



ROZDZIAŁ 4
WYZWANIA CYFROWE
A EDUKACJA
W TURYSTYCE

2021-2-DE02-KA220-VET-000048785

SPIS TREŚCI

01

WSTĘP

02

WYZWANIA CYFROWE W
TURYSTYCE

03

EDUKACJA CYFROWA DLA
TURYSTYKI

04

NAUKA O METAVERSE

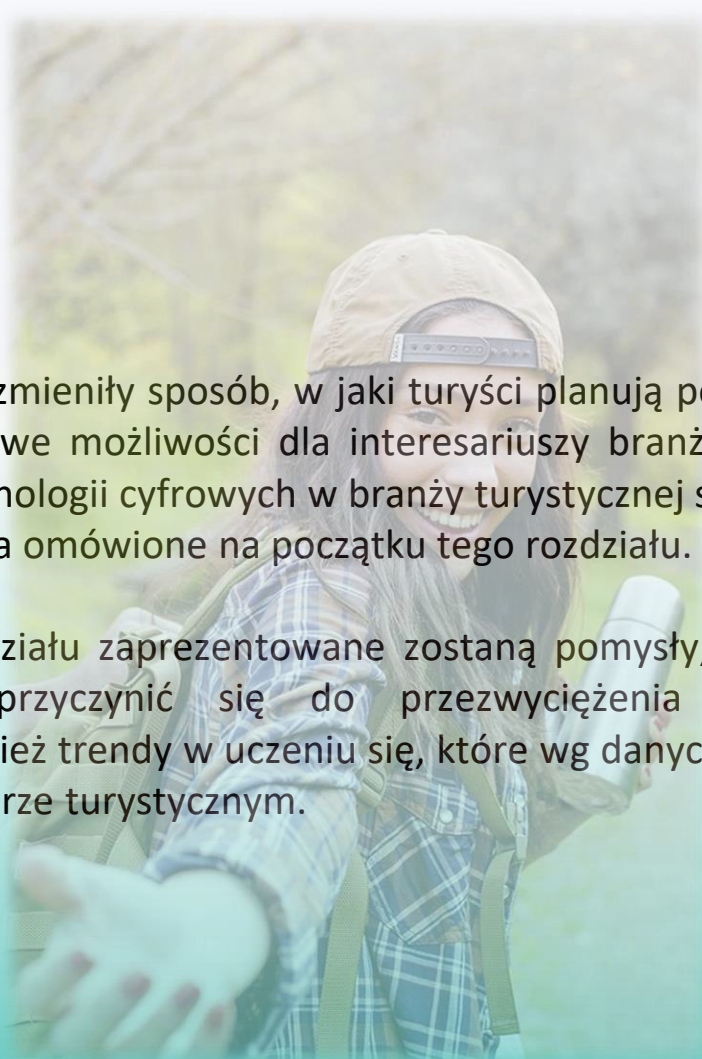


WSTĘP



Technologie cyfrowe zmieniły sposób, w jaki turyści planują podróże i je przeżywają, a także otworzyły nowe możliwości dla interesariuszy branży turystycznej. Jednak szybkie przyjęcie technologii cyfrowych w branży turystycznej stworzyło również kilka wyzwań, które zostaną omówione na początku tego rozdziału.

W dalszej części rozdziału zaprezentowane zostaną pomysły, w jaki sposób sektor edukacyjny może przyczynić się do przezwyciężenia wyzwań cyfrowych. Przeanalizujemy również trendy w uczeniu się, które wg danych Metaverse rozwijają się w edukacji w sektorze turystycznym.





WYZWANIA CYFROWE W TURYSTYCE



Na podstawie kompleksowego przeglądu literatury przedmiotu do wyzwań cyfryzacji w branży turystycznej zaliczają się zagadnienia związane z:

- prywatnością danych,
- bezpieczeństwem cybernetycznym,
- tzw. przepaścią cyfrową.

