**Một số kết quả triển khai du lịch thông minh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam**

*Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch*

“Du lịch thông minh là mô hình du lịch được xây dựng dựa trên nền tảng của công nghệ thông tin và truyền thông nhằm tăng cường nội dung dữ liệu, sử dụng cổng thông tin điện tử và ứng dụng du lịch thông minh giúp doanh nghiệp quảng bá sản phẩm, góp phần tăng doanh thu và tương tác với các cơ quan quản lý thuận tiện, nhanh chóng; đồng thời, cung cấp công cụ quản lý, quảng bá và kết nối với khách du lịch. Bên cạnh đó, số hóa nguồn tài nguyên du lịch giúp du khách tra cứu, tiếp nhận và nắm bắt thông tin nhanh chóng, tiết kiệm thời gian. Ngày nay, Du lịch thông minh là xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam và thế giới.

Thực hiện Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc phê duyệt Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Hệ thống phần mềm du lịch thông minh tỉnh Quảng Nam. Đến thời điểm hiện nay, Hệ thống phần mềm Du lịch thông minh tỉnh Quảng Nam đã được khai trương và vận hành chính thức.

**1. Thực trạng phát triển du lịch thông minh ở Quảng Nam**

Quảng Nam được đánh giá là điểm đến hấp dẫn với nhiều loại hình du lịch phong phú đặc sắc, trong đó: có 441 di tích (4 di tích quốc gia đặc biệt; 63 di tích quốc gia và 374 di tích cấp tỉnh); có hơn 80 làng nghề, đa dạng về quy mô và loại nghề truyền thống, có 96 hợp tác xã và 61 tổ hợp tác tham gia sản xuất, kinh doanh các sản phẩm, mặt hàng, các ngành nghề ở các làng nghề truyền thống; có 88 đơn vị kinh doanh lữ hành, trong đó: 55 công ty kinh doanh lữ hành quốc tế, 20 công ty kinh doanh lữ hành nội địa, 09 chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp trong nước, 03 đại lý lữ hành, 01 văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài; có 843 cơ sở lưu trú du lịch với 16.937 phòng. Doanh thu du lịch 9 tháng đầu năm 2022 ước đạt 3.520 tỷ đồng, tăng gấp 13 lần so với cùng kỳ năm 2021, giảm 22% so với cùng kỳ năm 2019. Thu nhập xã hội từ du lịch ước đạt 8.272 tỷ đồng

Dựa trên hiện trạng và nhu cầu du lịch của tỉnh, các giải pháp du lịch thông minh đã được triển khai gồm: phân tích hành trình trải nghiệm của du khách; lợi ích của khách du lịch, doanh nghiệp, cơ quan quản lý nhằm thúc đẩy du lịch phát triển. Các phần mềm ứng dụng đã được xây dựng để du khách có thể thực hiện một chương trình du lịch hoàn toàn qua hệ thống internet, từ tìm hiểu, cập nhật thông tin về Quảng Nam qua các cổng thông tin du lịch, mạng xã hội và các diễn đàn du lịch; thông tin về vé, phòng khách sạn qua mạng; tra cứu các sự kiện văn hóa, điểm đến, ẩm thực, giao thông, thời tiết; tương tác mạng xã hội trên suốt lịch trình; thanh toán dịch vụ bằng thẻ ngân hàng; nhận các thông tin sự kiện văn hóa, thể thao du lịch Quảng Nam; đánh giá, góp ý về chất lượng dịch vụ, phục vụ,... Đề án Du lịch thông minh do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, đơn vị thực hiện là Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) được triển khai trong giai đoạn 2022 - 2025. Lộ trình thực hiện gồm 3 giai đoạn: giai đoạn 1 từ năm 2022 - 2023; giai đoạn 2 từ năm 2023 – 2024, giai đoạn 3 từ năm 2024 – 2025.

Đến nay, hệ thống phần mềm du lịch thông minh đã cơ bản hoàn thành việc cập nhật hệ thống quản lý dữ liệu của Du lịch Quảng Nam. Hệ thống này được sử dụng tại Trung tâm thông tin xúc tiến Du lịch Quảng Nam, có khả năng chia sẻ, dùng chung cho các ứng dụng, dịch vụ du lịch của tỉnh và cả nước. Đến nay, hệ thống Du lịch thông minh tỉnh Quảng Nam đã cập nhật: 956 dữ liệu tiện ích, 600 dữ liệu cơ sở lưu trú, 283 dữ liệu về lữ hành, gần 41 dữ liệu về 3D, video clip. Lĩnh vực quy hoạch, phát triển tài nguyên du lịch đã cập nhật thông tin thường xuyên.

