

## CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG TẠI CÁC LÀNG NGHỀ TRUYỀN THỐNG

Vũ Thị Phương Anh<sup>1</sup>, Trần Vũ<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Thuỷ<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Bích Hạnh<sup>2</sup>

### TÓM TẮT

Thực trạng hiện nay cho thấy các làng nghề chưa tận dụng hết giá trị du lịch do thiếu công cụ công nghệ, dẫn đến phát triển du lịch chưa bền vững và hiệu quả thấp. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng chuyển đổi số có thể giải quyết vấn đề này bằng cách số hóa thông tin, tạo bản đồ trải nghiệm, áp dụng thực tế ảo và nền tảng dịch vụ trực tuyến. Trên cơ sở phân tích ma trận SWOT, nghiên cứu đề xuất bốn nhóm giải pháp: (1) SO (sử dụng điểm mạnh để tận dụng cơ hội): như số hóa và quảng bá văn hóa làng nghề qua TikTok, YouTube, Facebook kết hợp VR/AR; phát triển tour du lịch cộng đồng tích hợp yếu tố số; thí điểm chuyển đổi số tại làng nghề có hạ tầng cơ bản; đưa sản phẩm lên sàn TMDT như Shopee, Tiki, Lazada... (2) WO (khắc phục điểm yếu để tận dụng cơ hội): thông qua đào tạo kỹ năng số cho người dân, thiết kế bộ công cụ số hóa đơn giản, chuẩn hóa sản phẩm OCOP để dễ tiếp thị trực tuyến, và tăng cường kết nối giữa nghệ nhân – chính quyền – doanh nghiệp. (3) ST (sử dụng điểm mạnh để đối phó thách thức): gồm xây dựng thương hiệu số nội địa, tạo khác biệt văn hóa trong sản phẩm và trải nghiệm, kiểm soát nội dung số hóa để bảo tồn giá trị truyền thống, và bảo mật dữ liệu cộng đồng. (4) WT (khắc phục điểm yếu để đối phó thách thức): các giải pháp ứng dụng IoT bảo vệ môi trường, phát triển nền tảng đặt dịch vụ bằng thanh toán trực tuyến và đào tạo an toàn thông tin cho cộng đồng. Những giải pháp này sẽ giúp phát triển du lịch bền vững và bảo tồn di sản văn hóa.

**Keywords:** Chuyển đổi số, du lịch cộng đồng, làng nghề truyền thống.

### 1. Mở đầu

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư diễn ra mạnh mẽ, chuyển đổi số đang trở thành xu hướng tất yếu và là công cụ quan trọng để nâng cao hiệu quả hoạt động, năng lực cạnh tranh và hướng tới phát triển bền vững. Đối với ngành du lịch – lĩnh vực gắn liền với trải nghiệm và văn hóa – chuyển đổi số không chỉ giúp đổi mới phương thức quảng bá, quản lý điểm đến mà còn mở ra cơ hội phát triển các mô hình du lịch thông minh và cá nhân hóa. Tại Việt Nam, du lịch cộng đồng gắn với làng nghề truyền thống được xem là hướng đi hiệu quả trong việc bảo tồn di sản, tạo sinh kế bền vững và thúc đẩy kinh tế địa phương. Tuy nhiên, nhiều làng nghề vẫn gặp khó khăn do hạn chế trong kết nối thị trường, năng lực tổ chức du lịch còn yếu và mức độ ứng dụng công nghệ chưa cao. Chính vì lẽ đó, việc ứng dụng các giải pháp chuyển đổi số như số hóa thông tin làng nghề, xây dựng bản đồ trải nghiệm, ứng dụng thực tế ảo, nền tảng đặt dịch vụ trực tuyến hay kênh truyền thông số là hết sức cần thiết nhằm nâng cao trải nghiệm du khách, tăng cường quảng bá và đảm bảo phát triển du lịch bền vững. Bài viết tập trung vào phân tích vai trò, đánh giá mức độ ứng dụng và xác định các tác động thực tiễn của chuyển đổi số trong phát triển du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống.

Từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp với điều kiện địa phương nhằm phát triển du lịch cộng đồng bền vững.

## **2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Cơ sở lý luận**

#### **2.1.1. Khái niệm về chuyển đổi số trong du lịch**

Chuyển đổi số trong du lịch là quá trình tích hợp và ứng dụng các công nghệ số hiện đại vào toàn bộ chuỗi giá trị của ngành du lịch nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện trải nghiệm khách hàng, đổi mới mô hình quản lý và kinh doanh, đồng thời thúc đẩy phát triển bền vững. Quá trình này không chỉ dừng lại ở việc số hóa dữ liệu hoặc áp dụng công nghệ trong truyền thông-marketing, mà còn bao gồm việc tái cấu trúc phương thức tổ chức, vận hành, cung ứng dịch vụ và tương tác với du khách thông qua các nền tảng số.

Chuyển đổi số: là việc sử dụng các công nghệ số để thay đổi mô hình kinh doanh, tạo ra những cơ hội, doanh thu và giá trị mới [9].

Từ các khái niệm về chuyển đổi số nêu trên, nhóm tác giả cho rằng, có thể hiểu chuyển đổi số tại làng nghề không chỉ là ứng dụng công nghệ, mà là sự thích ứng của cộng đồng với nền kinh tế số, trong đó giá trị văn hóa truyền thống được số hóa, tái hiện và kết nối với thị trường toàn cầu qua nền tảng số.

#### **2.1.2. Du lịch cộng đồng, làng nghề truyền thống phát triển du lịch cộng đồng theo hướng bền vững**

##### **a. Du lịch cộng đồng**

Quan niệm về du lịch cộng đồng được đưa ra khác nhau do vị trí của du lịch dựa vào cộng đồng tùy theo góc nhìn, quan điểm nghiên cứu. Theo Nicole Hausle và Wolfgang Strasdas (2009) cho rằng: “Du lịch cộng đồng là mô hình phát triển du lịch trong đó chủ yếu là người dân địa phương đứng ra phát triển và quản lý. Lợi ích kinh tế có được từ du lịch sẽ đọng lại nền kinh tế địa phương”. Quan niệm trên nhấn mạnh đến vai trò chính của người dân địa phương trong vấn đề phát triển du lịch ngay trên địa bàn quản lý.

