



Ψηφιακή
εκπαίδευση για
τον τουρισμό:
Μονάδα 4

Π'ΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜ'ΕΝΩΝ

01

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

02

ΨΗΦΙΑΚΕΣ
ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ
ΤΟΥΡΙΣΜΟ

03

ΨΗΦΙΑΚΗ
ΕΚΠΑΪΔΕΥΣΗ ΓΙΑ
ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

04

ΜΑΘΑΪΝΟΝΤΑΣ
ΓΙΑ ΤΟ METAVERSE





ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν μεταμορφώσει τον τρόπο με τον οποίο οι τουρίστες σχεδιάζουν και βιώνουν τα ταξίδια τους και έχουν επίσης ανοίξει νέες ευκαιρίες για τους ενδιαφερόμενους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας. Ωστόσο, η ταχεία υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών στην τουριστική βιομηχανία έχει επίσης παρουσιάσει αρκετές προκλήσεις, οι οποίες συζητούνται στην αρχή του παρόντος κεφαλαίου.

Στο επόμενο μέρος παρουσιάζονται ιδέες για το πώς ο εκπαιδευτικός τομέας μπορεί να συμβάλει στην αντιμετώπιση των ψηφιακών προκλήσεων. Ως πρακτικό παράδειγμα, θα αναλύσουμε τις τάσεις μάθησης που φέρνει το Metaverse στην εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού.



**ΨΗΦΙΑΚΈΣ
ΠΡΟΚΛΉΣΕΙΣ
ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**



Με βάση μιας ολοκληρωμένης ανασκόπηση της βιβλιογραφίας επί του θέματος, οι προκλήσεις της ψηφιοποίησης στην τουριστική βιομηχανία περιλαμβάνουν ζητήματα που σχετίζονται με:

- προστασία δεδομένων,
- κυβερνοασφάλεια,
- και το ψηφιακό χάσμα.



Απόρρητο δεδομένων:



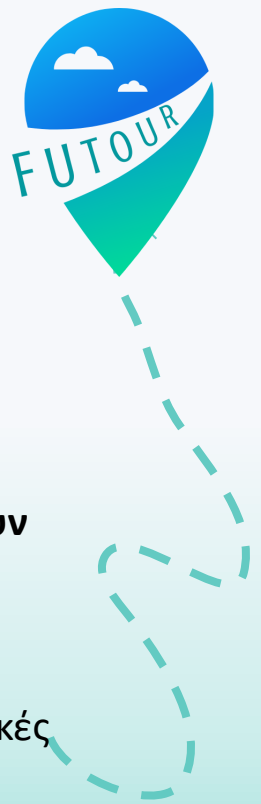
- Η τουριστική βιομηχανία εξαρτάται όλο και περισσότερο από τη συλλογή και τη χρήση προσωπικών δεδομένων, διότι τα προσωπικά δεδομένα είναι απολύτως απαραίτητα για την προσφορά **εξατομικευμένων υπηρεσιών** στους τουρίστες.
- Ωστόσο, οι ενδιαφερόμενοι φορείς της τουριστικής βιομηχανίας **πρέπει να διασφαλίζουν** ότι συλλέγουν και χρησιμοποιούν προσωπικά δεδομένα με τρόπο που να συμμορφώνεται με τους κανονισμούς περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής.
- Η μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικούς **νομικούς κινδύνους και κινδύνους φήμης**.

Κυβερνοασφάλεια:



- Οι επιθέσεις στον κυβερνοχώρο μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα την κλοπή προσωπικών δεδομένων, τη διακοπή των υπηρεσιών και τη βλάβη της φήμης.
- Τα μέτρα που διασφαλίζουν την ασφάλεια των ψηφιακών συστημάτων και δεδομένων περιλαμβάνουν: **τείχη προστασίας, λογισμικό προστασίας από ιούς και κρυπτογράφηση.**
- Οι ενδιαφερόμενοι φορείς του τουριστικού κλάδου πρέπει επίσης να διασφαλίσουν ότι οι υπάλληλοί τους είναι ενήμεροι για τους κινδύνους κυβερνοασφάλειας και **εκπαιδευμένοι να ακολουθούν τις βέλτιστες πρακτικές για τον μετριασμό των κινδύνων αυτών.**

