

ЦИФРЛАНДЫРУ DIGITALIZATION ЦИФРОВИЗАЦИЯ

РОЛЬ ЦИФРОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДИПЛОМАТИИ И ЦИФРОВАЯ ДИПЛОМАТИЯ КАЗАХСТАНА

Аннотация. Статья посвящена изучению роли цифровых коммуникационных технологий в дипломатии и нового тренда – цифровой дипломатии, как результата. В ней объясняется важность цифровой дипломатии для страны. Кратко описаны некоторые методы ведения цифровой дипломатии. Также в статье рассматривается нынешний уровень развития цифровой дипломатии в Казахстане наряду с процессом цифровизации в стране. Первые результаты начального этапа изучения показывает, что цифровая дипломатия может быть использована как инструмент публичной дипломатии и что есть необходимость дальнейшего развития цифровой дипломатии в Казахстане. Статья основана на литературном обзоре и кратком анализе развития цифровой дипломатии Казахстана с элементами сравнительного анализа.

Ключевые слова: цифровая дипломатия, публичная дипломатия, цифровизация в Казахстане

Аңдатпа. Мақала цифрлық коммуникациялық технологиялардың дипломатиядағы ролі және одан туындайтын жаңа тренд цифрлық дипломатияны зерделеуге арналған. Цифрлық дипломатияның мемлекет үшін маңыздылығы және оны жүзеге асырудың кейбір жолдары қысқаша сипатталған. Сонымен қатар, мақалада цифрландыру үдерісі аясында Қазақстанның цифрлық дипломатиясының даму дәрежесі бойынша шолу жасалған. Алғашқы зерделеу нәтижесінің көрсетуі бойынша цифрлық дипломатия қоғамдық дипломатияның құралы ретінде қолдану мүмкіндігі және Қазақстанда цифрлық дипломатияны одан әрі дамыту қажеттігі анықталды. Мақалаға әдебиетерге шолу мен салыстырмалы талдау элементтері қосылған Қазақстанның цифрлық дипломатиясының дамуы бойынша қысқаша талдауға негізделген.

Тіпек сөздер: цифрлық дипломатия, қоғамдық дипломатия, Қазақстандағы цифрландыру

Abstract. The article is devoted to the study of the role of digital communication technologies in diplomacy and a new trend – digital diplomacy as a consequence. It explains the importance of digital diplomacy for the country. Some methods of conducting digital diplomacy are briefly described. The article also discusses the current level of development of digital diplomacy in Kazakhstan along with the process of digitalization in the country. Preliminary study shows that digital diplomacy can be used as a tool of public diplomacy and that there is a need to develop digital diplomacy in Kazakhstan. The article is based on literature review and brief analysis of digital diplomacy of Kazakhstan with elements of comparative analysis.

Key words: digital diplomacy, public diplomacy, digitalization in Kazakhstan

JEL codes: F59, O33, O38

А.Ж. АЛМАШ

магистр в сфере дипломатии, права и мирового развития, ведущий эксперт Института прикладных исследований Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан

Технологии и инновации меняют наш образ жизни. В рамках этой глобальной трансформации государствам необходимо рассматривать возможность использования новых технологий в государственном управлении, учитывая тот факт, что благодаря технологическим инновациям, глобализация ускоряет свои темпы и мир становится все «меньше», а государства все «ближе». Цифровизация различных сфер нашей

жизни сегодня не кажется для нас экстраординарной. Наиболее развитые и развивающиеся страны, такие как США, Южная Корея, Малайзия, Сингапур и ОАЭ, успешно реализуют различные программы и проекты по цифровизации государственных услуг и работы государственных органов. «Умный Город» больше не является феноменальным проектом, потому что большинство развитых городов, таких

как Лондон, Сингапур и Дубай, являются «умными», а развивающиеся города, такие как Алматы и Астана в Казахстане, находятся на пути становления «умными». В таких обстоятельствах люди не могут отставать и должны всегда учиться новым навыкам.

