

CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH VĂN HÓA: CƠ HỘI, THÁCH THỨC VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH CHO VIỆT NAM

ĐỖ KHÁNH CHI
Trường Du lịch, Đại học Phenikaa

Nhận bài ngày 06/5/2026. Sửa chữa xong 16/6/2026. Duyệt đăng 26/6/2026.

Abstract

Digital transformation has become an inevitable trend in the context of the Fourth Industrial Revolution. In the tourism sector, digital transformation plays an important role in enhancing destination management, preserving cultural heritage, and improving visitor experiences. Through the application of advanced technologies such as Artificial Intelligence (AI), Big Data, Virtual Reality (VR), Augmented Reality (AR), and the Internet of Things (IoT), cultural tourism destinations can strengthen competitiveness and create innovative tourism products.

Keywords: Digital transformation, cultural tourism, smart tourism, cultural heritage, sustainable development.

1. Đặt vấn đề

Du lịch văn hóa (DLVH) là một trong những loại hình du lịch quan trọng, dựa trên việc khai thác các giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu và trải nghiệm của du khách. Trong bối cảnh toàn cầu hóa, DLVH không chỉ đóng góp vào tăng trưởng kinh tế mà còn góp phần bảo tồn bản sắc văn hóa, nâng cao nhận thức cộng đồng và thúc đẩy giao lưu văn hóa giữa các quốc gia. Việt Nam là quốc gia có bề dày lịch sử và nền văn hóa đa dạng với hơn 40.000 di tích lịch sử - văn hóa, hàng nghìn lễ hội truyền thống và nhiều di sản được UNESCO công nhận. Đây là nguồn tài nguyên quý giá để phát triển DLVH. Tuy nhiên, trước sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và hành vi tiêu dùng du lịch, phương thức khai thác DLVH truyền thống đang đối mặt với nhiều thách thức. Du khách ngày nay không chỉ mong muốn tham quan mà còn đòi hỏi những trải nghiệm cá nhân hóa, tương tác cao và thuận tiện hơn trong quá trình tiếp cận thông tin. Trong bối cảnh đó, chuyển đổi số (CĐS) được xem là giải pháp quan trọng nhằm đổi mới hoạt động DLVH. CĐS không đơn thuần là việc ứng dụng công nghệ mà còn là quá trình thay đổi toàn diện phương thức quản lý, vận hành và cung cấp dịch vụ dựa trên nền tảng số. Việc nghiên cứu vai trò của CĐS trong phát triển DLVH có ý nghĩa quan trọng đối với việc xây dựng các chính sách và chiến lược phát triển du lịch trong giai đoạn hiện nay.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua tổng quan tài liệu và phân tích nội dung. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ các nguồn thứ cấp bao gồm sách chuyên khảo, bài báo khoa học trong và ngoài nước, báo cáo của UNESCO, UNWTO, OECD và các cơ quan quản lý du lịch Việt Nam. Sau khi thu thập, các tài liệu được phân loại theo chủ đề và tiến hành phân tích nhằm xác định vai trò, cơ hội và thách thức của CĐS trong phát triển DLVH.

Phương pháp tổng hợp và so sánh được sử dụng để đánh giá các trường hợp ứng dụng CĐS tại một số điểm đến văn hóa trong và ngoài nước, từ đó rút ra các bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

3. Nội dung nghiên cứu

Email: chi.dokhanh@phenikaa-uni.edu.vn

3.1. Chuyển đổi số trong du lịch văn hóa

Theo OECD (2020), CDS là quá trình tích hợp các công nghệ số vào mọi hoạt động của tổ chức nhằm tạo ra những thay đổi căn bản trong cách thức vận hành và cung cấp giá trị cho khách hàng. Trong ngành Du lịch, CDS được thể hiện thông qua việc ứng dụng các nền tảng số trong quản lý điểm đến, quảng bá sản phẩm, đặt dịch vụ trực tuyến và nâng cao trải nghiệm du khách.

