

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví / Studia nových médií

Diplomová práce

Bc. Jan Böhm

Limity monitoringu sociální sítí v humanitárních krizích

Limits of social media monitoring in humanitarian crises

Praha 2022

Vedoucí práce: Mgr. Josef Šlerka, Ph.D

Poděkování:

Děkuji všem, kdo ve mně celý život vzbuzují touhu po poznání, nejsou spokojeni s jednoduchými odpověďmi a povzbuzují mě k tomu, aby se ptal. Děkuji svému vedoucímu, své rodině a všem respondentům.

V Praze, dne 26. července 2022

Jan Böhlm

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 26. července 2022

Jan Böhlm

Klíčová slova (česky)

Monitoring sociálních sítí, sociální sítě, analýza sociálních sítí, analýza velkých dat, big data, humanitární pomoc, humanitární organizace, digitální humanitárci

Klíčová slova (anglicky):

Social media monitoring, social media, social network analysis, big data analysis, big data, humanitarian assistance, humanitarian organisation, digital humanitarians

Abstrakt (česky)

Tato práce se zabývá využitím dat ze sociálních sítí v humanitárních krizích. V úvodu představuji tři teoretické pilíře – technooptimistický koncept digitálních humanitářů, který popisuje, jak data ze sociálních sítí pomáhají humanitárním organizacím lépe nacházet lidi, kteří potřebují pomoci. Druhý teoretickým východiskem je analýza použití Facebooku a Twitteru v rámci tzv. Arabského jara, na kterém ukazují, že každá síť má specifika, které je potřeba brát v potaz. Na konceptu technokolonialismu pak ukazují, jak velký problém může být to, když se k používání technologií přistupuje bez kritické reflexe. Na teoretický úvod navazuje rešerše a vlastní výzkum. Cílem rešerše je zjistit, zda omezení a potenciální rizika používání dat ze sociálních sítí vnímá současný výzkum. Rešerše ukazuje čtyři hlavní směry, kterými se výzkum zabývá – zpracování tzv. velkých krizových dat, analýzy konkrétních nástrojů, možnosti řízení krizí s využitím velkých dat, a kritická reflexe limitů monitoringu sociálních sítí. Závěrem rešerše je konstatování, že v akademické obci kritická reflexe tématu nechybí. Na rešerši navazuje vlastní výzkum, jehož cílem je zjistit stav mezi praxí humanitární pomoci. Pomocí strukturovaného dotazníku jsem zjišťoval, jak limity monitoringu sociálních sítí v humanitárních krizích vnímá celkem 17 humanitárních pracovníků ze 7 humanitárních organizací, které zastupují nejvýraznější aktéry humanitární pomoci v celém sektoru. Výzkum ukázal, že pro humanitární organizace je monitoring sociálních sítí důležitý, ale vnímání limitů a potenciálních rizik není dostatečné. V závěru práce představuji možnosti dalšího výzkumu, kterou by se na tuto diplomovou práci dalo navazovat.

Abstract (in English):

This paper explores the use of social network data in humanitarian crises. I introduce three theoretical pillars - the techno-optimist concept of digital humanitarians, which describes how social network data improves the ability of humanitarian organizations to locate people in need of assistance. The second theoretical pillar is an analysis of the use of Facebook and Twitter in the context of the so-called Arab Spring, where I show that each network has specificities that need to be taken into account. I then present the concept of techno-colonialism to show how much of a problem it can be when the use of technology is approached without critical reflection. The theoretical introduction is followed by literature review and my own research. The aim of the literature review is to determine whether the limitations and potential risks of using social network data are perceived by current research. The review shows four main directions that the research addresses - the processing of so-called big crisis data, the analysis of specific tools, the possibilities of crisis management using big data, and critical reflection on the limits of social media monitoring. The literature review concludes by stating that critical reflection on the topic is not lacking in academia. The literature review is followed by the my research, which aims to establish the state of play among humanitarian aid practitioners. Using a structured questionnaire, I investigated how the limits of social media monitoring in humanitarian crises are perceived by a total of 17 humanitarian practitioners from 7 humanitarian organisations representing the most prominent humanitarian actors across the sector. The research showed that social media monitoring is important for humanitarian organisations, but perceptions of the limits and potential risks are not sufficient. I conclude the thesis by presenting options for further research to build on this thesis.

Obsah

Úvod	8
Teoretická část	9
Definice pojmů	9
Humanitární krize	9
Humanitární organizace	10
Monitoring sociálních sítí	10
Limity	11
Základní teoretická východiska práce	13
Digitální humanitární pracovníci	13
Jakou roli hraje Twitter mezi sociálními médii?	16
Technokolonialismus	19
Systematická řešerše	21
Tematický okruh 1: Orientace v záplavě informací	22
Tematický okruh 2: Konkrétní nástroje	23
Tematický okruh 3: Řízení krizí	23
Tematický okruh 4: Limity monitoringu	25
Shrnutí teoretické části	27
Výzkumná část	28
Struktura dotazníku	28
Respondenti výzkumu	30
Shrnutí výsledků výzkumu	31
Vyhodnocení hypotéz	36
Závěr	37
Možnosti dalšího výzkumu	38
Seznam použité literatury	40

Použité zkratky

DRC – Danish Refugee Council

ICRC – Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce

MSF – Lékaři bez hranic

NRC – Norwegian Refugee Council

UNICEF – Dětský fond Organizace spojených národů

UNOCHA – Úřad pro koordinaci humanitárních záležitostí

UNHCR – Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky

WHO – Světová zdravotnická organizace

WFP – World Food Programme

1. Úvod

Sociální média se za první dvě dekády 21. století stala nedílnou součástí našich životů. Na 7,19 miliard lidí, kteří žili v lednu 2022 na planetě, připadá 4,62 miliard uživatelů sociálních sítí (We Are Social, 2022). Tyto komunikační prostředky ovlivňují každý aspekt našeho života: vztahy s partnery, rodinami a přáteli, ale i celospolečenskou debatu a politiku, práci i volný čas. Ovlivňují nás tolik, že jsme ještě ani plně neprozkoumali, jaký dopad to na nás jako jednotlivce a společnost má.

Není překvapivé, že sociální média hrají roli v krizích – ať už se jedná o přírodní katastrofy nebo neštěstí způsobená člověkem. Vždyť lidé přes sociální média komunikují o všem, co považují za důležité, takže mimořádné události rozhodně nemohou být výjimkou. Digitální data ze sociálních médií jsou strojově zpracovatelná a oproti například televizi či rozhlasu je výrazně snazší je monitorovat. To přitahuje pozornost profesionálů, kteří se reakci na mimořádné události věnují, ale také zájem výzkumníků.

Pokud mluvíme o krizích a využívání digitálních technologií v nich, možná si představíte povodně v České republice, požáry ve Španělsku nebo tornáda v USA. Tímto směrem se zaměřuje i velká část existujícího výzkumu. Realita využívání sociálních médií v krizích je ale mnohem pestřejší. A týká se i oblastí trpících vleklými a opomíjenými krizemi. V zemích subsaharské Afriky je dnes běžné, že lidé mají přístup k internetu a že používají sociální sítě. Počty uživatelů sociálních sítí a lidí s přístupem k internetu velkou rychlostí stoupají. Konference OSN o obchodu a rozvoji pravidelně sestavuje seznam zemí podle míry rozvoje (UNCTAD, 2021). Na nejnižší úrovni tohoto seznamu jsou státy v dlouhodobě nejhorší kondici z hlediska životní úrovně a ekonomického rozvoje. I v těchto státech se ale internet těší čím dál většímu zájmu, jak dokládají statistiky (We Are Social, 2022).

V sedmnáctimilionovém Čadu má přístup k internetu 19 % obyvatel, v devadesátimilionové Demokratické republice Kongo 17,6 %, v Nigeru 14,5 %, v Afghánistánu 22,9 %, v Jemenu 26,7 %. Podíl obyvatel s přístupem k internetu se může zdát být nízký (a vůči celosvětovému průměru 57 % nižší skutečně je), v absolutních číslech jde však o stamiliony lidí, kteří používají internet a sociální sítě. Každoročně navíc toto číslo narůstá – jen v prvním jmenovaném Čadu meziročně počet online populace narostl o 13,6 %, v DR Kongo dokonce o 25,4 %. Rozhodně tedy má smysl zabývat se tím, jak lidé používají internet a sociální sítě i v těch nejméně rozvinutých zemích.

Tato práce se snaží porozumět tomu, jak jsou data ze sociálních sítí v krizích využívána, nakolik podléhají zkreslení a zda si to lidé, kteří s těmito daty pracují, uvědomují. Text je strukturovaný následovně: Hned v úvodu definuji pojmy, se kterými budu pracovat. Následně představím tři základní teoretické pilíře, které vymezují pole mého zájmu. Prvním pilířem je koncept „digitálních humanitárců“, jak ho popisuje Patrick Meier. Ten na příkladech konkrétních krizí, zejména zemětřesení na Haiti v roce 2010, popisuje zapojení dobrovolníků z celého světa pomocí digitálních technologií. Jeho technooptimistický koncept ukazuje, že sociální sítě, a zejména Twitter, nabízí obrovský potenciál pro získávání a zpracovávání informací rychleji, než to bylo kdy předtím možné. Druhý text Paola Gerbauda se zaměřuje na kanál, se kterým (nejen) Meier pracuje nejvíce: Twitter. Gerbaudo zkoumá roli sociálních sítí v protestech v rámci tzv. Arabského jara v roce 2011 a ukazuje, jak zásadní je rozdíl mezi tím, co se dělo v ulicích Káhiry, jakou roli měl v protestech Facebook. Ale také to, že role Twitteru byla silně omezená. Text Paola Gerbauda ilustruje, jak výrazně zavádějící informace může poskytovat analýza, která se zaměří na Twitter. Ve třetím textu dále rozvedu myšlenku, že zkreslení není jen neefektivní, ale má také problematické etické dopady. Tento svůj argument stavím na eseji o technokolonialismu. Její autorka Mirca Mădănuțu na konkrétních

příkladech ukazuje, že nadšení pro data a technologické inovace může v kontextu humanitární posilovat vyloučení nejzranitelnějších skupin, jejich závislost na pomoci, a posilovat jejich nerovnost před těmi, kdo vlastní data. Závěrem teoretické části je konstatování, že humanitární pracovníci pracující s daty ze sociálních sítí, by měli dbát na to, aby výpovědní hodnota těchto dat byla správně interpretovaná s ohledem na zkrácení dostupnosti dat, a že by se tímto problémem měl zabývat také výzkum.

Na teoretický úvod navazuje systematická rešerše. V ní se zaměřím na to, jak současný vědecký diskurz problematiku zkrácení dostupnosti dat z různých sociálních sítí vnímá. Rešerše odhaluje nedostatečné pokrytí problému, který je předmětem mého zájmu. Práce, které jsem v rešerši našel, se věnují různým aspektům problematiky zpracovávání dat ze sociálních sítí a práce s nimi v humanitárních krizích.

Na teoretickou část navazuje praktický výzkum. V něm se snažím zjistit, jak si jsou problému zkrácení dat v monitoringu sociálních sítí vědomi pracovníci mezinárodních humanitárních organizací, kteří se o monitoring sociálních sítí starají.

2. Teoretická část

2.1 Definice pojmů

V této práci budu často pracovat s následujícími termíny, které bych pro jednoznačnost rád definoval.

2.1.1 Humanitární krize

Termín humanitární krize není v literatuře pevně zakotven a zaměřuje se za sousloví „humanitární katastrofa“, „mimořádná situace“, „mimořádná událost“. Já ve své práci chci zkoumat krize, které jsou mimo největší zájem veřejnosti, zejména dlouhodobé, chronické a opomíjené krize.

V praxi se jako klíčový kvantitativní indikátor používá tzv. „Crude mortality rate“ (CMR). Ve své příručce pro mimořádné události ho vymezuje UNHCR jako stav, ve kterém za 1 den zemře 10 lidí ve skupině 10 000 obyvatel. Výhodou CMR je to, že si definici 1/10/10000 snadno zapamatuje každý, kdo se v krizích pohybuje. Weismann (2018) ale ukazuje, že prosté spoléhání se na CMR v případě krize v nigerijském městě Maiduguri v roce 2015 vedlo k chybnému závěru, že krize pomíjí, přestože týmy humanitárních pracovníků na místě jednoznačně potvrzovaly, že humanitární pomoc je nutná a krize, způsobená útoky hnutí Boko Haram a nigerijské armády na civilní obyvatelstvo, rozhodně nepominula. Zatímco Weismann navrhuje přehodnotit číselný indikátor, s nímž pracují epidemiologové a číslo 1 nahradit jiným číslem, pro mou práci stačí obecnější definice humanitárních krizí.

Takovou širší definici nabízí například Fritz (1961, citováno Tierney 2007). Ten se zabývá pojmem „disaster“ (katastrofa) a popisuje jej jako: „časově a prostorově soustředěnou událost, při níž je společnost nebo její relativně soběstačná část vystavena vážnému ohrožení a utrpí takové ztráty na svých členech a hmotném vybavení, že je narušena její sociální struktura a je znemožněno plnění všech nebo některých základních funkcí společnosti“. Ještě obecnější definici pak uvádí Zwitter et al (2014) jako „okolnosti, v nichž je relevantní poskytovat humanitární pomoc“.

V rámci této práce navrhuji následující pracovní definici: „humanitární krize je stav, ve kterém potřeby zdravotnické, materiální a sociální pomoci převyšují možnosti místního systému a vyžadují pomoc zvenčí.“ Nezáleží přitom na tom, jestli potřebu takové pomoci vyhodnotí úřady v dané oblasti (např. v případě přírodní katastrofy), nebo zda ji vyhodnotí humanitární organizace (např. v případě zanedbávání péče o určitou marginalizovanou skupinu obyvatel).

Jako krize chápu události dvojího typu: zaprvé neštěstí způsobená člověkem (teroristický útok, ozbrojený konflikt, velká dopravní neštěstí, jako např. pád letadla), zadruhé přírodní katastrofy (povodně, zemětřesení, epidemie, cyklony, tsunami, výbuchy sopek, požáry atp.). Specificky mě zajímají takové krize, které zasahují velké množství lidí, zejména v nízkopříjmových oblastech. Předpokládám, že právě lidé v takových oblastech mají k technologiím horší přístup, než lidé v regionech jako je Evropa nebo Severní Amerika. To dokládají i data We are social (2022). Podle něj mělo v roce 2022 globálně přístup k internetu 62,5 % populace a na sociálních sítích je 58,4 % lidí. Průměrná data ale zakrývají velké regionální rozdíly – zatímco v západní Evropě je na nějaké sociální síti 84 % populace a v severní Americe 82 %, ve střední Africe je to jen 8 %, v západní 16 % a ve východní 10 %.

2.1.2 Humanitární organizace

Pro účely této práce používám velmi širokou definici mezinárodních humanitárních organizací jako organizací, které poskytují zdravotní, materiální, nebo sociální pomoc v humanitárních krizích. Zahrnují se organizace nevládní (Lékaři bez hranic, Člověk v tísni, Danish Refugee Council, Norwegian Refugee Council, Care International, Save the Children), ale také agentury a organizace OSN (UN OCHA, UNHCR, UNICEF, WFP, WHO). Jediným kritériem pro výběr organizací je to, aby humanitární pomoc poskytovaly alespoň v 10 zemích současně. Domnívám se, že takové kritérium splňuje předpoklad, že daná organizace potřebuje monitoring sociálních sítí využívat, je flexibilnější v rozhodování a v přemisťování pozornosti na nové krize, a tím pádem se nemůže spoléhat na detailní dlouhodobou znalost situace.

Nezahrnuji naopak primárně lidskoprávní organizace (Amnesty International, HRW) a ekologické organizace (Greenpeace, WWF, Earth Justice), protože sledují propojení monitoringu sociálních sítí a přímé humanitární pomoci, což pro tyto organizace představuje jen okrajovou část aktivit.

2.1.3 Monitoring sociálních sítí

Jako monitoring sociálních sítí považuji dlouhodobou aktivitu, při níž se pomocí technologických nástrojů sledují zmínky konkrétních klíčových slov (případně jim příbuzných, umí-li to daná síť vyhodnotit) nebo sledování konkrétních účtů na sociálních sítích s cílem porozumět dění v určité lokalitě, s důrazem na politické, společenské a bezpečnostní vývoj.

2.1.4 Limity

Definice toho, jaké limity mě zajímají, je z mého pohledu nejzásadnější definicí této práce. Jak ukazuje i zaměření současného výzkumu, který představuji dále v této práci, může se pod limity monitoringu sociálních sítí skrývat řada významů: pro některé je limitem nedostatečná schopnost zpracovávat obrovské množství krizových dat a rozlišovat relevantní výsledky od šumu. Dalším limitem může být nedostatek nástrojů, které dokážou vyfiltrovat data efektivně zpracovávat. A konečně limitem mohou být také neinovativní organizační procesy, které znemožňují dostatečně rychle zjištění ze sociálních sítí přenášet do praxe. Žádný z těchto limitů ale není hlavním předmětem mého zájmu.

Mě zajímají limity, související s různou dostupností dat. Specificky mě zajímají takové krize, které nejsou masivně mediálně pokrývané, a v menším množství dat se tak zkruslení (dané různou dostupností, ale také nižší penetrací internetu a specificky sociálních sítí v dané oblasti) projevovaly intenzivněji. Ukazuje se, že právě tato oblast je ve výzkumu velmi slabě zastoupena. Většina výzkumu se zabývá otázkami využití obrovského množství dat a zkoumá chvíle, kdy je na krizi upřena velká pozornost.

Zdá se ale, že mezi tím, kde mezinárodní humanitární organizace zasahují a tím, kam je upřena pozornost, je často ostrý kontrast. Srovnáme výroční zprávy tří velkých mezinárodních humanitárních organizací (UN OCHA, ICRC, MSF) za rok 2020, část, ve které ukazují země, do nichž směřovalo největší množství jejich pomoci, a trendy Google, ukazující, co se ve stejném roce nejvíce hledalo.

