

Digitální vyloučení jako nové sociální riziko: vymezení a způsoby měření

Michaela Veselá Hiekischová

Abstrakt

Článek pojednává o digitálním vyloučení – komplexním fenoménu, který odráží prohlubující se nerovnosti v přístupu, dovednostech, využívání i přínosech digitálních technologií a stále více ovlivňuje možnosti sociální participace jednotlivců. Na základě současných mezinárodních teoretických přístupů autorka navrhuje rozšiřující konceptuální rámec, který propojuje individuální dimenze digitálního vyloučení se strukturálními a systémovými faktory spojenými s digitální nespravedlností (digital inequities). Ukazuje, že digitální vyloučení nelze chápat pouze jako důsledek nedostatku dovedností či motivace, ale jako proces podmíněný sociálními, ekonomickými a institucionálními nerovnostmi, který může reprodukovat sociální znevýhodnění a nabývat charakteristik nového sociálního rizika. V českém kontextu článek identifikuje nedostatek systematických dat, absenci jednotného konceptuálního ukotvení a omezené zaměření dosavadních přístupů na dílčí dimenze problému. Na základě těchto zjištění autorka formuluje doporučení směřující k systematickému měření digitálního vyloučení, zahrnutí strukturálních faktorů do jeho analýzy, cílené podpoře ohrožených skupin, rozvoji digitálních kompetencí, zachování kombinace online a offline služeb a zapojení uživatelů do tvorby digitálních řešení.

Klíčová slova:

digitální vyloučení, digitální propast, digitální nerovnost, sociální vyloučení, nové sociální riziko, digitální spravedlnost

Abstract

This article addresses digital exclusion: a complex phenomenon that reflects widening inequalities in terms of access to, the skills required for and the use and benefits of digital technologies, which is increasingly impacting the opportunities of individuals in terms of social participation. Drawing upon contemporary international theoretical approaches, the article proposes the adoption of an extended conceptual framework that links the various individual dimensions of digital exclusion with the structural and systemic factors that are associated with digital inequities. It demonstrates that digital exclusion rather than being understood merely as a consequence of a lack of skills or motivation, should be seen as a complex process that is shaped by social, economic and institutional inequalities that act to potentially reproduce social disadvantages, which, moreover, exhibits characteristics of an emerging social risk. In the Czech context, the article identifies a lack of systematic data, the absence of a unified conceptual framework and the limitation of existing approaches to addressing merely partial dimensions of the issue. Based on these findings, the author provides recommendations that are aimed at determining an approach to the systematic measurement of digital exclusion, the incorporation of structural factors into the analysis thereof, the targeting of support towards vulnerable groups, the strengthening of digital competencies, maintaining a combination of online and offline public services, and involving users in the design of digital solutions.

Keywords:

digital exclusion, digital divide, digital inequality, social exclusion, new social risk, digital inequity

Úvod

Digitální technologie dnes hrají klíčovou roli nejen v pracovním a osobním životě, ale stále častěji také v oblasti vzdělávání, zdravotnictví, veřejné správy i sociálních služeb. Jejich potenciál je nezpochybnitelný – zvyšují dostupnost služeb, podporují kvalitu života, usnadňují celoživotní učení a mohou přispívat ke zmírňování společenských nerovností (McNair, 2020).

Internet se navíc stal důležitým nástrojem komunikace a občanské participace, který má zásadní dopad na svobodu projevu i prosazování demokratických hodnot (Bowie, 2020).

Ruku v ruce s tímto vývojem však roste i riziko vyloučení těch, kteří digitální technologie nemají k dispozici, ať už z důvodu technického vybavení, nedostatečných kompetencí, nebo ztráty motivace a důvěry. Digitální vyloučení proto není problémem minulosti, ale fenoménem, který se s rostoucí mírou digitalizace a nástupem nových technologií (včetně umělé inteligence) dále prohlubuje. Přístup k internetu a schopnost efektivně pracovat s digitálními nástroji se tak stávají novou podmínkou plnohodnotné účasti na společenském životě. A ti, kteří tuto schopnost nemají, jsou vylučováni kumulativně.

V české debatě však koncept digitálního vyloučení stále postrádá jednotné vymezení, oporu v současných teoretických přístupech a ucelená data, což komplikuje volbu odpovídajících opatření a intervencí sociální politiky. Dosud neexistuje žádný ucelený primární výzkum, který by systematicky zkoumal počet digitálně vyloučených osob, jejich hlavní překážky nebo možné motivační faktory. Problematické digitální propasti se sice někteří autoři věnovali (např. Lupač, 2015; Lupač a Sládek, 2008; Zounek, 2006), jednalo se však o první systematické texty z českého prostředí, jejichž data jsou dnes již časově i konceptuálně zastaralá. Lépe slouží ke sledování obecných trendů digitalizace (aktuální data viz např. Doseděl, 2024), nikoliv k hlubší analýze digitálního vyloučení.

Výzkumy také potvrzují, že digitální vyloučení a sociální vyloučení spolu úzce souvisejí a mohou se vzájemně posilovat. Tento vztah se projevuje jak ve výsledcích při (ne)používání internetu (např. van Deursen, van Dijk, Helsper, 2014; Helsper, 2012; López-Aguado, 2022; Ragnedda, Ruiu a Addeo, 2022; Warschauer, 2003), tak v nerovném a nespravedlivém přístupu k možnosti využívat digitální technologie (Fang et al., 2019; Seifert, Cotten a Xie, 2021). Empirické poznatky OECD (2019a) navíc ukazují, že nerovnoměrné rozdělení přínosů digitalizace odráží širší sociální a ekonomické nerovnosti.

V českém prostředí se vztahu mezi digitálním a sociálním vyloučením věnovaly zejména Zukalovová (2010) a Vondrová (2014). Zukalovová (2010) uvádí, že digitální propast je nová forma sociální exkluze, avšak explicitně tento vztah dále nerozvíjí. Vondrová (2014) jako první popisuje vztah sociálního a digitálního vyloučení jako obousměrný, a ve shodě se zahraničními výzkumníky (např. Helsper, 2012; Ragnedda, Ruiu a Addeo, 2022) ukazuje, že lidé vyloučení z digitálních technologií mohou být postupně vylučováni i z dalších oblastí sociálního života.

Stále však chybí česká data, která by odpověděla na otázky vycházející z dnešního pojetí digitálního vyloučení – tedy otázky po motivaci, způsobu používání digitálních technologií, efektivitě jejich využití a o strukturálních a systémových bariérách, jež tento jev podmiňují.

Cílem tohoto článku je proto obohatit českou odbornou debatu o digitálním vyloučení prostřednictvím systematické reflexe zahraničních teoretických přístupů a ukázat, že digitální vyloučení je v českém kontextu třeba chápat jako komplexní problém s charakteristikami nového sociálního rizika. Současně článek nabízí přehled základních rámců a metod, které se v současné době používají k jeho měření, a zasazuje je do českého kontextu.