“Du lịch dựa vào cộng đồng là phương thức phát triển du lịch trong đó cộng đồng dân cư tổ chức cung cấp các dịch vụ để phát triển du lịch, đồng thời tham gia bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và môi trường, đồng thời cộng đồng được hưởng quyền lợi về vật chất và tinh thần từ phát triển du lịch và bảo tồn tự nhiên”[11].

##### **b. Làng nghề truyền thống**

Là làng nghề có nghề truyền thống được hình thành từ lâu đời. Để được công nhận là làng nghề truyền thống thì phải có ít nhất 01 nghề truyền thống đáp ứng các tiêu chí sau [12]:

- Nghề đã xuất hiện tại địa phương từ trên 50 năm và hiện đang tiếp tục phát triển tính đến thời điểm đề nghị công nhận.

- Nghề tạo ra những sản phẩm mang bản sắc văn hóa dân tộc.

- Nghề gắn với tên tuổi của một hay nhiều nghệ nhân hoặc tên tuổi của làng nghề.

Và phải đáp ứng các tiêu chí của làng nghề như sau:

- Có tối thiểu 20% tổng số hộ trên địa bàn tham gia một trong các hoạt động hoặc các hoạt động ngành nghề nông thôn quy định tại Điều 4 Nghị định này.

- Hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định tối thiểu 02 năm liên tục tính đến thời điểm đề nghị công nhận.

- Đáp ứng các điều kiện bảo vệ môi trường làng nghề theo quy định của pháp luật hiện hành.

Như vậy, làng nghề truyền thống, với giá trị lịch sử-văn hóa lâu đời và kỹ năng thủ công độc đáo, đóng vai trò như một sản phẩm du lịch đặc thù, góp phần tạo dựng bản sắc điểm đến và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương. Sự kết hợp giữa làng nghề và du lịch cộng đồng không chỉ tạo điều kiện bảo tồn di sản văn hóa phi vật thể mà còn nâng cao sinh kế cho cộng đồng dân cư.

### **c. Phát triển du lịch cộng đồng theo hướng bền vững**

Phát triển du lịch cộng đồng với mục tiêu xóa đói giảm nghèo dứt khoát phải theo hướng bền vững. Quá trình phát triển du lịch cộng đồng phải được định hướng và quản lý theo một phương châm: Kết hợp hài hoà nhu cầu của hiện tại và tương lai trên cả hai góc độ tổ chức, sản xuất du lịch và tham gia tiêu dùng du lịch, nhằm đạt tới một mục đích bảo tồn, tái tạo và phát triển được tài nguyên tự nhiên, giữ gìn và phát huy được bản sắc văn hoá truyền thống của dân tộc.

Điều cốt lõi của bền vững là sự cân bằng: Cân bằng giữa cung và cầu cả trong hiện tại và tương lai, thể hiện nổi bật là yếu tố sức chứa; cân bằng giữa số lượng và chất lượng của sự phát triển; cân bằng giữa thu hút khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa trong những giai đoạn nhất định; cân bằng giữa khai thác và bảo vệ, phát triển nguồn tài nguyên du lịch lễ hội; cân bằng giữa yêu cầu phát triển và khả năng quản lý, trong đó số lượng và chất lượng nguồn nhân lực tổ chức lễ hội và hoạt động du lịch đóng vai trò then chốt; cân bằng hoạt động du lịch về mặt thời gian và không gian; cân bằng giữa chi phí và lợi ích [11].

## **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả thu thập, tổng hợp và phân tích các văn bản pháp lý, báo cáo chuyên ngành, sách, bài báo khoa học liên quan đến chuyển đổi số, du lịch cộng đồng, làng nghề và phát triển bền vững.

Sử dụng ma trận SWOT để phân tích điểm mạnh, hạn chế, cơ hội và thách thức trong triển khai chuyển đổi số tại làng nghề gắn với phát triển du lịch cộng đồng.

### **3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận**

#### **3.1. Vai trò của chuyển đổi số đối với sự phát triển ngành Du lịch ở Việt Nam**

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang diễn ra mạnh mẽ, chuyển đổi số đã trở thành xu hướng tất yếu, tác động sâu rộng đến mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế-xã hội. Tại Việt Nam, tiến trình chuyển đổi số được xác định là một trong những trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển quốc gia. Ngành Du lịch – vốn được xem là ngành kinh tế tổng hợp có tính liên ngành, liên vùng cao – đang đứng trước cơ hội lớn để tái cấu trúc, đổi mới mô hình hoạt động và gia tăng giá trị thông qua ứng dụng công nghệ số. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các điểm đến khu vực và quốc tế, việc ứng dụng chuyển đổi số không chỉ là xu hướng mà còn là điều kiện cần thiết để nâng cao năng lực cạnh tranh, thúc đẩy phát triển bền vững của ngành Du lịch Việt Nam.

Chuyển đổi số trong du lịch được thể hiện rõ nét thông qua việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến như dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây (Cloud Computing), Internet vạn vật (IoT), thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR), blockchain và nền tảng số trong toàn bộ chuỗi giá trị du lịch – từ nghiên cứu thị trường, xây dựng sản phẩm, quảng bá-tiếp thị, đặt dịch vụ đến chăm sóc sau chuyến đi. Các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là những đơn vị hoạt động trong lĩnh vực lữ hành, lưu trú và vận chuyển, có thể thông qua công nghệ để thu thập và phân tích dữ liệu hành vi tiêu dùng, từ đó cá nhân hóa sản phẩm, tối ưu chiến lược tiếp cận thị trường và nâng cao trải nghiệm du khách. Đây chính là cơ sở để chuyển từ mô hình “du lịch đại trà” sang “du lịch thông minh” – nơi mà mỗi trải nghiệm được thiết kế phù hợp với nhu cầu, sở thích và đặc điểm riêng của từng nhóm khách hàng.

