

# **SZAKDOLGOZAT**

**Szücs Diána**

**2024**

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM  
KÜLKERESKEDELMI KAR  
Nemzetközi Tanulmányok Szak  
Nappali Tagozat

**AZ ONLINE DIPLOMÁCIA EVOLÚCIÓJA SPANYOLORSZÁGBAN**

Belső konzulens:  
**Dr. Görömbölyi Dávid**

Készítette:  
**Szücs Diána**

Budapest, 2024

## Tartalomjegyzék

Jegyzékek	4
Táblázatjegyzék	4
Ábrajegyzék	4
Előszó	5
1. Bevezetés	7
2. Metodológia	9
2.1 Kvalitatív vizsgálat	11
3. Szakirodalmi áttekintés	12
3.1 A nyitás politikája	12
3.2 Platformok	13
3.3 Platform közlésnyelve	14
3.4 Forma	14
3.5 Hatás	16
3.6 Spanyol helyzet	17
3.7 Veszélyek	19
3.8 Cervantes	23
4. MENA országok: MENA országok nagykövetségeinek működéséről Spanyolországban	25
4.1 Keleti partnerség és Közép-Ázsia	26
5. Eredmények	28
5.1 Cervantes	41
5.2 MENA országok	43
5.3 Keleti Partnerség és Közép-Ázsia	45
5.4 Kibervédelem	47
5.5 Platform vizsgálat	48
5.6 Hipotézisek összegzése	53
6. Konklúzió	54
Végszó	57
Irodalomjegyzék	58

# JEGYZÉKEK

## Táblázatjegyzék

1. táblázat Spanyolország nagykövetségei az EPC és Közép-Ázsia országaiban.....	46
2. táblázat Hipotézisek összegzése.....	53

## Ábrajegyzék

1. ábra National cybersecurity system according to Royal Decree 311/2022, of 3 May, regulating the National Security framework. ....	22
2. ábra A spanyol külügyminisztérium elérhető nyelveken.....	31
3. ábra A feliratkozók aránya a Cervantes platformjain .....	43
4. ábra A MENA országok nagykövetségeinek X feliratkozók száma.....	45
5. ábra Feliratkozók aránya a spanyol külügyminisztérium platformjain .....	50

## ELŐSZÓ

Szaktervezőm az online diplomácia evolúcióját dolgozom fel, szűkebb értelemben Spanyolországban lévő fejlődését és hatását. Ehhez elsősorban kifejttem, hogy a közösségi média hogyan befolyásolta az online diplomáciát a spanyol államban.

A témaválasztás magyarázata az ország és diplomácia iránti szenvedélyem. A XXI. században a diplomácia szerepe pedig erősödik, egyre nagyobb szükség van rá, hiszen ahogyan értesülünk a világ történéseiről, azt tapasztaljuk, hogy az országok közötti viszállyok növekednek. Véleményem szerint a *public diplomacy* azért fontos, mert egy alapvető része a nemzetközi kommunikációnak, ugyanis ez segít a közös béke teremtésére a nemzetek között, mely az elmúlt években rendkívül aktuális. A biztonságos környezet kialakításához az államok között, pedig egyértelműen kulcsfontosságú metódus. Érdekes Spanyolországot megvizsgálni ebből a szempontból, ugyanis Magyarországtól különbözően működik maga az államigazgatás, berendezkedés, és a külügyi folyamatok is. Tehát szakmailag célszerű vizsgálni, melynek megírása hozzájárul a téma és az ország általános megértéséhez. Továbbá Erasmus-on töltöttem a 2023/2024 őszi félévet, méghozzá a fővárosban, Madridban. Itt folytathattam Nemzetközi Tanulmányaimat a CEU San Pablo Egyetemen, ahol rengeteg tudást sajátítottam el a nemzetközi gazdasági és diplomáciai területről. Illetve volt szerencsém mélyinterjút készíteni Spanyolországban a Spanyol Királyság Külügyminisztériuma, Európai Unió és Együttműködésében (továbbiakban: spanyol külügyminisztérium) lévő dolgozókkal, és rengeteg segítséget kaptam tőlük a témával kapcsolatban, mivel érezték szakmai elhivatottságomat.

Szakmai gyakorlatomat Budapesten a Külgazdasági és Külügyminisztériumnál végeztem, és az eddig megszerzett tudásomat az Európai Unióban végbemenő időszakról, az országok gazdasági politikai helyzetéről és ezek tevékenységeiről bővítettem. A nyugati és déli országok belpolitikai, illetve külpolitikai tevékenységével foglalkoztam. Látva azt, hogy a diplomácia számára az online tér milyen fontos eszköz, és mivel az online híroldalakat böngésztem a feladataim teljesítéséhez, úgy döntöttem, ezzel kapcsolatban írom kutatómunkámat. Úgy tartom ez rendkívül aktuális téma, lendületes, nem túl száraz és könnyen értelmezhető. Ez a téma szerteágazó és rengeteg területére lehet kitérni, mellyel jobban megismerhetjük az online diplomáciai világot. Spanyolországban működő nagykövetségek és a spanyol nagykövetségek is különbözően működnek a világban, mely különösen érdekes. A technológiai fejlődés miatt azonban a kibertérben számos veszélyes terület van, hiszen a

kiberfenyegetések folyamatosak, és ez ellen a diplomáciai intézményeknek állandó harcot kell vívnia. A Spanyol állam pedig kitűnően helyt áll ebben a problémás helyzetben is, stratégiáit szüntelenül újítják. Véleményem szerint fontos megvizsgálni azt is, hogy Spanyolország hogyan, milyen eszközökkel őrzi meg az online platformjainak biztonságát. A Külgazdasági és Külügyminisztériumban végzett szakmai gyakorlatom során pedig gyakran találkoztam olyan esetekkel is, hogy a 2023-as választások idején a spanyol nagykövetségek éppen kiberfenyegetések ellen küzdöttek és külső segítségre szorultak, ezáltal partnerországaik felé fordultak. Továbbá a téma még annyira új, hogy kevés róla a szakirodalom, ugyanis csak az elmúlt majdnem 20 évben vannak jelen a közösségi platformok, és az egyszerűséget elkerülve egy kihívást akartam magam elé állítani.

# 1. BEVEZETÉS

Szakedolgozatomban bemutatom, hogy a különböző közösségi platformok jelenléte milyen hatással van Spanyolországban az online diplomáciára. Ez a téma még rendkívül újdonságnak számít, hiszen az első közösségi oldal 2005-ben került a nyilvánosság elé, és azóta még a szakirodalmakban nem került a figyelem középpontjába. Ezért számomra rettentően érdekes és izgalmas ez a téma a feltáratlansága miatt. A jelentősége abban rejlik, hogy a *social media* berobbanásának köszönhetően az állami szféra és hivatalos szervek egyre nagyobb gyakorisággal használják a kommunikációs platformokat, melyek átalakították a diplomácia kommunikációját és módját.

Ami a dolgozatom elméleti háttérét illeti, először is célszerű arra kitekintést tenni, hogy mi is az online diplomácia jelentése, általános értelemben vett evolúciója, és az Instagram, Facebook, Twitter, Youtube elsődleges felhasználási módja, hogy megvizsgálhassuk, milyen mértékben járulnak hozzá Spanyolország diplomáciai evolúciójához. Viszont fontos elmondani, hogy a Twitter 2022-ben megvásárlásra került Elon Musk által, majd 2023-ban lecserélték a logókat is, és azóta X-ként működik. Az utóbbi években nemcsak az országot, de egész Európát sok válság érte, például Covid-19, bevándorlás és országellentétek jelentős szerepet játszottak a közösségi diplomáciai tevékenységek változásában.

Kutatásom célja az, hogy bemutassam az online tér hogyan és milyen mértékben változtatta meg a diplomáciai világot Spanyolországban. Időbeli elhelyezésének magyarázata arra utal, hogy a közösségi platformok a 2000-es évek közepétől jelentek meg, így ennek vizsgálata innentől elemezhető. A 2005-ös közösségi platform, mint a Youtube, megjelenésének köszönhetően a diplomáciai világ elkezdett elérhetőbbé válni a nyilvánosság számára, az elzárt „kapuit” sikerült olyan mértékben megnyitni a társadalom felé, melyről eddig nem volt tág tudomásuk. A polgárok nem tudták, hogy milyen diplomáciai események, például államok vezetői találkozása, mennek végbe a világban, de a digitális platformok megjelenése forradalmasította mindezt. A diplomáciai személyek kommunikációs közlésmódja vajon formális maradt vagy enyhült? Szakedolgozatomban erre fény derül.

A spanyol diplomácia digitalizációjának háttértörténete lebilincselő, ezáltal a dolgozatom során összefoglalom, hogy az online diplomácia evolúciójának milyen jelentősége és kihívásai vannak az adott országban. Szakedolgozatomban bemutatom a domináns közösségi platformokat, melyeken a spanyol diplomáciai intézmények aktívan szerepelnek.

Kutatásom során rátérek a Cervantes Intézet diplomáciai szerepére, a MENA országok és Keleti Partnerség országaiban működő spanyol nagykövetségek működéseire, ugyanis számomra rendkívül érdekes, hogy ezen országokkal milyen az e-diplomáciai kapcsolat.

Szakedolgozatomban választ szeretnék arra kapni, hogy az állam számára a diplomácia fejlődött-e a digitális eszközök jelenlétével. Illetve rá szeretnék mutatni arra a tényre, hogy a diplomácia világa rendkívül fontos a hétköznapiakban, és a világ technológiai fejlődése ellenére sem szorul háttérbe, hiszen ez egy olyan munkafolyamat, melyet a digitális eszközökkel segíteni lehet és nem kiváltani. Továbbá a kiberbiztonság nagyobb szerepére szeretnék rátérni, hiszen a növekvő fenyegetések kihívást jelentenek a nemzetközi szervezeteknek.

Hipotéziseim a kommunikációs eszközök hatékonyságáról, aktívabb szerepéről, átláthatóságáról fognak szólni:

- A közösségi platformok aktív használata pozitívan befolyásolja Spanyolország nemzetközi imázsát és megítélését.
- A vezetők és diplomáciai személyek a Facebook honlapját használják a leggyakrabban tartalmak megosztására Spanyolországban.
- A közösségi platformok használata növeli a kommunikáció átláthatóságát, mely hozzájárul az állampolgárok elégedettségéhez.
- A kiberbiztonság nagyobb szerepet kapott, hiszen a növekvő fenyegetések kihívást jelentenek a nemzetközi szervezeteknek.



## 2. METODOLÓGIA

Az online diplomácia változására és a belőlük levont következtetések magyarázatára a legmegfelelőbb kutatási módszer a kvalitatív szakirodalmi áttekintés. Szakdolgozatom során számos szakirodalom segített a téma feldolgozásában, azonban javarészt ezek idegennyelven álltak rendelkezésemre, hiszen magyar nyelven még kevés forrás található. A kutatók és szakértők tapasztalatai és szakirodalmi egy kevésbé általános, vagy kevésbé fontos részletektől segítettek számomra eljutni a róluk szóló átfogó következtetésig.

Szakdolgozatom során az online diplomácia fejlődésének hatására kerestem a választ Spanyolországban, így mindenképpen kézenfekvő volt a kutatásom során a mélyinterjú készítése a spanyol külügyminisztérium kommunikációs részlegén dolgozókkal. Kutatásom során fényt szerettem volna deríteni arra, hogy Spanyolországban mely kommunikációs platformokat használja a KÜM és a nagykövetségek, milyen mértékben befolyásolja az állam megítélését ezek használata, továbbá hogyan épül fel a kibervédelmi stratégiájuk a fenyegetéseknek kitéve.

Mivel a kutatás részben annak vizsgálatára irányul, hogy a vezetők hogyan nyilvánulnak meg a közvélemény felé, ezért célszerű leírni, hogy mely platformokon, milyen gyakorisággal szerepelnek. A kutatásom primer és szekunder forrásokat felhasználó kutatás. A kutatásom során háromféle kutatási módszert alkalmaztam. A kutatás első felében elemeztem a szakirodalmakat a témával kapcsolatban, majd egy kvalitatív kutatási módszert használtam, a mélyinterjút, ahol egy social media manager-el, egy vocal advisor-ral, és egy technical consultant-al mélyültünk el az online diplomácia világába. A kutatás harmadik felében pedig megvizsgáltam a spanyol KÜM közösségi oldalait, milyen mértékben aktívak és mit közölnek ezeken a platformokon.

Időbeli elhelyezését illetően lényegre törően kitérek az internet megjelenésének hatására a diplomáciai tevékenységekre, majd összpontosítok a kétezres évek közepétől megjelenő közösségi platformok diplomáciára való hatására Spanyolországban. Kifejtem tanulmányomban, hogy a spanyol kormányban az online szférának a jelenléte hogyan fejlődött. Kitérek a leggyakrabban használt közösségi felületek használatára, melyek mind hatással vannak a vezetők kommunikációs tevékenységeire.

Kezdetben a külügyminisztériumok, majd a nagykövetségek követték a közösségi hálókön való megjelenést. Első részben a digitális szolgáltatásokra és a kormányzati portálokra térek ki

Spanyolországban. Hogyan fejlődött a politikai vezetők és a diplomáciai személyek online jelenléte. Milyen gyakorisággal publikálnak a közösségi médiában, és melyeket frissítik rendszerességgel. Továbbá a MENA országok nagykövetségeinek működésére Spanyolországban, a Cervantes Intézetre és a Keleti Partnerségre is kitérek. A Cervantes Intézet Spanyolország diplomáciai életében rendkívül meghatározó. A MENA országokban lévő spanyol nagykövetségek működése pedig rendkívül izgalmas, hiszen ezek a törékeny államok vallási szélsőségei és stabilitásai miatt érdekesnek bizonyulnak. A keleti országokkal való kapcsolat pedig azért is figyelemfelkeltő, mivel ezen térségben a spanyol külképviseletek száma igen csekély.

Sajnos a Covid-19 járvány hatása a diplomácia világában is megmutatkozott. Nagymértékű áttörést jelentett a diplomáciai tevékenységek változására. Ugyanis a kétoldalú nemzetközi szerződések és egyezmények a korábbi évekhez eltérően zajlottak. A létrejövő praktikus és gyors videókonferenciák jelentettek időszakos megoldásokat, azonban a munkakörnyezet is megváltozott.

Továbbá fontos kiemelni azt is, hogy az elszámoltathatóság elengedhetetlen. Hiszen a diplomáciai tevékenységek online szférában való megjelenése lehet hamis vagy akár korrupt. A web 2.0 jelenléte miatt azonban szinte lehetetlen elbújni, minden ott van a világhálón. Pár kattintással az internet legmélyebb „bugyraiban” találhatjuk magunkat és még csak nem is kell sokáig keresgélni.

Szakedolgozatomban rátérek a digitális veszélyekre. A kiberbiztonság szerepe megnövekedett az utóbbi évtizedekben. Kitérek a hackelés, vírusok, kémprogramok aktív jelenlétére, hiszen ezek a hétköznapiakban rendkívül gyakorta előfordulnak. A kibervédelmi rendek folyamatosan tesznek ez ellen, hogy a diplomáciai szervek ne essenek bűncselekmények áldozatává. Azonban elkerülni szinte lehetetlen.

Végezetül a nemzetközi imázsra gyakorolt hatásra térek ki a tanulmányomban. A közvetlen és interaktív kommunikáció, válságkezelés és annak gyors reagálása, illetve tájékoztatás és követés, melyek hatással vannak az országimázsra. Minden ország számára rendkívül fontos a saját magáról alkotott kép, mind az állampolgárai és a külföldiek szemében egyaránt. A digitalizáció a turistaforgalomra is hatással van, hiszen a beutazók könnyen elérhetik a nagykövetségek portáljait és több nyelven elolvashatják az ott közzétett tartalmakat. Ezek szerteágazó témájúak, és kedvük szerint szűrhetnek. A pozitív és figyelemfelkeltő tartalmak pedig vonzzák a látogatókat.

## 2.1 Kvalitatív vizsgálat

A mélyinterjú azért volt jó választás számomra, hiszen közvetlenebb volt a beszélgetés formája a fókuszcsoporttal ellentétben, ahol egy nagyobb létszámú beszélgetésre kerül sor, és egymás véleményeit befolyásolhatják saját érzéseikkel. Míg a mélyinterjún saját szavait használja az interjúalany, így befolyás ellenére megválaszolhatja a kérdéseket.

Mélyinterjút készítettem Madridban a spanyol külügyminisztériumban dolgozó illetékes személyekkel. Interjúmban Felipe Helman (*social media manager*), Alexandre Garcia (*technical consultant*) és Natalia Díaz Santín (*vocal advisor*) szerepelnek, akik hatalmas segítséget nyújtottak szakdolgozatom kidolgozásához. Az interjú meghatározott tematikájú, de nyitott lefolyású volt, szabadon elemezve a partnerek tapasztalatait és az általuk átadott információkat. A kérdéseimre információdús válaszokkal szolgáltak, így a szakirodalmakban talált információkat alá tudtam támasztani, illetve kiegészíteni. Az interjú során betekintést nyertem a spanyol online diplomáciai világ működésébe, és jobban megértettem, hogy a vizsgált időszakban hogyan könnyítette vagy nehezítette a munkatársak mindennapos feladatait. A három személlyel tett mélyinterjú kiegészítette részletekkel a kutatásomat, hiszen azért is ezen kutatási módszer mellett döntöttem, mert közvetlenebb útja az adatok megszerzésének, továbbá több információt szerezhetek egy hosszú beszélgetés során.

Kutatásom során a szakirodalmakat, mélyinterjúmat és a platformok vizsgálatát vettem alapul. A szakirodalmak az online diplomácia általános megközelítésekről, a spanyol online diplomáciáról, és a kibervédelméről rendkívül informatívak voltak kutatásomhoz. A spanyol külügyminisztériumban készített mélyinterjú pedig abban segített, hogy mélyebben beleláthattam a témába, továbbá a dolgozók válaszai lényegre törőnek, aktuálisnak bizonyultak, hiszen ők minden nap ezen a területen dolgoznak. Így olyan információkat is megtudtam, melyek a szakirodalmakban nem szerepeltek, vagy éppen azokat alátámasztották.

Megfigyeltem platformspecifikusan, hogy a spanyol külügyminisztérium mely oldalakon aktív, és milyen prioritási sorrendbe állítja őket. Továbbá megfigyeltem, hogy a spanyol nagykövetségek hogyan közlik a Központ által közzétett tartalmakat a saját platformjaikon. Az X, YouTube, Facebook, Instagram és TikTok oldalakat vettem számításba, ugyanis ezek azok a közösségi oldalak, melyek a jelenleg leginkább közkedveltek a társadalomban. Eltérő társadalmi réteget szólítanak meg, és ezt a külügyminisztérium és nagykövetségek is figyelembe vették, melyet én is tapasztaltam a kutatás során. Az közösségi médiában ehhez igazodnak, és közlésmódjuk is aszerint változik, hogy ki a célközönség.

### 3. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

#### 3.1 A nyitás politikája

Először is szeretném a nyilvános diplomáciát általánosságban bemutatni mielőtt rátérnék a spanyol viszonylatokra.