Koncept digitálního vyloučení je proto v tomto článku chápán nejen jako výsledek individuálních nedostatků v přístupu, motivaci, kompetencích či využívání technologií (viz např. van Dijk, 2006; 2017), ale také jako důsledek strukturálních a systémových nerovností, které reprodukují sociální exkluzi a nerovné rozložení zdrojů. V tomto pojetí je koncept digitálního vyloučení rozšířen o průřezovou (meta)dimenzi sociální (ne)spravedlnosti, čímž navazuje na Fang et al. (2019) a Seifert, Cotten a Xie (2021). Přestože jejich závěry vycházejí z konkrétní cílové skupiny (seniorů), jejich rámec je využitelný i pro širší úvahy o digitálním vyloučení v českém kontextu.

Digitální vyloučení se tak stává nejen projevem, ale i mechanismem nového sociálního rizika: technologická změna může prohlubovat existující nerovnosti místo toho, aby je zmírňovala.

Z tohoto důvodu se článek nejprve věnuje vývoji chápání digitální propasti. Od prvotního zaměření na otázku „má nebo nemá přístup k internetu“ (první úroveň) přes digitální kompetence a motivaci (druhá úroveň) až po schopnost technologie efektivně využívat (třetí úroveň). Následně ukazuje, proč je digitální vyloučení třeba chápat jako komplexní jev s charakteristikami nového sociálního rizika, a jaké důsledky to má pro jeho měření a pro českou sociální i veřejnou politiku.

Metodologie

K naplnění cíle článku byla zvolena kvalitativní dokumentová analýza (Bowen, 2009; Dalglish et al., 2020; Wood et al., 2020), která umožňuje porozumět vývoji, konceptualizaci a měření digitálního vyloučení. Postupovala jsem podle rámce READ (Read, Extract, Analyze, Distill), který umožňuje systematické zpracování odborných i politických dokumentů (Dalglish et al., 2020).

V první fázi čtení („Read“) jsem provedla počáteční orientaci v terminologii a základních konceptech prostřednictvím vyhledávače Google Scholar. Následně jsem se zaměřila na klíčová zahraniční odborná díla (např. van Dijk, Helsper, Norris), české zdroje (např. Lupač, 2015; Vondrová, 2014; Zukalovová, 2010) a národní strategické dokumenty. Pro systematictější

sběr dat jsem využila databázi Web of Science (WoS), kde jsem vyhledávala přehledové studie k pojmům *digital divide*, *digital exclusion* a *digital inequality* s důrazem na konceptualizaci, typologie a teoretické rámce. Pomocí zadaných klíčových slov a booleovských operátorů jsem identifikovala celkem 46 relevantních studií.

Ve fázi extrakce obsahu („Extract“) jsem provedla selekci článků z WoS na základě názvu, abstraktu a klíčových slov (s výsledkem devět studií), následně na základě plnotextové analýzy (s výsledkem šesti nejvhodnějších přehledových studií). Zároveň jsem doplňovala další odborné a tzv. šedé zdroje metodou „sněhové koule“ na základě citací ve vybraných textech. Součástí této fáze bylo i studium dat Českého statistického úřadu, mezinárodních rámců (např. DESI, DigComp), českých studií i národních strategií.

Ve fázi analýzy („Analyze“) jsem provedla teoretické kódování (Wood et al., 2020), kdy jsem seskupovala jednotlivá zjištění podle hlavních konceptů, dimenzí digitálního vyloučení a jejich vazeb na sociální vyloučení.

Závěrečná fáze syntézy zjištění („Distill“) vedla k rozšíření stávajících konceptuálních rámců digitálního vyloučení. Výsledkem je (1) přehled chronologického a obsahového vývoje konceptu digitální propasti a (2) návrh rozšířeného konceptuálního rámce jako nového sociálního rizika, který nahlíží na digitální vyloučení jako na důsledek individuálních, strukturálních a systémových nerovností.

Vymezení pojmu digitální vyloučení vs. digitální propast a digitální nerovnosti

V souvislosti s nerovným přístupem k digitálním technologiím se v odborné literatuře často setkáváme s pojmem *digitální propast* (*digital divide*), který se začal používat zejména koncem 90. let. Poprvé ho zmínil a popularizoval Lloyd Morrisett ve studii pro neziskovou organizaci Markle Foundation (1995), která se zabývala otázkami digitálního přístupu a rovnosti. Pojem byl následně institucionalizován ve vládních zprávách americké NTIA (National Telecommunications and Information Administration), zejména zásluhou náměstka ministra telekomunikací Larryho Irvinga, jehož zpráva *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide* (1999) pojem pevně ukotvila v politickém diskurzu.

Do akademické sféry přenesla termín *digital divide* Pippa Norrisová svou knihou *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide* (2001), kde jej vymezila v kontextu informační chudoby a občanské participace. Autorka rozlišuje *globální digitální propast* (nerovnosti mezi vyspělými a rozvojovými zeměmi), *sociální digitální propast*

(rozdíly mezi nízkopříjmovými a bohatými lidmi v rámci jednoho národa či země) a *demokratickou digitální propast* (rozdíly v používání digitálních zdrojů k angažování se a participaci na veřejném životě).

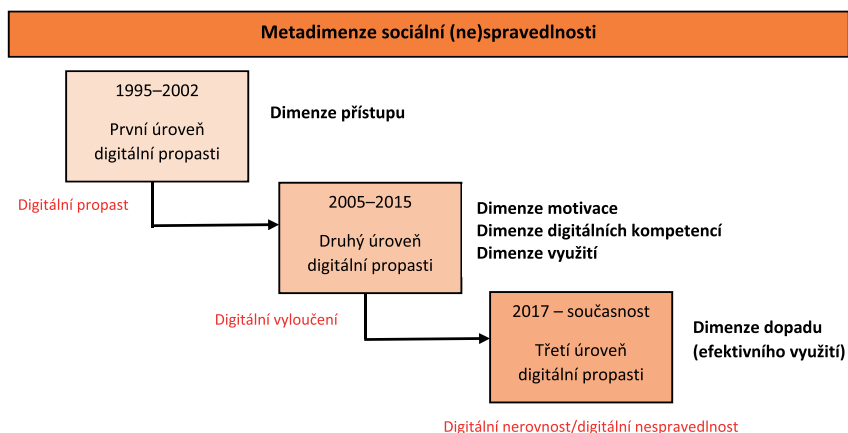
V mém článku je věnována pozornost právě sociálním aspektům digitální propasti. Ta původně označovala rozdíl mezi těmi, kdo mají a nemají přístup k internetu či digitálním zařízením, tzv. první úroveň digitální propasti (*first-level digital divide*) (Aissaoui, 2022; Boerkamp et al., 2024; Katulić, 2021). Až do roku 2005 byl výzkum digitální propasti převážně deskriptivní a zaměřoval se především na přístup k digitálním technologiím, často bez širšího teoretického ukotvení (viz např. Hoffman a Novak, 2021). Jak podotýká van Dijk (2017), v tomto období chyběla snaha odhalit hlubší příčiny nerovného přístupu, natož jeho sociální důsledky.

Postupně se výzkum zaměřil i na rozdíly v digitálních dovednostech a schopnosti technologie efektivně využívat. Tato fáze byla označena jako druhá úroveň digitální propasti (*second-level divide*) (Hargittai, 2002). V této fázi se začíná objevovat i pojem *digitální vyloučení*, který zdůrazňuje hlubší společenské souvislosti, zejména ve vztahu k sociálnímu vyloučení (Helsper, 2012; Park, 2022; Warschauer, 2003). Tito autoři upozorňují, že osoby vyloučené ze společnosti v offline světě jsou velmi často vyloučeny i digitálně (v online světě).