Bên cạnh đó, hệ thống các quy trình vận hành trong doanh nghiệp – vốn phức tạp và tốn nhiều nguồn lực – cũng có thể được chuẩn hóa và tự động hóa nhờ ứng dụng các giải pháp quản lý số hóa. Từ quy trình đặt dịch vụ, chăm sóc khách hàng, kế toán-tài chính, đến kết nối đối tác, xử lý đơn hàng và đánh giá hiệu quả kinh doanh – tất cả đều có thể được tích hợp trên nền tảng công nghệ đồng bộ, giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, giảm thiểu chi phí vận hành và nâng cao năng suất lao động. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) – vốn chiếm tỷ trọng lớn trong ngành Du lịch Việt Nam – trong bối cảnh nguồn lực còn hạn chế nhưng nhu cầu cạnh tranh ngày càng lớn.

Một điểm nổi bật trong xu hướng chuyển đổi số là vai trò của nền tảng truyền thông số và mạng xã hội trong hoạt động marketing – quảng bá điểm đến. Với khả năng tiếp cận khách hàng toàn cầu gần như tức thời, các nền tảng này không chỉ giúp doanh nghiệp giới thiệu sản phẩm một cách sáng tạo và sinh động (thông qua video, ảnh 360 độ, tour ảo...), mà còn tạo kênh giao tiếp hai chiều giữa doanh nghiệp và khách hàng. Việc tiếp nhận phản hồi nhanh chóng từ khách hàng trên mạng xã hội, diễn đàn du lịch hay các

nền tảng đánh giá như TripAdvisor, Booking.com... giúp doanh nghiệp cải thiện chất lượng dịch vụ, tạo dựng niềm tin và sự trung thành từ du khách. Đồng thời, những phản hồi tích cực góp phần hình thành “hiệu ứng lan tỏa” trong cộng đồng khách hàng tiềm năng, từ đó tăng hiệu quả quảng bá mà không cần đầu tư lớn vào quảng cáo truyền thống.

### **3.2. Vai trò của chuyển đổi số đối với sự phát triển ngành du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống**

Trong lĩnh vực du lịch cộng đồng và phát triển sản phẩm tại các làng nghề truyền thống – nơi đang từng bước được số hóa – chuyển đổi số còn mở ra cơ hội bảo tồn, số hóa di sản văn hóa phi vật thể, xây dựng bản đồ số, số hóa quy trình sản xuất, bán hàng, thanh toán và tiếp thị sản phẩm đặc trưng vùng miền. Nhờ vậy, các làng nghề có thể tham gia chuỗi cung ứng du lịch thông minh, góp phần phát triển sinh kế bền vững cho cộng đồng địa phương, gắn bảo tồn văn hóa với phát triển kinh tế. Một số vai trò của chuyển đổi số đối với sự phát triển ngành du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống.

#### **3.2.1. Nâng cao khả năng quảng bá và tiếp cận khách hàng**

Trước khi chuyển đổi số được áp dụng, hoạt động quảng bá du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống chủ yếu dựa vào phương thức truyền thống như truyền miệng, băng rôn, tờ rơi hoặc thông qua các tour tuyến cố định do công ty lữ hành tổ chức. Những cách thức này thường mang tính cục bộ, hiệu quả lan tỏa không cao, khó tiếp cận với các đối tượng khách hàng tiềm năng ở xa, đặc biệt là khách quốc tế.

Tuy nhiên, sau khi ứng dụng chuyển đổi số, hoạt động quảng bá đã có sự thay đổi mạnh mẽ, hiện đại và hiệu quả hơn. Các làng nghề truyền thống đã tận dụng các nền tảng số như website, mạng xã hội (Facebook, Instagram, TikTok), video 360 độ, thực tế ảo (VR/AR) để giới thiệu toàn diện về sản phẩm, không gian văn hóa và các trải nghiệm du lịch đặc sắc. Đồng thời, việc tích hợp thông tin trên các nền tảng phổ biến như Google Maps, Pagoda, Booking không chỉ giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm thông tin, đánh giá dịch vụ mà còn mở rộng khả năng tiếp cận với thị trường khách du lịch toàn cầu.

Bên cạnh đó, hình ảnh thương hiệu của các làng nghề cũng được nâng tầm khi gắn liền với các trải nghiệm độc đáo mang đậm bản sắc văn hóa như ẩm thực truyền thống, nghề thủ công, hoạt động lễ hội, giao lưu dân ca... Tất cả những yếu tố này giúp làng nghề tạo được dấu ấn riêng biệt trong lòng du khách, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và gia tăng lượng khách đến tham quan, trải nghiệm.

#### **3.2.2. Tăng trải nghiệm và sự hài lòng của du khách**

Chuyển đổi số không chỉ giúp quảng bá hình ảnh mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm du lịch và mức độ hài lòng của du khách khi đến với các làng nghề truyền thống. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại trong hành trình trải nghiệm đã mang đến sự tiện lợi, sinh động và cá nhân hóa, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của du khách trong kỷ nguyên số. Nhiều làng nghề đã triển khai mã QR để du khách có thể dễ dàng tra cứu thông tin về sản phẩm, quy trình sản xuất, lịch sử làng nghề, cũng như hướng dẫn chi tiết

các trải nghiệm tại điểm đến. Hình thức này không chỉ giúp du khách chủ động tìm hiểu mà còn nâng cao tính tương tác và cảm nhận sâu sắc hơn về văn hóa địa phương.