Cổng thông tin chung của du lịch Quảng Nam với tên miền <https://quangnamtourism.com.vn/> và ứng dụng cho điện thoại thông minh là: Quang Nam Tourism chạy trên các hệ điều hành di động iOS và Android. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đang tiếp tục phối hợp với đối tác hoàn chỉnh lại giao diện đẹp và lôi cuốn hơn trên các ứng dụng thiết bị thông minh. Phần mềm ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động có tên gọi "Quang Nam Tourism" sẽ được tích hợp bản đồ số du lịch Quảng Nam, giúp các du khách tìm kiếm thông tin hữu ích một cách chủ động trong suốt chuyến đi; từ việc tra cứu các thông tin cơ bản, các sự kiện đang và sắp diễn ra, lịch trình chuyến bay, tàu xe,... tới việc kết nối du khách với các điểm đến, nhà hàng, khách sạn, siêu thị, cơ sở mua sắm,... Ứng dụng còn hỗ trợ cảnh báo về tình trạng tắc nghẽn giao thông quanh khu vực du khách đang đứng, vùng cảnh báo an ninh trật tự, vùng cảnh báo dịch bệnh,… Quang Nam Tourism được xem như một trợ lý du lịch ảo uy tín cho du khách.

Nhiều điểm đến và doanh nghiệp du lịch trên địa bàn cũng năng động hơn trong xây dựng du lịch thông minh. Đối với Khu di sản Văn hóa thế giới Mỹ Sơn, du khách có thể truy cập khám phá về Mỹ Sơn đều có trên ứng dụng như: Lịch sử, giá trị, địa chỉ tham quan, thông tin về chất lượng hay dịch vụ ẩm thực,… Tuy nhiên, nếu chỉ cung cấp những thông tin này thì đã có nhiều trang thông tin thực hiện. Cổng thông tin hay ứng dụng còn đưa ra rất nhiều chỉ dẫn tiện ích cho khách như: Phương tiện di chuyển đến Mỹ Sơn, kinh nghiệm khi mua đồ lưu niệm, bản đồ du lịch…; ứng dụng cũng hướng dẫn khách có thể tự thiết kế tua tham quan Mỹ Sơn tùy thuộc vào thời gian của mọi người. Qua đó, du khách có thể tìm kiếm các địa điểm du lịch, dịch vụ, thương mại của tỉnh Quảng Nam hiển thị dưới dạng bản đồ Google map hoặc danh sách, trải nghiệm và khám phá các địa điểm bằng công nghệ ảnh 360 độ, đặt phòng khách sạn, đặt tour du lịch, các dịch vụ đặt chỗ và thương mại điện tử,...

Quá trình số hóa các thông tin của 40 khu điểm du lịch đã được xếp hạng làm phong phú hơn các tin bài, hình ảnh, đăng tải trên cổng thông tin điện tử, xây dựng clip giới thiệu về các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh tiến tới thiết kế trang thông tin giới thiệu về các điểm du lịch bằng các ngôn ngữ khác như: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung… thay vì chỉ cung cấp một ngôn ngữ như hiện nay.

Mặc dù vậy, không phải điểm du lịch nào cũng tiếp cận được những công nghệ hiện đại để phục vụ nhu cầu của du khách. Một số khu di tích, điểm du lịch vẫn chưa có những ứng dụng hiện đại để phục vụ và tiếp cận du khách; như Bảo tàng Quảng Nam chưa có hệ thống thuyết minh tự động, khó đáp ứng được hết nhu cầu của du khách,… Do vậy, rất cần những ứng dụng công nghệ phát triển theo hướng du lịch thông minh để giải quyết vấn đề này

**2. Khó khăn và thách thức ứng dụng du lịch thông minh tại Quảng Nam**

**Thứ nhất**, là doanh nghiệp du lịch còn thiếu kinh nghiệm về công nghệ, chưa tiếp cận kịp thời các công nghệ mới để ứng dụng vào lĩnh vực du lịch. Do vậy, năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp trên thị trường online chưa được như kỳ vọng.

**Thứ hai,** trong thời gian qua, văn bản quy định cụ thể và hướng dẫn triển khai phát triển du lịch thông minh ở Việt Nam nói chung và Quảng Nam nói riêng còn chưa đồng bộ, thiếu cơ sở khoa học, căn cứ pháp lý và đặc biệt là thiếu “mô hình du lịch thông minh”. Điều này dẫn đến đầu tư thiếu trọng điểm, thiếu tính đồng bộ, hiệu quả mang lại chưa cao.

**Thứ ba,** là khó khăn về nguồn nhân lực. Muốn phát triển du lịch thông minh phải có nguồn nhân lực thông minh. Tuy nhiên, các trường đào tạo du lịch hiện nay vẫn thiên về cách dạy truyền thống, khả năng thích ứng công nghệ còn chậm. Để nhân sự đáp ứng tốt mảng công nghệ trong du lịch, các doanh nghiệp thường phải bỏ chi phí, thời gian đào tạo lại từ đầu.