Каждый год появляются все новые технологии и цифровые платформы, но Интернет остается одним из самых популярных инноваций конца 20-го века, количество пользователей которого достигло более 3 миллиардов всего за несколько десятилетий [1]. Это было неизбежно, что Интернет будет порождать различные способы легкой коммуникации, и в то же время ненужный избыток информации. Сегодня 90% людей в возрасте от 18 до 29 лет используют социальные сети [2, С.10]. Мы сами становимся свидетелями быстрого роста популярности социальных сетей. Джек Дорси, создатель Twitter, сделал свой первый твит 21 марта 2006 года, а за последующие три года было отправлено уже миллиард твитов. Каждую секунду запускаются одиннадцать учетных записей, и ежедневно отправляются 500 миллионов твитов. Facebook насчитывает 1,65 млрд пользователей. Большинство из этих пользователей используют мобильные устройства. Наряду с общественностью главы государств и государственных органов активно используют социальные сети. Более 80 процентов мировых лидеров имеют Twitter аккаунт [3] [4, С.3].

Кроме того, все большее число государственных органов начали активно использовать Интернет путем создания собственных веб-сайтов и использования социальных медиа в своей деятельности. К примеру, Рейтинг цифровой дипломатии, проанализировав 210 стран мира в 2016 году, выявил 742 аккаунта министерств иностранных дел в социальных медиа. Также насчитывается 208 официальных веб-страниц. Многие МИД используют Twitter и Facebook [5]. Если большинство государственных органов используют социальные медиа для своей местной аудитории, разница органов внешней деятельности и посольств заключается в том, что они также имеют международную аудиторию. Участие общественности в управлении растет, и, следовательно, правительства пытаются охватить и повлиять на иностранную общественность, а не на правительственные органы. Более того, построение имиджа страны и коммуникация с общественностью с целью повышения их знания о стране также являются целями МИД и посольств. В этой связи еще более важным становится стратегическое значение социальных сетей и других интернет платформ.

С учетом вышесказанного, **основной целью данной работы** является изучение нового способа ведения дипломатии (в особенности, публичной) и коммуникации с общественностью с помощью цифровых технологий и ведения

цифровой дипломатии внешнеполитическими органами Республики Казахстан.

Цифровая коммуникация и дипломатия: цифровая дипломатия

Цифровая коммуникация развивается быстрыми темпами и становится неотъемлемой частью нашей жизни, не успев даже войти в активный академический оборот. На сегодняшний день цифровая коммуникация подразумевает использование цифровых технологий в коммуникации, поэтому может включать в себя от электронных писем до комментариев в социальных сетях. Она активно используется не только в повседневном неофициальном общении, но и в ежедневной работе государственных органов. Особый интерес вызывает использование интернет платформ для коммуникации с населением. К примеру, многие государственные организации имеют вебсайты, официальные электронные почты и аккаунты в социальных сетях, посредством которых можно установить прямой контакт с общественностью. Роль цифровой коммуникации особенно важна в развитии публичной дипломатии. Она предоставляет возможность многим странам укрепить свой имидж на международном уровне.

Тогда как традиционная дипломатия используется для определения отношений между национальными государствами и международными организациями, публичная дипломатия заимствует международное понимание традиционной дипломатии и описывает попытки общения между правительствами, корпорациями, организациями гражданского общества и отдельными лицами. Целью публичной дипломатии являются нейтрализация клише и предрассудков о своей стране, популяризация внешней политики и социальной системы страны и создание позитивного имиджа своей страны [6]. Она также описывается, как попытка завоевать сердца и умы людей [7]. В этой связи, цифровые платформы коммуникации представляют новые возможности для публичной дипломатии. Использование цифровых технологий в ведении дипломатии уже практикуется многими странами. В академической среде этому тренду дано название цифровая дипломатия.

Цифровая дипломатия является одним из новых явлений, которое влечет за собой использование цифровых технологий в формировании внешней политики страны. В 2015 году Сегев и Мейнор определили цифровую дипломатию как использование социальных медиа для достижения своих внешнеполитических целей и управления своей национальной репутацией [8]. А в 2016 году Мейнор пересмотрел предыдущие определения, описал цифровую дипломатию как общее влияние ИКТ (информационные и коммуникационные технологии) на ведение дипломатии, начиная от электронной почты до

приложений для смартфонов [9]. Так как, не существует международно-признанного и официального определения, можно определять цифровую дипломатию по-разному, но главное то, что ключевым моментом является использование цифровых технологий. Определение цифровой дипломатии в совокупности с более известной публичной дипломатии, скорее, показывает только одну грань цифровой дипломатии.