Du lịch văn hóa được hiểu là hình thức du lịch dựa trên việc khai thác các giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể của cộng đồng nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, học tập, nghiên cứu và trải nghiệm của du khách. Theo PGS. TS. Trần Thúy Anh, DLVH là loại hình khai thác các giá trị văn hóa và bản sắc dân tộc làm tài nguyên chính, bao gồm việc du khách tham quan, trải nghiệm các di sản kiến trúc, phong tục tập quán, lối sống và ẩm thực địa phương (Trần Thúy Anh, 2016, tr. 18). Còn theo Richards, DLVH là một trong những phân khúc phát triển nhanh nhất của ngành Du lịch toàn cầu do nhu cầu tìm hiểu văn hóa bản địa ngày càng tăng (Richards, 2018, tr. 36).

Sự kết hợp giữa công nghệ số và DLVH đã tạo ra nhiều hình thức trải nghiệm mới. Các bảo tàng số, tour thực tế ảo, ứng dụng hướng dẫn thông minh và hệ thống dữ liệu di sản số đang góp phần thay đổi cách thức du khách tiếp cận các giá trị văn hóa. Đồng thời, CDS cũng hỗ trợ các cơ quan quản lý trong việc bảo tồn, lưu trữ và phát huy giá trị di sản văn hóa một cách hiệu quả hơn. Nhiều nghiên cứu quốc tế đã chỉ ra rằng công nghệ số có khả năng nâng cao chất lượng trải nghiệm du lịch và gia tăng sức hấp dẫn của điểm đến. Theo Buhalis và Amaranggana (2015), CDS là nền tảng quan trọng để xây dựng mô hình du lịch thông minh, trong đó dữ liệu và công nghệ đóng vai trò trung tâm trong việc kết nối các bên liên quan.

Xu hướng CDS trong DLVH trên thế giới: Trong giai đoạn sau đại dịch COVID-19, CDS không còn được xem là một giải pháp hỗ trợ mà đã trở thành một trong những động lực cốt lõi của quá trình tái cấu trúc ngành Du lịch toàn cầu. Đối với DLVH, xu hướng số hóa không chỉ hướng tới mục tiêu nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên mà còn góp phần bảo tồn các giá trị văn hóa trong bối cảnh biến đổi khí hậu, đô thị hóa và toàn cầu hóa diễn ra ngày càng mạnh mẽ. Nhiều quốc gia đã xây dựng chiến lược số hóa di sản ở quy mô quốc gia. Chẳng hạn, Liên minh châu Âu triển khai nền tảng Europeana nhằm số hóa hàng chục triệu hiện vật văn hóa từ các bảo tàng, thư viện và kho lưu trữ của các quốc gia thành viên. Nhật Bản phát triển hệ thống “Digital Archive Japan” giúp lưu giữ toàn bộ dữ liệu về di sản vật thể và phi vật thể dưới dạng dữ liệu mở. Hàn Quốc xây dựng hệ thống bảo tàng thông minh, tích hợp công nghệ AI và AR nhằm nâng cao khả năng tương tác giữa du khách với hiện vật. Bên cạnh đó, xu hướng ứng dụng dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo trong phân tích hành vi khách du lịch đang được nhiều quốc gia triển khai. Thông qua việc thu thập dữ liệu từ mạng xã hội, thiết bị di động, hệ thống đặt phòng và nền tảng du lịch trực tuyến, các nhà quản lý có thể dự báo nhu cầu thị trường, tối ưu hóa hoạt động quảng bá và kiểm soát lưu lượng khách tại các điểm di sản. Một xu hướng đáng chú ý khác là phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh (Smart Tourism Ecosystem). Trong mô hình này, chính quyền, doanh nghiệp, cộng đồng địa phương và du khách được kết nối thông qua nền tảng dữ liệu số, tạo nên chuỗi giá trị du lịch đồng bộ từ quảng bá, đặt dịch vụ, trải nghiệm đến đánh giá sau chuyến đi.

Trong những năm gần đây, CDS đã trở thành một trong những chủ đề được quan tâm trong lĩnh vực du lịch và quản lý văn hóa. Các nghiên cứu quốc tế chủ yếu tập trung vào vai trò của công nghệ số trong xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh, nâng cao trải nghiệm du khách, bảo tồn di sản và phát triển điểm đến bền vững. Trong khi đó, các nghiên cứu tại Việt Nam mới tập trung nhiều vào ứng dụng công nghệ trong quảng bá du lịch và xây dựng du lịch thông minh tại một số địa phương. Cụ thể, bài nghiên cứu của Lê Hồng Nghĩa và cộng sự (2021) tập trung vào phân tích khái niệm chuyển đổi số, thực trạng và xu hướng chuyển đổi số trong ngành Du lịch Việt Nam; bài của tác giả Phan Huy Xu, Nguyễn Tuyền Linh (2021) đã đề xuất giải pháp chuyển đổi số cho doanh nghiệp và điểm đến du lịch; TS Đoàn Mạnh Cường (2022) trong chuỗi bài viết về *Chuyển đổi số trong hoạt động du lịch và yêu cầu đặt ra đối với đào tạo nhân lực du lịch* đã chỉ ra tổng quan chủ trương, định hướng chuyển đổi số ngành Du lịch

và xây dựng du lịch thông minh.