Egyértelműen kinyilváníthatjuk, hogy a diplomácia számára fontos, hogy kialakítsa a jólétet a civilek között, reprezentálják az államot és támogassák a partnerországokat. A digitális diplomácia pedig az online térben használja ezeket a formákat. (Gobierno de Espana, 2016)

A web 2.0 kifejezés nem más, mint az internetes szolgáltatások gyűjtőneve. Ezen szolgáltatások elsősorban azon felhasználókat célozza meg, akik tartalmakat gyártanak, azokat fogyasztják, illetve, akik információ cserére használják fel mindezt. A web 2.0 abban különbözik a korábbi szolgáltatásoktól, hogy itt a közösség kapcsolatba lép egymással, kommunikációt folytatnak. Interaktivitás jellemzi, hiszen a létrejövő portálok a felhasználókat közösségbe tudják szervezni. A felhasználók a szerver létrehozója által kialakított rendszeren belül pedig kitöltik azt a saját gondolataikkal, véleményükkel, tartalmaikkal. Míg a web 1.0 tartalmakat közölt a tulajdonos által, addig a web 2.0 olyan változást hozott, ahol a web szolgáltatások kiszélesedtek, bevonva a felhasználókat, akik linkeket, szövegeket oszthatnak meg. (Zoltánné, 2015)

A digitalizáció, a web 2.0 mind változással volt a világra. A kommunikációs forradalom is olyan áttöréseket hozott az utóbbi évtizedekben, melyen egyszerű hétköznapijaink során el sem elmélkednénk. Ezen jelenségek hatását azonban mindennap érzékeljük, hiszen benne élünk, tapasztaljuk a közvetlen környezetünkben, a hivatalos állami és nemzetközi szférában egyaránt. A változások azonban még kevésbé kerültek papírra vetett formába, számos vizsgálódásra került már sor, de a mai napig kevés szó esett róla.

Mivel az internet egyik fő alapelve az volt, hogy együttműködést teremtsen, így a polgárok után a kormányok is felismerték, hogy a közölt információk és nézet, mind arra tudnak szolgálni, hogy közelebbi kapcsolatot lelkesítsenek az állam és a civilek között. Valójában már azt lehet mondani, hogy azok az emberek, akik rendelkeznek hozzáféréssel a különböző kommunikációs platformokhoz, nemzetközi jogokkal rendelkeznek, hiszen rendszeresen hozzáférhetnek a diplomáciai világban történő eseményekhez és politikai élethez. (Westcott, 2008)

Ahogy teltek az évek az új jelenség kezdte kiforrni magát. A minisztériumok, nagykövetségek, külügyminisztériumok egyre nagyobb nyitottsággal fordultak a közösségi

platformokhoz. Ezen digitális platformok mindennapos használata kevésbé lett a vezetők számára idegen jelenség, és világszerte akkora robbanással érkezett be a külügyminisztériumok világába, hogy elkezdtek megnyitni az első platformjaikat. A kapuk megnyíltak. Mit jelent ez? Nos, ha belegondolunk abba, hogy a 2000-es évek előtt még a külügyminisztériumok, nagykövetségek, a vezetők és diplomáciai személyek a hétköznapoktól elzártan, visszahúzódva viselkedtek, ma pedig már a közösségi platformokon osztják meg tartalmaikat, akkor könnyen szembetűnik a változás. A külügyminiszterek munkássága rendkívül fontos, hiszen ők látják el a politikai és diplomáciai világ közötti kapcsolatot. Tulajdonképpen számukra is már az élet elkerülhetetlen elemeként szolgálnak a *webkettes* platformok. Azonban felveti a gyanút, hogy ezen eszközök megjelenése pozitív vagy negatív hatással van a diplomáciai szférára. A kétezres évek közepétől azonban akkor mondhatjuk, hogy pozitív hatással van, ha építő jelleggel hat. (Görömbölyi, 2022)

## 3.2 Platformok

A külügyminisztériumok és nagykövetségek online platformjain található tartalmak azonban eltérőek lehetnek. Egy adott külügyminisztérium Facebook és Twitter oldala is különbözik. Az is befolyásolja, hogy különbséget tesznek mely oldalakon ki a célközönség, kiket szeretnének megszólítani. Egyes platformok azonban elmaradottabbak, későn reagálnak egyes posztokra, eseményekre és kulturális programokra. A külügyminisztériumok aktivitása rendkívül változó. Vannak olyanok, ahol napi rendszerességgel, néhol csak heti pár alkalommal tesznek közléseket. Van, ahol egy egész stáb dolgozik a posztok mögött, néhol pedig maga dönti el, hogy mit tesz közzé és mikor. Az is eltérő, hogy aktív-e minden közösségi platformon, vagy csak egyen. A külügyminisztereknek szem előtt kell tartani, hogy a közösségi platformok mindenki számára könnyen elérhetőek, ezért vigyázniuk kell a megjelenésükkel és megnyilvánulásukkal. A külügyminisztereket könnyen felismerhetik bárhol, így el sem tudnak bújni a nagyvilágtól. Azonban ezen személyek pozíciója nem örök életre szól, így a cserélődés ebben a szakmában ugyancsak nem idegen dolog. Utódjaik pedig kivétel nélkül folytatják elődjeik munkáját az online aktivitásban. (Görömbölyi, 2022)

A nagykövetségeket tekintve úgy magyarázhatjuk a működéseiket, mint egy nagy polip. Ez alatt azt értem, hogy a nagykövetségek a polip csápjai, és a Központ utasításait, híreit pedig tovább közlik. A Központ mondanivalóját a fogadó ország nyelvéhez és ízléséhez alakítják, anélkül, hogy érdemben változtatnának azon. A Központ segédjeként működnek. Minden

nagykövetség, konzulátus, nemzetközi szerv saját online jelenléttel rendelkezik. A generációs különbségek miatt a Facebook-on komolyabb hangvételű tartalmakat közölnek, míg az Instagram és Twitter a fiatalokat megcélzó platformok. Fontos kiemelni, hogy a nyugati országokban a Twitter hódít nagy teret, így Spanyolország is ezt követi. (Görömbölyi, 2022)

A spanyol kormány kísérletet is tett, hogy melyik portálon tudják jobban a közönséget vonzani. A felmérés során nyilvánvalóvá vált, hogy a Facebook egy szociális jellegű oldal, és a Twitter az a felület, mely a multilaterális diplomáciában preferált. (Gobierno de Espana, 2016) Manapság a Twitter felületét használják, de az sem kizárt, hogy ezt fel fogja váltani más platform. Mivel a változás folyamatos, ezért integrálniuk kell a legújabb platformok megjelenését, hiszen ahogy a mondás is tartja: *Aki kimarad, az lemarad!* A diplomáciának is szembe kell néznie ezzel. Azonban a hagyományos diplomáciára még mindig szükség van, és ez pedig a digitalizáció előrehaladtával sem fog alábbhagyni, ugyanis a multilaterális célok eléréséhez elengedhetetlen.

### **3.3 Platform közlésnyelve**

Az angol a közös nyelv a külügyminisztériumok honlapjain, így a külföldi civilek számára is elérhető és értelmezhető az adott közlés. A kevésbé népszerű nagykövetségeken jellemzőbb a saját anyanyelv használata. Ez annak a problémának tudható be, hogy a költségkeret kisebb. Az angolra való fordítás pedig több időt vesz igénybe a munkaerőhiány miatt. Viszont az álláshirdetések bárki számára elérhetők a minisztériumok honlapjain, melyek korábban nem voltak a nyilvánosság számára elérhetők. Ebből is látható, hogy a korábbi felállított falak kezdenek lebomlani az állampolgárok előtt. A spanyol külügyminisztérium honlapja is számos nyelven elérhető az angol mellett, és a nagykövetségek honlapjai is rendkívül felkészültek a külföldi állampolgárokra.

### **3.4 Forma**

A diplomatáknak egyszerűen és lényegre törően kell nyilatkozniuk, hogy minden információ biztos megértésre kerüljön a végpontot között. Arra kell törekedniük, hogy könnyen értelmezhetően és meggyőzően fogalmazzanak. A nagykövetségek egymás közötti

kommunikációja miatt a különböző nyelvek használata számos félreértést okozhat, így nyelvezetét tekintve konstruktívnak kell lenniük. (Zsubrinszky, 2020)

Az emojik (karakterek), szleng (aktuális szófordulatok), melyeket mi is használunk a közösségi platformokon, azt a spanyol diplomáciai személyek is elsajátították. A konzulok és diplomaták azonban igyekeznek fenntartani egy koherenciát a központi üzenet és értékek között. A digitális eszközök megjelenése félelmet keltett, ezzel is terhelve munkájukat. Ezáltal a gyors alkalmazkodáshoz kialakítottak kézikönyveket, és tanfolyamokat szerveztek, hogy minél jobban felvegyék a versenyt a legújabb technológiákkal. Tapasztalták, hogy a kommunikációs platformokat először az intézmények számára kell kialakítaniuk, hogy ezen felületeken a civilek számára is elérhetőek legyenek a szolgáltatások, majd pedig a diplomáciai személyek fiókjait hozták létre. Az intézmények és a diplomaták személyes fiókjai között pedig harmonikus egyensúlyt kell kiépíteni, hogy az országot egyező mértékben reprezentálják. (Gobierno de Espana, 2016)

A diplomaták kommunikációját illetően a legmeghatározóbb a diszkréció. Azonban a diszkréció hatalommal jár, és ha ez elvész, velük buknak ők is. Az internet világa azonban kibővítette a diszkréció határát, és átformálta azt, hiszen a digitális világ változik pillanatról pillanatra, így rugalmasságot igényel annak megőrzése.

Egyértelműen megállapítható, hogy ezen online platformok kiváló kapcsolattartó eszközök a diplomáciai világ és a civil személyek között. A kommunikációs közlés mára kevésbé formális és úgy érezhetik, hogy nyitnak feléjük. Így a civileket bevonják a diplomácia világába, emberibb oldalát ismerhetik meg. A szóvivők formálisabb nyelvezetet használnak, a miniszterekkel ellentétben. Így könnyű megkülönböztetni a posztok nyelvezeti formájából, hogy ki áll ténylegesen a tartalom mögött. Ugyanis a szóvivők arra törekednek, hogy az eseményekről tudósítást adjanak, míg a miniszterek közvetlenebb légkört teremtenek a társadalommal. (Görömbölyi, 2022)

A szakirodalmakból kiderült, hogy a külügyminisztériumok rendkívül nagy figyelmet fektetnek a közösségi platformjaikba. Olyan karaktereket használnak, melyek kiemelik a posztokat a többi közül, ezáltal több olvasó szemet vonzanak. Több emberhez eljut, ha bizonyos kulcsszavakra keresnek rá. Ilyen karakterek/eszközök lehetnek a hashtag, helymegjelölés, személyek megjelölése, címkék.

### 3.5 Hatás

A civilekhez közelebb került a diplomácia olyan szempontból, hogy nem egy elzárt világgként tekintenek rá, hanem egy informatív területre. Ledöntve szigorú titokzatos falait. Ugyanis korábban elképzelhetetlen volt, hogy a miniszterek TikTok videóiban számoljanak be a legutóbbi hivatalos országlátogatásokról, vagy egy újonnan megkötött bilaterális kapcsolatáról. Ma már a nyilvánosság nem szab határokat. Egyetlen kattintással rengeteg információ elérhető a felületen. Az olvasmányok alapján a döntéshozatalban figyelembe veszik, de nem befolyásoló tényező az online eszköz, mivel akkor kliséssé tennék a diplomáciai világot, nem lenne megbízható a civilek számára. Hiszen, ha belegondolunk abba, hogy ha a vezetők az alapján hoznának meg egy fontos döntést, amit a közösségi média platformjain látnak, akkor rögtön komolytalannak tartanánk a működésüket.

A digitális platformok oly mértékben vannak hatással a diplomáciai személyekre, hogy a tartalommegosztásukon megfigyelhető a célközönség-orientáltság. Olyan tartalmakat tesznek közzé, melyek vonzzák a figyelmet, amelyek kicsit is vonzónak találhatnak a civilek. Ez már annak tudható be, hogy a vezetők saját magukat kedvelt személlyé állítsák be. Nagy hangsúlyt fektetnek azokba az ügyekbe, amik kecsegtetőek az online platformokon és már-már azt mondható, hogy kattintásvadászként viselkednek. (Görömbölyi, 2022)

A diplomáciai életet is jelentősen felforgatta a Covid-19. Az online tér megoldást jelentett ezen személyek kapcsolattartására, ügyeik intézésére a távolból. Hiszen, mint ahogy azt tudjuk a diplomácia világában a személyes találkozóknak igen fontos szerepe van: a konferenciák, rendezvények, ülések mind hozzátesznek a közvetlen kapcsolatok kiépítésére országok között. Nos ezekben az években ez máshogy történt. Ugyanis a járvány idején ezek a találkozók nem valósulhattak meg, helyette videokonferenciát tartottak, a kétoldalú szerződések és egyezmények online formában kerültek aláírásra. (Görömbölyi, 2022)

A spanyolok is úgy tartják, hogy az első benyomás az, ami a meghatározó a kommunikáció terén, mindig az első pár másodperc dönti el, hogy milyen számunkra a partner. A Covid-19 vírus megjelenésekor a digitális kommunikáció szférájában zajlottak le főként ezek a fontos másodpercek. A videokonferencia mindenki számára újdonság volt, a kezdeti izgatottság ott lapult a vezetők szívében. (Zsubrinszky, 2020) A kommunikációs platformok megkönnyítették a kapcsolatok fenntartását, azok ápolását. Egy WhatsApp üzenettel vagy akár egy Twitter bejegyzéssel könnyen üzenhetnek a diplomaták egymásnak. A folyamatos kapcsolattartás pedig hozzájárul a béke fenntartásához és az elfogadáshoz.



A spanyol kormány is megállapította, hogy a civilek a média és a kommunikációs eszközök segítségével fejleszteni tudják ismereteiket, összefüggéseket tudnak találni. A bonyolult diplomáciai folyamatokat ezáltal könnyebben megérthetik, hiszen folyamatosan találkoznak a különféle hírekkel a médiaplatformokon.

A kommunikációs készségek fejleszthetők, azonban azokat gyakorolni kell, hogy a beszédünk során megfelelően tudjunk válaszolni arra, amire szeretnénk. Ezen készség erőfeszítést igényel. Ahhoz, hogy elkerüljük a verbális buktatókat folyamatosan fejlesztenünk kell azt, hiszen minden, amit mondunk annak ereje van, és bölcsen kell felhasználni. Példaként Diana hercegnő idejében még nem voltak közösségi platformok, így ő csak a médiát tudta kihasználni és arra fókuszálni, hogy a média hogyan változik, míg Ferenc pápa számára megadatott az a lehetőség, hogy megismerkedjen a legújabb digitális eszközökkel. A pápa könnyen alkalmazkodott a legújabb trendekhez, így a Twitter és Facebook honlapjával is megismerkedett. (Zsubrinszky, 2020)

### 3.6 Spanyol helyzet

Spanyolország számára nem volt könnyű feladat felvenni a versenyt és mai napig ütköznek problémákba, főleg az olyan területeken, ahol az internet nem elérhető, vagy csak korlátozott lefedettséggel rendelkezik. Ilyen lehet az afrikai nagykövetségek. A technológia hiánya gondot okoz, mivel az e-diplomácia zökkenőmentes működését akadályozza. A kommunikáció elősegítésére létrehoztak egy „Kommunikációs Útmutatót a Spanyol Diplomátikus Missziókhöz, Állandó Képviseletekhez és Konzuli Irodákhoz” dokumentumot<sup>1</sup>, mely a külképviseletek számára tartalmazta a kommunikációs tervet. Ez tulajdonképpen utasításokat tartalmazott olyan tervekkel, melyekkel a nagykövetségek járultak hozzá Spanyolország népszerűsítésé érdekében. Így reprezentálni tudták gazdag ötleteikkel az országot az akkreditált térségben. Ezt követően pedig egy újabb dokumentum született meg, mely egy felülvizsgálati terv volt. Olyan eredményre jutottak, hogy a kommunikációs platformoknak köszönhetően hatékonyabb volt az üzenetváltás, és ez hozzájárult az ország imázsának pozitív megítéléséhez. (Gobierno de Espana, 2016)

---

<sup>1</sup> *“Communication Guide for Spanish Diplomatic Missions, Permanent Representatives and Consular Offices”*

Fontos volt azt megszerezni, hogy a Külügyi Szolgálat munkatársai hogyan alkalmazzák a kommunikációs platformokat, erre pedig tanfolyamokat is szerveztek. Tudatták velük, hogy a közösségi teret ki kell használni és elengedhetetlen lesz a rohanó világban.

A spanyol minisztérium weboldalán megtekinthető, hogy mik tartoznak a konzuli feladatok alá. Ugyanis az állampolgárok számára egyre jobban tudatosul, hogy a konzuli irodák tartják a legnagyobb kapcsolatot a civilek között. A leglátogatottabb rész az „Utazási Ajánlatok” fejezet, továbbá a polgároknak olyan hozzáférést is biztosítanak, melyekkel specifikus információkat is el tudnak érni a felületen. A konzuli irodák folyamatosan fejlesztik és ellenőrzik a weboldalaikat, hiszen egy felmérés alapján például a Sao Paulo Főkonzulátus honlapját a 2016-os adatok alapján havonta 14000-en látogatták, így a felelősség hatalmas megfelelő aktivitást igényel. Mivel az már egyértelmű, hogy az utazással kapcsolatos fejezetek a leginkább érdeklődést felkeltő részek, így nem titok, hogy arra fektetik a nagyobb hangsúlyt. (Gobierno de Espana, 2016)

Az államimázs fenntartására is szükség van, amelyet az *influencerek* és *bloggerek*<sup>2</sup> által hangoztatott dolgokkal lehet megfogni. Ezen kívül a főigazgatóságok megfelelő koordinációjára is szükség van a kommunikáció végrehajtásához. A stratégia kiépítésével és a kommunikáció összhangjával, illetve az intézmények közös munkájával könnyen kialakítható a közdiplomácia imázsa. Az üzenetek egyszerűsítése és a polgárok folyamatos tájékoztatása lehetővé teszi azt, hogy a civil polgárok összetett képet kapjanak az ország működéséről. Tehát a kommunikációs stratégia kialakítása rendkívül fontos. (Gobierno de Espana, 2016)

Country Reprtrak® pedig azt a véleményt tartja, hogy a hírnév hatással van az országok számára. Hiszen minél nagyobb a tekintélye egy adott országnak, annál inkább pozitívan fog hatni a többi országra gazdasági, politikai és társadalmi szempontból, bizalmat tud kiépíteni az országok szemében. Tehát hatása van az országok versenyképességének kialakításában. Azonban nem csak ezen kell dolgoznia az államoknak, hanem figyelmet kell fordítani a tevékenységeire és külföldön való aktivitására az államon belül működő nonprofit szervezeteiknek és vállalataiknak egyaránt. Hiszen az ország hírneve nem csak a diplomáciától függ, hanem a civilek tevékenységeitől és a többi szervezet részvételétől is. (Reputation Institute, 2016)

A spanyol állam a nyugati államokhoz hasonlóan úgy használja ezeket a platformokat, mint branding, azaz a saját országuk imázsának népszerűsítésére alkalmazzák, saját eseményeik hirdetését publikálják, a nyelvről, kultúráról politikai eseményeiről közölnek bejegyzéseket.

---

<sup>2</sup>influencer és blogger: tartalomgyártó a különböző közösségi felületeken; szöveges, képi, videó formában

Azon felül, hogy befolyásoló képessége van a kommunikációs platformoknak, az a céljuk, hogy a népet informálják és tájékoztassák. (Zgurić—Kos-Stanišić—Luša, 2023)

A Diplomáciai Információs Hivatalba folyamatosan ötletcseréket folytattak, hogyan birkózzanak meg a kihívásokkal. Az eredményességre pedig a kiváló csapat lelkesedése, ötletei, kreativitása vezetett. A felhasználói kézikönyvek és a kommunikációs politika kidolgozása kulcsfontosságú volt.