Ngoài ra, các ứng dụng di động đang ngày càng được tích hợp vào hoạt động du lịch cộng đồng. Thông qua các ứng dụng này, du khách có thể đặt tour, tra cứu thông tin, đánh giá dịch vụ và thực hiện thanh toán không tiền mặt một cách nhanh chóng, tiện lợi, đảm bảo an toàn và tiết kiệm thời gian. Đặc biệt, nhiều điểm đến đã bắt đầu ứng dụng hướng dẫn viên ảo hoặc chatbot hỗ trợ đa ngôn ngữ, giúp du khách quốc tế dễ dàng tiếp cận thông tin, tìm kiếm địa điểm, hoặc đặt câu hỏi mà không cần phụ thuộc hoàn toàn vào nhân lực tại chỗ. Đây là bước tiến quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện trải nghiệm du lịch một cách toàn diện.

Tất cả những ứng dụng công nghệ này không chỉ mang lại sự thuận tiện và hài lòng cho du khách, mà còn góp phần tăng khả năng quay lại và lan tỏa hình ảnh tích cực về điểm đến trên các nền tảng mạng xã hội và cộng đồng du lịch.

### **3.2.3. Thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương**

Chuyển đổi số đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế tại các địa phương có làng nghề truyền thống bằng cách mở rộng cơ hội kinh doanh, tạo thêm việc làm và nâng cao thu nhập cho người dân. Thông qua việc tích hợp công nghệ số, các làng nghề không chỉ khai thác du lịch đơn thuần mà còn kết hợp hiệu quả với thương mại điện tử, tạo nên chuỗi giá trị du lịch-sản phẩm-dịch vụ một cách bền vững.

Một trong những điểm nổi bật là khả năng đa dạng hóa sản phẩm du lịch đó là bên cạnh việc trải nghiệm trực tiếp tại chỗ, du khách có thể mua các sản phẩm thủ công, đặc sản địa phương qua các kênh trực tuyến như website, sàn thương mại điện tử hoặc livestream bán hàng. Chính vì thế sẽ giúp sản phẩm làng nghề tiếp cận được với thị trường rộng lớn hơn, kể cả sau khi khách đã rời điểm đến.

Đặc biệt, việc số hóa câu chuyện, hình ảnh và quy trình làm ra sản phẩm thủ công góp phần làm tăng giá trị văn hóa và cảm xúc cho sản phẩm. Khi mỗi sản phẩm không chỉ đơn thuần là vật dụng mà còn mang theo câu chuyện, nguồn gốc và bản sắc của làng nghề, người tiêu dùng sẵn sàng chi trả cao hơn cho những giá trị này sẽ tác động trực tiếp giúp nâng cao giá trị thương mại của sản phẩm thủ công truyền thống.

Chuyển đổi số còn khuyến khích người dân địa phương tham gia cung cấp dịch vụ du lịch như lưu trú tại nhà dân (homestay), ẩm thực địa phương, hướng dẫn du lịch, biểu diễn văn nghệ dân gian... Sự tham gia tích cực của cộng đồng không chỉ giúp họ cải thiện thu nhập mà còn tăng tính chân thực, hấp dẫn và bền vững cho mô hình du lịch cộng đồng.

### **3.2.4. Bảo tồn và phát huy giá trị văn hóa truyền thống**

Một trong những vai trò quan trọng của chuyển đổi số trong phát triển du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống là bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa bản địa – yếu tố cốt lõi tạo nên sức hấp dẫn đặc trưng của loại hình du lịch này. Thông qua công

nghệ số, các tri thức bản địa, quy trình làm nghề thủ công, phong tục tập quán, lễ hội dân gian, làn điệu dân ca... có thể được lưu giữ dưới dạng số hóa (video, hình ảnh, âm thanh, tài liệu điện tử). Việc này không chỉ giúp tránh mai một trong bối cảnh xã hội hiện đại hóa nhanh chóng, mà còn tạo điều kiện để lan tỏa những giá trị văn hóa này tới cộng đồng rộng lớn hơn, bao gồm cả trong nước và quốc tế.

Ngoài ra, chuyển đổi số còn mở ra cơ hội học tập, kế thừa và phát triển nghề truyền thống cho thế hệ trẻ. Các nền tảng học trực tuyến, video hướng dẫn kỹ thuật làm nghề, tài liệu điện tử... cho phép thanh thiếu niên dễ dàng tiếp cận và học hỏi nghề truyền thống mọi lúc, mọi nơi. Điều này đặc biệt có ý nghĩa trong bối cảnh ngày càng ít người trẻ gắn bó với nghề thủ công truyền thống do thiếu điều kiện tiếp cận và đào tạo bài bản. Không chỉ dừng lại ở việc bảo tồn, công nghệ còn hỗ trợ sáng tạo và phát triển các sản phẩm thủ công mới, dựa trên nền tảng văn hóa truyền thống nhưng phù hợp với xu hướng tiêu dùng hiện đại giúp giá trị văn hóa không những được bảo tồn mà còn được làm mới và thích ứng với thời đại.

### **3.3. Các nhân tố tác động tới chuyển đổi số trong ngành Du lịch**

#### **3.3.1. Thương mại điện tử và nền tảng kỹ thuật số – Động lực định hình lại chuỗi giá trị du lịch**

- Thương mại điện tử là nhân tố tiên phong thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, đóng vai trò trung tâm trong nền kinh tế số toàn cầu. Trong ngành du lịch, sự phát triển mạnh mẽ của các nền tảng kỹ thuật số đã thay đổi căn bản cách thức vận hành của thị trường. Các công ty công nghệ có trụ sở tại các quốc gia phát triển, đặc biệt là Mỹ, đã xây dựng hệ sinh thái số khép kín, cho phép người dùng dễ dàng tìm kiếm, so sánh, đặt chỗ và đánh giá dịch vụ trực tuyến chỉ qua vài thao tác trên điện thoại thông minh. Chẳng hạn: Booking Holdings (chủ sở hữu Booking.com, Agoda.com và Priceline.com) hiện có vốn hóa thị trường lên tới 70 tỷ USD, vượt xa giá trị nhiều tập đoàn khách sạn truyền thống.

