

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tanja Sili

Digitalizacija diplomacije
Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tanja Sili

Mentor: doc. dr. Boštjan Udovič

Somentor: doc. dr. Milan Brglez

Digitalizacija diplomacije

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju, ki je s svojimi kritikami, pripombami in nasveti prispeval k vsebini in obliki diplomskega dela.

Iskreno se zahvaljujem tudi staršem in prijateljem za energijo in spodbudne besede, ki so mi omogočile doseči zadani cilj.

In hvala tebi Jure, ker vedno verjameš vame.

Digitalizacija diplomacije

Digitalizacija je tu in bo obstala - in prav tako tudi diplomacija. Nove informacijsko—komunikacijske tehnologije spreminjajo tradicionalno okolje, v katerem deluje diplomacija. Na nacionalnem in mednarodnem prizorišču se pojavljajo novi akterji, oblikujejo se nova omrežja in vzpostavljajo nove povezave, države izgubljajo informacijske monopole, več se hitrost delovanja, posameznikom, organizacijam in državnim organom je vedno na voljo velikanska količina informacij. Diplomacija se mora prilagajati tem spremembam in začeti komunicirati z novimi akterji, v svoje delovanje vključiti transparentnost ter v poplavi podatkov ostati kredibilen vir informacij. Za vlade je usklajevanje posledic digitalizacije s funkcionalnim delovanjem diplomacije bistvenega pomena za doseganje nacionalnih in mednarodnih ciljev. Ministrstva za zunanje zadeve nimajo druge izbire in morajo za svoje preživetje razviti digitalne strategije ter ponovno opredeliti svojo vlogo. Konvencionalno prepričanje med diplomati je, da digitalizacija ne spreminja temeljnih ciljev diplomacije, ponuja pa nove načine, s katerimi jih je mogoče doseči. Vlade in zunanja ministrstva morajo glede obravnavane problematike zavzeti širši pogled. Zavedati se morajo dejstva, da bodo zaradi digitalizacije na preizkušnji temeljne norme in pravila diplomacije, diplomati vseh vrst pa bodo morali delovati v »offline« in »online« okoljih.

Ključne besede: diplomacija, digitalizacija, informacijsko-komunikacijske tehnologije, mednarodni odnosi, tehnološke spremembe.

Digitalization of Diplomacy

Digitalization is here to stay - and so is diplomacy. New information and communication technologies are changing the traditional environment in which the diplomacy operates. New actors are appearing at the national and international scene, new networks and connections are emerging, governments are losing information monopolies, the speed of activities is increasing, an enormous amount of information is always available to individuals, organizations and government agencies. Diplomacy must adapt to these changes and begin to communicate with new actors, include transparency in its operations and remain a credible source of information in the flood of data. For governments, integrating the consequences of digitalization with the functional performance of diplomacy is vital to reaching national and international goals. Ministries of Foreign Affairs have no choice and must develop digital strategies and redefine their roles. The common belief among diplomats is that digitization does not change the basic objectives of diplomacy, it offers new ways in which they can be reached. Governments and Ministries of Foreign Affairs must take a broader look. They must be aware that digitalization will put basic norms and rules of diplomacy to the test and diplomats will have to operate both in "offline" and "online" environments.

Keywords: diplomacy, digitalization, information and communication technology, international relations, technological changes.

Kazalo

1	Uvod	7
1.1	Namen in cilji ter raziskovalna vprašanja	9
1.2	Uporabljena metodologija in zgradba diplomskega dela	10
2	Nove informacijsko-komunikacijske tehnologije in njihova umestitev v mednarodne odnose	11
2.1	Komunikacije in IKT.....	11
2.2	IKT in mednarodno okolje	13
3	Opredelitev ključnih pojmov.....	16
3.1	Nove informacijske tehnologije.....	16
3.2	Diplomacija	19
3.2.1	Zunanja politika	19
3.2.2	Diplomacija.....	22
3.2.3	Od diplomacije do javne diplomacije	23
4	Prilagajanje diplomacije novonastalim okoliščinam	27
4.1	Vpliv novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij na delovanje diplomacije	29
4.1.1	Mednarodna komunikacija mnogi z mnogimi.....	31
4.1.2	Pospešen ritem in obvladovanje časovnega pritiska	32
4.1.3	Transparentnost	34
4.1.4	Mehka moč (soft power)	34
4.1.5	Omogočanje globalne informacijske infrastrukture	36
4.2	Diplomatski procesi v digitalni dobi.....	36
4.3	Upravljanje znanja	39
4.4	Pogajanja	41
4.5	Konzularna diplomacija	42
4.6	Diplomatske strukture v digitalni dobi	46
5	Slovenija in digitalizacija	48
5.1	Slovenska diplomacija ob uri »nič«	48
5.2	Organiziranost slovenskega Ministrstva za zunanje zadeve	50
5.3	Podatkovni in informacijski sistem MZZ.....	56
5.3.1	Zgodovinski razvoj	56
5.3.2	Stanje danes	59
5.4	Svetovni splet in socialna omrežja.....	62
5.4.1	Od skromnih začetkov	62
5.4.2	... do učinkovite uporabe Splet 2.0 tehnologij	64
5.4.2.1	Splet 2.0	64
5.4.2.2	Orodja socialnih medijev	66
5.4.2.3	Slovenska diplomacija in socialna omrežja	67
5.4.2.3.1	MZZ RS in Facebook	68
5.4.2.3.2	MZZ RS in Twitter.....	68

6	Zaključek.....	73
7	Sklep.....	77
8	Literatura.....	79

Kazalo slik in tabel

Slika 5.1:	Organigram Ministrstva za zunanje zadeve	51
Slika 5.2:	Splet 2.0 shema	65
Slika 5.3:	Zaslonski posnetek spletne strani MZZ RS s prikazanimi povezavami na socialna omrežja	67
Slika 5.4:	Vizualizacija globalnega modela povezanosti zunanjih ministrstev leta 2014	70
Slika 5.5:	Vizualizacija globalnega modela povezanosti zunanjih ministrstev leta 2015	71
Tabela 5.1:	<i>In-degree</i> parameter globalnega modela povezanosti zunanjih ministrstev leta 2015	72

1 Uvod

V 21. stoletju smo soočeni s širjenjem različnih informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT), katerih obseg in zmogljivost se nenehno spreminjata in povečujeta. Družba se še vedno prilagaja na hitre spremembe, kljub temu pa morajo vlade držav poskusiti razumeti te nove tehnologije, če jih želijo izkoristiti pri doseganju svojih ciljev. Tehnologija je lahko v svetu politike ovira, če učinki njene uporabe niso proučevani in pravilno vključeni v proces oblikovanja politik, lahko pa predstavlja enega izmed ključnih dejavnikov pri doseganju ciljev. Eno izmed področij, ki ga nove informacijske tehnologije spreminjajo, je tudi zunanja politika držav in njeno sredstvo, tj. diplomacija (Lavery 2011).

Svet, ki so ga včasih povezovali trgovske poti in diplomati ter diplomatska predstavništva, je danes preko pridobitev informacijske revolucije, kot so žična in brezžična omrežja, sateliti in ostala komunikacijska sredstva, povezan v kompleksno omrežje. Tako kot se povečuje količina in diverzificira vrsta javno dostopnih informacij, tako se tudi arhitektura mednarodnih odnosov dramatično spreminja (Bollier 2003). IKT ne spreminjajo le načinov komunikacije, temveč tudi načine razmišljanja in udeležanja posameznikov v mednarodnih odnosih (Firestone in Dong 2015).

Hitro spreminjajoče se okolje mednarodnih odnosov tako potrebuje diplomate, ki morajo biti dobro seznanjeni s porajajočimi se področji v mednarodnih odnosih in ki imajo razvito sposobnost profesionalne komunikacije, če želijo učinkovito komunicirati tudi z nevladnimi organizacijami, predvsem pa učinkovito uporabljati IKT (Radunović 2010). Seveda pa diplomati, kljub temu da se morajo dnevno soočati s posledicami razvoja IKT, niso a priori pripravljeni spremeniti svojih načinov komunikacije, ampak se temu vsaj delno upirajo. K temu so »prisiljeni« šele ko ugotovijo, da so spremembe koristne, predvsem pa jim omogočajo lažje opravljanje njihove funkcije komuniciranja z državo gostiteljico, pa tudi z domačo javnostjo (s katero sme diplomat komunicirati le po predhodni odobritvi »centrale«) (Abeyagoonasekera in Ranasinghe 2012; Gilboa 2002).

David Faris (2013, 35) sedANJI čas označuje kot »Age of Sharing« v nasprotju z »Age of Secrecy«, ki bi ga lahko označili kot čas »tradicionalne diplomacije«. Kot ugotavlja (2013, 39), tradicionalna dvostopenjskost zunanje politike, ki se nanaša na pogajanje med državami in nato na pogajanje države z domačim občinstvom, izginja, nadomešča pa jo trostopenjskost,

kjer kot nov subjekt vstopa mrežna elita, ki postaja vmesna spremenljivka med politiko in ljudskimi množicami. V tem okolju diplomati še vedno medirajo med državami, vendar morajo pri svojem delovanju upoštevati tudi javno mnenje, ki se kanalizira preko socialnih medijev (ibid.). Ta povečana transparentnost ima dvojni učinek. Po eni strani lahko prezgodaj razgali vsebino meddržavnih pogovorov, še pred dosego soglasja oz. sporazuma, kar lahko oteži ali celo onemogoči občutljiva pogajanja, po drugi strani pa lahko pomaga izpostaviti hinavščino in dvojna merila (Hyman 2013, 72).

Internet je svet povezal na načine, ki si jih še pred kratkim ni bilo mogoče predstavljati. Posledično je vplival tudi na komunikacijo ministrstev za zunanje zadeve (MZZ), ki so začela vse bolj odpirati kanale komuniciranja (npr. prek Facebooka in Twitterja), kar nevladnim organizacijam in zainteresirani javnosti omogoča večji vpliv na politiko, kot so ga imele v preteklosti. Lahko rečemo, da se v tem trenutku dogaja demokratizacija diplomacije (Sullaj 2015; prim. tudi Udovič, 2013). To demokratizacijo dodatno potrjuje dejstvo, da zaradi obsežne količine informacij in njihove enostavne dostopnosti vlade izgubljajo monopol nad njimi, posledično pa izgubljajo tudi možnost oblikovanja javnega mnenja, kar jih sili v transparentnejše in hitrejše odločanje ter delovanje (Schultz 1997).

Ne glede na varnostne pomisleke pa Wescott (2008) meni, da je koristi od novih tehnologij več, kot je morebitne škode. Pri tem poudarja sledeče: prvič, e-orodja omogočajo diplomaciji hitrejše in cenejše delovanje; drugič, doseg diplomacije je zaradi digitalizacije veliko večji, dotakne se lahko večjega števila ljudi. Poleg tega demokratizacija diplomacije z uporabo novih medijev množicam, ki do zdaj niso imele možnosti izraziti svojega mnenja in skrbi, ponuja platformo, kjer to lahko storijo. To pa zagotavlja, da je delovanje MZZ odgovorno in transparentno (Westcott 2008).

Digitalizacija je tu in bo obstala, enako pa velja za diplomacijo. Za vlade je usklajevanje posledic digitalizacije s funkcionalnim delovanjem diplomacije bistvenega pomena za doseganje globalnih in nacionalnih ciljev. Zunanja ministrstva nimajo izbire in morajo razviti digitalne strategije, če želijo preživeti. Digitalizacija namreč krepi potrebo, da MZZ ponovno opredelijo svoje načine delovanja. Diplomati morajo danes delovati tako v »offline« kot tudi v »online« okoljih (Diplomacy in the Digital Age 2015). Medtem ko naloga »online« diplomacije ni nadomeščanje, temveč dopolnjevanje tradicionalnih diplomatskih praks, ki potekajo za zaprtimi vrati po hodnikih moči, mora »offline« diplomacija še vedno odražati

svet sporočil, depeš in počasnih meddržavnih pogajanj (Bjola in Holmes 2015; Hocking in Melissen 2015).

1.1 Namen in cilji ter raziskovalna vprašanja

Namen diplomskega dela je analizirati, kako novosti na tehnološko-informacijskem področju vplivajo na delovanje diplomatov in diplomatskih predstavništav. Glede na poseben pomen, ki ga imajo informacije in komunikacija v diplomaciji, lahko pričakujemo, da bodo nove tehnologije vplivale tudi na ustvarjanje in izvajanje diplomatskih aktivnosti. Upoštevajoč dejstvo, da so spremembe v tehnoloških panogah hitre in globalne ter se jim ni mogoče izogniti, bom v diplomskem delu skušala ugotoviti, ali se diplomacija na te spremembe ustrezno odziva, prilagaja in ohranja svojo vlogo v mednarodni skupnosti ali pa še naprej deluje po ustaljenih vzorcih, čeprav bi morala zaradi spremenjenih okoliščin delovati hitreje.

Cilji diplomskega dela so dobiti čim jasnejše odgovore na zastavljena vprašanja, z analizo razpoložljivih primarnih in sekundarnih virov ugotoviti in analizirati spremembe na področju informacijske in komunikacijske tehnologije ter analizirati odzivnost diplomacije na te spremembe. Da bi dosegla namen diplomskega dela in zastavljene cilje, sem oblikovala raziskovalna vprašanja, na katera želim odgovoriti v diplomskem delu:

1. Katere so novosti na področju informacijske tehnologije?
2. Kako te tehnološke spremembe vplivajo na način delovanje diplomacije?
3. Kako se mora diplomacija prilagajati tem spremembam?
4. Kako se na te spremembe odziva slovenska diplomacija?

1.2 Uporabljena metodologija in zgradba diplomskega dela

Pri izdelavi diplomske naloge bom kombinirala več raziskovalnih metod. Za opredelitev osnovnih konceptov in opredelitev sprememb na področju IKT bom uporabila analitično-kritično metodo, s katero bom analizirala informacije/podatke, dostopne v primarnih in sekundarnih virih. Poleg tega bom v uvodnem delu uporabila tudi zgodovinsko-razvojno metodo, s katero bom orisala razvoj IKT in njihov vpliv na diplomacijo.

Diplomsko delo bom razdelila na štiri dele. V prvem delu bom nove informacijsko-komunikacijske tehnologije uvrstila v mednarodno okolje in pojasnila povezanost informacijske tehnologije in diplomacije ter vpliv tehnoloških sprememb na delovanje diplomacije. V nadaljevanju bom opredelila temeljne koncepte. Sledili bosta poglavji o prilagajanju diplomacije novonastalim okoliščinam in o odzivu slovenske diplomacije na nove izzive in spremembe okolja, v katerem deluje diplomacija. V zaključku bom poskusila strniti odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja in nakazati smer, v katero bi se pri prilagajanju na novo, z IKT prežeto okolje diplomacija morala razvijati.

2 Nove informacijsko-komunikacijske tehnologije in njihova umestitev v mednarodne odnose

2.1 Komunikacije in IKT

Komunikacija je ključnega pomena za socialno kohezijo (Martin 2001, 4). Sposobnost komuniciranja zapletenih simbolov in idej je ena izmed najpomembnejših značilnosti človeške vrste. To še posebej velja v diplomatskem svetu, ki se v svojem bistvu ukvarja z informacijami in komunikacijo le-teh (ibid.). Komunikacija je kot poseben del mednarodnih odnosov redko preučevana, če že, pa je poudarek raziskav predvsem na vsebini informacij. To dejstvo je glede na napredek IKT, do katerega je prišlo v zadnjih dveh desetletjih, še posebej problematično. Nove tehnologije so namreč postale sestavni del vseh področij človeških interakcij. Ker je komunikacija pomemben vidik človeškega obstoja, ima skoraj zagotovo vsaka večja sprememba v načinu komuniciranja velik vpliv na način, na kakršnega je organizirana svetovna družba (ibid.). Podobno meni tudi Bull (2002, 163), ki ugotavlja, da je primarna funkcija diplomacije olajšanje komunikacije med političnimi voditelji držav in drugimi subjekti v svetovni politiki. Glede na pomen informacij v diplomaciji ni neprimerno sklepati, da imajo velike spremembe v sodobnem načinu komuniciranja, pogojene s tehnološkimi spremembami, velik vpliv na način izvajanja diplomatskih dejavnosti.

Pigman (2010, 110) ugotavlja, da se je tehnologija samo v zadnjih dveh stoletjih razvila iz obdobja, v katerem je komunikacija med vladami potekala le s hitrostjo, s katero je med dvema prestolnicama potoval konj ali kamela, v obdobje trenutne telefonske in/ali internetne komunikacije. Herrera (2003, 564) zato trdi, da so tehnologija, ki je rezultat zapletenih družbenih in političnih procesov ter individualnih ali družbenih interesov, ustvarjalnosti, želja, virov ipd., in tehnološke spremembe konstanta mednarodnega političnega sistema. Tehnologija je bistven sestavni del ustroja mednarodnega sistema, saj s spreminjanjem njegovega nacionalnega in internacionalnega dosega ter moči in bogastva oblikuje politične avtoritete in njihove pojavne oblike, to je države (ibid.). Kot je bilo omenjeno v uvodu, je ena od osrednjih funkcij diplomacije komunikacija. Ta naloga je tako ključnega pomena za diplomatsko dejavnost, da je praktično katerikoli napredek v komunikacijski tehnologiji vplival na diplomatske prakse in svetovno politiko, začenši z izumom telegrafa v devetnajstem stoletju, kar je povzročilo pospešitev mednarodnih

odnosov in »uničenje« razdalje (Archetti 2010, 2). Tako je britanski zunanji minister Lord Palmerston po prejemu prvega telegrama vzkliknil: »By God, this is the end of diplomacy!« (Diplo 2016).

Več teorij pojasnjuje učinke novih komunikacijskih tehnologij na svetovno politiko, vendar Deibert (2002,29) meni, da je za njihovo pojasnjevanje najustreznejši in najbolj celovit okvir teorija medija, ki jo ustrezno modificirano uporabi za pojasnjevanje sprememb v svetovni politiki v hipermedijskem okolju. V skladu z idejami Harolda Innisa, Marshalla McLuhana in ostalih je osnovna ideja teorije medija ta, da komunikacijske tehnologije niso samo transparentni nosilci, temveč so sami po sebi pomembni vzročni dejavniki (ibid.). Z drugimi besedami, sprememba načina komunikacije ima, kakor sta ugotavljala že Martin (2001, 5) in Bull (2002, 163), pomemben vpliv na družbo in politiko. Nove komunikacijske tehnologije namreč na naslednje načine temeljito spreminjajo podobo svetovne politike: razpršujejo avtoriteto na več domen, transformirajo naravo države, omogočajo vzpon močnih globalnih kapitalističnih sil in spodbujajo nastanek nejasne globalne civilne družbe (Deibert 2002, 29).

Težišče teorije medija je argument, da ima vsaka sprememba v načinu komunikacije – kakršen je bil premik od pretežno govornje do pisne komunikacije ali premik od papirne k elektronski komunikaciji – pomemben vpliv na trajektorijo socialne evolucije in na vrednote ter prepričanja družbe. Teorija medija sledi tem učinkom vse od edinstvenih lastnosti posameznih načinov komunikacije do tega, kako so informacije shranjene, prenašane in razširjane skozi različne medije v posameznih obdobjih človeške zgodovine (Deibert 2002, 38). V skladu s tem je poudarek na bistvenih lastnostih komunikacijskih okolij, ne pa na vsebini posredovanega sporočila (Martin 2001, 5).

Odnose med komunikacijskimi tehnologijami, akterji in z razvojem IKT gnanimi trendi v diplomaciji teorija medija obravnava skozi darvinistični pristop. V skladu z darvinistično teorijo evolucije spremembe v okolju pogojujejo obstanek in preživetje različnih vrst. Čeprav so vrste življenjsko odvisne od okolja, se okolje ne vključuje v proces selekcije, ampak inovacije in mutacije vodijo do vrste fizičnih lastnosti, ki so nato naključno izbrane glede na njihovo združljivost z okoljem (Martin 2001, 5). Na enak način bodo po Deibertovem (2002, 39–40) mnenju spremembe v načinu komunikacije (okolju) preko funkcionalne pristranskosti favorizirale določene institucije in akterje (vrste). Z drugimi besedami, lastnosti komunikacijskega okolja, izvirni načini, na katere se informacije v tem okolju shranjujejo,

prenašajo in razširjajo, favorizirajo interese nekaterih akterjev. Akterji, ki so v enem komunikacijskem okolju marginalizirani, bodo ob spremembi okolja morda uspevali. Obratno bodo morda akterji in skupine, ki imajo koristi od obstoječe komunikacijske tehnologije, ob spremembi komunikacijskega okolja to prednost izgubili (Deibert 2002, 39; Martin 2001, 5).

Ena izmed poglavitnih kritik teorije medija je, da se lahko nagiba k tehnološkemu determinizmu (Deibert 2002, 38). Tehnološki determinizem predpostavlja, da tehnologija v družbi poganja razvoj njene socialne strukture in kulturnih vrednot. Potter (2002, 16) opozarja, da kljub moči, ki jo imajo tehnologije na oblikovanje medčloveških odnosov, ne smemo trditi, da tehnologije tvorijo družbene sile in ideje. Nov način komunikacije je zgolj okolje, ne akter, v katerem komunicirajo človeška bitja.

2.2 IKT in mednarodno okolje

Učinki nove informacijske revolucije so po mnenju Potterja (2002, 5) medsebojna povezanost, decentralizacija, akceleracija, amplifikacija in hipertekstualnost.

Zaradi eksponentne rasti stikov, ki jih omogočajo javne in zasebne telekomunikacijske strukture, prihaja do večje povezanosti med posamezniki, institucijami in skupnostmi. Zaradi večje povezanosti prihaja do decentralizacije in možnosti, da se v javnem ali zasebnem sektorju tradicionalne avtoritete obidejo. Posledica digitalizacije vsebin (video zapisov, slik, besedil ...) in zmožnost njihovih zapisov na različne medije (trak, disk, optični nosilec ...) ter njihov prenos preko poljubnih medijev (bakrena žica, koaksialni kabel, optična vlakna, bluetooth, brezžični prenos ...), ob tem pa večanje moči digitalnih procesorjev, je akceleracija oz. pospešitev procesov odločanja, kar vlade sili, da delujejo v realnem času. Zaradi vedno večje moči procesiranja in vedno hitrejših prenosov podatkov (akceleracija) lahko kadarkoli z vedno manjšimi stroški od kjerkoli dostopamo do velikanske količine podatkov, kar vodi v stanje hipertekstualnosti. Posledica nizkih stroškov, velikanske shrambe vsebin in akceleracije je večja interaktivnost, kjer večinoma nepredvidljiva, na videz izolirana dejanja lahko ustvarijo večjo globalno nestabilnost. Dislokacija in zmanjševanje asimetrije sta manj vidna učinka informacijske revolucije. Dislokacija pomeni ločitev transakcij od fizične lokacije; nevladne organizacije in socialna gibanja osvobajajo iz združevalnih odnosov, ki temeljijo na lokaciji, in jim omogoča, da oblikujejo odnose, ki temeljijo na funkciji oz. na nekem skupnem

delovanju, asimetrija pa se nanaša na tradicionalno prednost pri informacijskem nadzoru, ki so ga uživale države in korporacije (Potter 2002,5; Smythe in Smith 2002, 52).

Svet je ovit v komunikacijske mreže, mnoge od teh mrež pa zaobhajajo tradicionalne varuhe informacij, ne glede na to, ali so iz zasebnega ali državnega sektorja. Kombinacija globalnih medijev in cenejše ter dostopnejše tehnologije na eni strani ter eksponentna rast interneta na drugi sta povzročili, da je globalna transparentnost vedno večja. Omreženost prehiteva hierarhijo in birokracijo kot primarna načina organiziranosti in komunikacije, zato je za vlade vedno težje kontrolirati, oblikovati in vplivati na informacije in njihovo distribucijo (Potter 2002,6). Tudi Livingston (2002, 110) meni, da prihaja do erozije sposobnosti vlad in diplomatov za uravnavanje informacijskega okolja mednarodnih dogodkov. Svetovni splet, zasebni sateliti in razvoj telekomunikacijskih poti in sredstev predstavljajo izziv mreži diplomatskih predstavništva, obveščevalnih agencij in nadzornih tehnologij, ki so na voljo diplomatom. Čeprav so diplomati in vlade občasno še v prednosti, se relativna razlika med zmožnostmi zbiranja informacij med civilno sfero in vladami zmanjšuje.

Nove IKT spreminjajo naravo mednarodnih odnosov na več načinov. Prvič, informacijske tehnologije ustvarjajo nova omrežja moči v mednarodnih odnosih. Ta omrežja, ki jih Kelly (1999, 31) opredeli kot »organsko vedenje v tehnološki matrici«, preko novih prepletov povezanosti in odzivnosti izzivajo in spreminjajo naravo državne oblasti. Der Derian (2003, 451) ta omrežja imenuje globalne heteropolarne matrike, v katerih lahko različni akterji preko medsebojne mrežne povezanosti ustvarjajo globoke globalne učinke. Razlikujoč se v identiteti, interesih in moči, ti novi globalni akterji pridobivajo prednost preko širokega omrežja informacijske tehnologije, ne pa preko ozkega kanala na lokalnem teritoriju temelječih vlad. Okrepljeni z novimi informacijskimi tehnologijami so nedržavni akterji postali močni igralci v mednarodni politiki. Tradicionalne oblike državnitva so se preoblikovale in so v nekaterih primerih oslABLJENE zaradi informacijskih vojn (infowar), kibernetičnih vojn (cyberwar) ali omrežnih vojn (netwar) (Der Derian 2003, 451).

Drugič, če želimo razumeti vlogo IKT v mednarodnih odnosih, moramo uporabiti mrežno znanje. Nove informacijske in tehnološke mreže moči v mednarodnih odnosih zahtevajo nove načine razumevanja in usposabljanja, družbene vede pa tega izziva niso sprejele dovolj hitro. Ob upoštevanju heteropolarnosti in večkulturne narave globalne politike potrebujemo strategijo, ki podpira pluralni, konceptualni in multidisciplinarni pristop, potrebujemo

strategijo, ki proizvaja, podaljšuje in razširja globalno mrežo znanja, in avtoriteto, ki bo pomagala ozaveščati javnost in informirala nove politike o informacijskih in komunikacijskih tehnologijah v mednarodnih odnosih (Der Derian 2003, 452).

Tretjič, informacijska transformacija mednarodnih odnosov zahteva nov konceptualni pristop. Znaki hitre spremembe so že v sistemu: informacija je postala virus in imunski odziv je pogosto slabši od prvotne okužbe; tesno povezano omrežje producira tako negativne kot tudi pozitivne sinergije, globalne institucije upravljanja pa ne ostajajo v koraku z novimi globalnimi tveganji medsebojne povezanosti. Sprejeti je treba nove strategije, koncepte in politike za nevarnosti in priložnosti, ki jih ponujajo nove IKT (ibid.).

Posledica novih informacijskih tehnologij in globalne izpostavljenosti odvijajočim se dogajanjem je sprememba občutka javnosti o bližini mednarodnih dogodkov, zaradi česar je ogrožen pomen diplomatov kot posrednikov, prav tako tudi njihova sposobnost uokvirjanja mednarodnih dogodkov. Samo po sebi se zdi umevno, da nove tehnologije spodkopavajo položaj diplomatov (Livingston 2002, 121). Fulton (1998, 26) o naraščajoči nerelevantnosti tradicionalnih praks diplomacije v svetu, preplavljenem z informacijami v realnem času, pravi: »Svet je fundamentalno spremenjen. Slike in informacije ne spoštujejo ne časa ne mej. Hierarhija se umika mreženju. Odprtost izrinja tajnost in ekskluzivnost. Svet gosjega peresa, v katerem je bila rojena sodobna diplomacija, ne obstaja več. Ideje in kapital se naglo in neovirano premikajo po globalnem omrežju vlad, korporacij in nevladnih akterjev. V tem svetu trenutnih informacij sodobna diplomacija trudoma ohranja svojo relevantnost.«

Ne glede na to Livingstone (2002, 121) opozori na alternativni rezultat »sveta instantnih informacij«. Ločiti je namreč treba med podatki na eni strani in informacijo, znanjem ali celo modrostjo na drugi strani. Svet je morda res preplavljen s podatki, kredibilnih informacij in predvsem modrosti pa še naprej primanjkuje. To nudi diplomatom jasno priložnost in enakovredno tudi jasen izziv. Diplomati imajo možnost postati – ali ostati – zanesljiv vir jasnosti v svetu, nagnjenem k produkciji neizmernih kompleksnosti.