### **3.7 Veszélyek**

Ami a legnagyobb problémát jelenti Spanyolországban is, az az emberi erőforrás hiánya, így a kommunikációs platformok nem tudnak megfelelően működni. Ahhoz, hogy újításokat tudjanak létrehozni a felületeken, azt hosszú tárgyalások előzik meg. Egyet kell érteniük ahhoz, hogy bevezessenek egy újabb szekciót a weboldalaikon. Fel kell mérni, hogy a civilek mennyire érdeklődnek egy adott téma iránt, és mérlegelni kell, hogy erre való részt létrehozzanak-e a felületen. A weboldalak fejlesztése nagyobb személyzetet igényel. A felelősség nagy, és a munka része pedig szerteágazó. A naprakészség és aktivitás elvárt, és erre jó példa, mikor Nepálban történt hatalmas földrengés miatt, az Újdelhiben lévő spanyol nagykövetség dolgozói létszámát meg kellett kétszerezni, hogy tudósítani tudjanak a közösségi hálókön. (Gobierno de Espana, 2016) Az online tér viszont olyan szempontból ideális, hogy a külügyminisztérium és nagykövetségek által nyújtott szolgáltatások online is elérhetők a civilek számára, viszont problémát okoz a munkaerőre szánt költség meghatározása és a munkájukat segítő informatikai berendezések.

Az internet megjelenése óta a hackelések, internetes bünszervezetek folyamatosan gyarapodnak, ezzel veszélyeztetve az emberek jogait, online felületeit, adataikat. A világ csupa veszélyt rejt, és az internetes kémprogramok és vírusok a vezetőket sem kerülik el, sőt! Minél nagyobb jelenléte van egy intézménynek az online térben, annál inkább ki van téve a féregprogramoknak, megfigyeléseknek, adathalászoknak vagy bármely más illegális tevékenységeknek, melyeket a követségek sem tudnak elkerülni.

A félreértések száma a „szó” és „tett” között felerősödött a közösségi platformok megjelenése óta. A cikkek villámként terjednek és megállíthatatlanok, olyanok, mint egy rossz vírus. Ha valamelyik politikus hibát vét, akkor „ízekre szedik” a különböző bulvárlapok. A diplomácia világában rendkívül érzékeny téma a hitelesség. Hiszen, ha ők nem azok, felmerül a kérdés,

hogyan akkor kik? Gyakran eshetnek áldozatul a helytelen vagy pontatlan kommunikációjuk miatt, a média pedig saját nézőpontját teszi hangsúlyossá. (Zsubrinszky, 2020)

Madrid, a spanyol főváros adott otthont a 2014-es kiberbiztonsági szemináriumnak, melyen az ENSZ akkreditált képviselői is részt vettek. Ennek a szemináriumnak hatalmas sikere volt, ugyanis a résztvevő szakemberek megjegyezték, hogy kiválóan bővíthették tudásukat az itt megismert információkkal. (Gobierno de España, 2016)

Nem csak a hackerek, de a különböző vírusprogramok is veszélyt jelentenek, hiszen egy-egy féregprogram könnyen elkészíthető. Ezek oly mértékben megbéníthatják egy állam működését, mely nagy port kavar belpolitikai és külpolitikai szempontból is. Az online bűnszervezetek és vírusok folyamatosan támadják őket, így a kettőjük harca örökké tart. A hackerek azért is jelentenek nagy veszélyt, mert az általuk megszerzett információk könnyen kikerülhetnek a nagyvilágba, ezzel pedig veszélyeztetve az állam- és kormánytíkokat, melyeket a *dark web*<sup>3</sup> eladhatnak. Spanyolország szorososan együttműködik a nagy kommunikációs cégekkel (Google, Yahoo stb.), hogy biztonsági megoldásokat találjanak ezen tevékenységekre. A spanyol állam folyamatosan igyekszik az online szféráját biztonságosabbá tenni. A ráfordított összeget kifizetődőknek találják, hiszen a problémák csökkenése figyelhető meg. (Westcott, 2008)

A kibertámadások ugyanis felforgatták a biztonsági intézkedéseket, és így egyel több tényezőre kell figyelmet fordítani az államoknak, hogy védelmet tudjanak biztosítani a polgáraik számára. Tulajdonképpen Spanyolország az egyik legjobban elkötelezett ország a digitális biztonság fejlesztése mellett, melyet a Globális Kiberbiztonsági Index is kiemel. Spanyolország rendkívüli eredményeket ért el, és a harmadik az Unióban a fejlettsége és törekvései alapján. (ITU, 2024) A világon a negyedik helyen helyezkedett el a rangsor alapján.

Az EU által felállított rendszer formálta a spanyolt is. Tulajdonképpen a DSN-nek<sup>4</sup> hét irodája van, a Kibervédelmi és Dezinformációs Iroda is ide tartozik. A minisztérium és kibervédelmi intézményeket szabályozza. A Nemzeti Kibervédelmi Tanács pedig az az intézmény, mely Spanyolország kibervédelmi rendszerét fedi le, ennek elnökségét és titkárságát pedig a Nemzeti Kibervédelmi Hálózat adja, hivatalosan 2014. február 24-én alakult meg. A CNC<sup>5</sup> volt felelős a nemzeti digitális biztonsági stratégiák kidolgozásáért a 2013-2019 közötti időszakban, a közigazgatási szervek közötti együttműködést koordinálta a kibervédelmi ügyekben. A későbbi rendelet pedig felosztotta a korábbi keretrendszert és ezáltal a Közös Kibertér Parancsnokság,

---

<sup>3</sup>*dark web*: Gyűjtőfogalom a rejtett IP címmel rendelkező és titkosított hálózati weboldalakra

<sup>4</sup>DSN: Department of Homeland Security

<sup>5</sup>CNC: National Cybersecurity Council

a Nemzeti Kriptológiai Központ (CCN), a Kritikus Infrastruktúra Védelméért Felelős Nemzeti Központ és a Spanyol Nemzeti Kibervédelmi Intézet (INCIBE) osztotta fel a kibervédelmi intézkedéseket Spanyolországban. (Del-Real—Díaz-Fernández, 2022)

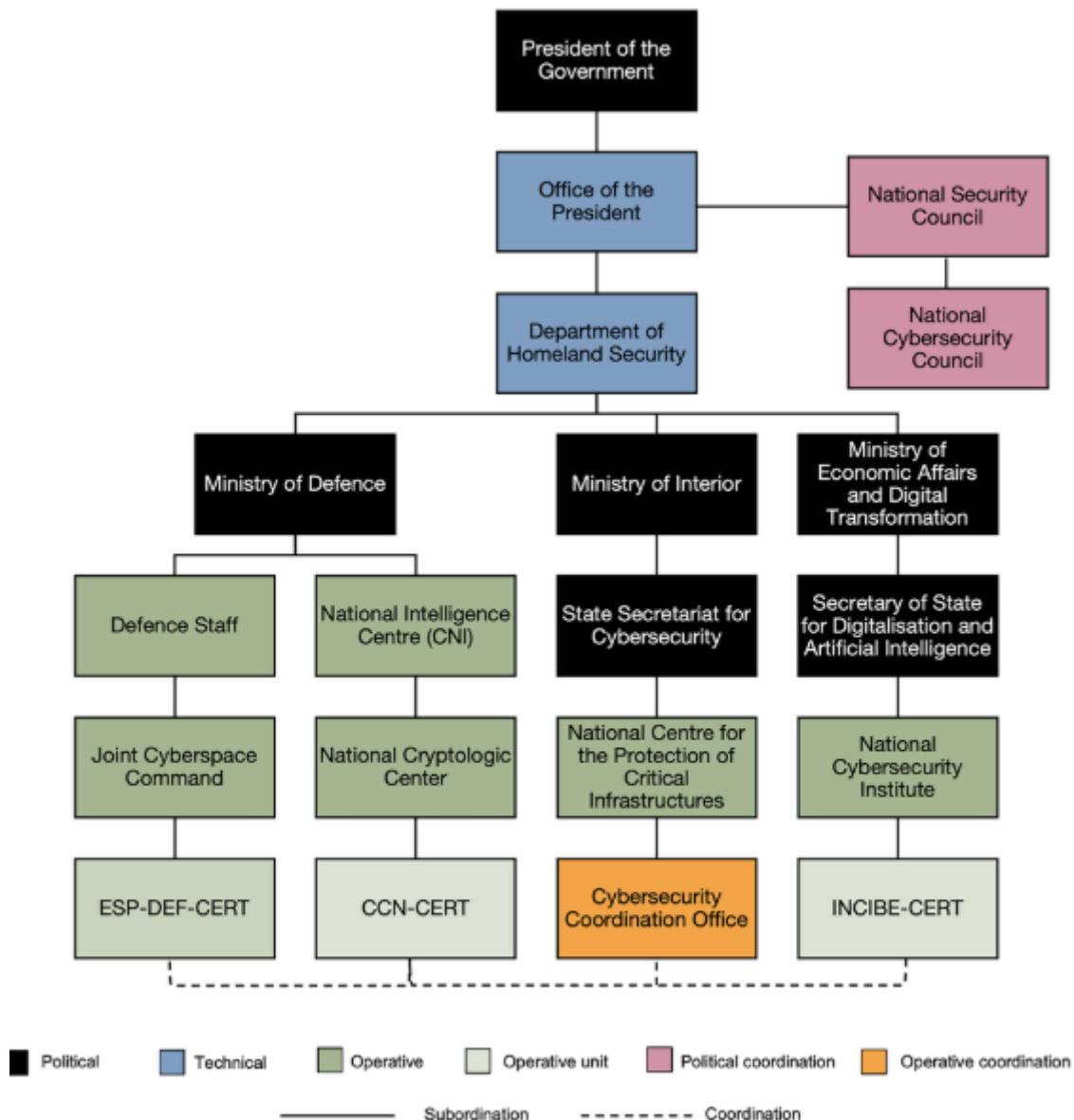
A Közös Kibertér Parancsnokság a külföldi digitális támadásokat vizsgálja és reagál rájuk, továbbá mindenről értesítést kell kapniuk, mely veszélyeztetheti a Védelmi Minisztérium működését, ugyanis ez működteti a Számítógépes Vészhelyzeti Reagáló Csoportját. Továbbá a Nemzeti Hírszerző Központnak, azaz a spanyol hírszerzési szolgáltatnak a része a Nemzeti Kriptológiai Központ. Ez a Központ az útmutatók kidolgozásával foglalkozik, illetve enyhíti a magán és közszférákat érintő kibertámadásokat és számukra kiberbiztonsági fejlesztéseket dolgoznak ki, továbbá az információtechnológiai eszközöket és rendszereket fejlesztik.

A koronavírus járvány időszaka alatt ugyanis az internetes támadások száma jelentősen megnövekedett, ezért mindenképpen a védelmi rendelkezések legfontosabb intézkedésévé alakult. Továbbá ez az intézkedés felelős a Központi Állami Igazgatás és Ügynökségeinek Kibervédelmi Operációs Központjának létrehozásában (COCS). Ez pedig a Digitalizáció és Mesterséges Intelligenciai Államtitkárságának Digitális Igazgatásért Felelős Titkárság koordinációjában lesz, és Spanyolországban, mint központi kibervédelmi szereplő lesz. (Del-Real—Díaz-Fernández, 2022)

A digitális támadásokra sosem lehet elég felkészültnek lenni, folyamatos harcot igényel, azonban Spanyolország kiépített egy rendkívül összhangban működő védelmi rendszert. A folyamatos vizsgálódása, továbbá a fejlett eszközök, technológiai és jogszabályok alkalmazása révén az ország rendkívül jó helyezést foglal el a kibervédelmi ranglétrán. Sajnos az emberi erőforrás hiánya a INCIBE, CCN és CNPIC<sup>6</sup> intézményeket is érinti, ugyanis költségvetései korlátozottak ahhoz, hogy bő létszámú foglalkoztatottsága legyen. Az nyilvánvaló a szakértők szerint, hogy a technológiai fejlettség csúcán a CCN van felszereltség szerint, ezt pedig a INCIBE követi. Ezzel egyetemben a legtapasztaltabb és képzettebb munkaerő a CCN-nél van, ezt követi a INCIBE, ahol szintén a kiberbiztonság terén kiválóan képzett szakemberek dolgoznak, azonban a CNPIC tőkéje kevés ahhoz, hogy jelentős vetélytárs legyen a másik kettő mellett. A kibervédelmi központi együtműködést tekintve az első helyen a Spanyol Nemzeti Kibervédelmi Intézmény áll, ezt követi szorosán a CCN majd a Nemzeti Rendőség és a Civil Gárda, de helyet kap egy hacker közösség és két technológiai cég is. (1. ábra) (Del-Real—Díaz-Fernández, 2022)

---

<sup>6</sup>CNPIC: National Centre for the Protection of Critical Infrastructures



1. ábra  
National cybersecurity system  
according to Royal Decree 311/2022, of 3 May, regulating the National Security framework.

Forrás: Del-Real—Díaz-Fernandez, 2022

Nyomtatott médiumok is léteznek az online helyzetjelentések mellett, például a Red Seguridad és a SIC folyóiratok, a webhelyeket tekintve pedig ahogyan már említésre kerültek az INCIBE és a CCN. Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiát segítette a NIS irányelv, és a spanyol kiberbiztonsági kormányzati modell kezdett kirajzolódni, melyet 2019-ben meg is erősítettek. (Arteaga—Chamorro, 2015)

Tulajdonképpen a sebezhetőség a szoftverek rémálma, rengeteg publikáció jelenik meg évente a szoftverhibákról. A következmények pedig súlyosak is lehetnek, ugyanis a távolról való elérés miatt a hackerek bárholnán futtathatnak támadó programokat, melyek ellehetetlenítik az

eszközöket és működésképtelenné teszik azokat. Ezért van a „zero day” és a „day one” támadások. Nulladik napos támadás tulajdonképpen azt jelenti, hogy van egy olyan még publikálásra nem került biztonsági fenyegetés, amely valamelyik számítógépes alkalmazásnak a sebezhetőségét használja ki. Az Európai Unió a kibertámadásokra szeretne választ adni a NIS irányelvben, továbbá dolgozik azon, hogy a CERT<sup>7</sup> vagy CSIRT révén ezek a támadások ellen hatékonyan tudjanak fellépni. Jelenleg Spanyolországban több mint 50 CERT létezik. (Del-Real—Díaz-Fernández, 2022)

### 3.8 Cervantes

Külpolitikai szempontból az intézmény rendkívül nagy szerepet játszik Spanyolország számára, online jelenléte pedig ezt erősíti és a nyilvános diplomácia hatékony eszközévé vált.

A Cervantes Intézet a kulturális diplomácia egyik legmeghatározóbb eszközévé vált Spanyolországban. Már a 90-es évektől kifejlesztették a kommunikációs platformot, ez vezetett ahhoz, hogy a legfejlettebb intézménynek mondható. Olyan tartalmakat közölnek, melyek a spanyol kulturális diplomáciát nagyban elősegítik. Oktatási jellegű tartalmakat is közölnek, ezek pedig az egész világon elérhetőek bárki számára. A kulturális diplomácia kapcsolatokat teremt az országok szereplőivel, civil szervezetekkel, vállalatokkal, és azon dolgozik, hogy a nemzeti eszméket megértse, valamint ezen intézmények kultúráját, működésének stratégiáját és politikáját. A nyilvános diplomáciának pedig rengeteg tényezőre kell figyelnie, hogy a kulturális központok külföldön a külügyminisztériumok és konzulátusok közös harmonikus munkájával valósuljanak meg. 1991-ben Spanyolország is csatlakozott a Cervantes Intézet megalapításával, az öt kontinensen 88 központtal rendelkeznek, és segítik Spanyolország kulturális diplomáciai akcióit. A kialakított Virtuális Központ pedig nagy segítséget nyújtott a digitális diplomácia fejlődésének, hiszen megjelent az első nyilvános tevékenység, mely a világ bármely pontjáról elérhetővé vált. Ez tulajdonképpen azért volt hasznos, mivel sok országban nem volt kihelyezett székhelye az intézménynek, és a holnapon kialakított „sajtószobák”, gyülekezeti termek, könyvtárak lehetőséget biztosítottak ezen országoknak is, növelve a spanyol nyelv jelenlétét. A Virtuális Központ azóta is dübörög. 2003-ban egy Virtuális Spanyol Tantermet hoztak létre, mely az oktatás elősegítéséhez járult hozzá. Majd az ezt követő években létrehozták ennek a *social* oldalát (Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube, Twitter).

---

<sup>7</sup>CERT: Computer Emergency Response Team

Tulajdonképpen az intézmény a spanyol digitális diplomácia vezetője lett. (Prieto-Gutierrez, Rubio Núñez, 2018)



#### **4. MENA ORSZÁGOK: MENA ORSZÁGOK NAGYKÖVETSÉGEINEK MŰKÖDÉSÉRŐL SPANYOLORSZÁGBAN**

Spanyolország kivizsgálta a MENA országok, azaz a Közel-Kelet és Észak-Afrika országai, nagykövetségei hogyan és milyen mértékben használják a weboldalaikat. A szakirodalom csak pár országot vizsgált, melyeknél a leggyorsabb alkalmazkodás volt megfigyelhető a digitális diplomáciai eszközökhöz. Ezek az országok: Szaúd-Arábia, Izrael, Marokkó és Katar. Ezen országok elsőként léptek be az X világába és sajátították el az új kommunikációs eszközöket.

A MENA országok tulajdonképpen analizálták, hogy a spanyol weblapjaik elmaradottak és nem fordítanak rá elegendő figyelmet, ezáltal a lehetőségek határtalan világát nem használják ki. Jellemzően ezek a nagykövetségek inkább a honlapjaikon még csak arra sem fordítják a figyelmet, hogy megosszák a Spanyolországgal való kétoldalú kapcsolataikkal kapcsolatos tevékenységeiket. Ezáltal elmondható, hogy szűklátókörűség jellemzi ezen intézményeket. Továbbá rengeteg hibát véltek megfigyelni ezen nagykövetségek platformjain, hiszen gyakran csak azokat az üzeneteket teszik közzé, melyek a külügyminisztériumoktól érkeznek, ez inkább Katarra és Szaúd-Arábiára jellemző.

Tulajdonképpen csak Bahreinnek nincsen nagykövetsége Spanyolországban, mert a francia nagykövetséggel együtt dolgozva végzik a tevékenységeket. Továbbá Egyiptom, Irak, Kuvait és Tunézia nagykövetsége sajnos nem rendelkezik honlapokkal, ezek helyett csak az Egyptian State Information Service/SIS, Ministry of Foreign Affairs (Iraq), és a Ministry of Foreign Affairs and Migration (Tunisia) weblinkeket lehet megtalálni. Azonban, ha ezeket az oldalakat megfigyeljük, az egyiptomi honlap spanyol nyelvű, viszont érezhető, hogy nem a spanyol nyelvű társadalomnak szól, hanem csak formalitás szempontjából érhető el az információk ezen a nyelven. Az angol nyelv fontossága miatt az iraki külügyminisztérium kialakította, hogy honlapját angol nyelvre lehessen állítani az arab nyelv mellett. Ha segítségül hívjuk a Google Chrome automatikus fordítót, akkor könnyen spanyolra is tudjuk állítani a weboldalt. A tunéziai Külügyi és Migrációs Minisztérium megtalálható arab, angol és francia nyelven is, és Palesztina spanyolországi képviselete is rendelkezik honlappal. Tulajdonképpen a 2022-es felmérések alapján arra a következtetésre lehetett jutni, hogy 13 olyan ország van, ahol teljeskörűen spanyol nyelvek adnak utasításokat, illetve szolgáltatásokat a külföldre utazó lakosainak, viszont a megszólított társadalom miatt ezt főleg arabul és héberül teszik. Azonban nagy erőfeszítéseket tesznek, hogy spanyol nyelven elérhetővé tegyék a szolgáltatásaikat, hogy a digitális közdiplomácia fejlődni tudjon. (Azpíroz, 2023)

Az UAE nagykövetség honlapja spanyolul van, de angolul is elérhető, Jordániára szintén ez igaz, sőt még a kialakítása és design-ja is hasonló a kettő nagykövetség honlapjának. A libanoni nagykövetség oldalán pedig spanyol, arab és angol nyelv közül választhatunk kedvünkre. Ezzel szemben azt lehet mondani, hogy a jemeni honlap a legegyszerűbb grafikáját tekintve, azonban itt is a három nyelv keveredik egymással. Az nyilvánvaló, hogy az automatikus fordítás nagy segítséget nyújt, hiszen a nyelvi problémákba való ütközést ki tudja küszöbölni és lefordítja a problémás részeket.