- Xu hướng cá nhân hóa sản phẩm và dịch vụ đang ngày càng trở nên quan trọng. Các nền tảng kỹ thuật số tích hợp dữ liệu hành vi của người dùng để thiết lập các thuật toán gợi ý – giúp khách du lịch tiếp cận nhanh chóng với các gói sản phẩm phù hợp với sở thích, ngân sách và lịch trình. Ví dụ như, Google sử dụng dữ liệu tìm kiếm để cá nhân hóa gợi ý điểm đến; TripAdvisor phân tích hàng triệu lượt đánh giá để xếp hạng điểm đến và dịch vụ; Booking.com đề xuất khách sạn dựa trên lịch sử đặt phòng và hành vi người dùng.

#### **3.3.2. Dữ liệu lớn và hệ thống thông minh – Tài sản chiến lược của du lịch số**

Dữ liệu lớn (Big Data) đóng vai trò như "nhiên liệu" cho các hệ thống phân tích thông minh. Thông qua hành vi tìm kiếm, đánh giá, đặt dịch vụ và phản hồi của người tiêu dùng, các nền tảng số thu thập lượng dữ liệu khổng lồ, sau đó sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (machine learning) để phân tích, đưa ra dự báo và cá nhân hóa trải nghiệm du lịch.

Tuy nhiên, dữ liệu lớn cũng đặt ra nhiều thách thức. Việc tập trung quyền kiểm soát dữ liệu trong tay một số ít công ty dẫn đến nguy cơ độc quyền nền tảng – cản trở sự tham gia của các doanh nghiệp nhỏ, đồng thời làm mất cân bằng lợi ích giữa các quốc gia. Mặt khác, dữ liệu cá nhân, thông tin địa lý, tài sản, nhà cửa... thu thập từ các dịch vụ lưu trú chia sẻ như Airbnb có thể được sử dụng để phân tích xu hướng thị trường nhà ở, thậm chí ảnh hưởng đến chính sách quy hoạch đô thị tại các điểm đến.

### 3.3.3. Trí tuệ nhân tạo (AI) và Internet vạn vật (IoT) – Cấu thành hạ tầng của điểm đến thông minh

AI và IoT không chỉ đóng vai trò hỗ trợ doanh nghiệp cải tiến dịch vụ mà còn cấu thành hạ tầng công nghệ cốt lõi của điểm đến du lịch thông minh. Nhờ sự kết nối liên tục giữa các thiết bị thông minh, dữ liệu từ thiết bị đeo tay, điện thoại, camera, cảm biến môi trường... được thu thập và phân tích để tối ưu hoá trải nghiệm du lịch, quản lý lưu lượng khách, đảm bảo an ninh và bảo vệ môi trường điểm đến. Ví dụ: Trong các khách sạn hiện đại, chatbot AI hỗ trợ khách đặt dịch vụ, hỏi thông tin, phản ánh sự cố 24/7 mà không cần nhân viên lễ tân.

Tuy nhiên, AI và IoT cũng kéo theo hệ quả kinh tế - xã hội sâu rộng:

**Thứ nhất**, phần lớn công nghệ lõi (chip cảm biến, phần mềm AI, phần cứng kết nối) đều được sở hữu bởi các quốc gia phát triển – gây ra sự phụ thuộc công nghệ và hạn chế khả năng phát triển AI nội địa.

**Thứ hai**, tự động hóa và robot hóa đang dần thay thế lao động phổ thông. Điều này đặc biệt đáng lo ngại tại các nước đang phát triển – nơi mà ngành du lịch truyền thống từng tạo ra hàng triệu việc làm cho người dân địa phương.

### 3.4. Phân tích ma trận SWOT về điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức việc ứng dụng chuyển đổi số trong phát triển du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống hiện nay

**Bảng 1.** Bảng ma trận SWOT

	<b>YẾU TỐ</b>
<b>ĐIỂM MẠNH (S)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S1: Sản phẩm làng nghề mang đậm bản sắc văn hóa, dễ số hóa để quảng bá.</li> <li>• S2: Cộng đồng làng nghề gắn bó, thuận lợi tổ chức trải nghiệm du lịch.</li> <li>• S3: Một số địa phương đã có hạ tầng số cơ bản.</li> <li>• S4: Có chính sách hỗ trợ chuyển đổi số từ chính phủ.</li> <li>• S5: Được công nhận là điểm du lịch, dễ tích hợp trên nền tảng du lịch số.</li> </ul>

<p><b>ĐIỂM YẾU (W)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W1: Người dân thiếu kỹ năng và nhận thức về công nghệ.</li> <li>• W2: Thiếu nhân lực vận hành nền tảng số.</li> <li>• W3: Hạ tầng mạng và thiết bị hạn chế.</li> <li>• W4: Thiếu sự phối hợp giữa nghệ nhân, chính quyền và doanh nghiệp.</li> <li>• W5: Sản phẩm làng nghề chưa được chuẩn hóa hoặc số hóa.</li> </ul>
<p><b>CƠ HỘI (O)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O1: Du khách ngày càng ưa thích trải nghiệm bản địa.</li> <li>• O2: Phát triển mạnh các nền tảng thương mại điện tử và du lịch số.</li> <li>• O3: Chính sách quốc gia thúc đẩy du lịch nông thôn và chuyển đổi số.</li> <li>• O4: Cơ hội tiếp cận các chương trình hỗ trợ từ NGO, quốc tế.</li> <li>• O5: Công nghệ mới (AR, VR, livestream...) tăng khả năng tiếp cận thị trường.</li> </ul>
<p><b>THÁCH THỨC (T)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• T1: Cạnh tranh với các điểm du lịch số chuyên nghiệp khác.</li> <li>• T2: Phụ thuộc vào nền tảng công nghệ của doanh nghiệp nước ngoài.</li> <li>• T3: Nguy cơ mai một giá trị truyền thống nếu chuyển đổi số không hợp lý.</li> <li>• T4: Lo ngại về bảo mật dữ liệu cá nhân.</li> <li>• T5: Tác động từ dịch bệnh, biến động kinh tế cản trở đầu tư công nghệ.</li> </ul>

