

Слюсаренко Ірина Юріївна,
кандидат історичних наук, доцент,
Київського університету імені Бориса Грінченка
i.sliusarenko@kubg.edu.ua

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ КАНАЛІВ КОМУНІКАЦІЇ САЙТІВ МІНІСТЕРСТВ ЗАКОРДОННИХ СПРАВ КРАЇН БАЛТІЇ

Авторка ставить за мету здійснити порівняльний аналіз державних сайтів Міністерств закордонних справ Естонії, Литви, Латвії. Стаття містить низку таблиць, які сприяють унаочненню матеріалів. Перша таблиця показує компаративний аналіз каналів комунікації на сайтах МЗС на основі наступних критеріїв: поштова адреса, телефон, факс, e-mail, мобільний телефон, соціальні мережі. У другій таблиці на основі даних з сайтів МЗС країн Балтії показано наявність посилань на офіційних сторінках на такі соціальні мережі: Twitter, Facebook, YouTube, Flickr, LinkedIn, Instagram. У третій таблиці аналізується питання доступності на сайтах МЗС наступних мов: державна мова, англійська, російська, французька, польська. Після таблиць подані авторські наукові узагальнення щодо результатів проведеного дослідження. У висновках авторка підкреслюється потреба розвитку каналів комунікації вищезазначених державних структур для збільшення доступності більшої кількості онлайн-відвідувачів.

Ключові слова: інформація, віртуальна дипломатія, комунікація, комунікаційні технології, сайти, соціальні мережі.

COMPARATIVE ANALYSIS OF COMMUNICATION CHANNELS OF THE WEBSITES OF THE MINISTRIES OF FOREIGN AFFAIRS OF THE BALTIC COUNTRIES

The author aims to carry out a comparative analysis of the state websites of the Ministries of Foreign Affairs of Estonia, Lithuania, and Latvia. The article contains a set of tables that help illustrate the materials. The first table renders a comparative analysis of communication channels on the MFA websites based on the following criteria: postal address, telephone, fax, e-mail, mobile phone, and social networks. The second table, by relying on the websites of the Baltic MFAs, demonstrates that the official pages contain links to such social networks as Twitter, Facebook, YouTube, Flickr, LinkedIn, and Instagram. The third table analyzes the availability of the following languages on the MFA websites: official language, English, Russian, French, and Polish. The tables are followed by the author's scientific generalizations on the research findings. Conclusions highlight the need to develop communication channels of the above government agencies to make them available to more online visitors.

Key words: information, virtual diplomacy, communication, communication technologies, web-sites, social networks.

В сучасному інформаційному суспільстві успішність зовнішньополітичної діяльності держав напряму залежить від ефективності проведення інформаційних та комунікаційних кампаній державних органів, до сфери компетенції яких вона належить. Можливості Інтернету, як системи потужних комунікаційних технологій, дозволяють розширити також і можливості комунікації у сфері дипломатії. Засоби віртуальної дипломатії вже стали звичною нормою у функціонуванні органів зовнішньополітичних зносин держав. Провідним каналом комунікації держави та зацікавленої

аудиторії є сайт міністерства закордонних справ, який є основним офіційним джерелом зовнішньополітичної інформації. Також важливу роль в процесі трансляції зовнішньополітичної інформації відіграють офіційні сторінки міністерств та, власне, й офіційні сторінки міністрів закордонних справ в соціальних мережах, сторінки дипломатичних представництв держави закордоном.

Важливо з'ясувати, які саме канали комунікації використовуються сайтами зовнішньополітичних відомств різних країн для забезпечення інформаційної підтримки, донесення

та роз'яснення для внутрішніх і зовнішніх стейкхолдерів важливих питань зовнішньої політики держави.

Зосередимо увагу на розгляді каналів комунікації, які доступні на сайтах зовнішньополітичних відомств країн Балтії: Естонії [1], Литви [2] та Латвії [3].