Glasovi diplomatov in nacionalnih držav, ki v svetu mnogoglasja nove informacijske dobe ohranjajo svojo verodostojnost, bodo še vedno slišani in upoštevani. Natančnost je pomembnejša od hitrosti. Preverjanje dejstev in previdnost imata večjo vrednost kot dramatična, vendar dvomljiva razkritja. Konec koncev vodilno vlogo ohranjajo tisti, ki jim lahko zaupamo (Livingstone 2002, 122).

3 Opredelitev ključnih pojmov

3.1 Nove informacijske tehnologije

Človeška družba trenutno doživlja velike premike v načinu komuniciranja. Smo sredi informacijske revolucije, kjer so elektronske oblike komuniciranja, večinoma imune na regulacijo, postale primarni način komunikacije. Hierarhija se umika omrežjem, odprtost izrinja tajnost, ideje in kapital se hitro in neovirano selijo preko globalnega omrežja vlad, korporacij in nevladnih organizacij (Potter 2002, 3).

Čeprav je informacijska revolucija v polnem razmahu že od leta 1960, je zблиževanje različnih tehnologij v integrirano omrežje relativno nov pojav (Martin 2001, 2). Značilnost »starih« medijev, kot so telegraf, telefon, radio in televizija, je namreč ta, da imajo ločene komunikacijske komponente in zato ostajajo diskretni (Der Derian 2003, 7). Kljub temu do tehnoloških napredkov ne prihaja zgolj v novih medijih, tudi teh »starih« tehnologij niso obšli. Radijski signali se tako dandanes ne prenašajo le preko zraka, temveč tudi preko kablov, satelitov in v zadnjih letih vedno bolj tudi preko interneta (Potter 2002, 4).

Nasičenost z novo tehnologijo in digitalno-elektronskimi komunikacijami Deibert (2002, 27) poimenuje hipermedija. Hipermedijsko okolje ne vključuje le televizorja, računalnika, telefaksa, mobilnega telefona in komunikacijskih satelitov, temveč gre za vse naštetu, in, v vedno večjem obsegu, tudi za njihovo povezanost v enotno brezšivno omrežje digitalno-elektronskih komunikacij. Diskretna narava novih tehnologij se je začela spreminjati v obdobju od II. svetovne vojne do hladne vojne, v katerem se je izrazito razvijala mikroelektronika, največji mejniki pa so razvoj digitalnega računalnika (ENIAC), tranzistorja, silicijevega tranzistorja in integriranega vezja. Verjetno največja tehnološka inovacija je razvoj mikroprocesorja in miniaturizacije, kar je omogočilo razvoj osebnega računalnika ter mrežnih tehnologij (Martin 2001, 7–8). Vedno bolj zmogljivi mikroprocesorji in razvoj funkcionalne ter uporabnikom prijazne programske opreme, skupaj z nižanjem cene, so omogočili večjo dostopnost IKT (Der Derian 2003, 450). Prav tako so izboljšave v kapaciteti pomnilniških medijev pripeljale do virtualne eksplozije zbiranja, shranjevanja, obdelovanja in analize podatkov, zaradi teh izboljšav pa je prišlo tudi do redefinicije tako nalog, ki

vključujejo uporabo informacij, kot tudi institucij, ki izvajajo te naloge (Martin 2001, 8). In poglavitna dobrina, s katero »trgujejo« diplomati, je informacija.

Informacijska in komunikacijska tehnologija je širok pojem, povezan s tehnologijo in drugimi vidiki upravljanja in obdelave podatkov, še posebej v velikih količinah in na določeni razdalji. Če smo natančni, se informacijska in komunikacijska tehnologija ukvarja z uporabo elektronskih računalnikov in računalniške programske opreme za shranjevanje, zaščito, obdelavo, prenašanje in pridobivanje informacij. Dandanes izraz informacijska in komunikacijska tehnologija zajema vse oblike telekomunikacij in procesov, v katerih se pošiljajo informacije, ne glede na to, ali so poslane prek interneta ali prek mobilnih telefonov (Ehiane in Mosud 2013, 39).

Novo IKT okolje lahko primerjamo s planetarnim centralnim živčnim sistemom, ki ga sestavlja mreža komunikacijskih naprav, telefonov, faksov, televizorjev, računalnikov itd., vse naprave pa so povezane v eno samo integrirano omrežje digitalno-elektronskih komunikacij (Martin, 2001, 9). Mreža se nikoli ne izklopi in deluje pri visoki hitrosti skozi vse vrste prenosnih medijev, kot so optičnimi kablji in sateliti v orbiti. In kar je morda še najpomembnejše – omrežje je interaktivno okolje, v katerem komunikacija teče v dveh smereh, ne pa iz enega samega vira, to pa omogoča takojšnjo komunikacijo med vsemi, ki so povezani z njim. Ta razvoj je imel in ima velik vpliv na svetovni sistem in še posebej na delovanje diplomacije kot sestavnega dela tega sistema (Ehiane in Mosud 2013, 39).

IKT so dobile popolnoma drugačen pomen s pojavom interneta. Internet ni samo še dodatno olajšal komunikacije, temveč je omogočil skoraj vseprisotno možnost dostopa do informacij, kar omogoča globalno sodelovanje, ustvarjanje spletnih skupnosti, poslovanje, učenje, zabavo, celo »virtualno življenje«. Še več, IKT in internet so ljudem omogočili aktivno sodelovanje v lokalnih in mednarodnih procesih oblikovanja politike in s tem bistveno vplivali na mednarodne odnose in delovanje diplomacije (Radunović 2010, 6–7).

Westcott (2008, 2) argumentira, da ima internet tri temeljne vplive na izvajanje mednarodnih odnosov:

- multiplicira in amplificira število glasov in interesov, vpletenih v ustvarjanje mednarodne politike, kar otežuje proces mednarodnega odločanja in zmanjšuje izključni nadzor vlad v tem procesu;

- omogoča in pospešuje širjenje informacij, pravih ali ne, o kateremkoli vprašanju ali dogodku, kar lahko vpliva na njegovo reševanje in/ali posledice;
- tradicionalne diplomatske storitve tako domači javnosti in vladi kot tudi tujim vladam so opravljene hitreje in stroškovno bolj učinkovito.

Nova komunikacijska orodja so omogočila prost pretok vsebin in informacij. Posledično informacije niso več omejene na privilegirane vladne uradnike, temveč so dostopne širši javnosti (Grech 2006, 6). Mnogi strokovnjaki ta najnovejši trend na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT) označujejo kot hud udarec prevladi države. Država izgublja svoje zmožnosti za nadzor nad pretokom informacij preko svojih meja in vpliv na to isto področje, izgublja pa tudi nadzor nad tem, kaj njeni državljani vidijo, slišijo in mislijo. Natančneje, omrežne tehnologije – predvsem internet – omogočajo široki paleti civilno-družbenih in drugih nedržavnih akterjev, da povečajo svoje moči in od države prevzamejo pobudo, s čimer države postanejo le ena izmed avtoritet v vedno bolj zapletenem in policentričnem svetu številnih avtoritet. Preprosto povedano, zaradi obsega in zahtevnosti novega hipermedijskega okolja geografske meje oz. še bolj fundamentalno, osnovni konstrukt državne suverenosti postaja problematičen (Martin 2001, 2).

Zaradi naštetega prihaja do trditev, da sta država in diplomacija v dolgotrajnem in nepreklicnem zatonu. Smith in Sutherland (2002, 153) pojasnjujeta, da je temelj tega prepričanja koncept uhajanja suverenosti. V globalnem svetu naj bi se moč hkrati prenašala navzdol na lokalne ravni, navzgor na mednarodno raven in ven v nedržavni sektor.

Zaradi izgubljenega monopola nad informacijami, ki so ga vlade imele, se je v veliki meri zmanjšala tajnost diplomacije, pojavila pa se je nova značilnost: transparentnost. Ta je potrebna tako v uradnih zunanjepolitičnih odnosih kot tudi pri interakciji z domačim javnim in zasebnim sektorjem. Še nikoli do zdaj ni bil svet soočen s tolikšno transparentnostjo, vse to pa je posledica informacijske revolucije. Vključevanje medijev in širše javnosti v diplomacijo je privedlo do nove oblike diplomacije, javne diplomacije (Grech 2006). Javna diplomacija je tako javni obraz tradicionalne diplomacije (Ross v Leonard 2002, 1).

3.2 Diplomacija

Pred opredelitvijo javne diplomacije, na katero spremembe IKT najbolj vplivajo, je treba razumeti koncepta zunanje politike in diplomacije. Ena izmed najpomembnejših značilnosti diplomacije je namreč predhodni obstoj zunanje politike, ki temelji na številnih dejavnikih, za izvajanje svoje politike pa potrebuje sredstva izvajanja zunanje politike. Diplomacija in zunanja politika zato za doseganje zastavljenih ciljev spremljata drug drugega. Čeprav sta oba izraza dobro ločljiva, se v nekaterih fazah delovanja ta ločljivost zabriše (Mehtab 2012, 73).

3.2.1 Zunanja politika

Petrič (2010, 18) zunanjo politiko definira kot »dejavnost države, s katero ta v mednarodnem okolju uresničuje svoje cilje in interese«. Benko (1996, 224) jo opredeli kot »proces in sistem akcij, ki jih v državo organizirana družba izvaja v mednarodnem okolju z namenom vplivanja nanj v skladu s cilji in interesi političnih dejavnikov, ki delujejo v njenem imenu«. Calvert (1986, 1) pod pojmom zunanja politika razume »odločitve in dejavnosti, ki v pomembni meri zadevajo odnose ene države z drugimi«. Hill (2003, 4) jo definira kot »vsoto uradnih zunanjih stikov, ki jih izvaja nek neodvisen dejavnik, navadno je to država, v mednarodnih odnosih«. Po Vukadinoviću (1981, 29) je zunanja politika opredeljena kot »organizirana aktivnost države, s katero poskuša ta maksimalizirati svoje vrednote in interese v odnosu do drugih držav in ostalih subjektov, ki delujejo v znanem okolju«. Carlsnaes (2005, 335) v svoji opredelitvi zunanje politike posebej izpostavi, da gre za »ukrepe, usmerjene k ciljem, ki jih uveljavljajo vladni predstavniki v imenu suverenih skupnosti in so usmerjeni k ciljem in drugim akterjem, na katere želijo vplivati in so izven njihove ozemeljske legitimnosti«.

V osnovi so si te definicije zunanje politike podobne. Podobnost se kaže v poizkusu, da se na strnjen način opredeli kompleksen pojav, kar vodi v pretirano poenostavitev pojma zunanja politika. Večina avtorjev zato po opredelitvi pojma preide k analizi posameznih sestavin te kompleksne dejavnosti države oziroma državnih organov (Petrič 2010, 20). Ne glede na to lahko iz vseh definicij zunanje politike izluščimo njihove bistvene sestavine. Jasno je, da je zunanja politika *dejavnost države* oz. njenih zunanjepolitičnih organov ter da gre za *kontinuiran proces* dajanja in uveljavljanja lastnih pobud ter odzivanja in prilagajanja na pobude iz mednarodnega okolja (Petrič 2010, 21–23).

Z zunanjo politiko država v mednarodnem okolju uveljavlja svoje interese in poglede, s katerimi si skuša zagotoviti varnost in blaginjo, poleg tega pa še moč in vpliv, torej svoje cilje. Upoštevajoč Petriča (2010, 247), lahko zunanjepolitične cilje opredelimo kot »pričakovano, zaželeno bodoče stanje ali konkretne učinke v mednarodni skupnosti ali v odnosih z drugo državo ali državami«. Udovič (2009, 29) ob tem ugotavlja, da so cilji določene zunanje politike povezani tudi s tem, kako njeni ključni izvajalci razumejo zunanjo politiko in kateri poudarki se jim zdijo poglavitni. Izhajajoč iz tega (ibid.), Udovič meni, da je izbor ciljev v zunanji politiki rezultat analize stroškov in koristi (v tem primeru države zasledujejo cilje, ki maksimizirajo njihovo korist) ali pa teorije iger, pri kateri izstopa predvsem zaporniška dilema (kadar so odločitve oblikovane na podlagi nepopolnih podatkov in reakcija druge strani ni znana). Zunanja politika cilje ustvarja glede na časovnost (kratkoročni, srednjeročni in dolgoročni) in prioritetenost (visoko ali nizko prioriteten). Kratkoročni cilji so navadno visoko prioriteten (npr. ekonomska blaginja in razvoj), dolgoročni pa nizko prioriteten (ohranjanje svetovnega miru in varnosti) (ibid.).

Slovensko ministrstvo za zunanje zadeve (MZZ 2006) tako kot cilje zunanje politike navaja:

- varnost Republike Slovenije: mir, varnost in politična stabilnost v sosedstvu in Evropi ter širše v svetu;
- blaginja Republike Slovenije, njenih državljanek in državljanov;
- urejeni dvostranski odnosi: dobrososedski odnosi ter poglobljeni odnosi s partnerji v Evropski uniji in drugimi ključnimi političnimi in gospodarskimi partnerji;
- ugled in prepoznavnost Republike Slovenije kot uspešne članice Evropske unije;
- umestitev Republike Slovenije v jedro poglobljene in razširjene Evropske unije z močno skupno zunanjo in varnostno politiko, ki je sposobna uveljavljati interese članic kot ena ključnih globalnih igralk;
- okrepljen multilateralni sistem, ki temelji na učinkoviti Organizaciji združenih narodov, suvereni enakosti držav, kolektivni varnosti, mirnem reševanju sporov, samoodločbi narodov, visokih standardih človekovih pravic, močni vlogi mednarodnega prava, okrepljenem mednarodnem razvojnem sodelovanju, humanitarni pomoči in trajnostnem razvoju;
- prepoznavnost slovenske kulturne, znanstvene in izobraževalne odličnosti v mednarodnem prostoru, ohranitev in razvoj slovenskih manjšin v sosednjih državah ter slovenskih skupnosti v svetu, uveljavitev slovenskega jezika v zamejstvu, Evropski uniji in svetu.

Pri njihovem uresničevanju zunanja politika trči na omejitve, ki so lahko zunanje ali notranje. Zunanje omejitve izvirajo iz mednarodnega okolja in obstoječih razmer v mednarodni skupnosti, odnosov s sosedi in odnosov v regiji ter geopolitičnega položaja države. Notranje omejitve izhajajo iz same države, njene politične, družbene in gospodarske strukture, politične in gospodarske razvitosti ter stabilnosti, njene moči in velikosti. Tem omejitvam se mora pri zasledovanju lastnih interesov in ciljev prilagajati vsaka zunanja politika (Petrič 2010, 23). Benko (1996, 223) zato govori o relativni samostojnosti zunanje politike nasproti notranji.

Zunanja politika oz. njeni izvajalci imajo za uveljavljanje lastnih interesov na razpolago različna sredstva. Petrič (2010, 344) kot sredstva zunanje politike opredeli vse »ukrepe materialne in nematerialne narave, s katerimi države razpolagajo in jih uporabljajo za doseg zunanjepolitičnih ciljev«. Sredstva so posredna ali neposredna. Posredna so izraz položaja države v mednarodni skupnosti, npr. njena zaveznitva, članstva v mednarodnih organizacijah, njena verodostojnost in ugled. Neposredna, torej *prava* sredstva zunanje politike, ki se uporabljajo za doseg konkretnih zunanjepolitičnih ciljev, se delijo na sredstva prisiljevanja in sredstva prepričevanja. Z njihovo uporabo skuša država doseči pristanek druge strani na zahteve in pričakovanja ter konkretne koristi v odnosih z drugo državo ali državami in krepitev lastnega mednarodnega položaja (Petrič 2010, 344–45, 361).

Na izbor sredstev zunanje politike vplivajo tako realni dejavniki (velikost države, število prebivalcev, gospodarska moč) kot tudi dejavniki zaznavanja (pomen države v mednarodni skupnosti, njen vpliv in moč) (Udovič 2009, 16). Sredstva prisiljevanja oz. vojaška sredstva so najstarejša sredstva zunanje politike, ki v večini primerov dominirajo v odnosih med državami. Ne gre jih razumeti le kot sredstva agresije, temveč so pomembna pri ohranjanju statusa quo, imajo tudi simbolni (tipičen primer je »ročljanje z orožjem«) in sekundarni pomen (uporabijo se, ko druga sredstva pri zasledovanju ciljev niso uspešna) (Udovič 2009, 32–34).

Med prepričevalna sredstva zunanje politike uvrščamo politična (diplomacija in propaganda ter javno mnenje) in ekonomska (ekonomske sankcije in uradna razvojna pomoč) sredstva zunanje politike (Udovič 2009, 35–54). Podrobnejša razlaga diplomacije sledi v naslednjem poglavju. Propaganda kot sredstvo zunanje politike je instrument, s katerim se želi (pre)oblikovati javno mnenje (Udovič 2009, 41). Benko (1996, 276) namreč meni, da sta

javnost in javno mnenje okolje, v katerem se ustvarja zunanja politika, zato »morajo tvorci in uresničevalci zunanje politike upoštevati razpoloženje javnosti in njeno splošno usmeritev, kajti to je bistveni del vzdušja, v katerem se dogaja odločanje o zunanji politiki«. Ekonomske sankcije so kot sredstvo zunanje politike primarno namenjene doseganju neekonomskih ciljev. Večinoma imajo negativni predznak (embargo, bojkot, zvišanje carin in carinska diskriminacija, kvote, damping) in se uporabljajo kot oblika kaznovanja, je pa lahko predznak tudi pozitiven (znižanje carin in pozitivna carinska diskriminacija, subvencije), kadar jih država uvede za spremembo obnašanja določene druge države (Petrič 2010, 374–78; Udovič 2009, 49). Uradna razvojna pomoč nastopa v obliki koncesijskih posojil, daril ali tehničnega sodelovanja strokovnjakov in je pozitiven instrument zunanje politike (Udovič 2009, 51).

3.2.2 Diplomacija

Nicolson (1939) diplomacijo definira kot »upravljanje mednarodnih odnosov s pogajanjem; metoda, s katero veleposlaniki in odposlanci uravnavajo in upravljajo te odnose; posel oz. večšina diplomatov«. V svojem delu *Vodič po diplomatski praksi* Ernest Satow (1922) diplomacijo definira s sledečimi besedami: »Diplomacija je uporaba inteligence in taktika za izvajanje uradnih odnosov med vladami neodvisnih držav, ki se včasih lahko razširi tudi na odnose z vazalnimi državami; oz. krajše, vodenje odnosov med državami z miroljubnimi sredstvi.« Za Barstona (1988, 1) se diplomacija »ukvarja z upravljanjem odnosov med državami in med državami ter ostalimi dejavniki. Z državne perspektive se diplomacija ukvarja s svetovanjem in izvajanjem zunanje politike. Kot taka je sredstvo, s katerim države preko svojih formalnih in drugih predstavnikov, kakor tudi preko ostalih dejavnikov, izražajo, usklajujejo in zagotavljajo delne ali splošne interese, uporabljajoč pri tem dopisovanje, zasebne pogovore, izmenjavo pogledov, prepričevanje, obiske, grožnje in ostale podobne dejavnosti«. Benko (1998, 40) ne zanika pomembnosti vloge diplomacije v mednarodnih odnosih, vendar jo opredeli kot samo eno od sredstev zunanje politike in kot enega od načinov meddržavnega komuniciranja: »Diplomacija je institucija družbe, organizirana v državi, ki je nastala s pojavom in razvojem mednarodnih odnosov z nalogo, da na posredni in formalizirani ravni predstavlja državo in njene interese, jih prevaja v ustne in pisne dogovore ter z instrumentom pogajanj usklajuje kooperativna in razrešuje konfliktna razmerja med njimi.« Brglez (1998, 60–61) meni, da je najboljšo definicijo diplomacije podal Magalhães, za

katerega je diplomacija eden »izmed instrumentov zunanje politike, katerega namen je vzpostavitev in razvoj miroljubnih stikov med oblastmi različnih držav prek uporabe posrednikov, ki jih medsebojno priznavajo vpletene strani« (Magalhães 1988, 59).

Vsem definicijam je skupno, da je bistvo diplomacije komuniciranje med državami (Petrič 2010, 307), predstavlja sredstvo izvajanja zunanje politike države in instrument za vplivanje na ciljne države. Zanimivo je mnenje Whita (2001, 317–18), ki pravi, da diplomacijo lahko opazujemo z makro- in mikro vidika. Z makro vidika, torej na ravni mednarodne skupnosti, diplomacijo razloži kot proces komunikacije, ki ima preko dialoga in pogajanj glavno vlogo pri reševanju konfliktov, z mikro vidika, torej na ravni določene države, pa diplomacija predstavlja sredstvo za doseg zunanjepolitičnih ciljev.

3.2.3 Od diplomacije do javne diplomacije

Obstoječe definicije diplomacije poudarjajo njen glavni namen (umetnost miroljubnega razreševanja mednarodnih sporov in težav), njene glavne agente (izvajanje mednarodnih odnosov med suverenimi državami preko akreditiranih posameznikov) ali njeno glavno funkcijo (upravljanje mednarodnih odnosov s pogajaji) (Melissen 2005, 5). Melissen (ibid.) ugotavlja, da je diplomacija upravljanje sprememb. Doslej ji je uspevalo ostajati v koraku z njimi, dandanes pa državljani zaradi lahkega dostopa do informacij aktivno sodelujejo v mednarodni politiki (Melissen 2005, 23–24), naraščajoča vloga posameznikov posledično povzroča premik od tradicionalne diplomacije k javni (Signitzer in Coombs 1992, 138), od »stare« diplomacije k »novi«.

Že Delaney (1968, 3) je govoril o razliki med »staro« diplomacijo v primerjavi z »novo« oz. javno diplomacijo. Navaja (1968, 3–4), da je tradicionalna diplomacija potekala med vladami po formalnem kodeksu, medtem ko javna diplomacija neposredno ali posredno vpliva na javno mnenje oz. mnenje tako vlad kot posameznikov v tujini, s ciljem vplivati na zunanjo politiko druge vlade. Copeland (2009a, 162) tradicionalno diplomacijo kritizira s trditvijo, da je »pogosto nezadostna, ko gre za vpliv na tuje vlade, naj ukrepajo«. Namesto tega predlaga, da se diplomacija osredotoči na javnost teh držav, saj je to bolj učinkovit način. Javno diplomacijo opredeli kos skupek »navzven usmerjenih aktivnosti, ki jih izvajajo nacionalni

predstavniki, katerih cilj je opredeliti skupne cilje in možna področja sodelovanja z javnostmi v tujini« (Copeland 2009a, 162–163).

Države so tradicionalno izvajale svojo zunanjo politiko v okviru, ki ga je zaznamovala praksa »klasične« diplomacije. Odnosi med vladaми so bili glavna dejavnost, veleposlaniki in veleposlaništva pa edino orodje vlad za izražanje nacionalnih interesov (Schall 1998, 3). Mednarodno politiko so izvajali izključno državni akterji, kjer je diplomacija delovala na temeljih *realpolitik*. *Realpolitik*, nemški izraz za »politiko moči«, je pristop k mednarodni diplomaciji, ki temelji na moči in ne apelira na moralo in javno mnenje. Nacionalni interesi imajo prednost pred individualnimi pravicami, uveljavljajo pa se preko ustvarjanja in ohranjanja ravnovesja moči, ki preprečuje, da bi katerakoli država postala premočna (Bollier 2003, 2; Martin 2001, 10–11). Razvoj IKT in spremenjeno okolje delovanja sta diplomate prisilila, da se soočijo z lastno »ranljivostjo« v tem okolju, se distancirajo od modela delovanja *realpolitik* in se postopoma razvijejo v novo paradigmo, ki temelji na *cyberpolitik* oz. *netpolitik* (Martin 2001, 10).

Netpolitik je nov slog diplomacije, ki želi izkoristiti moč interneta in socialnih omrežij za oblikovanje politike, kulture, vrednot in osebne identitete. Za razliko od *realpolitik*, ki si prizadeva za uveljavljanje nacionalnih interesov tudi preko nemoralne prisile, se *netpolitik* ukvarja z »mehkejšimi« vprašanji, kot so moralna legitimnost, kulturna identiteta, družbene vrednote in javno mnenje (Bollier 2003, 2). *Netpolitik* presega zaprtost in tajnost *realpolitik* in daje prednost strategiji odprtosti in izmenjave z zavezniki in drugimi akterji. Postaja vedno pomembnejši, saj v novem hipermedijskem okolju znanje hitro postaja vir moči in strategije na način, ki ga *realpolitik* ne more več absorbirati (Martin 2001, 12).

Martin (2001, 12–16) pravi, da so trendi v diplomaciji, ki jih poganja informacijska revolucija in kažejo na evolucijo diplomacije v paradigmo *netpolitik*, naslednji:

1. Dramatično povečanje udeležbe in vpliva akterjev iz civilne družbe. Čeprav bodo države še naprej ohranjale primat v mednarodnih odnosih, bodo nedržavni akterji v novem komunikacijskem okolju še naprej uspevali in pridobivali moč in vpliv. *Netpolitik* namreč prepozna njihovo pomembnost in od njih pričakuje, da v mednarodnih odnosih igrajo vlogo, ki jo države pogosto ne; so vir etičnih impulzov, razširjevalci idej in informacij ter v novem omreženem okolju delujejo kot senzor, ki lahko pomaga pri predvidevanju, preprečevanju in reševanju konfliktov.

2. Drugi trend, ki skupaj z večjo udeležbo nedržavnih akterjev kaže na evolucijo diplomacije v paradigmo *netpolitik*, je globalna medsebojna povezanost (*interconnection*). Obdobje globalne soodvisnosti (*interdependance*) se je začelo leta 1960, vendar ima ta soodvisnost v veliki meri gospodarsko konotacijo in ne upošteva vedno večjega pomena novih načinov komunikacije. S poglobljanjem informacijske revolucije lahko sodobno obdobje najbolje opišemo v smislu medsebojne povezanosti.
3. Tretji trend, ki ponazarja pomembnost *netpolitik* pri analizi diplomatskih odnosov, je postopno naraščanje pomena mehke moči. Mehka moč je sposobnost za doseganje želenih rezultatov v mednarodnih odnosih s prepričevanjem, ne s prisilo. Deluje tako, da prepričuje druge, da sledijo ali se strinjajo z normami in institucijami, ki vodijo v zeleno vedenje. Zaveda se, da tradicionalna diplomacija ni več tako učinkovita. Ljudje in informacije so zdaj pomembnejše kot orožje in prisila; izkupiček je v primeru, ko prepričaš druge, da želijo, kar želiš ti, veliko večji kot pa v primeru groženj in prisile. Najpomembneje pa je, da mehka moč priznava z IKT povzročeno globalizacijo vprašanj, ki prečkajo meje, in pomen vključevanja ljudi izven dvoran zunanjih ministrstev.

Značilnosti *netpolitik* so torej vključevanje javnosti v diplomacijo, uporaba mehke moči in uporaba različnih vzvodov in ravni komunikacije (od posameznikov do vlad) za oblikovanje javnega mnenja, kar so po Udoviču (2009, 42) tudi značilnosti javne diplomacije, to pa pomeni, da je *netpolitik* le drugi obraz javne diplomacije. Ena izmed splošno sprejetih definicij javne diplomacije slednjo opredeli kot aktivnost, ki »se ukvarja z obveščanjem javnosti in analiziranjem obnašanja le-te pri ustvarjanju in izvajanju zunanje politike. Vključuje širši pogled na mednarodne odnose s tem, ko v analizi upošteva javno mnenje tudi v drugih državah, kot tudi vpliv in interakcije zasebnih skupin ter transnacionalnih vplivov informacij in idej« (United States Information Agency Alumni Association v Udovič 2009, 42)¹.