Szaúd-Arábia spanyolországi nagykövetsége meglehetősen jól rendezett, hiszen angolul és spanyolul is megtalálhatók a hírek a honlapon. Izrael honlapján megtalálhatjuk spanyol nyelven a híreket, és linkek is vannak a különféle kommunikációs platformjaihoz, közösségi médián ugyanis aktív munkát folytatnak. A nagykövet 2020-ban egy látogatói körutat tett Andalúziában, ezért akkor rengeteg cikk jelent meg ezzel kapcsolatban. Ennek a látogatásnak köszönhetően megállapodások jöttek létre tudományos és kulturális kérdésekben. Mivel Marokkó rendkívül szoros kapcsolatban áll Spanyolországgal, ezért egyértelmű, hogy a spanyol nyelven publikált cikkek száma rendkívül magas, és a nagykövetség honlapja is spanyol nyelven fut. Katar nagykövetségének honlapja ugyancsak informatív, mint az előzőleg említett országoké. Itt is megtalálhatóak a konzuli tevékenységek, kétoldalú kapcsolatok, események, Katart bemutató fejezet és a legfrissebb tweetek. Tulajdonképpen 2017 óta működik az oldal, mivel ebben az évben találta magát diplomáciai válságban a muszlim országokkal, és törekedett arra, hogy megerősítse kapcsolatait. (Azpíroz, 2023)

Megfigyelhető, hogy a legkevesebb figyelmet a szaúd-arábiai nagykövetség fordítja a digitális diplomáciára, ugyanis alig található olyan bejegyzések, melyek spanyol nyelven vannak, vagy akár a kétoldalú kapcsolatokról szólnának. Bár ez arra is vezethető, hogy a két ország kapcsolata nem igazán intenzív. (Azpíroz, 2023)

## **4.1 Keleti partnerség és Közép-Ázsia**

Az Európai Szomszédspolitikát 2004-ben alakult meg, ennek célja pedig az, hogy az EU közelebbi kapcsolatot teremtsen a környező országokkal, olyan témákban, mint gazdaság, migráció, mobilitás fejlődés stb. Ide tartozó országok: Örményország, Azerbajdzsán, Ukrajna, Moldova, Fehéroroszország és Grúzia. Spanyolországnak nincs nagykövetsége az említett országokban kivéve Ukrajnában. A közép-ázsiai országoknál pedig hasonló a helyzet, ugyanis csak Kirgizisztánban van kihelyezett nagykövetségük. Spanyolország azonban rendkívül

szívügyének tartja a keleti partnerség támogatását és annak bővítését. Az utóbbi években, azonban a déli partnerségre fókuszált. (Zgurić—Kos-Stanišić—Luša, 2023)

A Facebook mindenki számára jól ismert platform. Arra szolgál, hogy olyan bejegyzéseket közzéjünk rajta, melyeket azok is könnyen elérhetnek, akiknek nincs profiljuk regisztrálva. A legnagyobb kommunikációs platform a világon. Mint ahogyan említettem a spanyol külügyminisztérium is rendelkezik ezzel a platformmal, azonban inkább használt platformja az X. A nagykövetségei pedig eltérően találhatók meg a közösségi oldalakon. Nem minden nagykövetség rendelkezik az összes kommunikációs platformmal, és vannak, akik aktívan részt vesznek rajtuk. A Facebook bejegyzések típusait tekintve könnyen elkülöníthetők nagyobb blokkokba, például oktatás, kultúra, gasztronómia stb. Az ukrajnai spanyol nagykövetség például aktívabbnak minősül a kazah, kirgiz és tádzsik nagykövetségek profiljaival szemben. Tádzsikisztánban és Kirgizisztánban nincs kihelyezett nagykövetségük, mindkét ország Kazahsztánhoz kapcsolódik illetékes szempontból. Azonban a kelet- és közép-ázsiai országokban kevésbé aktívak a spanyol nagykövetségek, hiszen a publikált tartalmaikat tekintve sokkal kevesebb a közzétett hír, esemény, mint más országokban. Ez azzal magyarázható, hogy Spanyolország kapcsolata a keleti országokkal kevésbé erős, és még fejleszteni kell. A Keleti Partnerség országokkal és a közép-ázsiai országok nagykövetségei passzivitást mutatnak egyelőre, azonban fontos azt kiemelni, hogy csak két országban van nagykövetségük.

Azonban Ukrajnában és Kazahsztánban működő nagykövetségeik igyekeznek erőforrásaikat kihasználva a nyilvános diplomáciában részt venni.

## 5. EREDMÉNYEK

Mélyinterjúm során választ kaptam olyan kérdésekre, hogy milyen közösségi platformokat használ a spanyol külügyminisztérium, kik felügyelik ezeket, van-e különbség a KÜM és a követségek közötti platformok használata között, milyen veszélyei vannak a kibertérnek, segítette vagy nehezítette a munkájukat a digitális eszközök jelenléte. Mindezek mellett még számos kérdésem volt a témát illetően, melyre mindannyian kielégítő információt adtak. Kérdéseim elsősorban általánosságban érintették az online diplomáciát, majd fokozatosan rátértem a spanyol vonzatára.

Kutatásomhoz nyert információk alapján fontos volt figyelembe vennem a tapasztalataimat. Szerencsésnek tartom magam, ugyanis 2023 nyarán a Külgazdasági és Külügyminisztériumban dolgozhattam szakmai gyakorlat keretein belül. A spanyol és portugál hírportálokat követtem napi rendszerességgel, amikor éppen a spanyol választások voltak, így naprakész voltam a politikai és diplomáciai tevékenységgel kapcsolatban. Az itt eltöltött idő alatt rendszeresen figyelmem kellett a különböző közösségi oldalakat, és elemezni az ott történő eseményeket, ezekről pedig jelentést is írnom kellett. Ezáltal azt tapasztaltam, hogy a közösségi oldalak rendkívül nélkülözhetetlenek a mindennapok során a többi külügyminisztérium számára is, tájékozódás végett.

A digitális diplomácia azokat a platformokat, online eszközöket foglalja magába, melyekkel a spanyol kormány is végzi a mindennapos napirendek közlését, illetve a nemzetközi számára bármikor elérhető. A spanyol külügyminisztérium és a nagykövetségek által használt alkalmazások és platformok jelentősen átjárják az intézmények egységeit, hiszen ezen kommunikációs felületeken végzik a kapcsolattartást, konzuli ügyeket, mindennapos kommunikációs tevékenységeiket. Az új technológiáknak köszönhetően pedig megkönnyíti a folyamatot a mindennapos kapcsolattartás terén, hiszen a „nap, mint napos” diplomáciai kommunikáció elengedhetetlen, ezt pedig a XXI. században a digitális eszközök nélkül elég nehezen lehetnek megvalósítani. (Gobierno de España, 2016) Az interjúm pedig alátámasztja a szakirodalomban olvasottakat, hiszen az alanyok elmondása alapján a digitális eszközök jelenlétével a kommunikációs folyamatok jelentősen egyszerűbbek és gyorsabbak a diplomatáknak is, továbbá megkönnyíti a mindennapos tevékenységeiket a gyors reagálás és elérhetőség miatt.

2005-től kerültek napvilágra a különböző közösségi médiák, oldalak, amelyek akkoriban csak az egyszerű felhasználók számára készültek. Nem teljesen kiforrva, kezdetlegesebb verziói voltak jelen. Ezen platformok még nem csak a hétköznapi emberek számára számított újdonságnak, de a hivatalos szervek is bámulattal követték a nagy változást. Ekkor még szinte elképzelhetetlen volt számukra, hogy itt közöljenek tartalmakat a polgárok felé, vagy osszák meg a megrendezett hivatalos eseményeiket, találkozókat a különböző országfőkkel. Talán akkor még gyermekcipőben járt a gondolat, hogy a nagykövetség Instagram oldalt üzemeltessen.

A legfontosabb platformjaik a spanyol külügyminisztériumnak az X és LinkedIn, csakúgy, mint az amerikaiak inkább az X-et használják, mert számukra ez a legfontosabb a prioritási sorrendben. Ez a honlap jelentős abból a szempontból, hogy az éppen történésben lévő helyzeteket publikálják, mint például a jelenlegi kríziseket. A Facebook-ot annyira nem használják, mivel számukra az inkább másodlagos kommunikációs felület. Annyira nem tartják hasznosnak, mint az X-et, illetve a miniszter is az utóbbit szereti jobban használni. Az X mindent, ami a legfontosabb azt közli. Ez az a felület, ami intézményi tájékoztatást ad, de szerintük a világban minden országban máshogy működik ez a folyamat. Példának hozták Kínát, ahol a TikTok felület be is van tiltva. A spanyol rendszerben a diplomatáknak és minisztereknek nincs megtiltva, de erősen javasolt, hogy a TikTok felületet ne használják. Ennek oka a kínai betiltás, illetve az is közrejátszik, hogy Trump elnöksége idején is betiltotta a TikTok-ot azért, mert félték, hogy a kínaiak lekövetik őket, amikor ez a botrány terjedt. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

Úgy tartják, hogy az X a leginkább alkalmas felület arra, hogy mielőbb reagáljanak a problémákra, gyors és azonnali. Ugyanis ez a platform az, ami képes információkat gyűjteni azokról is, akikkel nincs közvetlen kapcsolat, csakúgy, mint a LinkedIn, mely a másik elterjedt közösségi platform a diplomáciai intézmények körében. A LinkedIn tulajdonképpen egy üzleti közösségi hálózat, és egyben a legrégebb, ugyanis 2003-ban indították el. Ez pedig arra szolgál, hogy üzleti kapcsolatokat létesítsenek rajta. Az Instagram és YouTube felületek is egyre inkább beszivárogtak a diplomáciai intézmények közösségi szereplésébe. (Garcia—Szücs, 2023)

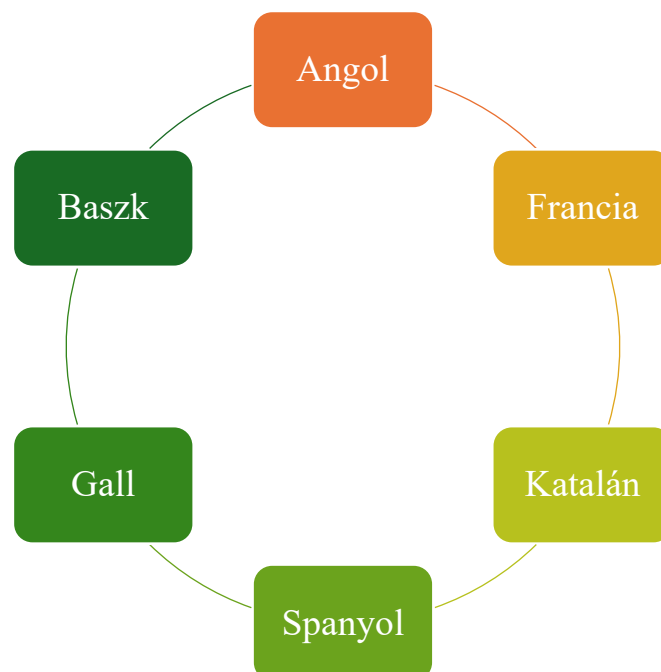
A spanyol KÜM-nek van egy spanyol és egy angol oldala is, hogy tudják az embereket jobban vonzani és tájékoztatni őket. Működik az X platformon spanyol és az angol MAEC, a Facebook, LinkedIn, Instagram és YouTube oldalai. Egyetlen platformon nem vesznek részt, az pedig a TikTok. Ráadásul van saját podcast oldaluk is, ez az RTVE honlapján megtalálható és még a Spotify-ra is feltöltik ezeket. A Ficha País nevű rész, ami a MAEC online diplomácia

stratégiáján belüli rész, azért létezik, hogy minden problémás és fontos kérdést elérhetővé tegyenek a közösség számára.

Azonban, ha az Instagram-ot tekintjük, mely egy elég népszerű platform, egyes nagykövetségek kevésbé fordítanak nagy jelentőséget az oldal folyamatos frissítésére, kevésbé aktívak, mint a többi platformokon. Könnyen szembetűnik az olvasónak, hiszen a posztok alján megfigyelhető a közzététel dátuma, az oldal inaktivitása is szembetűnik azzal, hogy nincsenek napi megosztások, hírek vagy megosztás az oldalon. Ez arra utalhat, hogy nincs elég munkaerő, vagy a költségvetés nem engedheti meg magának a munkaerő toborzást erre a feladatra. Ugyanis a munkaerő hiányára az interjúalanyok is panaszkodtak, több képzett szakemberre lenne szükségük, hiszen a felsorolt közösségi oldalakon való részvétel felülvizsgálása és működtetése több emberes feladat. Így előfordul, hogy az X és Facebook oldal mellett az Instagramra kevésbé jut nagy figyelem. (Helman—Szücs, 2023)

Mivel a nyugati országok az X-et használják előszeretettel, Spanyolország is nagyobb jelentőséget fordít erre a platformra. Interjúm során, az erre a kérdésre kapott válasz alátámasztja a korábbi szakirodalmakban olvasható spanyolok nyugati orientáltságát.

Spanyolországban a külügyminisztérium honlapján megtalálható minden információ spanyol, katalán, baszk, francia és angol nyelven is. Ez pedig rendkívül nagy figyelmet jelent a nyelvi sokszínűség miatt, hiszen országon belül a tartományokban vannak nyelvi különbségek, továbbá a külföldiekre való tekintettel angol és francia nyelven is olvashatják a híreket, eseményeket. (2. ábra)



*2. ábra*  
*A spanyol külügyminisztérium elérhető nyelveken*

*Forrás: saját szerkesztés*

A következő kérdésem arra vonatkozott, hogy van-e egy központosított stratégia az online diplomáciára, alapvetően ki az, aki felügyeli ezeket. Az erre kapott választ összefoglalva; van egy saját oldala a miniszternek és van egy a minisztériumnak is. A minisztériumban egy teljes osztály dolgozik azon, hogy mit publikáljanak. Interjúm során az is kiderült, hogy van egy stratégiájuk, amit minden évben frissítenek, főleg, hogy 2023. júniusban átvették az EU-s elnökséget. Ráadásul még a választások utáni kormányváltás is megkövetelte, hogy frissítsék. Az elnök személye maradt, Pedro Sánchez, de a kormány változott, ezért most több frissítésre volt szükség, mint az ezelőtti években. A csapat, amely azon dolgozik, hogy minden tökéletes legyen a tartalomközlésben, mindig többször átfutják mielőtt posztolnák az adott hírt. Többen dolgoznak rajta egyszerre, általában egy poszt mögött öt vagy több ember dolgozik. Továbbá próbálják minden évben átvizsgálni a stratégiát, de eddig csak kisebb változásokat hoztak, hiszen már egy jól megfogalmazott és jól működő stratégiával rendelkeznek. Ez körülbelül 20-30 oldalas. A legfrissebb az 2023. júniustól 2024. júniusig van érvényben. Minden év júniusában közlik az „Update” formulát. A csapatnak szüksége van a visszajelzésre és arra, hogy mit posztoljanak, mik legyenek benne a stratégiában, mik azok, amik változnak és ezért írásba kell foglalni, mert a technológia fejlődésének köszönhetően mindig van valami változás, amivel lépést kell tartani. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

A folyamatos fejlődésnek köszönhetően egyre több és több közösségi platform lát napvilágot.

A KÜM kommunikációs osztálya pedig ennek következtében követi a föld minden területén zajló eseményeket. Bármilyen történik, azt az összes nagykövetséggel megbeszélik.

Mint ahogyan azt olvashattam a szakirodalmakból, egyes minisztériumoknak és nagykövetségeknek egy egész csapat áll az online felületek kezelése mögött, mivel többet tudnak erre áldozni. Azonban a szegényebb országokban ez nem adatik meg. Spanyolország is gyakran küzd ezzel a problémával, azonban a KÜM oldalán az álláshirdetések elérhetők mindenki számára.

Harmadik kérdésem az volt, hogy van-e bármilyen különbség a spanyol külügyminisztérium és a nagykövetségek platformjai között.

A nagykövetségekre inkább jellemző, hogy posztoljanak, vagy megosszanak tartalmakat. Azt nyilatkozták, hogy a spanyol MFA<sup>8</sup> a fő központ, és az kordinálja a nagykövetségeket. A nagykövetségek és a Központ is az X-et alkalmazza elsősorban, mert a felméréseik alapján sokkal komfortosabb az embereknek ez a felület, mint a többi. Az összes nagykövetség azonban eltérően aktív ebben a tevékenységében. Nem lehet általánosítani őket, hiszen vannak olyanok, akik alig posztolnak és vannak, akik rengeteget. Erre hozták a példát, hogy az Egyesült Királyság rengeteget posztol, míg vannak déli országok, akik inkább hanyagok, vagy nincs is miről posztolniuk. Illetve ez lehet időszakos is. Ez az aktivitás attól is függ, hogy milyenek az információk, amelyeket begyűjtenek. A forrásoktól függ. Ráadásul vannak olyan nagykövetségek, ahol rengetegen dolgoznak a digitális platformokon, de vannak, ahol nem elegendő a dolgozók száma. Azoknál a követségeknél egyértelműen sokkal kevésbé lesz aktív a felület, hiszen nem tudnak annyi energiát befektetni. (Helman—Szücs, 2023)

Létezik náluk egy olyan szokás is, hogy havonta egyszer kihirdetik az „*Embassy of the Month*” nevű eredményt. Ez arra utal, hogy melyik nagykövetség volt az, ami a legfontosabb vagy legnagyobb hírt közölte, mennyire volt aktív, vagy mennyi energiát fektetett be a publikálásba, és mennyire volt az releváns. Továbbá a nagykövetségek kérdeznak, hogyan publikáljanak, hogyan reagáljanak bizonyos dolgokra, helyzetekre, mi legyen a válaszuk adott esetben. Azért, mert a Központ a legfontosabb, és a nagykövetségek posztjai hatással vannak a Központ megítélésére, illetve ezáltal a hitelességre és a komolytalanra. Az interjúalanyaim is úgy válaszolták meg ezt a kérdést, mint ahogyan azt korábbi szakirodalmakban is olvastam, ugyanis a polip metaforát használták. Azt mondták, hogy valóban igaz, hogy a Központ a polip feje és a csápok reprezentálják a nagykövetségeket. Ők követik a Központ utasítását és terjesztik azokat. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

Az intézmények kommunikációs platformjait kezelő csoportok a civilek által feltett kérdésekre válaszolnak. Napokat kell várni akkor, ha a kérdés nem egyértelmű, vagy komplex, így a várakozási idő meghosszabbodik. Ha egyszerű a probléma akkor haladéktalanul kaphatunk választ. Ez azonban a diplomáciai intézmények helyzetétől is függ, hogy mekkora létszámú csoport dolgozik az online részlegen.

