

Марат Закіров,

доктор політичних наук, доцент, завідувач відділу,
Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського
Голосіївський просп., 3, Київ, 03039, Україна
e-mail: zakirovmarat65@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-4897-4325>

**ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ ЯК ІНСТРУМЕНТ
СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ:
МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД**

Проведено аналіз практики використання інтернет-ресурсів як складової міжнародного досвіду розвитку соціальних комунікацій. Визначено особливості просування публічних і наукових бібліотек провідних країн світу в соціальні мережі. Виявлено характерні риси віртуальної політичної взаємодії суб'єктів міжнародної політики. Зазначено, що твітер, фейсбук, ютуб тощо формують умови для виникнення нових моделей обміну інформацією. Нова модель комунікації – модель діалогу – передбачає рівність суб'єктів спілкування як у правах на вироблення певного контенту, так і на його відтворення чи поширення. Найбільш технологічні держави світу налагоджують ефективну комунікацію із суспільством за допомогою створення системи інтернет-демократії.

Ключові слова: інтернет-комунікації, соціальні мережі, твітер-дипломатія, бібліотека, стратегічна комунікація.

Відмінною рисою глобалізації на сучасному етапі цивілізаційного розвитку є стрімке проникнення інформаційних технологій в усі сфери суспільного життя. Безперечно, провідну роль у цьому процесі відіграє світова мережа Інтернет, що викликала революційні зміни в царині створення й обміну інформацією. Багато в чому саме завдяки можливостям, що відкрило перед людством павутиння Інтернету, відбулося інституційне оформлення нового етапу розвитку цивілізації – інформаційного суспільства. Суспільства, у якому відкриваються можливості переходу до нової якості народовладдя, оскільки доступ до інформації широких верств населення був і залишається одним з головних принципів успішного функціонування демократичних інститутів. Інтернет озброює провідні верстви громадськості високоефективним інструментом інформування та мобілізації мас. Разом з тим треба враховувати, що світова

мережа – зброя обоюдогостра. Уже набутий світовий досвід доводить, що сучасні інформаційні технології за допомогою різноманітних інтернет-ресурсів дають можливість маніпулювання думкою людей, допомагають здійснювати адресний вплив на виборців або окремі соціальні групи, що в підсумку підірватиме підвалини демократії та загрожуватиме встановленням нових форм контролю над особистістю. З огляду на виявлену небезпеку цілком виправданим є значний інтерес фахівців різних галузей науки до вивчення зазначеної проблеми.

Зокрема, ступінь віртуалізації політичного простору та рівень залученості в нього як суб'єктів, так і об'єктів комунікації вивчає Г. Щедрова [1]. Автором проведено аналіз онлайн-практик з метою з'ясування спектра таких прийомів та інструментів, їхню дієвість й ефективність у реалізації політичної стратегії. Особливості соціальних процесів в умовах становлення та розвитку мережевого суспільства досліджує Т. Пода [2]. У працях висвітлюється сутність і зміст понять «мережа» та «інформаційне мережеве суспільство», визначаються їхні особливості, досліджуються відмінні характеристики мережевого суспільства. Аналіз й узагальнення результатів зарубіжних і вітчизняних емпіричних досліджень із проблем комунікації законодавчого органу з громадянським суспільством представлено в праці Т. Неприцької [3]. Авторка показує можливості створення спільного контенту політиками, журналістами і виборцями, що сприяє розвитку соціальних мереж у сфері соціальних комунікацій. Досвід використання інтернет-ресурсів у побудові ефективної системи комунікації влади та громадянського суспільства досліджує С. Закірова [4]. Роль соціальних медіа в міжнародних відносинах досліджує М. Павлюх [5]. Авторка доходить висновку, що соціальні медіа та Інтернет перетворюються в нову реальність, де головними акторами стають держави. Аналіз напрямів еволюції бібліотечної діяльності як чинника сучасного соціально-комунікаційного процесу проводить М. Закіров [6]. На основі вивчення арсеналу інструментів, які надає бібліотекам сучасний рівень розвитку інформаційних технологій, автор робить висновок, що розроблення та комплексне застосування новітніх методів організації роботи сприятиме залученню бібліотеки в державну систему стратегічних комунікацій.