*Nguồn: Phân tích nhóm tác giả*

### 3.5. Thực trạng chuyển đổi số tại các làng nghề truyền thống hiện nay

Theo thống kê của Hiệp hội Làng nghề Việt Nam, cả nước hiện có trên 5.400 làng nghề, trong đó miền Bắc chiếm khoảng 1.500 làng nghề, tập trung chủ yếu ở vùng châu thổ sông Hồng như: Hà Nội, Bắc Ninh, Nam Định, Thái Bình... Nhiều làng nghề đã tồn tại và phát triển qua hàng trăm năm, trở thành biểu tượng văn hóa của địa phương và cả nước như: Làng gốm Bát Tràng, làng tranh Đông Hồ, làng lụa Vạn Phúc, làng đá mỹ nghệ Non Nước, làng thúng chai Phú Yên, làng cội Kim Sơn, làng gốm Chu Đậu, làng nghề đồ gỗ mỹ nghệ Đồng Kỵ [6]...

Không chỉ ứng dụng chuyển đổi số trong các công đoạn sản xuất, trong kinh doanh nhiều cơ sở sản xuất, doanh nghiệp đã từng bước áp dụng công nghệ số, chuyển đổi số trong bán hàng, kinh doanh... [7]. “nhà nhà lên mạng, làng làng lên mạng” đang trở thành xu thế tất yếu của các làng nghề truyền thống, nơi vốn chỉ quen với cách thức sản xuất, kinh doanh tự phát như trước đây. Việc ứng dụng công nghệ 4.0 trong sản xuất, sáng tạo, quảng bá và tiêu thụ sản phẩm đang giúp các làng nghề truyền thống Việt Nam chuyển mình mạnh mẽ. Sản phẩm làng nghề mang diện mạo hiện đại nhưng vẫn giữ được nét tinh hoa cổ truyền. [5]



**Hình 1.** Ứng dụng công nghệ in 3D trên các sản phẩm làng nghề truyền thống

Nổi tiếng với nghề tạc tượng và chế tác đồ thờ, làng nghề Sơn Đồng (Hoài Đức) hội tụ nhiều thợ trẻ tay nghề cao, nhanh nhạy trong ứng dụng khoa học, kỹ thuật vào sản xuất cũng như quảng bá, xúc tiến thương mại. Hiện nay, trên địa bàn hiện có khoảng 700 hộ làm nghề; mỗi năm, sản phẩm làng nghề Sơn Đồng mang lại nguồn thu hơn 2.850 tỷ đồng. Xã không còn hộ nghèo và đã hoàn thành xây dựng xã nông thôn mới nâng cao vào năm 2022 [9].

Áp dụng chuyển đổi số, các hộ kinh doanh học các lớp chụp ảnh, tìm hiểu các thông tin trên mạng, chủ động tìm kiếm khách hàng, tìm kiếm khách hàng, tìm hiểu nhu cầu của họ, sản xuất ra các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách. Việc thay đổi phương thức kinh doanh từ giới thiệu sản phẩm qua không gian mạng, bán hàng trực tuyến kết hợp giao hàng tận nơi đã góp phần mở rộng khách hàng, thị trường tiêu thụ, số lượng hàng hoá tiêu thụ nhiều hơn [7].

#### **4. Một số giải pháp góp phần thúc đẩy ứng dụng chuyển đổi số trong phát triển du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống hiện nay**

Chuyển đổi số không chỉ tác động mạnh mẽ đến ngành du lịch mà còn mở ra những cơ hội lớn cho các làng nghề truyền thống trong việc phát triển bền vững. Các làng nghề này, vốn là những điểm du lịch đặc trưng của vùng, có thể ứng dụng công nghệ để cải thiện hiệu quả hoạt động, tăng cường kết nối thị trường và nâng cao chất lượng sản phẩm, từ đó thu hút du khách. Trên cơ sở nhận diện các nhân tố tác động tới chuyển đổi số trong ngành du lịch, phân tích ma trận SWOT, nhóm nghiên cứu đề xuất một số giải pháp chiến lược nhằm tăng cường ứng dụng chuyển đổi số trong các làng nghề truyền thống gắn với du lịch cộng đồng.

##### **4.1. Nhóm giải pháp chiến lược SO (sử dụng điểm mạnh để tận dụng cơ hội)**

###### **4.1.1. Tăng cường quảng bá văn hóa làng nghề trên nền tảng số**

Các làng nghề cần đẩy mạnh số hóa toàn bộ thông tin liên quan như lịch sử hình thành, quy trình sản xuất, các nghệ nhân tiêu biểu và sản phẩm đặc trưng. Thông tin này được truyền tải qua các nền tảng mạng xã hội phổ biến như TikTok, YouTube, Facebook, Instagram... để tiếp cận rộng rãi. Hiện nay, việc kết hợp công nghệ thực tế ảo (VR) và

thực tế tăng cường (AR) sẽ giúp du khách có thể trải nghiệm ảo các hoạt động thủ công như nặn gốm, dệt vải, hay chạm khắc gỗ ngay tại nhà.

#### **4.1.2. Phát triển tour du lịch cộng đồng tích hợp yếu tố số**

Các tour du lịch tại làng nghề có thể được tổ chức theo hình thức kết hợp trực tiếp và trực tuyến, sử dụng nền tảng số để đặt lịch, thanh toán và cung cấp thông tin điểm đến. Bản đồ trải nghiệm số tích hợp GPS, hình ảnh và video ngắn sẽ giúp du khách dễ dàng lên kế hoạch tham quan và lựa chọn hoạt động trải nghiệm. Các điểm tham quan trong làng có thể gắn mã QR để du khách quét và tìm hiểu thông tin chi tiết.