Одна из целей цифровой дипломатии - служить частью публичной дипломатии и одним из инструментов мягкой власти. Поэтому ее можно использовать как дополнительный инструмент традиционной дипломатии, но не для замены последней, как это обычно предсказывают после появления новых технологий. К примеру, такие опасения были после вхождения в обиход телеграфа, телефона и телефакса (Adesina 2017: 4-6). В настоящее время правительства многих стран используют цифровые инструменты и социальные сети для обмена информацией, общения с общественностью и предоставления государственных услуг. Например, в США разработана программа «21st Century Statecraft» (или Искусство управлять государством в 21 веке) и создана Целевая группа по е-дипломатии, которая была переименована в Офис по е-дипломатии. Великобритания, Швеция, Россия, Франция, Израиль и другие страны активно используют Интернет и ИКТ в политических целях (особенно как инструмент публичной дипломатии) [10, С.7-9]. Интернет, особенно социальные сети, открывает новые двери для брендинга и создания имиджа страны. В основном небольшие государства, которые кажутся изолированными на международной арене, могут увидеть выгоду от использования социальных сетей, активно позиционируя себя в цифровой дипломатии [11].

Существует также мнение против цифровой дипломатии или любых других новых видов дипломатии. Это мнение подразумевает, что все "новые дипломатии", такие как дипломатия образования, спорта или науки, или даже гастрономическая дипломатия, являются подразделами публичной дипломатии, поэтому нет необходимости придумывать ненужные новые термины [12]. Тем не менее, избегание от новых терминов не остановит тенденцию. Фактом является то, что Интернет и коммуникационные технологии развиваются и они начинают менять платформу для общения всего общества и даже государств. Поэтому, необходимо узнавать и изучать новое явление, так как оно может повлиять на дальнейшее развитие дипломатии.

Почему необходимо развивать цифровую дипломатию? Как упоминалось в начале этой статьи, речь идет о больших технологических изменениях и глобализации. Вполне возможно изолироваться от этой новой тенденции, однако стоит учесть ее преимущества. Для начала, этот

новый способ ведения дипломатии имеет ряд важных целей по мнению Крикунова [13]:

- 1) поиск союзников для продвижения, например, новых идеи или политики;
- 2) борьба с терроризмом;
- 3) взаимодействие на уровне всего общества, а не элиты;
- 4) использование новых коммуникационных возможностей;
- 5) присутствие в социальных сетях.

Конечно, это не все цели, которые может иметь цифровая дипломатия, более того каждая страна имеет свои индивидуальные интересы. Тогда как четыре из указанных целей являются весомыми и универсальными, присутствие в социальных сетях в качестве одной из целей немного уменьшает значение и роль цифровой дипломатии. Это может и является целью для некоторых стран, но по методологии Рейтинга цифровой дипломатии присутствие на платформах интернета является первым этапом развития цифровой дипломатии [14].

С ростом числа пользователей Интернета, важность стратегического использования Интернета правительствами будет соответственно возрастать. Правительства могут воспользоваться преимуществами Интернета и цифровых средств массовой информации с помощью методов проведения цифровой дипломатии, перечисленные Сурмой [15]:

- размещение радио и телепередач в Интернете;
- распространение бесплатной литературы в цифровом формате;
- мониторинг дискуссий в блогосфере;
- рассылка информации через мобильные телефоны;
- создание персонализированных страниц для членов правительства в социальных сетях.

Цифровая дипломатия имеет как преимущества, так и недостатки. Необходимо отметить, что она является экономически эффективным, удобным в предоставлении консульских услуг и помощи во время стихийных бедствий [10, С.10-11]. Цифровая дипломатия также положила конец «веку секретности» (как часто описывается традиционная дипломатия) и положила начало «веку совместного использования». Хотя ведение межгосударственных отношений остаются прежними, сегодня внешнеполитические органы должны учитывать мнение общества с помощью социальных сетей [16, С.6-7]. Основные возможности, которые нам дала цифровая дипломатия, были резюмированы Теленьгой [17], как:

1. *Слушать и анализировать.* У политической и дипломатической элиты теперь есть шанс, которого не имел ни один их предшественников - прямое взаимодействие с населением.

2. *Влиять и регулировать.* Это возможность для людей, которые не участвуют в мероприятиях, проводимых в залах заседаний или в дипломатических коридорах, поделиться своим мнением, которое может повлиять на процесс принятия решений.

3. *Укрепить и изменить.* Министры иностранных дел и сотрудники посольств пытаются влиять на развитие и укрепление гражданского общества и неправительственных организаций.