Ψηφιακό χάσμα:



- Το ψηφιακό χάσμα **είναι αποτέλεσμα της ταχείας υιοθέτησης των ψηφιακών τεχνολογιών στην τουριστική βιομηχανία.**
- Το ψηφιακό χάσμα αναφέρεται στο **χάσμα μεταξύ εκείνων που έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές τεχνολογίες και εκείνων που δεν έχουν.**
- Το ψηφιακό χάσμα μπορεί να **περιορίσει τις ευκαιρίες ορισμένων τουριστών** να έχουν πρόσβαση και να επωφελούνται από τις ψηφιακές υπηρεσίες.
- Οι φορείς της τουριστικής βιομηχανίας πρέπει να λάβουν μέτρα για να διασφαλίσουν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι **προσβάσιμες σε όλους τους τουρίστες, ανεξάρτητα από την κοινωνικοοικονομική τους κατάσταση.**



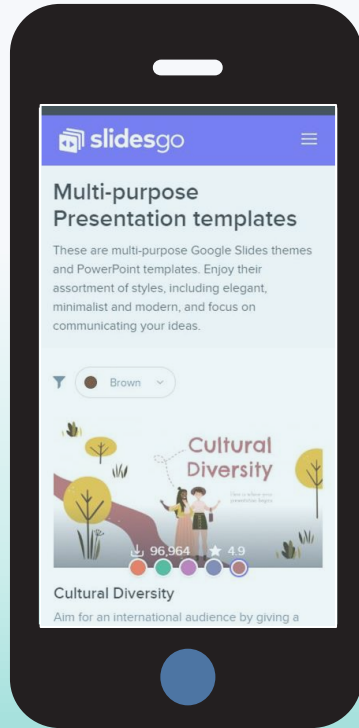
ΨΗΦΙΑΚΟ ΔΙΑΦΟΡΟ

Δημόσιο Wi-Fi

Τεχνολογία κινητής
τηλεφωνίας

Κοινοτικά
τεχνολογικά
κέντρα

Προγράμματα
ψηφιακού
αλφαριθμητισμού



Τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας

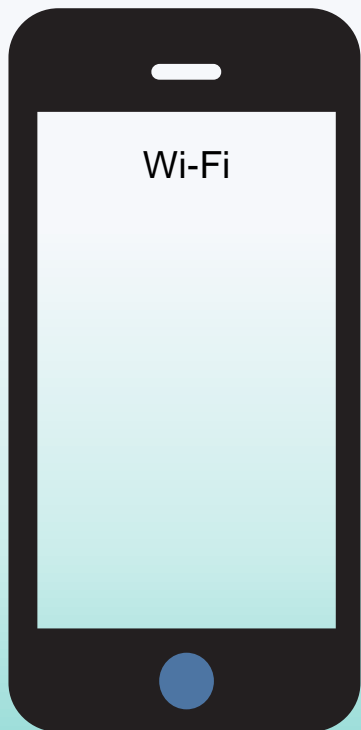
- Η κινητή τεχνολογία αποτελεί βασικό εργαλείο για τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, επειδή πολλοί τουρίστες έχουν πρόσβαση σε κινητές συσκευές, ακόμη και αν δεν έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή ή ευρυζωνικό διαδίκτυο.
- Οι εφαρμογές για κινητά μπορούν να σχεδιαστούν ώστε να λειτουργούν εκτός σύνδεσης, εξασφαλίζοντας ότι οι τουρίστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες ακόμη και αν δεν έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο.



Η COPENHAGEN CARD είναι 100% ψηφιακή και λειτουργεί μέσω εφαρμογής που μπορείτε να κατεβάσετε δωρεάν.

Η εφαρμογή περιέχει πληροφορίες σχετικά με τα καλύτερα αξιοθέατα της πόλης - συμπεριλαμβανομένων των ωρών λειτουργίας - έναν χάρτη όπου είναι καρφίτσωμένα όλα τα αξιοθέατα και ένα εργαλείο οργάνωσης για να "αγαπηθούν" τα αξιοθέατα.