Obstajata dve šoli v mišljenju javne diplomacije: trdo misleča in mehko misleča. Po trdo misleči šoli je namen javne diplomacije, da s pomočjo prepričevanja in propagande poskuša

¹ United States Information Agency Alumni Association. 2002. *What is Public Diplomacy?* V Udovič (2009, 42).

vplivati na mnenje tuje javnosti. V tem dokaj kratkoročnem pristopu so politične informacije zelo pomembne, objektivnost in resnica pa se uporabljata kot orodje prepričevanja. Hitri mediji, kot so televizija in časopisi, so prednostna izbira (Signitzer in Coombs 1992, 140).

Mehko misleča šola nasprotno meni, da so kulturni programi bolj pomembni kot cilji zunanje politike. Namen javne diplomacije kot kulturne funkcije je ustvarjanje medsebojnega razumevanja, zato je resnica bistvenega pomena. V tem dolgoročnem pristopu imajo prednost počasni mediji, kot so razstave in akademske izmenjave (Signitzer in Coombs 1992, 140). Signitzer in Coombs (1992, 141) poudarjata, da šoli delujeta najbolje, kadar delujeta sočasno.

4 Prilagajanje diplomacije novonastalim okoliščinam

Dosedanja analiza je pokazala, da so v zadnjih tridesetih letih nova mednarodna dinamika, težave, tehnologije in nove politične in družbene strukture spremenile marsikatero predpostavko, na kateri je temeljila tradicionalna diplomacija, pa tudi določene naloge, ki jih izvajajo diplomatski akterji, kljub vsem spremembam in razvijajočemu se okolju mednarodnih odnosov pa tradicionalni diplomatski akterji ohranjajo svojo pomembnost.

To ugotavljata tudi Smith in Sutherland (2002, 153), ko pravita, da kljub učinku informacijsko-komunikacijskih tehnologij na delovno okolje diplomatov in orodja, ki jih uporabljajo za doseg svojih ciljev, nacionalne države ostajajo pomembni akterji na mednarodni sceni, prav tako tudi njihovi diplomatski predstavniki. Še več, diplomati imajo pomembno vlogo pri omogočanju globalne informacijske strukture, nove IKT pa jim nudijo nove instrumente in prizorišča, kjer opravljajo tradicionalne diplomatske funkcije.

Države morajo po mnenju Smitha in Sutherlanda (2002, 20) na spremembe v svojem okolju odgovoriti s ponovnim odkrivanjem samih sebe. Kot vse druge globalne organizacije se tudi MZZ soočajo z velikimi izzivi na področju interne komunikacije. Za diplomate, ki delujejo izven matične države, prepogosto velja, da so »daleč od oči, daleč od srca« (Smith 1997, 156). Informacijsko-komunikacijske tehnologije MZZ omogočajo povečanje korporativnega nadzora, hkrati pa tudi večjo korporativno podporo svojim diplomatom izven matične države in boljšo izrabo omejenega človeškega kapitala. Zunanja ministrstva tako rednejše komunicirajo in konzultirajo s svojimi diplomati, kar obema stranema omogoča, da sledita razvoju dogodkov v realnem času. Vse to pomembno vpliva na operativno zmogljivost in učinkovitost, kljub dolgotrajnim pomislekom glede varnosti pa preko uporabe IKT za interno komunikacijo tudi na boljše soočanje s časovnim pritiskom (Smith in Sutherland 2002, 161). Smith in Sutherland (2002, 20) ob tem opozarjata, da ni dovolj le menjava zastarele strojne opreme in nadgradnja mobilnosti delovanja, temveč največji izziv za MZZ predstavlja preoblikovanje organizacijske kulture, kadrovske prakse in postopkov delovanja. Vpliva novih IKT sicer ni treba precenjevati, vendar se zdi, da MZZ zmožnosti svetovnega spleta ne

izkoriščajo dovolj, prepogosto so mnoge spletne strani MZZ, čeprav atraktivne in profesionalne, zgolj elektronske različice natisnjenih gradiv.

Nove komunikacijske tehnologije ponujajo nove možnosti za nagovarjanje ciljnih javnosti, tako domačih kot tujih. Z večanjem pomena javne diplomacije se večja tudi spodbuda za uporabo drugih medijev poleg večinskih (Potter 2002: 20), večja se potreba po uporabi interaktivnih komunikacijskih strategij in strategij, ki vključujejo uporabo mehke moči. Cooper (2002: 146) meni, da imajo sposobnost uporabe novih tehnologij tako vladni kot nevladni akterji, vseeno pa nove tehnologije ne morejo nadomestiti integrirane informacijsko-komunikacijske strategije.

Če povzamem, Fulton (2007) meni, da se diplomacija in informacijske tehnologije prekrivajo na treh ravneh:

- prva raven spodbuja učinkovitost v sedanjih poslovnih praksah, kar vključuje npr. računovodstvo, obračun plač, sklepanje pogodb,
- druga raven neposredno podpira izvajanje diplomacije, vključno s poročevalsko, pogajalsko, reprezentativno funkcijo,
- na tretji ravni, ki je bolj vsebina kot pa praksa diplomacije, npr. pogajanja o omogočanju globalne informacijske infrastrukture, različne analize.

Fic (2006, 29) navaja, da v smislu organizacijskih zmožnosti in učinkovitosti vključitve informacijskih in komunikacijskih tehnologij v obstoječe prakse ločimo tri stopnje uspešne vpeljave IKT:

- na prvi stopnji nove IKT večajo učinkovitost pri izvajanju obstoječih nalog – na primer uporaba elektronske pošte za komunikacijo in distribucijo dokumentov,
- na drugi stopnji se nove IKT v celoti vključijo v obstoječe postopke in protokole – uporabniki se učijo o novih tehnologijah ter prilagajajo in spreminjajo obstoječe postopke,
- na zadnji stopnji se izoblikujejo novi postopki in protokoli, ki so v celoti osnovani na prednostih novih IKT – nove tehnologije se začnejo uporabljati pri vsakodnevem delu, uporabljajo se na inovativne načine.

Za diplomacijo vse to predstavlja tako priložnost kot tudi nevarnost. Priložnost, če prepozna spremembe v okolju, v katerem deluje, in se nanje odzove pravočasno in inovativno, nevarnost pa, če se trdovratno drži minulih navad in postopkov (ibid.).

Obstajata dve med seboj povezani perspektivi v zvezi s širšim kontekstom diplomatskih sprememb in prilagajanja nanje v razpravi o digitalni diplomaciji: *diplomatski procesi*, usmerjeni v funkcije diplomacije, in *diplomatske strukture*, s poudarkom na diplomatskih institucijah, kot so na primer MZZ. Razlage posledic sprememb na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij se navadno osredotočajo na posamezne značilnosti tehnologije, manj poudarka pa dajejo kontekstu, v katerem se razvijajo (Hocking in Melissen 2015, 27).

4.1 Vpliv novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij na delovanje diplomacije

Izpostavljenost medijem in javnosti ima velikanski vpliv na vodenje zunanje politike in diplomatsko delovanje. Eban (1998, 75) tako pravi, da »nič ni tako vplivalo na revolucionarizacijo diplomatske dejavnosti kot sedanja moda trajne medijske pozornosti ... (in) ne obstaja način, s katerim bi lahko čas zavrteli nazaj v obdobje, v katerem so bila pogajanja skrita pred domačo javnostjo«. Te dramatične spremembe so primarno rezultat medsebojno povezanih sprememb v politiki, mednarodnih odnosih in množični komunikaciji kot posledici informacijske revolucije (Gilboa 2002, 84).

Informacijske in komunikacijske tehnologije imajo daljnosežne posledice na delovanje diplomacije in mednarodnega okolja. Zaradi IKT olajšane interakcije spreminjajo načine, na katere diplomatske organizacije zbirajo, ocenjujejo in razširjajo informacije (Smith in Sunderland 2002, 151). Veliko na času temelječih diplomatskih protokolov v svetu, kjer je »smrt razdalje« pohitrila delovanje in kjer diplomati niso več edini oziroma primarni sogovorniki med vladami, zahteva nov pristop (Smith 1997, 153).

Monopol, ki so ga v tradicionalni diplomaciji imeli ambasadorji in predstavniki države na področju predstavljanja držav in komunikacije stališča svojih vlad, pogajanj in sprejemanja mednarodnih sporazumov, zbiranja informacij o državi gostiteljici ter svetovanja domačim oblikovalcem politike, je informacijska in komunikacijska revolucija temeljito spodjedla

(Gilboa 2002, 90). Perot² je tako potožil: »Ambasade so relikvije iz dobe jadrnice. Nekoč, ko ni bilo na voljo hitrih globalnih komunikacij, je veleposlanik predstavljal svojo državo v državi gostiteljici. Danes, v dobi trenutnih globalnih komunikacij, pa ima predvsem družabno vlogo.« Voditelji držav in ministrstva dandanes med seboj zares komunicirajo neposredno, bodisi v tajnosti ali pred očmi javnosti (ibid.), osebno ali preko sodobnih telekomunikacijskih kanalov, za kar potrebujejo pravočasne informacije.

Za pridobivanje informacij in vpogled v druge države so se voditelji držav tradicionalno naslanjali predvsem na poročila diplomatov in »elitne« časnike, v zadnjih desetletjih pa to vlogo prevzema televizija, ki je postala veliko močnejši in bolj dramatičen medij kot tiskani časopisi. Lahko se namreč zgodi, da dragocene informacije, opazovanja in predlogi diplomatov zaradi hitrega poročanja televizije do odločevalcev ne pridejo dovolj hitro, da bi lahko imeli želeni vpliv na sprejete odločitve – četudi pridejo pravočasno, pa težko tekmujejo s pretresljivimi posnetki in poročanji v živo (Gilboa 2002, 90). Sposobnost hitrega pridobivanja podatkov, njihove analize in predvsem čas, potreben za njihovo distribucijo ciljnemu občinstvu, postajajo determinanta uspeha v diplomaciji. Der Derian (1987, 200) meni, da čas, ki se nanaša na komunikacije, dostavo ali odzivnost, v mnogih pogledih zamenjuje prostor kot ključni faktor v diplomaciji. Diplomacije ne urejajo več samo dogodki sami, temveč enakovredno tudi njihova hitrost (ibid.).

Informacijske in komunikacijske tehnologije so prinašale in na mednarodno prizorišče še vedno prinašajo zanimive spremembe. Tem spremembam se ni mogoče izogniti, vsekakor pa ne signalizirajo konca diplomacije. Če želijo biti v tem novem okolju učinkoviti, bodo diplomati morali postati zavzeti uporabniki IKT orodij, to pa nujno zahteva tudi težke, vendar potrebne spremembe v MZZ posameznih držav (Smith in Sutherland 2002, 152).

Smith in Sutherland (2002, 154) vpliv razvoja informacijskih in komunikacijskih tehnologij na diplomacijo strnita v sledeče kategorije:

- mednarodna komunikacija mnogi z mnogimi (many-to-many),
- pospešen ritem in obvladovanje časovnega pritiska,
- transparentnost,
- mehka moč,

² Predsedniški kandidat Ross Perot je izjavo podal med televizijskim intervjujem, ki ga je 25. maja 1992 na televizijski mreži ABC z njim opravila Barbara Walters (Holmes 1992).

- omogočanje globalne informacijske infrastrukture.

4.1.1 Mednarodna komunikacija mnogi z mnogimi

Časi, ko so bili diplomati edini sogovorniki med državami, so dokončno minili. Dialog brez posrednikov in izmenjava informacij se zaradi novih komunikacijskih tehnologij odvija neprenehoma. Mednarodna projekcija države je posredovana preko neštetihih dnevnih interakcij na informacijski avtocesti, prav tako tudi preko ekspanzije mednarodne mobilnosti, kar je oslabilo reprezentativno vlogo diplomatov (Smith in Sutherland 2002, 155).

Ne glede na to so IKT z zagotovitvijo novih komunikacijskih možnosti ponudile tudi priložnosti. Daleč od tega, da bi zaradi njih diplomati postali nepotrebni – te komunikacijske mreže nudijo diplomatom nove načine za pridobivanje informacij, koordinacijo nacionalnih stališč, vzpostavljanje novih povezav in razširjanja vpliva (Smith in Sutherland 2002, 155). Na povečano rast vladnih in medvladnih komunikacij in interakcij oz. ustvarjanja komunikacijskih omrežij, ki povezujejo posameznike znotraj diplomatskega telesa in/ali diplomatska telesa ene države s stanovskimi kolegi v drugi državi oz. z medvladnimi organizacijami, je opozoril tudi Martin (2001, 14). Omrežja so obsežna in zelo aktivna, njihovo delovanje omogočajo in pospešujejo sodobne komunikacijske tehnologije. Ta razvoj je otipljiv znak, da se diplomati počasi vključujejo v novo komunikacijsko okolje (Martin 2001, 14).

Pojav novih medijev in izguba vladnih monopolov nad informacijami sta posledično vodila v demokratizacijo informacij in povečanje vpliva javnega mnenja na vodenje zunanje politike. Nove IKT so javnosti povečale informacijski doseg, razvoj interneta pa ji je omogočil ne le dostop do njih, temveč tudi njihove širjenje (Richard 2011, 13) in ustvarjanje virtualnih skupnosti, kjer poteka interakcija med posamezniki in organizacijami iz različnih geografskih in socialnih področij (Potter 2003, 6). Na to novo sposobnost preseganja geografskih in državnih meja kot posledice novih komunikacijskih tehnologij opozarja tudi Martin (2001, 9).

Potter (2003, 6) navaja, da je od številnih učinkov globalizacije na diplomacijo zagotovo najbolj vplivala možnost nedežavnih akterjev, da oporekajo uradnim stališčem in se

vključujejo v uradne razprave. To povečano aktivnost jim omogoča ohlapnost in cenovna dostopnost tehnologije, ki posameznikom in skupinam omogoča doseganje stopnje vpliva, ki si je nekoč ni bilo mogoče zamisliti. Nedržavnim akterjem omogoča kompetence za delovanje na globalnem nivoju (Potter 2002, 15).

Transnacionalna politična aktivnost nedržavnih akterjev ima že dolgo vpliv na zunanjo politiko držav. Tako kot države tvorijo omrežja na multilateralnih ravneh, se povezujejo tudi nedržavni akterji, s čimer lahko uspešno oporekajo privilegiranemu in pogosto skrivnostnemu procesu diplomatskih pogajanj. Ker so nedržavni akterji pri formiranju omrežij neprimerno uspešnejši in hitrejši ter imajo sposobnost hitre transnacionalne mobilizacije, prihaja do erozije privilegirane položaja, ki ga ima vertikalno organizirana država v mednarodnih odnosih (Smythe in Smith 2002, 48–49).

Večino dogajanj na mednarodnem prizorišču spodbujajo funkcionalne teme, ki se odvijajo skozi različne odnose. Te teme se razvijajo, nazadujejo, napredujejo in transformirajo, njihovo upravljanje pa zahteva različne instrumente in strategije. IKT nudijo dodatne izbire za spoprijem s povečano obremenitvijo, ki izhaja iz vedno bolj povezanega sveta. Zunanja ministrstva in diplomatske službe se temu vedno bolj prilagajajo z mešanjem tradicionalnih in novih instrumentov. Diplomati morajo biti v novem okolju dovolj fleksibilni, da svojo reprezentativno funkcijo interpretirajo na nove načine, se podučijo o elektronskih medijih in jih obvladujejo ter najdejo nove načine za povezovanje z novimi akterji na mednarodnem prizorišču, ki so močno virtualno prisotni in nove IKT s pridom uporabljajo za svoje agende. Poleg tega bodo morala MZZ zaradi povečanih zahtev po vključitvi javnosti v proces oblikovanja politik vložiti več truda v izobraževanje posameznih javnosti glede mednarodnih vprašanj in praks. Vse to od MZZ oz. vlad zahteva, da temeljito spremenijo način obveščanja javnosti, morala pa bodo narediti tudi prehod od »eden-do-mnogih« do »večkanalnega« (multicast) načina delovanja (Smith in Sutherland 2002, 155).

4.1.2 Pospešen ritem in obvladovanje časovnega pritiska

Zagotovo je eden od najpomembnejših dolgoročnih učinkov novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij sprememba hitrosti tako prenosa podatkov kot samih komunikacij. Če so države nekoč lahko komunicirale s hitrostjo kočij ali ladij, mora biti danes reakcija praktično takojšnja. Zamuda lahko pomeni izgubo mednarodnega dobrega imena,

izgubo politične prednosti, izgubo poslovnih priložnosti, lahko celo izgubo življenj (Smith in Sutherland 2002, 156).

Povečana hitrost diplomatskih izmenjav predstavlja veliko dilemo za vse vpletene akterje v procesu zunanje politike: politične voditelje, strokovnjake, diplomate in novinarje. Beschloss (1993, 17) polemizira, da lahko ta povečana hitrost izzove hitre odzive, ki namesto na pazljivi analizi in tehtanju mnenj temeljijo na intuiciji, kar lahko vodi v resne politične napake. Ta argument kaže na težko dilemo, s katero se soočajo sodobni politični voditelji: če se odzovejo takoj, ne da bi temeljito in pazljivo premislili vse opcije, lahko naredijo napako, če pa javnosti sporočijo, da potrebujejo čas za razmislek, tako doma kot v tujini ustvarijo vtis, da ne obvladujejo situacije (Gilboa 2002, 92).

Zunanja ministrstva se soočajo še z eno dilemo: kako tekmovati z obilico informacij, ki jih zagotavljajo mediji, ne da bi ob tem kompromitirali profesionalne standarde analiz in priporočil? Če se strokovnjaki za zunanjo politiko, strokovnjaki za zbiranje informacij in diplomati odločajo na podlagi hitrih analiz, ki temeljijo na nepopolnih informacijah in hudem časovnem pritisku, so lahko njihova priporočila slaba ali škodljiva. Obratno je, če si za analizo vzamejo potrebni čas, preverijo in integrirajo informacije in ideje iz različnih virov in izdelajo poglobljena, zanesljiva poročila in priporočila, lahko ves njihov trud zaman, saj so bili oblikovalci politike kot odgovor na izziv in pritisk medijskega poročanja primorani sprejeti takojšnje odločitve (Gilboa 2002, 92–93). Smith in Sutherland (2002, 156) menita, da je potreba po pronicljivih analizah večja kot kadarkoli prej, zaradi česar bo treba morda večji poudarek dati zbiranju in soočenju idej, analizam in razvijanju možnosti. Kadar so napake drage in težko popravljive, izkušnje namreč kažejo, da je preišljen pristop še vedno najboljši in ima prednost pred prehitrim sprejemanjem odločitev. Diplomatski odenki, postopki in tradicionalni konservatizem pa še naprej ostajajo orodja za pridobivanje časa, kadar je to potrebno.

Glede na povedano bi lahko pričakovali, da bodo diplomati med prvimi in najbolj aktivnimi uporabniki novih tehnologij ter se tako prilagodili spremenjeni hitrosti delovanja in okrepili pojemajočo informacijsko prednost. Po mnenju Smitha in Sutherlanda (2002, 156–157) to ne drži; ugotavljata namreč, da razen redkih izjem diplomati še vedno zaostajajo za nedržavnim in zasebnim sektorjem, in to ne le v strojni opremi, temveč tudi v kreativnosti pri uporabi informacijske tehnologije. Diplomati bi se morali učiti pri multinacionalnih podjetjih, ki so

informacijsko tehnologijo inovativno uporabila za povečanje svojega nadzora, s čimer so zagotovila nemoteno komunikacijo med vsemi deli korporacije, prav tako pa tudi pri nevladnih organizacijah, ki jim inovativna uporaba komunikacijskih tehnologij služi kot orodje za trenuten in nizkocenovni doseg ciljne skupine.

4.1.3 Transparentnost

Danes imajo državljani neprimerno večji dostop do informacij kot katerakoli od predhodnih generacij. Ta dostopnost jim omogoča razumevanje mednarodnih odnosov, prav tako želijo aktivno sodelovati pri vladnih usmeritvah, tudi na področju zunanje politike. Skrivnostnost, ki je bila v prejšnjih obdobjih tolerirana ali celo norma, v dandanašnjem času v velikem številu držav ni več sprejemljiva (Smith in Sutherland 2002, 157). Nevitte (1996) pravi, da v velikem številu razvitih držav prihaja do »padca spoštovanja«, ki se manifestira v sumničenju elit in nepripravljenosti delegiranja avtoritete odločanja drugim. Po navedbah Gravesa (v Smith in Sutherland 2002, 157) »državljani nimajo več občutka spoštovanja. Menijo, da pametni ljudje ne smejo več delovati v njihovem imenu za zaprtimi vrati in v njihovem imenu sprejemati odločitve«.

Ta »upad spoštovanja« vpliva na javno komuniciranje in smeri zunanje politike. Paradoksalno državljani še naprej dajejo prednost domačim vprašanjem in pogosto ne vidijo ali ne razumejo dobro povezave med domačimi in internacionalnimi vprašanji, ki vplivajo na njihovo socialno in ekonomsko blagostanje. To pomanjkanje zavedanja je treba odpraviti, in to čim prej, kar je naloga ministrstev za zunanje zadeve. Le-ta morajo veliko bolje razložiti zunanjo politiko domači javnosti, ki mora še posebej dobro razumeti, kako zunanja politika vpliva na njihovo vsakdanje življenje. To je naloga javne diplomacije, ki pa mnogokje ni prednostno področje (Smith in Sutherland 2002, 158).

4.1.4 Mehka moč (soft power)

Diplomacija se počasi sooča s posledicami, ki jih ima na mednarodni sistem eksponentno povečanje števila omrežij, ki ga je povzročil razvoj IKT. Temeljno delo na tem področju je naredil Joseph Nye (2008, 95) skozi konceptualizacijo *mehke moči*. Meni, da ima država mehko moč, kadar ima sposobnost informacije in znanje uporabiti tako, da lahko določi pogoje razprave o vprašanjih in jih subtilno oblikuje v svojo korist. Potter (2002, 21) mehko

moč definira kot umetnost pritegovanja voljnih sledilcev ter prepričevanja in lobiranja za doseganje lastnih zunanjepolitičnih ciljev. Čeprav taka vrsta vplivanja obstaja že od nekdaj, je pridobila na pomenu z razvojem IKT in razpadom rigidnih struktur zavezništva iz obdobja hladne vojne (Smith in Sutherland 2002, 158).

Uporaba mehke moči je poizkus zasesti »miselni prostor« druge države preko ustvarjanja privlačnosti in ne s pomočjo prisile, torej skozi pozive in kultivacijo skupnih vrednot, razlogov in principov. Princip ustvarjanja privlačnosti postavi na glavo mnoge smernice diplomatskega delovanja, vključno s prepričanjem, da nakopičeno znanje predstavlja moč (Smith in Sutherland 2002, 158). Monopol nad informacijami in znanjem je bil dolgo osrednja značilnost diplomacije, ki pa je zaradi lahke dostopnosti do informacij postal ogrožen (Nweke 2012). Na to opozori tudi Nye (2008, 105), ko pravi, da so monopoli znanja v zatonu, razpršeno znanje pa postaja naraščajoč vir moči. Čeprav to mnenje zagotovo nima pristašev med zagovorniki *realpolitik*, pa Smith in Sutherland (2002, 159) menita, da bodo diplomati in države izgubili možnost vplivanja, če ne bodo razumeli implikacij mehke moči.

Mehka moč ne porabi toliko sredstev kot vojaška moč, a kljub temu potrebuje investicije. Vlade, ki želijo kultivirati mehko moč, morajo investirati v infrastrukturo znanja, tako pri lastnem osebju za raziskovanje politik kot tudi v družbi sami. Valuta mehke moči so ideje in brez njih država ne more upati na uspešno uveljavljanje lastne mehke moči. Nadalje je treba imeti pogum in z družbeno naprednimi idejami izzivati status quo ter biti progresivnejši od večine. Nenazadnje mehka moč zahteva več interakcij med različnimi skupnostmi znanja, torej akademiki, instituti za politična raziskovanja, nevladnimi organizacijami, medijskimi voditelji in diplomati. Ta dvosmerna interakcija po mnenju Smitha in Sutherlanda (2002, 159) ustvarja tako okolje, potrebno za inovativna raziskovanja zunanje politike, kot tudi sposobnost vlade, da to absorbira in uporabi pri svojem delovanju.

Dandanes, ko mednarodna agenda ne zajema zgolj tradicionalnih varnostnih vprašanj, sta lobiranje civilnih združb in povezovanje z njimi (tako doma kot v tujini) ključna elementa uspešne projekcije mehke moči. Javna diplomacija postaja ključ do diplomacije prihodnosti. Koalicijsko povezovanje z akterji civilne družbe postaja pomemben del diplomatske funkcije. V tem pogledu so nove informacijske tehnologije pripomogle, da so nedržavni akterji vedno bolj pomemben vir informacij, hkrati pa so zelo uporabni pri merjenju nacionalne in internacionalne podpore nacionalnih politik (Potter 2002, 21–22).

4.1.5 Omogočanje globalne informacijske infrastrukture

Po mnenju Smitha in Sutherlanda (2002, 160) bodo vprašanja, povezana z informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami, sčasoma sama po sebi postala pomemben del mednarodnih odnosov in kot taka subjekt, ki bo zahteval diplomacijo, pogajanja in verjetno tudi novo institucionalno infrastrukturo. Številna bodo povzročila večjo vpletenost mednarodnih režimov, tudi pri občutljivih temah (zasebnost, svoboda govora, intelektualna lastnina, sovražni govor), ki so običajno v pristojnosti nacionalne države.

Za vzpostavitev globalne informacijske infrastrukture bo potrebna večja povezanost med nacionalnimi informacijskimi in družbenimi infrastrukturami. Pri tem je bistvenega pomena diplomacija, ki mora premostiti razlike (Smith in Sutherland 2002, 160). Čeprav je videti počasna, arhaična in podvržena kompromisom, vseeno opravi svoje delo (Smith Gordon v Smith in Sutherland 2002, 160).

4.2 Diplomatski procesi v digitalni dobi

V diplomatski areni se »offline« delovanje prepleta z »online« delovanjem: IKT trendi vplivajo na obstoječe hibridne načine delovanja diplomacije. Van Langenhove (2010) to opiše kot transformacijo iz »zaprtega« v »odprti« multilaterizem, ki vključuje širok nabor akterjev v raznolikih omrežjih, ki so potrebni za reševanje vedno bolj kompleksnih političnih agend. Hanson (2012, 2) tako preplet »offline« in »online« konteksta označi s terminom eDiplomacija, ki je po njegovem mnenju »uporaba interneta in novih komunikacijskih tehnologij za pomoč pri izvajanju diplomatskih nalog«.

V nacionalnih vladah je opazen trend bolj sistematičnega pristopa k »mrežni« diplomaciji, pri čemer prednjačijo azijske države (Kitajska, Južna Koreja, Japonska), sledijo pa jim zahodne države. Park in Lim (2014) sta preučila informacijska omrežja organizacij korejske in japonske javne diplomacije (ministrstva, agencije in nevladni akterji) in ugotovila, da je bila večina teh organizacij med seboj povezanih, s čimer se je ustvarilo gosto, med seboj prepleteno

omrežje. Hanson (2012, 5) v svoji študiji digitalne diplomacije US State Departmenta ugotavlja, da je država že pričela s konceptualnim delom na ideji »mrežne diplomacije«, torej premiku od tradicionalno izoliranega pristopa zbiranja informacij, kjer vsaka ambasada skrbno varuje svoje informacije, do povezanega oz. mrežnega pristopa, kjer se informacije delijo z enako mislečimi zavezniki.