Более того цифровые технологии дали возможность органам внешних связей делиться информацией, обработанной своими сотрудниками, поэтому цифровая дипломатия может помочь в борьбе с «фальшивыми новостями» (fake news). Это означает, что общественность теперь может получать информацию из первых уст и достоверных источников.

Как отмечалось ранее, одной из целей цифровой дипломатии могла бы стать мониторинг онлайн-дискуссий. Поэтому можно также рассмотреть перспективы развития процесса сбора и анализа больших данных. Данное направление может проложить путь к «дипломатии больших данных и укреплению сотрудничества между дипломатами и науки о данных [2, С.36]. Таким образом, цифровая дипломатия дает общественности возможность не только слушать, но и говорить.

Говоря о недостатках и рисках цифровой дипломатии, Адесина указывает на возможные «утечки информации, хакерские преступления и анонимность пользователей Интернета» [10, С.10-11]. Действительно, цифровизация представляет опасность для конфиденциальности и легитимности информации. Кроме того, она создает «фрагментированную и плотную информационную среду» и нуждается в правильном управлении [2, С. 34]. Мейнор классифицирует основные недостатки следующим образом: во-первых, совмещать свою основную работу и онлайн коммуникацию может представлять трудность сотрудникам внешнеполитических ведомств и посольств; во-вторых, это требует навыков создания материалов, соответствующих специфике социальных сетей; в-третьих, существуют многочисленные социальные сетевые платформы и сотрудники должны адаптироваться работе с несколькими одновременно; в-четвертых (как вывод из вышеупомянутых), требуется подготовка кадров и изучение передового опыта; и наконец, в век Интернета информация распространяется за секунды, а информация внешнеполитического характера требует времени для подготовки [18, С.149].

Таким образом, использование цифровой коммуникации в дипломатии привело к образованию нового термина - цифровой

дипломатии. Несмотря на то, что эксперты и исследователи еще не пришли к единому определению этого термина, государства развивают цифровую дипломатию и продолжают расширять ее горизонты. Цифровые технологии используются в разных сферах дипломатии, но особенно интересным является их использование в публичной дипломатии. Коммуникация на уровне общества имеет ряд преимуществ как для ведомств по внешним связям, так и для общественности. Все же для успешной цифровой дипломатии необходимо учитывать все возможные риски и соответственно обучать сотрудников.

Цифровая дипломатия Казахстана

Принимая во внимание важность развития цифровизации, Казахстан стремится идти в ногу со временем. Цифровизация в Казахстане началась совсем недавно. В своем послании народу Казахстана от 31 января 2017 года, Президент Республики Казахстан отметил важность и необходимость развития цифровизации в разных сферах деятельности [19]. Позже в том же году Правительство запустило программу «Цифровой Казахстан» на 2018-2022 годы. Целями данной программы являются «ускорение темпов развития экономики Республики Казахстан и улучшение качества жизни населения за счет использования цифровых технологий в среднесрочной перспективе, а также создание условий для перехода экономики Казахстана на принципиально новую траекторию развития, обеспечивающую создание цифровой экономики будущего в долгосрочной перспективе». «Цифровой Казахстан» будет реализовываться по пяти основным направлениям:

- 1.Цифровизация отраслей экономики
- 2.Переход на цифровое государство
- 3.Реализация цифрового Шелкового пути
- 4.Развитие человеческого капитала
- 5.Создание инновационной экосистемы.

[20]

Таким образом, Казахстан находится на пути цифровой трансформации. В этой связи использование цифровых технологий в деятельности Министерства иностранных дел Республики Казахстан и казахстанских посольств в зарубежных странах вносит свой вклад в цифровизацию Казахстана. Многие посольства РК в зарубежных странах имеют свои вебсайты и некоторые открыли аккаунты в социальных сетях.

Усилия казахстанского МИД были оценены международным рейтингом - Рейтинг цифровой дипломатии, где Казахстан занял 38-е место среди 210 стран мира по итогам 2016 года [14]. Это результат деятельности МИД Казахстана в социальных сетях, который активно использует Facebook и Twitter. Также у МИД есть собственный сайт, который имеет версии на казахском, русском и английском языках. Следующая таблица показывает активность МИД Казахстана в

социальных сетях в цифрах по сравнению с МИД России.