Další vývoj vedl ke zkoumání tzv. třetí úrovně digitální propasti (*third-level divide*), tedy rozdílů v tom, jaké přínosy lidé z využívání digitálních technologií skutečně mají, např. v oblasti vzdělávání, zaměstnání, občanské participace nebo kulturního života. Již DiMaggio a Hargittai (2001) upozornili, že je třeba uvažovat o digitální propasti spíše jako o digitální nerovnosti (*digital inequalities*), která zahrnuje nejen technický přístup, ale i kvalitu využívání, úroveň dovedností, sociální podporu a skutečné přínosy z používání technologií. Tento přístup otevřel cestu pozdějším autorům, jako jsou van Dijk, Helsper a van Deursen, kteří koncept digitálních nerovností dále rozvíjejí v rámci sociologických teorií stratifikace (van Dijk a van Deursen, 2014; 2020) a věnují se efektivitě využívání technologií také empiricky.

Novější přístupy (např. Fang et al., 2019; Seifert, Cotten a Xie, 2021) upozorňují, že koncept digitálních nerovností (*digital inequalities*), který popisuje projevy digitálního vyloučení a odpovídá na otázku „jak“ k němu dochází, často opomíjí hlubší, strukturální příčiny tohoto jevu. Fang a kol. (2019) proto zdůrazňují význam konceptu digitální nespravedlnosti (*digital inequities*), jenž se zaměřuje na otázku, „proč“ k digitálnímu vyloučení dochází. Ačkoliv jejich závěry vycházejí ze specifické populační skupiny (seniorů), jejich teoretický rámec je přenositelný i do širšího kontextu české společnosti. Tento systémový rozměr představuje průřezovou (meta)dimenzí, která ovlivňuje všechny tři úrovně digitální propasti a propojuje problematiku digitálního vyloučení s otázkami sociální (ne)spravedlnosti (srov. schéma 1).

Schéma 1 – Chronologický a obsahový vývoj konceptu digitální propasti



Zdroj: autorka (inspirováno prací Aissaoui, 2020)

V tomto článku vědomě volím pojem digitální vyloučení, protože lépe vystihuje současnou realitu, zejména v českém kontextu. V sociálně-politickém diskurzu běžně pracujeme s termíny jako *sociální vyloučení*, a proto pojem *digitální vyloučení* do této terminologie přirozeně zapadá. Navíc silně akcentuje sociální dimenzi digitálních nerovností, čímž se bezprostředně váže na oblast sociální politiky.

Zatímco pojem *propast* evokuje pouhou vzdálenost mezi dvěma skupinami (ti, kdo mají a nemají přístup), vyloučení poukazuje na hlubší a komplexnější problém. Lidé bez přístupu k internetu a bez potřebných dovedností nejsou pouze „na druhé straně“, ale jsou fakticky vyloučeni z celé řady oblastí běžného života – vzdělávání, pracovního trhu, veřejných služeb, zdravotní péče i občanské participace.

Van Dijk (2020) označuje pojem *digitální propast* za metaforu, která může být zavádějící, ale z pragmatických důvodů ji dále používá – především kvůli zakořeněnosti a srozumitelnosti v politickém a mediálním diskurzu. Oproti tomu Helsper (2021) a Warschauer (2003) zastávají názor, že pojem *digitální vyloučení* přesněji vystihuje nerovnosti, které se prostřednictvím technologií reprodukuji, dokonce problém vyloučení prohlubují. Podle nich nelze digitální

začlenění redukovat pouze na otázku přístupu. Přítomnost zařízení nebo internetového připojení ještě neznamená rovné příležitosti ani plnohodnotné zapojení do společnosti.

Z těchto důvodů se v tomto článku přikláním k používání pojmu *digitální vyloučení* jako konceptu, který má širší dosah, hlubší sociální implikace a lépe reflektuje rizika, kterým čelí znevýhodněné skupiny obyvatelstva v digitálním věku.

Dimenze digitálního vyloučení

Jak je již uvedeno výše, digitální vyloučení představuje komplexní problém ovlivněný individuálními nedostatky v přístupu, motivaci, dovednostech a kompetencích i ve způsobu využívání technologií. Z tohoto důvodu v této kapitole shrnuji klíčové aspekty digitálního vyloučení tak, jak je zachycuje současná literatura. Je však třeba si uvědomit, že tyto dimenze spolu úzce souvisejí a vzájemně se ovlivňují, nelze je proto posuzovat izolovaně.

Současně je však třeba připomenout, že všechny tyto dimenze jsou formovány i širšími společenskými a strukturálními podmínkami. Tedy tím, v jakém sociálním a ekonomickém kontextu se jednotlivci nacházejí. Na tuto průřezovou, systémovou rovinu digitální (ne)spravedlnosti se zaměřuji podrobněji v následující kapitole.

Fyzický a materiální přístup

Debaty o digitálním vyloučení začínaly především otázkou přístupu k internetu a potřebnému vybavení, tedy počítačům, mobilním zařízením či síťovému připojení (viz například zpráva NTIA 1999). Už zpráva OECD (2001) však upozorňovala, že digitální propast není jen otázkou samotného přístupu, ale také využívání digitálních technologií. Přesto i v tomto dokumentu převažoval důraz právě na dostupnost infrastruktury a zařízení jako klíčového předpokladu digitálního začlenění.

V současné odborné literatuře je pojetí této dimenze mnohem širší. Mluví se nejen o tom, zda má člověk přístup, ale jaký má přístup. To znamená, jak kvalitní je připojení, zařízení, hardware, software a další podpůrné služby. Van Deursen a van Dijk (2021) v této souvislosti upozorňují, že fyzický přístup není totéž co materiální přístup. I mezi lidmi, kteří „mají přístup“, existují významné rozdíly ve výdajích na technologie a v jejich reálné použitelnosti. Jinými slovy, i když se digitální propast může zmenšovat v oblasti základního přístupu, zároveň se otevírají nové formy nerovností související s tempem technologických změn, které ne všichni dokážou následovat (Park, 2022).

Pandemie covidu-19 navíc ukázala, že dostupnost internetu v domácnosti neznamená rovný přístup pro všechny její členy. Např. kvůli sdílení zařízení, nedostatečné kapacitě nebo nedostatečné podpoře ze strany školy či zaměstnavatele (Aissaoui, 2022). U seniorů došlo navíc vlivem karantény k větší sociální izolaci (Seifert, Cotten a Xie, 2021).

Fyzický a materiální přístup tak zůstává základní podmínkou digitální inkluze (Helsper, 2012), ale současné výzkumy ukazují, že je třeba ho vnímat ve všech jeho odstínech. Nejen jako „má–nemá“, ale jako součást širší struktury nerovností, která ovlivňuje i další dimenze digitálního vyloučení.

Motivace a postoje

Podle van Dijka (2006) předchází motivace fyzickému přístupu. Člověk si musí nejprve přát mít počítač či internet, aby o něj vůbec usiloval. Chronologicky i logicky tedy motivace předchází fyzickému a materiálnímu přístupu, nicméně ve výzkumech i politické praxi se postupovalo opačně. Z tohoto důvodu (a s ohledem na historický vývoj konceptu digitálního vyloučení) uvádím motivaci a postoje až na druhém místě.