Phần lớn các nghiên cứu đều khẳng định CDS là động lực quan trọng thúc đẩy phát triển du lịch thông minh và nâng cao trải nghiệm du khách. Công nghệ số không chỉ hỗ trợ quảng bá điểm đến mà còn giúp quản lý tài nguyên du lịch hiệu quả hơn; - Nhiều nghiên cứu đã đề cập đến vai trò của số hóa di sản văn hóa trong công tác bảo tồn và giáo dục cộng đồng. Các công nghệ như thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR), dữ liệu lớn (Big Data) và AI đang được xem là công cụ hữu hiệu để phát huy giá trị di sản trong thời đại số; - Tại Việt Nam, các nghiên cứu về CDS trong du lịch chủ yếu tập trung vào xây dựng du lịch thông minh, marketing số và ứng dụng công nghệ trong quản lý điểm đến. Các nghiên cứu chuyên sâu về CDS trong phát triển DLVH còn tương đối ít, đặc biệt là các nghiên cứu mang tính tổng hợp và đề xuất mô hình phát triển phù hợp với điều kiện Việt Nam.

Từ những phân tích trên cho thấy vẫn tồn tại khoảng trống nghiên cứu về việc đánh giá toàn diện vai trò của CDS trong phát triển DLVH cũng như đề xuất các định hướng và hàm ý chính sách phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Đây cũng chính là nội dung mà bài viết hướng tới giải quyết.

3.2. Mô hình nghiên cứu khái niệm về chuyển đổi số trong phát triển du lịch văn hóa

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu của OECD (2020), UNESCO (2021), UNWTO (2023), Buhalis và Amaranggana (2015), Richards (2018) cùng các nghiên cứu về du lịch thông minh và quản trị điểm đến, bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu khái niệm về CDS trong phát triển DLVH tại Việt Nam.

Mô hình được xây dựng theo cách tiếp cận hệ thống, trong đó CDS không chỉ là việc ứng dụng công nghệ mà còn là quá trình chuyển đổi toàn diện từ quản trị, khai thác tài nguyên đến cung cấp trải nghiệm cho du khách. Theo đó, hiệu quả phát triển DLVH chịu tác động đồng thời của bốn nhóm yếu tố chính gồm: 1) Hạ tầng và công nghệ số; 2) Số hóa tài nguyên văn hóa; 3) Quản trị và liên kết các bên liên quan; 4) Trải nghiệm số của du khách. Bốn nhóm yếu tố này tương tác với nhau, tạo nên hệ sinh thái DLVH thông minh hướng tới mục tiêu phát triển bền vững. Trong mô hình, hạ tầng công nghệ số đóng vai trò là nền tảng cho việc triển khai các giải pháp CDS. Các công nghệ như AI, dữ liệu lớn (Big Data), Internet vạn vật (IoT), điện toán đám mây (Cloud Computing), thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR) và blockchain tạo điều kiện kết nối dữ liệu giữa cơ quan quản lý, doanh nghiệp và du khách.

Nhóm yếu tố thứ hai là số hóa tài nguyên văn hóa, bao gồm việc số hóa di tích lịch sử, hiện vật bảo tàng, lễ hội truyền thống, nghệ thuật biểu diễn, nghề thủ công truyền thống và các loại hình di sản văn hóa phi vật thể. Việc hình thành cơ sở dữ liệu số giúp nâng cao hiệu quả bảo tồn, đồng thời tạo điều kiện phát triển các sản phẩm du lịch sáng tạo trên nền tảng số.