Λειτουργεί εκτός σύνδεσης, οπότε οι τουρίστες δεν χρειάζεται να ανησυχούν για τα διεθνή δεδομένα.



Δημόσιο Wi-Fi

- Πολλοί τουρίστες βασίζονται στο Wi-Fi για να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες ενώ ταξιδεύουν.
- Οι φορείς της τουριστικής βιομηχανίας μπορούν να παρέχουν δωρεάν δημόσιο Wi-Fi σε δημοφιλείς τουριστικές περιοχές, εξασφαλίζοντας ότι όλοι οι τουρίστες έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες.
- Για παράδειγμα, η πόλη της Νέας Υόρκης παρέχει δωρεάν δημόσιο Wi-Fi σε δημόσια πάρκα και τουριστικές περιοχές μέσω του προγράμματος LinkNYC.



Κοινοτικά τεχνολογικά κέντρα

- Κοινοτικά τεχνολογικά κέντρα - φυσικοί χώροι όπου οι τουρίστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστές, ευρυζωνικό διαδίκτυο και άλλες ψηφιακές υπηρεσίες
- Τα κοινοτικά τεχνολογικά κέντρα μπορούν επίσης να παρέχουν κατάρτιση και υποστήριξη σε τουρίστες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις ψηφιακές τεχνολογίες.
- Για παράδειγμα, η πόλη της Φιλαδέλφειας λειτουργεί ένα δίκτυο κοινοτικών τεχνολογικών κέντρων που παρέχουν πρόσβαση σε υπολογιστές, εκπαίδευση και υποστήριξη σε κατοίκους και επισκέπτες με χαμηλό εισόδημα.

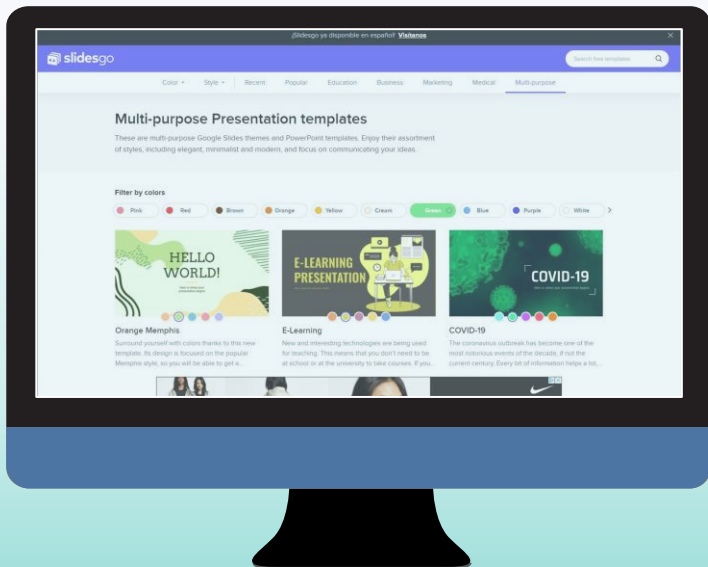




Προγράμματα ψηφιακού αλφαριθμητισμού

Τα προγράμματα ψηφιακού αλφαριθμητισμού έχουν σχεδιαστεί για να διδάσκουν στους τουρίστες τις δεξιότητες που χρειάζονται για τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών, όπως η ασφάλεια στο διαδίκτυο, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι ηλεκτρονικές κρατήσεις.

Η τουριστική βιομηχανία μπορεί να συνεργαστεί με κοινοτικές οργανώσεις, βιβλιοθήκες και σχολεία για να προσφέρει προγράμματα ψηφιακού αλφαριθμητισμού στους τουρίστες.





Η πόλη του Άμστερνταμ προσφέρει προγράμματα ψηφιακού αλφαριθμητισμού σε συνεργασία με τις τοπικές βιβλιοθήκες.