Mrežna diplomacija se lahko identificira kot osnovna tema, za katero so značilni vse večji razpon nedržavnih akterjev, povezani politični programi in večji prostor za udeležbo državljanov. Sedanji poudarek na omrežjih in s tem pospešena dinamika horizontalnih odnosov nista najbolj usklajena s tradicionalno birokratsko kulturo in pripadajočim delovnim procesom hierarhičnega in institucionalnega diplomatskega okolja. Mrežna diplomacija kot sistematična dejavnost in ne kot druga narava diplomatov je lahko na neki način obravnavana kot podlaga diplomatske prakse 21. stoletja. To pomeni konceptualno nadgradnjo in nove funkcije, spreminjajočo vlogo in spreminjajoče se odnose z zunanjimi akterji (Hocking in Melissen 2015, 27–28).

Mešanica hibridne diplomacije³ in digitalnih trendov nam pomaga razumeti in oblikovati konceptualni oris novega okolja 21. stoletja, v katerem mreženje kot dejavnost postaja temeljna diplomatska praksa. Zahteve po večji preglednosti in raznolika pričakovanja glede diplomatskih akterjev sta dva od glavnih dejavnikov, ki povečujeta kompleksnost diplomacije. Odnosi z novimi interesnimi skupinami so pomembni v razširjenem okolju delovanja, kjer je moč idej večja kot v preteklosti in v katerem procesov, neformalnih pravil delovanja, ne narekujejo več vlade. Velika napaka, ki jo diplomati dandanes lahko naredijo, je namigovanje, da so institucije, ki jih zastopajo, središče »njihovih« omrežij. V resnici razširjene diplomatske mreže, ki dajejo prednost znanju in izkušnjam, nadomeščajo bolj toge državocentrične mreže diplomacije, ki so prevladovale večino 20. stoletja (Hocking in Melissen 2015, 28).

Osrednji izziv v praksi integrativne diplomacije je potreba po prilagoditvi in izkoristku spreminjajočih načinov komuniciranja in tehnologij, ki jih podpirajo. Diplomati, ki še vedno delujejo in govorijo kot predstavniki tradicionalnega diplomatskega sveta, se bodo postopoma soočili z naraščajočim nasprotovanjem ostalih akterjev, s poskusi transferja

³ Hibridno diplomacijo Ton (2015) definira kot kombinacijo tradicionalne »medvladne« diplomacije in sodobne mrežne oz. »online« diplomacije.

hierarhične strukture »offline« delovanja na »online« pa bodo ogrozili svojo legitimnost. Spreminjanje diplomatske strukture in procesov vpliva na zahteve za uspešno diplomatsko delovanje. V kombiniranih »offline« in »online« diplomatskih omrežjih informacijski tokovi tečejo bolj horizontalno in so deljeni v nenehno spreminjajočem se okolju, takšna sodobna omrežja so tudi manj stabilna od tradicionalnih omrežij. Nujen pogoj za njihovo učinkovito delovanje pri prilagajanju novim razmeram je spoznanje vlad, da notranjih norm in procesov ni mogoče vsiliti njihovemu zunanjemu okolju (Hocking in Melissen 2015, 28).

Razprave o digitalni diplomaciji so deljene na dve strani. Prvo stran predstavljajo analize spreminjajoče se narave diplomacije in učinkov, kako na primer uporaba socialnih medijev vpliva na njene procese. Na drugi strani pa so poskusi ujeti spremembo v neologizme kot "twitplomacija" na splošno ponujajo le malo vpogleda, kako nove komunikacijske tehnologije reformirajo tradicionalno diplomacijo (Hocking in Melissen 2015, 28–29).

Teoretični temelj digitalne diplomacije namreč temelji na njeni sposobnosti za spodbujanje dvosmerne interakcije kot sredstva za ustvarjanje odnosov s tujimi populacijami, vendar pa trenutni korpus raziskav kaže, da veleposlaništva in MZZ v svoje aktivnosti na socialnih omrežjih le redko vključujejo širšo javnost. Vanc (2012) je v svoji raziskavi navad diplomatov ZDA v Vzhodni Evropi ugotovila, da le-ti javnost še vedno najraje nagovarjajo prek tradicionalnih množičnih medijev, ki dosegajo velike ciljne skupine. Ugotavlja, da se diplomati deloma upirajo novim tehnologijam in se raje držijo uveljavljenih delovnih procesov. Nasprotno je Archetti (2012) na podlagi intervjujev s tujimi diplomati v Londonu pokazala, da so veleposlaništva sprejela nove tehnologije. Le-te so namreč izzvale reprezentativno in informacijsko funkcijo veleposlaništev, saj je komunikacija med svetovnimi voditelji in MZZ sedaj neposredna, vlade pa lahko neposredno spremljajo dogodke v tujini. Kot protiutež tej izgubi funkcionalnosti so veleposlaništva vložila več sredstev v aktivnosti javne diplomacije, vključno z nagovarjanjem preko novih tehnologij. Bjola in Jiang (2015) sta z analizo digitalne diplomatske dejavnosti tujih veleposlaništev na Kitajskem ugotovila, da veleposlaništva redno uporabljajo socialne medije za komunikacijo s spletnimi javnostmi. Uporabljajo jih za določitev interesov zainteresirane javnosti, vendar je študija podala le malo dokazov o dejanski dvosmerni interakciji. Veleposlaništva se namreč ne odzivajo na vprašanja sledilcev niti ne sodelujejo v temah, v katerih so bila označena

(tagged). Študija je pokazala tudi, da veleposlaništva raje sledijo elitam kot navadnim državljanom, s čimer se zmanjša njihova sposobnost za poslušanje tuje javnosti.

4.3 Upravljanje znanja

Kot sem že omenila, je ena izmed posledic digitalne dobe eksponentna rast količine razpoložljivih podatkov in informacij. Zgodovinsko gledano je ključna funkcija diplomacije generiranje, upravljanje in uporaba znanja, spreminjajoči se značaj mednarodnega političnega okolja pa vse večji pomen dodeljuje idejam in njihovemu vnosu v globalne agende. V širšem smislu omrežne diplomacije je »miselno vodstvo« (*thought leadership*) odvisno od dostopa do znanja in uporabe le-tega pri vzpostavljanju in opredelitvi programov ter oblikovanju razprav, ki se razvijajo okoli njih. Vendar če je znanje (potencialna) moč, potem predstavlja številne težave, vključno z vprašanji učinkovitosti in vidikov legitimnosti njegovega upravljanja (Hocking in Melissen 2015, 34).

Kakšne informacije so potrebne in kako se lahko najučinkoviteje generirajo? To vprašanje se je tradicionalno oblikovalo okrog potrebe po tradicionalnih strukturah zbiranja podatkov skozi diplomatska predstavništva, ki so poročala svojim vladam. Razprave v zvezi s tako imenovanim »CNN učinkom«⁴ so temeljile na prepričanju, da so te oblike diplomatskega poročanja zdaj odveč. V resnici so množični mediji zgolj spremenili cilje in oblike zbiranja podatkov, ne pa zamenjali diplomatskega zbiranja obveščevalnih podatkov (Camilleri 2011). Še vedno obstaja močna potreba po globoki in osredotočeni analizi na terenu, ne pa zgolj po splošnih informacijah. Vzpon digitalizacije je to kompleksnost dodatno zapletel. Socialni mediji so namreč ustvarili bolj gosto in razdrobljeno informacijsko okolje, ki ga je treba »upravljati« (Hocking in Melissen 2015, 34).

Kurbalija (2002) meni, da je ključni pogoj za uspešno izvajanje upravljanja znanja v diplomaciji sprejetje novih tehnik in tehnologij s strani samih diplomatov. Kakršnakoli nezaželena ali nasilna uvedba upravljanja z znanjem je recept za neuspeh. Uvedbo je treba zato skrbno načrtovati in izvajati s stalnim prilagajanjem, ki temelji na povratnih informacijah diplomatov. Da bi bili uspešni, morajo projekti upravljanja znanja nasloviti specifične

⁴ Teorija, ki predpostavlja, da je imel razvoj 24-urnega mednarodnega televizijskega informativnega programa, znanega kot Cable News Network oz. CNN, velik vpliv na vodenje zunanje politike držav v poznem obdobju hladne vojne in v obdobju po njej.

značilnosti diplomatske kulture, ki posedovano znanje in informacije večinoma ljubosumno varuje.

Večina diplomatskih služb se znanja in informacij, ki jih poseduje, ne zaveda v celoti. Prvi korak pri uvajanju upravljanja znanja mora biti zato aktivacija tega znanja. Čeprav mora biti hotenje po njem gnano s potrebami, ne s tehnologijo, je treba še vedno spremljati razvoj na tehnološkem področju. Ta razvoj lahko spodbuja nove ideje in zagotavlja orodja za rešitev morebitnih težav. Pri uvedbi upravljanja znanja v diplomatski službi je treba pozdraviti in upoštevati mnenja akademske skupnosti, saj le-ta obravnava vprašanja iz drugačne perspektive, združitve vidika izvajalcev diplomacije in akademikov pa lahko spodbudi nove ideje in smernice. Upravljanje znanja zahteva postopno, vendar temeljito prestrukturiranje diplomatskih služb in načinov, na katere se izvajajo diplomatske dejavnosti. Proces sam bo določil obliko in značilnosti novih, na znanju temelječih struktur diplomatskih služb (Kurbalija 2002). Hanson (2012) pri uvajanju upravljanja znanja tako identificira sledeča ključna področja: lociranje internih virov znanja, prepoznavanje centrov odličnosti, spodbujanje prenosa znanja in zmanjševanje izgube znanja preko premikov osebja, maksimiranje sredstev z opozarjanjem odgovornih na »odpadke« in podvojitve.

Kot primer dobre prakse pri upravljanju znanja izpostavljam francosko zunanje ministrstvo, ki je vzpostavilo medresorski korespondenčni diplomatski portal *Diplomatie*; le-ta si prizadeva celotno korespondenco (uradna pisma, diplomatske telegrame in zapisnike) izvajalcev francoske zunanje politike zbrati na enem mestu. Portal podpira vse večji pomen komunikacij Francije preko digitalnih omrežij, kar koristi vsem diplomatskim in konzularnim predstavništvom, omejen dostop pa imajo tudi izbrana podjetja in korporacije iz zasebnega sektorja, zaradi česar ima pomembno vlogo tudi na področju gospodarske diplomacije (France Diplomatie 2016).

To novo komunikacijsko orodje ima pomembne prednosti za celotno administracijo (ibid.):

- prečiščuje diplomatske informacije in tako odločevalcem hitro zagotavlja relevantne informacije, pri čemer jasno razlikuje med korespondenco, ki zahteva takojšnje ukrepanje, in ostalimi dokumenti;
- kot odgovor na potrebe diplomatov in ostale administracije zaradi svoje medresorske narave izboljšuje produktivnost. Omogoča vzpostavitev strokovnih omrežij v

namenskih virtualnih prostorih, modularne skupnosti, zmanjšuje uporabo elektronske pošte, dostopen je preko mobilnih naprav;

- vpliva na inovativnost in kaže, kako lahko diplomacija oz. javna uprava izkorišča potencial sodobne tehnologije.

4.4 Pogajanja

Digitalno revolucijo spremljajo temeljite spremembe v mednarodnih pogajanjih, saj se v procesu pogajanja poleg tradicionalnih ciljev in procesov uokvirjajo tudi razprave o ključnih dogodkih. Pogajanje je pogosto proces, katerega cilj je definirati problem in opredeliti načine, prek katerih ga je mogoče upravljati, ne pa racionalna konvergenca pogajalcev v smeri rešitve kot pri klasičnih *round-the-table* pogajanjih. Širši in dejansko javni kontekst, v katerem mednarodni pogovori potekajo, je postal bolj prominenten, s čimer predpogajanja, oziroma kar je Saunders poimenoval »circum-negotiations«⁵, postajajo še bolj pomembna (Saunders 1996). Čeprav nove informacijske in komunikacijske tehnologije niso povzročitelj te diplomatske transformacije, so zdaj ključni element, saj ustvarjajo več priložnosti za zunanje vplive na meddržavne pogovore.

Diplomati morajo v tem okolju poiskati pravo ravnotežje med »online« in »offline« diplomatskimi aktivnostmi. Ob tem se morajo vprašati, kakšno korist ima uporaba socialnih medijev pri specifičnih diplomatskih področjih. Kakšna so tveganja in koristi, povezani z njihovo uporabo? Z vidika ključne funkcije diplomacije, torej upravljanja sprememb, Holmes (2013) opredeljuje dve obliki udeležbe socialnih medijev v pogajanjih: prva je posledica eksogenih pretresov »od zgoraj navzdol«, npr. velikih geopolitičnih ali gospodarskih kriz, druga je povezana s postopnimi spremembami od »spodaj navzgor«, npr. na področju človekovih pravic in okoljskih vprašanj. Pri prvi kategoriji je veliko verjetneje, da zaradi človeških odnosov pride do težav zaupanja. V digitalnem okolju se je zaradi dostopa do spletnih virov zmanjšala *face-to-face* interakcija, zaradi česar diplomati težko ocenijo kredibilnost sogovornika. Na drugi strani so socialni mediji zelo koristni pri tistih diplomatskih področjih, kjer so cilji kompleksno vodenje politike in inkrementalne spremembe. Digitalna orodja se odlikujejo na področju zbiranja in analize podatkov in zagotavljajo sredstva za virtualno sodelovanje. Fisher (2014) tako trdi, da vključitev večje

⁵ Ker izraz "predpogajanja" nekateri teoretiki uporabljajo za opis dokaj specifičnega sklopa nalog, ki se izvajajo tik pred pričetkom uradnih pogajanj, Saunders raje uporablja izraz "circum-negotiation", ki je širši pojem.

količine podatkov (big data) v podatkovno gnano diplomacijo prinaša velike prednosti in prihodnost diplomacije vidi v plodnem sodelovanju med diplomati in analitiki podatkov.

4.5 Konzularna diplomacija

Ob prehodu v digitalno dobo so diplomatsko-konzularna predstavništva postavljena pred nove izzive. Državljeni in ostali namreč od vlad zahtevajo pomoč in storitve, ki izpolnjujejo tako tehnološke standarde kot tudi prisotnost človeškega stika, ki je bistvenega pomena za to obliko diplomacije. Konzularna diplomacija se prekriva z diplomatskimi aktivnostmi in drugimi dejavnostmi MZZ, kot so gospodarska diplomacija, javna diplomacija ali razvojna pomoč, tako da lahko konzularne aktivnosti resno vplivajo na bilateralne odnose. Konzularne storitve so temeljna naloga države in to je področje diplomatske dejavnosti, kjer je tehnološki izziv najbolj otipljiv (Hocking in Melissen 2015, 40). Haynal in drugi (2013) izziv sodobne konzularne diplomacije opišejo: »Beseda več določa konzularno krajino. Več popotnikov, več delavcev v tujini, več preverjanja, večja kompleksnost dela, več nujnih primerov, večja pričakovanja glede pravočasnih in personaliziranih storitev. Tehnologija je pomemben nov dejavnik, ki krepi vlade, hkrati pa krepi tudi zahteve strank.«

Zaradi kompleksnejših vzorcev globalnih odnosov seznam konzularnih nalog nenehno narašča, to pa ima za diplomate posledice. Ne samo, da se soočajo s povečanimi zahtevami, opravljanje konzularnih storitev je postalo preizkus njihove legitimnosti. Ker so diplomati soočeni s tehnološko vedno bolj osveščenimi državljani, je nesposobnost takojšnjega odziva na krizne razmere in izpolnjevanja pričakovanj v aktualne dogodke ujete javnosti in medijev postala test diplomatske učinkovitosti – na katerega so vlade akutno občutljive (Hocking in Melissen 2015, 41).

Raziskava, ki jo je opravil Haynal s sodelavci (Haynal in drugi 2013), je pokazala, da se MZZ soočajo s strahom, da njihove konzularne službe pri uporabi tehnologije, zlasti socialnih medijev, zaostajajo za pričakovanji družbe. Eden izmed največjih pritiskov na konzularne službe je namreč držanje koraka s hitro razvijajočo se tehnologijo. Zaradi hitrega tempa tehnoloških sprememb konzularne službe težko delajo dolgoročne načrte. V prihodnjih letih mnoga zunanja ministrstva čaka še dodaten izziv, saj morajo zmanjševati sredstva za svoje

delovanje, medtem pa svojih dolžnosti do državljanov ne smejo zmanjšati v taki meri, da bi le-to vplivalo na njih.

Ministrstva za zunanje zadeve zato velik potencial vidijo tako v digitalizaciji področja generičnih potovalnih informacij kot tudi v bolj strankam prilagojenem svetovanju. Vse več vlad in konzulatov svoje storitve ponuja 24/7 in komunicira prek tradicionalnih kanalov (klicni centri) in socialnih omrežij (Twitter, Facebook in YouTube). Neposredno komuniciranje z državljani se zdaj osredotoča na različne možnosti, ki jih ponujajo pametni telefoni. Kratkoročna konzularna rešitev je dobro zasnovana in oblikovana spletna stran, nudenje avtomatiziranih storitev za popotnike in izkoriščanje socialnih omrežij v primeru nesreč in kriznih razmer (Hocking in Melissen 2015, 41–42). Finsko ministrstvo za zunanje zadeve je svojim državljanom ponudilo interaktivni portal »The World Surprises« (Ministrstvo za zunanje zadeve Finske 2014), ki popotnikom omogoča udobno deljenje njihovih izkušenj in varnostnih ocen posameznih destinacij z drugimi popotniki. Eden od ciljev razvoja teh aplikacij je ozavestiti popotnike glede morebitnih nevarnosti, hkrati pa tudi vzpostaviti razumna pričakovanja glede konzularne podpore v tujini. Avstralsko ministrstvo za zunanje zadeve in trgovino (DFAT) je razvilo svojo spletno stran Smartraveller, na kateri objavlja nasvete in obvestila za potovanja. DFAT so še do nedavnega označevali za »dinozavra« socialnih medijev, zdaj pa socialna omrežja igrajo vedno večjo vlogo pri komuniciranju z Avstralci v tujini (Brown 2014).

Med številnimi digitalnimi komunikacijskimi izzivi, s katerimi se soočajo diplomati in konzulati, je treba poudariti vsaj tri. Prvi je pričakovanje državljanov o hitrih rešitvah njihovih težav in zmožnost maksimalne uporabe tehnologije pri zagotavljanju konzularnih storitev, hkrati pa omogočanje tudi *face-to-face* storitev, kadar je to potrebno. Tu vidimo ponavljanje že znane teme o iskanju kompromisa med »offline« in »online« diplomacijo. Drugi izziv se nanaša na pričakovanje konzularnih diplomatov in uslužbencev, da bo zainteresirana javnost z njimi želela komunicirati v socialnih medijih. V primerih naravnih in drugih nesreč ter različnih dogodkov vlade in diplomati že uporabljajo npr. Twitter, vendar je komunikacija bolj ali manj enosmerna. Zunanja ministrstva in diplomati se morajo zato premakniti od statičnega enostranskega pristopa k interaktivnemu ter podajati informacije na zahtevo. Dvosmerna komunikacija prek socialnih omrežij omogoča diplomatom in MZZ prejemati

inovacije in spoznanja zainteresirane javnosti, hkrati pa jih obveščati o potencialnih nevarnostih in krizah. Tretji izziv je javno-zasebno partnerstvo, saj zasebni sektor tudi v diplomaciji vidi poslovne priložnosti. Zaščita državljanov v tujini pogosto zahteva informacijsko-komunikacijske sisteme, ki presegajo kapacitete MZZ in zahtevajo stopnjo digitalne pismenosti, ki v mnogih MZZ ni samoumevna in je ni mogoče zagotavljati, prav tako pa tudi nenehno prefinjeno upravljanje, ki se zelo razlikuje od ostalih diplomatskih dejavnosti. Vse to lahko zagotovi zasebni sektor, vendar je treba prej razrešiti vprašanja etičnosti, varovanja podatkov in zasebnosti ter druga varnostna vprašanja, ki so posledica digitalizacije diplomacije (Poročilo konference 2013; Hocking in Melissen 2015).

Ključna značilnost MZZ kot sestavnega dela diplomatske mreže je porazdelitev vlog med »centrom« sistema in njegovo »periferijo«. To sestavlja eno od značilnosti MZZ: da zbirajo in posredujejo informacije, jih procesirajo in uporabijo za doseganje ciljev. Dotik digitalizacije lahko obema deloma sistema, torej centru in periferiji, zagotovi dodano vrednost in pomaga spreminjati razmerja med njima in njuni medsebojni vlogi. Digitalne tehnologije vplivajo na obe dimenziji in krepijo povezavo med njima. Uvedbo varne elektronske pošte v začetku 90. je pomenila priložnost za prerazporeditev funkcije oblikovanja politike iz centra na obrobje in spremembo uveljavljenih hierarhičnih vzorcev distribucije informacij. Posledično je lahko postal pretok informacij manj centraliziran in bolj mrežen, zaradi česar so odnosi med centrom in periferijo postali tesnejši in bolj kompleksni. Na drugi strani nekateri diplomati navajajo, da zadnji val uvajanja sodobnih IKT vodi v smer večjega mikroupravljanja s strani centrov in krepitve hierarhične strukture, ne pa v prvotno načrtano smer, torej smer krepitve operativne učinkovitosti (Hocking in Melissen 2015, 48).

S tem so povezana organizacijska sredstva, ki so MZZ na voljo v času vse večjega pomanjkanja. Koncept virtualne diplomacije na začetku 90. let je bil povezan z zahtevo po razširjenem zastopanju, kar je povzročilo večje obremenitve diplomatskih mrež. Delno rešitev je dala tehnologija, medtem ko so MZZ eksperimentirala z novimi sredstvi vzpostavitve prisotnosti v varčnejših oblikah, primer česar so tradicionalna veleposlaništva (Hocking in Melissen 2015, 48). Virtualna veleposlaništva so v nekem obdobju tako postala priljubljena fraza v akademskih krogih, ki so preučevali vpliv novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij na diplomacijo. Poglavitna motivacija za virtualne ambasade so nizki stroški delovanja, virtualna veleposlaništva prav tako zmanjšujejo potrebo po človeških

virih na minimum (Saddiki 2008, 100). Z namenom izkazovati bolj odločno, ažurno in pozornejšo vlogo na mednarodnem prizorišču so MZZ sprejela več prilagoditvenih ukrepov. Ameriški Department of State je tako decembra 2011 odprl svojo "Virtual US Embassy Teheran", ki kljub zaostrenim diplomatskim odnosom med državama Irancem zagotavlja storitve in informacije. Gre za klasično odstopanje od konvencionalne diplomacije, kjer virtualnost za obstoj prisotnosti v določeni državi preseže potrebo po osebem zastopanju in tesnejših diplomatskih odnosih. Poleg tega so Republika Maldivi, Švedska, Filipini, Estonija, Srbija, Kolumbija, Makedonija in Albanija ustanovile virtualne ambasade v spletnem trodimenzionalnem prostoru »Second Life« (Copeland 2009b). Obamova administracija je začela spodbujati e-diplomacijo z ustanovitvijo pisarne za spodbujanje upravljanja znanja, e-kolaboracijo in z IT podprto sprejemanje odločitev, skupaj z nalogo ohranjanja virtualne prisotnosti v kibernetičnem prostoru. Združeno kraljestvo je prav tako dejavno pri novačenju »eDiplomatov«, usmerjenih v prevzem vedno večje informacijske sfere prek socialnih medijev, kot sta Twitter in Facebook (Abeyagoonasekera in Ranasinghe 2012, 5).

V svetu digitalne diplomacije je pretok informacij znotraj nacionalnih diplomatskih sistemov in med MZZ postal bolj kompleksen. Veleposlaništva so se preko socialnih medijev zakoreninila v omrežja, ki povezujejo tako veleposlaništva, njihova lastna MZZ in druge dele lastnih vlad kot tudi MZZ gostiteljev (Hocking in Melissen 2015, 48). Manor (2014a) je preučil ta pojav v okviru socialne mreže veleposlaništev v Izraelu. Ob presenetljivi ugotovitvi, da le 11 od 82 akreditiranih veleposlaništev v Izraelu uporablja Twitter in Facebook, vseeno pokaže na zmožnosti socialnih medijev za krepitev nodalnosti. Veleposlaništva ne sledijo zgolj svojim MZZ, ampak ustvarjajo tudi socialna omrežja tujih veleposlaništev v državi gostiteljici in sledijo njihovim MZZ. Manor (ibid.) opozori na možnosti, ki jih lahko takšna omrežja nudijo: »Če določenemu MZZ sledijo še druga veleposlaništva, je sposobno učinkovito razširjati zunanjepolitična sporočila v druge države. Še več, če sledi kanalom digitalne diplomacije tujih veleposlaništev, lahko lokalno MZZ zbira informacije o zunanjepolitičnih pobudah drugih držav.«

Pristop h komunikacijskim strategijam ni univerzalen. Kot ugotavlja Archetti (2012) v svoji razpravi o uporabi socialnih medijev s strani tujih diplomatov v Londonu, značaj medijskih strategij ni tehnološko določen. Odražajo okolje, v katerem se uporabljajo ti mediji, in vlogo diplomatov kot agentov v svojih lokalnih okoljih. Facebook, Twitter in druga digitalna orodja

so lahko koristna, rezultati pa so odvisni od konteksta in vedenja diplomatov kot socialnih agentov.

4.6 Diplomatske strukture v digitalni dobi

Digitalizacija ne spreminja temeljnih funkcij diplomacije, v teksturi diplomacije pa se dogajajo pomembne spremembe. Vpliv razvoja na področju IKT je treba gledati v kontekstu teh širših evolucionjskih trendov, hkrati pa tudi kot sestavni del spreminjajočega se okolja, v katerem so diplomatska orodja preurejena tako, da zadovoljijo zahteve spreminjajočih se procesov. Vpliv digitalnih orodij na diplomatsko prakso je čutiti v smislu organizacijske zmogljivosti ministrstev za zunanje zadeve ter diplomatskih predstavništva. Institucionalno prilagajanje, četudi potrebno, je zato počasen proces, s strani diplomatov pogosto sprejet z nerazumevanjem in odporom, vendar pa digitalna diplomacija ponuja nove delovne metode, zato je potrebno, da se integrira v organizacijsko strukturo ministrstev za zunanje zadeve. Z drugimi besedami, digitalna diplomacija ni le odgovor na rast spletnih omrežij, ampak tudi način, s pomočjo katerega se lahko informacijske in komunikacijske tehnologije vključijo v vsakodnevne diplomatske aktivnosti (Hocking in drugi 2012).

Še več, za izpolnjevanje diplomatskih nalog v digitalni dobi se morajo ministrstva za zunanje zadeve reformirati; gre za dvojni proces: usposabljanje in upravljanje na eni strani ter izgradnjo zaupanja na drugi. Prvi proces temelji na spremembah, s katerimi se diplomati soočajo pri delu s konstantno naraščajočimi omrežji zainteresirane domače in tuje javnosti, zato morajo biti pripravljeni hitro in strateško odgovoriti na nova stališča drugih držav in drugih akterjev. Gledano širše se bo kultura uporabe informacijskih in komunikacijskih tehnologij v diplomatski praksi razvijala, diplomatom sedanosti in prihodnosti pa bo treba zagotoviti ustrezno strokovno ozadje in jih izobraziti tudi, kako uporabljati informacijske in komunikacijske tehnologije ter socialna omrežja (Cercel in Saftescu 2015).

Pri drugem procesu gre za vzpostavitev zaupanja med vladami ter med vladami in tujo javnostjo, kar je glavna naloga diplomacije. Digitalna diplomacija ima zatorej ključen vpliv na

povečanje ali zmanjšanje političnega zaupanja in je hkrati spodbuda za aktivnejše vključevanje zainteresirane javnosti (Martin in Jagla, 2013).