Nhóm yếu tố thứ ba là quản trị số và sự phối hợp giữa các bên liên quan. Đây là nội dung giữ vai trò trung tâm trong quá trình CDS, bởi sự thành công không chỉ phụ thuộc vào công nghệ mà còn phụ thuộc vào khả năng chia sẻ dữ liệu, phối hợp chính sách giữa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch, doanh nghiệp công nghệ, cộng đồng địa phương và các cơ sở đào tạo. Một hệ sinh thái dữ liệu mở và đồng bộ sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý điểm đến, dự báo nhu cầu thị trường và tối ưu hóa việc phân bổ nguồn lực.

Nhóm yếu tố thứ tư là trải nghiệm số của du khách. CDS giúp hình thành hành trình du lịch thông minh xuyên suốt từ giai đoạn tìm kiếm thông tin, đặt dịch vụ, trải nghiệm tại điểm đến đến chia sẻ cảm nhận sau chuyến đi. Các ứng dụng di động, bản đồ số, hướng dẫn viên ảo, thanh toán điện tử, chatbot đa ngôn ngữ và hệ thống cá nhân hóa dịch vụ góp phần nâng cao mức độ hài lòng cũng như tăng khả năng quay trở lại của khách du lịch.

Từ các mối quan hệ trên cho thấy, CDS sẽ góp phần tạo ra ba kết quả đầu ra quan trọng đối với phát triển DLVH, bao gồm: 1) Nâng cao hiệu quả bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa; 2) Nâng cao chất lượng trải nghiệm và mức độ hài lòng của du khách; 3) Gia tăng năng lực cạnh tranh của điểm đến, thúc đẩy phát triển DLVH theo hướng thông minh và bền vững. Mô hình nghiên cứu này đóng vai trò là khung phân tích xuyên suốt cho quá trình tổng hợp tài liệu và thảo luận kết quả nghiên cứu trong bài

viết, đồng thời có thể được sử dụng làm cơ sở lý thuyết cho các nghiên cứu định lượng tiếp theo nhằm kiểm định mức độ tác động của từng thành phần đối với hiệu quả phát triển DLVH trong bối cảnh CDS.

3.3. Vai trò của chuyển đổi số trong phát triển du lịch văn hóa

3.3.1. Bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa: Một trong những lợi ích quan trọng nhất của CDS là hỗ trợ công tác bảo tồn di sản văn hóa. Các công nghệ quét 3D, lưu trữ đám mây và AI cho phép số hóa các hiện vật, công trình kiến trúc và tư liệu lịch sử với độ chính xác cao. Điều này giúp giảm thiểu nguy cơ mất mát dữ liệu và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác nghiên cứu, giáo dục và quảng bá văn hóa. Nhiều quốc gia đã xây dựng các kho dữ liệu di sản số để lưu giữ các giá trị văn hóa cho các thế hệ tương lai. Việc số hóa cũng giúp cộng đồng và du khách tiếp cận di sản dễ dàng hơn thông qua các nền tảng trực tuyến.

3.3.2. Nâng cao trải nghiệm du khách: Du khách hiện đại có xu hướng tìm kiếm những trải nghiệm mang tính tương tác cao. Công nghệ thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR) cho phép tái hiện các sự kiện lịch sử, không gian văn hóa hoặc các công trình kiến trúc đã bị hư hại theo cách trực quan và sinh động. Các ứng dụng hướng dẫn du lịch thông minh giúp du khách tiếp cận thông tin nhanh chóng bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau. Điều này không chỉ nâng cao chất lượng trải nghiệm mà còn gia tăng mức độ hài lòng của khách du lịch.

3.3.3. Tăng cường hiệu quả quảng bá điểm đến: Mạng xã hội, website du lịch, nền tảng video trực tuyến và các ứng dụng di động đã trở thành công cụ quảng bá hiệu quả đối với các điểm đến văn hóa. Thông qua các nền tảng số, hình ảnh và giá trị văn hóa của địa phương có thể được giới thiệu tới đông đảo du khách trong và ngoài nước với chi phí thấp hơn nhiều so với các phương thức truyền thống.

3.3.4. Hỗ trợ quản lý điểm đến: Dữ liệu lớn (Big Data) và AI giúp các nhà quản lý theo dõi dòng khách, dự báo xu hướng thị trường và xây dựng các chính sách phù hợp. Việc ứng dụng công nghệ số còn giúp kiểm soát sức chứa của các điểm đến nhằm hạn chế tình trạng quá tải du lịch và giảm tác động tiêu cực đến di sản văn hóa.