Pozice	ICRC ¹	MSF ²	UN OCHA ³	Google: Lear in Search 2020 – globální výsledky v kategorii „News“ ⁴	Google: Year in Search 2020 – související vyhledávání se slovem „humanitární krize“ ⁵
1	Sýrie	DR Kongo	Súdán	Coronavirus	Idlib, Sýrie
2	Jemen	Jižní Súdán	Sýrie – pomoc na hranicích	Volební výsledky	Black Lives Matter
3	Jižní Súdán	Jemen	Jemen	Irán	Petice
4	Irák	Středoafriická republika	DR Kongo	Bejrút	Dar
5	Nigérie	Nigérie	Sýrie	Hantavirus	Charitativní organizace

¹ International Committee of the Red Cross (2021)

² MSF (2021)

³ United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (2021).

⁴ Google's Year in Search. (2021).

⁵ Humanitarian Crisis in Google Trends. (2020).

6	DR Kongo	Irák	Afghánistán	Kontrola stimulů	Zdravotní krize
7	Afghánistán	Afghánistán	Etiopie	Nezaměstnanost	Rasa
8	Somálsko	Bangladéš	Jižní Súdán	Akcie společnosti Tesla	Diskriminace
9	Ukrajina	Sýrie	Somálsko	Výsledek voleb v Biháru	Modern Language Association
10	Libanon	Libanon	Okupovaná palestinská teritoria	Black Lives Matter	Burkina Faso

Tabulka 1: Porovnání zemí, kde zasahovaly vybrané humanitární organizace a hlavních témat, která hledali lidé na Googlu v roce 2020.

Téma využití sociálních médií při řešení krizí je široké a má přesah do dalších oblastí. Protože mě zajímá specificky monitoring a jeho limity s ohledem na digitální propast a relevanci dat, nebudu se zaměřovat na dvě témata, která jsou jinak relativně podrobně ve výzkumu zpracována. Prvním tématem je otázka dezinformací a misinformací, druhým tématem je infodemiologie, coby propojení informační vědy a epidemiologie. Oba tyto obory jsem se rozhodl vyčlenit s ohledem na rozsah této rešerše, protože třebaže se částečně monitoringu dotýkají, jejich hlavní zaměření je jiné.

Jak si ukážeme ve výzkumné části práce, řada humanitárních organizací používá nástroj TalkWalker. Jedná se o komerčně dostupný nástroj pro online monitoring, který podle údajů na svých stránkách poskytuje služby více než 2 500 společností po celém světě. Porovnejme si, jaký je rozdíl mezi výsledky z monitoringu na této platformě a skutečným používáním sociálních sítí na příkladě Demokratické republiky Kongo. Podle posledních dat (We Are Social 2022) tu má k internetu přístup 17,6 % populace (pro zajímavost, přístup k elektřině má 19,1 % obyvatel), 5 % obyvatel používá sociální síť (v absolutních číslech jde o 4,65 milionu lidí). Skutečný počet uživatelů sociálních sítí není jednoduché zjistit, analytici se obvykle opírají o dvě možnosti: první vychází z možností cílení reklam. Jednotlivé společnosti uvádějí čísla o počtech uživatelů, které v dané zemi je možné zasáhnout reklamami na konkrétní sociální síť. Podle těchto údajů můžeme spočítat, jaké procento z 4,65 milionu Konžanů, kteří sociální síť používají, používá právě tuto síť. Druhý indikátor odhaduje popularitu sociálních sítí podle toho, kolik přístupů na web z dané sociální sítě jsou. Ani jeden z těchto přístupů není bez chyby. V prvním případě postrádáme data ze sítí, která neumožňují cílení podle regionů, v druhém zkresluje výsledky to, jak která síť povzbuzuje své uživatele k tomu, aby sdíleli odkazy, které vedou na jiné webové stránky (na Instagramu například není možné do příspěvků ani do komentářů vkládat aktivní odkazy). Přesto si však můžeme z obou těchto indikátorů udělat obrázek o tom, jaké je „rozložení sil“ mezi jednotlivými kanály. Abychom si udělali obrázek o zkreslení, způsobeném monitoringem sociálních sítí, nabízím porovnání údajů z We Are Social s výsledky hledání zmínek organizace Lékaři bez hranic v průběhu roku 2021. Pro přesnost se název organizace v hledání překládá do všech jazyků, kterými se v DR Kongo mluví. Celkem jich nástroj našel 1 200. Pokud by monitoring přinášel nezkreslený pohled, měla by distribuce těchto výsledků být zhruba stejná. Jak je ale vidět, z většiny sociálních sítí TalkWalker data nemá. Facebook a Twitter,

kteřé jako jedině monitoring zachytil, podílem na celkověm počtu výsledků naprosto neodpovídají trendům, které ukazuje We Are Social. Spoléhat se na taková data lze tedy jen velmi limitovaně.

	We Are Social (podíl uživatelů, podíl z celkověho počtu uživatelů sociálních sítí v DR Kongo)	We Are Social (provoz ze soc. sítí, podíl ze všech zaznamenaných návštěv webu)	TalkWalker (výsledky hledání zmínek organizace Lékaři bez hranic, podíl z celku 1 200 zmínek)
Facebook	90 %	91,59 %	0,42 %
Instagram	12 %	1,14 %	0 %
Pinterest	-	3,94 %	0 %
Youtube	-	1,20 %	0 %
Messenger	14 %	-	0 %
LinkedIn	8 %	0,05 %	0 %
Twitter	4 %	1,88 %	72,92 %

Tabulka 2: Porovnání počtu uživatelů sociálních sítí a výsledky monitoringu prostřednictvím platformy TalkWalker

2.2 Základní teoretická východiska práce

2.2.1 Digitální humanitární pracovníci

V úterý 12. ledna 2010 udeřilo nedaleko hlavního města Haiti Port-au-Prince zemětřesení. Při tomto zemětřesení a desítkách následných otřesů přišlo o život minimálně 100 000 lidí, došlo ke katastrofálnímu poškození infrastruktury, poškozena byla budova parlamentu, věznice a obrovský počet dalších domů. Udělat si obrázek o skutečném rozsahu neštěstí bylo ale velmi obtížné.

Ve stejné době sledoval na koleji univerzity v Bostonu živě zpravodajství CNN také Patrick Meier. Jeho žena byla na výzkumné cestě v Port-au-Prince, vracet se měla další den. Meier se s ní marně snažil spojit telefonicky nebo prostřednictvím SMS. Kontroloval Skype, účty na sociálních sítích. Trvalo mnoho hodin, než dostal zprávu, že je jeho žena v pořádku. Při tomto hledání si ale všiml, jak velké množství Hait'anů o neštěstí píše na sociální sítě. Pozdější analýzy ukázaly, že jen za prvních 48 hodin se na Twitteru objevilo přes 2 miliony příspěvků, obsahujících slova Haiti nebo Red Cross (Červený kříž). (Meier, 2015)

To, co následovalo, vedlo ke vzniku nové skupiny expertů na poli humanitární pomoci, kterou ve stejnojmenné knize Meier později popsal jako „Digitální humanitárce“ (anglicky Digital Humanitarians, 2015). Zprávy se sociálních sítí Meier a jeho přátelé začali strukturovat, překládat a zanášet na mapu. Sto hodin od prvního otřesu země Meierův tým vyškolil osobně či přes Skype více než 100 dobrovolníků. Ti monitorovali Twitter a hledali informace, které zadávali do mapy v platformě Ushahidi. Práce, které se tým studentů věnoval na kolejích v Bostonu, velmi rychle získala pozornost humanitárních týmů, zasahujících na Haiti. Ti s nimi začali komunikovat a zasílat jim požadavky na průzkum konkrétních oblastí.

Týden po zemětřesení vytvořila největší telekomunikační společnost na Haiti, Digicel, číslo 4346. Na toto číslo mohli uživatelé telefonů v síti na Haiti zdarma zasílat SMS s informacemi, kde jsou a co potřebují. Tyto zprávy získával Meierův tým. Jen za první týden jich bylo přes 150 000. Velký přísun krizových dat ale znamenal dvě velké výzvy.

První výzvou byla jazyková bariéra. Dobrovolníci, zpracovávající data, většinou neuměli kreolsky. Proto přes sociální sítě zrekrutovali více než 1 000 dalších dobrovolníků, kteří se starali o překlady do angličtiny. Tato skupina byla tvořena zejména Haitťany, kteří se odstěhovali ze své země pryč. V době mobilizace po zemětřesení se tito lidé nacházeli ve více než 40 zemích, ve všech časových pásmech. Koordinace s nimi probíhala přes Skype, každý den i noc překládali desítky tisíc zpráv.

Druhou výzvou byla lokalizace oblastí, které lidé ve zprávách zmiňovali. Tento problém vychází zejména ze skutečnosti, že mapy Haiti nebyly v době zemětřesení dostatečně detailní. Řešením této výzvy se ukázalo být zapojení dobrovolníků z komunity OpenStreetMap. Tato mapová aplikace se často přirovnává k Wikipedii mezi mapami. Je vlastně mapou, kterou tvoří uživatelé. Právě oni se pustili hned po zemětřesení do mapování oblasti podle nejnovějších satelitních snímků, které dostali od technologických partnerů. Více než 1 000 dobrovolníků OpenStreetMap za první dva týdny po zemětřesení zanesl na mapu přes 1,4 milionu úprav – silnic, které do té doby nebyly na žádné mapě, budov, které naopak po zemětřesení nestály, ale také táborů pro vnitřně vysídlené obyvatele, které po katastrofě vznikly.

Skupina „digitálních humanitárců“ se pak starala o to, aby místa ze zpráv identifikovala na mapě. Často však naráželi na problém, že místopisné názvy, zmiňované oběťmi neštěstí v SMS zprávách, nebyly k dohledání v žádných dostupných zdrojích. Po krátké snaze vyhodnotit etická rizika ochrany soukromí se nakonec tým rozhodl část zpráv zveřejnit na sociálních sítích, a získat tak vhled od náhodných lidí, kteří dané místo na Haiti náhodou znali.

Pro Meiera, ale i pro celý humanitární sektor, byl tento zásah transformativní zkušeností. Ukázal, že lidé zasažení neštěstím mohou sami poskytovat informace přes sociální sítě. A že lidé, kteří nejsou přímo na místě, se mohou prostřednictvím digitálních nástrojů zapojit, aby tato data strukturovali a zprostředkovali záchranným týmům, které na místě jsou. S informacemi od digitálních humanitárních pracovníků pak mohou humanitární pracovníci v terénu svou pozornost směřovat efektivněji.

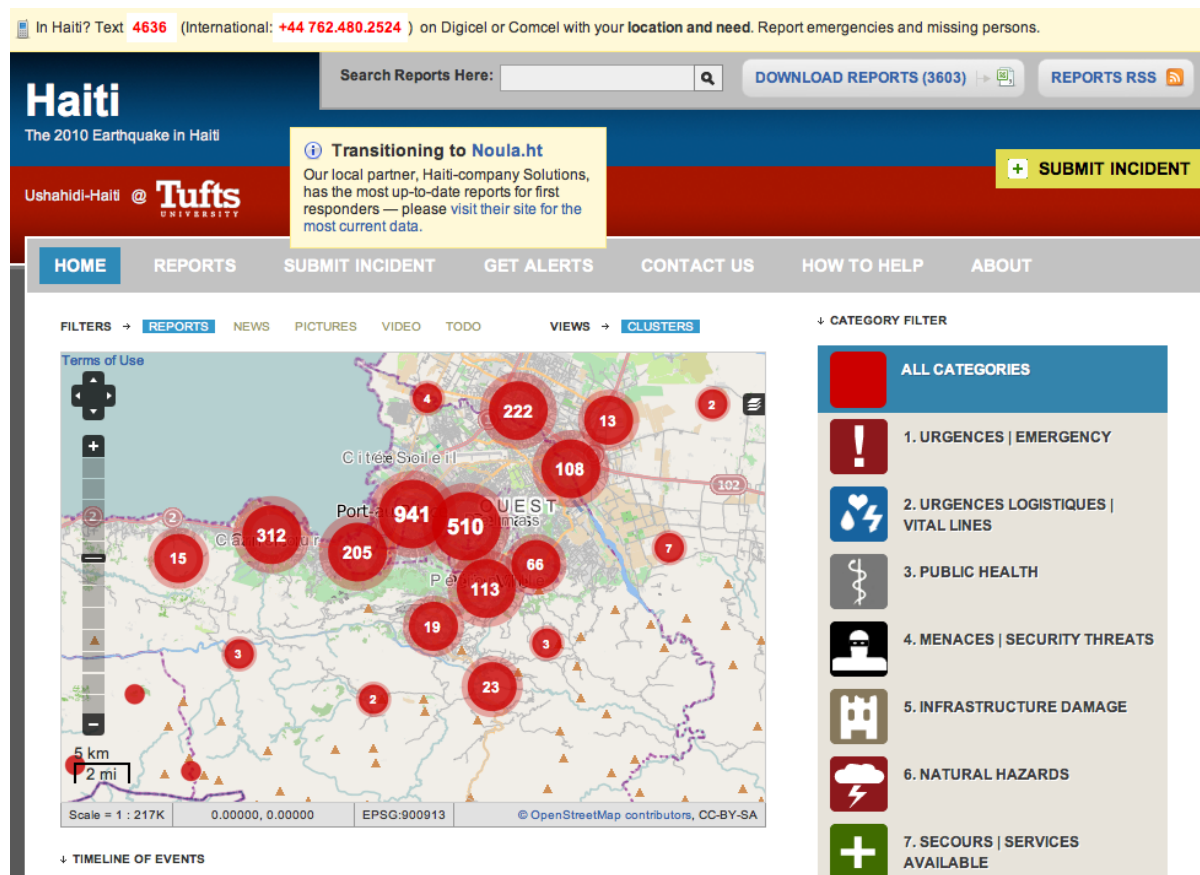
Zkušenost se zapojením digitálních dobrovolníků na Haiti vzbudila také velké očekávání. Tato očekávání dobře ilustruje Meier ve své knize (2015). Říká, že každý den stovky milionů uživatelů Twitteru publikují více než půl miliardy příspěvků. Jen tři procenta z nich jsou ale geolokalizované, to znamená, že obsahují jasný údaj o místě původu. Problém s nízkým podílem geolokalizovaných tweetů autor obrací – třebaže jde o malou část celku, v absolutních číslech jde o 15 milionů geolokalizovaných statusů. Ve své nadějně myšlenkové konstrukci jde Meier ještě dál: upozorňuje na výzkum, podle něhož korelují lokace tweetů s tím, kde se nachází elektřina a říká, že kdekoliv je elektřina, je tedy vysoká šance, že tam někdo bude tweetovat. A s tím, jak se zvyšuje počet lidí s přístupem k elektřině, se zvyšují také šance, že lidé budou tweetovat z více míst. Navíc podle něj nejde jen o Twitter. V době, kdy píše svou knihu, Meier zmiňuje, že existuje dalších 40 sociálních sítí, na kterých lidé také sdílejí zprávy a které by bylo možné využít jako zdroj dat v případě neštěstí.

Rozdíl mezi malým procentem relevantních příspěvků a tím, co tato malá část znamená v absolutních číslech, Meier ve své knize používá ještě několikrát. Argumentuje tím, že práce s monitoringem sociálních krizí v humanitárních krizích je jako hledání jehly v kupce sena. Není problém, že většina výsledků není relevantní, dostupná, nebo že se mezi nimi objevují falešné zprávy. Rozhodující je, že některé zprávy jsou pravdivé a umožňují dostat se k lidem, kteří potřebují pomoci.

Blesková mobilizace dobrovolníků po celém světě po zemětřesení na Haiti je působivá, a využití digitálních technologií v tomto procesu hrálo nepochybně zásadní roli. Jak ukazuje Meier i mnoho

dalších výzkumů citovaných dále v této práci, od katastrofy v roce 2010 na Haiti se digitální humanitární pracovníci zapojili do řešení mnoha dalších krizí a výrazně ovlivnili to, jakým způsobem se humanitární pomoc organizuje.

Po okouzlení přichází také deziluze. Meierův příběh je problematický na několika rovinách současně. Já bych rád podrobněji rozvedl otázku zkrácení dat. Meiera nezajímá pochopení celé situace, otevřeně přiznává, že chce zachytit konkrétní zprávy jednotlivců. To je legitimní. Dostupnost dat a jejich snadná zpracovatelnost ale nutně vede k tomu, že dochází k agregování informací o jednotlivých případech do větších celků. Je to vidět i na snímku z platformy Ushahidi v době aktivace dobrovolníků na Haiti: jednotlivé reporty jsou na mapě zanesené formou teplotní mapy. Signalizují, odkud přichází nejvíce reportů a nabízí možnost filtrovat různé kategorie (poškození infrastruktury, bezpečnostní hrozby, veřejné zdraví atp.). To vytváří dojem, že při pohledu na mapu získáme porozumění celkové situaci. Pokud ale už na začátku rezignujeme na snahu porozumět celému obrazu, musí nutně i takto agregovaný pohled poskytovat velmi zkrácenou informaci. Obhajoba, že nás nezajímá veškerý obsah, ale jen jednotlivé „jehly v kupce sena“, je jen lstí, jak se zbavit odpovědnosti za metodologickou preciznost. Informace, že nevidíme celý obrázek, není v aplikaci, která vizuálně nabízí doslova celý obrázek situace, vůbec postřehnutelná.



Obrázek 1: Snímek aktivace platformy Ushahidi po zemětřesení na Haiti v lednu 2010. (zdroj: Meier, 2015)

Meier ve většině příspěvků argumentuje daty z Twitteru. Je to pochopitelné, příspěvky na Twitteru jsou podle výchozího nastavení veřejné a strojově velmi dobře zpracovatelné. Pro monitoring je Twitter ideální. Využití Twitteru pro krizový monitoring může fungovat v dobře propojených oblastech a v případech, které uvádí Meier. Jedná se o situace, kdy záchranné složky aktivně vyzvou zasažené, aby komunikovali s využitím určitého hashtagu nebo označovali konkrétního uživatele. Jak

dokládá Meier na příkladech z Filipín nebo hurikánu Sandy v USA, proaktivní a propagované využití Twitteru může fungovat.