Gledano v celoti je v digitalni dobi digitalizacija diplomatskega dela bistvena za ohranjanje konkurenčnosti zunanjih ministrstev. Posledično število ministrstev in diplomatskih misij, ki ponujajo spletne storitve, stalno narašča. Digitalne komunikacijske tehnologije imajo potencial, da v teme, povezane z zunanjo politiko, ne vključujejo zgolj tujih vlad, temveč tudi javno mnenje tujih javnosti (Hocking in Melissen, 2015). Kljub temu nedavna študija OECD kaže neenoten odziv vlad članic na uporabo socialnih omrežij, predvsem pa pomanjkanje celovite strategije. Le malo držav članic ima namensko strategijo oz. krovni načrt za institucionalno uporabo socialnih medijev. Med tistimi, ki ga imajo, glavnina meni, da so socialni mediji večinoma dodatno orodje za izboljšanje komunikacije z javnostjo. Le nekaj vlad poizkuša socialne medije resnično uporabiti kot vzvod za naprednejše namene, na primer za vključevanje državljanov v postopke javnih politik (Mickoleit 2014).

5 Slovenija in digitalizacija

5.1 Slovenska diplomacija ob uri »nič«

Leto 1991 je bilo obdobje velikih sprememb v svetu, še posebno v Evropi. Razpadla je politična, vojaška in gospodarska celota, ki jo je v Vzhodni in delu Srednje Evrope po 2. svetovni vojni obvladovala ZSSR, z uveljavljanjem samoodločbe narodov so nastajale nove države, med njimi tudi Slovenija. Po osamosvojitvi leta 1991 je imela Slovenija dve prednostni nalogi, in sicer zagotovitev nemotenega gospodarskega sodelovanja s tujino in dosego mednarodnega priznanja, kar bi Republiki Sloveniji (RS) omogočilo vključevanje v mednarodno skupnost in mednarodne tokove. RS je zato začela intenzivno zunanjepolitično delovanje, ki je bilo usmerjeno predvsem v predstavljanje razlogov za plebiscit in posledično osamosvojitve, mednarodno priznanje in pa tudi ohranitev sodelovanja s svetom na prednostnih področjih ter mirno razreševanje jugoslovanske krize. Za dosego teh ciljev so politični predstavniki RS razvili široko mednarodno dejavnost, ki je bistveno pripomogla, da je svet začel sprejemati dejstvo o razpadu Jugoslavije in o nastanku nove in suverene države Slovenije (Ministrstvo za zunanje zadeve 1992).

V senci teh nalog je potekala tudi vzpostavitev lastne diplomatske mreže. Ob tako imenovani uri »nič«, ki jo Jazbec (2002, 136) definira kot konec koledarskega leta (december 1991), v katerem je razpadla Jugoslavija, je Slovenija že imela precej izoblikovane osnovne temelje diplomacije. Formiranje diplomacije je namreč proces, ki ga je bilo mogoče zaznati že pred izhodiščnim obdobjem (še zlasti od proglastitve neodvisnosti in samostojnosti dalje), zato je Slovenija že prej načrtovala in delno tudi razpolagala z zametki svoje diplomacije. Jazbec (ibid.) navaja, da je ena temeljnih socioloških značilnosti majhnih držav (vključno s Slovenijo) in tudi ena izmed bistvenih determinant delovanja njihovih diplomacij pojav omejenih kadrovskega virov, ob tem pa še pomanjkanje financ, znanja, izkušenj, tehnike in opreme.

Pomanjkanje zlasti kadrovskega vira je temeljna težava vseh novih malih držav in onemogoča normalno kadrovske vzpostavitve njihovih diplomacij, predvsem pa odpira prostor za rekrutiranje osebja na osnovah, ki niso vedno strokovne (Jazbec 2002, 156). Kot bistveni posledici tega se kažejo po eni strani mladost novonastalih diplomacij, po drugi strani pa njihova feminizacija (Jazbec 2002, 137). Jazbec (2002, 158) pomanjkanja kadrov ne označi le kot največje težave, po njegovem mnenju gre tudi za direktno in dolgoročno nerešljivo težavo. Ne da se je odpraviti s stalnim večanjem števila zaposlenih, saj po eni strani ni na voljo dovolj ustreznega kadra (ki bi bil usposobljen in bi zmožel ter želel delati v diplomatski službi), po drugi strani pa zgolj povečevanje števila zaposlenih nima vpliva na večjo učinkovitost katerekoli organizacije, vključno z diplomatsko. Pri oblikovanju lastne diplomacije RS so se kot kadrovske viri kot osnovne in najpomembnejše pokazale naslednje skupine: diplomatski uslužbenci nekdanje države; uslužbenci nekdanjih republiških uprav, ki so se v najširšem smislu ukvarjali z mednarodnimi odnosi; popolni novinci v diplomatski službi; rekrutiranci iz emigracije; reaktivirani diplomati (Jazbec 2002, 148).

Zaradi izrazitega primanjkljaja primerne kadra je imelo izvajanje političnih nalog prednost pred organizacijskimi, kadrovske, finančnimi in ostalimi nalogami. V tem obdobju so bile prednostne naloge, ki večinoma niso bile rutinske in v katere je bilo treba vložiti vse razpoložljive sile, priprave gradiv za projekte osamosvajanja, redne in izredne seje Izvršnega sveta, Skupščine in Predsedstva RS, delovanje v vojnih razmerah, spremstvo opazovalnih misij Evropske skupnosti, priprave na haaško konferenco ipd. Zaradi teh prednostnih nalog so se pokazali tudi negativni stranski učinki, ki so oteževali vzpostavitev reda in rutinskega dela, ki sta nujna pogoja za normalno delo (Ministrstvo za zunanje zadeve 1992).

Negativni učinki so po Jazbecu (2002, 158) kratkoročni in dolgoročni. Kratkoročni so: velik dotok neusposobljenega in nestrokovnega kadra, dotok politikov, izrazito raznovrstna izobrazbena struktura, šibka kadrovska zasedba v posameznih enotah, stalna fluktuacija med MZZ in diplomatsko-konzularnimi predstavništvi (DKP). Dolgoročni so: vpliv političnih rekrutirancev, manjša kompetitivnost novih diplomacij v primerjavi z uveljavljenimi, dolgoročno pristajanje na stalno zunanjo rekrutacijo in posledično trajno nižanje strokovne ravni. Odpravljanje kratkoročnih posledic je lažje, saj imajo jasno prepoznaven učinek. Odpravljanje dolgoročnih posledic je težje, saj gre za dolgoročne tendence, ki niso opazne na krajši rok. Za odpravo je potrebno racionalno kadrovske planiranje (načrtno zaposlovanje,

načrtovanje kroženja, stalno izobraževanje) in vzpostavitev fleksibilne in racionalne diplomatske organizacije, ki v osnovi določi število, izobrazbeni profil in usposobljenost uslužbencev (Jazbec 2002, 158–59).

Z vidika racionalnosti diplomatske organizacije je treba posebno pozornost nameniti njeni tehnični opremljenosti, saj sta obseg in kakovost tehnične opremljenosti tesno povezana z uspešnim zagotavljanjem finančnih virov, hkrati pa predstavljata veliko finančno breme. Benko (2002, 163) kot možno rešitev problema pomanjkanja tehničnih virov navaja vzpostavitev racionalno urejenega in dovolj kakovostnega sistema tehnične opreme, ki mora omogočati hitro, enostavno in zaščiteno diplomatsko komunikacijo. Kljub verjetni srednjeročni direktni rešljivosti je problem dolgoročno zelo zahteven. Sistemi komuniciranja in njihove zaščite ter sistemi za tehnično varnost so tehnološko zahtevni projekti, ki hitro zastarijo in jih je treba pogosto menjavati, so pa zelo dragi (ibid.). Težava je jasno izpostavljena v Letnem poročilu Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1997 (1998, 89):

Ker se informacijska tehnologija razvija z veliko hitrostjo, ima večina tehnoloških rešitev kratek rok trajanja, to pa pomeni, da pogosto projekt še ni niti zaključen, ko je že potrebno delati reinženiring oziroma iskati nove rešitve. Tako smo se tudi v MZZ, po petih letih od začetka izgradnje integralnega informacijskega sistema, morali soočiti s prenovitvami in prilagajanjem novim trendom.

5.2 Organiziranost slovenskega Ministrstva za zunanje zadeve

Ministrstvo za zunanje zadeve izvaja zunanjo politiko Republike Slovenije (RS) in opravlja naloge, ki jih določajo Zakon o zunanjih zadevah⁶ in drugi zakoni, predpisi in akti⁷. Sodeluje pri oblikovanju zunanje politike RS in pri sprejemanju stališč Državnega zbora RS in Vlade RS. Pri drugih državah in v mednarodnih organizacijah predstavlja RS, spremlja mednarodne politične in gospodarske odnose ter hkrati razvija odnose RS z drugimi državami in mednarodnimi organizacijami in vodi oz. sodeluje pri pogajanjih z njimi ter skladno z Zakonom o zunanjih zadevah sodeluje v postopkih za sklenitev mednarodnih aktov.

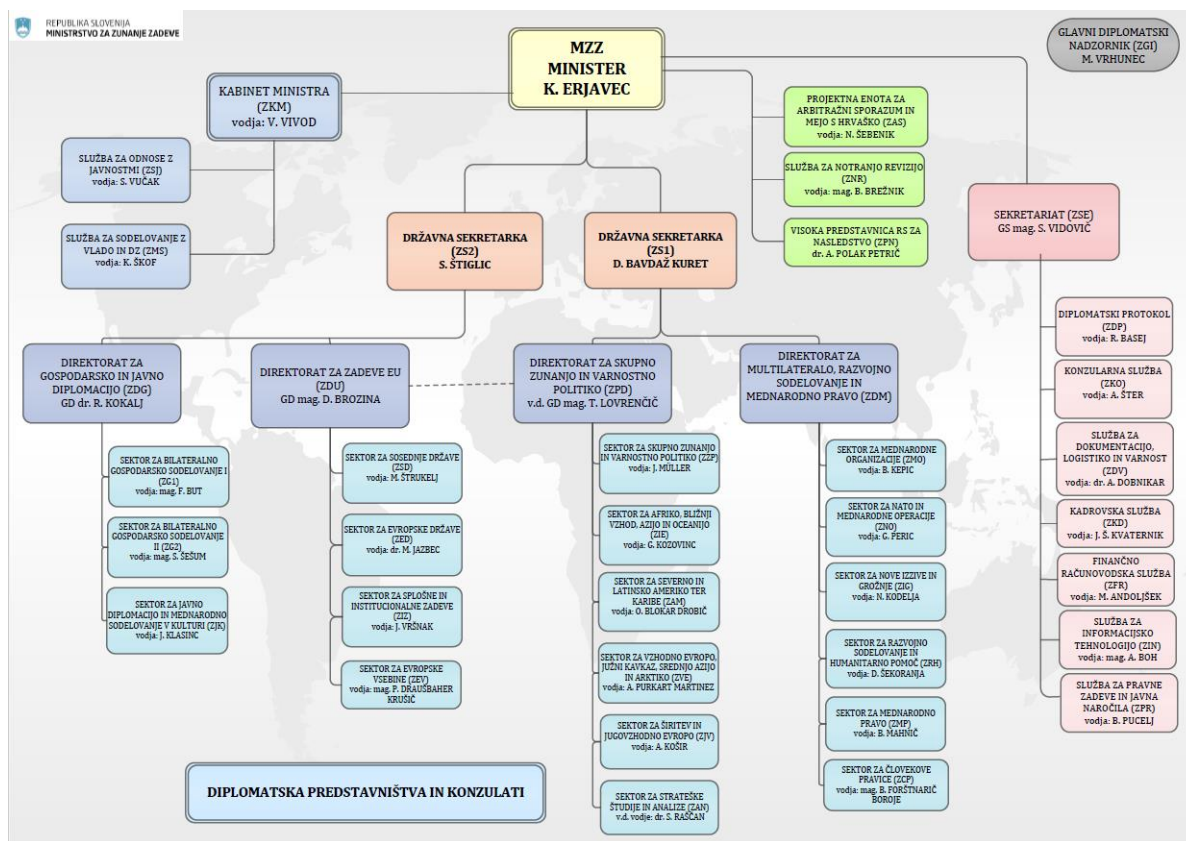
⁶ Uradni list RS, št. 45/01, 78/03, 113/03, 76/08, 108/09, 80/10 in 31/15.

⁷ Zakon o omejevalnih ukrepih, ki jih Republika Slovenija uvede ali izvaja skladno s pravnimi akti in odločitvami, sprejetimi v okviru mednarodnih organizacij; Zakon o napotitvi oseb v mednarodne civilne misije in mednarodne organizacije; Zakon o mednarodnem razvojnem sodelovanju Republike Slovenije; Zakon o potnih listinah; Poslovník medresorske komisije za napotitev oseb v misije in mednarodne organizacije; Akt o notranji organizaciji in sistemizaciji v Ministrstvu za zunanje zadeve ...

Spodbuja in usklajuje sodelovanje s tujino na političnem, gospodarskem, izobraževalnem, kulturnem in znanstveno-tehničnem področju ter skrbi za varovanje interesov RS in njenih državljanov in pravnih oseb v tujini. Prav tako skrbi za slovenske manjšine v sosednjih državah in za Slovence po svetu (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

V letu 2015 je bila na MZZ RS izpeljana reorganizacija, ki naj bi omogočila večjo odzivnost in horizontalno usklajenost in v okviru katere se je zmanjšalo število notranjih organizacijskih enot (direktoratov, sektorjev in služb). Vsebinska delitev dela po reorganizaciji sledi strukturnemu vzoru ministrstev drugih držav članic Evropske unije (EU) (Ministrstvo za zunanje zadeve 2015).

Slika 5.1: Organigram Ministrstva za zunanje zadeve



Vir: MZZ 2016.

Kabinet ministra opravlja najzahtevnejše naloge, ki so povezane s funkcijo ministra za zunanje zadeve. Organizira in usklajuje pripravo gradiv za nastope ministra, pogovore s predstavniki tujih držav in mednarodnih organizacij ter za udeležbo na mednarodnih konferencah. Ureja gradiva in pošto ter pripravlja sestanke in dokumentira njihovo vsebino.

Organizacijske enote in njihove vodje obvešča o sklepih, navodilih in smernicah ministra ter usklajuje domače in mednarodne obveznosti ministra. V okviru kabineta ministra delujejo: Služba za odnose z javnostmi (skrbi za usklajeno komuniciranje z domačo javnostjo o slovenski zunanji politiki, razvija dialog in odnose s predstavniki civilne družbe in posamezniki v javni sferi, sledi trendom na področju komunikacij ter sodeluje pri izvajanju aktivnosti digitalne diplomacije), Služba za sodelovanje z vlado in državnim zborom (koordinira delo z Vlado RS, Državnim zborom in Državnim svetom, pripravlja gradiva MZZ za seje Vlade in različne odbore in komisije, spremlja obvestila in gradiva na vladnem portalu in posreduje pripombe ali soglasja k objavljenim gradivom, prav tako tudi elektronsko obdeluje, verificira in posreduje vladna gradiva), Služba za notranjo revizijo (opravlja naloge, ki se nanašajo na neodvisno preverjanje sistemov finančnega posloводства), Glavni diplomatski nadzornik (izvaja kontrolo nad delovanjem predstavništva RS v tujini), Visoka predstavnica Republike Slovenije za nasledstvo (skrbi za celovito in učinkovito uresničevanje Sporazuma o vprašanih nasledstva iz leta 2001, s katerim se urejajo medsebojne pravice in obveznosti med državami naslednicami nekdanje SFRJ) (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

V okviru **Direktorata za skupno zunanjo in varnostno politiko** delujejo Sektor za skupno zunanjo in varnostno politiko, Sektor za Afriko, Bližnji vzhod, Azijo in Oceanijo, Sektor za Severno in Latinsko Ameriko ter Karibe, Sektor za Vzhodno Evropo, Južni Kavkaz, Srednjo Azijo in Arktiko, Sektor za širitev in Jugovzhodno Evropo ter Sektor za strateške študije in analize. Direktorat je pristojen za oblikovanje skupne zunanje in varnostne politike RS, za medresorsko usklajevanje stališč do glavnih mednarodnih vprašanj, predstavljanje slovenskih mnenj znotraj EU in podporo ter svetovanje zunanjemu ministru pri vprašanih zunanje in varnostne politike. Razvija bilateralne odnose in neguje stike ter pogloblja sodelovanje z državami, ki spadajo pod okrilje posameznega sektorja, in uveljavlja slovenske interese v mednarodni skupnosti (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Direktorat za zadeve EU sestavljajo štiri sektorji. Sektor za evropske vsebine oblikuje politiko Slovenije do vprašanj, povezanih z delom institucij, organov in teles EU, skrbi za medresorsko usklajevanje in spremlja ter pripravlja stališča za sestanke Sveta EU, sodeluje pri pripravi gradiv s področja evropskih zadev in obvešča slovenske člane evropskih institucij, poleg tega vsebinsko in tehnično podpira delovna telesa vlade, ki so zadolžena za evropske zadeve. Sektor za evropske države opravlja naloge, ki so povezane z razvijanjem,

spremljanjem in krepitevijo tako bilateralnih kot tudi multilateralnih odnosov z državami članicami EU ter Andoro, Švico, Monakom, Lihtenštajnom, Norveško in Islandijo. Spremlja politična, gospodarska in ostala dogajanja v teh državah in pripravlja osnutke dokumentov in gradiv za mednarodna srečanja in obiske ter koordinira aktivnosti pri pripravi meddržavnih sporazumov. Sektor za splošne in institucionalne zadeve skrbi za pripravo stališč za zasedanja Sveta za splošne zadeve in zasedanja Evropskega sveta ter jih medresorsko usklajuje. Spremlja tudi mnenja in stališča držav članic EU in zastopa stališča RS na tem področju ter usklajuje pripravo stališč glede prihodnosti Ekonomske in monetarne unije. Prav tako spremlja in obravnava pravo zunanjih odnosov EU in izvaja naloge glede ureditve sklepanja mednarodnih pogodb in drugih pravnih aktov v okviru članstva Slovenije v EU. Sektor za sosednje države deluje na področju utrjevanja in razvijanja odnosov z Italijo, San Marinom, Vatikanom, Avstrijo, Madžarsko, Hrvaško in Suverenim malteškim viteškim redom (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Poglavitna naloga **Direktorata za multilateralo, razvojno sodelovanje in mednarodno pravo** je zagotavljanje implementacije slovenskih zunanjepolitičnih aktivnosti na področju multilateralnih političnih odnosov in v okviru OZN, NATA, OVSE ter Sveta Evrope. To izvaja preko koordinacije, vodenja in usmerjanja sektorjev v sestavi direktorata ter diplomatskih predstavništev v tujini. V njegovi pristojnosti so prav tako načrtovanje politik mednarodnega razvojnega sodelovanja in humanitarne pomoči, koordinacija in spremljanje izvajanja mednarodne razvojne in humanitarne pomoči RS, spremljanje in proučevanje vprašanj s področja mednarodnega prava ter sodelovanje in usmerjanje pri vključevanju RS v različne oblike mednarodnega sodelovanja. V njegovem okviru delujejo: Sektor za mednarodne organizacije (spremlja dejavnosti OZN in še posebej Varnostnega sveta in generalne skupščine, usklajuje delovanje RS v teh organizacijah, promovira dejavno vlogo RS, usklajuje kandidature RS in slovenskih kandidatov v regionalne in mednarodne organizacije), Sektor za človekove pravice (koordinira delovanje RS na področju zaščite človekovih pravic in svoboščin, pripravlja stališča RS do teh vprašanj, spremlja stanje človekovih pravic v posameznih državah), Sektor za NATO in mednarodne operacije (koordinira aktivnosti RS v zvezi NATO, pripravlja stališča do aktualnih varnostnih vprašanj, sodeluje pri sprejemanju odločitev o sodelovanju RS v mirovnih misijah OZN ali Natovih operacijah), Sektor za nove izzive in grožnje (posveča se aktualnim izzivom, izhajajočim iz procesa globalizacije, s katerimi so sooča mednarodna skupnost, usklajuje in pripravlja stališča glede različnih

groženj in izzivov, kot so terorizem, migracije, energetska varnost, podnebne spremembe, trgovina z narkotiki, trgovina z ljudmi, kibernetika varnost), Sektor za razvojno sodelovanje in humanitarno pomoč (načrtovanje in koordiniranje strategij in politik ter priprava in spremljanje normativnih ureditev, operativno načrtovanje in spremljanje izvajanja projektov na področju mednarodnega razvojnega sodelovanja in humanitarne pomoči RS) in Sektor za mednarodno pravo (spremlja razvoj na področju mednarodnega prava in njegovih institutov, kodifikacije mednarodnega prava in razvoja mednarodnih organizacij ter pravne vidike vključevanja in delovanja v njih, usklajuje aktivnosti RS na področju mednarodnega kazenskega pravosodja, pripravlja predloge aktov o ratifikaciji mednarodnih pogodb in opravlja dejanja za njihovo uveljavitev, zbira in hrani dokumentacijo v zvezi z mednarodnimi pogodbami in akti) (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Sekretariat opravlja naloge s področja upravljanja kadrovskih, finančnih in informacijskih virov, s področja varnosti, tehničnega vzdrževanja, poslovanja s pošto, z dokumentarnim gradivom in arhivom ter poslovanja s tajnimi podatki in javnim naročanjem. Koordinira delo strokovnih služb in ostalih organizacijskih enot in skrbi za nemoten potek internih organizacijskih procesov. V njegovem okvirju delujejo: Diplomatski protokol (diplomatsko-konzularnemu zboru in diplomatskim predstavništvom pomaga pri njihovem delovanju, skrbi za protokolarne darila, izdelavo tiskanih dokumentov, diplomatska predstavništva in konzulate opremlja s slovenskimi simboli, skrbi za ministrove protokolarne dogodke in delovne obiske tujih zunanjih ministrov, sledi mednarodni protokolarni praksi in ceremonialu drugih držav, organizira mednarodne konference in ostale protokolarne dogodke, vodi postopke za izdajo agremanov tujim veleposlanikom, skrbi za spoštovanje določb o imunitetah in za zagotavljanje vzajemnosti pri izvajanju privilegijev, opravlja prevode iz tujih jezikov), Konzularna služba (varuje interese RS in državljanov in podjetij v tujini, skrbi za izdajo diplomatskih dovoljenj za prelete in pristanke letal domačih in tujih vlad ter za humanitarne oz. vojaške prevoze čez ozemlje Slovenije, opravlja naloge glede zaprosil za mednarodno pravno pomoč slovenskih in tujih pravosodnih organov, sodeluje pri pripravah sporazumov s konzularnega področja, skrbi za izdajo službenih in diplomatskih potnih listov, pripravlja predpise za vizumsko poslovanje in usposablja konzularne uslužbence za delo z informacijskim sistemom za vizumske postopke), Služba za dokumentacijo, logistiko in varnost (skrbi za zajem dokumentov v informacijski sistem, odgovorna je za sprejem, urejanje, evidentiranje in izposajo arhivskega gradiva iz stalne zbirke, načrtuje in usklajuje

dejavnosti s področja varnosti ter varovanja oseb in premoženja doma in tujini, zagotavlja logistično podporo na področju prevozov opreme in oseb ter vzdrževanja objektov, skrbi za tehnično brezhibnost opreme in vozil, opravlja naloge s področja obravnave in varovanja tajnih podatkov), Služba za informacijsko tehnologijo, Kadrovska služba (zagotavlja in usposablja kadre za delo v MZZ in KDP RS v tujini, vodi postopke zaposlitev in premestitev, načrtuje karijerne poti uslužbencev, skrbi za vnos podatkov in obračun plač uslužbencev MZZ), Finančno-računovodska služba (usklajuje in vodi postopek za pripravo predloga proračuna MZZ, vodi finančno poslovanje MZZ, vključno z diplomatskimi in konzularnimi predstavništvi, pridobiva evropska sredstva, skrbi za zagotavljanje finančnih pogojev za delo DKP v tujini, pripravlja finančna in druga poročila), Služba za pravne zadeve in javna naročila (pripravlja predloge zakonov in predpisov za delovanje MZZ in pripravlja mnenja in pripombe k predlogom predpisov, nadzira pogodbe s fizičnimi in pravnimi osebami, sodeluje pri nadzorih DKP, vodi postopke za dostop do informacij javnega značaja ter postopke javnih naročil) (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Osrednji del slovenske diplomatske službe predstavlja 657 uslužbencev⁸ MZZ, od tega jih dobrih 400 deluje v notranji službi, 250 (210 diplomatov, ostalo so administrativno tehnični uslužbenci) pa v zunanji službi, torej v diplomatskih (veleposlaništva in stalna predstavništva pri mednarodnih organizacijah) in konzularnih (generalni konzulati, konzulati, vicekonzulati in konzularni uradi) predstavništvih v tujini (Ministrstvo za zunanje zadeve 2015; Zakon o zunanjih zadevah, 13.člen). V okviru zunanje službe je v tujini v letu 2015 delovalo 52 diplomatsko-konzularnih predstavništev, od tega 37 veleposlaništev, 7 stalnih predstavništev, 5 generalnih konzulatov, 1 konzulat in 1 gospodarski urad in 1 urad (Ministrstvo za zunanje zadeve 2015).

Poleg njih RS predstavljajo še častni konzuli. Častni konzuli niso zaposleni na MZZ in praviloma tudi niso slovenski državljani. Običajno so to osebe, ki živijo v sprejemni državi in uživajo ugled in zaupanje, da bodo primerno izvajale konzularne naloge. Delujejo v skladu z navodili pristojnega diplomatskega predstavništva, o vseh pomembnejših zadevah se morajo posvetovati z odgovornim v pristojnem diplomatskem predstavništvu in ravnati v skladu s stališči MZZ. O svojem delovanju morajo sproti obveščati pristojno diplomatsko

⁸ na dan 31. 12. 2015.

predstavništvo in z njim usklajevati svoje delo (Ministrstvo za zunanje zadeve 2015; Zakon o zunanjih zadevah, 28.člen).

Če razmere tako narekujejo, lahko MZZ imenuje nerezidenčnega veleposlanika, ki je akreditiran v eni ali več državah oziroma mednarodnih organizacijah. Veleposlanik v eni državi je hkrati akreditiran kot nerezidenčni veleposlanik v eni ali več praviloma sosednjih državah. Po predaji akreditacijskega pisma nato nerezidenčni veleposlanik občasno prihaja v državo, kjer je kot nerezidenčni veleposlanik akreditiran (Petrič 2010, 318).

5.3 Podatkovni in informacijski sistem MZZ

5.3.1 Zgodovinski razvoj

V letu 1991 sta bili opravljeni dve pomembni organizacijski nalogi. Pripravljen in sprejet je bil Zakon o zunanjih zadevah ter izdelana organizacijska shema prihodnjega Ministrstva za zunanje zadeve, posebnost obeh dokumentov je upoštevanje ureditve sorodnih organov zlasti v manjših zahodnoevropskih državah. V okviru oblikovanja MZZ je bil zagotovljen ustrezen prostor (fizično varovan, z zaprtim računalniškim informacijsko-dokumentacijskim sistemom, zavarovanim komunikacijskim sistemom s predstavništvu v tujini itd.), oblikovane so bile ustrezne organizacijske sheme in pravilniki, oblikovan analitski center, izdelan koncept računalniškega informacijsko-dokumentacijskega sistema, uveljavljati se je začela koordinacija dela s strokovnimi službami drugih državnih organov, redno je začel delovati Kolegij MZZ (Ministrstvo za zunanje zadeve 1992).

Po navedbah Poročila Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1992 (1993, 151) je MZZ v drugi polovici leta 1992 ustanovilo Službo za informatiko, ki je prej v taki obliki ni bilo. Takoj po ustanovitvi je Služba postavila osnovni koncept centralnega informacijskega sistema MZZ in potrebne informacijske infrastrukture ter opravila izbor osnovne programske opreme za njegov razvoj. Za zaščito zaupnih podatkov je bil v tem letu testiran in uveden sistem kripto zaščite telefonskih linij za prenos podatkov in za kriptiranje podatkov samih. Ministrstvo je začelo opremljati diplomatsko konzularna predstavništva z namiznimi in deloma tudi že s prenosnimi računalniki za komunikacijo z MZZ. V zvezi s tem je bil uveden tudi osnovni sistem kriptirane elektronske pošte, v katerega je bilo vključenih 8 diplomatsko konzularnih predstavništev v tujini (Ministrstvo za zunanje zadeve 1993).