<https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>





**ΨΗΦΙΑΚΉ
ΕΚΠΑΪΔΕΥΣΗ
ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**



Η εκπαίδευση μπορεί να διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στις προσπάθειες για την αντιμετώπιση των ψηφιακών προκλήσεων στον τουρισμό, παρέχοντας στα άτομα τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται για την πρόσβαση και τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών.

Ορισμένοι τρόποι με τους οποίους η εκπαίδευση μπορεί να υποστηρίξει αυτές τις προσπάθειες περιλαμβάνουν:

- σχεδιασμός της ψηφιακής εκπαίδευσης χωρίς αποκλεισμούς,
- συμπράξεις μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και τουριστικής βιομηχανίας,
- εκπαίδευση σε θέματα ψηφιακού γραμματισμού για το κοινό,
- Μαθήματα τεχνολογίας και τουρισμού για επαγγελματίες.



Ο σχεδιασμός της ψηφιακής εκπαίδευσης χωρίς αποκλεισμούς αναφέρεται στην πρακτική της διασφάλισης ότι όλα τα άτομα, ανεξάρτητα από το υπόβαθρο ή τις ικανότητές τους, έχουν ίση πρόσβαση στην ψηφιακή εκπαίδευση και τις ευκαιρίες κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού.

Για παράδειγμα, διαδικτυακές πλατφόρμες μάθησης, διαδικτυακά σεμινάρια, σεμινάρια και διαδραστικοί μαθησιακοί πόροι που είναι διαθέσιμοι και προσβάσιμοι σε όλους.

Οι δωρεάν και προσβάσιμοι διαδικτυακοί πόροι παρέχουν ευκαιρίες στα άτομα να μάθουν με το δικό τους ρυθμό και να έχουν πρόσβαση στους πόρους που χρειάζονται για να προετοιμαστούν για την απαιτητική ψηφιακή οικονομία.



Οι συμπράξεις μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και φορέων της τουριστικής βιομηχανίας μπορούν να στηρίξουν τις προσπάθειες για την αντιμετώπιση των ψηφιακών προκλήσεων στον τουρισμό.