Van Dijk (2006) uvádí, že důvody nevyužívání digitálních technologií mohou spočívat v nedostatku času, zájmu, financí či důvěry ve vlastní schopnosti, ale i v obavách o bezpečnost. Některé digitální nástroje, jako jsou sociální sítě nebo počítačové hry, mohou být vnímány jako ohrožující nebo zbytečné. Motivaci ovlivňuje také okolí. Hsieh (2008) upozorňuje na význam tzv. subjektivních norem – pokud vrstevníci (zejména u starších osob) internet nevyužívají, jedinec často necítí potřebu ho používat také. Helsper (2012) dále upozorňuje, že motivace k pořízení technického vybavení úzce souvisí s digitálními dovednostmi. Pokud jedinec technologie neumí používat, klesá i jeho motivace si je pořízovat.

Výzkumy rovněž ukazují, že mnoho lidí nezůstává vyloučeno kvůli nedostupnosti technologií, ale právě z motivačních důvodů. Jak píše Helsper (2008), vedle těch, kteří „nemohou“, existují i tací, kteří „nechtějí“. Tento vědomý postoj označuje jako digitální absenci (digital disengagement). Fang et al. (2019) je označují jako „privilegované“, protože se jedná o jejich aktivní rozhodnutí neúčastnit se digitálního prostředí, nikoliv jen pasivní nezájem, jak jej popisuje van Dijk (2006).

Digitální dovednosti a kompetence

Digitální dovednosti a kompetence představují klíčový aspekt digitálního vyloučení. V literatuře se pro označení této dimenze používá řada pojmů, například digitální gramotnost,

informační gramotnost, počítačové dovednosti, ICT gramotnost či digitální kompetence. Přestože se jejich významy mohou částečně lišit, všechny odkazují na schopnost smysluplně a efektivně využívat digitální technologie. Zabývají se tedy základní schopností (gramotností), ale i kompetencemi (širším rámcem zahrnující i postoje a schopnost aplikace ICT vědomostí).

Jak již bylo zmíněno, kompetence úzce souvisejí s motivací. Pokud člověk technologie neovládá, snižuje se pravděpodobnost, že si je pořídí či že je bude využívat (Helsper, 2012; Park, 2022). Zároveň nestačí ani všeobecný a bezplatný přístup k technologiím (Bowie, 2000). I kdyby každý na světě měl osobní počítač a bezplatný přístup k internetu, stále by to nebylo dostačující. Samotné technologie totiž nemohou vést k inkluzi těch, kteří postrádají digitální gramotnost.

Digitální kompetence tak nejsou pouze nástrojem. Jejich úroveň zásadně ovlivňuje, zda technologie přispějí ke snižování, nebo naopak prohlubování sociálních nerovností (Park, 2022) a mají vliv i na způsob efektivního využívání technologií.

Způsob, intenzita a efektivita používání

Na tento předpoklad navazují Van Deursen a van Dijk (2021), kteří posouvají téma digitálního vyloučení od rámce znalostí k širšímu pohledu, který zdůrazňuje způsob a četnost využívání digitálních technologií v každodenním životě. To zahrnuje, zda je používání časté či spíše nepravidelné, jak pestrá je škála aplikací a k jakým účelům technologie slouží (zda především k zábavě, nebo také k práci, vzdělávání či přístupu ke službám). Podle autorů může právě tzv. *usage gap* prohlubovat nerovnosti mezi lidmi dokonce více než samotné rozdíly v digitálních dovednostech. Rozhodující totiž není jen umět (mít dovednosti), ale také dělat s technologiemi něco, co přináší reálný užitek a sociální kapitál.

Z této perspektivy vycházejí i DiMaggio a Hargittai (2001), kteří upozornili, že nerovnosti v oblasti digitálních technologií nespočívají pouze v přístupu, ale také v kvalitě a účelu jejich využívání. Na jejich konceptuální rámec navázali van Deursen, van Dijk a Helsper (2014), kteří tyto výsledky využívání technologií systematicky vymezují v pěti oblastech: ekonomické, sociální, kulturní, politické a institucionální participace.

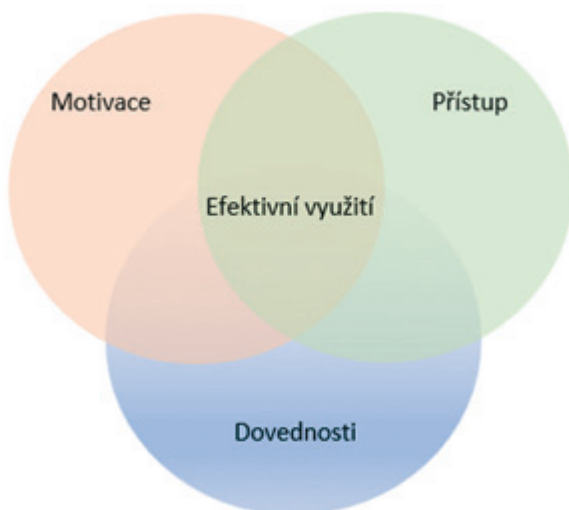
Helsper a van Deursen (2017) a Ragnedda, Ruiu a Addeo (2022) dále ukazují, že kvalita a přínosy digitálního využívání zásadně ovlivňují nerovnosti ve společnosti. Digitální nerovnosti v podobě efektivního využívání technologií se totiž následně reprodukují i v dalších oblastech života. U sociálně znevýhodněných skupin totiž platí, že omezená schopnost využívat digitální technologie vede k reprodukci stávajících sociálních nerovností, případně jejich prohlubování.

Pozornost se tak v současné době přesouvá od otázky pouhého přístupu a digitálních dovedností k otázce, kdo a jak z digitálních technologií skutečně profituje. V souladu s touto perspektivou i OECD (2019b) klade důraz na měření konkrétních přínosů digitálních technologií (např. lepší pracovní uplatnění, účast na vzdělávání či zapojení do občanského života) a výsledky používání jsou dnes dokonce vnímány jako jedna z oficiálních metrik digitální transformace.

Souvislosti mezi dimenzemi

Z uvedeného je patrné, že digitální inkluze se neopírá o jedinou dimenzi, ale o jejich kombinaci (viz schéma 2). Skutečné a efektivní využívání digitálních technologií, které přináší výsledky i v offline světě, je možné jen tehdy, když jsou naplněny všechny předchozí podmínky – přístup, dovednosti a motivace. Zároveň platí, že i při stejném technickém vybavení a obdobné úrovni kompetencí mohou mít lidé z používání digitálních technologií různý přínos a „návratnost“. Jak ukazují Ragnedda, Ruiu a Addeo (2022), především u lidí sociálně znevýhodněných (tzn. méně vzdělaných, starších a nízkopříjmových osob) vede omezená digitální gramotnost k tomu, že ani přístup k technologiím nemusí nutně znamenat reálnou digitální inkluzi.