V naslednjih letih sta se nadaljevali opremljanje DKP z informacijsko opremo in predvsem vzpostavljanje zanesljivih in varnih komunikacijskih kanalov. V letu 1995 je Služba za informacije in dokumentacijo MZZ kljub kadrovskim težavam uspešno urejala informatiko v MZZ, ki je bila osnova za nadaljevanje gradnje integralnega komunikacijskega sistema. Nadaljevala se je v letu 1994 začeta gradnja lokalnega omrežja MZZ, v katerega je bila v letu 1995 vključena večina MZZ (približno 100 uporabnikov). Povezava lokalnega omrežja in prvega, modelnega DKP v svetovni splet je uporabnikom omogočila takojšen dostop do velikega števila informacij, predvsem pa lažjo komunikacijo z uporabniki elektronske pošte znotraj in izven državnih organov RS. MZZ kot najpomembnejšo nalogo v letu 1995 navaja uvedbo državnega projekta avtomatizacije pisarniškega poslovanja v državni upravi, ki temelji na aplikacijskih rešitvah na osnovi Lotus Notes in se popolnoma vklaplja v koncept gradnje integralnega informacijskega sistema MZZ, ki ga je Služba za informacije in dokumentacijo MZZ zastavila v letu 1992, v letu 1996 pa je bil dokončan večji del potrebne informacijske infrastrukture. Ob tem so dosegli tudi dolgo želeni standard, s katerim so za vsako delovno mesto v MZZ in DKP zagotovili računalnik. Pomemben mejnik je tudi izdelava in objava spletne strani MZZ (Ministrstvo za zunanje zadeve 1996; Ministrstvo za zunanje zadeve 1997).

Tudi v naslednjih letih je Ministrstvo velik poudarek dajalo realizaciji avtomatizacije pisarniškega poslovanja oz. projekta Lotus Notes in pravni ureditvi varnosti informacijskega sistema. Posebno pozornost so namenili tudi povezovanju DKP v svetovni splet, vzpostavitvi hitrih in kakovostnih povezav ter stalnim nadgraditvam in dopolnitvam zaščitene elektronske pošte. Čeprav se je MZZ soočalo s skromnim kadrovskim potencialom, omejenimi finančnimi sredstvi in zastarelo opremo, mu je uspelo zgraditi med seboj povezan informacijski sistem, ki so ga zaradi potreb uporabnikov in hitrega razvoja informacijske tehnologije nenehno dopolnjevali in nadgrajevali z novimi rešitvami. Vzpostavili so vizumski informacijski podsistem, razvoj se je nadaljeval predvsem v smeri izpopolnitve aplikacije za izdajo novih vizumskih nalepk in povezave oz. izmenjave podatkov z Ministrstvom za notranje zadeve ter s predpripravo za podatkovno povezovanje s schengenskim informacijskim sistemom. V letu 2000 MZZ kot največji in najpomembnejši informacijski projekt navaja projekt Mladika, v okviru katerega je zunanje ministrstvo prešlo na tehnologijo prenosa podatkov z optičnimi vodniki, zamenjana je bila tudi mrežna topologija (Ministrstvo za zunanje zadeve 1999; Ministrstvo za zunanje zadeve 2000; Ministrstvo za zunanje zadeve 2001).

Letna poročila MZZ od leta 2000 do leta 2007 ne vključujejo sklopa o informacijskih tehnologijah, poročilo za leto 2008 pa navaja, da je bil največji poudarek na zamenjavi zastarele in nezanesljive strojne opreme, širitvi zmogljivosti za obdelavo in hrambo podatkov ter zagotovitvi brezhibnega delovanja informacijsko-komunikacijskega sistema MZZ med predsedovanjem Slovenije Svetu EU (Ministrstvo za zunanje zadeve 2009). Nadaljevalo se je intenzivno delo pri razvoju, testiranju in povezovanju evropskega vizumskega informacijskega sistema VIS z drugimi nacionalnimi sistemi (vizumski informacijski sistem MZZ, informacijski sistem Policije) (Ministrstvo za zunanje zadeve 2010), Služba za informacijsko tehnologijo je intenzivno delovala na vzdrževanju, nadgradnji, razširitvah in posodobitvah strojne in programske opreme ter pri prenovi informacijsko-komunikacijskih sistemov na DKP in dislociranih lokacijah ministrstva (Ministrstvo za zunanje zadeve 2011; Ministrstvo za zunanje zadeve 2012; Ministrstvo za zunanje zadeve 2013).

Finančna kriza, omejitve in zmanjšanje kadrovskih virov in proračunskih sredstev na področju IKT so močno vplivali na razvoj in posodobitve informacijsko-komunikacijskega sistema. Služba za informacijsko tehnologijo je zato poskušala slediti predvsem izpolnjevanju mednarodnih obveznosti Republike Slovenije, kot je npr. vizumska politika EU, najnujnejšemu zagotavljanju delovanja bistvenih komponent informacijsko-komunikacijskega sistema in posodobitvam najbolj kritične in zastarele strojne ter nadgradnjam programske opreme (Ministrstvo za zunanje zadeve 2012; Ministrstvo za zunanje zadeve 2013; Ministrstvo za zunanje zadeve 2014; Ministrstvo za zunanje zadeve 2015). V skladu z vzpostavitevni načrtom Evropske službe za zunanje delovanje (EEAS) je služba nameščala sistem ACID⁹ na diplomatsko-konzularna predstavništva, nadaljevala sta se razvoj in implementacija nacionalnega vizumskega sistema SI.VIS (Ministrstvo za zunanje zadeve 2015), vzpostavljen je bil sistem mobilne in spletne pošte, ki je del informacijskega sistema ministrstva. Po štiriletnem obdobju širitve aplikacije VIS na vsa DKP je bil postopek v letu 2015 zaključen. VIS je danes uveden na 35 predstavništvih, kjer se izvaja vizumsko poslovanje (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016a).

⁹ Sistem ACID je kriptiran komunikacijski sistem, ki delegacijam EU in državam članicam EU omogoča varno medsebojno izmenjavo informacij (Dermendzhiev 2014).

5.3.2 Stanje danes

Dela in naloge s področja strateškega načrtovanja in razvoja informacijskega sistema MZZ opravlja Služba za informacijsko tehnologijo. Sestavljata jo Oddelek za aplikacije in podporo uporabnikom ter Oddelek za sistem, informacijsko varnost in komunikacije (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Oddelek za aplikacije in podporo uporabnikom opravlja dela in naloge s področja razvoja in vzdrževanja aplikativne programske opreme ter podpore uporabnikom informacijskega komunikacijskega sistema MZZ. Med njegove naloge sodi tudi skrb za nadzor in brezhibno delovanje posameznih komponent informacijskega sistema, poleg tega skrbi za izdelavo varnostnih kopij podatkov, administriranje omrežja, podatkovnih baz in aplikacij, nameščanje strojne in programske opreme ter transport računalniške opreme med MZZ in DKP. Doma in v tujini opravlja preventivna in interventna vzdrževanja strojne in programske opreme ter odpravlja napake. Oddelek opravlja dela in naloge s področja razvoja aplikativne programske opreme v MZZ, vodi informacijske projekte in nabave informacijske opreme ter določa standardizacijo informacijske opreme za potrebe aplikacij. Skrbi za zagotavljanje neprekinjenega delovanja ključnih aplikacij ter za tehnično podporo pri uvajanju aplikacij in nameščanju aplikativne programske opreme (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Oddelek za sistem, informacijsko varnost in komunikacije skrbi za razvoj in izvajanje zaščite in varovanja podatkov v informacijskem sistemu MZZ, načrtuje varnostne zadeve ter sodeluje pri uvajanju in testiranju ter potrjevanju varnostnih rešitev. Načrtuje in predlaga sprejem dokumentov, poročil in internih predpisov s področja informacijske varnosti, nadzira izvajanje varnostne politike ter organizira izobraževanja s področja informacijske varnosti. Poleg tega skrbi tudi za delovanje sistema podatkovnih zvez MZZ, zaščitene elektronske pošte, internetne povezave in povezav z drugimi informacijskimi sistemi (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016).

Za komunikacijo in koordinacijo dela z DKP ter dnevno pridobivanje informacij in analiz s področja zunanje politike Ministrstvo uporablja depešni informacijski sistem. Depešni sistem je bil razvit sredi 90. let kot specifična aplikacija v okolju Lotus Notes. Gre za intranetni sistem za distribucijo dokumentov, ki je namenjen hitri in varni uradni izmenjavi diplomatskih in drugih službenih sporočil. Komuniciranje poteka tudi po elektronski pošti in

telefonu, vendar le v primerih, kadar ne gre za občutljive vsebine; vsa komunikacija vsebin, označenih s katero izmed stopenj zaupnosti, pa mora potekati izključno preko depešnega sistema. Sistem omogoča menjavo sporočil in navodil po močno zaščitenih komunikacijskih kanalih z večkratnim šifriranjem, ki potekajo znotraj državnega omrežja HKOM¹⁰ in zaščitenega omrežja širokega dosega (WAN). V sistem so vključeni tudi uporabniki, ki jim odgovorne osebe na ministrstvu na podlagi njihovih del in nalog, osebnih varnostnih potrdil za dostop do tajnih podatkov ter izkazanih potreb po informacijah določijo dovoljenja za dostop ter pravice vpogleda, tiskanja, podpisovanja, potrjevanja, nadaljnje distribucije ipd. Za dodatno vsebinsko distribucijo in nadzor sta na ministrstvu vzpostavljeni centralna točka s pooblaščenimi strokovnimi delavci in posebna signirna služba, ki skrbi za signiranje zadev in dokumentov, s čimer je omogočeno oddajanje zadev v reševanje in sledenje stanja zadev. Za delo s tajnimi podatki ima ministrstvo organizirano posebno službo, pri čemer imajo zaposleni posebna interna navodila in organizirana letna izobraževanja o ravnanju s tajnimi podatki. Arhiviranje poteka konec leta. Za arhiv velja enak sistem dostopa kot do depeš (Računsko sodišče 2012).

Informacijski sistem MZZ obsega tudi zbirke podatkov, ki so na voljo v okviru aplikacije SPIS. Aplikacija deluje v okolju Lotus Notes, namenjena pa je upravljanju z dokumentarnim gradivom. Je vsestranski sistem za elektronsko upravljanje dokumentov, ki omogoča celovito elektronsko poslovanje, evidentiranje, shranjevanje, upodabljanje, sprejem, podpisovanje, preverjanje, faksiranje in posredovanje dokumentov. V njej se evidentirajo vsi vhodni in izhodni dokumenti, ki zajemajo izmenjano dokumentacijo med ministrstvom in zunanjimi subjekti. Najpomembnejše koristi so enotno dokumentno poslovanje, hitrejša izmenjava dokumentov, pravičnejša delitev dela med zaposlenimi, manjša poraba papirja ter pregledna elektronska izmenjava dokumentov znotraj MZZ in z zunanjim svetom. (Računsko sodišče 2012; SRC 2016).

Informacijski sistemi Evropske unije so namenjeni rokovanju z zaupnim gradivom in podpori upravnemu delu poslovanja ministrstva. MZZ med drugim uporablja:

¹⁰ HKOM je omrežje, ki je zasnovano za prenos podatkov med posameznimi zaključenimi celotami (ministrstva, Carinska uprava RS, Davčna uprava RS ...) in med posameznimi končnimi uporabniki ter centralnim sistemom aplikativnih in podatkovnih strežnikov in storitev (elektronska pošta, internet, klicni dostopi itd.). Omrežje je povezano s svetovnim spletom, zato mora biti in tudi je profesionalno varovano in grajeno ter vzdrževano po natančno določenih standardih in pravilih (Ministrstvo za javno upravo 2016).

- informacijski sistem Cortesy, ki vsebuje podatke in dokumente Sveta Evropske unije s področja skupne zunanje in varnostne politike;
- informacijski sistem ESDP-Net, ki zajema podatke in dokumente Sveta Evropske unije s področja evropske varnostne in obrambne politike;
- sistem Chiasmus, v okviru katerega poteka šifrirana izmenjava dokumentov Sveta Evropske unije;
- sistem EXTRANET-L, v katerem so dosegljivi podatki in dokumenti Sveta Evropske unije brez omejitve glede stopnje tajnosti;
- informacijski sistem EXTRANET-R, v katerem so dokumenti Sveta Evropske unije do določene stopnje tajnosti;
- informacijski sistem MINERVA, ki zajema dokumente s področja koordinacije NATO zaveznitva;
- EU portal, v katerem se pripravljajo odločitve Republike Slovenije do zakonodajnih in drugih aktov Sveta Evropske unije. Portal je dostopen vsem ministrstvom in vladnim službam ter ima približno 3.000 uporabnikov (Računsko sodišče 2012).

Za spremljanje finančnega poslovanja v DKP MZZ uporablja finančno aplikacijo AIDA, ki deluje v okolju Lotus Notes. DKP v sistemu evidentirajo vse knjigovodske listine, ki so podlaga za izvedbo posameznih finančnih transakcij na predstavnitvu. Mesečno morajo izdelati finančna poročila in jih posredovati finančno-računovodski službi MZZ skupaj z vsemi izvirnimi knjigovodskimi listinami, ki se nanašajo na poslovne dogodke preteklega meseca (Računsko sodišče 2012).

V januarju 2014 je Vlada RS potrdila izhodišča za reorganizacijo državne informatike kot odziv na tri ključne dejavnike: potrebe sodobnega javnega sektorja, tehnološki razvoj in trenutni javnofinančni položaj. Tehnološki razvoj namreč zahteva prehod na storitve v oblaku, za katerega so značilne storitve na zahtevo in plačilo glede na porabljene kapacitete. Institucije javnega sektorja namreč pričakujejo od IKT hitro odzivanje na svoje potrebe, zahtevajo preprost dostop in uporabo že obstoječih informacijskih sistemov, vlada pa pričakuje hitro doseganje strateških ciljev in izvajanje politike, pri čemer je treba tudi dolgoročno zniževati stroške za IKT (Ministrstvo za notranje zadeve 2013).

5.4 Svetovni splet in socialna omrežja

5.4.1 Od skromnih začetkov

Ministrstvo za zunanje zadeve RS je svojo prvo spletno stran izdelalo in objavilo leta 1995 (Ministrstvo za zunanje zadeve 1996), v celoti jo je prenovilo leta 1999 (Ministrstvo za zunanje zadeve 2000). Raziskava spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije, ki jo je leta 2001 opravil CATI po merilih učinkovitosti, uspešnosti, enakosti, ustreznosti in odzivnosti, je pokazala kritično stanje državnih institucij na svetovnem spletu; obstoječe spletne strani niso zadoščale osnovnim standardom, med seboj so bile vsebinsko, oblikovno in tehnično raznolike (Brečko 2010; CATI 2002). Ker so bile spletne strani strukturirane tako, kot je bila strukturirana državna uprava, ne pa po potrebah in pričakovanjih njihovih uporabnikov, so imeli le-ti zaradi nepoznavanja strukture državne uprave in pristojnosti vlade in upravnih enot velike težave pri iskanju želenih informacij. Večina ministrstev je omogočala dostop do informacij o svojem delu in projektih, manjšina tudi do aktualnih odločitev, ki so se nanašale na njihovo delo, vendar je bilo osveževanje spletnih strani neažurno, sama odzivnost organov pa nezadovoljiva (Brečko 2010). Poleg tega so spletne strani zaznamovali še slaba orientacija in raznolika navigacija, pomanjkljiva vsebina, nedosledno predstavljanje vsebin po spletnih straneh posameznih organov, kar je zmanjševalo njihovo verodostojnost, tehnične napake, izredno slabo delujoči iskalniki, slabo varovanje zasebnosti, variabilna grafična podoba s številnimi nedoslednostmi in nenavadnimi ustvarjalnimi rešitvami, nepreglednost, številne slovnične napake in nepoenoteni jezikovni slogi, slabi prevodi v tuje jezike, neenotnost uporabe državnih simbolov ter uporaba številnih nepreizkušenih, nezanesljivih in celo neuporabnih tehnologij (CATI 2002). Vse to kaže na nizko uporabniško vrednost spletnih strani državne uprave. Večjih koristi od njih tako niso mogli imeti niti uporabniki niti državna uprava sama (Vlada RS 2004).

Vlada RS se je odločila za sistematično izboljšanje spletne podobe, zato je v letu 2002 ustanovila komisijo za izdelavo strategije razvoja državne uprave (DU) na svetovnem spletu, ki je pripravila Strategijo delovanja in razvoja državne uprave na svetovnem spletu. Cilji so bili približati se željam in potrebam vseh potencialnih uporabnikov informacij in storitev, vzpostaviti funkcionalno in racionalno DU z uporabo možnosti svetovnega spleta ter izboljšati odnos med DU in državljani ter gospodarskimi subjekti tako, da se jim prek

svetovnega spleta omogoči in ponudi prijazne, enostavne in učinkovite možnosti komuniciranja z organi DU. Za izvedbo teh ciljev so si zadali tri ključne naloge: dvig transparentnosti delovanja; učinkovito in enostavno posredovanje storitev DU čim večjemu številu državljanov in gospodarskih subjektov; dvig demokratičnosti delovanja in izkoriščanja demokratičnega potenciala svetovnega spleta za vzpodbujanje in vključevanje državljanov na področju javnega delovanja in vključevanju v procese delovanja DU. Z vidika teme diplomske naloge je treba izpostaviti predvsem zadnji cilj. Vzpostavitev elektronske demokracije je najnaprednejši strateški cilj DU na svetovnem spletu, ki je povezan z uporabo interaktivnih možnosti svetovnega spleta za neposredno vključevanje državljanov v procese delovanja DU. DU ima namen izkoristiti demokratični potencial svetovnega spleta in prek njega ponuditi možnost sodelovanja državljanov pri obravnavanju relevantnih tem (Vlada RS 2004).

Strategija je predvidela enakomeren in postopen, vendar vztrajen in temeljit razvoj državne uprave na svetovnem spletu, ki naj bi potekal prek štirih ključnih razvojnih stopenj:

1. **Predstavitev** DU, njenih organov in njihovega delovanja, gre za premik DU na svetovni splet, za prenos obstoječega delovanja in preslikavo obstoječe ureditve.
2. Vzpostavitev možnosti dvosmernega komuniciranja in interakcije (javno objavljeni elektronski naslovi predstavnikov DU, vzpostavitev forumov in klepetalnic, vzpostavitev instrumentov in mehanizmov elektronskega glasovanja) z državljani oziroma uporabniki storitev državne uprave, gre za t. i. stopnjo **komuniciranja in interaktivnosti**.
3. Integriranje delovanja sorodnih in funkcionalno povezanih organov v hierarhiji DU in nudenje popolnega in celovitega servisa upravnih storitev prek svetovnega spleta, hkrati s prilagoditvijo delovanja na svetovnem spletu različnim ciljnim skupinam uporabnikov ter vzpostavitvijo sistematičnih mehanizmov in modelov participacije državljanov prek svetovnega spleta, gre za stopnjo **transakcije – vertikalne integracije**.
4. Povezava vseh informacij in storitev v enoten, sistematično organiziran in k uporabnikom usmerjen spletni portal, kjer lahko uporabniki dostopajo do vseh informacij in storitev s skupnega mesta. Zaključek razvoja je integracija vseh organov in funkcij DU na svetovnem spletu in delovanje DU po meri končnih

uporabnikov, to je stopnja **transformacije – horizontalne integracije** (Vlada RS 2004).

Realizacija strategije je stekla konec leta 2005 s sklepom Vlade o vzpostavitvi novih, oblikovno poenoteni spletni strani (Brečko 2010), v veliki meri pa se je končnemu cilju približala s portalom Gov.si, ki je bil v sedanjo obliko prenovljen leta 2014. Portal je kašipot po spletnih mestih državne uprave, z iskalnikom oz. vodičem po pomembnih temah in praktičnih vsebinah, poudarjena je možnost sodelovanja državljanov pri oblikovanju politik in predpisov, osrednje mesto pa je namenjeno promociji storitvenih državnih portalov za državljanke (e-uprava) in poslovne subjekte (e-vem) (Republika Slovenija – Gov.si 2016).

5.4.2 ... do učinkovite uporabe Splet 2.0 tehnologij

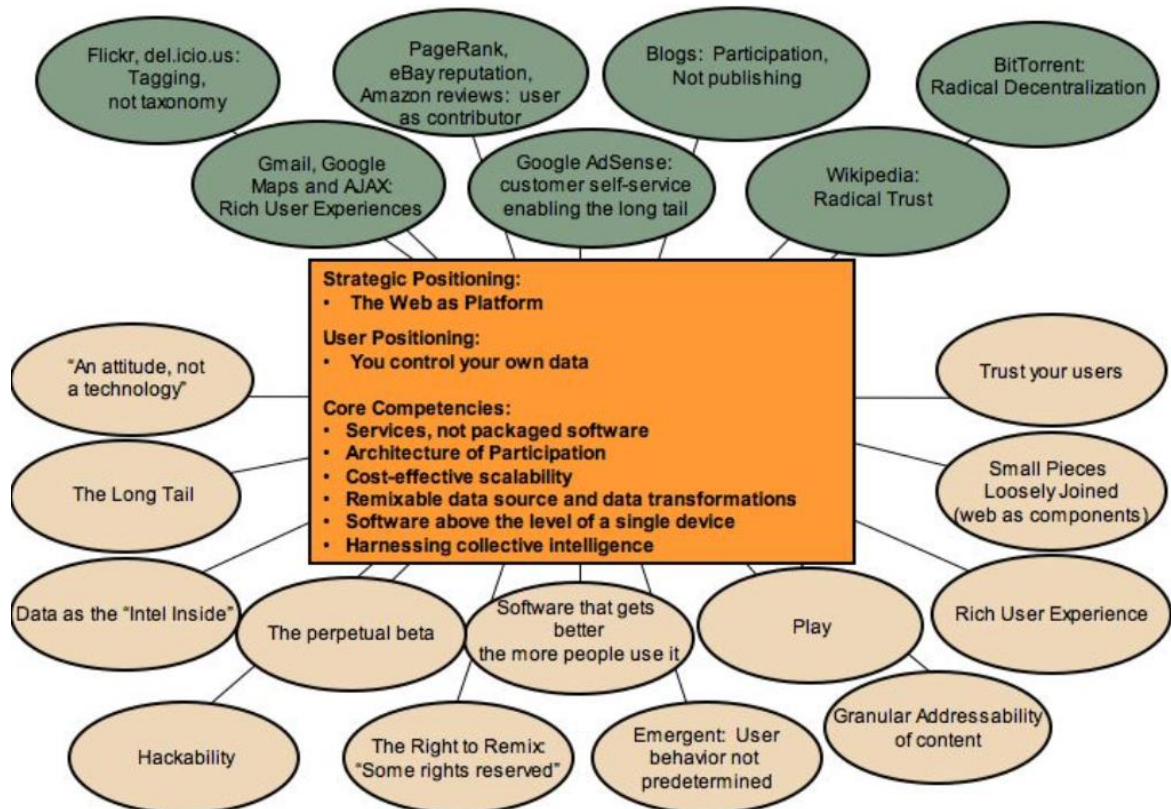
5.4.2.1 Splet 2.0

Hiter vzpon socialnih omrežij in njihova priljubljenost med uporabniki sta posledici naglega razvoja svetovnega spleta. Ta razvoj je bil intenziven in večplasten, poenostavljeno pa lahko v njegovem razvoju ločimo dve fazi, Splet 1.0 in Splet 2.0 (Najžar 2012).

Z vidika časovne dimenzije Splet 1.0 zajema obdobje od komercializacije svetovnega spleta, torej od začetka množične uporabe spleta leta 1994 (omogočil ga je razvoj spletnega brskalnika Netscape Navigator, ki je z vključenim protokolom za varno izmenjavo podatkov omogočil prenos občutljivih informacij) do leta 2004, ko so se pojavile prve spletne aplikacije, ki so omogočale participacijo uporabnikov pri kreiranju njihovih vsebin (Kaplan in Haenlein 2010). Upoštevajoč Dala Doughertyja in Tima O'Reillya (O'Reilly 2005), ki sta prva spregovorila o konceptu Splet 2.0, ga lahko opredelimo kot »omrežje kot platforma, ki zajema vse priključene naprave; Splet 2.0 aplikacije so tiste, ki najučinkoviteje izkoriščajo bistvene prednosti te platforme: zagotavljanje programske opreme kot stalno posodobljajoča se storitev, ki se z večanjem števila uporabnikov nenehno izboljšuje, medtem ko uporablja in kombinira podatke iz različnih virov, vključno z individualnimi uporabniki, medtem ko lastne podatke in storitve zagotavlja v obliki, ki omogoča integracijo z drugimi

podatki in storitvami, s čimer skozi »arhitekturo sodelovanja« ustvarja omrežne učinke in presega Splet 1.0 metaforo ter uporabnikom zagotavlja bogato izkušnjo«. O'Reilly je koncept Splet 2.0 opredelil kot sistem z gravitacijskim jedrom brez jasne meje, kot skupek načel in praks, in ga vizualiziral v svoji sloviti shemi:

Slika 5.2: Splet 2.0 shema



Vir: O'Reilly 2004.

Poenostavljeno, Splet 2.0 določajo naslednje značilnosti: ustvarjanje vsebine na strani uporabnikov (*user generated content*), ponujanje vsebin (*syndication*), zbiranje vsebin (*aggregation*) in razvoj skupnosti (*communities*). Vsebine same ne narekujejo več uredniki spletnih strani ali drugi privilegirani subjekti, temveč postaja domena uporabnikov samih. Medijske vsebine (besedila, slike, videi) se širijo preko družbene interakcije. Informacije in znanje se za razliko od tradicionalnih medijev ne širijo iz enega vira, uveljavlja se komunikacija enakih med enakimi in aktivna vloga posameznih udeležencev. Komunikacija ni več zgolj enosmeren tok med spletno stranjo in individualnim uporabnikom, je večsmerna, interakcija poteka med spletnimi uporabniki, ki generirajo in medsebojno dopolnjujejo vsebine (Lah 2010). Komunikacijo in sodelovanje omogočajo številna orodja socialnih medijev, ki jih predstavljam v nadaljevanju.

5.4.2.2 Orodja socialnih medijev

Lah (2010) orodja socialnih medijev razvršča v štiri skupine: orodja za komuniciranje in objavo vsebin, orodja za sodelovanje, orodja za delitev oz. skupno rabo vsebin in orodja za socialno mreženje.

Med orodja za komuniciranje sodijo spletni dnevniki (blogi) in mikroblogi. Spletne dnevnike uporabniki pišejo sami, brez potrebe po specifičnem znanju, dovolj je poznavanje osnovne uporabe svetovnega spleta. Večinoma odražajo osebna mnenja avtorjev in omogočajo hitro izmenjavo mnenj, znanja, povratnih informacij ter ustvarjanje ugleda v spletnem socialnem okolju (Lah 2010). Najpogosteje uporabljana orodja in spletne storitve za njihovo objavlanje so Wordpress, Ghost, Joomla, Drupal, Blogger in drugi (makeawebsitehub.com 2016). Mikroblogi nudijo poenostavljeno obliko komunikacije s kratkimi sporočili, tako imenovanimi tviti. Med najpogosteje uporabljenimi so Twitter, FourSquare, Ello (Voidcan 2016).

Orodja za sodelovanje omogočajo uporabnikom dodajanje in spreminjanje vsebin preko spletnega brskalnika, večinoma so namenjena upravljanju znanja, lahko se razvijejo v spletne skupnosti. Med uporabniki je najbolj priljubljena Wikipedia. V ta sklop bi lahko uvrstili tudi orodja za družbeno označevanje (*tagging*), ki uporabnikom omogoča označevanje spletnih vsebin in njihovo delitev z drugimi uporabniki svetovnega spleta, kot so Pinterest, Delicious, Digg, Stumbleupon (Basheerse 2015; Lah 2010).