Předpokladem pro to, aby taková věc fungovala, je ale zapojení aktivních uživatelů a dostupný internet. Jak dokládá Rutherford et al (2013) ve svém výzkumu o limitech sociální mobilizace, pro úspěch aktivace sítí dobrovolníků je zásadní, aby výzvu k zapojení šířili výrazně propojení uživatelé. Pokud se to nepodaří, doba nutná pro získání nebo šíření informací v odlehlých oblastech se výrazně prodlužuje. Influenceri ale potřebují silnou motivaci. To může paradoxně prohlubovat rozdíly mezi řešením různě pokrytých krizí. Katastrofa jako hurikán v USA, kterému se dostane velkého mediálního pokrytí, tak může stavět na masivním zapojení on-line veřejnosti, zatímco chronická krize v Jižním Súdánu se v důsledku toho, že nezíská pozornost influencerů na sociálních sítích, jen ještě více zapadne. Ve všeobecném nadšení z efektivního využití technologií v dobře pokrytých krizích se ty opomíjené ztrácí ze zřetel ještě rychleji.

Stejně problematický je argument, že lidé píšou na Twitter tam, kde mají přístup k elektřině, takže kdekoliv je elektřina, můžeme mít zprávy. První část tohoto argumentu dokládá Meier přístupem, druhá část je spíše toužebné přání. Problém je ale hlubší. Zaprvé, data z We are social (2022) ukazují, jak nerovnoměrné je využití Twitteru v různých částech světa. Ano, uživatelé Twitteru jsou spíše tam, kde je elektřina než tam, kde elektřina není. Nicméně v absolutních číslech je počet uživatelů Twitteru v elektrifikovaných částech USA nebo západní Evropy nesrovnatelný s tím, kolik je na Twitteru lidí v elektrifikovaných částech Burkiny Faso, Nigeru nebo Afghánistánu. Stavět na datech z Twitteru je nutně zavádějící. Druhý problém můžeme ilustrovat klasickou poučkou záchranářů z pomoci po hromadném neštěstí – „nejvíce potřebují pomoci ti, kdo se nedokážou ozvat, nejméně ti, kdo nejvíce křičí“. Při snaze porozumět rozsahu humanitární krize je nutné znát situaci také v oblastech, které elektrifikované nejsou, nebo v nich není dost uživatelů Twitteru. Nástroje pro monitoring ale zpravidla ukazují jen to, co je zachycené, aniž by se snažily odhadnout a naznačit, jak velké oblasti nebo o jak velké části populace žádné zprávy nejsou. Je pak snadné při takové analýze opomenout extrémně zranitelnou skupinu obyvatel, která nemá přístup k sociálním sítím, nebo nepoužívá dobře monitorovatelný Twitter.

Meierův koncept digitálních humanitárních pracovníků a celá zkušenost se zapojením internetové veřejnosti po zemětřesení na Haiti způsobila v oblasti humanitární pomoci revoluci. Cílem mé reflexe není snižovat přínos těch, kdo se do pomoci zapojili. Aktivita digitálních humanitářů ale vzbudila obrovské očekávání – včetně očekávání řešení, které technologie nemohou nabídnout. Pochopení toho, které nerealistické přísliby a plané naděje digitální technologie vzbuzují, je dobrým prostředkem pro to, abychom si uvědomili slepé skvrny. Oblasti, v nichž je monitoring sociálních sítí limitovaný, aniž by si to lidé, kteří s ním pracují, uvědomovali.

2.2.2 Jakou roli hraje Twitter mezi sociálními médii?

Meier ve své knize (2015) uvažuje nad potenciálem využívání sociálních sítí při zvládání krizí. Popisuje využití Twitteru po zemětřesení na Haiti i v řadě dalších krizích. A usuzuje, že v oblasti využívání sociálních sítí je mnohem větší potenciál, když si uvědomíme desítky dalších sítí, které existují. Reálně ale i Meier všechny příklady využití staví jen na Twitteru.

Je to logické, Twitter je velmi vstřícný ke strojovému čtení dat prostřednictvím API. Tweety jsou podle výchozího nastavení veřejné. Síť se sama profiluje jako mikrobloginovací a zpravodajská platforma, než jako sociální síť (Kantrowitz, 2018). Rešerše současného výzkumu dále v této práci

ukazuje, že na Twitter se obrací většina akademické pozornosti. Pokud jde o zkoumání využití sociálních sítí v krizích, zdá se, že skupinu „sociálních sítí“ můžeme redukovat na jedinou: Twitter.

Co to ale znamená? Funguje Twitter stejně nebo má oproti Facebooku, Instagramu, TikToku či třeba LinkedInu nějaká specifika? Na tuto otázku nabízí odpověď Paolo Gerbaudo ve své knize *Tweets and the Streets* (2012). Gerbaudo zkoumal využití sociálních sítí ve třech velkých revolučních hnutích druhé dekády 21. století. Prvním byly protesty na náměstí Tahrír v egyptské Káhiře v rámci tzv. Arabského jara, druhým byly protesty Indignados ve Španělsku, třetím bylo hnutí Occupy Wall Street.

Základní občanská a politická práva byla v době vlády egyptského prezidenta Husního Mubárika silně omezená. Svoboda projevu, svoboda sdružování a shromažďování byla přísně kontrolována. Režim předstíral legitimitu tolerováním některých médií (ta byla neustále kontrolována) a opozičních politických stran (ve zmanipulovaných volbách nemohly vyhrát). Svobodu shromažďování ale netoleroval vůbec. Demonstrace a veřejné projevy nesouhlasu s vládou byly násilně potlačovány, všudypřítomná tajná policie odrazovala od toho, aby Egypťané nahlas vyjadřovali nesouhlas s vládou mimo svůj domov a skupiny blízkých přátel. Následkem toho se nikdy pořádně nemohla rozvinout veřejná debata, ve které by se lidé učili formulovat své argumenty a diskutovat o nich.

To se ale změnilo 6. ledna 2010. Mladý blogger Khaled Saíd byl právě v internetové kavárně v Alexandrii, když k němu přišli dva tajní policisté. Zakročili proti němu údajně kvůli tomu, že na internetu publikoval video, dokazující zapojení policie do obchodu s drogami. Surové bití osmadvacetiletý mladý muž nepřežil. Policisté mlácením změnili jeho tvář k nepoznání. Posmrtná fotografie znetvořeného blogera se ale začala šířit na sociálních sítích.

Na Facebooku brzy vznikla stránka „Všichni jsme Khaled Saíd“. Založil ji třicetiletý Egypťan Wael Ghonim, který tou dobou pracoval v Googlu v Dubaji jako marketingový manažer pro blízký východ. Jen za první den se k jeho stránce přidalo 36 000 příznivců, velmi rychle se tak stala nejpopulárnější protirežimní stránkou na sociální síti.

Wael Ghonim nepostupoval náhodně. Znal marketing na sociálních sítích a znal egyptskou společnost. Ta je silně třídně rozdělená, pro úspěch bylo potřeba zajistit zapojení nižších tříd. Ghonim se rozhodl používat egyptský dialekt místo standardní arabštiny. Dbal také na to, aby zprávy obsahovaly hodně obrázků, vizuálních prvků a videí, a byly tak přístupné lidem, kteří neumí dobře číst. Celá stránka mluvila v první osobě, hlasem umučeného blogera. Komunikace byla přesně na míru vytvořena podle specifik skupiny, o jejíž zapojení usilovala.

Jak ukazuje Gerbaudův výzkum, postavený na rozhovorech s aktivisty zapojenými do protestů, Facebook představoval „cvičiště“ pro politické debaty. Ghonim hlasem Saída lidi vyzýval, aby mu posílali videa a fotografie, dokazující policejní brutalitu a další přečiny. Pro mnoho lidí to byla první příležitost, jak se dozvědět o obrovském rozsahu bezpráví v jejich Egyptě. V diskusích se také učili formulovat své argumenty – získávali tak dovednost, která se později hodila v ulicích.

Pro aktivisty bylo zřejmé, že Facebook pro svržení vlády stačit nebude. A začali pracovat na tom, aby se revoluční energie přesunula z online prostoru do ulic. Hlavní zlom v této snaze nastal při demonstraci 25. ledna 2011. Jak podotýká Gerbaudo, „demonstrace byly mnohem organizovanější, než si lidé na západě myslí“. Aktivisté nepostupovali náhodně. Přestože byla možnost veřejných protestů dlouhodobě potlačovaná, některé opoziční skupiny přesto vznikly a mezi nimi byli lidé, kteří věděli, jak protesty organizovat. Začali připravovat na tom, aby argumentační dovednosti a motivaci z internetových skupin využili k zapojení lidí, kteří k internetu neměli přístup. A povedlo se. V úterý

25. ledna 2011 se v Káhiře, Alexandrii, Suez a dalších egyptských městech sešly statisíce lidí. Mnoho policejních stanic po celé zemi bylo podpáleno, stovky demonstrujících přišli v bojích s policií o život. Nakonec se ale podařilo obsadit náměstí Tahrír, které demonstranti hájili 15 dní, než nakonec prezident Mubarak odstoupil. Jak uvádí jeden z aktivistů, které Gerbaudo zpovídal: „před 25. lednem se toho 80 % dělo na Facebooku a 20 % tváří v tvář. Po 25. lednu se 20 % dělo na Facebooku a 80 % tváří v tvář.“

K největšímu zlomu paradoxně přispěl režim samotný. V obavách z protestů svolávaných na 28. ledna přistoupila vláda k bezprecedentnímu kroku a přes noc vypnula v celé zemi internet a mobilní telekomunikační síť. Úřady doufaly, že tím naruší komunikaci aktivistů a znemožní jim další organizaci. To se ale zmyšlil – mezi veřejností už bylo dobře známé náměstí Tahrír. Tam proto začali proudit lidé ani tak ne proto, že by se chtěli primárně zapojit do protestů, ale prostě proto, že je chtěli informace, které najednou nemohli získat jinak, než osobně. Tím se počet protestujících mnohonásobně zvýšil a režim neměl šanci takovou sílu ustát.

Protesty na náměstí Tahrír se ve veřejném prostoru často označují jako Twitterová revoluce. Gerbaudo se zamýšlí nad tím, jak je to možné? Penetrace Twitteru v Egyptě v listopadu 2011 dosahovala 0,15 % populace. Pro arabsky mluvící navíc bylo těžké Twitter používat. Hashtagy byly psané jen anglicky, stejně jako většina komunikace. Přesto se mezi uživateli na Twitteru objevili aktivisté, kteří rychle získali statisíce sledujících. Gerbaudo pro ně používá pojem Twitteroví pašové, odkazující k vysokým úředníkům v osmanské říši. Tito úředníci, stejně jako Twitteroví aktivisté v Egyptě, patřili k vyšším vrstvám, ale životu běžných lidí byli poněkud vzdáleni. Většina neaktivnějších uživatelů Twitteru v Egyptě patřila k nejvyšším společenským třídám, bydleli výhradně v luxusních čtvrtích, dostalo se jim kvalitního vzdělání v anglických školách a na Americké univerzitě v Káhiře. Jak je možné, že se tito lidé stali tváří protestů, do kterých se zapojovala hlavně nižší a střední třída?

Twitter hrál jinou roli než Facebook. Facebook byl dostupný pro Egyptěany a uzpůsobený lidem, které se lépe propojení aktivisté snažili mobilizovat. Pro lidi ze zahraničí byla jazyková bariéra i náročnější hledání obsahu na Facebooku nepřekonatelnou bariérou. Živé zpravodajství v angličtině na Twitteru tak bylo způsobem, jak se mohli lidé v zahraničí o dění v Egyptě dozvědět. Pro pozorovatele z celého světa tak vznikl dojem, že se revoluce odehrávala na Twitteru, nebo že tento hrál klíčovou roli. Ve skutečnosti je to ale dojem zkreslený – Twitter byl prostě jediná síť, kam se snadno mohl pozorovatel zvenčí dostat.

Zatímco vlivní aktivisté na Twitteru měli obrovskou pozornost, v Egyptě je prakticky nikdo neznal, podotýká Gerbaudo. Ilustruje to příklad Mahmouda Salema, který měl v době protestů 70 000 sledujících a rozhodl se kandidovat v parlamentních volbách 2011. Tam ale získal pouhých 16 000 hlasů. Egyptěané o svém „Twitterovém pašovi“ nevěděli tak, jako lidé v zahraničí.

Meier staví svůj koncept digitálních humanitářů primárně na Twitteru. Může to fungovat, pokud v rámci zásahu po katastrofě budou lidé vyzváni k tomu, aby se konkrétně prostřednictvím Twitteru (a například s příslušným hashtagem) sami ozvali. Při snaze pochopit, co se děje v místě, aniž bychom do komunikace vstupovali podobnou výzvou ke konkrétnímu zapojení, ale spoléhání se na Twitter nevyhnutelně musí podléhat zkreslení, dané specifickým používáním, jaké ukazuje například Gerbaudo. Výzkum využití sociálních sítí v rámci protestů v Egyptě navíc ukazuje, že nelze snadno předpokládat, že využívání sociálních sítí půjde snadno škálovat od Twitteru k dalším platformám. Taková snaha musí narazit nejen na technické výzvy, ale právě také na různou roli, kterou síť v komunikaci hraje.

2.2.3 Technokolonialismus

Pokud se v monitoringu sociálních sítí příliš spoléháme na Twitter, jehož role je velmi specifická, může nás toto zkusení vést ke špatným závěrům. To by bylo neefektivní. V kontextu humanitární pomoci, ve které se snažíme využít porozumění situaci k efektivnější pomoci nejzranitelnějším skupinám obyvatel, ale vyvstává ještě jedna problematická rovina.

Ve své esejí ji popisuje Mirca Mădănu (2019) a používá pro ni termín technokolonialismus. Mignolo a Walsh (2018) definují kolonialismus jako „praktiku nadvlády zahrnující podmanění jednoho národa druhým prostřednictvím vojenských, ekonomických a politických prostředků“. Kolonialismus sice v 60. letech 20. století oficiálně skončil, ve chvíli, kdy většina kolonií získala nezávislost. Přesto však praxe koncentrování rozhodovacích procesů a znalostí v euroamerickém prostoru nerovnosti dále udržuje. A, jak upozorňuje Mădănu, významnou roli v udržování nerovností hrají technologie. Technokolonialismus má dvě roviny – zaprvé, pro produkci hardwaru jsou potřeba vzácné kovy a nerostné suroviny, které se nacházejí často právě v oblastech bývalých kolonií. Jen na neochotě firem odvádět v Africe daně přišly africké státy podle odhadů Konference OSN o obchodu a rozvoji o 88,6 miliard USD v roce 2020 (UNCTAD, 2020). Pro srovnání, ve stejném roce do Afriky směřovalo podle OECD celkem 33,8 miliard USD (OECD, 2022). Facebook v Africe nabízí internet zdarma v programu „Facebook’s Free Basics“. Internetový přístup ale prakticky znamená jen možnost využívat několik Facebookem určených aplikací (Vaidhyathan, 2018). Výměnou za přístup ke službám tak získává data od lidí, kteří nemají jiné možnosti.

Vraťme se ale k tomu, jak souvisí technokolonialismus s humanitární pomoci. Mădănu popisuje obrovský nárůst zájmu o hackathony a technologické inovace. Nadšení pro inovace a možnost rychle s pomocí digitálních technologií měřit a reportovat data, se nevyhnulo ani humanitárnímu sektoru. Zde jsou ale selhání citlivější, protože v centru pozornosti mezinárodních humanitárních organizací jsou lidé, kteří jsou extrémně zranitelní. „Velká data jsou považována za reprezentativní vyjádření hlasu postižených lidí, a to navzdory významné kritice epistemologických, ontologických a etických omezení krizových dat,“ upozorňuje Mădănu (Mădănu, 2019). Velká data o lidech zasažených přírodní katastrofou často postrádají informace o lidech nejvíce zasažených krizí, a tím posilují nerovnosti. Pro sběr a analýzu dat se často používají nástroje velkých technologických společností. Mezinárodní humanitární organizace tak mohou snadno fungovat jako zprostředkovatel, který pod záminkou krize pomáhá přivést zranitelné skupiny obyvatel do závislé pozice vůči těm, kdo vlastní jejich data.

Nerovnost je inherentně obsažená v humanitární pomoci z logiky věci, jde přeci jen o to, aby jedna strana, která má pro pomoc prostředky, pomohla jiné straně, která pomoc potřebuje. Vědomí citlivosti tohoto vztahu je obsažené v základním imperativu humanitární pomoci, vyjádřeném heslem „do no harm“. Je proto zásadní zkoumat, zda digitální technologie nerovnosti posilují, nebo eliminují.

Mădănu popisuje pět rovin, které vedou k tomu, že se podle ní humanitární pomoc podílí na technokolonialismu: logika humanitární odpovědnosti, logika kontroly, logika kapitalismu, logika solutionismu (z anglického solution = řešení) a logika sekuritizace. První logika předpokládá, že technologie pomohou zasaženým komunitám spojit se s humanitárními aktéry a vést je k odpovědnosti. Druhá logika se na věc dívá z pohledu dárců – digitální technologie umožní větší kontrolu vynaložených prostředků. Logika kapitalismu vyhodnocuje zapojení soukromých společností do procesu poskytování humanitární pomoci. Čtvrtá logika solutionismu naráží na očekávání, že technologie mohou poskytovat zázračná řešení komplexních společenských problémů. Poslední, pátá logika se zaměřuje zejména na otázku uprchlíků a migrantů, nahlížených jako bezpečnostní hrozba.

Od technologií se v tomto ohledu očekává, že pomohou větší kontrole a pomohou ochránit suverenitu států, do kterých se lidé snaží uprchnout.