Schéma 2 – Efektivní využití jako výsledek souběhu všech dimenzí digitálního vyloučení



Digitální vyloučení v českém kontextu: stav poznání a výzkumné mezery

Ačkoli je digitalizace deklarována jako významná priorita modernizace českého státu, debata o digitálním vyloučení zůstává roztříštěná a postrádá jednotné konceptuální ukotvení. Dostupné výzkumy a statistiky se zaměřují převážně na jednotlivé dílčí oblasti, nejčastěji na digitální dovednosti a přístup k internetu, přičemž méně reflektují strukturální a institucionální faktory, které digitální vyloučení podmiňují. Navzdory existujícím strategickým dokumentům (např. Digitální Česko) chybí ucelenější data o tom, jak digitální vyloučení vzniká, jaké má dopady a v čem se v českém prostředí nejvýrazněji projevuje. Tato situace komplikuje formulaci účinných opatření sociální a veřejné politiky a ukazuje na potřebu systematického ukotvení tohoto fenoménu v širším teoretickém rámci.

Otázku fyzického a materiálního přístupu k digitálním technologiím zkoumá ČSÚ (2024). Podle těchto dat má k internetu přístup 89 % domácností a počítač vlastní 83 %, přesto výrazně zaostávají senioři, lidé s nižším vzděláním a příjmem. Například internet alespoň jednou týdně používá pouze 35 % osob starších 75 let. Studie OSF a STEM (2023) odhaduje, že zhruba pětina populace je digitálně vyloučená, a kromě sociodemografických charakteristik se tato skupina vyznačuje i nízkou důvěrou v technologie a slabou motivací k jejich používání.

Z regionálního hlediska je situace nejhorší ve strukturálně postižených krajích – v Ústeckém, Karlovarském a Moravskoslezském. Podíl domácností s počítačem či internetovým připojením v nich zůstává pod republikovým průměrem (ČSÚ, 2024). Tyto regiony se zároveň vyznačují vyšší mírou sociálního vyloučení, což ukazuje na provázanost sociálních a digitálních nerovností.

Digitálním dovednostem a kompetencím neboli vzdělanostnímu aspektu se věnoval Zounek (2006). Zdůraznil, že nejenom dosažené formální vzdělání, ale i účast na neformálním vzdělávání se stává jednou z determinant digitální propasti v ČR. Lupač a Sládek (2008) následně ukázali, že formální vzdělávání nemusí být účinné pro sociálně znevýhodněné skupiny, a doporučili spíše prakticky orientované, menší a motivačně vedené kurzy. Mezinárodní výzkum ICILS (ČŠI, 2023) prokázal, že socioekonomické zázemí výrazně ovlivňuje úroveň digitálních kompetencí žáků, přičemž nerovnosti se projevují již v dětství a přenášejí se mezigeneračně. Žáci z méně podnětného prostředí vykazují horší výsledky, což potvrzuje, že digitální vyloučení souvisí s širšími sociálními nerovnostmi.

Na tyto souvislosti navazuje Zukalová (2010), která chápe digitální propast jako novou formu sociální exkluze, a Doseděl (2024), který identifikoval hlavní determinanty digitálního vyloučení v ČR – věk, vzdělání, příjem a rodinnou situaci. Zjistil mimo jiné, že přítomnost školou povinných dětí může digitální inkluzi podporovat, avšak při čtyřech a více dětech se efekt obrací kvůli ekonomickému přetížení.

Z těchto poznatků vyplývá, že v Česku chybí komplexní výzkum digitálního vyloučení, který by systematicky sledoval všechny jeho dimenze (motivaci, přístup, dovednosti, způsob i efektivitu využívání). Zvláštní pozornost si zaslouží osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, jejichž digitální vyloučení se kumuluje s dalšími formami znevýhodnění (nízké vzdělání, chudoba, zadluženost, nedůvěra v instituce).

Jak například ukazují Veselá Hiekischová a Růžičková (2024), na jedné z poboček úřadu práce umístěné v sociálně vyloučené lokalitě bylo v roce 2024 evidováno 92 % žádostí o dávky státní sociální podpory podaných písemně a pouze 8 % elektronicky. Nejde přitom jen o nedostatečné digitální dovednosti. Naopak, tento příklad ilustruje, že digitalizace veřejné správy postupuje nerovnoměrně a bez adekvátní podpory může reálně prohlubovat sociální nerovnosti, namísto aby je snižovala. Tato kombinace individuálních a systémových bariér ukazuje, že digitální vyloučení může v českém kontextu vykazovat znaky nového sociálního rizika, a proto vyžaduje promyšlení i v širším teoretickém rámci. V následující části proto přibližuji koncept sociálního rizika a ukazuji, v čem se digitální vyloučení těmto charakteristikám přibližuje.

Digitální vyloučení v českém kontextu jako nové sociální riziko

Sociální riziko označuje situaci, kdy je člověk ohrožen ztrátou sociálního statusu, ekonomického zajištění nebo možnosti aktivně se podílet na životě společnosti. Tradiční rizika, jako je stáří, nemoc či nezaměstnanost, byla řešena systémy sociálního zabezpečení vzniklými v industriální éře. Nová sociální rizika mají podle Sirovátky a Winklera (2010) odlišný charakter: souvisejí se strukturálními proměnami společnosti, vznikají na průsečíku tržních a institucionálních selhání a nelze je účinně řešit tradičními nástroji sociální politiky.

V tomto kontextu lze digitální vyloučení považovat za nové sociální riziko, protože vzniká jako vedlejší efekt technologické a institucionální transformace společnosti a dopadá nerovnoměrně na různé skupiny obyvatel. Nestačí jej řešit individuální podporou (např. školením nebo subvencovaným připojením), protože jeho jádrem jsou bariéry zakotvené ve společnosti, institucích a podobě digitalizace samotné. Jedná se tedy o problém, který nejen vytváří nové

formy sociálního vyloučení, ale zároveň prohlubuje již existující nerovnosti.

Sociální politika by tedy měla digitální vyloučení řešit cílenými zásahy. Digitalizace dnes totiž prostupuje nejen tržním prostředím, ale také veřejnou správou a je paradoxem, že právě lidé, kteří by mohli mít z digitálních technologií největší prospěch, často čelí největším bariérám. Právě tato kombinace individuálních, systémových a strukturálních příčin, které vedou k systematickému a obtížně řešitelnému znevýhodnění, řadí digitální vyloučení mezi nová sociální rizika – obdobně jako například dluhová problematika, stárnutí nebo technologické změny na trhu práce.

Jak ukazují zahraniční i české studie, mezi nejvíce ohrožené skupiny patří lidé s nižším vzděláním a příjmem (Doseděl, 2024; Fang et al., 2019; Hoffman a Novak, 2001; Katulić, 2021; Lupač a Sládek, 2008; OECD, 2001), osoby se zdravotním postižením (Fang et al., 2019), senioři (Doseděl, 2024 – zlomový věk 65+; Seifert, Cotten a Xie, 2021) a nezaměstnaní (López-Aguado, 2022). Dále migranti, lidé s odlišným kulturním zázemím (Bowie, 2020; Hoffman a Novak, 2001) a obecně marginalizované skupiny (Vassilakopoulou a Husted, 2023). Tyto skupiny spojuje, že mají omezené možnosti kompenzovat digitální znevýhodnění vlastními silami. Digitální vyloučení se pro ně stává mechanismem reprodukce sociálního znevýhodnění, a právě tato závislost na faktorech mimo kontrolu jednotlivce je podstatou jejich ohrožení jakožto sociálního rizika.