3.3.5. Thúc đẩy sự tham gia của cộng đồng địa phương: Một trong những giá trị nổi bật của CDS là tạo điều kiện để cộng đồng địa phương tham gia sâu hơn vào chuỗi giá trị DLVH. Trước đây, hoạt động quảng bá chủ yếu do cơ quan quản lý hoặc doanh nghiệp thực hiện thì hiện nay người dân có thể trực tiếp giới thiệu văn hóa bản địa thông qua các nền tảng mạng xã hội, website hoặc các ứng dụng thương mại điện tử.

Các nghệ nhân dân gian có thể livestream trình diễn nghề truyền thống, bán sản phẩm thủ công trên nền tảng số hoặc tổ chức các lớp trải nghiệm trực tuyến. Điều này không chỉ góp phần nâng cao thu nhập mà còn tạo động lực duy trì các nghề truyền thống đang có nguy cơ mai một. Bên cạnh đó, các nền tảng đánh giá trực tuyến cũng giúp cộng đồng tiếp nhận phản hồi của du khách nhanh chóng hơn để cải thiện chất lượng dịch vụ. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần phát triển DLVH theo hướng lấy cộng đồng làm trung tâm.

3.3.6. Gia tăng năng lực cạnh tranh của điểm đến: Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các điểm đến, CDS góp phần tạo nên lợi thế cạnh tranh thông qua khả năng cá nhân hóa trải nghiệm du khách. Công nghệ AI có thể phân tích sở thích, độ tuổi, quốc tịch và lịch sử tìm kiếm của khách để gợi ý chương trình tham quan phù hợp.

Việc tích hợp bản đồ số, thanh toán không tiền mặt, vé điện tử, chatbot đa ngôn ngữ và hệ thống hỗ trợ khách hàng trực tuyến giúp nâng cao chất lượng dịch vụ đồng thời giảm thời gian chờ đợi. Các yếu tố này góp phần gia tăng mức độ hài lòng và tỷ lệ quay trở lại của khách du lịch.

3.4. Một số trường hợp điển hình

3.4.1. Singapore: Nước này được xem là quốc gia đi đầu về phát triển du lịch thông minh tại Đông Nam Á. Chính phủ nước này xây dựng nền tảng Smart Nation kết nối dữ liệu du lịch với giao thông, khách sạn, bảo tàng và các điểm tham quan. Hệ thống AI giúp dự báo lượng khách theo thời gian thực,

từ đó điều tiết dòng khách giữa các điểm đến nhằm giảm quá tải.

3.4.2. Hàn Quốc: Đã triển khai nhiều bảo tàng thông minh sử dụng công nghệ thực tế tăng cường, màn hình cảm ứng tương tác và hướng dẫn viên AI. Các ứng dụng trên điện thoại cho phép khách tham quan tiếp cận thông tin bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau, đồng thời tạo ra trải nghiệm mang tính cá nhân hóa.

3.4.3. Bảo tàng Louvre (Pháp): Bảo tàng Louvre đã triển khai nhiều ứng dụng công nghệ số như hướng dẫn tham quan bằng điện thoại thông minh, triển lãm trực tuyến và số hóa hiện vật. Nhờ đó, lượng khách tiếp cận các bộ sưu tập của bảo tàng tăng lên đáng kể, đặc biệt trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19.

3.4.4. Thành phố Kyoto (Nhật Bản): Kyoto là một trong những điểm đến văn hóa nổi tiếng thế giới. Chính quyền địa phương đã ứng dụng công nghệ số để quản lý dòng khách, xây dựng bản đồ du lịch thông minh và cung cấp thông tin theo thời gian thực cho du khách. Điều này giúp giảm áp lực lên các điểm di sản và nâng cao chất lượng trải nghiệm.

3.4.5. Văn Miếu - Quốc Tử Giám (Việt Nam): Trong những năm gần đây, Văn Miếu - Quốc Tử Giám đã triển khai hệ thống vé điện tử, mã QR và thuyết minh tự động đa ngôn ngữ. Những ứng dụng này giúp nâng cao khả năng tiếp cận thông tin và gia tăng trải nghiệm cho du khách.

3.4.6. Quần thể Di tích Cố đô Huế: Huế là địa phương đi đầu trong việc số hóa di sản và xây dựng mô hình du lịch thông minh. Nhiều công trình kiến trúc đã được quét 3D và tích hợp vào các nền tảng số nhằm phục vụ công tác bảo tồn và quảng bá.