Konkrétní projevy naplňování těchto rizik můžeme sledovat i příkladech z praxe. Maidanou zkoumá příklad aplikace, vyvinuté se záměrem umožnit Rohingyům v uprchlickém táboře Cox's Bazar v Bangladéši předávat zpětnou vazbu k mezinárodním humanitárním organizacím. Přestože prezentovaným účelem byla oboustranná výměna mezi uprchlíky a humanitární organizací, reálně v aplikaci k žádné výměně informací od humanitárních pracovníků směrem k Rohingyům neprobíhá. Aplikace na své webové stránce avizuje možnost sbírat data prostřednictvím SMS, dotazníků a dalších kanálů, vizualizovat data online na mapách a v grafech, a vytvářet reporty pro kolegy, úřady, dárce a další klíčové postavy. V tomto výčtu jsou uprchlíci zcela opomenuti. Místo vzájemné výměny informací mezi těmi, kdo pomáhají, a těmi, kdo pomoc potřebují, se tak Rohingyové stávají jen zdrojem informací, které následně drží někdo jiný. Tím se posiluje jejich nerovnost.

Když se vrátíme k tématu monitoringu sociálních sítí, je zřejmé, že problém se netýká jen neefektivního rozhodování. Pokud bude monitoring spoléhat na kanály, které používá jen úzká vrstva společnosti (viz Gerbaudův výzkum v Egyptě zmíněný výše), dostáváme informace jen o jedné skupině. Pokud taková data budeme prezentovat, aniž bychom silně varovali před nízkou reprezentativností, může celý koncept digitálních humanitárců přispět většímu vyloučení těch, kdo pomoc potřebují nejvíce.

2.3 Systematická rešerše

Pro identifikaci relevantních výzkumů jsem použil databáze Scopus a Web of Science. V těchto databázích jsem použil tyto vyhledávací výrazy:

("humanitarian" OR „emergency" OR „disaster" OR „crisis") AND ("social media" OR „big data" OR „big social data" OR „mobile data" OR „data") AND „limits"

("outbreak" OR „epidemiology" OR „epidemic") AND „social media monitoring"

Druhou vyhledávací frázi jsem použil, přestože jsem téma propojení epidemiologie a monitoringu sociálních sítí do rešerše nezařazoval. Protože však první vyhledávací fráze přinesla relativně málo výsledků, chtěl jsem mít jistotu, že mi neunikají jiné relevantní dokumenty, které by nebyly přímo zaměřené na epidemiologii, třebaže by s tématem epidemií pracovaly (například role monitoringu sociálních sítí při poskytování pomoci obětem epidemie, nikoliv pro sběr epidemiologických dat). Postup rešerše s vyčíslením počtu textů v jednotlivých krocích je vidět v tabulce níže.

	Počet studií
Záznamy identifikované prostřednictvím vyhledávání v databázi	4578
Prověřené názvy a abstrakty	277
Vyloučené záznamy	225
Plné texty článků posouzené z hlediska způsobilosti	52
Články vyloučení (s uvedením důvodů)	12 (9 - nerelevantní, 3 - nedostupné)
Studie zařazené do syntézy	24
Studie přidáné na základě seznamu literatury v jiných zařazených studiích	16
Celkový počet studií zařazených do syntézy	40

Tabulka 3: Přehled systematické rešerše.

Studie, které prošly rešeršním výběrem, jsem rozdělil do čtyř kategorií. První velká skupina jsou studie hledající řešení pro zorientování se v záplavě informací, které se při mimořádných událostech na sociálních sítích objevují (12 studií), druhou tvoří studie zkoumající konkrétní monitorovací nástroje (8 studií), třetí skupinu představují studie řešící možnost řízení reakce na krizi (9 studií). Čtvrtá tematická skupina obsahuje texty, které se přímo zabývají otázkou limitů monitoringu sociálních sítí v humanitárních krizích (11 studií). Studie v jednotlivých okruzích rozeberu podrobněji.

Celkem 12 článků jsem po přečtení vyloučil. Patří mezi ně například Sahoo et al (2020), který se sice dotýká tématu informací na sociálních sítích, ale je vlastně jen komentářem říkajícím, že misinformace a dezinformace je potřeba při pandemii COVID-19 brát v potaz. Dalším příkladem vyřazené studie je zajímavý text Hills (2019), který popisuje motivaci šíření informací na sociálních sítích z pohledu psychologie i to, proč sdílíme nepravdivé zprávy. Poslední studii, která by mohla být zajímavá v jiném kontextu, ale v této práci ji dále nezmiňuji je článek Hollingshead et al (2007), který

se zabývá neformálně vznikajícími skupinami dobrovolníků, které se pravidelně objevují těsně po katastrofě, a způsobem, jak tyto skupiny propojit s formálními aktéry humanitární pomoci. Z vlastní praxe vím, že to je důležité téma, ale otázky monitoringu sociálních sítí tato práce přímo neřeší, takže dále není zařazena.

2.3.1 Tematický okruh 1: Orientace v záplavě informací

Twitter vznikl v roce 2006, Facebook v roce 2004. Rok 2003 je tedy období před nástupem velkých sociálních sítí. Už tehdy ale Brants (2003) začal řešit otázku, jak ve stále běžícím proudu zpráv identifikovat relevantní informace. Tato studie představuje jedno z prvních vykročení směrem, který nabude velkou relevancí s rozmachem sociálních sítí.

Studie, které jsem zařadil do této skupiny, korespondují s myšlenkou, kterou vyjadřuje Meier (2015), když přirovnává monitoring sociálních sítí s hledáním jehly v kupce sena a říká, že cílem není porozumět všemu, ale najít co nejvíc signálů, které volají o pomoc.

Podobným směrem se ubírají i některé studie, které jsem v této rešerši dohledal. Freitas et al (2020) nebo Graffigna et al (2015) řeší primárně otázku, jak se zorientovat ve velkém množství dat, která lidé během krize v krátkém čase publikují. Yin et al (2015) řeší podobný problém, specificky zkoumá data z Twitteru. Na problém se všechny tyto práce dívají z pohledu lidí, kteří na krizi reagují, a potřebují informace o zasažených. Kaufhold et al (2015) používají termín „crisis informatics“, který popisuje informační tok během mimořádné události. Všechny tyto studie postupují cestou, kterou pojmenoval Meier. Důležité není rozumět celkovému obrázku, ale spíše najít v šumu obrovské kvantity dat jednotlivé užitečné zprávy, které mohou záchranné týmy nasměrovat k lidem, kteří potřebují pomoci. O krok dál jdou studie, které porozumění obsahu hledají na konkrétních neštěstích. Vieweg et al (2010) zkoumá tweety z období povodní na Severní Červené řece a požárů v Oklahomě v roce 2009. Ve své práci zjišťují, jaké geolokační údaje se dají vyčíst z tweetů, které při těchto dvou neštěstích lidé zveřejnili. A upozorňují na důležitost kontextu – nelze data pouze „slepě“ kategorizovat, stejný tweet v různých kontextech může mít úplně jiné vyznění. Druhou studií, která se zabývá konkrétní katastrofou, je Ogie et al (2018). Autoři v ní sledovali, jak tweetovali lidé v Jakartě během povodní v monzunové sezóně 2014/2015 a 2015/2016. Autory tweetů rozdělili do čtyř skupin podle míry aktivity a sledovali, jak spolehlivé informace od jednotlivých skupin přicházely. To je ovšem sledování jen v rámci jedné konkrétní skupiny, nikoliv hledání limitů v porovnání s ostatními médii. To je častý problém dostupných výzkumů, že otázku relevance dat ze sociálních sítí odbudou odkazem na jednu studii nebo obecné konstatování, že „počet uživatelů sociálních sítí neustále roste“. O krok dál jdou Gangadhari et al (2021), kteří zkoumají konkrétní příklad katastrofy v indickém městě Višákhapatnam, kde v květnu 2021 došlo úniku plynu, který usmrtil 15 lidí, 1 100 lidí muselo být hospitalizováno a 5 000 museli záchranáři evakuovat. Autoři studie v úvodu argumentují, že na Twitteru se informace šíří rychleji než na jiných sítích nebo po oficiálních kanálech. Je dobré, že se autoři na rozdíl od jiných studií snaží odůvodnit, proč využívají Twitter, nebo že alespoň toto zkusí reflektují.

Typický nedostatek studií o orientaci v záplavě dat ale spočívá v zavádějících analogiích. Hair Zaki et al (2017) řeší využívání Twitteru při povodních v Malajsii a hledají způsob, jak během krize měřit sentiment. Svůj výzkum ale autoři rámuje v kontextu predikce výsledků voleb v USA nebo vývoje na burze. To jsou sice silné ukázky, kde vztah mezi daty z Twitteru a jiným dějem silně koreloval, ale pro srovnání s povodněmi příklady naprosto nevhodné. Vždyť při povodních dochází k poškození infrastruktury, lidé nemají signál nebo elektřinu, takže ti nejvíce zasažení nemají možnost se ozvat. Tarasconi et al (2017) a Marbouti et al (2017) přichází s myšlenkou vytvoření konkrétních nástrojů nebo postupů, řešících informační přehlcení. První se pokoušejí vytvořit korpus slov, která se vztahují

k různým krizím, druzí se snaží přijít na nástroj, který by relevantní obsah identifikoval s využitím strojového učení. V obou pracích ale zaznívá podobná zpráva: abychom se dostali k relevantnímu obsahu, musíme obrovské množství tweetů odfiltrvat. Nabízí se tedy otázka: není to tak, že toho relevantního obsahu je tak málo, že bychom stejné zprávy našli i jinde? Není to, čím jsou data ze sociálních sítí zajímavá, pouze objem, nikoliv kvalita? Tím se ale tyto studie dále nezabývají.

2.3.2 Tematický okruh 2: Konkrétní nástroje

Snadno vymežitelný okruh studií představují texty, které zkoumají konkrétní nástroje, využitě v praxi. Cílem těchto studií je identifikovat silné a slabé stránky konkrétních řešení, vyhodnotit jejich využití v praxi, případně vnímání nástrojů uživateli. Sherchan et al (2017) řeší využití nástroje pro monitoring Twitteru, který používal Australský Červený kříž během požárů v letech 2013-2014. Ve stejném regionu zůstává i Power et al (2014), který zkoumá nástroj ESA – Emergency Situation Awareness, využitý pro monitoring krizí na Twitteru. Thom et al (2016) vyhodnocuje německý nástroj Scatterblogs, Fathi et al (2019) zkoumá nástroj VOST – Virtual Operations Support Teams, který kombinuje model řízení s technologickým řešením. Aupetit & Imran (2017) popisují nástroj, vytvořený pro filtrování relevantního obsahu na sociálních sítích během krize. Tento nástroj testují v rozhovorech se třemi profesionálními uživateli, nepřístupují ale ke srovnání s jinými nástroji. Podobně Pohl et al (2013) hledají možnost identifikovat tematické clustery v tweetech během krize. Otázku, jak velkou mají během krize vypovídající hodnotu, řeší jednou větou v úvodu a dále se jí nezabývají.

Trochu blíže se k řešení této otázky dostávají Amin et al (2018). Autoři se ve své studii zaměřují na nástroj, určený k měření nálad v indonéské společnosti pomocí Twitteru. V době provádění studie byla Indonésie třetí na světě v počtu uživatelů Twitteru. Místní vláda navíc používání nástroje aktivně propagovala. Přesto autoři reprezentativnost a validitu dat identifikují jako jeden z limitů nástroje. Podobný závěr se nabízí také v Onorati & Diaz (2016). Ti zkoumali celkem 12 nástrojů pro monitorování v průběhu krizí. Otázku reprezentativnosti dat ověřují na dvou konkrétních příkladech: jedním je hurikán Sandy v USA v roce 2012, druhý je zemětřesení v Nepálu v roce 2015. Je dobré, že se reprezentativnost dat snaží vyhodnotit na dvou konkrétních příkladech. Problém ale je výběr těchto příkladů. USA patří mezi velmi dobře technologicky vyspělé země, Twitter tu používá rekordní množství lidí. Nepál je zase oblíbená turistická destinace, což přispělo k mediálnímu pokrytí krize po celém světě.

2.3.3 Tematický okruh 3: Řízení krizí

Pokud se autoři předem rozhodnou zaměřit se na oblast, která je technologicky i mediálně dobře propojená, a na Twitteru i dalších sociálních sítích se tak nachází dostatek informací, je otázka relevance dat vyřešená. Tento způsob „obejití problému“ se týká studií, které zkoumají organizační nastavení při zvládnutí krizí. Hiltz & Kushma (2014) zpracovali strukturované rozhovory s 11 pracovníky záchranných složek na západě USA. Z rozhovorů o tom, jak tito lidé využívají sociální sítě při práci vyplynulo, že největšími limity je nedostatek interních kapacit (neumí s tím) a interních pravidel (na služebních počítačích mají zablokovaný Facebook). Otázkou vypovídací hodnoty se zabývají jen v tom smyslu, že dat je moc a nemají čas vybírat relevantní, ale s autorkami studie dochází k tomu, že to by šlo řešit správnými systémy na vyhodnocování.

V podobném duchu mluví i Lindsay (2010), která ve zprávě Americkému Kongresu vysvětluje, že data ze sociálních sítí mohou být pro krizové manažery velmi užitečná. Její práce není vědeckým článkem, ale protože se přímo dotýká tématu, rozhodl jsem se ho v této rešerši také zmínit. Situaci v USA se zabývají také Hadi & Fleshler (2016). Ti v úvodu konstatují, že uživatelů sociálních sítí je v zemi tolik, že prostě není možné je ignorovat. Monitoring v průběhu krize je podle nich nutnost, nikoliv možnost. A je jen otázka, jak efektivně tuto možnost dokážou využít úřady. Podobně Hadi et al (2017) ve své práci, vyhodnocující reakci na šíření viru Zika, zkoumají efektivitu řízení krize na základě dat ze sociálních sítí nikoliv jako možnost, ale jako nezbytnou součást. Hodnotu dat ze sociálních sítí nevnímají jen politici a profesionálové z příslušných oborů, ale také veřejnost. Ve své studii na vzorku 1 147 lidí z osmi evropských států to ukazují Knuth et al (2016). V dotazníku byli účastníci dotazováni, jaký potenciál vidí ve využití sociálních sítí při řešení krizí. Napříč všemi demografickými skupinami i státy se účastníci shodli v tom, že potenciál vidí velký. Limity sociálních sítí proti jiným kanálům se výzkum nezabýval, ale to se dá v kontextu dotazování v evropském prostředí pochopit.

Na hranici mezi předchozí kategorií studií, které řeší jednotlivé nástroje, a touto kategorií, která řeší řízení krizí, se nachází práce Poblet et al (2017). Autoři v ní zkoumají nástroje, které se dají používat pro crowdsourcing a jak by mohly být užitečné pro ty, kdo organizují pomoc při krizových událostech. Limity se ale zabývají na úrovni jednotlivých nástrojů a monitoring sociálních sítí neřeší tak, jak jej řešíme v této práci.

Zajímavý je výzkum (St. Denis et al 2020), který se zabývá řízením krize v oblasti s velmi dobrým připojením na internet. Toto zaměření se na krizi, která je velmi dobře datově pokrytá, nabízí otázku: není to víc toužebné přání, že by bylo skvělé, mít něco jako Twitter vždy, když se něco stane? Teď dostupná data z Twitteru v některých oblastech máme, ale v mnoha oblastech, kde krize je, taková data nemáme. Buď kvůli konektivitě, nebo protože lidé používají hůř monitorovatelné kanály. Zabývá se tedy odborná veřejnost zpracováním dat z Twitteru proto, že prostě věří, že se jednou rozšíří do všech potřebných oblastí? Už teď přeci víme, že se to neděje tak jednoznačně. Vedle Twitteru (a rychleji než Twitter) se šíří také WhatsApp a Telegram. Ty ovšem tak monitorovatelné nejsou. Specifickou podskupinou textů, které řeší řízení krizí, jsou práce zohledňující právní aspekty. Quinn (2018) řeší právní aspekty toho, jak se mohou lidé bránit, když se v rámci krizové komunikace děje něco, s čím nesouhlasí nebo co je poškozuje. Upozorňuje, že vztah mezi státy provádějícími krizovou komunikaci a lidmi zasaženými krizí je velká nerovnováha, kterou sociální sítě ještě podtrhují. Na to můžeme navázat zmínkou práce Greenwood et al (2017), ve které se autoři snaží navrhnout právní rámec pro využívání informačních a komunikačních technologií v humanitární pomoci. Text upozorňuje na to, že takový rámec chybí a přichází s návrhem, jak by mohl vypadat. Autoři staví na pěti základních lidských právech, která lze aplikovat na téma využití informačních a komunikačních technologií při humanitárních krizích: právo na informace (všichni lidé by měli mít přístup k informacím kdykoliv v průběhu krize), právo na ochranu (všichni lidé musí být chráněni před hrozbami a negativním působením, které přímo nebo nepřímo vyplývá z využití informačních a komunikačních technologií a dat, která se k nim vztahují), právo na soukromí a bezpečí (údaje, které se o lidech sbírají, musí být zpracovávány v souladu s mezinárodním etickým rámcem, jakákoliv výjimka z těchto pravidel musí být v souladu s humanitární etikou a mezinárodními lidskými právy), právo na kontrolu nad nakládáním s osobními údaji (možnost rozumět a ovlivňovat způsob sbírání, nakládání a sdílení osobních dat poskytnutých během krize), a právo na odškodnění a nápravu (pokud nakládání s daty lidí, zasažených během krize, tyto lidi poškodí, měl by za to někdo nést odpovědnost a měli by mít možnost takové jednání zastavit a dojít nápravu).

2.3.4 Tematický okruh 4: Limity monitoringu

Oblast textů, které se věnují limitům monitoringu sociálních sítí se za poslední roky uspokojivým způsobem rozšířila a vytváří tak protiváhu technooptimistickým vizím, které reprezentuje například Whipkey & Verity (2015). Jejich příručka „Guidance for Incorporating Big Data into Humanitarian Operations“ je návodným dokumentem, který humanitárním pracovníkům radí, jak integrovat práci s velkými daty (včetně dat ze sociálních sítí) při reakci na humanitární krize. Otázku věrohodnosti dat, limitů daných dostupností, nebo jiných problematických aspektů, ale řeší zcela povrchně. Mezi texty, které se na otázku monitoringu dívají kriticky, můžeme pozorovat několik spojujících témat. Podívejme se na ně podrobněji.