Vliv sociálního prostředí navíc ukazuje, že digitální vyloučení není pouze individuální deficit, ale fenomén zasazený do sociálních vztahů a komunitního kontextu. Z hlediska sociálních vazeb mohou působit i faktory, které digitální inkluzi podporují, například přítomnost školou povinných dětí v domácnosti (Lupač a Sládek, 2008; Doseděl, 2024). U velkých rodin (čtyři a více dětí) však tento efekt mizí (Doseděl, 2024). Izolovaní jedinci, jako osamělí senioři, naopak zůstávají mimo digitální svět kvůli chybějící sociální podpoře a mezigeneračnímu přenosu zkušeností (Lupač a Sládek, 2008; Seifert, Cotten a Xie, 2021).

Z výše uvedeného je evidentní, že digitální vyloučení velmi úzce souvisí se sociálním vyloučením (Park, 2022; Ragnedda, Ruiu a Addeo, 2022; Seifert, Cotten a Xie, 2021). Podle Helsper (2012) mají offline oblasti (ekonomická, sociální, kulturní či osobní) své digitální ekvivalenty v podobě přístupu ke zdrojům, aktivitám a participaci v online prostředí. Lidé vyloučení offline bývají často vyloučení i online, a naopak. Nedostatečná digitální participace pak zpětně zhoršuje jejich postavení ve společnosti a vytváří bludný kruh exkluze. U sociálně znevýhodněných osob se totiž absence přínosu z digitálních technologií stává mechanismem, kterým se sociální znevýhodnění dále reprodukuje. Modernizace a digitalizace veřejných služeb tak

může – paradoxně – prohlubovat sociální vyloučení těch, kteří z ní mají nejvíce těžit (Ragnedda, Ruii a Addeo, 2022). Stejný vztah mezi digitálním a sociálním vyloučením popisuje i Vondrová (2014), která upozorňuje, že omezený přístup k technologiím může vést k postupnému vylučování z dalších oblastí života (práce, vzdělávání, komunikace i občanské participace).

V této souvislosti současné přístupy upozorňují, že k překonání digitálního vyloučení je třeba porozumět také strukturálním a systémovým nerovnostem, které formují přístup i využívání technologií (např. Fang et al., 2019; Seifert, Cotten a Xie, 2021). Seifert, Cotten a Xie (2021) popisují, že nejen individuální nerovnosti, ale systémové nedostatky mohou prohlubovat sociální vyloučení (například v případě seniorů v době pandemie covidu-19). Fang et al. (2019) tento vztah dále rozvíjejí a doplňují o dimenzi sociální (ne)spravedlnosti (social inequity). Přestože jsou jejich přístupy zaměřeny zejména na skupiny se specifickými potřebami (např. seniory či osoby se zdravotním postižením) a méně reflektují bariéry typické pro sociálně vyloučené lokality, kde dochází ke kumulaci sociálních a kulturních rizik jako je nízké vzdělání, nedůvěra v instituce či generační reprodukce chudoby, jsou využitelné i pro širší úvahy o digitálním vyloučení.

Tato víceúrovňová podmíněnost digitálního vyloučení je důvodem, proč se v zahraniční debatě postupně posouvá pozornost od digitálních „nerovností“ (digital inequalities) k digitální „nespravedlnosti“ (digital inequities). Digitální nerovnost popisuje rozdíly v přístupu, dovednostech a využívání technologií oproti majoritní populaci. Digitální nespravedlnost však zdůrazňuje, že tyto rozdíly nejsou výsledkem individuálního selhání, ale důsledkem dlouhodobých strukturálních bariér (ekonomických, institucionálních, kulturních i infrastrukturních), které vycházejí ze systémového zanedbání.

Sociální vyloučení, nedůvěra, slabé sociální vazby a generační reprodukce chudoby způsobují, že ani při dostupnosti zařízení a internetu nedochází k reálné digitální inkluzi. Digitalizace veřejné správy, například v podobě elektronických žádostí o dávky, může takové osoby dále znevýhodnit. Stejně tak je pro ně často nedostupné online vzdělávání. Podobně se mohou nízké digitální dovednosti a kompetence stát bariérou v budoucím uplatnění na trhu práce, který je stále více závislý na digitálních nástrojích, a to nejen při hledání zaměstnání, ale i při jeho samotném výkonu.

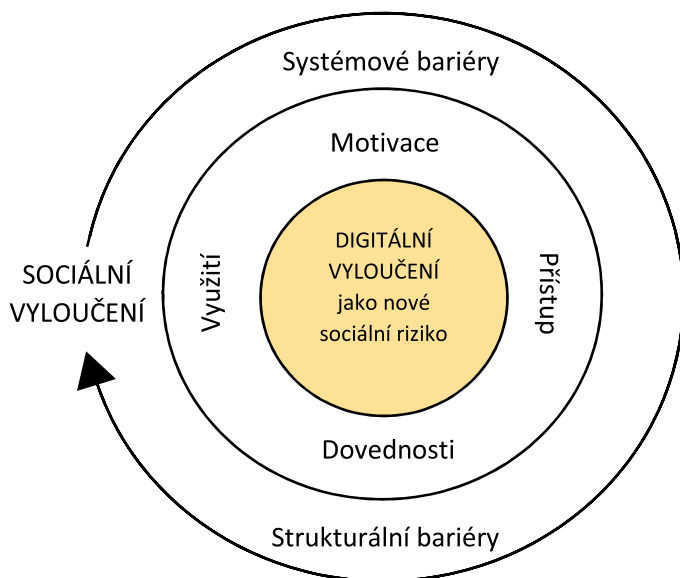
Z těchto důvodů navrhuji rozšiřující *konceptuální rámec digitálního vyloučení jako nového sociálního rizika* (viz schéma 3). Tento rámec chápe digitální vyloučení jako víceúrovňový a dynamický proces, v němž se propojují individuální, strukturální a systémové faktory, a který

v českém kontextu vykazuje charakteristiky nového sociálního rizika.

Vnitřní kruh představuje čtyři základní individuální dimenze digitálního vyloučení – 1) motivaci, 2) přístup, 3) dovednosti a 4) využívání (včetně efektivity). Tyto dimenze jsou vzájemně provázané a společně určují, zda se jedinec může plně zapojit do digitální společnosti. Vnější vrstvy rámce vyjadřují strukturální a systémové bariéry digitální inkluze – sociální nerovnosti, kulturní a ekonomické faktory, nedůvěru vůči institucím či omezený přístup ke vzdělávání a zdrojům, které ve výsledku mají vliv na individuální příčiny digitálního vyloučení.

Tento širší kontext reflektuje principy digitální (ne)spravedlnosti, které propojují digitální vyloučení s otázkami sociální spravedlnosti. Digitální vyloučení proto nelze chápat pouze jako individuální deficit, ale jako nové sociální riziko reprodukující a prohlubující společenské nerovnosti, které jsou navíc obtížně řešitelné stávajícími postupy nezohledňující komplexnost problému. Závěrečná šipka ve schématu symbolizuje cyklický vztah. Sociální znevýhodnění totiž zvyšuje pravděpodobnost digitálního vyloučení, které zpětně posiluje sociální exkluzi.