3.4.7. Thành phố Hội An: Hội An là một trong những địa phương tiên phong trong CDS du lịch tại Việt Nam. Thành phố đã triển khai hệ thống vé điện tử, bản đồ số, ứng dụng du lịch thông minh và thanh toán không tiền mặt. Các điểm di tích được tích hợp mã QR cung cấp thông tin đa ngôn ngữ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách quốc tế.

3.4.8. Khu di tích Hoàng thành Thăng Long: Hoàng thành Thăng Long đã triển khai nhiều hoạt động số hóa hiện vật, trưng bày trực tuyến và ứng dụng công nghệ 3D nhằm tái hiện không gian cung điện xưa. Việc ứng dụng công nghệ giúp tăng khả năng tiếp cận của khách tham quan, đồng thời hỗ trợ hiệu quả công tác nghiên cứu và bảo tồn.

3.5. Những thách thức trong chuyển đổi số du lịch văn hóa

Mặc dù mang lại nhiều lợi ích, quá trình CDS trong DLVH vẫn đối mặt với nhiều khó khăn, đó là: - Nguồn lực tài chính dành cho đầu tư công nghệ còn hạn chế, đặc biệt tại các địa phương có điều kiện kinh tế khó khăn; - Chất lượng nguồn nhân lực số trong ngành Du lịch và văn hóa chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Nhiều cán bộ quản lý và lao động du lịch còn thiếu kỹ năng ứng dụng công nghệ; - Dữ liệu văn hóa hiện nay còn phân tán, thiếu tính liên thông và chưa được chuẩn hóa; - Ứng dụng công nghệ không phù hợp có thể làm giảm tính nguyên gốc và giá trị chân thực của di sản văn hóa; - Khoảng cách số giữa các địa phương vẫn còn khá lớn. Trong khi các đô thị lớn có điều kiện đầu tư công nghệ hiện đại thì nhiều điểm du lịch vùng sâu, vùng xa vẫn thiếu hạ tầng internet tốc độ cao và nhân lực công nghệ thông tin; - Vấn đề an toàn dữ liệu và an ninh mạng ngày càng trở nên quan trọng. Các hệ thống quản lý điểm đến lưu trữ lượng lớn dữ liệu cá nhân của du khách. Nếu không có cơ chế bảo mật phù hợp sẽ tiềm ẩn nguy cơ rò rỉ dữ liệu và ảnh hưởng đến uy tín của điểm đến; - Nhiều sản phẩm du lịch số hiện nay vẫn còn mang tính trình diễn công nghệ hơn là tạo ra giá trị trải nghiệm thực sự. Một số địa phương đầu tư hệ thống thực tế ảo nhưng chưa gắn với nội dung văn hóa, dẫn đến hiệu quả khai thác chưa cao; - Quá trình số hóa cũng đặt ra bài toán cân bằng giữa đổi mới sáng tạo và bảo tồn tính xác thực của di sản. Nếu quá lạm dụng công nghệ, trải nghiệm văn hóa có thể bị thương mại hóa hoặc làm mất đi giá trị nguyên gốc của di sản.

3.6. Hàm ý chính sách

Để thúc đẩy CDS trong phát triển DLVH tại Việt Nam cần triển khai đồng bộ các nội dung sau: - Xây

dựng chiến lược số hóa di sản văn hóa quốc gia, trong đó ưu tiên số hóa các di sản có giá trị đặc biệt; - Tăng cường đầu tư hạ tầng công nghệ và cơ sở dữ liệu DLVH; - Đẩy mạnh đào tạo nguồn nhân lực số cho ngành Du lịch và văn hóa, đặc biệt là đội ngũ quản lý điểm đến và cộng đồng địa phương; - Khuyến khích hợp tác giữa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch và doanh nghiệp công nghệ trong việc phát triển các sản phẩm du lịch số; - Hoàn thiện hệ thống chính sách và khung pháp lý liên quan đến quản lý dữ liệu, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và bảo tồn di sản số; - Đối với cơ quan quản lý nhà nước cần hoàn thiện khung pháp lý về dữ liệu mở trong lĩnh vực văn hóa, xây dựng tiêu chuẩn thống nhất cho cơ sở dữ liệu di sản và ban hành quy định về chia sẻ dữ liệu giữa các địa phương; - Đối với doanh nghiệp du lịch cần tăng cường đầu tư nghiên cứu và phát triển các sản phẩm du lịch thông minh dựa trên AI, AR, VR và công nghệ metaverse. Đồng thời, chú trọng khai thác dữ liệu khách hàng nhằm xây dựng các chương trình du lịch cá nhân hóa; - Đối với các cơ sở đào tạo cần đổi mới chương trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo hướng tích hợp kỹ năng số, phân tích dữ liệu, marketing số và quản trị điểm đến thông minh. Sinh viên ngành Du lịch cần được trang bị năng lực sử dụng các nền tảng số ngay từ giai đoạn đào tạo; - Đối với cộng đồng địa phương cần đẩy mạnh đào tạo kỹ năng số, kỹ năng truyền thông trên nền tảng trực tuyến và thương mại điện tử nhằm nâng cao khả năng tham gia chuỗi giá trị du lịch.