Arra, hogy az illetékes osztály a Központ vezetésével megbeszéli-e, vagy a Központ szabja ki a publikálást, arra azt a választ kaptam, hogy minden osztálynak beszélnie kell a Központtal, és mindegyik nagykövetséggel tartani kell a kapcsolatot, a folyamatos kommunikáció a kulcs.

---

<sup>8</sup>Ministry of Foreign Affairs (en): Külügyminisztérium



Úgy tartják, hogy a kapcsolattartás az alapvető és fontos része a közös munkának. Enélkül nem lehetne megfelelően működni.

Hiszen fontos számukra a megfelelő közlésmód, így körültekintőek tartalmaikat tekintve. A követségek pedig a Központot segítve megtesznek mindent azért, hogy az információáramlás zökkenőmentesen menjen végbe. Folyamatosan frissítik a közösségi oldalakat, és figyelemmel kísérik az utasításokat. A külképviseltek azonban megpróbálnak egy egyensúlyt fenntartani a Központ és a vezetők platformjai között. Ugyanis míg a Központ formális, a diplomáciai személyek pedig könnyed attitűddel közlik a tartalmakat, addig a külképviseltek ezt a kétféle viselkedést ötvözik. Ezáltal egy harmonizált felület jön létre általuk. A főosztályok a Központon belül rendelkeznek egy stratégiával, melyet a problémamentes együttműködésre alakítottak ki. Az online diplomáciához kapcsolódó feladatok kivitelezését segítik. (Garcia—Helman—Szücs, 2023)

Nem mondják meg a miniszternek, hogy miket posztoljon, mert ő egy egyén, így az ő véleményét és aktivitását nem lehet befolyásolni, de a spanyol MFA oldalán lévő híreket természetesen ők alakítják. A kollégák csak javasolni tudják a miniszternek, hogy mit csináljon, de nem szabhatják meg, hogy pontosan mit tegyen. Kis mértékben tudják irányítani és segíteni őt. Van, hogy meg is kérdezi, hogy mit posztoljon, de van, hogy nem kerül erre sor. Csak a vezetőkön múlik, hogy mit és hogyan cselekednek. Volt arra is példa, hogy egy diplomata azért lett a pozíciójáról eltanácsolva, mert olyan tartalmakat posztolt, ami nem volt megfelelő, illetve a nyelvezete helytelen volt. A diplomáciai személyek azonban diszkrétan fogalmaznak a közösségi médiában, hiszen reprezentálják közlésükkel a saját országukat. Az mondható el, hogy igyekeznek mellőzni azokat a tartalmakat, melyek megoszthatják a közvéleményt. Derűs pillanatokat közölnek, vagy esetleg a gyászrészvétet, mindenképpen fontos gondosan megfogalmazni, hiszen mindenki számára elérhetőek az interneten általuk közölt tartalmak.

A minisztérium digitális platformokon való jelenléte lehetővé teszi, hogy bármely külföldi civil és hivatali személy számára elérhető legyen több nyelven a közölt információ. A kommunikáció így hatékony és bárhol, bármikor elérhető. Azonban ezen felületek kezelése korántsem jelenti azt, hogy nem jár felelősséggel. A diplomaták, konzulok, vezetők óvatossággal kezelik a fiókjukat, hiszen aktív használói ezeknek a platformoknak. A közösségi háló egyetlen kattintással elérhető, így egy boldog pillanat megosztása, akár egy ellentétes nézet egyszerűen tehető közzé a nyilvánosság számára. Ezáltal a diszkréció meghatározó a kapcsolatok világában, és udvariasságra int a közösségi médiában való kapcsolattartásra is. Viszont a spanyolok számára fontos, hogy az internetes felületeken való jelenlét hozzájáruljon ahhoz,

hogy külföldi partnereikkel továbbra is hatékonyan tudjanak együttműködni, innovációkat létrehozni, akadálymentesen egyezményeket kialakítani. Ezáltal egy olyan szintre emeli az e-diplomáciát, ahol nem csak a konzulok és politikusok bejegyzéseiről szól a technológiai forradalom. Tehát interjúm is alátámasztja azt a tényt, hogy a spanyol diplomáciai személyek nagy figyelmet fordítanak a *social media* tartalmaikra, hogy ne jelentsen gondot a bilaterális és multilaterális kapcsolatok zavartalanul működésében. Továbbá ezért is volt fontos, hogy a Központ felügyelni tudja a nagykövetségek honlapjait, megfelelően koordinálva azokat. Mivel az a cél, hogy a nagykövetségek egyenlő mértékben képviselje az anyaországot optimális és hasonló tartalmakkal és kellő energiával, mely a dinamikus együttműködést mutatja. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

Általánosságban elmondható a szakirodalmak elemzése után, hogy vannak olyan külképviseletek, vagy külügyminisztériumok, melyek igyekeznek még több kíváncsi és érdeklődő személy figyelmét felkelteni kreatív újításaikkal. Egyes diplomáciai intézmények rádióműsort üzemeltetnek, melyeken naponta elmondják az aktualitásokat, ezzel is szélesebb körbe eljuttatják a tudnivalókat. Ugyanis a civilek munkába menet gyakran rádiót hallgatnak az autóban, vagy telefonalkalmazásokon, és akik érdeklődnek a téma iránt, bekapcsolódnak a hallgatásba. Ide tartozik még a TikTok felület használata is. Mivel ez az alkalmazás még a legfrissebb, ezért sok minisztérium még nem használta ki ezt az új felületet tartalom közlésre. Az online világ fejlődésének köszönhetően azonban a nagyobb külképviseletek bekapcsolódnak a legújabb trendekbe, és tartalmakat osztanak meg rövid videó formájában a TikTok-on. Viszont ahogyan említettem Spanyolország ezt nem alkalmazza. Azonban más minisztériumok oldalán olykor egyes vezetők szerepelnek ezekben a rövid videókban, hogy növeljék a nézettséget. Előfordul, hogy ún. influencereket kérnek fel, készítsenek interjút diplomáciai személyekkel egyes témákban.

Viszont interjúm során kiderült, hogy Spanyolország is a folyamatos újítás híve. Spanyolországban volt egy showman, akit Javier Vasqueznek hívtak, és őt egyszer a miniszter felhívta, mert ez a személy parodizálva teszi közzé a tartalmait, emiatt a miniszter úgy gondolta különleges lenne vele egy interjút készíteni. Hiszen ez a személy rendkívül népszerű az országban. Mindig „pletykált” az éppen aktuális dolgokról, és sokkal inkább vitás formában beszélt, de így vizuálissá tette a közönség számára a történéseket. (Helman—Szücs, 2023)

Továbbá a kulturális diplomácia az rendkívül fontos, hiszen rengeteg eseményük van az évben, így ezeket mind publikálni tudják a vezetők, és a miniszterek. Ez az egész országot reprezentálja. Így ez is mutatja, hogy igenis fontos számukra a kulturális diplomácia, mivel az

ország imázsára hatással van, kedvezőbb színben tünteti fel, ha eseményekkel árasztják el a közösségi oldalait. Tehát egyértelműen hatással van az ország megítélésére az itt közölt tartalom.

A korábbi tanulmányokból és interjúmból is kiderül, hogy a diplomácia világa megváltozott az utóbbi évtizedekben a digitalizációnak köszönhetően. A közösségi platformokon a diplomáciai személyek jótékonyági, kulturális, zenei, művészi, önkéntességi tevékenységeket tesznek közzé, melyek mind az állampolgárok és mind a külföldiek szemében izgalmasnak hangzik. Az interjún során olyan következtetésre jutottam a formai változást érintően, hogy az igaz, hogy sokat változott a közlésmód, de a saját stratégiájuk az, hogy nem hagyják, hogy a formális közlésmód megváltozzon. Nem szeretnék, hogy nagyon laza legyen a szövegezés, hiszen úgy gondolják akkor az elbagatellizálja a hitelességet. Úgy gondolják, hogy mivel a közösség számára elérhető az összes publikáció könnyebben megértik, ha a nyelvezet nem annyira hivatalos. De továbbra is kitartanak amellett, hogy formális legyen a közlésmód, mert mégis csak egy minisztérium tesz közzé tartalmakat, így ahhoz hűek akarnak maradni. Felelősek a tartalmakért, amik az országban történnek, figyelmet és energiát fordítanak rá.

Megtörtént, hogy interjút készítettek hírességekkel, például influencerekkel, azért tették, mert azt akarták, hogy kicsit könnyedebb közlésmódban átadják az információkat a közönség számára. Volt arra is példa, hogy a miniszter meghívott egy akkori igen népszerű influencert, hogy egy adott témáról beszélgessenek. Ez mind a miniszternek és az országnak is jó reklám volt. Ez évekkel ezelőtt elképzelhetetlen volt, de ma már szinte elkerülhetetlen, hogy ne vezessenek be újításokat, melyek közrejátszanak a fiatalabb korosztály eléréséhez is. Közzé tettek egy videós interjút is: Memoria de Pez, amely a spanyol történelmet mutatta be. Ez is influencerek segítségével valósult meg, hogy a civilek az információkat könnyebben megértsék, sőt mi több, videós formában az interaktív jelleg miatt a figyelmet is vonzza. (Garcia—Szücs, 2023)

Az elszámoltathatóság kérdése rendkívül fontos a diplomácia világában is. Két féle változat van: az elszámoltathatóságra való rákérdezés szóban, illetve az írásos eredményei. Ha nincs egy egyezmény vagy egy kulturális konferencia digitalizálva a nagykövetség által, akkor ez csak szóban forgó téma a sajtótájékoztatókon. Ekkor a civilek bármikor feltehetik a kérdést a miniszterek számára, hogy milyen eredményt értek el bizonyos cselekvéseivel. Azonban, ha ezen tevékenységek írásos formába kerülnek, azaz megjelennek határozatok, szerződések és egyezmények, akkor könnyen elszámoltatható a valóságalapja. Erre számos példát találhatunk a különböző külügyminisztériumok honlapját böngészve is, hogy egyes ügyek mennyire voltak

gyümölcsözők, vagy éppen bukott pillanatok. Így a digitalizált platformokon az utánkövethetőség miatt, könnyen elszámoltathatók a külügyminisztériumok. Azonban, ha ezekre nem kerül sor, akkor patthelyzetbe kerülhetnek a felkészületlen pillanatban. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

Az internetnek köszönhetően, a digitalizációs forradalom miatt a közösségi oldalakon nem lehet elbújni a való világ elől. Ha oda egy miniszter posztol egy olyan tartalmat, melyet óvatlan pillanatában követett el, akkor az már a világhálón marad örökre, hiába törli a posztot, az internet nem felejt. A szemfülesek észreveszik a tartalom közzétételkor, és azt lementhetik, tovább oszthatják. Ebből könnyen ki tudnak alakulni a botrányok. Erre számos példa van a bulvár lapokban és a hírportálokon is. Azonban olyan esetek is előfordulhatnak, amikor a hackerek feltörik az egyes vezetők közösségi oldalait és posztolnak a nevükben valamit. 2020-ban Donald Trump, volt amerikai elnök, X oldalát törte fel egy holland férfi. Megtehetette volna, hogy közzétesz valamilyen tartalmat, azonban kapcsolatba lépett a Fehér Házzal, CIA-val, X-szel és az FBI-al az ügyben, hogy az elnök fiókjához a jelszó nincs biztonságban. (index.hu, 2020) Szerencse, hogy ez a személy segítőkész volt, azonban történhetett volna másképp, ha rossz ember kezébe kerül a jelszó. Mivel az internet bárki számára elérhető a világban, és az online eszközök segítséget nyújtanak az információk könnyed hozzáféréséhez, ezért a diplomáciai személyek sem tudnak elmenekülni a közösségi hálók elől.

Azonban azt sem lehet teljesen állítani, hogy a vezetők egyáltalán ne lennének korruptak. Sajnos a mai világban nem lehet kiszűrni, ki az és ki nem. Azonban, ha bármilyen diplomáciai személy olyan információt tesz közzé, mely nem felel meg a valóságnak, akkor a felelősségvállalás kötelezi. Bármilyen szakmailag nem megfelelő propagandát közöl, akkor köteles elszámolni hibájáért. A politikai személy azonban eldöntheti, hogy vállalja-e a hibáját vagy sem. Így tulajdonképpen nem derül ki ténylegesen, hogy egy-egy megosztó tartalom az a vezető hibájából adódott, vagy külső tényező miatt. Azonban az biztos, hogy az online eszközök arra is szolgálnak, hogy az elszámoltathatóságot segítsék, mellyel az információk ellenőrizhetők, visszakövethetők és bizonyíthatók.

Az interjúm során is arra a következtetésre jutottam, hogy manapság szinte már minden nyitott, minden elérhető, minden ott van a *social media*-n. Azonban olyan alapelveket kell követniük a diplomáciai személyeknek, mint a hatékonyság, átláthatóság, ezáltal a külföldi partneri kapcsolatokat tudják népszerűsíteni, melyet a technológia egészít ki. Továbbá azon dolgoznak, hogy valós időben történő tartalmakat közöljenek a civilek számára a *social* felületeken. Félreértések azonban mindig adódnak, ezeket pedig úgy próbálják elkerülni, hogy az

információkat világossá és hitelessé teszik a digitális eszközök segítségével. Az emberek mindent látnak, így sok kérdést is feltehetnek. Ma már minden könnyebben elérhető, nyitottabb a kormány a közönség felé és ezt a civilek is jól tudják. Azonban nyilván vannak olyan témák, melyeket nem tehetnek azonnal közzé, melyet ennek a több mint 20 fős csapatnak át kell gondolnia és napokig szerkesztenie a megfelelő tájékoztatási formátumra. Ugyanis a Központ oldalán lévő tartalmak formálisabbak, mint a nagykövetségek oldalán. Hiába változott a nyelvezet, attól függetlenül a spanyolok ragaszkodnak a formális stílushoz. Az emberek a nyilvánosság tudatában egyre többet kérdeznek és érdeklődnek, mivel sokkal nyitottabbak a diplomácia működése és tevékenysége felé.

Az átláthatósággal kapcsolatban az figyelhető meg, hogy a napirend az publikus, ezért az emberek mindent látnak és leellenőrizhetnek. Az átláthatóság azonban hatással van az elszámoltathatóságra. Abban az értelemben, hogy ma már eléggé nyitott a diplomácia a társadalom felé, így rendkívül fontos, hogy mindig jól megfontolt és többször felügyelt tartalmakat tegyenek közzé, hiszen bármikor „bombázhatják” kérdésekkel őket. Szóval rendkívül fontos, hogy mindig visszakövethető legyen és naprakész. (Helman—Szücs, 2023)

A XXI. században a nyilvánosság szeme előtt ott van minden hír az adott ország vezetőiről, politikusairól. Így rendkívül meghatározó, hogy ezen híreknek milyen hatásai vannak a civilekre, és ezeket a helyzeteket a diplomataknak hogyan reagálják le. A problémás helyzetek elkerülése végett elengedhetetlen a hitelesség megőrzése, így a kormányok rendkívül nagy figyelmet fordítanak a technológiai szférára, a hozzáférhetőség miatt. Például Joe Biden jelenlegi amerikai elnök a Kormányzók Országos Szövetségének idei 2024-es ülésén összekeverte Kínát és Oroszországot, illetve azt mondta, a Tibeti-fennsíkra utazott Hszi CSing-Pinggel (pedig nem került rá sor), de számos olyan helyzetbe került elnökségi ideje alatt, mely megkérdőjelezte a hitelességét. (magyarhirlap.hu, 2024)

Ami a járványt illeti, rendkívül átalakította az életünket, ugyanis olyan helyzetbe került a társadalom, mely idegen volt mindenki számára. Alternatívákat kellett hozni a mindennapok során, ugyanis az iskolai oktatás csak online formában működött hosszú hónapokig. A járványnak köszönhetően a „home office” fogalma azóta is egyre inkább teret hódít, és a fiatalok is megtanulták értékelni a családdal töltött minőségi időt. Az interneten való kapcsolattartás is felerősödött, hiszen a kijárási tilalom miatt a polgárok a közösségi platformokon tudtak beszélgetni barátaikkal, távoli családtagjaikkal. Ebből a telefonos cégek is profitáltak, ugyanis olyan csomagokat ajánlottak, melyhez kedvező szolgáltatás tartozott

(korlátlan mobilnet, korlátlan beszélgetési idő stb.). De nem csak a hétköznapi életre volt meghatározó hatással a Covid járvány.

Átalakult a munkakörnyezet is, mivel megtiszteltetés az aktuális külügyminiszternek vagy vezetőnek, hogy hazájában keríthet sort egyezmények, szerződések aláírására, melyet ceremóniális ünnepség követ. A vírus idején különböző videókonferenciás tárgyalások útján születtek meg ezek, mely olykor az internet minősége miatt problémás volt. A telefonhívások, üzenetváltások átvették a személyes találkozók helyét, sőt olykor még arra is sor került, hogy WhatsApp alkalmazáson keresztül szerveztek meg egy találkozót a miniszterek. Így a korábbi protokolláris szerzetet egyfajta mértékben háttérbe szorult és alkalmazkodott az akkori új helyzethez. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

Összességében azt lehet mondani, hogy a járvány pozitív hatással volt a diplomáciai világ online fejlődésére. A kezdeti problémákra gyorsan reagáltak elmondásuk alapján, és sikerült kivitelezni minden online találkozót, egyezményt, megállapodást ezen digitális platformokon, így a kapcsolatépítés a világ országai között nem állt meg a hirtelen kialakult helyzet miatt.

Interjúmban arra a következtetésre jutottam, hogy a Covid pozitív hatással volt az online diplomácia alakulására. Egyértelműen felgyorsította a kommunikációt, hiszen eddig még ha nem is volt annyira gyors, most már biztos, hogy minden villámgyorsan áramlik, ugyanis a technológia folyamatosan változik. Sokkal inkább meg van könnyítve azáltal, hogy elkezdték használni ezeket a honlapokat. Évekkel ezelőtt minden papír alapú volt, de most már szinte minden online történik. Még a fontos találkozók is vannak, hogy online formában történjen azóta, hiszen kényelmesebb megoldást jelent. Mindenki inkább az online világra fókuszál.