#### **4.1.3. Triển khai thí điểm chuyển đổi số tại các làng nghề có hạ tầng cơ bản**

Chọn những làng nghề đã có hạ tầng công nghệ như kết nối internet ổn định, thiết bị số cơ bản và nguồn nhân lực trẻ để triển khai thí điểm các mô hình chuyển đổi số. Các mô hình thành công sẽ được đánh giá, hoàn thiện và nhân rộng sang các địa phương khác, đồng thời huy động sự tham gia của doanh nghiệp công nghệ để hỗ trợ giải pháp phần mềm và đào tạo kỹ năng.

#### **4.1.4. Đưa sản phẩm làng nghề lên sàn thương mại điện tử**

Các làng nghề cần xây dựng gian hàng trực tuyến trên các sàn thương mại điện tử như Shopee, Tiki, Lazada, ... Việc áp dụng hình thức livestream bán hàng, kết hợp các câu chuyện kể về sản phẩm và văn hóa làng nghề, sẽ giúp tăng sự hấp dẫn và tương tác với khách hàng.

### **4.2. Nhóm giải pháp chiến lược WO (khắc phục điểm yếu để tận dụng cơ hội)**

#### **4.2.1. Đào tạo kỹ năng số cho người dân làng nghề**

Tổ chức các lớp học thực hành ngay tại địa phương, hướng dẫn người dân sử dụng các công cụ số cơ bản như Canva (thiết kế hình ảnh), CapCut (dựng video ngắn), Zalo OA (quản lý trang bán hàng) và kỹ năng chụp ảnh – quay video sản phẩm.

#### **4.2.2. Thiết kế bộ công cụ số hóa đơn giản, dễ áp dụng**

Xây dựng sẵn các mẫu bài đăng, kịch bản video ngắn, khung ảnh sản phẩm, mẫu mô tả sản phẩm, giúp người dân chỉ cần điền thông tin hoặc thay hình ảnh là có thể đăng ngay. Bộ công cụ nên được cung cấp dưới dạng file để chỉnh sửa và video hướng dẫn.

#### **4.2.3. Chuẩn hóa sản phẩm để đưa lên môi trường số**

Phối hợp giữa nghệ nhân, nhà thiết kế và chuyên gia thương mại điện tử để xây dựng quy chuẩn đồng bộ về hình ảnh sản phẩm, bao bì, tem nhãn, mô tả sản phẩm. Ưu tiên chuẩn hóa các sản phẩm OCOP hoặc sản phẩm có chỉ dẫn địa lý, thực hiện truy xuất nguồn gốc sản phẩm thông qua mã QR... để tăng giá trị và độ tin cậy.

#### **4.2.4. Tăng cường kết nối giữa nghệ nhân, chính quyền và doanh nghiệp**

Hình thành tổ điều phối du lịch số tại địa phương với sự tham gia của nghệ nhân, xã, phường, hợp tác xã, doanh nghiệp lữ hành và doanh nghiệp công nghệ. Tổ này sẽ hỗ

trợ quản lý tour, kết nối khách hàng, giải quyết khiếu nại và triển khai hoạt động marketing đồng bộ.

### **4.3. Nhóm giải pháp chiến lược ST (sử dụng điểm mạnh để đối phó với thách thức)**

#### **4.3.1. Xây dựng thương hiệu số nội địa cho làng nghề**

Tận dụng uy tín sẵn có của làng nghề để xây dựng thương hiệu số riêng, ưu tiên nền tảng và phần mềm trong nước như Zalo, MoMo nhằm giảm phụ thuộc vào nền tảng quốc tế. Thương hiệu số cần đồng nhất về logo, màu sắc, thông điệp.

#### **4.3.2. Tăng tính khác biệt văn hóa trong sản phẩm**

Khai thác bản sắc địa phương để tạo trải nghiệm du lịch độc đáo, chẳng hạn tổ chức workshop “Tự tay làm sản phẩm”, kết hợp kể những câu chuyện văn hóa-lịch sử gắn với nghề thủ công.

#### **4.3.3. Xây dựng quy trình bảo mật dữ liệu cộng đồng**

Để xây dựng quy trình bảo mật dữ liệu cộng đồng, cần ban hành hướng dẫn về thu thập, lưu trữ và sử dụng dữ liệu khách hàng, áp dụng phần mềm bảo mật nguồn mở hoặc dịch vụ lưu trữ đám mây đạt chuẩn an toàn thông tin.

### **4.4. Nhóm giải pháp chiến lược WT (khắc phục điểm yếu để đối phó với thách thức)**

#### **4.4.1. Ứng dụng công nghệ bảo vệ môi trường**

Triển khai cảm biến IoT để giám sát chất lượng nước, không khí, độ ẩm, đồng thời quản lý rác thải và năng lượng sử dụng. Tích hợp dữ liệu này vào hệ thống quản lý chung để kịp thời cảnh báo.

#### **4.4.2. Phát triển nền tảng đặt dịch vụ và thanh toán trực tuyến**

Xây dựng website hoặc app có thể dễ dàng cài đặt trên điện thoại di động thông minh cho phép đặt tour, lớp học nghề, mua sản phẩm và thanh toán qua ví điện tử hoặc thẻ ngân hàng. Hệ thống này cũng hỗ trợ quản lý đơn hàng, tồn kho và dữ liệu khách hàng.

#### **4.4.3. Tăng cường đào tạo về an toàn thông tin và quản trị số**

Tổ chức tập huấn về bảo mật tài khoản, phòng chống lừa đảo trực tuyến và cách nhận diện nguy cơ khi tham gia giao dịch số. Khuyến khích mỗi hộ có một tài khoản email và mật khẩu riêng cho hoạt động kinh doanh.

