August 2011.<sup>9</sup>

In general, the communication within the domain of digital diplomacy in Ukraine is full of “stream of bland statements”<sup>10</sup> from officials, who broadcast their decrees, agendas and meetings, without engaging with those who follow them. They rarely reflect on the feedback from the public and sometimes it seems they do not simply need it. The *status quo* with utilizing Twitter diplomacy in Ukraine resembles using broken radio station when signals are sent only in one direction but the reply is almost never received or heard.

Of course, one should mention the Twitter feed of Kostyantyn Gryshchenko that vividly stands out against generally gray background. According to Ukrainian diplomats, Twitter opened by the former Minister laid the first brick in the foundation of what would be one day called the Ukrainian e-diplomacy. The interlocutor of the IWP in the MFA of Ukraine underscores “it is important that it happened on the highest level because it demonstrated the potential of this form of conveying diplomatic relations across the MFA.” However, one could perceive that endeavors undertaken by the Minister in the use of the digital diplomacy are rather exceptions that confirm the general rule within Ukrainian diplomatic circles that, for the time being, remains underdeveloped. Among the factors that hinder the rapid adoption of e-diplomacy by the MFA of Ukraine are a significant number of representatives of the Soviet diplomatic school, who often take negative stand towards usage of instruments of Twitter-diplomacy. However, today, in countries like USA, China or India that use technology on the large-scale, the innovation and change in practices comes from bottom to the top. Because, usually, it is young and creative people, who are the most skilled and eager to challenge conventional ways of conducting diplomatic relations.<sup>11</sup>

Furthermore, representatives of Ukrainian diplomatic service employ social media to maintain diplomatic relations rather sporadic and rarely. For instance, Embassies of Ukraine in Germany, Montenegro, Romania and the Republic of Poland (although the last post of this Embassy dates

---

<sup>7</sup> The information is obtained from respective Twitter accounts: <https://Twitter.com/euHvR> ; <https://Twitter.com/BarackObama>

<sup>8</sup> The Web Resource “Twiplomacy: Mutual Relations on Twitter” [Online]. Retrieved from: <http://twiplomacy.com/info/europe/ukraine/>

<sup>9</sup> Yanukovych, V. (2011) Twitter account. Feed from 11.08 [Online] Retrieved from: <https://Twitter.com/PlaidYanukovych>

<sup>10</sup> Holmov, N. (2011) *Politics, “digital diplomacy” and Ukraine*. Odessatalk. [Online]. Retrieved from: <http://www.odessatalk.com/2011/12/politics-digital-diplomacy-and-ukraine/>

<sup>11</sup> Freidman L. T., Mandelbaum M., *That used to be US, what went wrong in America and how it can come back*. London: Abacus, 2012



## TWITTER DIPLOMACY

---

How new technologies could enhance the position of Ukraine on the international arena?

from May 10<sup>th</sup> of 2010)<sup>12</sup> have accounts on Twitter. We have to note, however, the active presence of the Mission of Ukraine to the European Union in the Twitter network.

The Facebook could be regarded as more popular instrument of Twitter-diplomacy within the MFA. And, at the time of writing this policy-brief (December 2012), besides the MFA page on the Facebook (that is updated quite regularly) we calculated 11 pages created specifically for Embassies of Ukraine stationed abroad out of 83<sup>13</sup>. These pages, however, could not be distinguished for being interactive as well as by frequency of posts with new content. They usually have not more than 100 “followers” (excluding the Ukrainian Embassy in the U.S. that is followed by 309 people and institutions). It is obvious that Ukraine’s diplomacy has just begun to adopt tools of e-diplomacy like social media; however, the inception stage is lasting too long.

European Union regards means of Twitter-diplomacy as a decisive factor in supporting democracy in Ukraine, avoiding deepening international isolation of the country as well as cornerstone for successful implementation of the European Neighborhood Policy. Through adoption of instruments and methods of e-diplomacy, “the EU should seek the possibility to enhance its direct dialogue with Ukrainian society — and the new window of opportunity to do this is opening right now.”<sup>14</sup> In general, as explicated further, it seems that leaders do know about the existence of digital diplomacy but do not see either advantages of it or how to employ it for addressing poignant foreign policy issues or promoting the image of the country.