Дані таблиці свідчать про достатню різноманітність онлайн та офлайн каналів комунікації на сайтах МЗС країн Балтії, які забезпечують ефективну комунікацію з цільовою аудиторією.

Необхідно наголосити на особливостях розміщення контактної інформації на сайті МЗС Латвії. Так, вказано саме контакти для ЗМІ, де є усі необхідні дані для успішної комунікації саме з пресою. Також на сайті наявна електронна форма подання запитання, але зазначається, що міністерство має право залишити заяву без розгляду, якщо вона не відповідає вимогам Закону про заяви Латвійської республіки.

Важливість соціальних мереж, як каналу комунікації, значно зросла під час пандемії. Зовнішньополітичні відомства також активно використовують в дипломатичній діяльності соціальні мережі, які є доступним та ефективним каналом комунікації з широкою аудиторією охоплення.

Притаманна певна специфіка в залученні зовнішньополітичними відомствами країн

Балтії соціальних мереж для здійснення комунікації. Так, Twitter, Facebook, YouTube, Flickr використовуються відомствами усіх трьох країн Балтії, тоді як Instagram використовують лише Естонія та Латвія, а LinkedIn – лише Естонія.

Ще однією важливою складовою зовнішньополітичної комунікації є мова, якою ведеться комунікація. Зокрема, важливо, якими саме мовами подається інформація на сайті зовнішньополітичного відомства країни, адже саме ця складова полегшує доступ цільової аудиторії до інформації. І також, на основі аналізу мов, на яких функціонують сайти, можна зробити висновок і щодо цільової аудиторії даного сайту.

Сайти міністерств закордонних справ країн Балтії використовують державні мови, англійську та російську, але литовське зовнішньополітичне відомство ще й орієнтується і на французькомовну та польськомовну аудиторію.

Таким чином, на сайтах міністерств закордонних справ усіх країн Балтії наявні офіційні канали комунікації, як онлайн (електронна пошта, соціальні мережі) та офлайн (поштова адреса, телефон, факс) видів.

Щодо віртуальної дипломатії, то вона здійснюється через сторінки, наявні в усіх міністерств країн Балтії, в таких соціальних мережах:

Таблиця 1

Канали комунікації на сайтах МЗС (дані з сайтів МЗС країн Балтії)

країна \ дані	поштова адреса	телефон	факс	e-mail	мобільний телефон	соціальні мережі
Естонія	+	+	+	+		+
Литва	+	+	+	+		+
Латвія	+	+		+	+	+

Таблиця 2

Посилання на офіційні сторінки МЗС в соціальних мережах (дані з сайтів МЗС країн Балтії)

країна \ Соцмережі	Twitter	Facebook	YouTube	Flickr	LinkedIn	Instagram
Естонія	+	+	+	+	+	+
Литва	+	+	+	+		
Латвія	+	+	+	+		+

Таблиця 3

Доступність мов на сайтах МЗС (дані з сайтів МЗС країн Балтії)

країна \ мова	мова державна	англійська	російська	французька	польська
Естонія	+	+	+		
Литва	+	+	+	+	+
Латвія	+	+	+		

Twitter, Facebook, YouTube, Flickr. Найширше охоплення за кількістю є в Естонії, оскільки вона додатково використовує ще й можливості Instagram та LinkedIn.

Аудиторія охоплення визначається, зокрема й мовою, якою ведеться комунікація. Так, за

цим параметром на найширшу аудиторію розрахований сайт МЗС Литви: державна мова, англійська, російська, французька та польська, тоді як сайти МЗС Естонії та Латвії можна прочитати державними мовами, англійською та російською.

Список використаних джерел:

1. Republic of Estonia. Ministry of Foreign Affairs. URL: <https://vm.ee/en>
2. Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Lithuania. URL: <https://www.urm.lt/default/en/>
3. Ministry of Foreign Affairs of the Republic Latvia. URL: <https://www.mfa.gov.lv/>