Водночас актуальним і перспективним виглядає комплексний підхід, що дасть можливість дослідити інтернет-ресурси як складову міжнародного досвіду розвитку соціальних комунікацій. У зазначеному аспекті проблеми метою статті доцільно визначити аналіз процесу залучення публічних і наукових бібліотек провідних країн світу як учасників

соціальних мереж та виявлення й аналіз характерних рис віртуальної політичної взаємодії суб'єктів міжнародної політики в мережі Інтернет.

Відмінною рисою сучасних процесів у сфері соціальних комунікацій на всіх рівнях взаємодії суб'єктів суспільного життя є виникнення, неухильне кількісне зростання та якісне вдосконалення різноманітних інструментів створення інформаційного контенту. Причому масштаби зазначеного явища вже набули ознаки самостійної системи створення, розподілу та донесення інформації як ефективного ресурсу впливу на масову свідомість. Серед фахівців зазначена модель інформаційної взаємодії отримала назву інтернет-комунікації. Треба підкреслити, що зазначений феномен не тільки характеризує певну зміну механізму інформаційних обмінів, він приводить до революційних змін у розподілі ролей та інструментів, якими оперують учасники суспільних процесів. Держава й інші, у тій чи іншій мірі формалізовані політичні та громадські структури, унаслідок виникнення й широкого поширення різноманітних інтернет-ресурсів уже на нинішньому етапі втратили монополію на мобілізаційні можливості засобів інформації. Такі соціальні мережі, як «Твітер», «Фейсбук», «Ютуб» та ін., формують умови для виникнення нових принципів і моделей обміну інформацією. Як вказує Г. Щедрова, нідерландські дослідники Й. Бордвик і Б. ван Каам поряд з, так би мовити, традиційними моделями руху інформації (а саме: моделлю мовлення, консультативною моделлю та реєстраційною моделлю, у яких головну роль відіграє певний центр) виокремили модель діалогу, що стосується поширення інформації в реальній комунікативній мережі: індивіди спілкуються безпосередньо між собою, ігноруючи центр чи посередників, самостійно обираючи час, місце й тему інформаційного обміну [1, с. 18–19].

Цілком зрозумілим є те, що безпосередньою передумовою створення саме такої моделі руху інформації є виникнення зазначеного вище явища інтернет-комунікації. Причому відмінність цієї моделі полягає не лише в ігноруванні будь-якого центру інформації, зв'язок з яким є обов'язковим для всіх учасників обмінів і який у традиційних моделях є головним генератором, розподільником та регулятором інформаційного обміну. Модель діалогу передбачає рівність суб'єктів спілкування як у правах на вироблення певного контенту, так і на його відтворення чи поширення.

Разом з тим найбільш креативні й просунуті в справі створення інформаційного суспільства держави світу, можливо, за відомим принципом «якщо процес не можна зупинити, його треба очолити», намагаються використати зазначену модель у справі налагодження діалогу із суспільством за допомогою створення системи інтернет-демократії.

Зокрема, С. Закірова наводить приклад електронних петицій як інтерактивного виду правової комунікації суспільства, громадян та органів влади. Дослідниця зазначає, що сьогодні понад 70 держав використовують цей інструмент взаємодії суспільства і влади. Консультативні петиції запроваджуються для аналізу суспільної думки та виявлення гострих і болючих проблем суспільства та влади. Правових наслідків така петиція не має, натомість вона сигналізує владі про актуальність тих чи інших питань соціального й державного розвитку. Імперативні петиції мають обов'язковий характер для органів влади. Така процедура існує, наприклад, у Фінляндії, де петиції, що зібрали 50 тис. підписів, автоматично стають законопроектами й парламент зобов'язаний їх розглядати в пріоритетному порядку. Регламентом законодавчого органу Латвії передбачено, що будь-яка петиція, що отримала підтримку 10 тис. громадян, обов'язково має бути включена до порядку денного засідання сейму [4, с. 42–43].