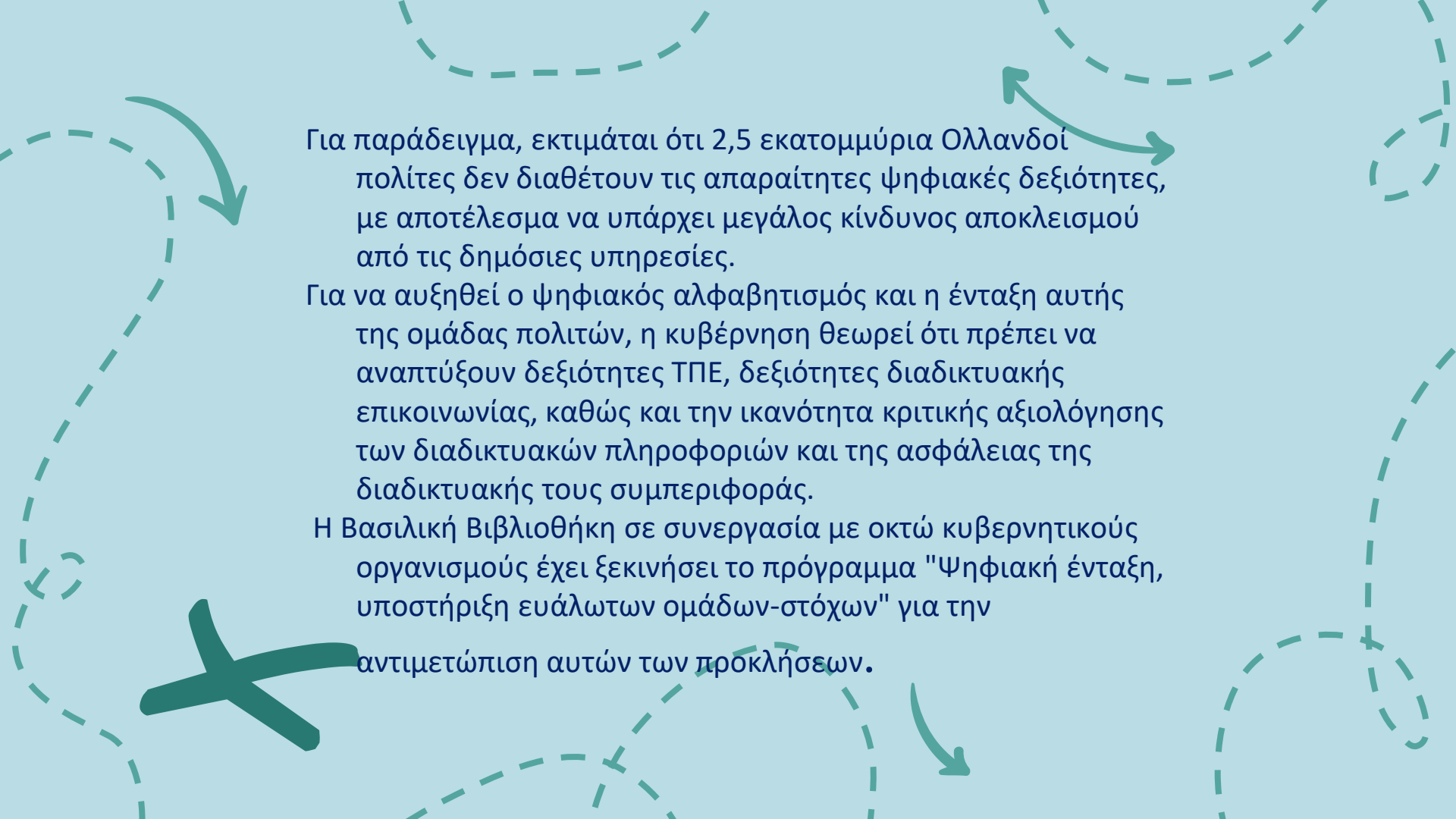
- Για παράδειγμα, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να συνεργαστούν με τις τουριστικές επιτροπές για την παροχή κατάρτισης στον ψηφιακό γραμματισμό σε υπαλλήλους και πελάτες της τουριστικής βιομηχανίας.
- Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν επίσης να συνεργαστούν με τουριστικές επιχειρήσεις για την ανάπτυξη και δοκιμή νέων τεχνολογιών που βελτιώνουν την τουριστική εμπειρία.





Η εκπαίδευση του κοινού στον ψηφιακό γραμματισμό μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να μάθουν τις βασικές δεξιότητες που χρειάζονται για να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις ψηφιακές τεχνολογίες στον τουριστικό κλάδο, όπως:

- πώς να χρησιμοποιούν τις μηχανές αναζήτησης και να πλοηγούνται στους ιστότοπους,
- πώς να χρησιμοποιείτε υπεύθυνα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης,
- πόσο σημαντική είναι η Κυβερνοασφάλεια,
- πώς να χρησιμοποιούν ψηφιακά εμφυτεύματα και φορητές τεχνολογίες.



Για παράδειγμα, εκτιμάται ότι 2,5 εκατομμύρια Ολλανδοί πολίτες δεν διαθέτουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες, με αποτέλεσμα να υπάρχει μεγάλος κίνδυνος αποκλεισμού από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Για να αυξηθεί ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός και η ένταξη αυτής της ομάδας πολιτών, η κυβέρνηση θεωρεί ότι πρέπει να αναπτύξουν δεξιότητες ΤΠΕ, δεξιότητες διαδικτυακής επικοινωνίας, καθώς και την ικανότητα κριτικής αξιολόγησης των διαδικτυακών πληροφοριών και της ασφάλειας της διαδικτυακής τους συμπεριφοράς.

Η Βασιλική Βιβλιοθήκη σε συνεργασία με οκτώ κυβερνητικούς οργανισμούς έχει ξεκινήσει το πρόγραμμα "Ψηφιακή ένταξη, υποστήριξη ευάλωτων ομάδων-στόχων" για την

αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων.



Τεχνολογία και Τουρισμός Μαθήματα για επαγγελματίες που διερευνούν τη διασταύρωση της τεχνολογίας και του τουρισμού.