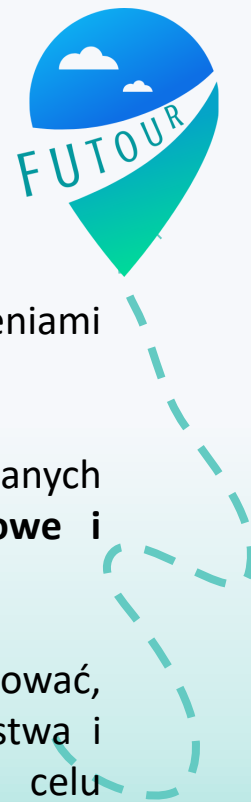


Prywatność danych:



- Branża turystyczna jest w coraz większym stopniu zależna od gromadzenia i wykorzystywania danych osobowych, ponieważ dane osobowe są absolutnie niezbędne do oferowania turystom **personalizowanych usług** .
- Zainteresowane strony z branży turystycznej muszą jednak **zapewnić** gromadzenie i wykorzystywanie danych osobowych w sposób zgodny z przepisami dotyczącymi ochrony danych.
- Nieprzestrzeganie przepisów dotyczących prywatności danych może prowadzić do poważnych **zagrożeń prawnych i reputacyjnych** .

Bezpieczeństwo cybernetyczne:



- **Cyberataki** mogą skutkować kradzieżą danych osobowych, zakłóceniami w świadczeniu usług i utratą reputacji.
- Środki zapewniające bezpieczeństwo systemów cyfrowych i danych obejmują: **zapory (tzw. firewall), oprogramowanie antywirusowe i szyfrowanie** .
- Zainteresowane strony z branży turystycznej muszą również dopilnować, aby ich pracownicy byli świadomi zagrożeń dla cyberbezpieczeństwa i **przeszkoleni w zakresie stosowania** najlepszych praktyk w celu ograniczenia tych zagrożeń.

Przepaść cyfrowa:



- Przepaść cyfrowa **jest wynikiem szybkiego przyjęcia** technologii cyfrowych w branży turystycznej.
- Przepaść cyfrowa odnosi się do **przepaści pomiędzy tymi, którzy mają dostęp do technologii cyfrowych, a tymi, którzy ich nie mają.**
- Przepaść cyfrowa może **ograniczyć możliwości niektórych turystów** w zakresie dostępu do usług cyfrowych i korzystania z nich.
- Zainteresowane strony z branży turystycznej muszą podjąć działania zapewniające dostępność usług cyfrowych **wszystkim turystom** , niezależnie od ich statusu społeczno-ekonomicznego.