However, one should notice the statement made by the State Department representative, who emphasizes that some governments will engage in e-diplomacy sooner and more decisively than others and those that absolutely refuse to involve in it will face the consequences of reduced influence and power on the international arena<sup>15</sup>. With these words in mind, it is important to be aware that today, according to sources from the Ukrainian MFA, the Ministry does not have institutionalized policy of digital diplomacy as well as infrastructure that would support it but has started to work on its development. It does have the webpage, the Facebook and Twitter page. Several diplomats have personal Twitter accounts, which, however, do not reflect the official position of the organization. Therefore, it is vital to emphasize benefits of integrating digital diplomacy into Ukrainian foreign policy, and propose recommendations for diplomats and policymakers to foster institutionalization of practices that would lead to the adaptation of e-diplomacy within Ukrainian diplomatic circles and engender structural changes within the realm of foreign policy.

---

<sup>12</sup> Twitter account of Ukrainian Embassy in Poland. [Online]: <https://Twitter.com/ukrembwarsaw>

<sup>13</sup> The information is obtained from the web-page of the resource Embassy Pages on 14.12.2012: <http://www.embassypages.com/ukraine>

<sup>14</sup> Lyubashenko, I. (2012) *EU Strategy towards Ukraine. Time to engage in E-diplomacy*. New Eastern Europe. [Online Retrieved from: <http://www.neweasterneurope.eu/node/398>

<sup>15</sup> Hanson F. (2012) Interview with Alec Ross: E-diplomacy: What’s It All about Anyway? [Online]. Retrieved from: <http://www.brookings.edu/blogs/up-front/posts/2012/04/10-ediplomacy-ross-hanson>

## Three Reasons to Use Digital Diplomacy

While digital diplomacy operates within invisible networks of virtual world its benefits for foreign policy of the country are tangible and could be divided into three spheres: they ensure access to more information and enhance the reach to the larger public, increase interconnectedness between diplomats and bring about pragmatic results as well as reduce costs of interactions.

- 1 Digital diplomacy definitely produced the revolution in the area of diplomatic relations *ensuring outreach to the wider audience* and encompassing all-levels of the Lederach pyramid (Figure 1).<sup>16</sup> The pyramid itself is the representation of three levels of diplomacy: the top-ranking leadership represented by military and political leaders and official diplomats, middle-range leadership comprised of NGOs, journalists, academic intellectuals, as well as experts, and the grassroots level represented by citizens and leaders at community level.

Some diplomats in Ukraine are aware of the fact that digital means of communication provide diplomacy with the high level of operational efficiency and the ability to quickly spread the word of information at all levels: between states, within international organizations and deliver the message to the general public. For instance, if earlier in order to write a letter to the MFA the citizen had to go through the entire chain of command to reach the recipient; now, it is enough to leave a message on the organization's social network page.

This high level information flow and exposure allows diplomats to use means of digital diplomacy as tools of opinion-

making power. It could be either blogs or Twitter feeds where diplomats or the departments could express the opinion on the pressing issues of domestic or international policies.

Furthermore, digital diplomacy allows creating virtual platforms for ongoing conferences and summits in order to deliver the message of the specific diplomatic event as well as a place for discussing and exchanging their ideas. As was claimed by the British Foreign Office, the web presence for the G20 London Summit was crucial for shaping global opinion on the event. The British diplomats expanded that digital presence ensured that "the UK government had chance to observe how different communities react to our emerging ideas."<sup>17</sup>



<sup>16</sup> Lederach, J. P. (1997) *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington, D.C.: United States Institute of Peace Press, 39.

<sup>17</sup> Digital Diplomacy. Communication Directorate. [Online] Retrieved from: <http://digitaldiplomacy.fco.gov.uk/en/case-studies/intensive/london-summit>

## TWITTER DIPLOMACY

---

How new technologies could enhance the position of Ukraine on the international arena?

This potential of e-diplomacy to serve as digital platform could be employed by Ukraine in the course of its presidency at the OSCE to send specific messages and signals to both international and domestic community. And, in this context, the launch of the official page of the Ukraine's OSCE Chairmanship in Facebook would be a step in the right direction.

Moreover, ambassadors could employ digital media to shape opinion about their country and its policies in the states they are stationed in. One of the main advantage of e-diplomacy is that "through social media, it's possible to get access to the public largely without government or media filters"<sup>18</sup> and in such a way influence foreign audiences to enhance own foreign-policy objectives. The striking example is of the ambassador, Michael McFaul in Russia, who is using social media to rebuke what's being said about him in the Russian press and expresses statements of such kind, "*Disagree. Both sides must overcome Cold War mentality.*"<sup>19</sup> This tweet was a response to the user of the social network, who in his account spread the message about the antagonistic positions of Russia and the United States and their inability to find common ground. Moreover, by posting, for example, pictures and comments of sporting events that he attended during weekend on his profile in Facebook, McFaul, builds not only his professional image of the diplomat, but also the personal one. Thus, digital diplomacy endows diplomats with tools that enable to deliver information on constant basis to wider audience.