Інтернет-комунікації, таким чином, дають змогу певною мірою повернутися до витоків демократичної ідеї, коли в первісні часи прямої демократії кожен громадянин мав можливість безпосередньо висловити свою думку щодо важливих суспільно-політичних подій. Механізм електронних петицій дає змогу громадянам самостійно ініціювати обговорення будь-якого питання, об'єднувати свої зусилля і вимагати від влади відповідних дій. Разом з тим, як і має бути в діалозі, держава також отримує певну користь, зокрема у вигляді можливості в режимі реального часу відстежувати настрої громадян та реакцію суспільства на свої дії або проекти та за необхідності вносити відповідні корективи. У підсумку ми отримуємо більш стабільне суспільство, яке здатне динамічно реагувати на виклики мінливого світу завдяки діяльному й ефективному співробітництву громадян і держави.

З урахуванням становлення інформаційного суспільства та наведених вище прикладів перетворення інформаційного поля цілком природним є включення до зазначених процесів бібліотек як історичного й невід'ємного елемента цивілізаційного розвитку людства. Одним із ключових напрямів пристосування сучасної бібліотеки до вимог часу є активне використання новітніх інформаційних технологій в організації бібліотечної роботи, у тому числі повноцінне включення в інтернет-комунікацію.

Зазначене просування бібліотеки у світову мережу логічним чином пов'язується з процесами створення цифрового інформаційно-бібліотечного простору, що являє собою один з найбільш перспективних напрямів еволюції бібліотечної діяльності. Зокрема, уже успішно функціонує проект Бібліотеки Конгресу США «Світова цифрова бібліо-

тека» (World Digital Library, WDL), спрямований на надання через мережу Інтернет важливих першоджерел культур усього світу, включаючи рукописи, карти, рідкісні книги, музичні партитури, музику, фільми, гравюри, фотографії, архітектурні креслення та інші матеріали. Проєкт «Європейська бібліотека» (The European Library) є своєрідним консорціумом національних бібліотек Європи, у якому беруть участь 48 бібліотечних установ. Ця система передбачає централізоване зберігання метаданих і децентралізоване зберігання цифрових об'єктів. Використання вебсервісів в обслуговуванні читачів передбачає можливості самостійної електронної реєстрації, оформлення запиту і видання запитуваної інформації, обслуговування у вигляді відеоконференції. Чат-консультації та месенджери є новою формою віртуального обслуговування віддаленого користувача в онлайн-режимі [7].

Причому треба зазначити, що бібліотеки здатні не лише доповнити кількість учасників мережі, а й істотно підвищити якість контенту, ефективність оброблення й систематизації інформації, що надасть спілкуванню в Інтернеті більшої ефективності та значно підвищить коефіцієнт корисної дії.

Відповідним чином технічно озброєні бібліотеки входять в інформаційний простір і соціальні медіа як потужні модератори, які формуватимуть певні напрями комунікації та створюватимуть навколо них значні групи зацікавлених користувачів. Завдяки пристосуванню й перенесенню в Інтернет досвіду роботи із систематизації та оброблення інформації бібліотеки надаватимуть користувачам необхідні їм послуги вже в оновленому форматі, що більше відповідатиме вимогам часу [6, с. 33].

Проте на шляху до нової якості бібліотечної роботи треба зберігати традиційні ґрунтовні підходи, що базуються на багатовіковій історії бібліотечної справи. Тобто бібліотеки мають бути провідниками державницької стратегії комунікацій, що має бути спрямована на забезпечення високих стандартів функціонування й убезпечення користувачів від навали неперевіреної або навмисно шкідливої інформації.