První problémem je neporozumění mezi různými skupinami expertů. Ve své práci ho částečně popisují Albris et al. (2020). Ti pojmenovávají tři základní mezery ve využívání poznatků z analýz (včetně analýz velkých dat) při tvorbě politik a postupů pro zvládnání krizí v Evropě: epistemologická propast, institucionální propast, strategická propast. Tyto mezery mezi různými skupinami expertů komplikují přenos poznatků, porozumění neštěstím a připravenost katastrofám čelit. Autoři upozorňují na problém „scientific illiteracy“ neboli „vědeckého analfabetismu“ u lidí na rozhodujících pozicích. Ti nerozumí tomu, co jim říkají vědci a nemohou tak upravovat svoje jednání podle relevantních zjištění.

Ještě podrobněji problém neporozumění rozpracovává Ryan Burns. Tématu limitů monitoringu sociálních sítí se věnuje ve své disertaci (Burns, 2015), velmi trefně jej pojmenovává také v samostatných článcích (2014). Popisuje, že digitální humanitárci sami sebe vidí jako revoluci. Fungují ale odděleně od humanitárních organizací. A tradiční pracovníci humanitárních organizací vnímají pochybnosti, jak tahle „revoluce“ skutečně může být užitečná. Burns upozorňuje, že ačkoliv velká data vzbuzují velké naděje a z pohledu digitálních humanitárců jsou nevyhnutelnou změnou, v praxi má práce s nimi velké metodologické trhliny (nerovnoměrná distribuce technologií a fakt, že člověk potřebuje třeba jen internetové připojení, aby o sobě mohl dát vědět, vede k nerovnoměrné informovanosti o tom, kde populace zasažená krizí je). Většina digitálních humanitárců vnímá přínos velkých dat ve třech rovinách: 1. Lepší porozumění situaci, 2. Možnost získávat nezprostředkovaná data přímo od zasažených, 3. Možnost zapojit do práce lidi kolem celého světa. Největší naděje jsou ale kolem porozumění situaci. Burnsův výzkum mezi pracovníky humanitárních organizací také ukázal, že kvůli nedostatečnému napojení digitálních humanitárců na formální humanitární pomoc je reálné využití dat často spíše ambicí, než realitou.

S tím souvisí druhý problém, který výzkumníci pojmenovávají: data ze sociálních sítí mohou být zkreslená, protože lidé o sobě nemohou dát vědět. Tématu se věnuje Alexander (2013). Ten popisuje různé formy toho, jak mohou být data ze sociálních sítí užitečná. Otázku dostupnosti odbývá tím, že penetrace roste takovou rychlostí, že všechny statistiky stejně vzápětí přestávají platit. Píše ale také, že dostupnost dat může být ovlivněná tím, že ti, kdo nejvíc pomoc potřebují, nemají v krizi baterie nebo připojení.

To potvrzuje i Crawford & Finn (2015). Jejich studie se zabývá tím, jaký problém představuje spoléhání se na určitý typ dat z krizí a jaký negativní dopad může být to, když se k nim přistupuje bez vědomí toho, odkud pochází a co tato data říkají. Jako první příklad nabízí autorky tajfun na Filipínách. Jen 36 % lidí tam mělo v roce 2010 přístup k internetu. Když udeřil v roce 2013 hurikán Yolanda, bylo z 230 000 tweetů jen 55 000 relevantních a jedinečných. V zasažených oblastech po dvou dnech kvůli výpadkům ale počet relevantních tweetů klesl téměř o pětinu.

A tématu se dotýká také Burns (2014). Humanitární pracovníci v jeho výzkumu popisují problém při hurikánu Sandy v USA. Když přírodní živel udeřil v New Yorku, podle dat se mohlo zdát, že nejzasáženější byl Manhattan – právě odtud přicházely nejpodrobnější informace a bylo jich nejvíce. Ve skutečnosti na tom však nejhůře byly čtvrti, které neměly přístup k elektrině a nemohly o sobě dát vědět. Data ze sociálních sítí tak přinášela úplně jiný obrázek o situaci, než jaký vypadal na místě.

Otázka reprezentativnosti dat je širší, netýká se jen technického stavu sítí, v nichž se nachází lidé, zasážení krizí. Crawford & Finn (2015) ukazují problém s reprezentativností dat při hurikánu Yolanda na Filipínách. Jen 36 % lidí tam mělo v roce 2010 přístup k internetu. Když v roce 2013 hurikán udeřil, bylo z 230 000 zachycených tweetů jen 55 000 relevantních a jedinečných. V zasážených oblastech po dvou dnech kvůli výpadkům ale počet relevantních tweetů klesl téměř o pětinu. Twitter podle nich neposkytuje neutrální obrázek o krizi. Je zkreslený socioekonomickým a kulturním zázemím tweetujících, krize nevznikají mimo Twitter, ale na Twitteru, není snadné rozlišit boty a profi účty od lidí. Funkce Twitteru jako RT mohou způsobit „information cascades“.

Na problém velkého šumu v datech ze sociálních sítí upozorňují i Olteanu et al (2015). Ve své práci zkoumali 26 různých katastrof po celém světě a jaké zprávy se o nich objevily na Twitteru. Přišli na to, že „pokud je cílem získat informace, které nejsou v mainstreamových médiích, jiných zdrojích, nebo poskytnuté lidmi nezasáženými katastrofou, je potřeba odfiltrovat 80 % obsahu ze sociálních sítí“.

Asi nejpodrobněji se tématu reprezentativnosti věnuje Tufekci (2014). Autor řeší otázku velkých dat ze sociálních sítí a jejich reprezentativnosti. Podotýká, že Twitter je v silně nadreprezentovaný, protože se dobře zkoumá, má jasnou strukturu (díky nastavení soukromí na all-public nebo all-private), omezenému počtu typů akcí. Připomíná to situaci z biologie, kde se zkoumají častěji zvířata, která se dobře chovají v laboratořích. Nejde jen o omezený počet uživatelů. Jde i o funkcionality, které ovlivňují to, jak komunikace vypadá. Analýza používání hashtagů během arabského jara ukázala, že různé názorové proudy používaly pro popis stejných událostí různé hashtagy. Taky se hashtagy obvykle používaly jen na začátku, když se téma otevřelo, a pak už ne, protože všem bylo téma jasné a jen by tak plýtvali znaky. Pro metodologickou správnost interpretace dat z Twitteru obvykle také chybí jmenovatel: víme, kolik lidí udělalo nějakou akci, ale nevíme jak velká část to byla procentuálně, protože nevíme, kolik lidí konkrétní tweet vidělo. Nerovnoměrné zastoupení jednotlivých kanálů v analýzách (třeba kvůli dostupnosti dat) brání vnímat mediální ekosystém a chápat, jak se informace šíří napříč kanály, od starých médií k novým a vice versa. Další problém je v tom, že i ty jednoduché akce (jako retweet) mohou znamenat rozdílné věci. Pochopení tohoto významu záleží na kontextu, algoritmy to nemůžou dostatečně pochopit. Dění na sociálních sítích je ovlivněné také tím, jak se lidé setkávají a znají mimo síť. To ale není vidět. A nakonec: některé věci, které se na sítích dějí (trending hashtags), mohou být výsledkem nějaké incentive (třeba hashtag game).

Existují různé způsoby, jak reprezentativnost dat zvýšit. Jeden z nich popisuje výzkum Rutherford et al (2013), když vysvětluje důležitost vysoce propojených uživatelů sociálních sítí v šíření zpráv. Právě títo influenceři, pokud mají dostatečnou motivaci, mohou zásadně pomoci tomu, aby se výzvy k zapojení (a tím pádem i zpětná vazba) dostaly do izolovaných částí sociálních sítí.

Při cestě za větší kvalitou a kvantitou dat ze sociálních sítí kromě výše zmíněných bariér stojí také otázka soukromí. Jak popisuje Imran (2018): za vyšší kvalitu dat se dá platit tím, že budeme méně řešit soukromí. Nabízí se otázka, jestli s omezováním přístupu k datům ze sociálních sítí v posledních letech nedošlo k tomu, že tato data při krizích už tak velkou přidanou hodnotu oproti jiným zdrojům

nemají. Dat je obecně méně, ale v odlehlých regionech je to tak extrémní, že přidá-li se jazyková bariéra a nižší penetrace sítí, je množství dat hrubě nereprezentativní. Co se s tím dá dělat? V první řadě je dobré o tom vědět. Jako téma pro veřejnou debatu se však nabízí také otázka, jestli by velké technologické společnosti neměly data při humanitárních krizích za určitých podmínek zveřejňovat? I Maidanou (2019) ve své eseji o technokolonialismu upozorňuje na to, že naše data tradičně vlastnily státy a fakt, že tak obrovské objemy dat o lidech vlastní soukromé společnosti, je něco nového. Otázku, jestli by taková data měly firmy vlastnit a jaké kontrole by měly být podrobeny nechme stranou. Téma uvolňování soukromých dat v průběhu krize je problematické samo o sobě. Riziko zneužitelnosti je velké. Problémem by mohlo být, jak upozorňuje Imran, také nutnost globálního konsenzu na tom, že v krizích právo na soukromí přestává za určitých okolností platit. Dalším problémem je nejasná definice krizí, při kterých by se takové výjimky přijímaly, ale i to, jak by po krizích vypadal návrat k normálu.

Že je otázka přístupu k soukromí v tématu využívání digitálních technologií při krizích problematická, ukazuje také Crawford & Finn (2015). Jejich výzkum zásahu po zemětřesení na Haiti v roce 2010 ukázal, že Haitané, kteří posílali SMS v rámci kampaně 4346, nevěděli, že jsou jejich zprávy zveřejňované. Nevěděli ani o platformě Ushahidi a o digitálních humanitárcích, kteří s jejich daty pracují. Vadilo jim, že na své zprávy nedostávají odpověď, tak ale aplikace nefungovala – posílání zpráv oběma směry nebylo v plánu. Celý projekt byl nastavený tak, že oběti neštěstí v něm fungovaly jen jako zdroj dat, tato data navíc ale nebyla dostatečně ochráněna. Jak popisují autoři studie, aplikace nechránila soukromí zasažených a posilovala nerovnost mezi humanitárci a potřebnými.

Poslední problém, související s monitoringem sociálních sítí, je kontrast mezi životním cyklem krizí a rychlostí sociálních sítí. Zatímco krize mají často dlouhé trvání, pozornost se jim dostává jen dočasně. Wukich & Khemka (2017) zkoumali, jak jednotlivé pobočky Červeného kříže po celém světě využívají Twitter. Autoři konstatují, že komunikovat i mimo krize je důležité, protože to zvyšuje připravenost lidí na ně. Pro organizace je podle jejich zjištění důležitá i komunikace mimo krize, nejde jen o mimořádné události. Zároveň ale říkají, že lidé organizace mimo krize příliš nesledují.

Crawford & Finn (2015) v této souvislosti zavádějí pojem „iluze naléhavosti“. Sociální sítě jej můžou vytvořit tím, jak prchavý je jejich zájem o dění. Když se velká pozornost po krátké době přesune jinde, zůstává mylný dojem, že krize pominula. Následky katastrof a krizí ale lidé zažívají dlouhodobě. Nekritické spoléhání se na data ze sociálních sítí při snaze získat povědomí o situaci tak může paradoxně vést k většímu opomíjení krizí, které tolik medializované nejsou.

2.4 Shrnutí teoretické části

Téma limitů monitoringu sociálních sítí v humanitárních krizích jsem zarámoval do tří hlavních teoretických konceptů. Patrick Meier reprezentuje skupinu technooptimistických digitálních humanitárců, kteří ve využívání velkých dat ze sociálních sítí vidí revoluci. Při tom ale neřeší dostatečně omezení a překážky, které při monitoringu sociálních sítí vyvstávají. Paolo Gerbaudo ukazuje, jak důležité je rozdílně přistupovat k různým sociálním sítím. Na příkladu protestů v rámci tzv. Arabského jara ukazuje, jak rozdílné role hrál Facebook a Twitter. Mirca Maidanou pak ve své eseji o technokolonialismu ukazuje řadu dalších problematických rovin. Nejde totiž jen o neefektivitu. Chyby při práci s daty ze sociálních sítí můžou konkrétní zranitelné lidi ohrožovat nebo prohlubovat jejich závislost na pomoci.

Rešerše existujícího výzkumu odhalila čtyři oblasti, do kterých směřuje pozornost. První se zaměřuje na schopnost porozumět obrovskému množství dat a najít v nich relevantní výsledky, druhá část studii

řeší konkrétní nástroje. Třetí skupinu tvoří výzkum, hledající nejefektivnější způsob řízení reakce na krizi s využitím informací, které ze sociálních sítí přicházejí.

Zatímco první tři skupiny se otázky limitů monitoringu dotýkají jen okrajově, čtvrtá skupina vědeckých prací nahlíží problém hned z několika různých úhlů. Mezi nalezenými pracemi jsem našel pět problémů, které využití dat ze sociálních sítí v humanitárních krizích komplikují, nebo snižují jejich přínos. Prvním problémem je neporozumění mezi různými skupinami expertů, druhým je fakt, že o sobě ne všichni zasažení nemohou dát přes sociální sítě vědět, třetí je problém omezené reprezentativnosti dat, čtvrtou oblast tvoří problematický vztah mezi kvalitou dat a soukromím. Poslední problém spočívá v konfliktu mezi iluzí naléhavosti, vytvářenou sociálními sítěmi, a dlouhodobými potřebami, které lidé zasažení krizemi reálně zažívají.

Teoretická část ukázala, že velká část praktiků humanitární pomoci, kteří propagují digitální humanitarianismus, často opomíjí, zlehčuje, nebo nevnímá problematické aspekty. Tuto mezeru vyplňuje výzkum, jehož velká část se limitům monitoringu věnuje.

3. Výzkumná část

V praktické části této práce navážu na teoretický úvod a budu zkoumat, jaké povědomí mají o limitech monitoringu sociálních sítí lidé, kteří se mu věnují ve velkých mezinárodních humanitárních organizacích. Zajímá mě, jestli lidé, kteří se digitální komunikaci v mezinárodních humanitárních organizacích věnují, považují monitoring sociálních sítí za důležitý způsob porozumění kontextům, ve kterých jejich organizace pracují. V návaznosti na teoretickou část, která ukázala propast mezi akademickou oblastí, která kriticky zkoumá limity monitoringu sociálních sítí v humanitárních krizích, a lidmi, kteří se v praxi této činnosti věnují, budu zjišťovat, jestli si pracovníci mezinárodních humanitárních organizací omezení monitoringu uvědomují. A pokud si je uvědomují, pak mě zajímá, zda a jak zkresení daná různou dostupností dat ze sociálních sítí ve své práci řeší.

Výzkum ověřuje následující hypotézy:

H1: Monitoring sociálních sítí je pro mezinárodní humanitární organizace důležitým zdrojem informací o dění v chronických krizích.

H2: Pracovníci mezinárodních humanitárních organizací si nejsou vědomi problému „data availability bias“, který způsobuje, že informace ze sociálních sítí jim přináší zkreslený obrázek situace.

H3: Pracovníci mezinárodních humanitárních organizací si jsou vědomi problému „data availability bias“, ale neví jak ho řešit.

3.1 Struktura dotazníku

Odpovědi na hypotézy získávám na základě výzkumu mezi pracovníky mezinárodních humanitárních organizací, kteří mají na starosti monitoring sociálních sítí. Dotazování probíhá formou dotazníkového šetření. Struktura dotazníku je následující: V první části se ptám, v jaké organizaci respondent pracuje a na jaké pozici. Dotazník je anonymní, ale tato část je důležitá, abych mohl určit, jak reprezentativní výsledky výzkum poskytuje.

Dále se ptám, jakým způsobem respondent získává povědomí o dění v zemích, ve kterých jeho organizace pracuje. Na výběr jsou možnosti: monitoring médií, monitoring sociálních sítí, sběr

informací prostřednictvím týmu organizace na místě, a „jiné“. Tato informace mě zajímá zaprvé proto, abych mohl ověřit prioritu monitoringu sociálních sítí v rámci celkového mixu nástrojů pro porozumění situaci, zadruhé proto, že v části „jiné“ zůstává prostor doplnit možnosti monitoringu, o kterých nevím, že by organizace mohly využívat, a přesto jsou pro ně důležité. Pokud respondenti odpoví, že monitorují sociální sítě, ptám se dále, jaké konkrétní nástroje pro to používají. Tato informace poskytuje obrázek o tom, zda organizace pracují s komerčními nástroji, a případně s jakými. A pro další výzkum dává možnost ověřovat konkrétní limity nástrojů, které reálně mezinárodní humanitární organizace používají.

V další části dotazníku zjišťuji, ve které z následujících zemí respondenti situaci v posledním roce monitorovali: Jižní Súdán, Jemen, Sýrie, Středoafriická republika, Bangladéš, Demokratická republika Kongo, Irák, Nigérie. V každé z těchto zemí dlouhodobě řada velkých mezinárodních humanitárních organizací pracuje, ale zároveň za poslední rok v nich nedošlo k celosvětově medializované události, která by vedla k velkému počtu zmínek na všech sociálních sítích. Z tohoto důvodu nejsou ve výčtu zahrnuté například Afghánistán nebo Ukrajina. V Afghánistánu v roce 2021 převzalo po odchodu mezinárodních spojeneckých vojsk moc hnutí Tálibán, Ukrajina od února 2022 čelí invazi Ruské federace. Obě tyto krize byly široce medializované a v monitoringu tak poskytují nepřeborné množství dat. Jak upozorňuje Crawford & Finn (2015), následky humanitárních krizí zažívají lidé dlouhodobě, nejen ve chvíli velkého všeobecného zájmu. Proto se zaměřuji na země, které tak silně medializovány nebyly.

Respondentů se ptám, jak často řeší každý ze čtyř druhů problémů, které mohou ovlivnit výpovědní hodnotu dat ze sociálních sítí. Tyto limity navazují na oblasti zájmu, identifikované v systematické rešerši v teoretické části této práce. V dotazníku na škále 1 (vůbec nikdy) – 4 (velmi často) odpovídají účastníci výzkumu na následující tvrzení:

- Na monitoring sociálních sítí nemám vůbec kapacitu, musím upřednostnit jiné aktivity.
- Monitoring sociálních sítí mi poskytuje tolik dat, že pro mě není snadné v nich rychle najít to relevantní.
- Z monitoringu sociálních sítí máme relevantní informace, je ale těžké je převést dostatečně rychle do praxe (např. předat informaci týmům v terénu, aby mohli na potřebu reagovat).
- Data, která získáváme z monitoringu sociálních sítí, neodpovídají tomu, jaké sociální sítě se reálně v místě používají (odpovídají spíše tomu, které sociální sítě je technicky možné monitorovat).