Schéma 3 – Rozšiřující konceptuální rámec digitálního vyloučení jako nového sociálního rizika



Přehled metod měření digitálního vyloučení

Pokud má být digitální vyloučení chápáno jako komplexní jev s charakteristikami nového sociálního rizika, vyvstává otázka, jak jej lze adekvátně měřit. Jak je již na předešlých řádcích popsáno, v českém kontextu je tato potřeba umocněna omezeností dostupných dat a jejich dílčím zaměřením, které často pokrývá pouze některé dimenze tohoto jevu. Ze zahraniční i české literatury vyplývá, že se k měření digitálního vyloučení využívají různé rámce a indikátory, které se však zpravidla zaměřují pouze na jednotlivé dimenze tohoto jevu. *Přístup* k technologiím sledují např. World Internet Project (WIP – dlouhodobý výzkum trendů využívání internetu), Eurostat nebo ČSÚ. *Digitální kompetence* měří rámec DigComp (zohledněný i ve Strategii digitálního vzdělávání), šetření Eurostatu a ČSÚ (zahrnující sebehodnotící přístup respondentů) a mezinárodní studie ICILS (testování žáků základních škol). *Využívání digitálních technologií* se zkoumá spíše ve vztahu ke konkrétním oblastem, jako je e-health, e-government nebo práce, nikoliv jako součást komplexního rámce digitálního vyloučení.

Většina těchto přístupů se tedy nezabývá digitálním vyloučením v celé jeho vícedimenzionální šíři, jak ji popisují van Deursen, van Dijk a Helsper (2014) a Ragnedda, Ruijter a Addeo (2022). Výjimkou je například Digital Inclusion Evaluation Toolkit, který zohledňuje všechny dimenze – přístup, používání, dovednosti, motivaci a vnímaný přínos a dopady používání internetu. Přesto však zůstává na úrovni subjektivního a relativně obecného hodnocení, nikoliv na úrovni skutečných přínosů.

Doporučuji měření digitálního vyloučení stavět na teoretických konceptech van Dijka, Helspera a van Deursena, a zároveň chápat digitální vyloučení jako proces úzce propojený se sociálním vyloučením (Helsper, 2012; Ragnedda, Ruijter a Addeo, 2022). Měření by mělo zahrnovat nejen přístup či dovednosti, ale také reálné dopady využívání technologií, operacionalizované do pěti klíčových oblastí odpovídajících offline dimenzím digitální exkluze – ekonomické, sociální, politické, institucionální a kulturní (van Deursen, van Dijk, Helsper, 2014). Případně by mělo být měřeno ve vztahu k sociálnímu vyloučení a zahrnovat politické, ekonomické, sociální, kulturní a osobní offline i online oblasti (Helsper, 2012; Ragnedda, Ruijter a Addeo, 2022). Z hlediska českého kontextu jsou tyto přístupy podstatné, protože ukazují, že bez sledování dopadů a přínosů digitalizace nelze posoudit, zda digitalizace skutečně snižuje sociální nerovnosti, nebo je naopak reprodukuje.

Pro komplexní uchopení digitálního vyloučení jako nového sociálního rizika je zároveň nezbytné doplnit tyto individuálně orientované přístupy o analýzu strukturálních a systémových

faktorů (Fang et al., 2019; Seifert, Cotten a Xie, 2021). Tyto faktory, například regionální infrastruktura, kvalita vzdělávací a sociální politiky či sociálních služeb, nerovnoměrné investice do digitalizace či kulturní bariéry, představují podmínky, které ovlivňují, zda jedinci mohou své digitální dovednosti a přístup vůbec uplatnit. Jejich zkoumání proto předpokládá kombinaci metod, například analýzu strategických dokumentů, rozhovory s odborníky a kvalitativní šetření s cílovými skupinami, která mohou odhalit systémové příčiny přetrvávajících digitálních nespravedlností.

Tyto metodologické výzvy spojené s měřením digitálního vyloučení nejsou pouze technickou otázkou sběru dat, ale zásadně ovlivňují možnosti sociální a veřejné politiky tato opatření identifikovat, cílit a vyhodnocovat. Bez komplexního ukotvení pojmu digitálního vyloučení a jeho systematického měření totiž není možné navrhovat ani hodnotit účinné intervence. Proto je nezbytné, aby měření digitálního vyloučení bylo součástí širšího strategického rámce, který propojuje analýzu dat s návrhem konkrétních opatření a odpovídá potřebám českého kontextu.

Závěr a doporučení

Digitální vyloučení představuje nové a komplexní sociální riziko, které zasahuje různé skupiny obyvatel napříč společností, zejména osoby s nižším vzděláním, nižším příjmem a vyššího věku nebo osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách. Nejde tedy pouze o nedostatek technického přístupu, ale o propojený celek dovedností, motivace, způsobu používání a reálných přínosů digitálních technologií. Tyto individuální faktory jsou navíc podmíněny strukturálními a systémovými okolnostmi, které mohou reprodukovat sociální znevýhodnění.

Článek ukazuje, že digitální vyloučení je v českém kontextu nutné chápat jako jev s charakteristikami nového sociálního rizika, protože propojuje individuální, systémové a strukturální aspekty digitálních nerovností a je součástí širších procesů sociální exkluze a sociální nespravedlnosti. Tento přístup posouvá českou odbornou debatu směrem k otázkám spravedlnosti, nerovnosti a odpovědnosti veřejných institucí. Sociální politika tak čelí problému, který není řešitelný pouze opatřeními na individuální úrovni, ale vyžaduje komplexní, dlouhodobý a mezioborový přístup.

Potřeba systematicky řešit digitální exkluzi navíc roste v souvislosti s digitalizací veřejných služeb, vzdělávání, pracovního trhu i zdravotní a sociální péče. Pokud však není jasné, co přesně digitální vyloučení zahrnuje, v jakých dimenzích se projevuje a jaké mechanismy jej reprodukuje, nelze navrhovat cílená a účinná opatření. To se týká i strategických dokumentů, jako je například Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030.

Z tohoto důvodu doporučuji 1) zaměřit se na primární sběr dat vycházející z teoretického rámce van Deursena, van Dijka a van Helsper (2014) a Ragnedda, Ruiu a Addeo (2022), kteří propojují aspekty přístupu, dovedností, motivace i výsledků využívání technologií. 2) Pro komplexní uchopení digitálního vyloučení jako nového sociálního rizika je nezbytné doplnit tyto individuálně orientované přístupy o analýzu strukturálních a systémových faktorů (Fang et al., 2019). 3) Nutné je také zkoumat a reflektovat specifické potřeby znevýhodněných skupin, zejména v souvislosti s rostoucí digitalizací veřejných služeb, vzdělávání, zdravotní a sociální péče. V této souvislosti Park (2022) doporučuje podpořit lokálně ukotvené a komunitně vedené programy digitální inkluze, na rozdíl od plošných politik zaměřených na celou populaci. 4) Dalším doporučením je zvyšovat digitální kompetence osob prostřednictvím neformálních či odborných školení. Jejich primárním cílem by nemělo být „pouze“ podpořit základní počítačové dovednosti. Naopak účastníci školení by měli být motivováni využívat digitální technologie v jejich zájmových oblastech (Lupač a Sládek, 2008). 5) Nezbytné je také podpořit kombinaci online a offline služeb ve veřejné správě, aby nedošlo k další marginalizaci osob bez digitálních dovedností nebo vybavení. 6) V neposlední řadě doporučuji zapojovat cílové skupiny (včetně klientů i zaměstnanců institucí) do testování a tvorby digitálních řešení, a tím zajistit jejich použitelnost a srozumitelnost.