Таблица 1. Популярность МИД РК и МИД РФ в социальных сетях

Название страны	Кол-во читателей в Твиттере	Кол-во подписчиков в Фейсбук	Кол-во Инстаграм подписчиков	Кол-во Youtube подписчиков и самое популярное видео
Казахстан	18,200 (август 2017) 23,900 (февраль 2018)	10,825 (август 2017) 11,668 (февраль 2018)	1,537 (август 2017) 1,645 (февраль 2018)	1,254 (февраль 2018) Самое популярное видео – «Официальный визит Президента Узбекистана Ислама Каримова в Астану» (440,606 просмотров) и «Astana, EXPO 2017» (102,875. просмотров)
Россия	1,220,000 (февраль 2018)	364, 547 (февраль 2018)	94К (февраль 2018)	12,458 (февраль 2018) Самое популярное видео – «Интервью С. Лаврова программе «Вести в субботу с Сергеем Брилевым», 29 марта 2014 года» (176,375 просмотров)

Из приведенной выше таблицы можно предположить, что МИД Казахстана еще не набрал популярность в социальных сетях. Более того, Рейтинг цифровой дипломатии 2017 года показал, что Казахстан спустился вниз на шесть позиции. Одной из возможных причин может быть то, что содержание страниц недостаточно привлекательно для аудитории, пользующейся данными платформами. Соответствие содержания страниц интересам пользователей является очень важным. К примеру, страница МИД Российской Федерации (4 место в Рейтинге цифровой дипломатии), которая имеет больше 364 тысяч подписчиков на Facebook, делится интересными материалами. Для повышения популярности государственных органов в социальных сетях необходим системный подход. Как утверждают Хокинг и Мелиссен [2, С.49-50] четыре фактора могут влиять на успешную реализацию цифровизации МИД.

Во-первых, правительству следует рассмотреть возможность внутренней структурной поддержки путем создания подразделения, состоящей из экспертов по цифровизации. Например, это было сделано Государственным Департаментом США. Следует также учитывать, что все структурные подразделения министерства, в частности, на управленческом уровне должны быть вовлечены в цифровую инновацию.

Во-вторых, необходим «эффективный цифровой чемпион» - человек, который активно поддерживает и оказывает помощь в развитии цифровизации. Например, есть такие «чемпионы» в разных странах: в США Хиллари

Клинтон сыграла ключевую роль в создании цифровой команды, назначив Алека Росса и Джареда Коэна; в Швеции и Индии есть активные «твитломаты» – Карл Бильдт и премьер-министр Моди соответственно.

Третий фактор - профессиональные сотрудники. Это требует подготовки дипломатов по вопросам управления сетями и распространения информации среди различных групп людей, и другие связанные нюансы должны быть учтены. Стоит здесь отметить, что профессиональным дипломатам поможет их разносторонность, так как цифровая дипломатия требует креативности и знаний в разных сферах, особенно для успешной публичной дипломатии.

Наконец, в-четвертых, при внедрении цифровой дипломатии следует учитывать правила управления рисками. Этот фактор связан с тем, что цифровые технологии и социальные сети иногда могут привести к подрыву принципов конфиденциальности [2, С.49-50].

МИД РК развивает цифровизацию, не только используя социальные сети, но и путем создания мобильных приложений. К примеру, в 2017 году было запущено приложение «SmartTravelKZ» для граждан, выезжающих в зарубежные страны. Приложение имеет информацию по странам и рекомендаций для выезжающих, особенно удобным является возможность прямого контакта с сотрудником МИД, в случае необходимости [21].

«SmartTravelKZ» не является единственным приложением, разработанным МИД РК. Имеется еще одно приложение для мобильных устройств, которое является своего

рода гидом по Казахстану. Приложение «Kazakhstan Land of the Great Steppe» предлагает информацию об истории, географии, экономике и политике Казахстана. Для туристов и изучающих Казахстан людям это приложение может иметь большую практическую значимость [22]. Тем более, через такие цифровые инициативы Казахстан развивает публичную дипломатию.