Για παράδειγμα, αυτά τα μαθήματα μπορούν να καλύψουν θέματα όπως:

- ψηφιακό μάρκετινγκ,
- ηλεκτρονικό εμπόριο,
- τη χρήση της τεχνολογίας στη διαχείριση προορισμών,
- τεχνολογία metaverse, Διαδίκτυο των σωμάτων και Διαδίκτυο των αισθήσεων.



Αποτελεσματικά εκπαιδευτικά εργαλεία που βοηθούν στο σχεδιασμό ψηφιακής εκπαίδευσης χωρίς αποκλεισμούς περιέχουν:

- προσβάσιμες Εικονικές Περιηγήσεις και διαδραστικούς μαθησιακούς πόρους,
- διαδικτυακές πλατφόρμες μάθησης,
- διαδικτυακά σεμινάρια
- διαδικτυακές κοινότητες πρακτικής,
- κινητές εφαρμογές.

δραστηριότητα της τάξης

1. Ακολουθήστε τους συνδέσμους για να βρείτε παραδείγματα εφαρμογής της επαυξημένης πραγματικότητας στην εμπειρία των επισκεπτών.
2. Σκεφτείτε την εκπαίδευση των εργαζομένων: ποιες δεξιότητες θα ενσωματώσετε στο πρόγραμμα εκπαίδευσης;

https://www.instagram.com/reel/CrygKGENqde/?utm_source=ig_web_copy_link

<https://youtu.be/gtpZEZLpv8A>



**ΜΑΘΑΪΝΟΝΤΑΣ
ΓΙΑ ΤΟ METAVERSE**

Με τη χρήση της επιστημονικής φαντασίας, το **metaverse** έχει προβλεφθεί ως μια φυσική εξέλιξη και εξέλιξη του τουρισμού με βάση τις κοινωνικοοικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις από πολύ παλιά.

(Yeoman et al., 2021)

Ακολουθώντας τον σύνδεσμο, διαβάστε το άρθρο του [Alex Ledsom](#) (2022) στο Forbes με τίτλο **2023-The Year That Tourism In The Metaverse Takes Off**, όπου ο συγγραφέας παρουσιάζει αυτή την τελευταία ψηφιακή τάση στον κλάδο.

<https://www.forbes.com/sites/alexledsom/2022/12/27/2023-the-year-that-tourism-in-the-metaverse-takes-off/>



Οι τελευταίες έρευνες για το metaverse δηλώνουν ότι είναι ακόμη άγνωστο πώς ακριβώς θα εξελιχθεί ο τουρισμός και η φιλοξενία και πώς το metaverse θα επαναπροσδιορίσει και θα μετασχηματιστεί, με πολλά αναπάντητα ερωτήματα. (Dwivedi et al., 2022)

Και παρέχει πολλές προκλήσεις για τον εκπαιδευτικό τομέα του τουρισμού. Ένα επόμενο μέρος της παρουσίασης αναφέρει τις ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ που θέτει το metaverse στην εκπαίδευση, καθώς και ορίζει τα μαθησιακά αποτελέσματα (δεξιότητες και γνώσεις) που θα παρέχει η εκπαίδευση για να ξεπεράσει αυτές τις ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ.



ΠΡΟΚΛΗΣΗ: πώς να διαχειριστούμε την ποιότητα των υπηρεσιών, την ιδιωτικότητα, την ασφάλεια και άλλα σημαντικά ζητήματα αλληλεπιδράσεων και συμπεριφορών στον ψηφιακό χώρο του metaverse;

Τα μαθησιακά αποτελέσματα του εκπαιδευτικού προγράμματος μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Πώς να σχεδιάσουν τις ψηφιακές δυνατότητες του μετασκόπου τους για να διευκολύνουν τις αλληλεπιδράσεις, την ανταπόκριση και την αξιοπιστία των άβαταρ.
- Πώς να διαχειρίζεστε τις συμπεριφορές και τις αλληλεπιδράσεις των avatars για να παρέχετε εξατομικευμένες υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών στον ψηφιακό χώρο.
- Πώς να διασφαλίζετε την προστασία της ιδιωτικής ζωής των προσωπικών πληροφοριών των avatars και να διαχειρίζεστε τις αλληλεπιδράσεις για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή κακής χρήσης.
- Πώς να διασφαλίσουν ότι οι ψηφιακές δυνατότητες του μετασυνεδρίου τους είναι ασφαλείς για την προστασία των άβαταρ από ψηφιακές απειλές.
- Πώς να διασφαλίσετε δίκαιη και ισότιμη πρόσβαση, να υποστηρίξετε τα δεοντολογικά πρότυπα και να συμμορφωθείτε με τους κανονισμούς