V závěrečné části dotazníku jsou respondenti požádáni, aby si vybrali jednu ze seznamu zemí v úvodu dotazníku, a pokusili se odpovědět na to, jak jsou ve výsledcích monitorovacího nástroje, který používají, zastoupené následující kanály: Twitter, Příspěvky stránek a veřejných skupin na Facebooku, Příspěvky osobních profilů na Facebooku, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn, Messengery (Whatsapp, Telegram, Signal, FB Messenger), Webové stránky. Odpovědi určují účastníci na škále od 1 (neobjevuje se vůbec) do 10 (tvorí drtivou většinu výsledků). Následně se ptám, jestli zastoupení jednotlivých kanálů ve výsledcích monitoringu odpovídá tomu, jak lidé v dané zemi skutečně jednotlivé kanály používají. Účastníci odpovídají na škále 1 (vůbec neodpovídá) až 4 (zcela odpovídá).

Na konci dotazníku se respondentů ptám, jestli případný rozdíl mezi rozložením kanálů ve výsledcích monitoringu a tím, jak lidé reálně tyto kanály používají, vnímají jako problém. Svou odpověď mají možnost účastníci rozvést slovně.

3.2 Respondenti výzkumu

Hledanými respondenty pro výzkum byli pracovníci mezinárodních humanitárních organizací (vládních nebo nevládních), kteří se starají o monitoring sociálních sítí. Ve výběru vzorku jsem postupoval dvojím způsobem: zaprvé jsem oslovil skupinu expertů, s nimiž jsem byl v předchozím kontaktu a požádal je, aby mi doporučili své protějšky v dalších organizacích. Vycházel jsem ze zkušenosti, že monitoring sociálních sítí má zpravidla na starosti někdo, kdo se zabývá správou sociálních sítí obecně, jména těchto lidí však často nebývají na internetových stránkách jednotlivých organizací. Při mezinárodním charakteru navíc často monitoring v krizových oblastech řeší pracovníci v koordinačních centrech. To je jiná práce pracovníci v národních pobočkách, kteří mají na starost prezentaci organizace v zemi, kde organizace nemá projekty, ale pouze zde rekrutuje spolupracovníky nebo získává finanční prostředky. Proto jsem zvolil referenční výběr a úvodní skupinu jsem požádal o doporučení nebo přeposlání dalším potenciálním respondentům.

Protože se mi touto cestou nedařilo získávat dostatečný počet respondentů, doplnil jsem referenční výběr ještě o vlastní hledání na síti LinkedIn. Hledal jsem název organizace v kombinaci se slovy „digital“, „social“ nebo „data“ v názvu pozice.

Dotazník (v angličtině) jsem vytvořil na platformě Google Forms. Odkaz na dotazník jsem rozesílal respondentům od 7. června 2022 do 12. července 2022. Pro účast ve výzkumu jsem oslovil následující organizace: Lékaři bez hranic, WHO, UNICEF, UNHCR, WFP, Člověk v tísni, DRC, NRC, Save the Children, World Vision, ICRC, Oxfam, CARE International. Jedná se o organizace, které odpovídají mým kritériím (humanitární organizace s působností v alespoň jedné ze zemí v dotazníku), ve kterých se mi podařilo kontaktovat konkrétního pracovníka nebo pracovníky, kteří se o monitoring starají. Všechny organizace jsem kontaktovat opakovaně, z některých bohužel nepřišla žádná odpověď. S respondenty jsem komunikoval buď prostřednictvím zpráv na sociální síti LinkedIn, přes Facebook Messenger, nebo přes e-mail.

Jako důležité považuji uvést, že sám pracuji pro organizaci Lékaři bez hranic a schopnost oslovit respondenty mohla pozitivně ovlivnit skutečnost, že jsem používal svůj pracovní e-mail. Pro výzkum jsem oslovoval také kolegyně a kolegy. Přestože se sám monitoringu sociálních sítí v humanitárních krizích (odtud mimo jiné vychází můj odborný zájem), sám jsem vlastní výzkum nevyplňoval.

Po měsíci jsem získal odpovědi od celkem 17 respondentů ze sedmi organizací. Níže nabízím krátké představení organizací zastoupených ve výzkumu.

Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce (ICRC) bylo založeno v roce 1864. V roce 2020 působilo ve více než 100 zemích, poskytlo potravinovou pomoc 4,2 milionům lidí, zajistilo pitnou vodu 35 milionům lidí, podpořilo více než 1 250 nemocnic a zdravotnických zařízení, navštívilo místa, kde se nachází celkem 860 000 zadržovaných lidí po celém světě. (ICRC, 2021). Za ICRC vyplnili dotazník čtyři respondenti.

Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF) jsou mezinárodní humanitární zdravotnická organizace, která působí od roku 1971. V roce 2020 pracovaly týmy organizace ve více než 70 zemích, kde poskytly 9,9 milionu zdravotnických konzultací, ošetřili 2,7 milionu pacientů s malárií a provedli více než 110 tisíc chirurgických operací. (MSF, 2021). Za Lékaře bez hranic vyplnili dotazník čtyři respondenti.

Dětský fond Organizace spojených národů (UNICEF) funguje od roku 1946 a představuje největší světovou organizaci, která se zabývá ochranou dětí a zlepšováním jejich životních podmínek. V roce

2020 financovali distribuci vakcín v 92 nízko- a středněpříjmových státech, zajistili vodu a sanitaci pro 106 milionů lidí, poskytli osobní ochranné prostředky pro téměř 2,6 milionu zdravotnických pracovníků a vedle toho reagovali na 455 nových a probíhajících humanitárních krizí ve 152 zemích, které nesouvisely přímo s pandemií COVID-19 (UNICEF, 2021). Za UNICEF vyplnili dotazník celkem čtyři pracovníci.

Z následujících organizací se zúčastnil výzkumu jeden respondent za každou organizaci.

Světový potravinový program (WFP) je agenturou v rámci Organizace spojených národů, založená v roce 1963. Jejím úkolem je zajišťovat potravinovou bezpečnost. V roce 2020 poskytli potravinovou pomoc celkem 115 milionům lidí ve více než 120 zemích (WFP, 2021).

Světová zdravotnická organizace (WHO) je agenturou Organizace spojených národů, která je od roku 1948 hlavní koordinační autoritou v rámci mezinárodního veřejného zdraví. WHO má šest regionálních kanceláří a 150 kanceláří po celém světě, včetně Středoafričké republiky, Jižního Súdánu, Jemenu, Afghánistánu a dalších zemí, chronicky trpících humanitárními krizemi (WHO Structure, 2022).

Dánská rada pro uprchlíky (Danish Refugee Council, DRC) je dánská humanitární organizace založená v roce 1956. DRC funguje jako zastřešující organizace pro celkem 25 humanitárních organizací, včetně organizace ADRA, Save the Children Denmark, nebo CARE Denmark. V roce 2020 poskytlo DRC humanitární pomoc celkem 4,8 lidí ve 34 státech (DRC Annual Reports, 2022).

Člověk v tísni je česká humanitární, vzdělávací, lidskoprávní a rozvojová organizace. Funguje od roku 1992. V roce 2020 podpořili v rámci svých humanitárních a rozvojových aktivit více než 3,5 milionu lidí ve 23 zemích světa. (Člověk v Tísni – Výroční Zprávy, 2022).

Jeden účastník místo jména organizace uvedl jen obecné „Moje organizace poskytuje humanitární pomoc obětem válek, konfliktů a ozbrojeného násilí“, zároveň ale potvrdil, že monitoroval dění v jedné ze zemí v nabídce, takže jsem jeho/její odpovědi ve výzkumu nechal.

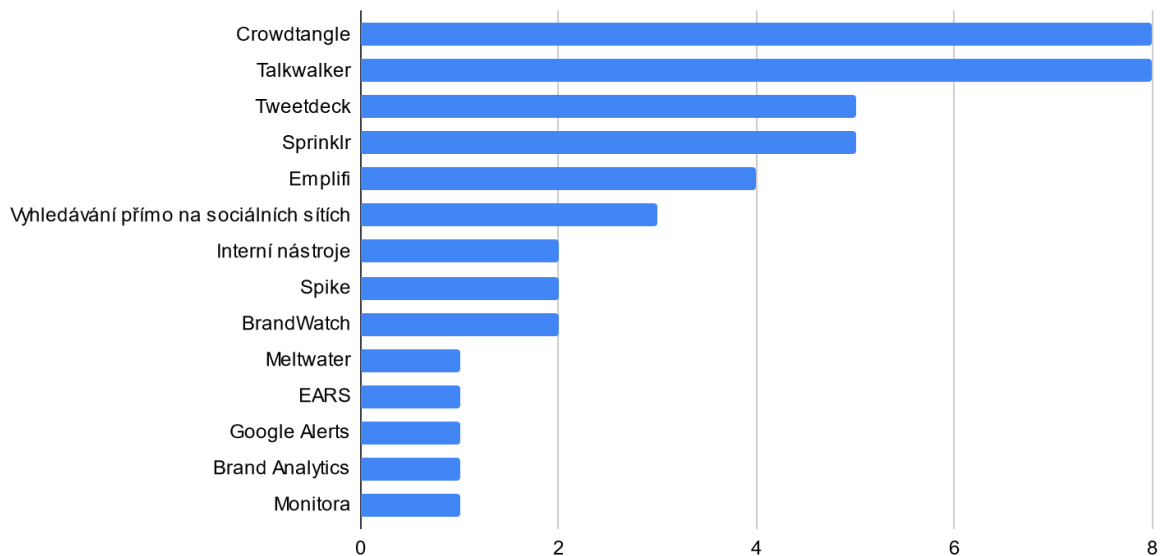
Celkový počet účastníků výzkumu není vysoký. Monitoring sociálních sítí v humanitárních organizacích je ovšem tak specifickou činností, že lze předpokládat, že celková potenciální skupina respondentů není o mnoho větší. Zároveň organizace, které se do výzkumu zapojily, představují velké a prominentní organizace, které každoročně působí v desítkách zemí po celém světě. Domnívám se proto, že výsledky jsou reprezentativní i při zdánlivě nižším počtu účastníků výzkumu.

3.3 Shrnutí výsledků výzkumu

Pro sledování dění v místech, ve kterých organizace působí, využívají respondenti nejčastěji komerčně dostupné nástroje (88,2 %), monitoring médií (76,5 %) a získávání informací od týmů organizací na místě (64,7 %). Zhruba polovina respondentů má k dispozici nástroje, které si organizace vyvinuly samy (41,2 %). Jeden respondent uvedl pouze, že nastavení monitoringu je v každé zemi, kde organizace působí, rozdílné. Dva respondenti k používaným nástrojům, přidali specifitější prostředky: v jednom případě to byly informace o fact-checkingových organizacích, ve druhém úzká spolupráce se „social media ambassadors“, širších skupin lidí, kteří žijí v místě kolem projektů organizace a organizaci dodávají aktuální informace o dění v jejich okolí.

Na grafu níže vidíme přehled nástrojů, které pracovníci k monitoringu sociálních sítí používají. V odpovědích je znát, že pokud v určité organizaci monitoring využívá jeden člověk, využívají ho

zpravidla i jeho kolegyně a kolegové. Přehled nástrojů tedy nelze interpretovat jako přehled nepoužívanějších nástrojů v mezinárodních humanitárních organizacích, nýbrž spíše jako přehled nástrojů, které používají respondenti tohoto výzkumu. Obecnější interpretace je totiž omezená faktem, že ICRC, MSF a UNICEF jsou ve výzkumu zastoupeni čtyřnásobně proti ostatním organizacím. Věřím, že na jiné části výzkumu to vliv nemá, ale v této části to vliv mít může.



Obrázek 2: Přehled nástrojů, které pro monitoring sociálních sítí používají respondenti výzkumu.

Otázka na země, které respondenti monitorovali, byla především kontrolní otázkou, zda jsou respondenti pro výzkum relevantní. Přesto je zajímavé vědět, že mezi účastníky výzkumu byl nejčastěji monitorovaný Jemen (12 odpovědí), Demokratická republika Kongo (11), Bangladéš a Sýrie (10), Jižní Súdán a Nigérie (9), Irák (8) a Středoafriická republika (6).

Největší bariéra, na kterou narážejí respondenti při monitorování sociálních sítí, je přebytek dat. U tvrzení „Monitoring sociálních sítí mi poskytuje tolik dat, že pro mě není snadné v nich rychle najít to relevantní.“ uvedlo 52,94 % respondentů, že na problém naráží středně často, jeden respondent uvedl, že na problém naráží velmi často. Celkem se s problémem často nebo velmi často setkává 58,82 % respondentů. Bariéra přebytku dat je jediná ze čtyř dotazovaných bariér, u které odpovědi „středně často“ nebo „velmi často“ přesáhly polovinu.

Druhou nejčastěji uváděnou bariérou je nedostatek interních kapacit, které by umožňovaly poznatky z monitoringu převést dostatečně rychle do praxe. U tvrzení „Z monitoringu sociálních sítí máme relevantní informace, je ale těžké je převést dostatečně rychle do praxe (např. předat informaci týmům v terénu, aby mohli na potřebu reagovat)“ uvedlo celkem 47,06 % respondentů, že se s problémem setkali středně nebo velmi často. Zároveň je však u této otázky ze všech čtyř bariér nejvyšší počet (celkem 3) respondentů, kteří na problém naráží velmi často. K tomu je dobré dodat, že dva jsou ze stejné organizace a jeden příslušnost k organizaci neuvedl. Je tedy možné, že větší problém nedostatečného propojení monitoringu na týmy v terénu nejen, že není všeobecný problém, ale dokonce i ve skupině těch, kteří se s problémem potýkají, jde spíše o interní problém jedné konkrétní organizace.

Na třetím místě z pohledu bariér, které humanitární pracovníci ve své práci řeší, je bariéra nedostatečných kapacit pro monitoring samotný. U tvrzení „Na monitoring sociálních sítí nemám

vůbec kapacitu, musím upřednostnit jiné aktivity“ odpovědělo 41,8 % dotazovaných „středně často“ nebo „velmi často“.

Nejméně palčivým problémem je pro účastníky výzkumu problém dat zkreslených dostupností. U tvrzení „Data, která získáváme z monitoringu sociálních sítí, neodpovídají tomu, jaké sociální sítě se reálně v místě používáme (odpovídají spíše tomu, které sociální sítě je technicky možné monitorovat)“ odpověděl jen jeden respondent „velmi často“ a pět respondentů „středně často“. Celkem odpověď velmi nebo středně často zvolilo pouhých 35,29 % všech dotazovaných. Pozitivní odpovědi přitom nepocházejí od respondentů z jedné organizace. Nejde ani o respondenty, kteří by používali stejné monitorovací nástroje. Můžeme tedy vyloučit, že by fakt, že se někdo potýká s omezeními danými různou dostupností dat byl ovlivněn tím, v jaké organizaci pracuje nebo jaké nástroje používá.

V závěru dotazníku jsou účastníci požádáni, aby porovnali to, jak se v zemích, které monitorují, liší rozsah kanálů, zastoupených v monitoringu a skutečný stav jejich používání. Jedná se o Twitter, Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn, Messengery (Whatsapp, Telegram, Signal, FB Messenger) a webové stránky. Mírná většina (58,8 %) vnímá, že výsledky monitoringu spíše neodpovídají skutečnosti, zbytek respondentů říká, že výsledky monitoringu skutečnosti spíše odpovídají. Extrémy (rozhodně neodpovídají, rozhodně odpovídají) zastoupené v odpovědích nejsou.

Mírná většina dotazovaných (52,94 %) uvádí, že rozdíl mezi realitou a výsledky monitoringu nevnímá jako problém. Ve skupině, která rozdíl jako problematický vnímá, výrazně převažují ti, kdo v předchozí otázce odpovídají, že rozdíl pozorují (87,5 %). Překvapivě jsou však ale respondenti, kteří uvádí, že rozdíl vnímají, ale problém to není – mezi těmi, kdo na otázku „Je rozdíl mezi realitou a zachycenými výsledky problém?“ je jich přesně třetina.

Dotazovaní měli možnost svou odpověď rozvést v otevřené otázce. Kromě dvou respondentů (oba vnímali, že monitoring a realita spíše odpovídá a že v tom nespátřují problém) možnost rozvinuté odpovědi využili všichni. Odpovědi psali účastníci výzkumu anglicky, do češtiny jsem je přeložil já.

Celkem čtyři respondenti v rozvinuté odpovědi uvedli, že problém spíše nevnímají. Odpovědi níže by stálo za to podrobit bližšímu zkoumání, jak přesně daná organizace monitoring řeší. Respondenti naznačují, že pro problém limitů monitoringu mají řešení, které se podle odpovědi zdá být funkční.

“Možnosti monitorování vždy přizpůsobujeme místnímu kontextu. Děláme to nejlepší s tím, co máme. Metodiky výzkumu také přizpůsobujeme různým kanálům tak, aby odrážely cíle projektu.”

“Výsledky, které získáme na sledovaných kanálech, jsou dostatečné k identifikaci a prozkoumání trendů.”

První komentář ukazuje jednu možnou cestu: monitoring sociálních sítí se tu nepoužívá pro obecné porozumění situaci, ale spíše pro sledování dění v konkrétním projektu. S tímto užším zaměřením si lze představit, že zmíněné „metodiky“ obsahují také monitoring prostřednictvím osobních profilů uživatelů, který je sice časově náročnější, ale v užším tématu může fungovat může být realizovatelný. Druhý komentář naznačuje jinou variantu, která může fungovat: monitoring je tu vlastně chápán nikoliv jako výsledný zdroj informací, ale spíše jako jeden ze vstupů, podnět pro další zkoumání. Bylo by zajímavé vědět, jak se daří toto vnímání udržet dlouhodobě a jestli pracovníci nakonec nepodléhají riziku, že výsledky monitoringu přestanou vnímat jen jako indikaci trendů, nýbrž jako vyčerpávající přehled.