Развитие навыков в области ИКТ является требованием наших дней. Например, как заключил Второй ежегодный диалог по дипломатии и технологии Института Аспена, грамотность в использовании социальных сетей является обязательным условием для дипломатов. Потому что это эпоха быстро движущейся информации и сотрудники дипломатической службы должны быть в состоянии оценить достоверность информации и знать, чем можно и нужно поделиться с пользователями социальных медиа [16, С.20-21]. Как добиться успеха в использовании цифровой дипломатии? Этот вопрос в первую очередь стоит перед многими странами мира, которые занимаются цифровой дипломатией или планируют развивать эту сферу. Использование цифровой дипломатии должно оцениваться не только присутствием в социальных сетях, но и качеством онлайн-деятельности со стратегическими целями. С учетом характера социальных медиа официальные страницы государственных органов могут быть менее формальными и более привлекательными или занимательными. Примером может служить страница МИД России в Facebook. Страница делится с тремя различными типами информации, как утверждает Сурма [15]:

- официальные сообщения Министерства;
- информация, связанная с историей Российской дипломатии или соответствующими международными событиями;

- сообщения с юмористическим контентом.

Однако даже при ведении страниц в произвольной форме, необходимо проявлять осторожность в каждом посте. Официальные страницы всегда под пристальным вниманием общества, даже при наименьшем количестве подписчиков. Поэтому и эксперты всегда подчеркивают необходимость обученного профессионального персонала.

В настоящее время МИД РК имеет хорошие возможности для развития цифровой дипломатии. Правительство Казахстана развивает цифровизацию различных сфер деятельности. На сегодняшний день МИД РК является активным пользователем Twitter и Facebook, а также генерирует собственные

цифровые приложения. Достижения Казахстана в цифровой дипломатии показывает международный рейтинг, где Казахстан фигурирует в первой пятидесятке среди 210 стран. Однако дальнейшее развитие цифровой дипломатии Казахстана требует системного подхода.

В последние годы цифровые технологии и инновации играют значимую роль в развитии человечества. Многие развитые страны начали цифровизировать разные сферы деятельности, начиная с простых бизнес процессов в организациях, заканчивая управлением целыми городами и отраслями экономики. В этой статье была рассмотрена связь между цифровой коммуникацией, а в более широком понятии цифровыми технологиями и дипломатией. На сегодняшний день эта связь подразумевается под цифровой дипломатией. В статье рассматривается цифровая дипломатия как инструмент использования Интернета и социальных сетей для построения отношений с зарубежными обществами (публичная дипломатия) и оказания консульских услуг. Цифровая дипломатия является частью процесса цифровизации в целом, хотя и не имеет общепринятого определения. Многие страны мира практикуют цифровую дипломатию для развития публичной дипломатии и поддержки граждан по консульским и дипломатическим вопросам. Социальные сети также используются как новостные ленты и средство для мониторинга мнений населения. Цифровая дипломатия имеет ряд преимуществ, но представляет и риски при неправильном ведении. К примеру, при непрофессиональном ведении страниц в социальных сетях повышается возможность подрыва имиджа страны. Тем не менее, цифровая дипломатия уже является частью внешних сношений ряда государств.