Digitální vyloučení není pouze otázkou technologií, ale především spravedlnosti, rovnosti a odpovědnosti státu za podmínky, v nichž mohou lidé digitální technologie skutečně využívat.

Tento článek je jedním z výstupů projektu TQ12000017 s názvem „Centrum výzkumu pro odolnou, smart, inovativní a udržitelnou společnost“ spolufinancovaného se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu Sigma.

Literatura

- Aissaoui, M. (2022). *Digital Divide and Social Exclusion*. Journal of Information Society, 15(2), 45–62.
- Boerkamp, K., Janssen, J., a Helsper, E. (2024). *Measuring Multi-Level Digital Exclusion*. Social Inclusion, 12(1), 22–40.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. Qualitative research journal, 9(2), 27–40.

- Bowie, A. N. (2020). The Digital Divide: Making Knowledge Available in a Global Context. In OECD. *Learning to Bridge the Digital Divide*.
- ČŠI. (2024). Mezinárodní šetření počítačové a informační gramotnosti ICILS 2023: Národní zpráva – výsledky žáků 8. ročníku základních škol v České republice. Praha: Česká školní inspekce.
- ČSÚ (2023). Digitální dovednosti v roce 2023.
- ČSÚ (2024). Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami.
- DalGLISH, S. L., Khalid, H. a McMahon, S. A. (2020). Document analysis in health policy research: the READ approach. *Health policy and planning*, 35(10), 1424–1431.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). From the digital divide to digital inequality: Studying Internet use as penetration increases: Working Paper 15. Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University, Princeton, NJ.
- Doseděl, T. (2024). Digitální vyloučení a digitální znevýhodnění: na koho dopadá? *Fórum sociální politiky*, (4), 8–23.
- Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M., a Sixsmith, A. (2019). Exploring privilege in the digital divide: implications for theory, policy, and practice. *The Gerontologist*, 59(1), e1–e15.
- Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*, 7(4).
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426.
- Helsper, E. (2008). Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society. Department for Communities and Local Government.
- Helsper, E. J. a Van Deursen, A. J. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5), 700–714.
- Hoffman, D. L. a Novak, T. P. (2001). The evolution of the digital divide: Examining the relationship of race to Internet access and usage over time. *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth*, 47–97.
- Hsieh, J. P. A., Rai, A. a Keil, M. (2008). Understanding digital inequality: Comparing continued use behavioral models of the socio-economically advantaged and disadvantaged. *MIS quarterly*, 97–126.
- Katulić, T. (2021). Digital Inequality in the Age of Smart Society. *Information Studies*, 27(3), 30–47.

- Lopez-Aguado, M., Gutiérrez-Provecho, L., Díaz, J. Q., a Llamas, J. L. G. (2022). Social exclusion and the digital divide. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 18(3), 74–82.
- Lupač, P. (2015). *Za hranice digitální propasti: nerovnost v informační společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
- Lupač, P. a Sládek, J. (2008). The Deepening of the Digital Divide in the Czech Republic. *Cyberpsychology*, 2(1).
- McNair, S. (2000). The Emerging Policy Agenda. In OECD. Learning to Bridge the *Digital Divide*.
- NTIA (1999). Falling through the net: Defining the digital divide.
- OECD. (2019a). How's Life in the Digital Age? Opportunities and Risks of the Digital Transformation.
- OECD (2019b). Measuring the Digital Transformation.
- OECD (2001). Understanding the Digital Divide.
- OSF a STEM (2023). Přípravenost české společnosti na digitalizaci veřejné správy.
- Park, S. (2022). Multidimensional Digital Exclusion and Its Relation to Social Exclusion. In: Tsatsou, P. (eds) *Vulnerable People and Digital Inclusion*. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-94122-2_4
- Ragnedda, M., Ruii, M. L., a Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72, 101852.
- Sirovátka, T. a Winkler, J. (2010). Význam "nových sociálních rizik" v současné společenské vědě. *Sociální studia/Social Studies*, 7(2), 7–21.
- Seifert, A., Cotten, S. R., a Xie, B. (2021). A double burden of exclusion? Digital and social exclusion of older adults in times of COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(3), e99–e103.
- Van Deursen, A. J. A. M. a Van Dijk, J. A. G. M. (2020). The digital divide: An introduction. Universiteit Twente.
- Van Deursen, A. J. A. M., a Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? *Communication and Information Technologies Annual*, 10, 29–52.
- Van Deursen, A. J. A. M. a Van Dijk, J. A. G. M. (2020). The digital divide: An introduction. Universiteit Twente.
- Van Deursen, A., van Dijk, J. a Helsper, E. (2014). Investigating outcomes of online engagement.
- Van Deursen, A. J. A. M., a Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? *Communication and Information Technologies Annual*, 10, 29–52.

- Van Dijk, J. A. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34 (4-5), 221–235.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2017). Digital divide: Impact of access. *The international encyclopedia of media effects*, 1, 1–11.
- van Dijk, J. A. G. M., a van Deursen, A. J. A. M. (2014). *Digital Skills: Unlocking the Information Society*. Palgrave Macmillan.
- Vassilakopoulou, P., a Hustad, E. (2023). Bridging digital divides: A literature review and research agenda for information systems research. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 955–969.
- Veselá Hiekischová, M. a Růžičková, E. (2024). (Ne)spokojenost pracovníků úřadů práce s digitalizací dávek státní sociální podpory. *Fórum sociální politiky*, (4), 8–23.
- Vondrová, V. (2015). Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti. *Sociální Práce/Sociální Práce*, 14(3).
- Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. MIT Press.
- Wood, L. M., Sebar, B. a Vecchio, N. (2020). Application of rigour and credibility in qualitative document analysis: Lessons learnt from a case study. *Qualitative Report*.
- Zounek, J. (2006). ICT, digitální propast a vzdělávání dospělých: socioekonomické a vzdělávací aspekty digitální propasti v České republice. *Studia paedagogica*, 54(11), 101–118.
- Zukalová, H. (2010). Dospělí na okraji informační společnosti: specifika překonávání digitální propasti. *Studia paedagogica*, 15(2), 153–172.

PhDr. Michaela Veselá Hiekischová, Ph.D. | michaela.hiekischova@ujep.cz

je odbornou asistentkou na Katedře sociální práce, Fakulty sociálně ekonomické Univerzity Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem (Department of social work, Faculty of social and economic studies, Jan Evangelista Purkyně University in Ústí nad Labem), Pasteurova 771/3, 400 96 Ústí nad Labem, Česká republika. Zaměřuje se na sociální služby, sociální politiku, politiku zaměstnanosti a v současné době i na problematiku sociálního a digitálního vyloučení.