**2** *E-diplomacy substantially increases the interconnectedness of the world and provides* diplomats and foreign ministries with tools to build their own digital webs that would connect the ministries of foreign affairs with departments overseas as well as embassies with consulates and vice versa. This potential of Twitter diplomacy to create the web of digital vertical and horizontal networks is well-utilized by the State Department, one of which major initiatives is to promote e-diplomacy by embedding it within its embassies and consulates. The empirical example of these efforts by the US foreign officers could be perceived by activities in the American Embassy in Turkey that organized digital videoconferences for integrating representatives at all four U.S. diplomatic and consular posts in Turkey to ensure coordination across the country. The Embassy also organizes regular sub-groups on specific topics, such as military issues, economics, and law enforcement, to formulate policy ideas.<sup>20</sup>

Unfortunately, most of Ukrainian diplomats and policymakers do not put enough efforts to utilize tools of digital diplomacy in order to ensure presence and interconnectedness of Ukrainian ambassadors and consuls within digital networks. And, instead of seeing the web of relationship between different levels of representatives of Ukrainian Ministry of Foreign Affairs we could observe rare examples of individuals who opened their Twitter accounts and have less than 20 followers. The only Embassy that could claim its presence in Twitter network is the Ukrainian Embassy in Germany with two consuls in Munich and Frankfurt respectively and recently appointed Ambassador Klimkin. In this context, the tweet statement of Vadym Kostyuk, the General Consul in Munich, goes very much in line with the ongoing changes in using social networks, by saying that "*I am very glad about willingness of the heads of the Foreign Affairs*

---

<sup>18</sup> Glassam, J.K. (2012) Keep on Tweeting. The embassy debacle shouldn't end 21st-century digital diplomacy. *Foreign Affairs* [Online]. Retrieved from: [http://www.foreignpolicy.com/articles/2012/09/17/keep\\_on\\_tweetin](http://www.foreignpolicy.com/articles/2012/09/17/keep_on_tweetin)

<sup>19</sup> McFaul, M. (2012) Twitter account. Feed from 27.09 [Online] Retrieved from: <https://Twitter.com/McFaul>

<sup>20</sup> *Leading Through Civilian Power: Quadrennial Diplomacy and Development Review* (2010). The State Department of the United States of America [Online] Retrieved from: <http://www.state.gov/documents/organization/153108.pdf>

*departments to utilize social networks. The era of “knights” of notebooks is fading away!!!*<sup>21</sup> The MFA should support such initiatives and serve as the central hub for the digital diplomacy to connect various actors of e-diplomacy. However, today the level of such support is rather low or non-explicit.

What is surprising that the MFA does not follow any of its embassies, ambassadors or consulates (see Table 1). It has to be underscored that the number of those diplomats and government officials are following could show us even more interesting tendencies. Here, it is not as much the number that matters but who is followed and how the connections are established. Interestingly enough, the Mission of Ukraine to European Union despite small number of followers has better level of interconnectedness in the world of digital diplomacy than the Ministry of Foreign Affairs. And if we visit the page of the MFA on Facebook, we will observe similar situation since the Ministry follows the news only of three Embassies of Ukraine in Moldova, United States and Montenegro.<sup>22</sup>

If we compare it to the savviest users of digital diplomacy such as the State Department we would notice the striking difference. It follows 325 agents on Twitter and large proportions of them are institutions stationed outside of the country and people working in them. This level of virtual presence and activity literally allows recreating the map of American international relations. It ensures constant flow and exchange of information. So, Washington could immediately have access to information on what is happening on the ground in Cairo, Ankara and Kyiv.

**3** Furthermore, *tools of e-diplomacy are very practical and cost-saving*. Through the use of social networks it is possible to create disaster response agencies. One of the vivid and successful examples of such an endeavor was the Text Haiti campaign launched after the earthquake in Haiti and promoted across social networks especially on Twitter. As a result, the campaign managed to raise more than \$30 million in just three weeks to alleviate the consequences of the natural disaster. Also, e-diplomacy tools are perfect to operate in times of crises. The lucid example when Twitter diplomacy came in hand recently in the course of the Syrian turmoil when the U.S. Ambassador Robert Ford had to close the embassy in Damascus due to security concerns, but through utilizing social media he stayed involved in the counties affairs and performed his duties of a diplomat. Thus, the Ambassador managed to post on the embassy’s Facebook page satellite images of tanks moving on cities and a pipeline fire spreading toxic fumes.<sup>23</sup>