Orodja za delitev vsebin in njihovo skupno rabo omogočajo uporabnikom izmenjavo oz. souporabo medijskih vsebin. Med najbolj priljubljenimi orodji so Youtube, Vimeo, Metacafe (skupna raba video vsebin), Last.fm, NoiseTrade, Jamendo (skupna raba glasbenih zapisov), Tumblr, Instagram, Flickr (skupna raba fotografij), Scribd, Slideshare (skupna raba predstavitev in knjig) (Lah 2012).

Orodja za družbeno mreženje omogočajo oblikovanje skupin, v katerih uporabniki med seboj komunicirajo zasebno ali javno. Bistvena značilnost socialnih omrežij je skupnost. Uporabniki se lahko v socialnem omrežju vključujejo v različne skupine, vključevanje pa poteka zaradi vzpostavljanja in ohranjanja stikov z družino, prijatelji, znanci, poslovnimi partnerji, zaradi

samopromocije, spoznavanja novih ljudi, menjave informacij in različnih vsebin itd. (Lah 2012). Najbolj priljubljeno orodje za družbeno mreženje je zagotovo Facebook, sledijo pa mu LinkedIn, Google Plus+ in VK (eBizMBA 2016).

5.4.2.3 Slovenska diplomacija in socialna omrežja

Zunanje ministrstvo RS je prisotno na vseh pomembnejših socialnih omrežjih, pri čemer daje poudarek predvsem Twitterju in Facebooku, na Youtubu pa ima na svojem kanalu objavljenih samo 24 posnetkov, od tega je v zadnjem letu objavilo le dva. Na vstopni strani MZZ RS se v osrednjem delu strani nahajajo spletne povezave do uradne strani na družabnem omrežju Facebook, do uporabniškega profila na Twitterju, do uradnega kanala na Youtubu, prijava na novice RSS in Twitter Feed, ki omogoča takojšen prikaz tвитov MZZ na sami spletni strani.

Slika 5.3: Zaslonski posnetek spletne strani MZZ RS s prikazanimi povezavami na socialna omrežja



Vir: MZZ 2016.

Za upravljanje s socialnimi omrežji je zadolžena Služba za odnose z javnostmi MZZ, ki skrbi za strateško in koordinirano komunikacijo z domačimi javnostmi o prioritetah slovenske zunanje politike, razvija dialog in odnose s predstavniki civilne sfere, sledi temeljnim trendom v sodobnih komunikacijskih praksah, sodeluje pri izvajanju digitalne diplomacije ter

s kreativno uporabo tehnologij obvešča zainteresirano javnost o zunanjepolitični dejavnosti RS in celostno skrbi za prisotnost MZZ in DKP na svetovnem spletu (MZZ 2016).

5.4.2.3.1 *MZZ RS in Facebook*

Služba za odnose z javnostmi je v okviru komunikacijske kampanje za kandidaturo Slovenije za nestalno članstvo v VS OZN v obdobju 2013–2014 že od leta 2010 izvajala komunikacijsko kampanjo, pri čemer je uporabljala tudi kanale digitalne diplomacije, ki jih je postopoma uvajala v drugi polovici leta 2010, ko so vzpostavili profila MZZ in zunanjega ministra na Twitterju ter profil MZZ na Facebooku (Ministrstvo za zunanje zadeve 2012).

Število sledilcev, prijateljev in všečkarjev Facebook strani ministrstva se sicer počasi, vendar vztrajno povečuje. Število všečkov se je povzpelo na 1.881¹¹, trenutno je na Facebooku dejavnih 40 diplomatsko-konzularnih predstavništev, v letu 2015 so stran odprla še tri (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016a).

Število všečkarjev je sicer precejšnje, upoštevajoč starost Facebookove strani MZZ (6 let) in število objav pa lahko trdim, da jih je občutno premalo. MZZ na Facebookovi strani namreč povprečno objavi vsaj eno objavo na dan, pogosto več (LikeAlyzer 2016), odziv uporabnikov je s te perspektive tako praktično neobstoječ. Pregled objav na Facebookovem zidu hitro pokaže, da MZZ objavlja večinoma zgolj povezave do novic, ki so objavljene tudi na uradnem spletnem mestu ministrstva, in deli novice, ki jih na svojih Facebookovih straneh objavljajo DKP. Novice so podane izredno skopo, brez želje po participaciji uporabnikov; to se kaže v odsotnosti vsebinsko relevantnih komentarjev uporabnikov, kar je v nasprotju z namenom platforme. Novice so objavljene izključno v slovenskem jeziku, zato stran služi zgolj za nagovarjanje domače javnosti, ne pa za izvajanje javne diplomacije (Facebook 2016; Najžar 2012).

5.4.2.3.2 *MZZ RS in Twitter*

¹¹ Podatek velja na dan 12. 8. 2016 (LikeAlyzer 2016).

V času od vzpostavitve prisotnosti MZZ na Twitterju leta 2010 je račun @MZZRS pridobil 9.430¹² sledilcev, torej uporabnikov, ki aktivno spremljajo vse objave. Ministrstvo povprečno objavi 2–3 tvite ali retvite na dan, v letu 2015 je bilo objavljenih 920 tvitov. V nasprotju s Facebookovo stranjo so tviti, teh je 7.607¹³, objavljeni v slovenskem in angleškem jeziku, zato je račun primeren tudi za izvajanje javne diplomacije (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016a; Twitter 2016) in si zato zasluži bolj podrobno obravnavo.

Izhajajoč iz Šooša (2015), je bil cilj Slovenije že od samega začetka razvoja socialnih omrežjih čim večja prisotnost diplomatskih misij in DKP na Twitterju in/ali Facebooku ter uporaba teh dveh platform kot primarnega orodja njihove digitalne diplomacije. Ta strategija je omogočila lažji razvoj potrebnih veščin pri osebju ter notranjih politik in dobrih praks, končni rezultat pa se kaže v dejstvu, da je na Twitterju aktivnih 42 od 52 DKP (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016a). Dejavnosti DKP na Twitterju niso enotne, temveč so odvisne od ciljev slovenske zunanje politike v posameznih državah – ponekod so usmerjene v ohranjanje stika z državljani Slovenije v tujini, drugje pa se digitalna prisotnost osredotoča pretežno na komunikacijo z lokalno javnostjo (Šooš 2015).

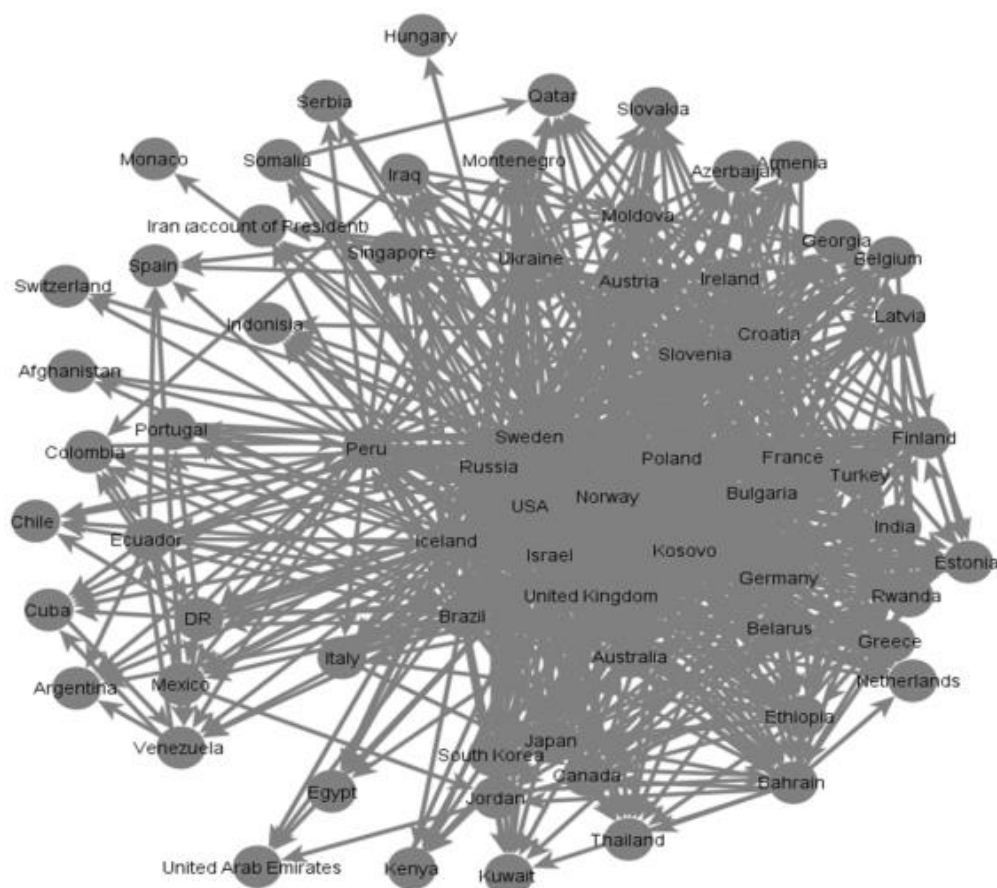
Cilj slovenske javne diplomacije na Twitterju je prikazati Slovenijo z različnih zornih kotov, od preprostih tem zunanje politike do kulture, inovativnih idej in uspehov naših športnikov in podjetij, za kar je treba poslati pravo sporočilo ob pravem času na pravem mestu (Šooš 2015). To pa v slovenski digitalni diplomaciji pogosto predstavlja težavo. Omejenost kadrovskih virov v notranji in zunanji diplomaciji (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016a) pogosto preprečuje maksimalen izkoristek potenciala socialnih omrežij za promocijo države, povzroča tudi odsotnost interakcije s sledilci. Na splošno velja, da so slovenske diplomatske misije kadrovske maloštevilne, kar pogosto pomeni, da celotno DKP sestavljata le dva diplomata in dva lokalna uslužbenca. V tistih DKP, ki uporabljajo socialne medije, je za skrbništvo nad njimi zadolžen eden od diplomatov. Upoštevajoč to dejstvo, je MZZ že v začetni fazi izgradnje prisotnosti v socialnih medijih sprejelo odločitev, da bodo v socialnih medijih delovali le ljudje, ki si to želijo. V praksi to pomeni, da v nekaterih DKP Twitter posodablja ataše, v drugih pa veleposlanica oz. veleposlanik (Šooš 2015). Za posodabljanje Twitter računa MZZ skrbijo 4 ljudje (Ministrstvo za zunanje zadeve 2016a).

¹² Podatek velja na dan 12. 8. 2016.

¹³ Podatek velja na dan 12. 8. 2016.

Ne glede na kadrovske primanjkljaje in iz njega izhajajoče težave se že kažejo pozitivni rezultati dejavnosti Slovenije na Twitterju. Manor (2014b) je v svoji raziskavi preučeval povezanost zunanjih ministrstev na omrežju Twitter. Upoštevajoč dejstvo, da ministrstva na Twitterju sledijo drugim ministrstvom, hkrati pa tudi njim sledijo, je na podlagi vzorca 70 držav izdelal globalni model socialnega omrežja zunanjih ministrstev in ga vizualiziral.

Slika 5.4: Vizualizacija globalnega modela povezanosti zunanjih ministrstev leta 2014



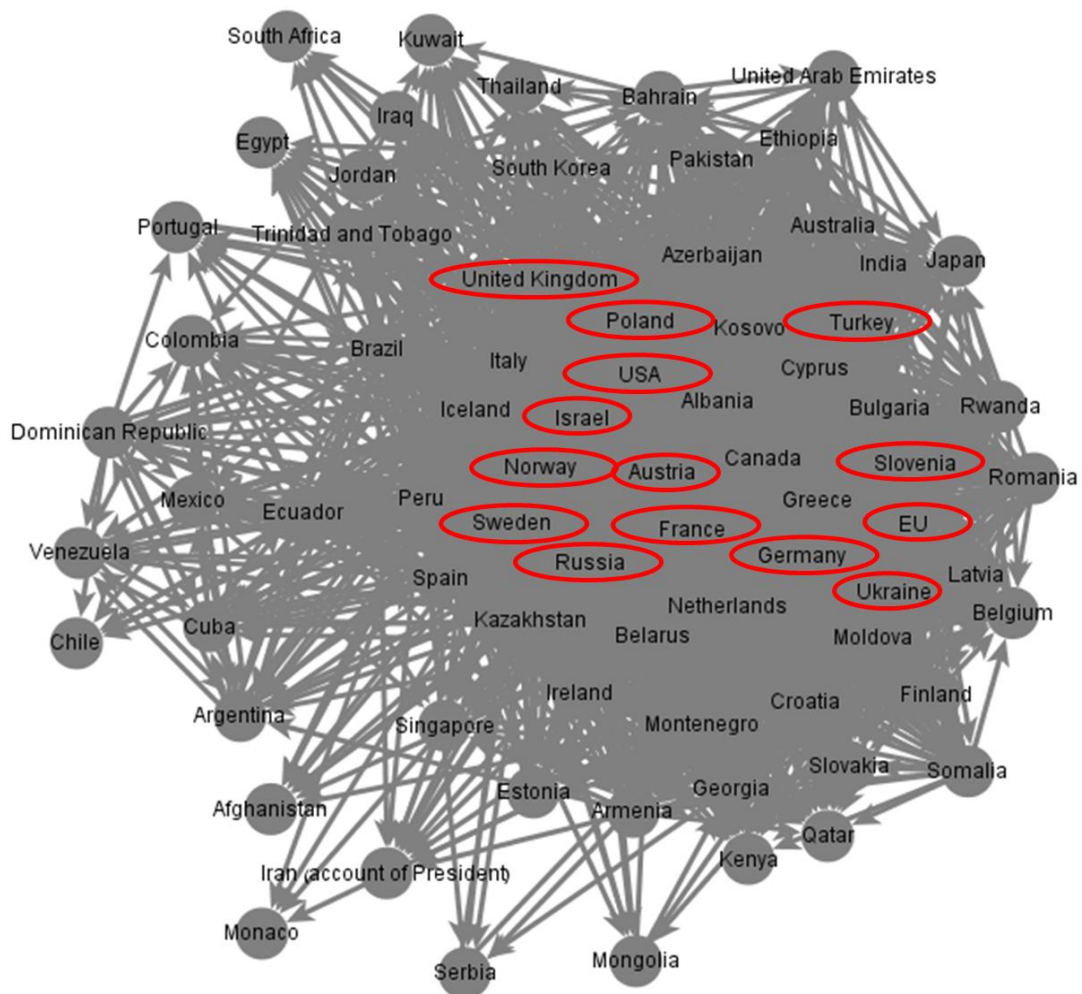
Vir: Manor (2014b).

Najgostejše področje oz. jedro modela predstavljajo zunanja ministrstva, ki imajo največ sledilcev oz. ki sama najbolj sledijo. Za opredelitev položaja posameznega ministrstva v modelu je Manor za vsako izračunal 3 parametre: *in-degree* (meri število sledilcev oz. popularnost), *out-degree* (kaže število ministrstev, s katerimi ima obravnavano ministrstvo stik, odraža sposobnost razširjanja informacij v mreži) in *betweenness* (kaže sposobnost povezovanja ministrstev, ki nimajo neposrednega stika). Raziskava je pokazala, da sta po prvem parametru najpopularnejši zunanji ministrstvi ZDA in Velike Britanije, ki jima sledijo Poljska, Rusija in Švedska. Po drugem parametru je najvišje uvrščena Islandija, ki ji sledijo

Švedska, Izrael, Norveška in Rusija ter presenetljivo Kosovo. Pri tretjem parametru se je najbolje izkazala Švedska, sledijo ji Velika Britanija, Rusija, ZDA in Poljska. Vsako ministrstvo je imelo v povprečju 14 sledilcev (Manor 2015). Slovenija je bila leta 2014 na obrobju jedra, znan je le podatek za prvi parameter, ki jo je uvrstil na 15. mesto (Manor 2014b).

Naslednje leto je Manor (2015) ponovil raziskavo na istem vzorcu zunanjih ministrstev kot leta 2014, za posamezna ministrstva je izračunal iste parametre poveztivosti in vizualiziral model.

Slika 5.5: Vizualizacija globalnega modela povezanosti zunanjih ministrstev leta 2015



Vir: Manor (2015).

Raziskava je pokazala močno povečanje zgoščenosti modela, saj so se obravnavana ministrstva še bolj povezala. Empirični podatki so pokazali, da se je povprečno število sledilcev posameznega ministrstva podvojilo na 28. Najpopularnejša ministrstva preteklega leta so bolj ali manj obdržala svoj primat, nekaj ministrstev pa je pozitivno presenetilo.

Manor (2015) ugotavlja, da je med njimi največji skok uspel ravno MZZ RS, ki je pridobilo 9 mest in se uvrstilo na 6. mesto.

Tabela 5.1: *in-degree* parameter globalnega modela povezanosti zunanjih ministrstev leta 2015

Država	Rank	Sprememba od 2014
ZDA	1	Ni spremembe
VB	1	Ni spremembe
Poljska	2	+ 1
Norveška	3	+ 8
Švedska	4	+ 1
Rusija	4	Ni spremembe
Nemčija	4	+ 5
Francija	5	+ 2
Turčija	6	+ 4
Slovenija	6	+ 9
EU	7	Ni spremembe
Ukrajina	8	+ 9
Izrael	9	- 3
Avstrija	10	+ 7

Vir: Manor (2015).

Velik skok v priljubljenosti Twitter računa @MZZRS je po njegovem mnenju najverjetneje posledica povečane aktivnosti in same kakovosti vsebine. Vsaj prvi razlagi pritrjujejo empirični podatki študij portala Twiplomacy (Twiplomacy Study 2014; Twiplomacy Study 2015), iz katerih je razvidno, da je slovensko zunanje ministrstvo v letu 2014 objavilo 4.864 tvitov, v letu 2015 pa 5.521.

Šooš (2015) pravi, da je treba Twitter obravnavati kot jezik, ne kot tehnično orodje. Je socialno orodje za komunikacijo. Kot katerikoli drugi jezik ima svoja slovnična pravila in kulturne posebnosti, česar se morajo diplomati še posebej zavedati. Brez njegovega poznavanja bo doseg sporočil zunanjih ministrstev in DKP zelo omejen. Sodeč po rezultatih Manorjeve (2015) analize je Twitter materni jezik slovenskih diplomatov.

6 Zaključek

V diplomski nalogi sem poskušala prikazati vpliv revolucije informacijsko-komunikacijskih tehnologij na izvajanje diplomacije. IKT revolucija v drugi polovici 20. stoletja je namreč temeljito preoblikovala način komuniciranja in prenosa informacij. Z rastjo pomena novih tehnologij so jih države prisiljene vključevati v svoje delovanje, še posebej pa digitalno preobrazbo zahteva področje javne diplomacije. Zaradi uvedbe novih IKT orodij se namreč uveljavlja bolj napreden in interaktiven tip diplomacije – digitalna diplomacija.

1. Katere so novosti na področju informacijske tehnologije?

Novosti na področju informacijske tehnologije, ki jih žene hiter razvoj tehnologije in najbolj vplivajo na izvajanje diplomacije, so opazne predvsem na področju pridobivanja, obdelovanja, shranjevanja in distribucije informacij, ki se večinoma pojavljajo le še v digitalni obliki. Prihaja do konvergence starejših, diskretnih informacijskih tehnologij v nova integrirana omrežja, ta nasičenost z novimi tehnologijami in elektronskimi komunikaciji pa oblikuje novo hipermedijsko okolje, kjer informacije večinoma ne tečejo več v eni smeri, ampak so dvosmerne. Pojav interneta ni zgolj dodatno olajšal komunikacij, temveč je omogočil skoraj vseprisotno možnost dostopa do informacij.

2. Kako te tehnološke spremembe vplivajo na način delovanje diplomacije?

V spremenjenem okolju morajo države ponovno odkriti same sebe, diplomacija pa prilagoditi svoje načine komuniciranja ter poslovne in administrativne postopke. Napredek IKT je ministrstvom omogočil povečanje korporativnega nadzora, obenem pa tudi večjo podporo svojim diplomatom izven matične države in boljšo izrabo omejenega človeškega kapitala.

Pojav novih medijev in večinoma nedržavnih akterjev ter izguba monopola nad informacijami vodi v demokratizacijo informacij in povečanje vpliva javnega mnenja. Nedržavni akterji so z razvojem IKT namreč dobili možnost oporekati uradnim stališčem vlad in se vključevati v uradne razprave, zaradi česar se preoblikujejo tradicionalne oblike izvajanja zunanje politike.

Tradicionalna vloga diplomatov, torej predstavljanje države in njenih mnenj, pogajanja in sklepanja dogovorov, zbiranje, obdelava in posredovanje informacij centrali, priprava mnenj in priporočil o izvajanju zunanje politike, se je v novem informacijskem okolju zmanjšala. Izrazito povečanje interakcij znotraj vlad in med vladami, ustvarjanje odnosov z novimi akterji na mednarodnem prizorišču, pospešenost pretoka informacij in mednarodnega dogajanja, povečana transparentnost, pojav socialnih omrežij in novih orodij, ki jih ta omrežja ponujajo, in povečanje obsega informacij diplomatom omogoča redefinicijo njihove funkcije. Ironično prav povečanje pretoka informacij in obsega razpoložljivih podatkov potrjuje pomen tradicionalnih diplomatskih funkcij, saj sta procesiranje in analiziranje informacij postala veliko bolj kompleksna. Novi načini pridobivanja informacij, izvajanje javne diplomacije tako v *face-to-face* srečanjih kot preko družbenih omrežij, tradicionalni ugled in dostop do vladnih elit diplomate še vedno dela nepogrešljive.

3. Kako se mora diplomacija prilagajati tem spremembam?

Zaradi razvoja novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij in z njimi povezanih vzorcev vedenja se diplomacija sooča z »digitalno motnjo«. Konvencionalno prepričanje med diplomati je, da digitalizacija ne spreminja temeljnih ciljev diplomacije, ponuja pa nove načine, s katerimi jih je mogoče doseči. Vlade in zunanja ministrstva morajo biti do obravnavane problematike bolj odprti. Zavedati se morajo dejstva, da bodo zaradi digitalizacije na preizkušnji temeljne norme in pravila diplomacije. Mnenje, da morajo vlade in drugi diplomatski akterji razviti ločeni »online« in »offline« strategiji, je zmotno. Dejstvo je, da morajo diplomati enakovredno delovati v obeh okoljih.

Vlade imajo dve možnosti: postopne spremembe na »obrobju« diplomacije ali drastične spremembe v njenem »središču«. Pri prvem gre za evolucijo, pri drugem za revolucijo. Spremembe v informacijsko-komunikacijskih tehnologijah, mednarodnem okolju in vrzeli v diplomatski uspešnosti govorijo v prid drugi možnosti. Brez sprememb bodo nove tehnologije služile le kot orodje za »včerajšnje« naloge.

Fulton (1998, 52–72) za prehod v digitalno diplomacijo predlaga sledeče:

1. *ustvarjanje bolj transparentnega okolja* – prva in največja prioriteta je končanje kulture skrivnosti in ekskluzivnosti, diplomacija mora postati odprta in transparentna, priznati mora prepustnost mej in informacij. Boljša bo seznanjenost javnosti z nacionalno politiko in mednarodnimi interesi, bolj bo diplomacija učinkovita. V tem okolju odprtosti je še vedno dovolj prostora za diplomatske skrivnosti in tajna pogajanja, dosledno je treba ščititi zaupna sporočila in pogajalske pozicije.
2. *sprememba notranje organizacijske kulture* – hierarhični model nadzora je treba nadomestiti s porazdeljenim odločanjem, spodbujanjem horizontalnosti znotraj organizacije, delegirano odgovornostjo in racionalizacijo birokracije. Poiskati je treba ravnovesje med človeškimi in tehnološkimi viri, zamenjati zastarele prakse upravljanja zaposlenih, ustvarjati nove poklicne priložnosti in se zavzemati za trajni strokovni razvoj ter ustrezno izobraževati diplomate, da bodo kos izzivom sodobne mrežne javne diplomacije.
3. *nadgradnja informacijskih tehnologij* – uvajanje novih tehnologij mora biti usmerjeno k podpiranju ključnih prioritet diplomacije. Treba je povečati notranjo administrativno učinkovitost, zadovoljiti lastne komunikacijske potrebe in slediti korporativnim standardom za zbiranje, upravljanje in razpošiljanje informacij. Informacijska tehnologija ne sme biti nadomestek za človeško interakcijo, ampak jo mora omogočati. Tako kot je nesprejemljiv status quo, je nesprejemljivo tudi prehitro sprejemanje novih, pogosto nestabilnih in zapletenih tehnologij, ki diplomate vodi stran od socialnih okolij, za katera so se specializirali, v lažno udobje virtualnega sveta. Sodobne informacijske in komunikacijske tehnologije morajo biti le orodje za lažje poslovanje diplomacije, ne pa instrumenti za nadomeščanje medosebne interakcije ali človeške presoje.
4. *mreženje oz. mrežno sodelovanje* – potreben je sistematičen pristop k »mrežni« diplomaciji, povezovanje med informacijskimi omrežji vlad in njenih organov ter nevladnih akterjev in ustvarjanje med seboj prepletenih omrežij. Potreben je premik od tradicionalno izoliranega pristopa zbiranja informacij, kjer vsaka ambasada skrbno varuje svoje informacije, do povezanega oz. mrežnega pristopa, kjer se informacije delijo z enako mislečimi zavezniki. Mrežna diplomacija mora postati podlaga diplomatske prakse 21. stoletja.

5. *celovite strategije diplomacije* – vlade morajo pripraviti celovite strategije za delovanje v novem informacijsko-komunikacijskem okolju. Za uspešen prehod v digitalno diplomacijo, reformo diplomatske kulture in nadgradnjo informacijskih tehnologij je potrebno močno vodstvo z jasno začrtanimi cilji, zagotoviti je treba zadostna sredstva in poskrbeti, da se spremembe implementirajo v diplomatsko mrežo.

4. Kako se na te spremembe odziva slovenska diplomacija?

Slovenija je po osamosvojitvi leta 1991 intenzivno vlagala sredstva v razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije in opremljanje ministrstva za zunanje zadeve ter diplomatsko-konzularnih predstavništev s potrebno strojno in programsko opremo, s čimer je racionalizirala delovanje in omogočila ustrezno dostopnost informacij ter povezanost MZZ in DKP v enotno komunikacijsko omrežje. Začetno obdobje izgradnje integralnega informacijskega sistema je zaznamovalo pomanjkanje finančnih in kadrovskih virov, a je bil sistem kljub temu uspešno dokončan. V naslednjih letih so ga nenehno nadgrajevali z novimi rešitvami in širili njegovo funkcionalnost, zaradi nadaljujočega se pomanjkanja finančnih sredstev pa se je strojna oprema menjala le v primeru zastarelosti ali potreb po izpolnjevanju zahtev schengenskega sistema ali Evropske unije in NATA. Intenzivnost razvoja se je zaradi gospodarsko-finančne situacije v zadnjih letih sicer upočasnila, nikakor pa ne ustavila.

Informacijske tehnologije so uspešno integrirane v vsakodnevne procese, zaradi avtomatizacije pisarniškega poslovanja je delo na MZZ in DKP poenostavljeno. Diplomatska mreža nove informacijske tehnologije uporablja tako pri notranji kot pri zunanji komunikaciji in za pripravo, pošiljanje, obdelavo in hrambo dokumentov. Zunanje ministrstvo in diplomatsko-konzularna predstavništva pri izvajanju javne diplomacije s pridom uporabljajo digitalna orodja, ki jih nudijo nova družbena omrežja, kakršni sta Twitter ali Facebook. Predvsem pri uporabi Twitterja je slovenska diplomacija po Manorjevi (2015) raziskavi v samem vrhu.

Težava Slovenije je, da pri obvladovanju digitalnega okolja nima celovitih sistemskih rešitev, saj se te šele postopno gradijo. Slovenija (Ministrstvo za javno upravo 2016b) tako sistematično centralizira ključno informacijsko infrastrukturo države; posodablja tehnologijo

s prehodom na rešitve na oblaku, ki so na tak način lahko dostopne praktično neomejenemu krogu uporabnikov; odpira dostopnost javnih podatkov; spodbuja prenovo izobraževalnih procesov, da bodo bolj usmerjeni v razumevanje sodobnih tehnologij; poseben poudarek daje uporabi masovnih podatkov, ki so ključni za razumevanje in pametno upravljanje kompleksnih družbenih sistemov.