Уже набутий міжнародний досвід свідчить, що стратегії бібліотечного представництва в соціальних медіа передбачають дотримання єдиної політики та диференціації політик у різних типах соціальних медіа. Якщо бібліотека планує використовувати ті чи інші соціальні медіа, то насамперед розроблення має стосуватися тієї мережі. Наприклад, можна встановити політику щодо використання таких соціальних мереж, як «Твітер», «Фейсбук», «Ютуб» та ін. Наприклад, Публічна бібліотека Роаноку (США) розробила Політику соціальних медіа (Social Media

Policy), дотримуючись диференціації політик у різних типах соціальних медіа, виокремлюючи окремими розділами політики блог, фейсбук, твітер, лінкІн (LinkedIn). Деякі бібліотеки за допомогою правил регламентують формат публікацій. Наприклад, розміщувати контент, який буде корисний; не відправляти «чисті», без супровідного коментаря гіперпосилання на інші джерела; перед публікацією перевіряти факти, орфографію, граматику, вказувати джерела й перевіряти та не використовувати захищених авторським правом світлин; захищати конфіденційну інформацію тощо. Такі вимоги, наприклад, визначено в рекомендаціях Бібліотеки Університету Каліфорнії в Сан-Маркосі (США) [8, с. 337].

Не менш важливу роль інтернет-ресурси як інструмент оперування інформацією відіграють у реалізації стратегічних комунікацій у міжнародних відносинах. Важливе значення інформації для формування іміджу держави й успішного просування її політики істеблішмент провідних держав світу добре усвідомлював ще в минулому столітті. Зокрема, широковідомий вислів американського генерала Д. Шалікашвілі: «Ми не одержуємо перемогу, поки CNN не повідомляє, що ми перемагаємо».

Сучасний рівень розвитку інформаційних технологій і всепоглинаюче охоплення масової свідомості людства різноманітними засобами масової інформації та численними соціальними мережами ще більше актуалізував проблему активного просування зовнішньополітичної діяльності держав в інтернет-простір. Сьогодні саме через соціальні мережі та медіаресурси розгортаються операції зі здійснення інтервенції в інформаційний простір суперників, реалізуються масштабні проекти зі створення передумов для соціального вибуху і відбувається мобілізація протестних рухів. Соціальні мережі перетворюються на поле змагання за свідомість окремої людини, певної спільноти й суспільства в цілому. Інтернет-тролі, інтернет-боти, фабрики тролей і ботів, поширення фейкової інформації, лавина лайків, що їх генерують фейкові акаунти тощо, являють собою ефективні інструменти маніпулювання свідомістю та засобом реалізації як внутрішньополітичних, так і геополітичних завдань.

Соціальні мережі здійснюють значний вплив на користувачів Інтернету. Будь-яка інформаційна мережа формує навколо себе відповідне соціальне середовище, яке початково вже має певні спільні вподобання та інтереси, а постійне спілкування всередині спільноти сприяє ще більшому зближенню і виробленню загальних стереотипів сприйняття реальності. Крім того, використовуючи сучасні засоби збору інформації на кшталт розробленого професором психології Кембриджського університету О. Коганом мобільного застосунку «Твоє цифрове життя» (This

is your digital life), можна складати психологічні портрети користувачів і в подальшому використовувати їх для вироблення адресного контенту, який істотно підвищує ефективність впливу на свідомість учасників мережі.

Треба зауважити, що цю технологію вже було використано під час останніх президентських перегонів у США і вона викликала значний резонанс у суспільстві та науковому й експертному середовищі.

Крім згаданих непорозумінь, що відбулися під час боротьби за посаду, діючий президент США Д. Трамп відзначився небаченим до того часу використанням соціальних мереж як інструмента міжнародної політичної комунікації. Хоча першість серед американських політиків, які почали використовувати соціальну мережу «Твітер» з політичною та дипломатичною метою, займає колишній посол США у Російській Федерації М. Макфол і президент США Б. Обама, саме з Д. Трампом пов'язується остаточне затвердження твітер-дипломатії як сучасної форми міждержавного спілкування на вищому рівні.

Діючий президент США, за допомогою повідомлень в особистому акаунті, дає оцінку подій, що відбуваються у світовій політиці, звертається зі зверненнями до голів держав, висуває пропозиції щодо розвитку міждержавних відносин, оголошує про військові операції. І хоча з точки зору традиційної дипломатії використання такої форми спілкування видається щонайменше дивною, однак вона дає можливість Д. Трампу підтримувати свій імідж серед своїх виборців, які обирали саме такого президента. Крім того, світові лідери, до яких президент США звертається через соцмережу «Твітер», також змушені відповідати на тому ж інформаційному полі, тим самим підтримуючи подальший розвиток твітер-дипломатії.