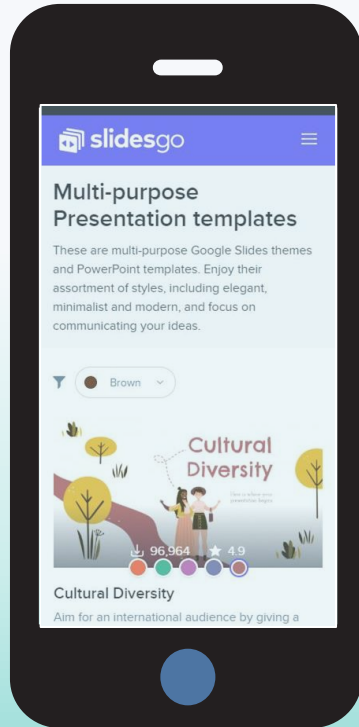
PRZEPAŚĆ CYFROWA

Publiczne Wi-Fi

Technologia mobilna

Centra

Programy
umiejętności
cyfrowych



Technologia mobilna

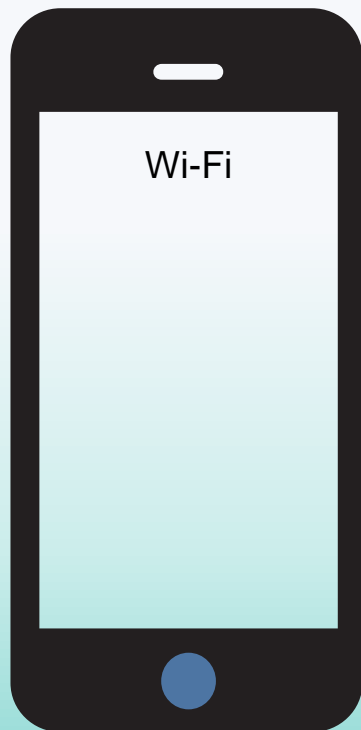
- Technologia mobilna jest kluczowym narzędziem zmniejszania przepaści cyfrowej, ponieważ wielu turystów ma dostęp do urządzeń mobilnych, nawet jeśli nie mają dostępu do komputera ani szerokopasmowego Internetu.
- Aplikacje mobilne można zaprojektować tak, aby działały w trybie offline, zapewniając turystom dostęp do informacji, nawet jeśli nie mają połączenia z Internetem.



KARTA COPENHAGEN jest w 100% cyfrowa i działa poprzez aplikację, którą można pobrać bezpłatnie.

Aplikacja zawiera informacje o najlepszych atrakcjach miasta, w tym godziny otwarcia, mapę, na której przypięte są wszystkie atrakcje, a także narzędzie do porządkowania umożliwiające „dodawanie” atrakcji do ulubionych.

działa w trybie offline, więc turysta nie musi się martwić o dane międzynarodowe.



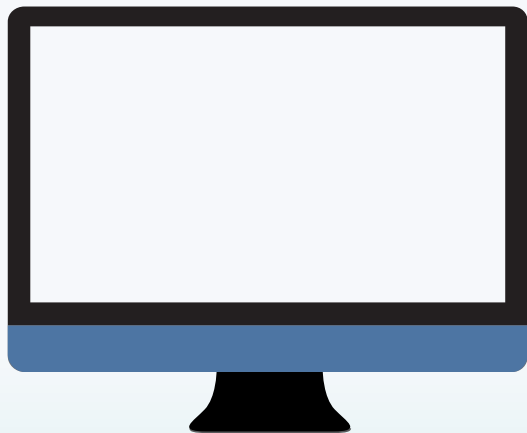
Publiczne Wi-Fi

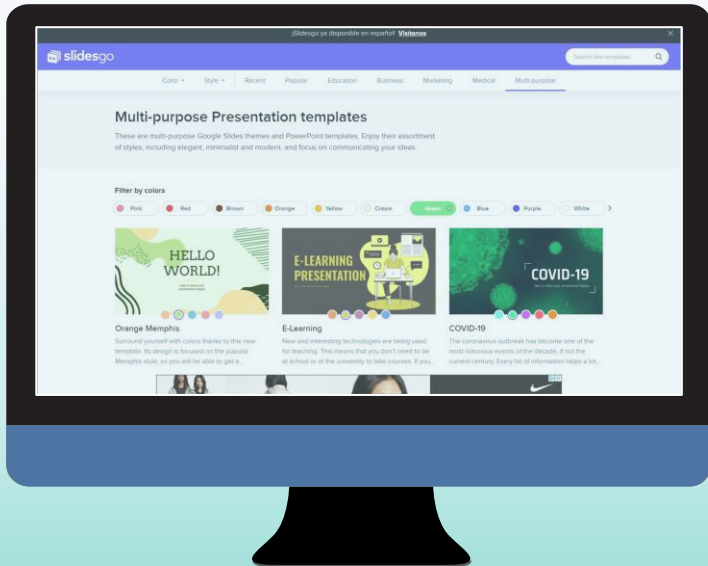
- Wielu turystów korzysta z Wi-Fi, aby uzyskać dostęp do usług cyfrowych podczas podróży.
- Zainteresowane strony z branży turystycznej mogą zapewnić bezpłatną publiczną sieć Wi-Fi w popularnych obszarach turystycznych, zapewniając wszystkim turystom dostęp do usług cyfrowych.
- Przykład: miasto Nowy Jork zapewnia bezpłatną publiczną sieć Wi-Fi w parkach publicznych i obszarach turystycznych w ramach programu LinkNYC .