Another pragmatic way to employ Twitter diplomacy is as venue for implementing country’s foreign policies agendas and building stronger relationships. Interestingly enough the issue of cooperation varies tremendously as examples from practices of the State Department explicate.<sup>24</sup> For instance, they have cooperated with Mexican officials to set up an anonymous mobile-phone-based tip line in Juárez, a city ravaged by drug violence. Also, together with

<sup>21</sup> Kostiuk, Vadym (2012) Twitter account. Feed from 31.09 [Online] Retrieved from: <https://Twitter.com/VadymKostiuk/statuses/241573411745329153>

<sup>22</sup> [http://www.facebook.com/browse/fanned\\_pages/?id=141487425905186](http://www.facebook.com/browse/fanned_pages/?id=141487425905186)

<sup>23</sup> Michele Clemen (2012) *Twitter Diplomacy: State Department 2*. NPR [Online]. Retrieved from: <http://www.npr.org/blogs/alltechconsidered/2012/02/21/147207004/Twitter-diplomacy-state-department-2-0>

<sup>24</sup> All examples are extracted from the official website of the State Department: <http://www.state.gov/statecraft/index.htm>

## TWITTER DIPLOMACY

---

How new technologies could enhance the position of Ukraine on the international arena?

Colombian authorities they have designed an online map of land mines on the territories that was torn by the civil war. And, a lot of effort has been put to bring mobile payment systems to the famine-stricken East Africa. Therefore, digital diplomacy simply equips actors with useful tools to execute foreign policy in today's fast-moving interconnected world and ignoring this new form of conducting diplomatic relations means refusing to modernize and posits danger of countries isolation.

### Digital diplomacy is important but not all-embracing

The subjects of digital diplomacy, however, have to face their own challenges and controversies. One of the poignant issues is a vague line in statements made by diplomats in social networks whether to perceive them as a personal statement or as such that express the official stance of the country they are representing. From the first look, it could seem that tweet *per se* and diplomatic statement are self-contradictory and it is a job of a diplomat to make them complementary. Sometimes the inability to perceive the difference could lead to deleterious consequences. Such controversial situation occurred just recently in Cairo when the US Embassy was stormed in the course of protests.<sup>25</sup> On the day of demonstrations, senior public affairs officer Larry Schwartz posted the memo expressing his condemnation of those who hurt religious beliefs of protesters despite the State Department specific instructions not to. So, he made decision for himself disregarding the subordination. It is claimed that official Twitter account for the embassy to Egypt often engages directly with Egyptian Twitter users and with American journalists in Egypt and the feed often sounds "less like an outlet for official embassy news than the personal account of an American who happens to be working at the embassy."<sup>26</sup>

Another controversial situation occurred on the side of the Muslim Brotherhood that engaged itself in stating rather hypocritical statements on its Twitter account. While on the English feed it expressed sympathy with American Embassy on its Arabic account it praised rallies 'in defense of the Prophet.'<sup>27</sup> The situation explicates controversies that surround Twitter diplomacy on how should diplomats act in critical situations? How to preserve subordination and ensure alacrity of action? What level of freedom should be granted to diplomats? It is not the aim of this policy brief to answer these pressing questions. But what is vital to underscore in the case of Ukraine is that if the country is eager to be involved in the development of today's diplomatic form of communications it has to increase its participation in ongoing dialogue on ways to solve these challenging issues, to shape new form of political culture and rules of the game instead of facing isolation and lagging back.

The Ukrainian government and especially the Ministry of Foreign Affairs have a lot of sources to learn from, especially empirical ones from other governments who have been already implementing and practicing actively e-diplomacy efforts and practices. The integration of digital diplomacy into the

---

<sup>25</sup> Schipper, J. (2012) *US Twitter diplomacy trips over Cairo and Libya attacks*. Radio Netherlands Worldwide. [Online]. Retrieved from: <http://www.rnw.nl/english/article/us-Twitter-diplomacy-trips-over-cairo-and-libya-attacks> <http://www.rnw.nl/english/article/us-Twitter-diplomacy-trips-over-cairo-and-libya-attacks>

<sup>26</sup> Fisher, M. (2012) *The U.S. Embassy to Egypt's Oddly Informal Twitter Feed* [Online]. Retrieved from: <http://www.theatlantic.com/international/archive/2012/09/the-us-embassy-to-egypts-oddly-informal-Twitter-feed/262331/>

<sup>27</sup> *Virtual Relations: Foreign Ministries are Getting the Hang of Social Media*. *The Economist*. [Online]. Retrieved from: [Online]. Retrieved from: <http://www.economist.com/node/21563284?fsrc=rss|int>

foreign policy of the country requires certain level of institutionalization and “integration of innovation into organizational reform.”<sup>28</sup>

For instance, it is vividly seen on practices of the State Department of United States and Foreign Office of United Kingdom<sup>29</sup> that created specific departments for the digital diplomacy sector. They seem to target both domestic citizens (e.g. to foster social mobilization and understandings of the country’s foreign policies) and populations in foreign countries through different activities in blogs and social media.