**Thứ tư**, Du lịch thông minh được phát triển trên nền tảng ứng dụng khoa học công nghệ, công nghệ thông tin và truyền thông, đây là điều kiện, tiền đề tiên quyết. Tuy nhiên, mức độ sẵn sàng về công nghệ để phát triển ở Quảng Nam chưa cao cùng với đó hạ tầng cơ sở cũng đang là vấn đề bất cập. Xây dựng hạ tầng viễn thông tại các điểm du lịch tại Quảng Nam không hề đơn giản, hạ tầng công nghệ thông tin (mạng lưới viễn thông, trang thiết bị hiện đại đi kèm) ở các huyện, thị xã, thành phố không đồng đều, chênh lệch rõ rệt giữa khu vực nội thành, khu vực trọng điểm so với các vùng ngoại thành, nông thôn…

a. Có thể lấy ví dụ như tiến độ lắp đặt trạm phát sóng điện thoại di động tại một số địa phương ở phía Tây tỉnh Quảng Nam bị chậm do các doanh nghiệp viễn thông chưa có sự đầu tư. Trong khi đó, du khách lại rất cần phải có mạng internet để kết nối thông tin, có nhu cầu truyền trực tiếp thông tin lên mạng xã hội về hành trình của điểm đến.

b. Hiện nay các điểm du lịch tại các huyện đồng bằng gần như đã được ứng dụng du lịch thông minh; hệ thống wifi công cộng trong khi còn nhiều điểm du lịch vẫn chưa được thực hiện.

**Thứ năm,** doanh nghiệp du lịch ở Quảng Nam phần lớn là doanh nghiệp vừa và nhỏ nên việc bỏ chi phí lớn đầu tư công nghệ cùng một thời điểm là còn thấp. Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa, doanh nghiệp kinh doanh lưu trú (nhà nghỉ, khách sạn 1 - 2 sao) chiếm số lượng lớn nên khả năng tiếp cận du lịch thông minh của các doanh nghiệp này còn thấp. Đây là áp lực lớn, đòi hỏi các công ty du lịch phải luôn đổi mới, thiết kế các dịch vụ mới lạ, các chương trình khuyến mãi, tiếp thị hấp dẫn theo hướng sử dụng công nghệ để thu hút khách.

**Thứ sáu,** so với các quốc gia trên thế giới, Việt Nam có trình độ công nghệ còn hạn chế. Vì thế, việc nghiên cứu, sản xuất các sản phẩm công nghệ ứng dụng kịp thời, hiệu quả cho du lịch vẫn còn hạn chế.

**3. Một số giải pháp, khuyến nghị**

Từ thực trạng và một số khó khăn nêu trên, tham luận đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển du lịch thông minh tại Quảng Nam như sau:

**Một là,** phát triển đồng bộ chung về du lịch thông minh cho tất cả các huyện, thị, thành phố trong tỉnh; có cơ chế, chính sách ưu tiên, khuyến khích các hoạt động nghiên cứu ứng dụng khoa học và công nghệ cho ngành Du lịch; hỗ trợ các doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo trong lĩnh vực du lịch dựa trên nền tảng công nghệ số.

**Hai là,** ngành Du lịch Quảng Nam cần tiếp tục được quan tâm đẩy mạnh xây dựng hệ thống du lịch thông minh. Nhiệm vụ xây dựng hệ thống du lịch thông minh cũng đã được tỉnh đưa chính thức vào Chương trình mục tiêu ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước của tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 - 2025. Từ đó, tạo ra nhiều dịch vụ có giá trị gia tăng cao, tăng tiện ích cho người dân, khách du lịch, nâng cao và hoàn thiện chất lượng sản phẩm, đem lại nhiều trải nghiệm cho du khách…

**Ba là,** cần xây dựng trung tâm điều hành du lịch thông minh. Bên cạnh đó, tiếp tục xây dựng thêm nhiều ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động tích hợp bản đồ số du lịch, tham quan thực tế ảo và lên lịch trình du lịch trực tiếp; xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu khách du lịch để phục vụ công tác quản lý nhà nước về du lịch…

**Bốn là,** cần đẩy mạnh hợp tác quốc tế về khoa học và công nghệ với các nước phát triển để học hỏi kinh nghiệm; chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu sử dụng và vận hành công nghệ, sẵn sàng tiếp cận và thích ứng với du lịch thông minh.

**Năm là,** cần đổi mới hoạt động quảng bá, xúc tiến trên cơ sở áp dụng công nghệ số và thiết bị số tiên tiến. Từ đó, giúp nâng tầm hình ảnh về tỉnh Quảng Nam và con người thân thiện trong mắt du khách.