Spółeczne centra technologiczne

- Centra technologiczne - fizyczne lokalizacje, w których turyści mogą uzyskać dostęp do komputerów, Internetu szerokopasmowego i innych usług cyfrowych
- Społeczne centra technologiczne mogą również zapewniać szkolenia i wsparcie turystom, którzy nie są obeznani z technologiami cyfrowymi.
- Na przykład w Filadelfii działa sieć lokalnych centrów technologicznych, które zapewniają dostęp do komputerów i szkoleń oraz wsparcie mieszkańcom i użytkownikom o niskich dochodach.



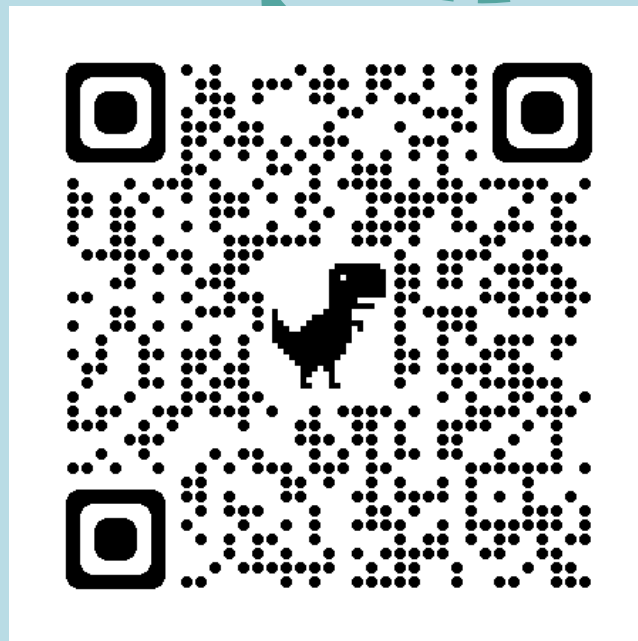


Programy umiejętności cyfrowych



mają na celu nauczenie turystów umiejętności potrzebnych do korzystania z technologii cyfrowych, takich jak bezpieczeństwo w Internecie, media społecznościowe i rezerwacje online.

Branża turystyczna może współpracować z organizacjami społecznymi, bibliotekami i szkołami, aby oferować turystom programy umiejętności cyfrowych.



Miasto Amsterdam oferuje programy alfabetyzacji cyfrowej we współpracy z lokalnymi bibliotekami.

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



EDUKACJA CYFROWA DLA TURYSTYKI



Edukacja może odegrać kluczową rolę w wysiłkach na rzecz przezwyciężania wyzwań cyfrowych w turystyce, zapewniając jednostkom wiedzę i umiejętności potrzebne do uzyskania dostępu do technologii cyfrowych i korzystania z nich.

Edukacja może wspierać te wysiłki między innymi poprzez:

- włączające projektowanie edukacji cyfrowej,
- współpracę instytucji edukacyjnych z branżą turystyczną,
- szkolenia z zakresu umiejętności cyfrowych dla społeczeństwa,
- kursy z zakresu technologii i turystyki dla profesjonalistów.



Włączające projektowanie edukacji cyfrowej odnosi się do praktyki zapewniającej wszystkim osobom, niezależnie od ich pochodzenia i umiejętności, równy dostęp do możliwości cyfrowej edukacji i szkoleń w branży turystycznej.

Na przykład internetowe platformy edukacyjne, seminaria internetowe, samouczki i interaktywne zasoby edukacyjne są dostępne dla każdego.

Bezpłatne i dostępne zasoby online zapewniać jednostkom możliwości uczenia się we własnym tempie i dostępu do zasobów potrzebnych do przygotowania się na wymagające wyzwania gospodarki cyfrowej .