The State Department launched four initiatives in order to promote and enhance the use of digital diplomacy within foreign policy in the United States that could be highly recommended to Ukrainian policy makers in order to promote digital diplomacy within Ukrainian diplomatic circles.

First is training in order to equip staff with required skills, knowledge and tools in the realm of Twitter diplomacy. The practical results of such training could be observed in reality; for instance, abovementioned Ambassador Ford to Syria, who was using digital diplomacy to run the evacuated embassy in Damascus, was among new generation of diplomats who had to enroll into specialized courses before they head out to their assignments.

Second is novel media that is aimed at encouraging diplomats at any level to be active on social media platforms. Third is virtual student foreign service that links students in universities with embassies across the globe. Fourth, the State Department initiates working sessions that bring together government leaders, diplomats, technologists, and NGOs in order to improve means of performing e-diplomacy. Those four pillars shift the approach to digital diplomacy from merely sporadic process into institutionalized set of practices that could shift and bring transformation into foreign policy.

## Ways to Move Forward: Recommendations on How to Improve the Use of Twitter Diplomacy in Ukraine

It is apparent that Ukrainian policymakers within governmental and diplomatic circles have to take actions within the domain of digital diplomacy in order to integrate it in existent diplomatic practices to utilize all benefits offered by the digital diplomacy and most importantly using it as a venue to avoid the incipient international isolation of the country and gap in the EU-Ukraine relations.

Our general recommendation is to enforce institutionalization of practices of digital diplomacy at all levels of diplomatic relations in such a way that diplomats could establish vertical and horizontal digital networks as well as raise the positive profile of the country on the international arena:

- **To develop specialized program and unit** that would be solely dedicated to promoting and building capacity of the digital diplomacy within the Ministry of Foreign Affairs. This department would be responsible for fostering diplomats to use social media in the twofold way. First, to ensure the outreach to wider public within the country as well as to foreign nationals in order to increase awareness of major foreign policy issues, employ digital channels to inform public in case of crises, and utilize it as an opinion-making tool. It is vital to underscore that messages delivered through social networks by diplomats should be consistent with the general policy pursued by the MFA. Second, to build digital networks within diplomatic corpus and promote

<sup>28</sup> The official web-page of the State Department program “21<sup>st</sup> century statecraft:” <http://www.state.gov/statecraft/index.htm>

<sup>29</sup> The official web-page of the Digital Diplomacy department at the British Foreign Office: <http://digitaldiplomacy.fco.gov.uk/en/about/how-doing/>

## TWITTER DIPLOMACY

---

How new technologies could enhance the position of Ukraine on the international arena?

e-diplomacy for diplomatic representatives and diffuse it across the MFA. It is especially important for the institutions that are stationed outside of the country such as embassies and consulates.

- **To employ training programs** and specialized courses that would be offered to the diplomats in order for them to learn how to apply means of digital diplomacy in their work and face challenges of e-diplomacy. It is salient to encourage diplomats to be bold in employing innovative practices and use Twitter diplomacy in order to craft their image as of diplomat open to the public in their daily work. Moreover, it is vital to ensure that personnel have space, time, and incentives to make training a crucial part of their careers. As well a special course on how to use e-diplomacy should be introduced at the Diplomatic Academy.
- **To increase the web presence** of the Ministry of Foreign Affairs by publishing messages in news, blogs, and videos across global web network. Moreover, this initiative should be aimed at turning virtual space into the proper forum for public debates, forming partnerships with relevant organizations and implementations of initiatives that reflect foreign policies. Furthermore, the MFA has to ensure that conferences, summits, and forums initiated by the ministry need to have high presence within social networks and promoted by the tools of the digital diplomacy. This is especially relevant in the context of Ukraine's chairmanship in the OSCE.
- **To duplicate Twitter accounts**, social media pages into English — the diplomatic *lingua franca* on the international arena — that will allow Ukrainian diplomats to be more active within the realm of virtual diplomacy and become more interconnected by the means of the Twitter diplomacy. For instance, the ability to have Twitter accounts in English and Ukrainian could allow following greater number of the heads of governments, foreign ministers and diplomats.
- **To encourage public, non-governmental organizations and media space** to use more actively means of digital diplomacy in its communication with the MFA and as a platform to deliver its initiatives and claims to the Ministry in order to ensure fruitful mutual communication between grassroots and top level of diplomacy.