Először a spanyolok is azt hitték, hogy csak egy hónap lesz, de egy hónap után kiderült, hogy sokkal több ideig fog tartani. Az egyik interjú alany, Felipe, a Covid után került a külügyminisztériumba, így ő azt nyilatkozta, hogy nagy változást nem észlelt, de természetesen el tudja azt mondani, hogy hatással volt az online diplomáciára a Covid-19 vírus. Mivel rengeteg emberük dolgozik külszolgálaton és a Központban egyaránt, ezért nagyon fontos, hogy az információk megfelelő gyorsasággal áramoljanak. A vírusnak köszönhetően rengetegen maradtak külföldön, mert nem tudtak hazajönni, vagy éppen lejárt a vízumuk, ezért ezeket mind online kellett megoldani, így fejlődött a kommunikáció és az ügyintézés. A különböző nagykövetségeknek vannak weboldalaik, ahol segíthetik a városlakókat, és ők is könnyen elérhetik őket. (Garcia—Szücs, 2023)

A járvány elhúzódása miatt a konferenciahívások is egyre könnyebben lezajlottak, hiszen sikerült kiismerni a digitalizáció rejtelseit. Az arc feszültsége és az izgatott pillantás minden videóhívás elején látszódott, hiszen az internet megfelelő sebessége és elérhetősége mindennapos probléma volt. Nem minden követség szerverei bírták a terhelést, illetve az időeltolódások is olykor problémát okoztak. Ugyanúgy, ahogyan a nonverbális jelek elárulják az adott egyént, ugyanez vonatkozik a platformokon való megnyilvánulásokra is. Felismerhető, hogyha valaki nem mond igazat, vagy nem bízic saját magában, ezen jelek a video-meetingeken is könnyen leolvashatók voltak. Míg a Covid-19 előtt a személyes találkozókat voltak a meghatározók és ott elemezték társaik reakcióit a nonverbális jelekből, addig a vírushelyzetben a képernyőn keresztül kellett erre felkészülni. Egy monitor torzíthat, lehet pixeles vagy akadozhat a jel, így a kiismerése a másik vezetőnek, vagy diplomáciai személynek nehéz volt. Hosszas folyamatba telt, míg ehhez is sikerült alkalmazkodni. (Helman—Szücs, 2023)

Veszélyként továbbra is azt emelték ki az interjúalanyok, hogy manapság már látni mindent, hogy mit posztolnak, minden ott van a hálón. Előfordul, hogy a miniszterek vitatható posztokat tesznek közzé, de ez ellen nem tudnak semmit tenni. Van, hogy nem megfelelő a stílus, de az emberek különbözőek, mindenki külön személyiséggel rendelkezik, tehát nem minden diplomata vagy vezető fogja ugyanolyan formában megosztani a véleményét, álláspontját egy-egy témával kapcsolatban. Az is elég gyakori, hogy keverik az álláspontjaikat és az MFA posztjait. Jelenlegi eset az izraeli háborús helyzet volt. Itt inkább jól megszervezett posztokat tettek ki és nagyon óvatosan fogalmaztak, hiszen a kultúra nagyon érzékeny.

Kérdésemre, miszerint hogyan zajlik a posztolás, azt a választ kaptam, hogy a vezetők a saját ötleteiket adják, de végső soron saját felelősségre teszik ezeket. A csapat által posztolt tartalmakat a spanyol MFA oldalára viszont órákig készítik elő, és minimum 20-an dolgoznak rajta mielőtt kipoztolásra kerülne. Először a csapat átvizsgálja a híreket és posztolni kívánt eseményeket, majd ezt továbbítják a Minisztériumi Irodába, ezután ők visszaküldik a csapatnak, vagy kiegészítve, vagy csak azzal az üzenettel, hogy „minden rendben van”. Tehát ez egy többlépcsős folyamat. A diplomatáknak van privát oldaluk, de ezt csak ők alakítják, mindig azt mondja a központi iroda, hogy „Ne felejtsek, hogy kik maguk, miért is felelősek...”, a többi viszont rajtuk múlik. Ezért a diplomaták odafigyelnek a legtöbb esetben, hiszen tudomásul veszik, hogy felelősek a posztjaikért. (Díaz Santín—Szücs, 2023)

Egy rendkívül koordinált csapat dolgozik a spanyol külügyminisztérium kommunikációs osztálya mögött, mely több mint 20 fős. Ők napokig gondolkoznak egy tartalomról, hogy milyen formában kerüljön bejegyzésre, illetve a nyelvtani szerkezetre is odafigyelnek, hogy egyes

portálokon milyen közlésmód a megfelelő. Igyekeznek folyamatosan tartani a kapcsolatot a védelmi rendszerrel foglalkozó IT csapattal is, hiszen a két részleg szorosan együttműködik az online szféra megfelelő működéséhez. (Helman—Szücs, 2023)

Továbbá azt is kiemelték, hogy kezdetben az első platformokat asztali gép verzióra tervezték, ugyanis ekkor hiába volt már a Nokia első okostelefonja, de az nem vált elterjedté, sőt még az Apple Iphone és Android alapú készülékek is csak a 2000-es évek végén jelentek meg. Az asztali gép formátumot azonban később fejleszteni kellett, hogy ezeken a telefonokon is elérhetőek legyenek, ugyanis manapság a telefon könnyed hordozhatósága miatt gyakrabban használjuk, ha csak gyorsan fel szeretnénk menni ezekre a platformokra.

Veszélyek közzé sorolták azt is, hogy a kibertér az rendkívül átláthatatlan és egy hatalmas felület, melyen rengeteg információ kering, gyakran veszélyes honlapokkal. A legújabb technológiák megléte mellett is a hackerek folyamatosan azon dolgoznak, hogy egy lépéssel előrébb legyenek. Számukra az információ lekérdezés nem okoz nagy problémát, ha a szerverek nincsenek megfelelően védve, ezért a diplomáciai intézményeknek is nagy figyelmet kell szánni a kiberbiztonságukra. Tulajdonképpen az általuk megszerzett információk könnyen kikerülhetnek a világhálóra veszélyeztetve az állam és kormány adatokat. Az online bűnszervezetek gyakran alkalmazzák a kibertér-támadás különböző eszközeit, hogy ellehetlenítsék ellenfeleiket. (Garcia—Szücs, 2023)

Az interjúalanyokat arról is megkérdeztem, hogy a digitális eszközök folyamatos innovációja segíti a munkájukat, vagy hátráltatja őket. Úgy nyilatkoztak, hogy a munkaidőben lehet ezt érezni, ugyanis megnőtt. Alapvetően a diplomácia világában nincs az a standard munkaidő, mint a multinacionális cégeknél, reggel 8 órai kezdéssel és fél ötös végzéssel. A diplomatáknak mindig reagálniuk kell a helyzetekre, elérhetőnek kell lenniük minden pillanatban. Ez pedig a digitális eszközök jelenlétével még jelentősebb. A kommunikáció könnyedségének köszönhetően a telefonról, laptopról bármi elintézhető. A munkaidő is ezáltal egésznapos lett, hiszen egy váratlan esemény következtében azonnal reagálni kell a helyzetre. A kommunikációs részlegen dolgozóknak minél gyorsabban kell megfelelő információhoz jutniuk, hogy hitelesek és diszkrétek legyenek, ezzel megnyerve a hírekért folytatott harcot. (Garcia—Helman—Szücs, 2023)

Mivel rengeteg platformon vannak jelen, ez pedig hatalmas odafigyelést igényel részükről, így egyértelműen sok szabadidőt vesz el a kommunikációs részleges dolgozóktól. Komplikált minden közösségi oldalra ugyanannyi energiát fektetni, több figyelmet is igényel, ezáltal a munkaidejük egész napos, sőt hétvégén sem mondhatják azt, hogy nem veszik elő a telefont,



vagy a laptopot. Gondoskodniuk kell a beérkező információkról, hitelességükről mivel a spanyol MFA „sosem alszik”, a telefon pedig folyamatosan jelez. Mindig figyelemmel kell kísérniük, hogy mi történik a világban, sőt mindig időben is kell reagálniuk ezekre. Állandó készenlétben kell állniuk a válaszokra, ez pedig stresszel jár. (Helman—Szücs, 2023)

A munkatársak azt nyilatkozták, hogy eleinte nehéz volt alkalmazkodni az „online forradalomhoz”, azonban sokat segített a tanfolyamokon való részvétel, melyet a spanyol külügyminisztérium rendezett számukra. Gyorsabban tudtak igazodni ehhez az újításhoz és folyamatosan fejlődtek, továbbá újabb és újabb tudást sajátíthatnak el a mai napig ezeken a tanfolyamokon. A tanfolyamok elérhetőek voltak személyes részvétel által, de voltak online kurzusok is, tekintettel a külszolgálaton lévőkre. Ahogyan a szakirodalomban is olvastam, 2014-ben a tanfolyamok nagy intenzitással zajlottak, egyre több és több misszióvezető vett részt a kurzusokon. Az oktatás online formában zajlott a képviselők távoli helyzete miatt, az online diplomácia modelljének csínját-bínját tanulták és dolgozták ki folyamatosan. Közben pedig arra a következtetésre is jutottak, hogy a minisztérium technológiai formáján is fejlesztést kell végrehajtani. (Gobierno de Epana, 2016) Ezekben a tanfolyamokon sajátították el, hogy a hashtag-ek arra szolgálnak rá, hogy kiemelik és népszerűsítik a híreket, továbbá a tag-ek (megjelölés). QR kódok és a mobilalkalmazások is könnyítik az információ áramlás gyorsaságát és hatékonyságát.

A kommunikációs csapat folyamatosan *brain storming*-okat tart, hogy az oldalakat folyamatosan fejlesszék. Ahhoz, hogy zökkenőmentesen működjenek a folyamatok, ezért a weboldalak optimalizálásán dolgoznak az IT szektorral egyetemben, és olyan újításokat alkalmaznak, mint *Q&A* szekció és online ügyintézés, online időpontfoglalás a konzulátusokhoz. (Helman—Szücs, 2023)

## 5.1 Cervantes

Az online platformok megjelenésével a kommunikáció átalakult. Ha a XXI. században nem használna az e-diplomácia digitális eszközöket, akkor a fejlődés lassú lenne, illetve a mindennapok során a digitalizáció mellett hatékonyan tud érvényesülni. Az e-diplomácia utat tört az utóbbi években, és a mai célkitűzés között ott rejlik az állam és civil közötti elszigeteltség lebontása.

A Cervantes Intézet a nyilvános diplomácia számára jelentős eszköz, ugyanis ez a kulturális intézmény lehetőséget biztosít arra, hogy vonzza az érdeklődőket. Ezt lehet a legjobban kihasználni arra, hogy minél nagyobb közönséget érjenek el. Ezen intézmények pedig az egész világon tudást tudnak egymással cserélni, mellyel a diplomáciai kapcsolatok hatékonyan mennek végbe. A nyelvet és a kultúrát teljes mértékben terjeszteni tudják világszerte.

A diplomáciai előre lépéshez a technológiai innováció nagy mértékben hozzájárult, a média ugyanis utat tört, melyen keresztül a könnyű információáramlás megfigyelhető volt. A Cervantes Intézet a *social media* előtt már meglehetősen jól működött, azonban 2014-2015 során új stratégiára volt szükség ahhoz, hogy az e-diplomáciát egy magasabb szintre emeljék.

A Cervantes honlapján az átláthatóság biztosításáról olvashatunk. Közlik, hogy ők egy állami szervezet, és megfelel a jó kormányzás törvényének. Évente beszámolókkal és adatokkal készülnek a tevékenységeikről, ezzel is garantálva a szabályok betartását.

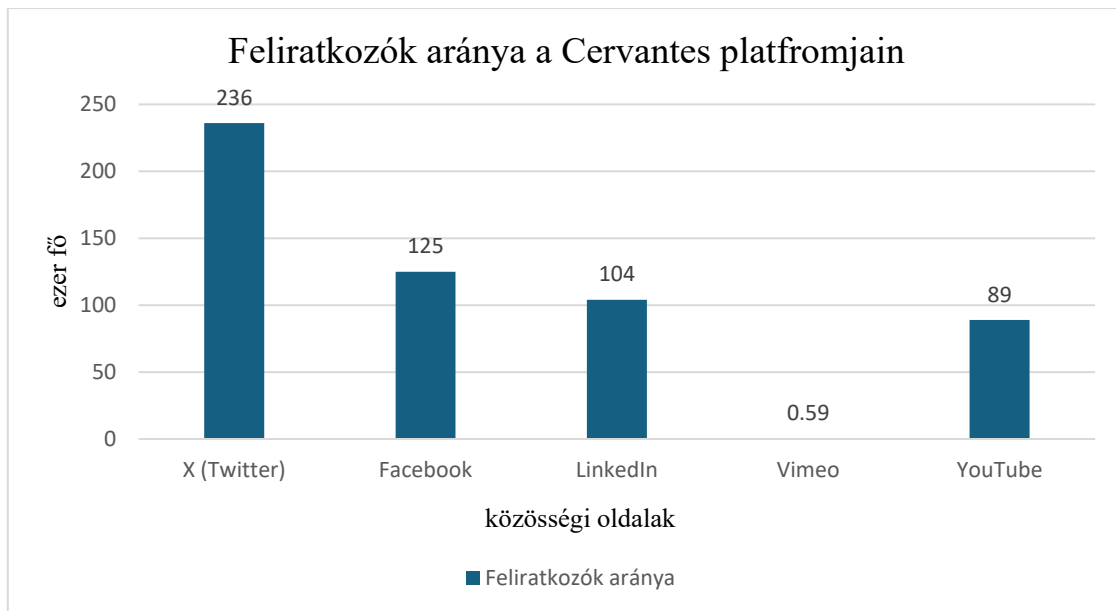
Az X fiókjukat 2011. márciusában alapították, azóta is rendkívül aktívak ezen a felületen. A nagyobb eseményeket ki is tűzik, jelenleg a nyelvtanulási programokra való felhívások tűnnek szembe az olvasók számára. 2024. júniusától októberig különböző spanyol történelmi városokban lehet tanulni a kultúráról, és elsajátítani a nyelvet az intézet támogatásával. Az X oldalukon spanyol művészekről, kiállításokról, programokról és kulturális eseményekről tesznek közzé tartalmakat szinte naponta. Követő táboruk pedig meghaladja a 236075 főt.

Facebook-on azonban ez jóval kevesebb: 125030 fő. A Facebook oldalukon elérhetővé teszik a központi telefonszámukat, e-mail elérhetőségüket, a weblap és X linkjüket. Tartalmaikat tekintve hasonlóak, illetve itt is rendkívül aktívnak bizonyulnak bejegyzéseiket tekintve. Facebook-on bár nem lehet látni, hogy mennyi megtekintést kapnak egy poszt során, azonban a X felületükön egy bejegyzésnél ez átlagosan kétezer. Az is megfigyelhető, hogy a kommentek száma is jóval kevesebb a Facebook felületen. Ennek az lehet az oka, hogy X-en egy poszt végére feltesznek egy kérdést, megszólítva a népet, hogy mit gondolnak az adott témáról, míg a másik felületen inkább tényszerű tartalmakat közölnek.

Az is rendkívül érdekes, hogy a Cervantes Intézet Vimeo oldallal is rendelkezik. Jelenleg ezen a felületen a feliratkozók száma 599 fő. A Vimeo tulajdonképpen egy video megosztó webhely, melyet az USA-ban alapítottak 2004-ben. Tehát egyértelműen itt az intézet video formában közli az eseményeket, előadásokat, programokat és egyéb kulturális tevékenységeket egy rövid leírással egybekötve. Az intézet még YouTube és LinkedIn felületeken is megtalálható, ahol szintén aktív munkát folytat. YouTube felületen videó formájában kínálnak oktatási és

kulturális szolgáltatásokat, míg LinkedIn felületükön a dolgozók és munkatársak elérhetőségei is fel vannak tüntetve, így könnyen kapcsolatba tudunk lépni velük. YouTube-on 89110 feliratkozóval rendelkeznek, míg LinkedIn-en 104026 fővel. (3. ábra)

A Cervantes Intézet egyértelműen felvette a lépést az online forradalommal és továbbra is nagy mértékben hozzájárul Spanyolország kulturális diplomáciájához.



3. ábra  
A feliratkozók aránya a Cervantes platformjain

Forrás: saját szerkesztés (2024.április 9.)

## 5.2 MENA országok

Tulajdonképpen a MENA országok spanyol nyelvű honlapjainak működtetése rendkívül problémás a munkaerőhiány miatt, azonban a nagykövetségek igyekeztek felvenni a versenyt és alkalmazkodni az eszközök használatához, és fontosnak tartják a stratégiájuk folyamatos fejlesztését.

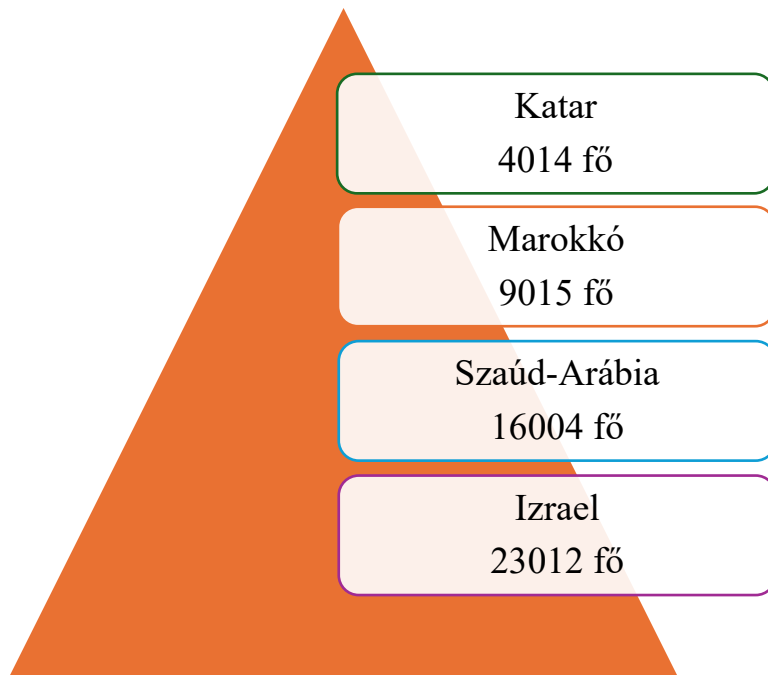
Szaúd-Arábia nagykövetsége az X felülethez 2014. novemberében csatlakozott. A bejegyzések nagy része arabul van, azonban az angol is gyakori. Aktivitásukat tekintve 4-5 naponta tesznek közzé új posztot. Az X felületet előntötte a spanyol miniszterelnök látogatásáról szóló bejegyzések, melyre április elején került sor Jeddahban. Itt megbeszélték a béke, stabilitás és jövőbeli megoldásokat a gázai helyzet miatt. Spanyol nyelvű tartalmak azonban elenyészőek, viszont követőtáboruk annál magasabb: 16004 fő.

A nagykövetség honlapja alján megfigyelhető a Vision 2030 és a Média- és Kommunikációs Központ logó a többi *social media* elérhetőségeik mellett, melyek a YouTube, LinkedIn, Facebook és X, azonban ezek a linkek mind a szaúdi külügyminisztérium honlapjára irányítanak.

Izrael nagykövetségének X oldalán azonban a feliratkozók számra jóval több, mint Szaúd-Arábiának, ugyanis 23012 főt jelent. A bejegyzéseket tekintve főleg spanyol nyelven történnek, azonban angolul is retweetelik ezeket a tartalmakat. A nagykövetség honlapján elérhetjük a különböző *social media* felületeit: X, Facebook, YouTube és a Flickr. A Flickr egy olyan weboldal, ahol ingyenesen fotókat lehet megosztani. A cikkek inkább a kétoldalú kapcsolatról és kulturális diplomáciáról szólnak. Izraeli ünnepeket tesznek közzé, hogy a látogatókat bevonzzák, népszerűsítsék saját államukat, hogy ösztönözzék a turizmust. Mindemelett ösztöndíjprogramokról is olvashatnak az érdeklődők.

Marokkó nagykövetségét tekintve a X platformon a legkorábbi tartalom március közepén volt. A posztok többségében spanyolul és arabul vannak. Rendkívül kevés a többi országhoz viszonyítva a követőtábor: 9015 fő, bár hozzá kell tenni, hogy 2019-ben csatlakoztak a platformra. A nagykövetség honlapján megtalálhatjuk a TikTok, Facebook és Instagram elérhetőségüket is, ahol már a feliratkozók száma megugorja a 900 ezret, azonban ez egy turisztikai fiókra vezet „Spain info” néven, mely Spanyolország egyes városainak szépségét mutatja be.