Druhá dvojice komentářů, které vyjadřují spokojenost se současným stavem, nabízí poněkud znepokojivější pohled.

“Každé ze sítí obvykle věnujeme podobný prostor, využití sítě [v dané zemi] má vliv na to, kolik prostoru jí dáváme, ale ne nutně.”

“Nemyslíme si, že by někde probíhala témata a diskuse a my o tom vůbec nevěděli.”

První komentář není úplně jasně formulovaný, takže si ho zkusme interpretovat. Mezi první a druhou částí je rozpor. Buď se každé síti věnuje stejný prostor (hodina denně na monitorování Facebooku, hodina na monitorování Twitteru atd.), nebo se tento čas mění podle toho, jak danou sociální síť lidé ve sledované zemi používají. První případ by nebyl úplně efektivní – pokud vím, že jednu síť používá 5 % obyvatel a druhou 70 %, dává smysl té druhé věnovat výrazně víc pozornosti. Nehledě na to, že na druhé síti bude pravděpodobně víc obsahu, takže pro jeho pozorování bude potřeba víc času. Pokud organizace upravuje pozornost věnovanou jednotlivým kanálům podle toho, jak se používají, pak sice nedává první část tvrzení smysl, ale jinak tento přístup může být efektivní. V takovém případě by bylo dobré vědět, jakým způsobem v dané organizaci řeší různé přístupy.

Druhý komentář je zatím nejproblematictější. Odráží se v něm konfirmační zkreslení – pokud organizace limit aktivně neřeší, jak může vědět, že se někde neodehrává konverzace, o které by vůbec nevěděla? Jak ukazují studie dezinformačních kampaní na uzavřených sítích – třeba WhatsApp při volbách v Keni 2017 (Maweu, 2020) nebo v Indii (Kanthawala & Maddox, 2022) – části společnosti mohou být vystaveny zavádějícím nebo záměrně lživým informacím, aniž by se o tom po dlouhou dobu dozvěděla široká veřejnost. Spoléhat při tom na víru, že se něco takového neděje, je nedostatečné.

Ostatní respondenti popsali alespoň dílčí problém, který v rozdílu vnímají. Část respondentů neformuluje svoje připomínky bližším způsobem a zůstává u obecnějšího tvrzení:

“Myslím, že nástroje pro monitorování sociálních sítí jsou stále velmi nedokonalé.”

“Údaje nereprezentují dominantní chování uživatelů v dané zemi.”

“ [Rozdíl mezi výsledky monitoringu a tím, jak skutečně lidé sítě používají] často ovlivňuje přístup k datům než naše vůle kanál monitorovat – například Facebook.”

Další respondent upozorňuje, že geolokalizace uživatelů je nedostatečná a v řadě případů je nejasné, zda se uživatelé, kteří se v monitoringu objeví, reálně nachází v dané oblasti, nebo zda jen reprodukují něco, co s oblastí souvisí. V některých případech se může stát, že o krizi v určité zemi mluví analytik, který se tématu věnuje, ale jeho příspěvky se netýkají aktuálního dění, nýbrž nějakému jinému období, kterému se věnuje. To může být z kontextu jednoho tweetu obtížné určit, v agregovaných výsledcích pak může být identifikace takového nerelevantního obsahu takřka nemožná.

“[...] většina výsledků není geolokalizovaná a člověk má často pocit, že většina výsledků jsou příspěvky od lidí, kteří nežijí v oblasti, kterou monitorujete, ale patří k diaspoře, aktivistům, organizacím atd... To samozřejmě není vždy problém, ale může to být.”

Následující komentář ukazuje jednu možnost, jak limity monitoringu obcházet:

“Téměř pro každou platformu je třeba jiný nástroj. Navíc ne všechny účty jsou veřejné. To vede k dalším nákladům, času a úsilí navíc. Talkwalker nedokáže účinně monitorovat jiné

platformy než Twitter, YouTube a webové stránky (online verze médií i jiné stránky). Crowdtangle je nejučinnější pro Facebook. “

Rozdíl v kvalitě jednotlivých nástrojů je dobré si uvědomovat a zkoumat je. Nutnost kombinovat různá řešení pro monitoring je časově náročná a v případech placených nástrojů náročná i finančně, ale je asi nejefektivnějším dostupným řešením, jak získat celistvější obrázek o situaci.

Větší problém představuje monitoring ve specifických jazycích. Výše uvedené komerční nástroje jsou pravidla vytvářené na míru marketingovým potřebám klientů z rozvinutých trhů, čemuž je upraven i jejich jazykový záběr.

“[Monitorovací] nástroje také nedokážou efektivně monitorovat příspěvky v jiných jazycích než 4-5 hlavních (samozřejmě v angličtině). Proto se často musím u nepříliš známých témat uchýlit k ručnímu vyhledávání. “

Problém nastává nejen u specifictějších jazyků (jako je např. čeština nebo sango, kterým se mluví ve Středoafričské republice). Těmito jazyky mluví relativně málo lidí, ale alespoň používají latinku. Agregátory, které vyhodnocují kontext monitorovaného obsahu, v těchto jazycích zpravidla nefungují, ale vzhledem k tomu, že používají latinku, je možné alespoň zachytávat klíčová slova. Problém nastává v mnoha oblastech, kde je komunikační situace specifictější. V Myanmaru se mluví zhruba 100 jazyky (Goddard, 2005), které mají navíc vlastní písmo. Používat pro monitoring v takové oblasti komerční nástroje je prakticky nemožné.

Další překážka v monitoringu se týká specifických sítí. Humanitární pracovníci pojmenovávají problém se sociální sítí TikTok, která v roce 2021 byla celosvětově nejstahovanější mobilní aplikací. Na začátku roku 2022 používalo TikTok celkem 885 tisíc uživatelů, průměrně na něm trávili 19,6 hodin měsíčně, což je mimochodem stejně času, jako tráví uživatelé na Facebooku (We are social, 2022).

“U nových platform, jako je TikTok, jsou možnosti monitorování omezené. To zatím není problém, protože TikTok zatím není hlavním komunikačním kanálem [naší organizace], i když by se jím v budoucnu mohl stát. “

“TikTok není [ve výsledcích monitoringu] zahrnut téměř nikdy. Výsledky monitoringu často přinesou obsah na Facebooku, Instagramu, Twitteru a YouTube, ale jen stěží TikTok, přestože má tak velkou uživatelskou základnu. “

Problém se ale netýká jen stále populárnějšího TikToku. Část respondentů zmiňovala problém s možnostmi monitorovat aplikace na posílání krátkých zpráv:

“Největším problémem je obtížnost sledování toho, jak informace kolují v šifrovaných platformách pro výměnu zpráv, jako je WhatsApp, Telegram atd. “

“[...] sledování aplikací pro soukromé zprávy je úplně jiná hra. Nejúspěšnější dezinformační kampaně byly zjištěny v aplikaci WhatsApp. A na její monitoring neexistuje žádný mechanismus. “

Možnost rozumět klíčovým zprávám, které si lidé přeposílají v aplikacích typu WhatsApp, Facebook Messenger nebo Telegram, vzbuzuje vážné obavy o soukromí. Přestože já v této práci argumentuji, že výsledky monitoringu je potřeba zpřesňovat, aby bylo možné je považovat za reprezentativní, domnívám se, že by měl existovat etický limit. Z historie známe případy, kdy se snaha o zajištění

bezpečnosti a nutnost pochopení rizik používala jako záminka pro porušení ochrany soukromí – notoricky známým případem je rozsáhlé sledování, prováděné Národní bezpečnostní agenturou USA, na které upozornil v roce 2013 Edward Snowden (Landau, 2013).

Širší problém s porozuměním kanálů, které lidé používají k veřejné prezentaci, ale není možné je monitorovat, je ale legitimní řešit.

“Nemáme znalosti a nástroje na sledování kanálů, které jsou v některých z těchto zemí extrémně populární. Mně jde především o instant messengery a TikTok. Mám pocit, že jsme v těchto oblastech úplně slepí a že se tam mohou odehrávat klíčové konverzace.”

“Nemáme poněti o skutečném dopadu obrovských platforem, jako je TikTok, YouTube a soukromé profily na Facebooku, zatímco na věci na Twitteru možná reagujeme přehnaně.”

V aplikaci Crowdtangle, monitorovacím nástroji ve vlastnictví společností Meta, je možné sledovat jen ověřené profily, veřejné skupiny a stránky. Monitorovat profily jednotlivců, byť publikují své příspěvky v rámci platformy veřejně, není možné, stejně jako není možné monitorovat soukromé skupiny, bez ohledu na to, kolik členů mají (About Us, 2022). Řešení tohoto problému není jednoduché, nicméně základem pro možnost jakkoliv ho řešit je fakt, že si jej lidé, kteří se o monitoring starají, sami uvědomují.

3.4 Vyhodnocení hypotéz

Záměrem výzkumu bylo ověřit následující hypotézy.

H1: Monitoring sociálních sítí je pro mezinárodní humanitární organizace důležitým zdrojem informací o dění v chronických krizích.

Všichni dotazovaní respondenti uvedli, že pro získávání informací o dění v zemích, kde jejich organizace působí, používají buď komerčně dostupné nástroje pro monitoring sociálních sítí, nebo nástroje, které si pro stejný účel vyvinuly organizace samy. Můžeme proto říci, že při snaze porozumět dění v místě působení je monitoring sociálních sítí pro dotazované organizace nezbytný zdroj informací. První hypotézu tedy výzkum potvrdil.

H2: Pracovníci mezinárodních humanitárních organizací si nejsou vědomi problému „data availability bias“, který způsobuje, že informace ze sociálních sítí jim přináší zkreslený obrázek situace.

Jen 35,29 % respondentů uvedlo, že „často“ nebo „velmi často“ naráží na fakt, že výsledky monitoringu neodpovídají tomu, jak lidé ve sledované zemi používají sociální sítě. Ze všech čtyř limitů, na které byli účastníci výzkumu dotazováni, označilo nejméně lidí, že se s tímto limitem setkali. Kromě toho také 52,94 % respondentů vyjádřilo, že rozdíl mezi výsledky monitoringu a realitou nevnímají jako problém. Druhou hypotézu výzkum potvrdil.

H3: Pracovníci mezinárodních humanitárních organizací si jsou vědomi problému „data availability bias“, ale neví jak ho řešit.

Předpokladem pro platnost třetí hypotézy byla neplatnost předchozí hypotézy – tedy stav, ve kterém si většina pracovníků mezinárodních humanitárních organizací problém uvědomuje. Pokud pracovníci mezinárodních humanitárních organizací nevnímají zkreslení dostupností jako problém, můžeme se o možnostech jeho řešení bavit jen v teoretické rovině. To se potvrdilo v závěru dotazníku, kde se respondenti vyjadřovali k tomu, zda rozdíl mezi výsledky monitoringu a skutečným používáním

jednotlivých komunikačních kanálů vnímají jako problém. Přestože většina dotazovaných vyjádřila, že kontrast nevnímají jako problém, v rozvinuté odpovědi se k problému většina vyjádřila a nějaký aspekt problému dokázali pojmenovat, ale ani v této části většina nedokázala navrhnout možné řešení těchto limitů. Vzhledem k tomu, že podmínka platnosti třetí hypotézy nebyla naplněna a řešení respondenti nepopsali ani v rozvinuté odpovědi, můžeme třetí hypotézu vyvrátit.

4. Závěr

Cílem této diplomové práce bylo prozkoumat stav poznání o limitech monitoringu sociálních sítí v humanitárních krizích. Východiskem pro tuto práci byl technooptimistický koncept „digitálních humanitárců“, jak ho popisuje Patrick Meier. Přístup, který vnímá obrovský potenciál digitálních technologií v humanitárních krizích, ale má tendenci přehlížet nebo bagatelizovat rizika a nedostatky. Proti tomuto konceptu jsem postavil dva pohledy – jeden, ve kterém Paolo Gerbaudo popisuje konkrétní rozdíly ve využívání sociálních sítí na případu protestů v rámci tzv. Arabského jara. Tento pohled ukazuje, že není možné přistupovat ke všem sítím stejně a ve vyhodnocování dat ze sociálních sítí je nutné vnímat kontext jejich využívání, který může závěry zkreslovat. Druhý pohled poskytuje protiváhu Meierovi z pozice technokolonialismu. Mirca Maidanou v něm představuje důsledky, které může mít přehlížení limitů používání digitálních technologií v humanitárních krizích na lidi, kteří jsou těmito neštěstími zasaženi. Mým zájmem bylo zjistit, jak konflikt mezi technooptimistickým přístupem digitálních humanitárců a popsányými limity vnímá současný výzkum a lidé, kteří se využívání technologií zabývají v praxi. Možnosti využívání monitoringu jsou široké, proto jsem je zúžil konkrétně na otázku monitoringu sociálních sítí.

Rešerše současného výzkumu ukázala, že kritický pohled na téma nechybí. Část textů se věnuje přehlacení informacemi, konkrétními nástroji a strategiemi řízení odpovědí na krize podle dat ze sociálních sítí – to jsou oblasti výzkumu, které v zásadě navazují na Meierův koncept a kritická reflexe je jen okrajovým (pokud vůbec přítomným) zájmem výzkumníků. Značná část textů ale specificky zkoumá problém limitů a nezamýšlených důsledků.

Můj vlastní výzkum mezi pracovníky sedmi velkých mezinárodních humanitárních organizací ukázal, že mezi akademickou obcí a praxí je propast. Humanitární pracovníci sice používají monitoring sociálních sítí jako zásadní zdroj informací (zejména s využitím komerčních nástrojů), problém zkreslení dat ovšem jako problém nevnímají. Nejčastěji jako problém pojmenovávají fakt, že dat je příliš mnoho (to je ostatně i Meierův poznatek). O problému se zkreslením dat podle různé dostupnosti dat z různých kanálů se ale vyjadřují jen velmi omezeně nebo obecně.

Závěr této práce nás dovádí zpátky k článku Albris et al (2020). Autoři v něm popisují problém přenosu poznatků o zvládnání mimořádných situací mezi akademickou sférou, která problematiku zkoumá z různých úhlů pohledu a v rámci rozličných oborů, a mezi praxí – politiky, humanitárními organizacemi, a samosprávami. Domnívám se, že moje práce mimo jiné potvrzuje zjištění autorů článku. Kritické poznání rizik a limitů využívání sociálních sítí v humanitární pomoci se za poslední roky výrazně posunulo. V praxi však nadále převládá technooptimistický pohled a řada kritických pohledů se mezi humanitární pracovníky ještě nerozšířila. Jak je to možné? Několik možných vysvětlení nabízí autoři výše zmíněného článku: vědci neradi sdílejí předběžná tvrzení, která ještě nejsou dostatečně ověřena. Než přijmou nějaký názor, potřebují si jej podložit daty. Pro lidi, kteří řeší reakci na krizové události, je naopak schopnost rozhodovat se rychle a s nedostatkem

informací základním předpokladem práce. Albris et al zkoumá zejména prostor Evropské Unie, politiky a profesionály, kteří v něm katastrofy mají na starosti. Pro pracovníky humanitárních organizací, které plynule řeší několik krizí najednou, je problém získat odstup a věnovat čas reflexi ještě větší. Kromě nutnosti posouvat poznání o limitech využívání digitálních technologií je tak potřeba hledat ještě způsoby, jak tato zjištění přenášet do praxe mezi lidi, kteří se problematice věnují.

4.1 Možnosti dalšího výzkumu

Výzkum v rámci této diplomové práce zjišťoval, jak jsou si pracovníci mezinárodních humanitárních organizací vědomi toho, jak mohou být výsledky monitoringu sociálních sítí zkreslené, případně zda vědí, jak s problémem pracovat. Výzkum ověřil, že monitoring sociálních sítí je důležitý, ale humanitární pracovníci si riziko zkreslení dat různou dostupností většinou neuvědomují.

Na poli výzkumu limitů monitoringu je ale mnoho dalších příležitostí k bádání. V rámci této diplomové práce jsem je nepokryl, rád bych je zde ale představil podrobněji.

První možnost pro další výzkum je porovnání různých strategií monitoringu. Respondenti mého výzkumu vyjmenovávali monitoring s komerčně dostupnými nástroji, s vlastními nástroji, ale také možnosti monitoringu ve spolupráci s místními týmy. Jeden účastník výzkumu popsal také „social media ambassadors“, tedy síť lidí, napojených na organizaci, kteří v místě projektu sbírají data. Domnívám se, že velmi zajímavým prostorem pro výzkum by bylo porovnání různých těchto strategií. Na příkladě jedné země, která je pro práci mezinárodních humanitárních organizací dlouhodobě relevantní, by se v rámci experimentu dalo po určité časové období monitorovat dění. Pro monitoring by se používaly různé nástroje – komerčně dostupná řešení, vlastní nástroje napojené na API různých sociálních sítí, ale také zapojení lidí, kteří na místě žijí. Tito lidé (ať už místní obyvatelé, nebo zahraniční pracovníci mezinárodních humanitárních organizací) by si po sledované období vedli deníkový záznam hlavních událostí, které ve svém okolí zaznamenají. Při tom by mohli používat libovolné nástroje – vlastní sociální sítě, mohli by sledovat místní média. Nesměli by akorát používat nástroje pro monitoring sociálních sítí, které informace agregují. Dalo by se předpokládat, že takový monitoring bude silně zkreslený – každý žije v jiné sociální skupině a ta mu přináší různé informace. V kontextu zkreslení dat jejich různou dostupností je ale otázka, které zkreslení je větší. Při mé rešerši v rámci této práce jsem žádný podobný výzkum neobjevil a myslím si, že by mohl přinést zásadní posun v porozumění problematice.