7 Sklep

Diplomacija je kot odgovor na spremembe na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij podvržena velikim spremembam. Napredne komunikacije in drugi vidiki informacijske revolucije so spremenili naravo diplomatskega prostora in časa – pospešujejo hitrost njenega delovanja in zainteresirani javnosti odpirajo nekoč v veliki meri zaprt proces. Diplomati ugotavljajo, da pri vedno večjem številu mednarodnih vprašanj sodeluje vedno več nedržavnih akterjev, večinoma pred očmi javnosti, zato s težavo ohranjajo svojo avtoriteto.

Če so informacije osnovna »surovina« diplomacije, lahko nove komunikacijske tehnologije instituciji diplomacije le koristijo. Res je, da iste tehnologije koristijo tudi nedržavnim akterjem, vendar to ne pomeni nujno zatona diplomacije. Upoštevajoč pomen, ki ga imajo informacije tako za diplomatska omrežja kot tudi za nedržavne akterje, bodo v novem okolju zelo verjetno uspešni oboji, v luči pojava cyberpolitike pa niti ne bi bilo presenetljivo, če bi prišlo do zlitja obeh akterjev v neko novo formo in posledično do redefinicije, kdo lahko prakticira diplomacijo. Pri ohranjanju pomena diplomacije je pomembno le zavedanje držav, da je način vodenja diplomacije, ki se drži starih praks, zastarel, zato je prilagajanje novemu okolju vitalnega pomena. Diplomatska mreža mora nove tehnologije prepoznati kot pomembna diplomatska orodja in jih na inovativne in ustvarjalne načine vključiti v svoje aktivnosti, seveda pa mora razumeti tudi izzive, ki jih te tehnologije prinašajo.

V informacijski dobi mora diplomacija ponovno odkriti svojo vlogo. Čeprav so države tradicionalno izvajale svojo zunanjo politiko v okviru sveta, v katerem so imele monopol pri mednarodnih stikih, je v novem komunikacijskem okolju to vedno bolj nerealno. Ostajajo sicer primarni akterji na mednarodnem prizorišču, vendar diplomatski odnosi niso več njihov

ekskluzivni privilegij. Skladno s tem je v tem novem kontekstu potrebno ponovno preučiti diplomatske institucije in razviti okvir, ki bo vodilo k obdobju prehoda. Realpolitik paradigma kljub tradicionalnemu vplivu na diplomatsko razmišljanje v tem novem komunikacijskem okolju ne more biti več prevladujoči analitični okvir. Pravila diplomatske igre se spreminjajo, celoten obseg teh sprememb in njihovih posledic pa je še vedno nejasen.

Razkorak med državami, ki ne poskušajo razumeti vpliva digitalizacije in je ne vključujejo v svoje razvojne strategije, ter tistimi, ki to počnejo, se bo večal s hitrostjo, ki je značilna za digitalno dobo. Zmožnost držav v zaostanku, da izražajo svoje glasove in uresničujejo svoje nacionalne interese, bo bistveno manjša. Nasprotno bodo imele inovativne in zaupanja vredne države, ki bodo zmožne razpoznati priložnosti in se soočiti z novimi izzivi, neprimerno boljši položaj v globalni tekmi za uresničevanje svojih interesov.

8 Literatura

1. Abeyagoonasekera, Asanga in Ranasinghe Thilanka. 2012. *ICT for Diplomacy in the 21 Century Information Society*. Colombo: Lakshman Kadirgamar Institute for International Relations and Strategic Studies.
2. Archetti, Christina. 2010. *What Difference Do Communication Technologies Make to Diplomatic Practice? An Evolutionary Model of Change Based on the Experience of London Foreign Diplomats*. Prispevek predstavljen na American Political Science Association (APSA) Annual Convention, 2.—5. septembra, v Washingtonu, ZDA.
3. Archetti, Cristina. 2012. The Impact of New Media on Diplomatic Practice: An Evolutionary Model of Change. *The Hague Journal of Diplomacy* 7 (2): 181–206.
4. Barston, Ronald Peter. 1988. *Modern Diplomacy*. London: Longman.
5. Basheerse. 2015. *Top 50 high pr social bookmarking sites*. Dostopno prek: <http://basheerse.blogspot.com/2015/05/top-50-high-pr-social-bookmarking-sites.html> (15. julij 2016).
6. Benko, Vlado. 1996. *Znanost o mednarodnih odnosih*. Ljubljana: FDV.
7. --- 1998. Mesto in funkcije diplomacije v razvoju mednarodne skupnosti. V *Diplomacija in Slovenci: zbornik tekstov o diplomaciji in o prispevku Slovencev v diplomatsko teorijo in prakso*, ur. Milan Jazbec, 39–58. Celovec: Založba Drava.
8. Beschloss, Michael R. 1993. *Presidents, Television, and Foreign Crises*. Washington: Annenberg Program in Communications Policy Studies.
9. Bjola, Corneliu in Marcus Holmes, ur. 2015. *Digital Diplomacy: Theory and practice*. New York: Routledge.

10. Bjola, Corneliu in Lu Jiang. 2015. Social media and public diplomacy: A comparative analysis of the digital diplomatic strategies of the EU, US and Japan in China. V *Digital Diplomacy: Theory and practice*, ur. Corneliu Bjola in Marcus Holmes, 71–88. New York: Routledge.
11. Bollier, David. 2003. *The Rise of Netpolitik. How the Internet Is Changing International Politics and Diplomacy?*. Washington: The Aspen Institute.
12. Brečko, Saša. 2010. *Analiza spletišč javnega sektorja in možne izboljšave za večjo dostopnost*. Magistrska naloga. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
13. Brglez, Milan. 1998. Kodifikacija sodobnega diplomatskega prava. V *Diplomacija in Slovenci: zbornik tekstov o diplomaciji in o prispevku Slovencev v diplomatsko teorijo in prakso*, ur. Milan Jazbec, 59–88. Celovec: Založba Drava.
14. Brown, Justin. 2014. *The Embassy' and DFAT's consular role: Helping Australians travel smarter*. Dostopno prek: <http://www.lowyinterpreter.org/post/2014/11/03/The-Embassy-on-TV-and-DFATs-consular-role-Making-Australians-travel-smarter.aspx> (1. junij 2016).
15. Bull, Hedley. 2002. *The Anarchical Society: A Study of Order in World Politics*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
16. Calvert, Peter. 1986. *The Foreign Policy of New States*. New York: Wheatsheaf Books.
17. Camilleri, Victor. 2011. *Diplomatic Reporting in the Internet Era*. Dostopno prek: <http://www.diplomacy.edu/resources/general/diplomatic-reporting-internet-era> (12. maj 2016).
18. Carlsnaes, Walter. 2005. Foreign Policy. V *Handbook of International Relations*, ur. Walter Carlsnaes, Thomas Risse in Beth A. Simmons, 331–350. Thousand Oaks: SAGE Publications Ltd.

19. CATI. 2002. *Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije*. Dostopno prek: http://uploadi.www.ris.org/editor/1131971710Analiza_vladnih_strani2002.pdf (14. junij 2016).
20. Cercel, Mihai Ovidiu in Raluca Georgiana Saftescu. 2015. Digital Diplomacy- Perspectives and Impact on Traditional Diplomatic Practices - Case Study: Digitization Impact on Romanian and Belgian National Diplomatic Systems. *International Journal of Social Sciences and Education Research* 1 (2): 385–398.
21. Cooper, Andrew F. 2002. Snapshots of an Emergent Cyber Diplomacy. V *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the Twenty-first Century*, ur. Evan H.Potter, 128–150. London: McGill-Queen's University Press.
22. Copeland, Daryl. 2009a. *Guerrilla Diplomacy. Rethinking International Relations*. Boulder: Lynne Rienner.
23. Copeland, Daryl. 2009b. Virtuality, diplomacy, and the foreign ministry: Does foreign affairs and international trade Canada need a “V Tower”? *Canadian Foreign Policy Journal* 15 (2):1–15.
24. Deibert, Ronald J. 2002. Hyper-Realities of World: Theorizing the Communications Revolution. V *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the Twenty-first Century*, ur. Evan H.Potter, 27–47. London: McGill-Queen's University Press.
25. Delaney, Robert Finley. 1968. Introduction. V *International Communication and the New Diplomacy*, ur. Arthur S. Hoffman, 3–6. Bloomington: Indiana University Press.
26. Dermendzhiev, Dimitar. 2014. *The Emergence of a Network of ‘European Embassies’: Increasing Cooperation between EU Delegations and Member State Diplomatic Missions*. Dostopno prek: https://www.coleurope.eu/system/files_force/research-paper/edp_10_2014_dermendzhiev.pdf?download=1 (17. julij 2016).
27. Der Derian, James. 1987. *On Diplomacy: A Genealogy of Western Estrangement*. Oxford: Blackwell.
28. Der Derian, James. 2003. The Question of Information Technology in International Relations. *Millennium - Journal of International Studies* 32 (3): 441–456.

29. *Diplo*. 2016. Dostopno prek: <http://www.diplomacy.edu/e-diplomacy/background%20info> (14. julij 2016).
30. Eban, Abba Solomon. 1998. *Diplomacy for the Next Century*. New Haven: Yale University Press.
31. eBizMBA. 2016. *Top 15 Most Popular Social Networking Sites*. Dostopno prek: <http://www.ebizmba.com/articles/social-networking-websites> (14. julij 2016).
32. Ehiane, Osezua Stanley in Yinusa Olumoye Mosud. 2013. Information and Communication Technology (ICT) and Diplomacy: A Conceptual Overview. V *International Affairs and Global Strategy, Vol. 17*, ur. Sarbapriya Ray, 38–43.
33. Facebook. 2016. *MZZ RS*. Dostopno prek: <https://www.facebook.com/mfaSlovenia> (12. julij 2016).
34. Faris, David M. 2013. From the Age of Secrecy to the Age of Sharing: Social Media, Diplomacy, and Statecraft in the 21st Century. V *Diplomacy: Development and Security in the Information Age*, ur. Shanti Kalathil, 35–50. Washington: Georgetown University Press.
35. Fic, Alenka. 2006. *Biti, bajti in diplomacija: Vpliv digitalnih informacijskih tehnologij na vlogo in delovanje diplomacije*. Diplomaska naloga. Ljubljana: FDV.
36. Firestone, Charlie in Leshuo Dong. 2015. *Netpolitik: What the Emergence of Networks Means for Diplomacy and Statecraft*. Dostopno prek: <http://aspen.us/journal/editions/marchapril-2015/netpolitik-what-emergence-networks-means-diplomacy-and-statecraft> (6. februar 2016).
37. Fischer, Ali. 2014. *Incorporating Big Data: One Giant Leap for Diplomacy*. Dostopno prek: <http://uscpublicdiplomacy.org/blog/incorporating-big-data-one-giant-leap-diplomacy> (18. april 2016).
38. France Diplomatie. 2016. *Digital diplomacy and knowledge management*. Dostopno prek: <http://www.diplomatie.gouv.fr/en/french-foreign-policy/digital-diplomacy/digital-diplomacy-and-knowledge/> (22. julij 2016).
39. Fulton, Barry. 1998. *Reinventing Diplomacy in the Information Age*. Washington: Center for Strategic and International Studies.

40. --- 2007. *Paper Tiger, Hidden Talent*. Dostopno prek: https://web.archive.org/web/20070529083550/http://www.ndu.edu/nwc/activities/public/SymposiumWebsite/barry_fulton.htm (1. julij 2016).
41. Gilboa, Eytan. 2002. Real-Time Diplomacy: Myth and Reality. V *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the Twenty-first Century*, ur. Evan H.Potter, 83–109. London: McGill-Queen's University Press.
42. Grech, Olesya M. 2006. *Virtual Diplomacy: Diplomacy of the Digital Age*. Diplomska naloga. Malta: Faculty of Arts in the University of Malta.
43. Hanson, Fergus. 2012. Baked in and Wired: eDiplomacy@State. *Foreign Policy Paper Series 30*, Washington D.C., Brookings Institution.
44. Haynal, George, Michael Welsh, Louis Century in Sean Tyler. 2013. *The Consular Function in the 21st Century*. Dostopno prek: <http://munkschool.utoronto.ca/consularlab/the-consular-function-in-the-21st-century/> (2. februar 2016)
45. Herrera, Geoffrey L. 2003. Technology and International Systems. *Millenium: Journal of International Studies* 32(3).
46. Hill, Christopher. 2003. *The Changing Politics of Foreign Policy*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
47. Hocking, Brian in Jan Melissen. 2015. *Diplomacy in the Digital Age*. The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael.
48. --- 2016. *Diplomacy and digital disruption*. Paper presented at NATO PD Forum 2016.
49. Hocking, Brian, Jan Melissen, Shaun Riordan in Paul Sharp, ur. 2012. *Futures for Diplomacy: Integrative Diplomacy in the 21st Century*. The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael.
50. Holmes, Marcus. 2013. *What is e-Diplomacy?* Dostopno prek: <http://ecpr.eu/filestore/paperproposal/13be8e0e-c92e-4a16-a33d-7206a57a4fa6.pdf> (22. februar 2016).
51. --- 2015. Digital Diplomacy and International Change Management.V *Digital Diplomacy: Theory and practice*, ur. Corneliu Bjola in Marcus Holmes, 13-32. New York: Routledge.

52. Holmes, Steven A. 1992. *THE 1992 CAMPAIGN: Undeclared Candidate; Perot in Wide-Ranging TV Interview*. Dostopno prek: <http://www.nytimes.com/1992/05/29/us/the-1992-campaign-undeclared-candidate-perot-in-wide-ranging-tv-interview.html> (10. april 2016).
53. Hyman, Gerald F. 2013. Complicating the Already Complicated: Diplomacy, Development, and the New Media. V *Diplomacy: Development and Security in the Information Age*, ur. Shanti Kalathil, 63–78. Washington: Georgetown University Press.
54. Jazbec, Milan. 2002. *Diplomacija in varnost*. Ljubljana: Vitrum.
55. --- 2009. *Osnove diplomacije*. Ljubljana: FDV.
56. Kelly, Kevin. 1999. *New Rules for the New Economy: 10 Radical Strategies for a Connected World*. New York: Penguin Books.
57. Krishnan, Aparna, Terri R. Kurtzberg in Charles E. Naquin. 2014. The Curse of the Smartphone: Electronic Multitasking in Negotiations. *Negotiation Journal* 4: 191–208.
58. Kurbalija, Jovan. 2002. *Knowledge Management and Diplomacy*. Dostopno preko: <http://www.diplomacy.edu/resources/general/knowledge-management-and-diplomacy> (15. maj 2016).
59. Lah, Sergej. 2010. *Družbeni mediji – zabava ali orodje?*. Dostopno prek: http://home.izum.si/cobiss/OZ/2010_3/Html/clanek_02.html#vir02 (08. avgust 2016).
60. --- 2012. *Družbeni mediji kot orodje trženjskega komuniciranja neprofitnih organizacij: primer Kiva.org*. Magistrska naloga. Ljubljana: EF.
61. Laverty, Alex. 2011. *The Digitization of the American Foreign Policy Toolkit: Using it to further freedom around the World*. Dostopno prek: <http://theafricanfile.com/ict/the-digitization-of-the-american-foreign-policy-toolkit/> (7. februar 2016).
62. Leonard, Mark. 2002. *Public Diplomacy*. London: The Foreign Policy Centre.
63. Livingston, Steven. 2002. The New Media and Transparency: What Are the Consequences for Diplomacy. V *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the*

- Twenty-first Century*, ur. Evan H.Potter, 110–127. London: McGill-Queen's University Press.
64. LikeAlyzer. 2016. *MFA Slovenia*. Dostopno prek: <http://likealyzer.com/facebook/mfaslovenia> (12. avgust 2016).
 65. Magalhães, José Calvet De. 1988. *The Pure Concept of Diplomacy*. New York: Greenwood Press.
 66. Makeawebsitehub.com. 2016. *Choose right blogging platform*. Dostopno prek: <http://makeawebsitehub.com/choose-right-blogging-platform/> (17. julij 2016).
 67. Manor, Ilan. 2014a. *The Social Network of Foreign Embassies in Israel*. Dostopno prek: <https://digdipblog.com/2014/07/30/the-social-network-of-foreign-embassies-in-israel/> (14. april 2016).
 68. --- 2014b. *The Social Network of Foreign Ministries*. Dostopno prek: <https://digdipblog.com/2014/05/11/the-social-network-of-foreign-ministries/> (14. april 2016).
 69. --- 2015. *The 2015 Social Network of Foreign Ministries*. Dostopno prek: <https://digdipblog.com/2015/02/25/the-2015-social-network-of-foreign-ministries/> (14. april 2016).
 70. --- 2016. *The 2016 Social Network of Foreign Ministries*. Dostopno prek: <https://digdipblog.com/2015/12/16/the-2016-social-network-of-foreign-ministries/> (14. april 2016).
 71. Manzar, Mehtab. 2012. Diplomacy: Meaning and definition. V *International Politics – Concepts, Theories and Issues*, ur. Rumki Basu, 71-94. New Delhi: Sage Publications India Pvt Ltd.
 72. Martin, Clifton in Laura Jagla. 2013. *Integrating Diplomacy and Social Media a Report of the First Annual Aspen Institute Dialogue on Diplomacy and Technology*. Washington, D.C.: Aspen Institute, Communications and Society Program.
 73. Martin, Todd. 2001. Virtual Diplomacy. V *E-merge – A student Journal of International Affairs, Volume 2*, ur. Richard Arbeiter in Christina Johnson, 4–21. Ottawa: Carleton University Press.

74. Melissen, Jan. 2005. *The New Public Diplomacy: Soft Power in International Relations*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
75. --- 2011. *Beyond the New Public Diplomacy*. The Hague: Netherlands Institute of International Relations 'Clingendael'.
76. Mickoleit, Arthur. 2014. *Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers*. *OECD Working Papers on Public Governance (26)*. OECD Publishing.
77. *Ministrstvo za javno upravo*. Dostopno prek: <http://www.mju.gov.si> (15. julij 2016)
78. Ministrstvo za notranje zadeve. 2013. *Izhodišča za prenovo državne informatike*. Dostopno prek: https://piratskastranka.si/wp-content/uploads/2014/10/Izhodisca_za_prenovo_drzavne_informatike.pdf (25. junij 2016).
79. Ministrstvo za zunanje zadeve. 1992. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1991*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.
80. --- 1996. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1995*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.
81. --- 1997. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1996*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.
82. --- 1998. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1997*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.
83. --- 1999. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1998*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.
84. --- 2000. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 1999*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.
85. --- 2001. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2000*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve.

86. --- 2010. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2009*. Dostopno prek: http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zakonodaja_in_dokumenti/dokumenti/Porocilo_MZZ_2009.pdf (14. maj 2016).
87. --- 2011. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2010*. Dostopno prek: http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zakonodaja_in_dokumenti/dokumenti/Porocilo_MZZ_2010.pdf (14. maj 2016).
88. --- 2012. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2011*. Dostopno prek: http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zakonodaja_in_dokumenti/dokumenti/Porocilo_MZZ_2011.pdf (14. maj 2016).
89. --- 2013. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2012*. Dostopno prek: http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zakonodaja_in_dokumenti/dokumenti/Porocilo_MZZ_2012.pdf (14. maj 2016).
90. --- 2014. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2013*. Dostopno prek: http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zakonodaja_in_dokumenti/dokumenti/Porocilo_MZZ_2013.pdf (14. maj 2016).
91. --- 2015. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2014*. Dostopno prek: http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zakonodaja_in_dokumenti/dokumenti/Letno_porocilo_MZZ_2014.pdf (14. maj 2016).
92. --- 2016a. *Poročilo Ministrstva za zunanje zadeve za leto 2015*. Dostopno prek: <http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/foto/1606/porocilo2015.pdf> (14. maj 2016).
93. *Ministrstvo za zunanje zadeve*. Dostopno prek: <http://www.mzz.gov.si/> (15. maj 2016).
94. Ministrstvo za zunanje zadeve Finske. 2014. *Did the world surprise you, too?*. Dostopno prek: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=317925&contentlan=2&culture=en-US> (19. julij 2016).
95. Najžar, Uroš. 2012. *Uporaba družabnih omrežij v javni diplomaciji – prednosti in slabosti*. Diplomaska naloga. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

96. Nevitte, Neil. 1996. *The Decline of Deference: Canadian Value Change in Cross-national Perspective*. Peterborough: Broadview Press.
97. Neuman, Johanna. 1996. *Lights, Camera, War: Is Media Technology Driving International Politics*. New York: St. Martin's Press.
98. Nicolson, Harold. 1939. *Diplomacy*. New York: Harcourt Brace.
99. Nye, Joseph S. 2008. Public Diplomacy and Soft Power. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 616: 94–109.
100. Nweke, Eugene N. 2012. *Diplomacy in Era of Digital Governance: Theory and Impact*. *Information and Knowledge Management* 2 (3): 22–25.
101. O'Reilly, Tim. 2005. *What Is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Dostopno prek: <http://www.oreilly.com/pub/a//web2/archive/what-is-web-20.html> (18. julij 2016).
102. Park, Se Jung, and Yon Soo Lim. 2014. Information networks and social media use in public diplomacy: a comparative analysis of South Korea and Japan. *Asian Journal of Communication* 24 (1): 79–98.
103. Petrič, Ernest. 2010. *Zunanja politika: osnove teorije in praksa*. Mengeš: Center za evropsko prihodnost.
104. Pigman, Geoffrey Allen. 2010. *Contemporary Diplomacy: Representation and Communication in a Globalized World*. Cambridge: Polity.
105. Poročilo konference *Contemporary consular practice: trends and challenges*. 2013. Dostopno prek: <https://www.wiltonpark.org.uk/wp-content/uploads/WP1258-Report1.pdf> (22. maj 2016).
106. Potter, Evan H. 2002. Introduction. V *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the Twenty-first Century*, ur. Evan Potter, 3–26. London: McGill-Queen's University Press.
107. Potter, Evan H. 2003. *Canada And The New Public Diplomacy*. The Hague: Institute of International Relations Clingendael.
108. Računsko sodišče Republike Slovenije. 2012. *Revizijsko poročilo – Uspešnost Ministrstva za zunanje zadeve pri upravljanju s podprogramom 130301 Politična*

- diplomacija (03011801 Izvajanje zunanje politike)*. Dostopno prek: [http://www.rs-rs.si/rsrs/rsrs.nsf/I/KC9333D7EAA2D409DC1257C660031342E/\\$file/Uspesnost_CUP_MZZ.pdf](http://www.rs-rs.si/rsrs/rsrs.nsf/I/KC9333D7EAA2D409DC1257C660031342E/$file/Uspesnost_CUP_MZZ.pdf) (20. julij 2016).
109. Radunović, Vladimir. 2010. *The Role of Information and Communication Technologies in Diplomacy and Diplomatic Service*. Diplomaska naloga. Malta: Faculty of Arts in the University of Malta.
 110. Rana, Kishan S. 2011. *21st century diplomacy: a practitioner's guide*. London: The Continuum International Publishing Group.
 111. *Republika Slovenija – Gov.si*. Dostopno prek: <http://www.gov.si/> (14. april 2016).
 112. Richard, Lawrence-Camille. 2011. *Diplomacy in the Twenty-First century: Change and Evolution*. Ottawa: L'Universite canadienne.
 113. Saddiki, Said. 2006. Diplomacy in a Changing World. *Alternatives: Turkish Journal of International Relations* 5 (4): 93–105.
 114. Satow, Ernest. 1922. *A Guide to Diplomatic Practice*. Dostopno prek: <https://ia802702.us.archive.org/34/items/guidetodiplomati01sato/guidetodiplomati01sato.pdf>.
 115. Saunders, Harald. 1996. Prenegotiation and Circum-negotiation: Arenas of the Peace Process. V *Managing Global Chaos*, ur. Chester Crocker, Fen Hampson in Pamela Aall, 419–432. Washington, D.C.: United States Institute of Peace Press.
 116. Schall, John. 1998. *Equiped for the Future*. Dostopno prek: <http://www.uccoxfoundation.org/pdf/Recruitment/Advocacy/equipped.pdf> (13. avgust 2016).
 117. Schultz, George P. 1997. Diplomacy in the Information Age. V *Peaceworks No. 18*, ur. Sheryl Brown, 12–16. Washington: United State Institute of Peace.
 118. Signitzer, B. H. in T. Coombs. 1992. Public Relations and Public Diplomacy: Conceptual Convergences. V *Public Relations Review* 18(2), 137–147.
 119. Slaughter, Anne-Marie. 1997. The Real New World Order. *Foreign Affairs* 76(5): 193–197.

120. Smith, Gordon. 1997. Driving Diplomacy into Cyberspace. *The World Today* 53(6): 156–58.
121. Smythe, Elizabeth in Peter J. Smith. 2002. New Technologies and Network of Resistance. V *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the Twenty-first Century*, ur. Evan H.Potter, 48–82. London: McGill-Queen's University Press.
122. SRC. Dostopno prek: <http://www.src.si> (20. julij 2016).
123. Stables, Gordon in Craig Hayden. 2003. *The Rhetorical Dimensions of Public Diplomacy*. Conference Proceedings – National Communication Association / American Forensic Association.
124. Sullaj, Paula. 2015. *Digitalization of Diplomacy: A New Way of making Diplomacy?* Diplomska naloga. University "Ismail Qemali" Vlorë, Albania.
125. Šooš, Timotej. 2015. *Twitter is the language you must speak*. Dostopno prek: <http://twiplomacy.com/blog/twitter-is-the-language-you-must-speak/> (16. junij 2016).
126. Ton, Ron. 2015. *Trends in Diplomacy*. Dostopno prek: <https://www.clingendael.nl/publication/trends-diplomacy-%E2%80%9C3-c-diplomat%E2%80%9D-and-innovation-diplomatic-training> (14. julij 2016).
127. *Twiplomacy Study 2014 - Update*. Dostopno prek: <http://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2014-update/> (28. julij 2016).
128. *Twiplomacy Study 2015*. Dostopno prek: <http://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2015/> (28. julij 2016).
129. Twitter. 2016. *Ministrstvo za zunanje zadeve republike Slovenije*. Dostopno prek: <https://twitter.com/MZZRS> (12. avgust 2015).
130. Udovič, Boštjan. 2009. *Ekonomska in gospodarska diplomacija*. Ljubljana: FDV.
131. Van Langenhove, Luk. 2010. The Transformation of Multilateralism Mode 1.0 to Mode 2.0. *Global Policy* 1 (3): 263–270.
132. Vanc, Antoaneta M. 2012. Post-9/11 U.S. Public Diplomacy in Eastern Europe: Dialogue via New Technologies or Face-to-Face Communication?. *Global Media Journal* 21 (11).

133. Vlada RS. 2004. *Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu*. Dostopno prek: http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/si/projekti/projekti_do_2009/Strategija_spletnega_nastopa_drzavne_uprave.pdf (12. julij 2016).
134. Voidcan. 2015. *Top 10 microblogging sites for 2015*. Dostopno prek: <http://www.voidcan.org/top-10-microblogging-sites-for-2015/> (14. julij 2016).
135. Vukadinović, Radovan. 1981. *Osnove teorije vanjske politike*. Zagreb: Centar za kulturnu djelatnost SSO Zagreba.
136. Westcott, Nicholas. 2008. *Digital Diplomacy: The Impact of the Internet on International Relations*. Oxford: Oxford Internet Institute.
137. White, Brian. 2001. Diplomacy. V *The Globalization of World Politics: An Introduction to International Relations*, ur. John Baylis in Steve Smith, 387-403. Oxford: Oxford University Press.
138. *Zakon o zunanjih zadevah (ZZZ-1-NPB7)*. Ur. l. RS 113/03. Dostopno prek: <https://zakonodaja.com/zakon/zzz-1> (18. maj 2016).