Статья также представляет краткий обзор цифровизации и цифровой дипломатии Казахстана. В целом, цифровая дипломатия Казахстана развивается в ногу со временем и усилия казахстанского МИД были уже оценены международным Рейтингом цифровой дипломатии. Но учитывая не высокий уровень популярности страниц государственных органов по внешним связям и понижение позиции Казахстана в 2017 году в вышеназванном рейтинге по сравнению с 2016 годом, дальнейшее развитие цифровизации требует особого внимания и соответствующего подхода. Это, в свою очередь, требует изучения успешных опытов и разработка уникального опыта ведения цифровой дипломатии.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Internet Live Stats (2017) Internet Users [online] available from <www.InternetLiveStats.com> [29 July 2017]
2. Hocking B., Melissen J. (2015) *Diplomacy in the Digital Age*. [online] Hague: Clingendael. Available from <> [8 August 2017]
3. Fletcher, T. (2016) From E-mail to E-nvoys. [online] available from <<https://www.the-tls.co.uk/articles/public/from-e-mail-to-e-nvoys/>> [31 January 2018]
4. Bjola C. (2017) Adapting Diplomacy to the Digital Age: Managing the organizational culture of ministries of foreign affairs. Working Paper. Project 'Diplomacy in the 21st century'. #9
5. Спутник (2016) В рейтинге цифровой дипломатии КР опередила Китай, но отстала от Уганды. [online] available from <<https://ru.sputnik.kg/politics/20160406/1024027313.html>> [31 July 2017]
6. Plavsak, K. (2002). Communicative Diplomacy for the 3rd Millennium. *Journal of Political Marketing*, 1(2), 109-122. cited in Payne, G., Sevin, E., Bruya. S. (2011) Grassroots 2.0: Public Diplomacy in the Digital Age. *Comunicacao Publica*, 6 (10). [online] available from <<http://journals.openedition.org/cp/422>>
7. Fortner, R. (1994). Public Diplomacy and International Politics : The Symbolic Constructs of Summits and International Radio News. Westport, CT: Praeger. cited in Payne, G., Sevin, E., Bruya. S. (2011) Grassroots 2.0: Public Diplomacy in the Digital Age. *Comunicacao Publica*, 6 (10). [online] available from <<http://journals.openedition.org/cp/422>>
8. Segev E., Manor, I. (2015) America's selfie: How the US portrays itself on its social media accounts. Digital diplomacy: Theory and practice, 89-108 cited in Manor, I. (2017) The Digitalization of Diplomacy: Toward Clarification of a Fractured Terminology. Working Paper. *Exploring Digital Diplomacy*.
9. Manor I. (2017) The Digitalization of Diplomacy: Toward Clarification of a Fractured Terminology. Working Paper. *Exploring Digital Diplomacy*.
10. Adesina, O. (2017) Foreign policy in an era of digital diplomacy. *Cogent Social Sciences*, 3(1). [online] available from <<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2017.1297175?scroll=top&needAccess=true>> [2 July 2017]
11. Manor I. (2015) *On Social (Media) Mobility In Digital Diplomacy*. [Blog] The CPD Blog. available from <<https://uscpublicdiplomacy.org/blog/social-media-mobility-digital-diplomacy>> [17 July 2017]
12. Riordan Sh. (2017) *Stop Inventing "New Diplomacies"*. [Blog] The CPD Blog. available from <<https://uscpublicdiplomacy.org/blog/stop-inventing-new-diplomacies>> [20 July 2017]
13. Крикунов, А. (2015) Цифровая дипломатия и ее значение в международной практике. available from <<http://www.catu.su/analytics/1089-cifrovaja-diplomatija-i-ee-znachenie-v-mezhdunarodnoj-praktike>> [12 July 2017]
14. Digital Diplomacy Live (2017) *Ranking and Rating*. [online] available from <<http://digital.diplomacy.live/>> [6 February 2018]
15. Сурма И. (2015) Цифровая дипломатия в дискурсе глобальной политики. *Вестник МГИМО*, 3(39). [online] available from <http://www.perspektivy.info/misl/koncept/cifrovaja_diplomatija_v_diskurse_globalnoj_politiki_2015-02-18.htm> [26 July 2017]
16. Kalathil, Sh. (2014) *Adapting for the Global Diplomatic Arena*. [online] Washington D.C.: The Aspen Institute. Available from <<http://csreports.aspeninstitute.org/documents/2013ADDTechRepFINAL-TEXT.pdf>> [1 August 2017]
17. Теленьга М.П. (2013) Цифровая дипломатия (digital diplomacy) как дополнительный политический ресурс международных отношений DOI: 10.7256/2305-560X.2014.1.10059 [online] available from <http://nbpublish.com/library_get_pdf.php?id=27249> [25 July 2017]
18. Costa, V. (2017) Shaping Public Diplomacy through Social Media Networks in the 21st Century. *Romanian Journal of History and International Studies*, 4(1), pp. 139-154
19. Назарбаев Н.А. (2017) Послание Президента Республики Казахстан Н.Назарбаева народу Казахстана. 31 января 2017 года [online] available from <http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nnazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvaryaya-2017-g> [10 August 2017]
20. Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827Об утверждении Государственной программы "Цифровой Казахстан". [online] по ссылке <https://tengrinews.kz/zakon/pravitelstvo_respubliki_kazahstan_premier_ministr_rk/hozyaystvennaya_deyatelnost/id-P1700000827/>
21. Официальный сайт МИД РК (2017) МИД презентовал мобильное приложение для граждан [online] по ссылке <<http://mfa.gov.kz/ru/content-view/mid-prezentoval-mobilnoe-prilozhenie-dla-grazdan>>
22. Приложение в App Store 'Kazakhstan Land of the Great Steppe' посылке <<https://itunes.apple.com/us/app/kazakhstan-land-of-the-great-steppe-s/id1117366063?mt=8&ign-mpt=uo%3D4>>