## **5. Kết luận**

Ứng dụng chuyển đổi số trong phát triển bền vững du lịch cộng đồng tại các làng nghề truyền thống không chỉ giúp nâng cao hiệu quả kinh tế mà còn bảo tồn và phát huy giá trị văn hóa, lịch sử. Việc số hóa các thông tin, xây dựng các nền tảng dịch vụ trực tuyến, ứng dụng công nghệ AR/VR, tạo dựng mô hình du lịch thông minh, nâng cấp bản đồ thông minh 3D/360 cho phép du khách khám phá các làng nghề và điểm đến du lịch thông qua các hình ảnh 3D, quảng bá sản phẩm làng nghề qua các kênh truyền thông số:

công thông tin điện tử của từng địa phương, fanpage facebook, Youtube, Zalo... và phát triển marketing trực tuyến sẽ giúp các làng nghề thu hút được nhiều du khách, tăng cường trải nghiệm và nâng cao giá trị sản phẩm. Tuy nhiên, để quá trình chuyển đổi số đạt hiệu quả thực chất, cần có sự đồng hành của chính quyền địa phương, doanh nghiệp và cộng đồng dân cư trong việc đầu tư hạ tầng công nghệ, đào tạo kỹ năng số và xây dựng mô hình du lịch thông minh phù hợp với đặc thù từng làng nghề. Việc kết hợp hài hòa giữa công nghệ và giá trị truyền thống sẽ tạo ra động lực mạnh mẽ thúc đẩy du lịch cộng đồng phát triển theo hướng bền vững và toàn diện.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Anjar Priyono, Abdul Moin and Vera Nur Aini Oktaviani Putri (2020), *Identifying Digital Transformation Paths in the Business Model of SMEs during the COVID-19 Pandemic*, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. MDPI. <https://www.mdpi.com/2199-8531/6/4/104>.
- [2]. Bộ Thông tin và Truyền thông (2023), Báo cáo Chuyển đổi số quốc gia năm 2023. <https://chuyendoiso.cantho.gov.vn/media/files/File%20hội%20nghị.pdf>.
- [3]. Bộ Thông tin và Truyền thông (2021), Cẩm nang Chuyển đổi số. [https://www.mic.gov.vn/mic\\_2020/Pages/TinTuc/152588/Cam-nang-chuyen-doi-so.html](https://www.mic.gov.vn/mic_2020/Pages/TinTuc/152588/Cam-nang-chuyen-doi-so.html).
- [4]. Florina Pînzaru, Alexandra Zbucea, Alexandra Vițelar (2019), *Digital transformation trends reshaping companies*. Proceedings of the 13th International Conference on Business Excellence 2019. DOI: 10.2478/picbe-2019-0056, pp. 635-646, ISSN 2558-9652.
- [5]. <https://antv.gov.vn/kinh-te-5/lang-nghe-so-hoa-E829FFD2F.html>.
- [6]. <https://laodong.vn/lao-dong-cuoi-tuan/bao-ton-lang-nghe-truyen-thong-viet-nam-1412308.lido>.
- [7]. <https://laodongthudo.vn/mo-huong-phat-trien-moi-cho-lang-nghe-truyen-thong-162620.html>.
- [8]. <https://hanoimoi.vn/lang-nghe-chuyen-doi-so-don-thoi-co-vuot-thach-thuc-653272.html>
- [9]. <https://tuoitrethudo.vn/thanh-nien-dan-dat-chuyen-doi-so-de-phat-huy-nghe-truyen-thong-262953.html>.
- [10]. <https://vietnamtourism.gov.vn/post/42949>. Truy cập 15/3/2025].
- [11]. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/18991>, Du lịch cộng đồng: Xu hướng phát triển du lịch bền vững, Truy cập 15/3/2025].
- [12]. Nghị định 52/2018/NĐ-CP

- [13]. Tatiana Corejova, Alexandra Rovnanova, Tatiana Genzonrova, Marek Valica (2023), *Chuyển đổi số và tác động của nó đến thương hiệu*. *Central and Eastern European Online Library*. <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=540010>.
- [14]. Võ Quế (2006), *Du lịch cộng đồng – Lý thuyết và vận dụng* (tập 1), NXB. KH&KT.

## DIGITAL TRANSFORMATION IN THE DEVELOPMENT OF COMMUNITY-BASED TOURISM IN TRADITIONAL CRAFT VILLAGES

Vu Thi Phuong Anh<sup>1</sup>, Tran Vu<sup>1</sup>, Nguyen Thi Thuy<sup>1</sup>, Nguyen Thi Bich Hanh<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*This study focuses on the application of digital transformation in the development of community-based tourism in traditional craft villages, aiming to enhance the tourist experience and improve tourism management effectiveness. The current situation reveals that these villages have not fully leveraged the potential of tourism due to the lack of technological tools, resulting in unsustainable tourism development and low efficiency. The research findings indicate that digital transformation can address these issues by digitizing information, creating experience maps, applying virtual reality, and utilizing online service platforms. Based on the the SWOT matrix analysis, this study proposes the following four groups of solutions: (1) SO (using strengths to take advantage of opportunities): such as digitizing and promoting craft village culture through TikTok, YouTube, Facebook combined with VR/AR; developing community tourism tours integrating digital elements; piloting digital transformation in craft villages with basic infrastructure; bringing products to e-commerce platforms such as Shopee, Tiki, Lazada, (2) WO (overcoming weaknesses to take advantage of opportunities): through training digital skills for people, designing simple digital tools, standardizing OCOP products for easy online marketing, and strengthening connections between artisans - the government - businesses), (3) ST (using strengths to deal with challenges), including building domestic digital brands, creating cultural differences in products and experiences, controlling digital content to preserve traditional values, and securing community data, (4) WT (overcoming weaknesses to deal with Threats): IoT application solutions to protect the environment, developing online service booking and payment platforms, and providing information security training for the community.. These solutions aim to promote sustainable tourism development and preserve cultural heritage.*

**Keywords:** *Digital Transformation, Community-Based Tourism, Traditional Craft Villages.*



<sup>1</sup>Trường Cao đẳng Quảng Nam; <sup>2</sup>Trường Cao đẳng Kon Tum

Email: [phuonganhhdqn@gmail.com](mailto:phuonganhhdqn@gmail.com)