Отже, на основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що такі соціальні мережі, як «Твітер», «Фейсбук», «Ютуб» та ін., формують умови для виникнення нових моделей обміну інформацією, які ліквідують монополію традиційних формалізованих структур. Нова модель комунікації – модель діалогу – передбачає рівність суб'єктів спілкування як у правах на вироблення певного контенту, так і на його відтворення чи поширення. Найбільш технологічні держави світу намагаються використати зазначену модель у справі налагодження ефективної комунікації із суспільством за допомогою створення системи інтернет-демократії. Сучасні бібліотеки завдяки фаховій підготовці працівників, наявному досвіду і відпрацьованій методиці оброблення та систематизації інформації сприятимуть значному підвищенню якості інтернет-комунікації. Свідченням неухильного зростання ролі інтернет-ресурсів

у стратегічних комунікаціях є виникнення феномену твітер-дипломатії, що дедалі більше перетворює соціальні мережі в повноцінний інструмент міжнародної політики. Враховуючи зазначені тенденції розвитку інструментів стратегічних комунікацій, пріоритетним напрямом подальших досліджень є вивчення механізмів контролю за використанням сучасних технологій у соціально-політичних процесах.

Список бібліографічних посилань

1. Щедрова Г. Вітчизняна практика використання онлайн-технологій в електоральному процесі. *Гілея: наук. вісн. : зб. наук. пр.* Київ, 2019. Вип.144 (№ 5). Ч. 3. Політичні науки. 2019.

2. Пода Т. А. Феномен соціальних мереж та їхній вплив на суспільно-політичні процеси у глобалізованому світі. *Вісн. Нац. авіац. ун-ту. Сер.: Філософія. Культурологія : зб. наук. пр.* Вип. 1 (29). Київ, 2019. С. 141–145.

3. Неприцька Т. Політична комунікація у соціальній мережі Facebook. *Гілея: наук. вісн. : зб. наук. пр.* Київ. 2015. Вип. 94. С. 372–375.

4. Закірова С. Інтерактивність новітніх форм правової комунікації влади і суспільства. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського.* Київ, 2018. Вип. 50. С. 35–46. <https://doi.org/10.15407/np.50.035>.

5. Павлюк М. Застосування соціально-комунікаційних технологій у міжнародних відносинах. *Міжнар. відносини: теоретико-практ. аспекти.* 2019. Вип. 4. С. 239–248.

6. Закіров М. Актуалізація проблеми еволюції соціально-комунікаційної функції бібліотек. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського.* Київ, 2019. Вип. 53. С. 29–39. <https://doi.org/10.15407/np.53.029>.

7. Таєнчук М. Особливості комунікації бібліотеки у епоху цифровізації. *Вісн. студент. наук. т-ва ДонНУ ім. В. Стуса.* Т. 1. № 11. С. 165–170. URL: <http://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/6701/6733>. (дата звернення: 07.09.2019.)

8. Струнгар В. Формування стратегії бібліотечного представництва в соціальних медіа: досвід провідних бібліотек. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського.* Київ, 2018. Вип. 50. С. 329–343. <https://doi.org/10.15407/np.50.329>.

References

1. Shchedrova, H. (2019). Vitchyzniana praktyka vykorystannia onlain-tekhnolohii v elektoralnomu protsesi [National practice of using online

technologies in the electoral process]. *«Hileia: naukovyi visnyk»*: zbirnyk naukovykh prats – *«Gileya: scientific bulletin»: a Collection of Scientific Papers*, issue 155 (no. 5). Part 3. *Political science*. Retrieved from <http://ir.duan.edu.ua/handle/123456789/1765> [in Ukrainian].