Partnerstwa między instytucjami edukacyjnymi a zainteresowanymi stronami z branży turystycznej mogą wspierać wysiłki mające na celu przezwycięzenie wyzwań cyfrowych w turystyce.

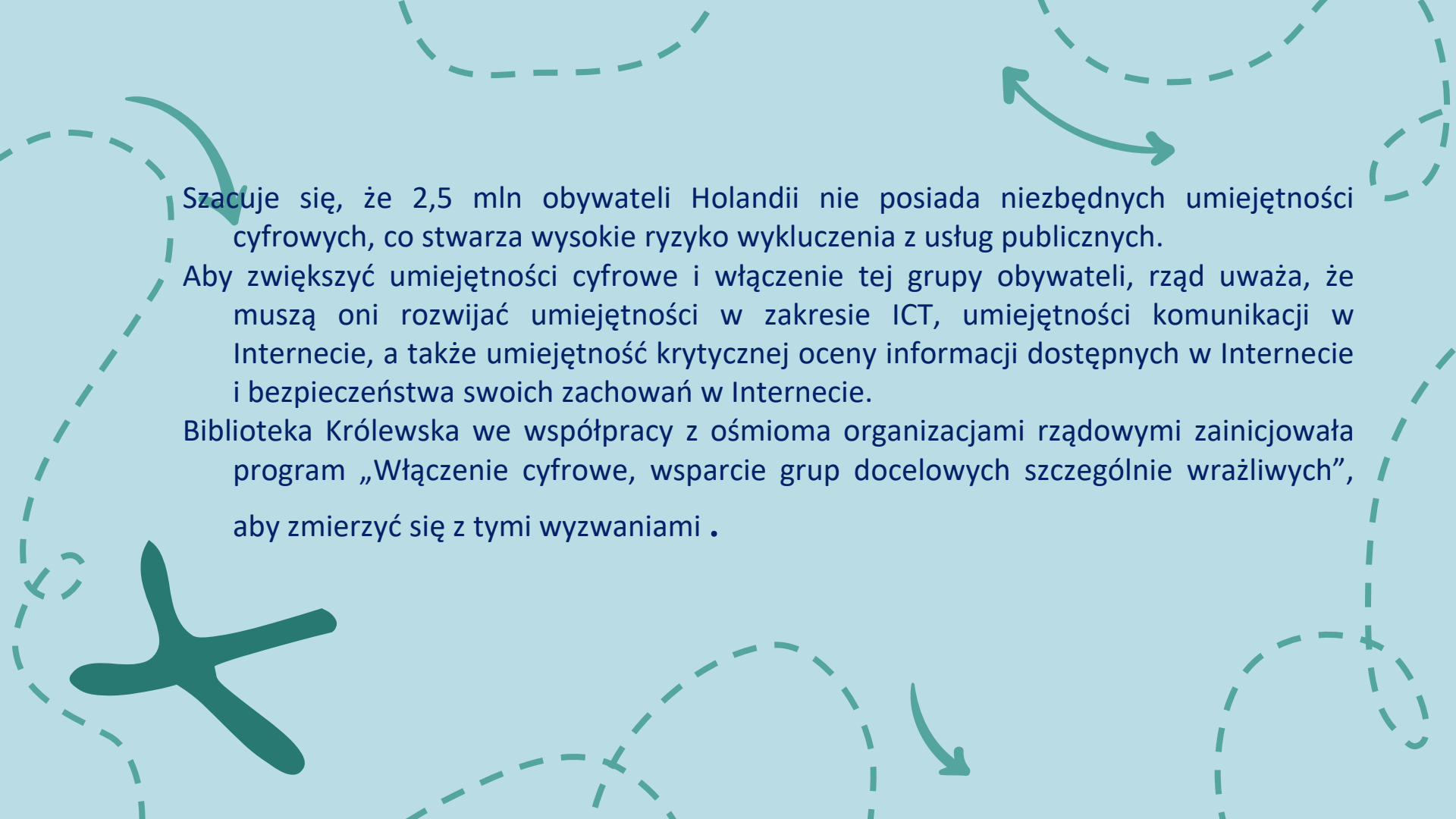
- Instytucje edukacyjne mogą na przykład współpracować z zarządami turystyki, aby zapewnić pracownikom i klientom branży turystycznej szkolenia w zakresie umiejętności cyfrowych.
- Instytucje edukacyjne mogą również współpracować z przedsiębiorstwami turystycznymi w celu opracowywania i testowania nowych technologii poprawiających doświadczenia turystyczne.