Ngoài ra, cần thúc đẩy mô hình hợp tác công tư (PPP) trong đầu tư CDS DLVH nhằm huy động nguồn lực xã hội, giảm gánh nặng ngân sách và tăng hiệu quả khai thác công nghệ.

3.7. Đề xuất mô hình chuyển đổi số trong phát triển du lịch văn hóa tại Việt Nam

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu trong và ngoài nước, bài viết đề xuất mô hình CDS trong phát triển DLVH tại Việt Nam gồm bốn hợp phần chính: 1) Bối cảnh và động lực CDS; 2) Các yếu tố đầu vào; 3) Quá trình CDS; 4) Kết quả, tác động phát triển bền vững. Trước hết, bối cảnh CDS được hình thành từ những thay đổi của môi trường phát triển, bao gồm Chiến lược CDS quốc gia, Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và nhu cầu ngày càng cao của du khách đối với các trải nghiệm cá nhân hóa. Đây là những yếu tố tạo động lực thúc đẩy các điểm đến văn hóa đổi mới mô hình quản lý và cung cấp dịch vụ.

Nhóm yếu tố đầu vào bao gồm ba thành phần: 1) Hạ tầng công nghệ số, gồm mạng viễn thông, điện toán đám mây, dữ liệu lớn, AI và Internet vạn vật, tạo nền tảng kỹ thuật cho quá trình CDS; 2) Nguồn tài nguyên văn hóa, bao gồm di sản vật thể, di sản phi vật thể, lễ hội truyền thống, làng nghề và văn hóa cộng đồng - những nguồn lực cốt lõi để phát triển sản phẩm DLVH; 3) Các chủ thể tham gia, gồm cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch, doanh nghiệp công nghệ, cơ sở đào tạo và cộng đồng địa phương. Sự phối hợp giữa các chủ thể này quyết định mức độ thành công của quá trình CDS.

Quá trình CDS được triển khai thông qua ba nhóm hoạt động chính: 1) Số hóa tài nguyên văn hóa, bao gồm quét 3D, xây dựng cơ sở dữ liệu số, lưu trữ trên nền tảng điện toán đám mây và phát triển kho dữ liệu di sản số; 2) Quản trị điểm đến thông minh với việc ứng dụng dữ liệu lớn, AI, hệ thống thông tin địa lý (GIS), vé điện tử và mã QR để tối ưu hóa quản lý, điều tiết dòng khách và nâng cao hiệu quả khai thác điểm đến; 3) Phát triển sản phẩm du lịch số thông qua việc ứng dụng thực tế ảo, thực tế tăng cường, hướng dẫn viên thông minh, chatbot AI, nền tảng metaverse và các công cụ marketing số nhằm tạo ra trải nghiệm mới cho du khách. Kết quả của quá trình CDS được thể hiện ở việc nâng cao hiệu quả bảo tồn di sản, cải thiện trải nghiệm du khách, tăng cường năng lực quản lý điểm đến, thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong phát triển sản phẩm và gia tăng khả năng cạnh tranh của DLVH Việt Nam. Về lâu dài, mô hình hướng tới mục tiêu phát triển DLVH theo hướng thông minh, bền vững và bao trùm, trong đó công nghệ đóng vai trò là công cụ hỗ trợ, còn giá trị văn hóa và sự tham gia của cộng đồng vẫn là trung tâm của quá trình phát triển.

Xem tiếp trang 413