ΠΡΟΚΛΗΣΗ: πώς να διαχειρίζεστε διαδικτυακές εκδηλώσεις στο metaverse και να παρέχετε προσωπική εξυπηρέτηση που ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών και εξασφαλίζει θετική εμπειρία.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα του εκπαιδευτικού προγράμματος μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Πώς να διαχειρίζεστε τα avatars, να μην εισβάλλετε στους προσωπικούς χώρους των επισκεπτών και να διατηρείτε την κατάλληλη κοινωνική απόσταση στο διαδίκτυο για να παρέχετε μια άνετη και ασφαλή εμπειρία.
- Πώς να κατανοήσετε τι συνιστά σεξουαλική παρενόχληση στον ψηφιακό χώρο και να παρέχετε προσωπική διαδικτυακή εξυπηρέτηση με σεβασμό και επαγγελματισμό.
- Πώς να ελέγχετε τις κινήσεις και τις αλληλεπιδράσεις των avatars στο metaverse, συμπεριλαμβανομένου του περπατήματος, της διαγραφής ή του να κάνετε τα avatars αόρατα.
- Πώς να επικοινωνείτε με την τεχνητή νοημοσύνη που μπορεί να αλληλεπιδράσει και να εμπλακεί με τον άνθρωπο μέσω της επεξεργασίας φυσικής γλώσσας και άλλων διαδραστικών τεχνολογιών.





ΠΡΟΚΛΗΣΗ: επιχειρηματικά μοντέλα νομισματοποίησης metaverse



Τα μαθησιακά αποτελέσματα του εκπαιδευτικού προγράμματος μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Πώς να δημιουργείτε και να διαχειρίζεστε επιχειρηματικά μοντέλα νομισματοποίησης virtual-to-virtual, virtual-to-physical, physical-to-virtual.
- Πώς να αλληλεπιδράσετε με τους νέους παίκτες της "φιλοξενίας" στην αγορά (π.χ. εντελώς εικονικές επιχειρήσεις φιλοξενίας).

Από την άλλη πλευρά, η έρευνα μας προειδοποιεί επίσης για την πιθανότητα το metaverse να δημιουργήσει εθισμό, μοναξιά και προσωρινή απομόνωση (Merkx and Nawijn, 2021),

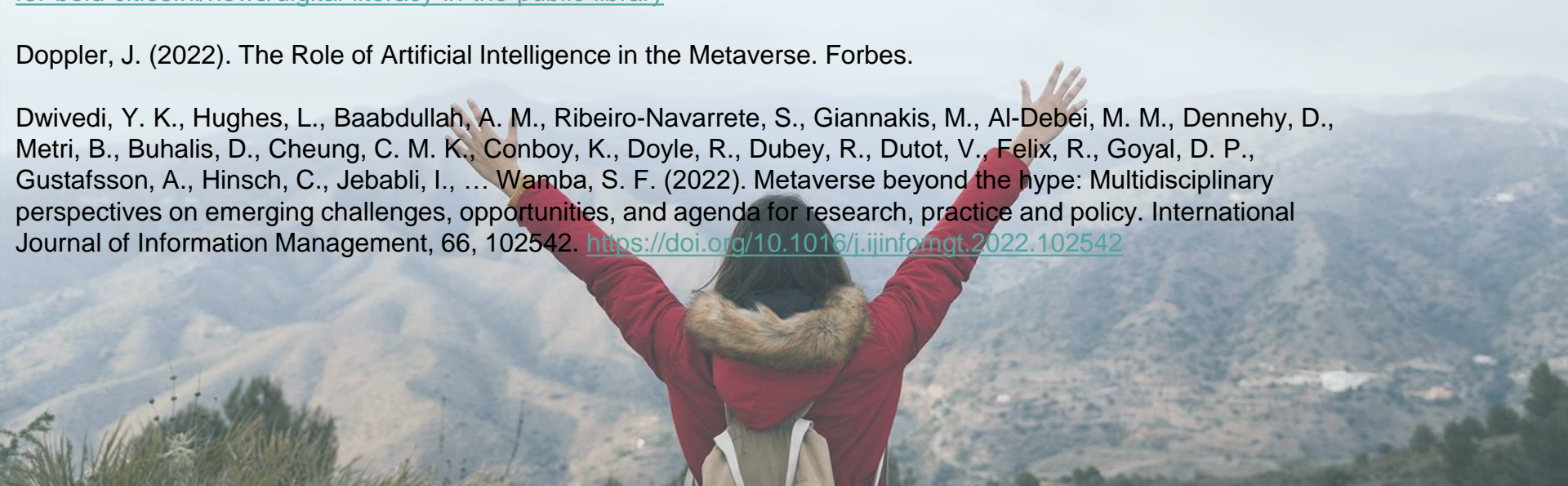
Χρειάζεται περισσότερη έρευνα για να διερευνηθούν αυτές οι πτυχές.