Szkolenia w zakresie umiejętności cyfrowych dla społeczeństwa mogą pomóc poszczególnym osobom w zdobyciu podstawowych umiejętności potrzebnych do skutecznego korzystania z technologii cyfrowych w branży turystycznej, takich jak:

- Korzystanie z wyszukiwarek i poruszać się po stronach internetowych,
- Odpowiedzialne korzystanie z mediów społecznościowych,
- cyberbezpieczeństwo,
- Korzystanie z implantów cyfrowych i nowych technologii.



Szacuje się, że 2,5 mln obywateli Holandii nie posiada niezbędnych umiejętności cyfrowych, co stwarza wysokie ryzyko wykluczenia z usług publicznych.

Aby zwiększyć umiejętności cyfrowe i włączyć tę grupę obywateli, rząd uważa, że muszą oni rozwijać umiejętności w zakresie ICT, umiejętności komunikacji w Internecie, a także umiejętność krytycznej oceny informacji dostępnych w Internecie i bezpieczeństwa swoich zachowań w Internecie.

Biblioteka Królewska we współpracy z ośmioma organizacjami rządowymi zainicjowała program „Włączenie cyfrowe, wsparcie grup docelowych szczególnie wrażliwych”, aby zmierzyć się z tymi wyzwaniami .



Kursy technologii i turystyki dla profesjonalistów , którzy badają powiązania technologii i turystyki.

Kursy te mogą obejmować takie tematy, jak:

- marketing cyfrowy,
- handel elektroniczny,
- wykorzystanie technologii w zarządzaniu destynacjami,
- metawersalne , Internet Ciał i Internet Zmysłów.



Skuteczne narzędzia edukacyjne pomagające projektować włączającą edukację cyfrową obejmują:

- dostępne wirtualne wycieczki i interaktywne zasoby edukacyjne;
- internetowe platformy edukacyjne,
- ebinary i tutoriale,
- internetowe społeczności praktyków,
- aplikacje mobilne.

ĆWICZENIE

1. Skorzystaj z linków, aby poznać przykłady wykorzystania rzeczywistości rozszerzonej w doświadczeniach odwiedzających.
2. Pomyśl o szkoleniu pracowników: jaki zestaw umiejętności włączysz do programu szkoleniowego?

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

<https://youtu.be/gtpZEZLpv8A>



NAUKA O METAŚWIECIE

*W powieściach science fiction przewidywano, że **metaświat** będzie naturalnym postępem i ewolucją turystyki w oparciu o rozwój społeczno-gospodarczy i technologiczny trwający od dawna (Yeoman i in., 2021)*

Klikając w link, przeczytaj artykuł [Alexa Ledsona w Forbes](https://www.forbes.com/sites/alexledsom/2022/12/27/2023-the-year-that-tourism-in-the-metaverse-takes-off/) (2022) nazwany **2023 — rokiem, w którym rozpoczyna się turystyka w Metaverse**, gdzie znajduje się przegląd informacji dotyczący najnowszego trendu cyfrowego w branży.

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



Najnowsze badania w dziedzinie metaverse wskazują, że wciąż nie wiadomo, jak dokładnie będzie ewoluować turystyka i hotelarstwo oraz jak metawersum zmieni się i przekształci, co pozostawia wiele pytań nurtujących badaczy sektora turystycznego bez odpowiedzi. (Dwivedi i in., 2022)

Sytuacja ta stwarza wiele wyzwań dla sektora edukacyjnego w turystyce. W dalszej części prezentacji wskazano WYZWANIA, jakie metaświat stawia przed edukacją, a także zdefiniowano efekty uczenia się (umiejętności i wiedzę), które edukacja zapewni, aby przezwyciężyć te WYZWANIA.