Katar nagykövetsége elérhető X-en és Instagramon is. 2015-ben csatlakoztak az X felületéhez és 4014 feliratkozóval rendelkeznek. Bejegyzéseit arabul és angolul teszi. A legfrissebb tartalmak a spanyol miniszterelnök Dohában tett látogatásáról szólnak, melyen a gázai háború befejezésére irányuló tárgyalási folyamatokra került sor. Korábbi közléseit tekintve pedig rendkívül inaktívak, mindössze 3-4 tartalmat tesznek közzé havonta, összpontosítva a jelentősebb eseményekre. (4. ábra)



4. ábra  
A MENA országok nagykövetségeinek X feliratkozók száma

Forrás: saját szerkesztés

Összességében az figyelhető meg, hogy ezen országok kevés energiát fektetnek a *social media* felületeikbe, és főleg Katar honlapjain figyelhető meg a mély kapcsolat hiánya.

### 5.3 Keleti Partnerség és Közép-Ázsia

A szakirodalomban azt olvashattam, hogy Georgiában és Azerbajdzsánban nincs kihelyezett spanyol nagykövetségi iroda, azonban legfrissebb kutatásom alapján, Tbilisi városában van spanyol konzulátusi iroda, illetve Baku városában is. Egyik városban lévők sincs *social media* felülete. Üzbegisztánban nincs nagykövetség, azonban konzulátus működik. (1. táblázat)

Az spanyol nagykövetségnek Ukrajnában jelenleg kb. húsz ezer feliratkozója van az X oldalukon. 2016-ban csatlakoztak ehhez a közösségi platformhoz és azóta is aktívan használják. Az általuk közzétett bejegyzések ukrán nyelven történnek és az általuk újra megosztott tartalmak pedig spanyol vagy angol nyelven vannak, ezekre ők pedig reagálnak vagy rövid szövegben összefoglalják. A publikált bejegyzéseik a spanyol-ukrán kapcsolatokról szólnak, és ezen felül pedig az ukrán külpolitikával kapcsolatos eseményeket és politikai híreket közlik a nyilvánosság számára. Míg Kazahsztánban lévő spanyol nagykövetség X oldalán kb. kétezer követő van jelen. Publikálásukat tekintve pedig attól függ a tartalmak mennyisége, hogy éppen

mennyi közölni való hír áll rendelkezésükre. Általában három-négy naponta közölnek tartalmakat, de előfordul, hogy két hét is kimarad. Itt is jellemző, hogy a kazah és spanyol kétoldalú kapcsolatokat publikálják és azokra fordítják a hangsúlyt.

A Facebook oldalait tekintve pedig Ukrajnában lévő spanyol nagykövetség profilján a kedvelések száma igen magasnak tekinthető, hiszen több mint négyezer „like” van és ötezer követővel bővelkedik. Azaz elmondhatjuk, hogy a Facebook oldalát tekintve máris nagyobb figyelem kíséri. Ez betudható annak is, hogy a Facebook régebbi kommunikációs platform így a célközönség aránya is szélesebb. Azonban az X és facebook oldalait összevetve hasonló a publikáció rendszeressége, hiszen ugyanazokat a tartalmakat közlik a Facebook oldalukra, melyeket az X fiókjukon közöltek, vagy megosztottak. Arra következtetve, hogy Ukrajna jobban fókuszál az X felületére, ezáltal nem két honlapot kell folyamatosan és nagy erőbedobással működtetnie, hanem elég csak az egyikre fókuszálni.

Kazahsztán Facebook profilját tekintve a kedvelések száma jóval kevesebb, ugyanis mindössze 600-zal rendelkezik és körülbelül 700 követője van az oldalon. Aktivitását tekintve pedig szembeütik, hogy nem publikált tartalmat 2023. június óta. Facebook oldalára kevés energiát fordít az X profiljával ellentétben, tehát azt mondhatjuk, hogy a Facebook, mint kommunikációs platform nem fontos számára annyira, mint az X, így a digitális diplomáciában a figyelem erre a portálra terelődik. 2023. júniusát megelőző hónapokban azonban még jelentősen aktív is volt, szinte naponta publikáltak tartalmakat, azonban az ezt követő időszakot hanyagság jellemzi. A sporthíreket tekintve pedig a két ország kapcsolatára jellemző, hogy a futball és a vízilabda erőssége a két országnak, azonban ezekről a publikált tartalmak szinte jeleit sem mutatják.

Ország	Georgia	Ukrajna	Moldova	Fehéroroszország	Örményország	Azerbajdzsán	Üzbegisztán	Tádzsikisztán	Türkmenisztán	Kazahsztán	Kirgizisztán
ES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0

1. táblázat  
Spanyolország nagykövetségei az EPC és Közép-Ázsia országaiban

Forrás: saját szerkesztés Azpiroz (2023) alapján

Georgia és Azerbajdzsán szempontjából Törökország az illetékes, Moldovát tekintve Románia, Fehéroroszország, Örményország, Üzbegisztán, Türkmenisztán illetékes országa Oroszország,

Tádzsikisztán és Kirgizisztán Kazahsztánhoz tartozik. Ezekben az országokban nincs kihelyezett nagykövetség, hanem helyettük az illetékes országokkal tartják a diplomáciai kapcsolatot. Spanyolország jelenleg 215 nagykövetséggel és konzulátussal rendelkezik a világban. Spanyolországban 543 külföldi nagykövetség és konzulátus van, melyek Madridban, Barcelonában és Valenciában találhatóak meg. (embassies.net)

## 5.4 Kibervédelem

Kibervédelmét tekintve Spanyolország 2013-ban átformálta a nemzeti Kommunikációs Technológiák Intézetét, mely INCIBE néven működött tovább, és kibervédelmi kérdésekben nyújt szolgáltatást a polgároknak és a vállalatoknak. A nap folyamán bármikor elérhető és várja az incidenseket, melyekre megoldást tehet. 2022-ben pedig az Európai Kiberbiztonsági Kompetencia Központot felelőssé tették technológiai fejlettsége révén, illetve biztos stratégiai központot jelent a polgároknak, intézményeknek és vállalatoknak egyaránt.

Továbbá létrehozták a Joint Cyberspace Command-ot (MCCE) 2020-ban, mely rendelet kimondta, hogy a kibertér területén biztosítani kell a fegyveres erők szükséges szabadságát. Azonban mind a Nemzeti Rendőrség, mind az MCCE nem rendelkezik elegendő személyzettel, hogy kellően megbirkózzanak a támadásokkal. (emad.defensa.es)

A veszélyek mellett figyelembe kell venni a digitális biztonság nyújtotta lehetőségeket és a piac gyors bővülését, ugyanis a 2024-es statisztikák alapján a felhasználók száma elérheti a 5,5 milliárdot az interneten. Olyan lehetőségeket rejt, melyeket fel kell még tárnia, és a cél Spanyolország számára, hogy ne csak felhasználó, hanem kiberbiztonság-teremtő is legyen, így befektetéseket ösztönöz, prioritásokat és közbeszerzési eszközöket alakít ki, hogy egy innovatív ipari szektort és megfelelő technológiai képzést tudjon létrehozni.

Elmondhatjuk azt, hogy a spanyol állam jelentősen aktív az incidens kezeléseket, a módszerek meghatározásában, és gyakorlati megközelítést is alkalmaz a kockázat kezelésben. Az ENS fejlesztés a folyamatos figyelés és rendszeres újraértékelés alapelvét hirdeti. Az ENS a Nemzeti Biztonsági Keretrendszer, melyet 2007-ben fogadtak el, hogy a kormányzati és közszolgáltatásokhoz hozzáférjen a társadalom. (learn.microsoft.com, 2024)

Rendkívül rossz volt a helyzet a pandémia alatt és az azt követő években. 2021-ben Spanyolországban a zsarolótámadások száma jelentősen meg is növekedett, több mint 1300 vállalkozás esett áldozatul, továbbá a kormány, az IT és a közegészségügyi intézmények is.

(policia.es, 2023) Ennek eredményeképpen megfogalmaztak bizonyos stratégiai lépéseket, melyek a jövőben irányadóak lehetnek a spanyol digitális biztonság szempontjából.

Spanyolország hatalmas összeget fordít a kibervédelemre minden egyes évben. Fontos számára, hogy biztonságban legyenek a nemzeti és szervezetek hálózatai. A 2021-es kibertámadások után a veszélyek száma csökkent, ugyanakkor 2022-höz képest 2023-ban megduplázódtak a költségek. 2023-ban ugyanis az adatvesztés költsége meghaladta a 2,61 millió dolláros összeget. Ez hatalmas veszteséget okozott az állam számára. A digitális támadásokhoz kapcsolódó egyéb incidensek költsége 2022-ben 660 ezer dollár volt, majd következő évben már 1,41 millió dollárra emelkedett. (computing.es, 2024) Amíg 2021-ben a vállalatok 51%-a vált kibertámadások áldozatává, viszont ez 2022-ben 49%-ra csökkent. (datacentralmarket.es, 2023)

## 5.5 Platform vizsgálat

A spanyol MFA weboldala rendkívül letisztult, könnyen átlátható és tájékozódni sem nehéz ezen a felületen. A spanyol zászló színeiben pompázik, mely rendkívül figyelemfelkeltő, és a főoldalon lévő mozgóképek pedig megragadják azt.

Ahogy már korábban is említettem a honlap több nyelven is elérhető, így nem okoz gondot a külföldieknek sem, ha információért keresik fel az oldalt. A publikálásukat tekintve aktívak, ugyanis az figyelhető meg, hogy heti szinten átlagosan 2-3 hírt tesznek közzé. A tartalmakat tekintve főleg a miniszterelnök által tett látogatásokat publikálják, melyek egyértelműen jó fényt vetnek az ország imázsára, hiszen látni lehet, hogy fontos a spanyol nemzetnek a kapcsolatok ápolása.

A honlap alján megfigyelhetők különféle logók is, például a Cooperación Espanola, mely egy együttműködési szervezetet jelent. Ebbe a szervezetbe civilek, intézmények, erőforrások és kapacitások tartoznak, melyeket a fejlődő országok rendelkezésére bocsátanak, ahhoz, hogy fejlődni tudjanak humanitárius és gazdasági szempontból is. Továbbá a folyamatban lévő projektek, a Portal de la Transparencia (Átláthatósági portál), Cervantes Intézet és a Red de Casas (Házhálózat) logói mind megtalálhatók egymás alatt.

A spanyol külügyminisztériumnak továbbá van kettő X fiókja is, egy angolul és egy spanyolul. Jelenleg az angol oldalnak megközelítőleg ötvenezer feliratkozója van, míg a spanyol nyelven lévőknek háromszázezer. Az angol fiókot 2014-ben, a spanyolt 2012-ben hozták létre. A rövid



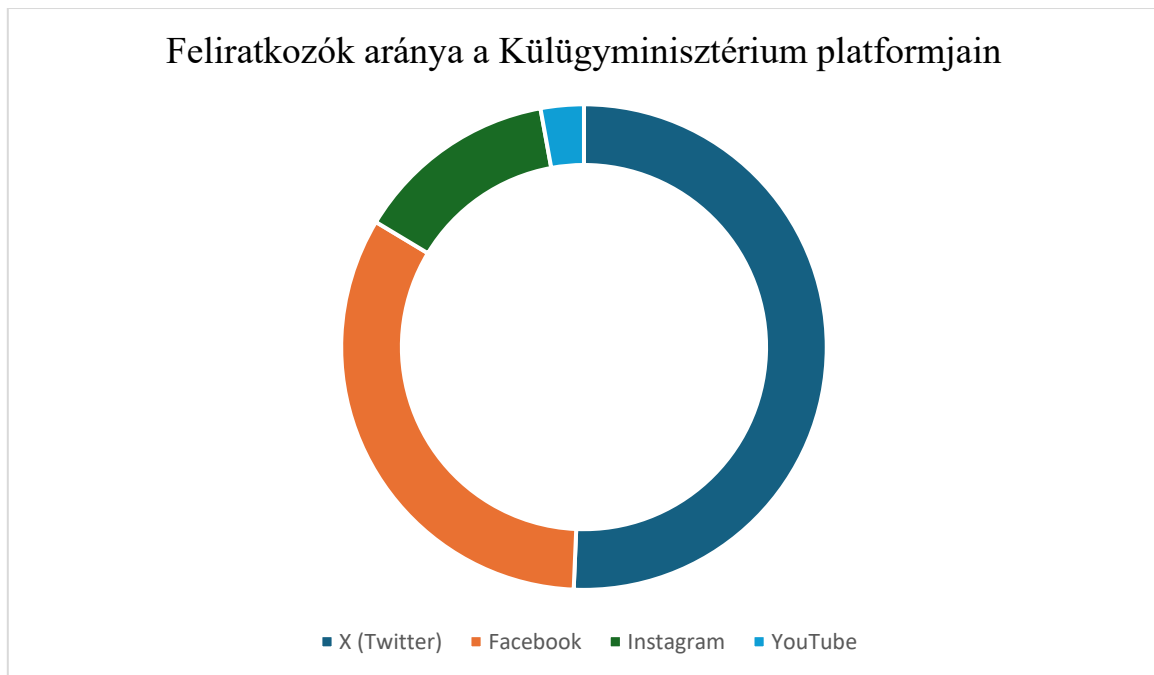
bemutatkozásban feltüntetik a külügyminiszter fiókját és a weboldal linkjét. A posztokat tekintve mindennapos a publikálás. Gyakori, hogy naponta többször közölnek tartalmakat. Vélemény-kutatásokat készítenek, ezzel is bevonva a közönséget, továbbá érdekességeket, diplomáciai találkozókat, együttműködéseket, megemlékezéseket és egyéb kulturális eseményeket tesznek közzé. Szövegezését tekintve röviden fogalmaz és lényegre törő, a két oldal tartalma szinte megegyező. Az angol portálon a külföldieket, míg a spanyolon a nemzeti társadalmat szólítják meg.

A Facebook-on jelenleg 195052 követőjük van, a fő oldalon megtalálható a különböző *social media* elérhetőségük is. Tartalmaik megegyeznek a spanyol X fiókjukéval, sőt még a szövegezés is ugyanaz. Ha a kedvelések (like) számát is összehasonlítjuk a Facebook és X fiókkal, akkor azt tapasztaljuk, hogy az utóbbi felületen aktívabbak a nézők, sőt mi több a kommentek száma is magasabb. Ez is azt eredményezi, hogy nagyobb a látogatottsága a X fióknak, a társadalom ezen a platformon tájékozódik inkább.

Instagram oldalt tekintve nyolcvanezer követővel rendelkezik a spanyol külügyminisztérium. A rövid leírásban feltünteti a weboldal elérhetőségét, illetve a két X fiókjukat. A bejegyzések többsége reels (rövid, dinamikus videó szöveggel) formában kerül az oldalra, napi egyszeri publikálással. Tartalmait tekintve megegyezik a spanyol X fiókkal.

A YouTube portálon feltüntetik minden *social media* elérhetőségüket, kb. 17 ezer feliratkozóval rendelkeznek és eddig 1302 videót közöltek. Első videójukat 2010-ben publikálták, mely az Ad Hoc Liaison Committee-ről szólt, ez pedig egy olyan testület, mely a palesztinok nemzetközi segélyszállítását koordinálja. Bizonyos konferenciákat élőben is közvetítenek, azonban vannak rövidebb videók is, melyek csupán 1 percesek. Ezek pedig dinamikusak, ismeretterjesztőek és informatívak. Főként nemzeti eseményekről, ünnepekről, híres spanyol tudósokról, költőkről és színészekről szólnak. Átlagosan havonta 5-6 videót tesznek közzé, tartalomtól függően. (5. ábra)

Spotify oldalukon hosszabb hangfájlok vannak, ez körülbelül 5 percet jelent. Legutóbb januárban töltöttek fel tartalmat, szóval azt lehet mondani, hogy aktivitás szempontjából alábbhagytak, ugyanis megelőző hónapokban többet találhatunk. Ezek a hangfájlok kellemes hangvételűek, ugyanis annak ellenére, hogy a spanyolok gyorsan beszélnek, a podcast-ben lassan és érthetően nyilatkoznak. Kellemes halk zene szól a háttérben, mely nyugtató hatással bír. Különböző témákat dolgoznak fel, mint humanitárius diplomácia, digitális diplomácia, illetve nemzeti ünnepekről adnak tájékoztatást. A hallgatók elégedettségét pedig az is jelzi, hogy az 5-ös skálán 4,2-es értékelést kaptak.



5. ábra  
*Feliratkozók aránya a spanyol külügyminisztérium platformjain*

*Forrás: saját szerkesztés*

A miniszterelnök, Pedro Sánchez Pérez-Castejón, rendelkezik X fiókkal, melyre 2009-ben regisztrált, pár évvel a felület alapítása után. Rövid bemutatkozásában feltünteti pozícióját, kiemeli családapa szerepét, és azt, hogy az egyenlőségért, igazságosságért és méltó intézményekért dolgoznak pártjával. Jelenleg 1,8 millió követője van, 33 ezer posztal rendelkezik. Az X oldalon rendkívül aktív munkát folytat, ugyanis naponta több tartalmat tesz közzé. Oldalán részvétnyilvánítások, sajtóbeszéd, együttműködések és diplomáciai találkozók vannak feltüntetve. A közlés formáját tekintve rövid, lényegre törő tömondatokkal fogalmaz. A miniszterekkel, országfőkkel tett találkozókról mély tisztelettel beszél, és csak pár szóval jellemzi ezen összefüvetek okát, illetve célját. Találkozhatunk még infrastrukturális fejlesztésekkel és a társadalom jólétét szolgáló eredményekkel is. A miniszterelnök csak spanyol nyelven publikál.

Facebook oldalát tekintve kb. 423 ezres követőtáborral rendelkezik, feltünteti a La Moncloa weboldalt is, ahol követni tudjuk a tevékenységeit, interjúit, átiratait és cikkeit, továbbá életrajzát egyaránt. A civilek fel tudják venni a kapcsolatot a kormányelnökkel ezen a felületen, ugyanis lehetőség van elektronikus úton levelet küldeni neki, mindössze egy online adategyeztetés kitöltését megelőzően. Ez az oldal pedig kifejezetten hozzáad az átláthatósághoz és elszámoltathatósághoz, ugyanis ezáltal bárki követni tudja az elnök szerepét. Facebook oldalára a sajtónak adott interjúkat, kerekasztal beszélgetéseit és nemzetközi látogatásait teszi

közzé. A hozzászólások száma igen magas, ugyanis egyes bejegyzések alatt meghaladja a 700-at. Míg X-en a legtöbb bejegyzés alatt több, mint ezer a kommentek száma. Facebook-on is spanyol nyelven publikál.

Instagram oldalán kb. 441 ezer követője van és közel 3500 bejegyzéssel rendelkezik. Sőt az Instagram legújabb kiegészítő alkalmazásával (Threads) is rendelkezik, habár még ott nem tett közzé tartalmat. A Threads tulajdonképpen ugyanúgy működik, mint az X. Aktivitását tekintve naponta átlagosan 1 bejegyzést tesz közzé. Reels videói is megegyeznek a Facebook és X oldalán lévőkkel. A miniszterelnök rendelkezik YouTube fiókkal azonban csak 6 évvel ezelőtti videókat találunk. A külügyminiszter viszont nem csatlakozott a YouTube felületre. A kormányfő és a miniszter is rendelkezik LinkedIn profillal, hiszen ezen a felületen tudnak könnyen szakmai kapcsolatot létesíteni, így számukra elengedhetetlen ennek az oldalnak a megléte.

A külügyminiszter X oldalát megvizsgálva arra a következtetésre jutottam, hogy José Manuel Albares gyakran megosztja azokat a tartalmakat, melyekben szerepel, például interjút ad. 2019. márciusában csatlakozott a felülethez és jelenleg megközelítőleg 48 ezer követője van. Posztjaiban röviden és formálisan fogalmaz, tömondatokat használ az egyszerűség kedvéért. Egy-egy diplomáciai találkozó után pedig rövid jelentést ad, hogy kivel és miről beszéltek.