2. Poda, T. A. (2019). Fenomen sotsialnykh mrezh ta yikhni vplyv na suspilno-politychni protsesy u hlobalizovanomu sviti [Social networks phenomenon and its impact on social and political processes in globalized world]. *Visnyk Natsionalnoho aviatsiinoho universytetu. Seriya: Filosofiia. Kulturolohiia: zbirnyk naukovykh prats – Proceedings of the National Aviation University. Series: Philosophy. Culturology: a Collection of Scientific Papers*, issue 1 (29). (pp. 141–145). <https://doi.org/10.18372/2412-2157.29.14076> [in Ukrainian].

3. Nepyrytska, T. (2015). Politychna komunikatsiia u sotsialnii mrezi Facebook [Political Communication in the social network Facebook]. *«Hileia: naukovyi visnyk»*: zbirnyk naukovykh prats – *«Gileya: scientific bulletin»: a Collection of Scientific Papers*, issue 94, pp. 372–375 [in Ukrainian].

4. Zakirova, S. (2018). Interaktyvnist novitnikh form pravovoi komunikatsii vlady i suspilstva [Interactivity of New Forms of Legal Communication between Government and Society]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 50, pp. 33–46. <https://doi.org/10.15407/np.50.035> [in Ukrainian].

5. Pavliuk, M. (2019). Zastosuvannia sotsialno-komunikatsiinykh tekhnolohii u mizhnarodnykh vidnosynakh [Application of social and communication technologies to international relations]. *Mizhnarodni vidnosyny: teoretyko-praktychni aspekty – International Relations: Theory and Practical Aspects*, issue 4, pp. 239–248. <https://doi.org/10.31866/2616-745x.4.2019.177654> [in Ukrainian].

6. Zakirov, M. (2019). Aktualizatsiia problemy evoliutsii sotsialno-komunikatsiinoi funktsii bibliotek [Actualization of the Problem of Evolution of the Social and Communicative Function of Libraries]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 53, pp. 29–39. <https://doi.org/10.15407/np.53.029> [in Ukrainian].

7. Taienchuk, M. (2019). Osoblyvosti komunikatsii biblioteky u epokhu tsyfrovizatsii [Library Communication Features in the Digital Age]. *Visnyk studentskoho naukovoho tovarystva Donetskoho natsionalnoho universytetu NU imeni Vasylia Stusa – Bulletin of the Student Scientific Society of Donetsk National University of Vasyl Stus National University*, vol. 1,

no. 11, pp. 165–170. Retrieved from <http://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/6701/6733> [in Ukrainian].

8. Strunhar, V. (2018). Formuvannia stratehii bibliotechnoho predstavnytstva v sotsialnykh media: dosvid providnykh bibliotek [Formation of Strategy of Library Representation on Social Media: Experience of the Leading Libraries]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 50, pp. 329–343. <https://doi.org/10.15407/np.50.329> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 05.01.2020.

Marat Zakirov,

Dr. Sci. (Political Science), Associate Professor, Head of Department,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

3 Holosiivskiy Ave., Kyiv 03039, Ukraine

e-mail: zakirovmarat65@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4897-4325>

Internet Resources as a Tool for Strategic Communications:

International Experience

The analysis of the practice of using Internet resources as a component of the international experience in the development of social communications is carried out. The features of attracting public and scientific libraries of the world leading countries as participants in social networks are determined. It is noted that Twitter, Facebook, YouTube and other social networks form the conditions for the emergence of new models of information exchange that eliminate the monopoly of traditional formalized structures. A new model of communication – a model of dialogue implies the equality of subjects of communication both in the rights to develop certain content and its reproduction or distribution. The most technological states in the world try to use this model to establish effective communication with society through the creation of an Internet democracy system. The electronic petition mechanism and other online tools facilitate dialogue between state and citizens. One of the key ways of adapting modern libraries to the requirements of the time is the active use of the latest information technologies in organizing library work, including the full inclusion in communication through social networks. Modern libraries, thanks to the highly trained employees, the experience and proven methodology for information processing and systematizing, contribute a lot to significant improvement in the quality of Internet communication. Evidence of the steady growth of the Internet resources role in strategic communications is the emergence of the phenomenon of Twitter diplomacy, which is increasingly turning social networks into a full-fledged instrument of international politics.

Keywords: internet communication, social networks, Twitter diplomacy, library, strategic communication.