Limitem této práce je fakt, že na otázku, jak důležitým zdrojem je monitoring sociálních sítí při sledování dění v zemích, kde mezinárodní humanitární organizace působí, byli dotazováni pracovníci, kteří práci s digitální komunikací mají na starosti. Dává to smysl v kontextu zkoumání dalších hypotéz, které by těžko mohli odpovědět lidé, kteří nemají monitoring sociálních sítí v popisu práce. Nicméně by bylo dobré rozšířit zkoumání první hypotézy mého výzkumu ještě na pracovníky, kteří rozhodují o aktivitách konkrétních organizací – vedoucí misí a koordinátory projektů. Jak ukazuje Burns (2014), mezi tradičními humanitárními pracovníky a digitálními humanitárci existuje propast, jedni s druhými nejsou propojeni. Burns naráží na uskupení typu Ushahidi nebo Digital Humanitarian Network, které formálně stojí mimo struktury mezinárodních humanitárních organizací. Já se naproti tomu ptám lidí, kteří sice pracují s digitálními nástroji, ale jsou zaměstnanci formálních humanitárních organizací, poskytujících přímo humanitární pomoc, ne jen digitální expertizu. Domnívám se proto, že moje zkreslení v této oblasti nepodrývá důvěryhodnost mého výzkumu, podrobnější výzkum mezi humanitárními pracovníky na dalších úrovních organizací by ale mohl výsledky zpřesnit.

Většina respondentů výzkumu prohlásila, že rozdíl mezi daty a realitou nevnímají jako problém. Ambicí této diplomové práce nebylo podrobněji zkoumat konkrétní příklady, pro lepší porozumění tématu by ale takový kvalitativní výzkum byl užitečný. V rámci takového výzkumu bychom mohli analyzovat konkrétní řešení v organizacích, které nevnímají situaci jako problematickou. Tím bychom mohli spolehlivě ověřit, zda mají organizace vyvinutá taková řešení, která slouží jako efektivní prevence zkrácení dostupností, nebo zda je problém v tom, že pracovníci toto zkrácení nevidí. V rámci této práce můžeme podle rozvinutých odpovědí jen usuzovat, že pravdivá je spíše druhá varianta. Podrobnější výzkum, který by například retrospektivně vyhodnotil některou monitorovanou krizi, však na poli současného výzkumu chybí.

Poslední příležitost, kterou pro výzkum vidím, je analýza dat, která přes API nabízí jiným aplikacím různé sociální sítě a nástroje typu Telegram. Ve svém výzkumu jsem se zaměřoval na rovinu pracovníků, kteří pracují s daty ze sociálních sítí. V příležitosti pro výzkum, kterou jsem zmínil výše, zkoumám porovnání různých strategií monitoringu. V analýze nabídky API různých sociálních sítí vidím vlastně základní úroveň, která by mohla ukázat, co je vlastně možné ze sociálních sítí brát.

Celá tato práce totiž nakonec možná vypráví také příběh o problému, který odhaluje Shoshana Zuboff ve své knize „The Age of Surveillance Capitalism“ (2018). Technologické společnosti o lidech sbírají obrovská množství dat, aby měly „behavioral surplus“ – informace, které podle Zuboff nejsou nutné pro zlepšování fungování aplikací, které nám tyto společnosti poskytují, ale pro to, aby mohly ovlivňovat naše chování. Můžeme zkoumat, jak uvědomělí jsou pracovníci mezinárodních humanitárních organizací, kteří s monitoringem sociálních sítí pracují, a jaké strategie pro monitoring jsou k dispozici. To vše je ale nakonec jen zkoumání důsledků většího problému technologických společností, které drží moc a svůj vliv uplatňují i v podmínkách humanitárních krizí, vůči jejím obětem a vůči lidem, kteří se obětem snaží pomáhat.

Seznam použité literatury

About Us. (2022). CrowdTangle Help Center. Zobrazeno červenec 26, 2022, from <https://help.crowdtangle.com/en/articles/4201940-about-us>

Albris, K., Lauta, K. C., & Raju, E. (2020). Disaster Knowledge Gaps: Exploring the Interface Between Science and Policy for Disaster Risk Reduction in Europe. *International Journal of Disaster Risk Science*, 11(1), 1–12. doi:10.1007/s13753-020-00250-5

Alexander, D. E. (2013). Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management. *Science and Engineering Ethics*, 20(3), 717–733. doi:10.1007/s11948-013-9502-z

Amin, I., Pramestri, Z., Hodge, G., & Lee, J. G. (2018). Social media insights for sustainable development and humanitarian action in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 971, 012040. doi:10.1088/1742-6596/971/1/012040

Annual Performance Report for 2020 | World Food Programme. (2021, June 29). WFP. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.wfp.org/publications/annual-performance-report-2020>

Aschauer, W., Seymer, A., Weichbold, M., Herdin, T., & Röser, A. (2019). Lässt sich das Sicherheitsgefühl der Bevölkerung automatisiert erfassen? *Österreichische Zeitschrift Für Soziologie*, 44(S1), 67–96. doi:10.1007/s11614-019-00348-1

Aupetit, Michaël & Imran, Muhammad. (2017). “Interactive Monitoring of Critical Situational Information on Social Media.” *Proceedings of the 14th International Conference on Information Systems for Crisis Response And Management*. Albi, France: Iscram.

Boersma, Kees & Fonio, Chiara. (2017). Big data, surveillance and crisis management. 10.4324/9781315638423-1.

Boyd, A. T., Cookson, S. T., Anderson, M., Bilukha, O. O., Brennan, M., Handzel, T., ... Gerber, M. (2017). Centers for Disease Control and Prevention Public Health Response to Humanitarian Emergencies, 2007–2016. *Emerging Infectious Diseases*, 23(13). doi:10.3201/eid2313.170473

Brants, T., & Chen, F. (2003). A System for new event detection. *Proceedings of the 26th Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Informaion Retrieval - SIGIR '03*. doi:10.1145/860435.860495

Burns, R. (2014). Rethinking big data in digital humanitarianism: practices, epistemologies, and social relations. *GeoJournal*, 80(4), 477–490. doi:10.1007/s10708-014-9599-x

Burns, R. (2015). *Digital Humanitarianism and the Geospatial Web: Emerging Modes of Mapping and the Transformation of Humanitarian Practices*. Disertační práce. University of Washington.

Castillo, Carlos. (2016). *Big Crisis Data: Social Media in Disasters and Time-Critical Situations*. Cambridge University Press. ISBN 9781316476840.

Člověk v Tísni - Výroční Zprávy (2022). Člověk v Tísni. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.clovekvtisni.cz/kdo-jsme/vyrocní-zpravy>

Crawford, K., & Finn, M. (2014). The limits of crisis data: analytical and ethical challenges of using social and mobile data to understand disasters. *GeoJournal*, 80(4), 491–502. doi:10.1007/s10708-014-9597-z

DRC Annual reports. (2022). Danish Refugee Council. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://drc.ngo/about-us/who-we-are/annual-reports/>

Fathi, R., Thom, D., Koch, S., Ertl, T., & Fiedrich, F. (2019). VOST: A case study in voluntary digital participation for collaborative emergency management. *Information Processing & Management*, 102174. doi:10.1016/j.ipm.2019.102174

Fottrell, E & Byass, P. (2009). Identifying humanitarian crises in population surveillance field sites: Simple procedures and ethical imperatives. *Public health*. 123. 151-5. 10.1016/j.puhe.2008.10.032.

Freitas, D. P., Borges, M. R. S., & Carvalho, P. V. R. de. (2019). A conceptual framework for developing solutions that organise social media information for emergency response teams. *Behaviour & Information Technology*, 1–19. doi:10.1080/0144929x.2019.1621933

Goddard, Cliff (2005), *The Languages Of East And Southeast Asia: An Introduction*, Oxford University Press, ISBN 0-19-924860-5

Google's Year in Search. (2021). Google Trends. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://trends.google.com/trends/yis/2020/GLOBAL/>

Graffigna, G., & Riva, G. (2015). Social media monitoring and understanding: an integrated mixed methods approach for the analysis of social media. *International Journal of Web Based Communities*, 11(1), 57. doi:10.1504/ijwbc.2015.067083

Greenwood F, Howarth C, Poole DN, Raymond NA, Scarnecchia DP. (2017.) *The Signal Code: A Human Rights Approach to Information During Crisis*. Cambridge: Harvard Humanitarian Initiative. <http://hhi.harvard.edu/publications/signal-code-human-rights-approach-information-during-crisis>.

Guidance for Incorporating Big Data Into Humanitarian Operations - World. (2015, September 30). ReliefWeb. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://reliefweb.int/report/world/guidance-incorporating-big-data-humanitarian-operations>

Hadi, T. A., & Fleshler, K. (2016). Integrating Social Media Monitoring Into Public Health Emergency Response Operations. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 10(05), 775–780. doi:10.1017/dmp.2016.39

Hadi, T., MacGregor, J., & Mann, L. (2017). Social Media Monitoring: 2016 Zika Response in NYC. *Health Security*, 15(4), 440–444. doi:10.1089/hs.2017.0031

Hair Zaki, Ummu Hani & Ibrahim, Roliana & Abd Halim, Shahliza & Yokoi, Takeru. (2017). A Review on Service Oriented Architecture Approach in Flood Disaster Management Framework for Sentiment Analysis: Malaysia Context. 10.3233/978-1-61499-800-6-362.

Hiltz, Starr & Kushma, Jane & Plotnick, Linda. (2014). Use of Social Media by U.S. Public Sector Emergency Managers: Barriers and Wish Lists. 10.13140/2.1.3122.4005.

Hughes, A. & Diaz, J. & Solvik, K. & Joseph, M. & Balch, J. & St Denis, L. (2020). 'What I Need to Know is What I Don't Know!': Filtering Disaster Twitter Data for Information from Local Individuals.

- Humanitarian Crisis in Google Trends. (2020). Google Trends. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://trends.google.com/trends/explore?date=2020-01-01%202020-12-31&q=humanitarian%20crisis>
- International Committee of the Red Cross. (2021). ICRC Annual Report 2020. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.icrc.org/en/document/annual-report-2020>
- Kantrowitz, A. (2018, September 27). How Twitter Made The Tech World’s Most Unlikely Comeback. BuzzFeed News. <https://www.buzzfeednews.com/article/alexkantrowitz/how-twitter-made-the-tech-worlds-most-unlikely-comeback>
- Kaufhold, M.-A., Bayer, M., & Reuter, C. (2020). Rapid relevance classification of social media posts in disasters and emergencies: A system and evaluation featuring active, incremental and online learning. *Information Processing & Management*, 57(1), 102132. doi:10.1016/j.ipm.2019.102132
- Knuth, D., Szymczak, H., Kuecukbalaban, P., & Schmidt, S. (2016). Social media in emergencies: How useful can they be. 2016 3rd International Conference on Information and Communication Technologies for Disaster Management (ICT-DM). doi:10.1109/ict-dm.2016.7857226
- Landau, S. (2013). Making Sense from Snowden: What’s Significant in the NSA Surveillance Revelations. *IEEE Security & Privacy*, 11(4), 54–63. doi:10.1109/msp.2013.90
- Lindsay, B.R.. (2012). Social Media and Disasters: Current Uses, Future Options, and Policy Considerations. *J Curr Issues Media Telecommun*. 2. 1-14.
- Maidanou, M. (2019). Technocolonialism: Digital Innovation and Data Practices in the Humanitarian Response to Refugee Crises. *Social Media + Society*. <https://doi.org/10.1177/2056305119863146>
- Marbouti, M., Mayor, I., Yim, D., & Maurer, F. (2017). Social Media Analyst Responding Tool: A Visual Analytics Prototype to Identify Relevant Tweets in Emergency Events. *ISCRAM*.
- Maweu, J. M. (2020). “Fake Elections”? Cyber Propaganda, Disinformation and the 2017 General Elections in Kenya. *African Journalism Studies*, 1–15. doi:10.1080/23743670.2020.1719858
- Mignolo, W. D., & Walsh, C. E. (2018). *On Decoloniality: Concepts, Analytics, Praxis*. Duke University Press Books.
- Mortality emergency threshold: A case for revision - World. (2018, August 12). ReliefWeb. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://reliefweb.int/report/world/mortality-emergency-threshold-case-revision>
- MSF. (2021). 2020 in figures. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.msf.org/international-activity-report-2020/2020-figures>
- Official Development Assistance (ODA) - OECD. (2022). ODA Levels in 2021- Preliminary Data. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.oecd.org/dac/financing-sustainable-development/development-finance-standards/official-development-assistance.htm>
- Ogie, R. I., Forehead, H., Clarke, R. J., & Perez, P. (2017). Participation Patterns and Reliability of Human Sensing in Crowd-Sourced Disaster Management. *Information Systems Frontiers*, 20(4), 713–728. doi:10.1007/s10796-017-9790-y

- Olteanu, A., Vieweg, S., & Castillo, C. (2015). What to Expect When the Unexpected Happens: Social Media Communications Across Crises. *Proceedings of the 18th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing*.
- Onorati, T., & Díaz, P. (2016). Giving meaning to tweets in emergency situations: a semantic approach for filtering and visualizing social data. *SpringerPlus*, 5(1). doi:10.1186/s40064-016-3384-x
- Poblet, M., García-Cuesta, E., & Casanovas, P. (2017). Crowdsourcing roles, methods and tools for data-intensive disaster management. *Information Systems Frontiers*. doi:10.1007/s10796-017-9734-6
- Pohl, D., Bouchachia, A., & Hellwagner, H. (2013). Online Processing of Social Media Data for Emergency Management. 2013 12th International Conference on Machine Learning and Applications. doi:10.1109/icmla.2013.83
- Power, R., Robinson, B., Colton, J., & Cameron, M. (2014). Emergency Situation Awareness: Twitter Case Studies. *Information Systems for Crisis Response and Management in Mediterranean Countries*, 218–231. doi:10.1007/978-3-319-11818-5_19
- Quinn, P. (2018). Crisis Communication in Public Health Emergencies: The Limits of “Legal Control” and the Risks for Harmful Outcomes in a Digital Age. *Life Sciences, Society and Policy*, 14(1). doi:10.1186/s40504-018-0067-0
- R. K. Gangadhari, V. Khanzode and S. Murthy. (2021). Disaster impacts analysis using social media data. 2021 International Conference on Maintenance and Intelligent Asset Management (ICMIAM), pp. 1-6, doi: 10.1109/ICMIAM54662.2021.9715186.
- Rutherford, A., Cebrian, M., Dsouza, S., Moro, E., Pentland, A., & Rahwan, I. (2013). Limits of social mobilization. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 110(16), 6281–6286. doi:10.1073/pnas.1216338110
- Sahoo, S. S., Sahu, D. P., & Kankaria, A. (2020). Mis-infodemic: The Achilles’ heel in combating the COVID-19 pandemic in an Indian perspective. *Monaldi Archives for Chest Disease*, 90(2). doi:10.4081/monaldi.2020.1405
- Shaheen K. & Jessica M. (2022) Hiding in the echo chamber: fact-Checking failures and individual tactics of accuracy determination on WhatsApp in India, *Asian Journal of Communication*, 32:2, 174-191, DOI: 10.1080/01292986.2021.2023594
- Sherchan, W., Pervin, S., Butler, C. J., Lai, J. C., Ghahremanlou, L., & Han, B. (2017). Harnessing Twitter and Instagram for disaster management. *IBM Journal of Research and Development*, 61(6), 8:1–8:12. doi:10.1147/jrd.2017.2729238
- Talkwalker.com. (n.d.). About Us. Talkwalker. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.talkwalker.com/about-us>
- Tarasconi, F., Farina, M., Mazzei, A., & Bosca, A. (2017). The role of unstructured data in real-time disaster-related social media monitoring. 2017 IEEE International Conference on Big Data (Big Data). doi:10.1109/bigdata.2017.8258377
- Thom, D., Kruger, R., & Ertl, T. (2016). Can Twitter Save Lives? A Broad-Scale Study on Visual Social Media Analytics for Public Safety. *IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics*, 22(7), 1816–1829. doi:10.1109/tvcg.2015.2511733

Tufekci, Z. (2014). Big Questions for Social Media Big Data: Representativeness, Validity and Other Methodological Pitfalls. In ICWSM '14: Proceedings of the 8th International AAAI Conference on Weblogs and Social Media, 2014.

UNICEF Annual Report 2020. (2021, June 1). UNICEF. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.unicef.org/reports/unicef-annual-report-2020>

United Nations High Commissioner for Refugees. (2015, December 8). 2015: The year of Europe's refugee crisis. UNHCR. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.unhcr.org/news/stories/2015/12/56ec1ebde/2015-year-europes-refugee-crisis.html>

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (2021). Annual Report 2020. <https://www.unocha.org/story/ocha-launches-annual-report-2020> United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (2021, Červenec). Annual Report 2020. <https://www.unocha.org/story/ocha-launches-annual-report-2020>

United Nations Publications. (2020). Economic Development in Africa Report 2020: Tackling Illicit Financial Flows for Sustainable Development in Africa. United Nations.

United Nations. (2021). The Least Developed Countries Report 2021: The Least Developed Countries in the Post-covid World – Learning From 50 Years of Experience. United Nations.

Vaidhyanathan, S. (2018). Antisocial Media: How Facebook Disconnects Us and Undermines Democracy. Oxford University Press.

Vieweg, S., Hughes, A. L., Starbird, K., & Palen, L. (2010). Microblogging during two natural hazards events. Proceedings of the 28th International Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '10. doi:10.1145/1753326.1753486

We Are Social (2022). DIGITAL 2022: ANOTHER YEAR OF BUMPER GROWTH. We Are Social UK. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://wearesocial.com/uk/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/>

WHO Structure. (2022). WHO. Zobrazeno Červenec 26, 2022, from <https://www.who.int/about/structure>

Wukich, C., & Khemka, A. (2017). Social media adoption, message content, and reach: an examination of Red Cross and Red Crescent national societies. *International Journal of Emergency Management*, 13(2), 89. doi:10.1504/ijem.2017.083117

Yin, J. & Karimi, S. & Lampert, A. & Cameron, M. & Robinson, B. & Power, R. (2015). Using Social Media to Enhance Emergency Situation Awareness: Extended Abstract.

Zwitter, A., Lamont, C. K., Heintze, H. J., & Herman, J. (2015). *Humanitarian Action*. Cambridge University Press.