Instagram fiókja is van ugyanazon a felhasználónéven. Reels videókat és fotós bejegyzéseket egyaránt közzétesz. A videókban általában a társadalom felé fordul, és rövid értelmezést ad egy eseményről, nemzetközi szerverről, illetve állásajánlat szempontjából megszólítja mind a fiatalokat és idősebbeket is. A videók hangvétele rendkívül barátságos, a halk zene és az dinamikus tempó miatt. Tisztán és érthetően fogalmaz, gesztikulál és a hangsúlyos kézmozdulatok is megragadják a néző figyelmét.

Facebook oldalát nem találtam, ugyanis ezen a néven a külügyminiszter fotójával számos fiók található, így nem lehet kiszűrni, hogy melyik a valódi, de az is előfordulhat, hogy nincs is neki. Ugyanis X, Instagram és Facebook oldalon onnan tudhatjuk, hogy valós oldalát nézzük az adott magas beosztású személynek, hogy a neve mellett egy kis pipa jelenik meg. TikTok oldala viszont annál inkább létezik. A rövid videókkal pedig reprezentálja hivatását, tartalmait tekintve pedig megegyezik az Instagram és X fiókján találhatóakkal. Jelenleg TikTok-on 5300 követővel rendelkezik.

Azt a következtetést vontam le a kutatás során, hogy Spanyolország rendkívül nagy figyelmet fordít a közösségi oldalaira, és gondosan kezeli azokat. A nyelvezetét nem változtatja meg, azaz

marad a formális stílusban, hiszen hű szeretne maradni a diplomácia tekintélyéhez, viszont a technológiai forradalommal felveszi a versenyt. A kiberbiztonságra különböző stratégiákat dolgoznak ki, és folyamatosan újítják őket. Fontos számukra, hogy a társadalom számára elérhetőek legyenek és nyitva álljanak az érdeklődők előtt. A külügyminiszter ugyancsak aktív a különböző *social media* felületeken, hogy minél szélesebb körben reprezentálja az országot. Elsődleges az ország számára, hogy hasznos információkat közöljenek, ismertessék a diplomácia világát és ehhez a közösségi oldalakat használják, hogy világszerte átlátható legyen Spanyolország aktivitása nemzetközi szinten.

## 5.6 Hipotézisek összegzése

H1	A közösségi platformok aktív használata pozitívan befolyásolja Spanyolország nemzetközi imázsát és megítélését.	Kutatásom alátámasztotta
H2	A vezetők és diplomáciai személyek a Facebook honlapját használják a leggyakrabban tartalmak megosztására Spanyolországban.	Kutatásom nem támasztotta alá
H3	A közösségi platformok használata növeli a kommunikáció átláthatóságát, mely hozzájárul az állampolgárok elégedettségéhez.	Kutatásom alátámasztotta
H4	A kiberbiztonság nagyobb szerepet kapott, hiszen a növekvő fenyegetések kihívást jelentenek a nemzetközi szervezeteknek.	Kutatásom alátámasztotta

*2. táblázat  
Hipotézisek összegzése*

*Forrás: saját szerkesztés*

## 6. KONKLÚZIÓ

A szakirodalmakat, mélyinterjúmat és saját kutatásaimat összevetve választ kaptam a hipotéziseimre. Csupán majdnem 20 év telt el az első közösségi platform megjelenése óta, ezért a szakirodalmak és a mélyinterjúm eredményei között egyezőségek és hasonlóságok vélhetők, hiszen nem ölel át akkora időintervallumot a vizsgálódás, hogy radikális különbségek legyenek a kettő között.

Az online diplomácia fejlődése rengeteget haladt előre az évek folyamán. A korábbi diplomáciai folyamatok a technológiai és a *webkettes* forradalomnak köszönhetően átalakultak. A korábban felállított falakat ledöntötték a társadalom előtt, és olyan arcát mutatta meg, mely korábban ismeretlen volt a nagyvilágban. Az online diplomáciába nem csak az tartozik, hogy a különböző digitális eszközökön tartják a kapcsolatot az ország vezetői és képviselői, hanem a *social media* felületeket is bevonják. A közösségi platformok jelenléte nem csak a civil társadalom számára nyitott utakat a világhálón, hanem a diplomáciai személyek is a web 2.0 forradalom hatására integrálódtak a felhasználói közösségbe. Találkozhatunk számos diplomatának, vezetőnek, miniszternek, képviselőnek a fiókjával, ahol könnyen kapcsolatba is tudunk lépni velük. Ennek a forradalomnak köszönhetően mi civilek, gond nélkül tájékozódhatunk általunk érdekesnek talált ország háttéréről, működéséről, diplomáciai tevékenységéről. A *webkettes* forradalom pozitív irányba mozdította el a kapcsolattartás és kialakítás tevékenységét, azonban biztos, hogy tovább fog változni a folyamatos technológiai újdonságoknak köszönhetően. A diplomaták munkája jelentősen megváltozott, azonban a digitális eszközök és folyamatosan bővülő technológiák jelenlétével nem kiváltható a személyük. Szakértelmük felbecsülhetetlen, és a jövőben azok fognak érvényesülni, akik tudnak a digitális forradalomhoz alkalmazkodni, kihasználva annak lehetőségeit.

A platformok jelenléte és a digitális diplomácia fejlődése alapvetően pozitív hatással volt Spanyolország számára. Természetesen fény derült arra, hogy az alkalmazkodás kezdetben nehézségekkel járt, azonban megbirkóztak vele és különböző stratégiákat dolgoztak ki, hogy a lehető leggyorsabban menjenek végbe a folyamatok. Kurzusokkal és tanfolyamokkal képezték szakmabeli társaikat, hogy a digitális világ használati rejtjelmeit elsajátítsák. A spanyol MFA továbbra is a formális nyelvezetet használja, bár tudatában vannak, ahogyan a technológia úgy a nyelv is változik. Újabb és újabb kifejezések kerülnek a szóhasználatba, melyek olykor a diplomaták beszédébe is beékelődik, azonban a formális stílus számukra prioritás. Ez a jövőben változhat a kor előrehaladtával, és nem kizárt, hogy később lágyítsanak a stíluson. Míg egyes

külgyminisztériumok lassan, Spanyolország ezzel ellentétben gyorsan alkalmazkodott a *webkettes* forradalomban. Spanyolország meglátta a lehetőséget a web 2.0-ban, ugyanis úgy tartja, hogy a digitális diplomácia fejlődése a saját nemzetük megítélésére hatással van. Továbbá egyre több turista látogatja az országot. A közösségi platformokon a spanyol MFA által közölt kulturális események, nemzeti ünnepek és programok vonzzák a külföldieket. Ez pedig természetesen pozitív hatással bír, illetve a látogatók száma sem csökkent az utóbbi években, mely eredményezi, hogy a médiában jó hírük van. Gyakran hallani a bilaterális kapcsolataik erősítéséről, továbbá kulturális események, ösztöndíjprogramok lehetőségéről. A látogatók száma az országba exponenciálisan nőtt 2006-tól, azonban a Covid-19 negatív hatással volt a turistaforgalomra, de 2020 után ismét fellendült és megelőzte a járvány előtti számokat is. Az újabb és újabb bilaterális szerződések megkötése az országgal pedig azt mutatja, hogy Spanyolország egy erős állam, pozitív a többi ország véleménye róla, és bíznak benne. Ehhez pedig a digitális diplomácia iránti nyitottságuk hozzájárul.

Azt is megtudhattuk, hogy egyes országok a gazdasági helyzetük miatt kevésbé tudják kihasználni a technológia nyújtotta lehetőségeit, így az online platformokon való részvételük is elenyésző. A megfelelő pénzügyi háttér mögött még a humanitárius hiány, vezetői gyengeség és technológiai nehézségek állhatnak. A *webkettes* lehetőségek mögött azonban olyan problémák is felmerülnek, mint a megfelelő platformok használata, azok kihasználatlansága, hanyag hozzáállása az intézményeknek, illetve a platformhasználat hiánya mind hozzájárul a nagykövetségek, külgyminisztériumok alacsony látogatottságához. Mindezzel ellentétben Spanyolország külgyminisztériuma megfelelő mértékben naprakész, és aktív a közösségi felületeken. Többplatformosság jellemzi őket, továbbá a miniszterelnök és a külgyminiszter sem rejtőzködik a *social media* elől. Pedro Sánchez és José Manuel Albares megtalálhatóak a legnagyobb közösségi platformokon és a kellemes hangvételű tartalmaik a társadalom által nagy nézettségnek örvendenek.

Azonban hipotézisem megdőlt arról a részről, hogy Spanyolországban a vezetők és diplomáciai szereplők nem a Facebook honlapját használják nagyobb arányban, hanem az X közösségi oldalt. A nyugat hatása miatt is az X számukra a népszerűbb platform, ez a követőtáboruk számában is mutatkozik. A társadalom tisztában van azzal a ténnyel, hogy a diplomáciai személyek számára az X a fő kommunikációs platform, ezért elsősorban ott keresik fel őket. Míg egyes országok nyitnak a TikTok oldal felé, Spanyolország egyelőre nem tartja fontosnak, hogy a külgyminisztérium is részt vegyen rajta. Mivel 2022-ben a *social media* felhasználók száma meghaladta a 41 millió főt, ezért Spanyolország egyre nagyobb energiát fektet közösségi

platformok védelmére is a hatalmas számra való tekintettel. Továbbá a folyamatos kibertámadások, vírusok és kémprogramok veszélyt jelentenek a diplomáciai intézményekre, ez ellen pedig Spanyolország aktívan föllép.

Az elszámoltathatóságot tekintve, a világ számára való online kitettség miatt, rendkívül nagy nyomás és odafigyelés nehezedik a spanyol külügyminisztériumra. Az online jelenlét miatt a civilek, és a hozzáértők is felelősségre vonhatják a diplomáciai intézményeket. Felkészültnek és megfontoltnak kell lenniük mielőtt egy tartalmat tesznek közzé, hogy ne ütközzenek botrányokba, mellyel a hitelességük is csökkenhet. Az online platformokat tekintve mind rendezettek, érthetőek, visszakövethetőek és hitelesek, így a spanyol MFA kellően veszi az akadályt az elszámoltathatósággal szembeni problémával. A hipotézisem így bebizonyosodott, hogy a kommunikáció átláthatóságát növeli az online platformokon való részvétel, és a társadalom is folyamatosan hiteles információkról szerez tudomást. A nyitottságnak köszönhetően pedig úgy érezhetik, hogy betekintést nyerhetnek ebbe a világba, mely korábban elszigeteltebb volt.

A digitális biztonságot tekintve is bebizonyosodott hipotézisem, hiszen Spanyolország hatalmas összeget áldoz erre a területre, főleg a 2021-es kibertámadások óta. Ez az összeg 2023-ban 1,41 millió dollár volt. A fenyegetések egyre nagyobb kárt okoznak, azonban összehasonlítva USA-val, Franciaországgal és az Egyesült Királysággal, jóval ezen országok mögött van Spanyolország a támadások számát tekintve.

Azonban a kutatásom korántsem bizonyítható lezártnak, hiszen a digitális világ folyamatosan változik. Hiszen az életben a biztos dolog a változás. Az online diplomácia jövőjét illetően dinamikusabb lesz, melyet a technológiai fejlődés folyamatosan formálni fog. Azonban a jövő egyelőre homályos képet fest, de úgy gondolom a diplomácia továbbra is mély kapcsolatokat fog teremteni a globális térben, lehetőséget teremtve az innovációra.



## VÉGSZÓ

A szakirodalmak és kutatásaim eredményei az online diplomácia evolúciójára adtak mélyebb betekintést. Spanyolország számos nehézséggel küzdött az általam vizsgált időszak alatt, és kitartóan vette az akadályokat. A kialakított stratégiákkal pedig továbbra is vezető szerepe van az Unióban és a világrangsorban a kiberbiztonsági fejlettsége miatt.

Az online diplomáciának hatalmas jelentősége van világszinten, melyet elősegített a globális nyitás. A gyors információáramlás ezáltal pillanatképet mutat a világ sokszínűségéről és kihívásairól. A mesterséges intelligencia révén pedig tovább növeli azt a képességet, hogy a felmerülő problémákat kezelje, megértse a világ komplex működését, valamint a globális nehézségekre békés megoldást találjon.

## IRODALOMJEGYZÉK

Azpíroz, M.-L. (2023). Do MENA countries practice digital diplomacy? An analysis of their embassies' websites in Spain. *Communication & Society*, 36(2), p. 271-289. Forrás: <https://doi.org/10.15581/003.36.2.271-289> Letöltve: 2024. 03.26.

B. Zoltánné (2015): Médiaelmélet. Forrás: [http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/MediaelméletV2/vi21\\_a\\_kzssgi\\_internetmdia\\_aza\\_web\\_20.html](http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/MediaelméletV2/vi21_a_kzssgi_internetmdia_aza_web_20.html)

C.Del-Real, A. M.Díaz-Fernández (2022): Understanding the plural landscape of cybersecurity governance in Spain: a matter of capital exchange. p. 313-343. Forrás: <https://link.springer.com/article/10.1365/s43439-022-00069-4> Letöltve: 2024.03.24.

cervantes.org. Forrás: <https://cervantes.org/es/sobre-nosotros/institucion/sedes-mundo>

computing.es (2024): Los costes asociados a los ciberataques se duplican en 2023. Forrás: <https://www.computing.es/informes/los-costes-asociados-a-los-ciberataques-se-duplican-en-2023/>

csirt.es: Equipos de Ciberseguridad y Gestión de Incidentes españolas. Forrás: <https://csirt.es/index.php/es/> (n.d.)

datacentermarket.es (2023): este es el coste de un ciberataque en una empresa española. Forrás: <https://www.computing.es/informes/los-costes-asociados-a-los-ciberataques-se-duplican-en-2023/>

emad.defensa.es: Joint Cyberspace Command (MCCE). Forrás: <https://emad.defensa.gob.es/en/unidades/mcce/> (n.d.)

embassies.net: Spain Embassies and Consulates. Forrás: <https://embassies.net/spain-embassy> (n.d.)

embassies.net: List of Diplomatic Missions in Spain. Forrás: <https://embassies.net/spain> (n.d.)

enisa.europa.eu. (2024). EU cyber security exercise community meets in Madrid, Spain on 24-25 June. Forrás: <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/eu-cyber-security-exercises-community-meets-in-madrid-spain-on-24-25-june>

computing.es: Los costes asociados a los ciberataques se duplican en 2023 (2024). Forrás: <https://www.computing.es/informes/los-costes-asociados-a-los-ciberataques-se-duplican-en-2023/>

F. Arteaga, E.F.Chamorro (2015): En favor de una política nacional de ciberseguridad en España. Comentario Elcano 21/2015. Forrás: <https://media.realinstitutoelcano.org/wp-content/uploads/2021/12/comentario-arteaga-fojon-en-favor-de-una-politica-nacional-de-ciberseguridad-en-espana.pdf> Letöltve: 2024.03.15.

F. Helman, A. Garcia, N. Díaz Santín-Szücs Diána (2023): Interjú Felipe Helman, Alexandre Garcia, Natalia Díaz Santín munkatársakkal. Ministry of Foreign Affairs, Madrid, 2023. december 11.

Gobierno de Espana (2016): La diplomacia espanola ante el reto digital. Spanish Diplomacy and the Digital Challenge (Summary). Forrás: [https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/PublicacionesOficiales/2016\\_FEBRE\\_RO\\_LIBRO%20DIPLOMACIA%20DIGITAL%20ENG.pdf](https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/PublicacionesOficiales/2016_FEBRE_RO_LIBRO%20DIPLOMACIA%20DIGITAL%20ENG.pdf) Letöltve: 2024.02.24.

Görömbölyi D. (2022): A közösségi média platformjainak hatása a diplomáciai tevékenységekre. Nemzet és Biztonság: Biztonságpolitika Szemle, 15 (1). p. 116-135 <https://doi.org/10.32576/nb.2022.1.6> Letöltve: 2024.02.10.

hu.euronews.com (2015): Újabb sokkoló videók a nepáli földrengésről. Forrás: <https://hu.euronews.com/2015/04/30/ujabb-sokkolo-videok-a-nepali-foldregesrol>

index.hu (2020): Ismét feltörték Donald Trump Twitter-fiókját. Forrás: <https://www.magyarhirlap.hu/kronika/20240227-joe-biden-most-kinat-keverte-ossze-oroszorszaggal>

ITU Publications összeállítás: Global Cybersecurity Index 2020. Kiadva: Geneva, Svájc 2024. Forrás: <https://www.itu.int/epublications/publication/D-STR-GCI.01-2021-HTM-E> Letöltve: 2024.03.30.

J.J. Prieto-Gutierrez, R. Rubio Núñez (2018): Comunicación cultural de masas. El caso del Instituto Cervantes y su diplomacia digital a través de Twitter. V. 31 N.3. p. 239-258. Forrás: <https://doi.org/10.15581/003.31.35699> Letöltve: 2024.02.02.

learn.microsoft.com (2024): Spain Esquema Nacional de Seguridad (ENS) High-Level Security Measures. Forrás: <https://learn.microsoft.com/en-us/compliance/regulatory/offering-ens-spain>

magyarhirlap.hu (2024): Joe Biden most Kínát keverte össze oroszországgal. Forrás: <https://www.magyarhirlap.hu/kronika/20240227-joe-biden-most-kinat-keverte-ossze-oroszorszaggal>

N. Westcott (2008): Digital Diplomacy: The Impact of the Internet on International Relations. Oxford Internet Institute 2008. Forrás: <https://www.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/old-docs/RR16.pdf> Letöltve: 2024.01.10.

Official Journal of the European Union (2010): The Stockholm Programme, an open and secure Europe serving and protect citizens. Forrás: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A52010XG0504%2801%29> Letöltve: 2024.04.15.

oosga.com (2023): Social Media in Spain-2023 Stats & platform Trends. Forrás: <https://oosga.com/social-media/esp/>

policia.es (2023): Desmantelada una infraestructura del grupo criminal HIVE dirigida a realizar ataques de ransomware por todo el mundo. Forrás: [https://www.policia.es/es/comunicacion\\_prensa\\_detalle.php?ID=15243](https://www.policia.es/es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=15243)

Reputation Institute (2016): 2016 Country RepTrak. The most Reputable Countries in the World. Forrás: [https://ethic.es/wp-content/uploads/2016/06/Country-RepTrak-2016\\_v7.pdf](https://ethic.es/wp-content/uploads/2016/06/Country-RepTrak-2016_v7.pdf) Letöltve: 2024.04.04.

statista.com (2023): Contribution of the tourism sector to the gross domestic product in Spain from 2006 to 2022, with a forecast for 2023. Forrás: <https://www.statista.com/statistics/640440/travel-tourism-total-gdp-contribution-spain/>

Zgurić, L. Kos-Stanišić, Đ. Luša (2023): Digital soft power diplomacy: The casis of Germany, Italy, and Spain int the counries of eastern partnership and Central Asia. Journal of Liberty and International Affairs V.9 N.2. p.242-260. Forrás: <https://doi.org/10.47305/JLIA2392298z> letöltve: 2024.01.15.

Zsubrinszky Zs. (2020): Digital Communication In Diplomacy. In: A. Németh, Y. Orsovic, A. Csehiová, A. Tóth-Bakos (szerk.):12th International Conference of J. Selye University. Pedagogical Sections. Conference Proceedings. J. Selye University, Komárno, Szlovákia, p. 147-155. Forrás: <http://uk.ujs.sk/dl/3730/Zsubrinszky.html> Letöltve: 2024.02.18.

NYILATKOZAT

Alulírott SZÜCS DIÁNA büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2024 év április hónap 26 nap

Szűcs Diána

hallgató aláírása