Αναφορές

Digital literacy in the public library | Centre for BOLD Cities. (n.d.). Retrieved 7 May 2023, from <https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>

Doppler, J. (2022). The Role of Artificial Intelligence in the Metaverse. Forbes.

Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Baabdullah, A. M., Ribeiro-Navarrete, S., Giannakis, M., Al-Debei, M. M., Dennehy, D., Metri, B., Buhalis, D., Cheung, C. M. K., Conboy, K., Doyle, R., Dubey, R., Dutot, V., Felix, R., Goyal, D. P., Gustafsson, A., Hinsch, C., Jebabli, I., ... Wamba, S. F. (2022). Metaverse beyond the hype: Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 66, 102542. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>



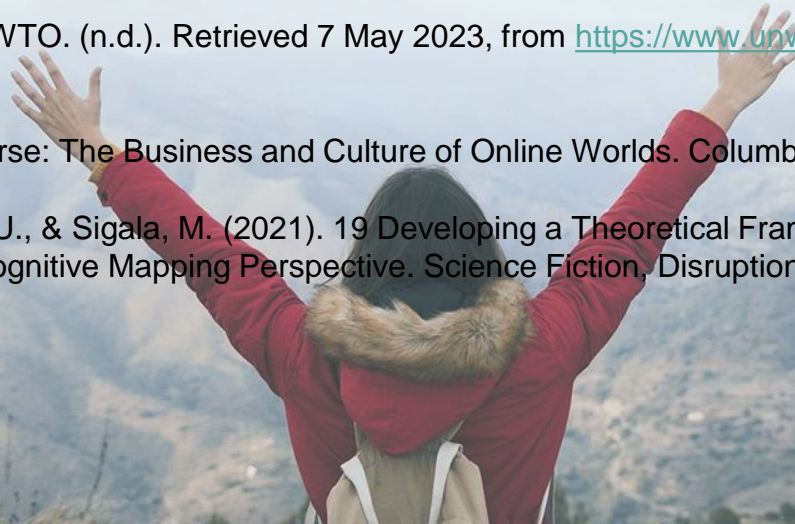
Αναφορές

Merkx, C., & Nawijn, J. (2021). Virtual reality tourism experiences: Addiction and isolation. *Tourism Management*, 87, 104394. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104394>

Partnerships in Education | UNWTO. (n.d.). Retrieved 7 May 2023, from <https://www.unwto.org/partnerships-in-education>

Tupper, P. (2022). *The Metaverse: The Business and Culture of Online Worlds*. Columbia University Press.

Yeoman, I., McMahon-Beattie, U., & Sigala, M. (2021). 19 Developing a Theoretical Framework of Science Fiction and the Future of Tourism: A Cognitive Mapping Perspective. *Science Fiction, Disruption and Tourism*, 6.



ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ!

Έχετε ερωτήσεις;



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτές.