WYZWANIE: jak zarządzać jakością usług, prywatnością, bezpieczeństwem i innymi ważnymi kwestiami interakcji i zachowań w cyfrowej przestrzeni metawersu?



Nauczanie w tej dziedzinie może obejmować następujące zagadnienia:

- Jak zaprojektować cyfrowe możliwości metaświata tak, aby ułatwić interakcje, responsywność i niezawodność awatarów.
- Jak zarządzać zachowaniami i interakcjami awatarów, aby dostarczać spersonalizowaną usługę spełniającą oczekiwania klientów w przestrzeni cyfrowej.
- Jak zapewnić ochronę prywatności danych osobowych awatarów i zarządzać interakcjami, aby zapobiec nieuprawnionemu dostępowi lub niewłaściwemu wykorzystaniu.
- Jak zapewnić bezpieczeństwo cyfrowych możliwości ich metaświata, aby chronić awatary przed zagrożeniami cyfrowymi.
- Jak zapewnić sprawiedliwy i równy dostęp, wspierać standardy etyczne i przestrzegać przepisów.



WYZWANIE: jak zarządzać wydarzeniami online w Metaverse i zapewnić osobistą obsługę, która spełnia oczekiwania klientów i zapewnia pozytywne doświadczenia.

Efekty uczenia się dla programu edukacyjnego mogą obejmować:

- Jak zarządzać awatarami, nie naruszając przestrzeni osobistej gości i zachowując odpowiedni dystans społeczny w Internecie, aby zapewnić wygodę i bezpieczeństwo.
- Jak zrozumieć, co stanowi molestowanie seksualne w przestrzeni cyfrowej i zapewnić osobistą obsługę online, pełną szacunku i profesjonalizmu.
- Jak kontrolować ruchy i interakcje awatarów w metaświecie, włączając w to przechodzenie, usuwanie lub czynienie awatarów niewidzialnymi.
- Jak komunikować się ze sztuczną inteligencją, która może wchodzić w interakcje i nawiązywać kontakt z ludźmi poprzez przetwarzanie języka naturalnego i inne technologie interaktywne.



WYZWANIE: modele biznesowe monetyzacji Metaverse

Zawartość programu nauczania w tym zakresie może obejmować następujące zagadnienia:

- Jak tworzyć modele biznesowe monetyzacji typu wirtualnego do wirtualnego, wirtualnego do fizycznego i fizycznego do wirtualnego oraz zarządzać nimi.
- Jak wchodzić w interakcje z nowymi graczami na rynku z branży hotelarsko-gastronomicznej (np. całkowicie wirtualnymi operatorami hotelarskimi).

***Z drugiej strony badania ostrzegają nas również przed
możliwością powstania metaświata powodującego
uzależnienie, samotność i tymczasową izolację
(Merckx i Nawijn , 2021);***

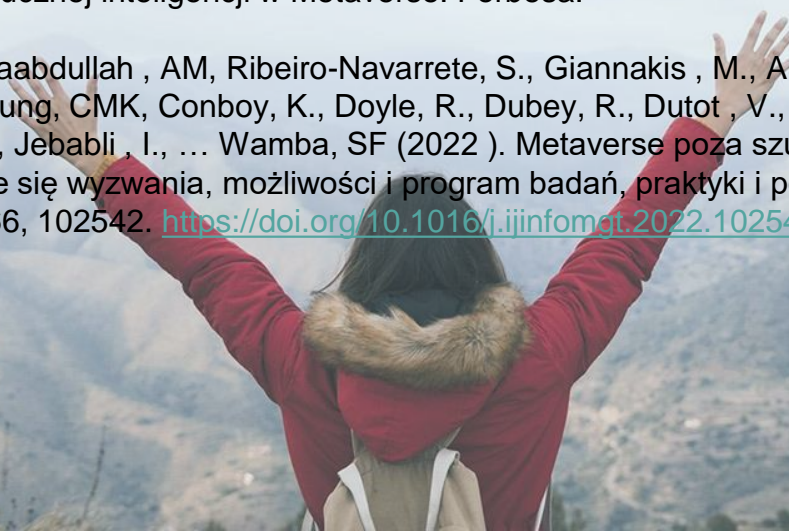
Aby poznać wszystkie te aspekty, potrzebne są dalsze badania.

Referencje

Umiejętność korzystania z technologii cyfrowych w bibliotece publicznej | Centrum Odważnych Miast. (nd).
Pobrano 7 maja 2023 r. z <https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>

Doppler, J. (2022). Rola sztucznej inteligencji w Metaverse. Forbesa.

Dwivedi, YK, Hughes, L., Baabdullah , AM, Ribeiro-Navarrete, S., Giannakis , M., Al- Debei , MM, Dennehy, D., Metri , B., Buhalis , D., Cheung, CMK, Conboy, K., Doyle, R., Dubey, R., Dutot , V., Felix, R., Goyal, DP, Gustafsson, A., Hinsch , C., Jebabli , I., ... Wamba, SF (2022). Metaverse poza szumem: multidyscyplinarne perspektywy na pojawiające się wyzwania, możliwości i program badań, praktyki i polityki. International Journal of Information Management, 66, 102542. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>

A person wearing a red jacket with a fur-lined hood and a backpack is seen from behind, standing on a mountain peak with their arms raised in a gesture of triumph or joy. The background shows a vast, hazy mountain range under a clear sky.

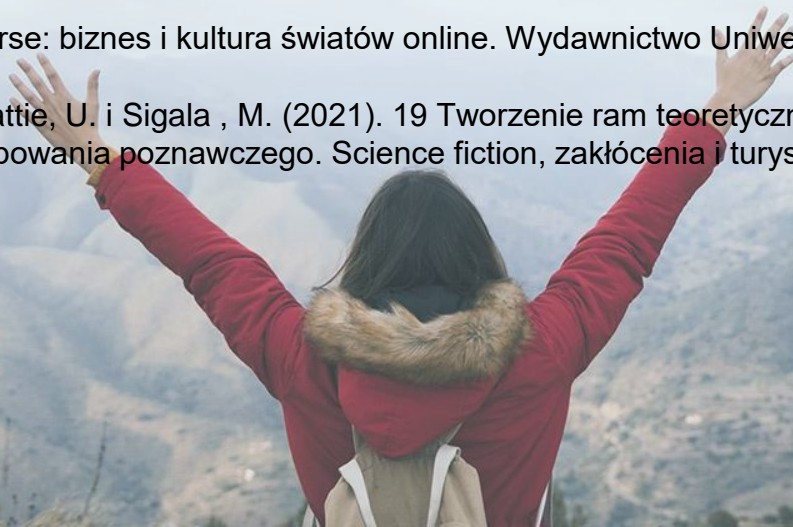
Referencje

Merkx , C. i Nawijn , J. (2021). Doświadczenia z turystyki w wirtualnej rzeczywistości: uzależnienie i izolacja. Zarządzanie turystyką, 87, 104394. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104394>

Partnerstwa w edukacji | UNWTO. (nd). Pobrano 7 maja 2023 r. z <https://www.unwto.org/partnerships-in-education>

Tupper, P. (2022). Metaverse: biznes i kultura światów online. Wydawnictwo Uniwersytetu Columbia.

Yeoman, I., McMahon-Beattie, U. i Sigala , M. (2021). 19 Tworzenie ram teoretycznych science fiction i przyszłość turystyki: perspektywa mapowania poznawczego. Science fiction, zakłócenia i turystyka, 6.



DZIĘKUJEMY!

Czy masz jakieś pytania?



Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

