

# Đánh giá của khách du lịch nội địa về điều kiện phát triển du lịch trải nghiệm tại các làng nghề tỉnh Thừa Thiên Huế

NGUYỄN THỊ MINH PHƯƠNG\*

## Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm phân tích các điều kiện cơ bản trong phát triển du lịch trải nghiệm (DLTN) tại các làng nghề trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Thông qua việc thu thập ý kiến của 210 khách du lịch nội địa đã tham gia trải nghiệm tại 3 làng nghề tiêu biểu trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, nghiên cứu chỉ ra rằng, có 6 nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển DLTN làng nghề, bao gồm: Sản phẩm DLTN; Tài nguyên du lịch; Cơ sở vật chất hạ tầng hỗ trợ du lịch; Dịch vụ du lịch; Nghệ nhân và người tham gia phục vụ du lịch; Công tác quảng bá, xúc tiến. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm thúc đẩy phát triển loại hình du lịch này trong thời gian tới.

**Từ khóa:** du lịch trải nghiệm, làng nghề, sản phẩm trải nghiệm

## Summary

This study aims to analyze the basic conditions of experiential tourism development in craft villages in Thua Thien Hue province. From a survey of 210 domestic visitors participating in experiential tourism in 3 local craft villages, the research shows that there are 5 factors affecting the development of experiential tourism in craft villages, including Experiential tourism products; Tourism resources; Infrastructure; Tourism services; Artisans and people involved in tourism services; Advertising and promotion. From this finding, a number of solutions are proposed to boost experiential tourism in craft villages in the coming time.

**Keywords:** experiential tourism, craft villages, experiential tourism products

## GIỚI THIỆU

Mặc dù có tiềm năng và lợi thế lớn về phát triển du lịch cùng với những thành công nhất định gắn với tên tuổi một số làng nghề, việc phát triển DLTN làng nghề ở tỉnh Thừa Thiên Huế vẫn còn tồn tại một số hạn chế, như: sản phẩm trải nghiệm và các dịch vụ bổ sung còn đơn điệu; cơ sở vật chất hạ tầng hỗ trợ thiếu thốn; công tác quảng bá xúc tiến du lịch chưa được chú trọng. Điều này làm cho số lượng du khách tham gia tour DLTN đến với các làng nghề còn hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu thực trạng phát triển DLTN dưới góc độ khách du lịch (thị trường) là vấn đề cần thiết, giúp địa phương đưa hoạt động này phát triển đúng với tiềm năng vốn có, góp phần nâng cao hiệu quả khai thác các hoạt động du lịch; đồng thời, làm cơ sở cho việc xây dựng các dự án đầu tư phát triển du lịch.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

DLTN được xem như một chiến lược mới mang lại

lợi thế cho nhà cung cấp. Thông qua hoạt động du lịch này, khách du lịch muốn tìm kiếm sự trải nghiệm và học hỏi thay vì du lịch thông thường (chỉ đơn giản là đứng lại và xem) (Rajan, 2015). DLTN làng nghề diễn ra tại các làng nghề đang hoạt động sản xuất các sản phẩm truyền thống. Do đó, DLTN làng nghề được đánh giá là loại hình du lịch vừa đem đến trải nghiệm tích cực cho người tham gia, vừa tạo ra lợi ích về nhiều mặt cho làng nghề.

Việc phát triển sản phẩm điểm đến có thể được tiếp cận dưới hai góc độ: phát triển sản phẩm du lịch cụ thể và phát triển đồng bộ của các yếu tố cơ bản, như: sản phẩm dịch vụ, cơ sở hạ tầng hỗ trợ, nguồn nhân lực, các gói sản phẩm và các chương trình sự kiện (Morrison, 2013). Trong hai cách tiếp cận trên thì khái niệm phát triển sản phẩm điểm đến đồng bộ là cách thức phù hợp hơn, vì nó góp phần tạo dựng một hạ tầng du lịch và các điều kiện cần thiết để khai thác

\* ThS., Trường Du lịch - Đại học Huế

Ngày nhận bài: 20/05/2021; Ngày phản biện: 18/7/2021; Ngày duyệt đăng: 10/8/2021

các yếu tố tài nguyên tại điểm đến đáp ứng nhu cầu thị trường. Theo đó, phát triển DLTN cần tập trung vào các tác nhân tham gia, bao gồm: (1) Sản phẩm DLTN; (2) Tài nguyên du lịch; (3) Cơ sở vật chất hạ tầng hỗ trợ du lịch; (4) Dịch vụ du lịch; (5) Nghệ nhân và người tham gia phục vụ du lịch; (6) Công tác quảng bá, xúc tiến.

**Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Nghiên cứu của Junead (2018) về tiềm năng phát triển DLTN tại quận Watthana Nakhon, tỉnh Sa Kaeo, Thái Lan đã đưa ra 7 nội dung quan trọng trong phát triển DLTN, bao gồm: Sự hấp dẫn du lịch; Tính tiếp cận; Chỗ ở; Cơ sở vật chất; Các hoạt động du lịch; Sự tham gia của cộng đồng; Sự quản lý. Mô hình DLTN làng nghề thủ công (mô hình CET - The Craft Experiential Tourism Models) do Đại học CEPT Ấn Độ đề xuất (Jain, R. và Thakkar, J, 2019) cho thấy tầm quan trọng của Tài nguyên du lịch, Cơ sở hạ tầng và vật chất kỹ thuật phục vụ cho các hoạt động DLTN.

Trên cơ sở kế thừa có chọn lọc và điều chỉnh bổ sung từ một số nhân tố của các nghiên cứu trước, cùng với thực tế hoạt động phát triển DLTN tại các làng nghề trên địa bàn nghiên cứu, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

**Phương pháp nghiên cứu**

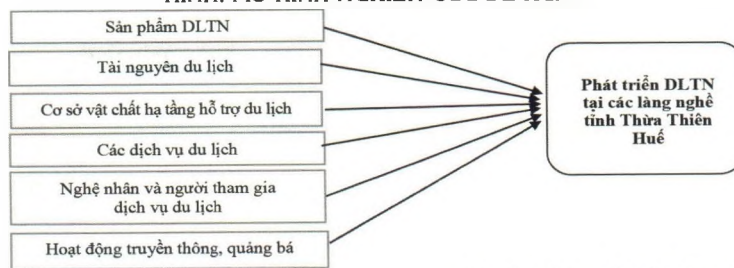
Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng nhằm đo lường mức đánh giá của khách du lịch nội địa đối với các yếu tố liên quan đến sự phát triển DLTN tại 3 làng nghề tiêu biểu trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, bao gồm: Làng hoa giấy Thanh Tiên - Làng Sinh (xã Phú Mậu, huyện Phú Vang), Làng đan lát Bao La (xã Quảng Phú, huyện Quảng Điền) và Làng gốm Phước Tích (xã Phong Hòa, huyện Phong Điền). Dữ liệu nghiên cứu được thu thập thông qua điều tra trực tiếp 220 du khách nội địa đến tham gia trải nghiệm tại các làng nghề này trong thời gian từ tháng 10/2020 đến 4/2021. Tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, sau khi thu về và làm sạch, có 210 mẫu phù hợp đưa vào phân tích.

**KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

**Thông tin về mẫu điều tra**

Nghiên cứu cho thấy, trong 210 du khách khảo sát, tỷ lệ nam - nữ không có sự chênh lệch quá lớn, có 109 du khách

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của tác giả

BẢNG 1: KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO

Tên nhân tố	Biến quan sát	TB thang đo nếu bỏ biến	Phương sai thang đo nếu bỏ biến	Tương quan biến tổng	Cronbach Alpha nếu bỏ mục hỏi
<b>Sản phẩm DLTN (SP):</b> Cronbach's Alpha = 0,844 (lần 2 sau khi đã loại SP_7)	SP_1	18,1476	7,217	0,724	0,798
	SP_2	18,2238	7,801	0,645	0,815
	SP_3	18,1619	7,868	0,628	0,818
	SP_4	18,2238	7,553	0,641	0,815
	SP_5	18,5667	8,323	0,406	0,861
	SP_6	18,0810	7,166	0,720	0,798
<b>Tài nguyên du lịch (TN):</b> Cronbach's Alpha = 0,9	TN_1	16,1714	3,281	0,793	0,870
	TN_2	16,0381	3,673	0,704	0,888
	TN_3	16,0381	3,520	0,795	0,869
	TN_4	16,0619	3,647	0,755	0,878
	TN_5	16,2429	3,658	0,722	0,885
<b>Cơ sở vật chất hạ tầng hỗ trợ du lịch (CSVCHT):</b> Cronbach's Alpha = 0,833 (lần 2 sau khi đã loại CSVCHT_6 & CSVCHT_7)	CSVCHT_1	13,9143	2,500	0,729	0,774
	CSVCHT_2	13,7619	2,929	0,511	0,831
	CSVCHT_3	13,9095	2,561	0,684	0,786
	CSVCHT_4	14,3286	2,499	0,567	0,822
	CSVCHT_5	14,2762	2,335	0,700	0,780
<b>Các dịch vụ du lịch (DV):</b> Cronbach's Alpha = 0,973	DV_1	9,3714	7,823	0,913	0,970
	DV_2	9,3714	7,938	0,905	0,972
	DV_3	9,3000	7,455	0,952	0,959
	DV_4	9,2857	7,411	0,963	0,956
<b>Nghệ nhân và người tham gia phục vụ du lịch (NL):</b> Cronbach's Alpha = 0,844 (lần 2 sau khi đã loại NL_5)	NL_1	14,6048	2,566	0,767	0,779
	NL_2	14,6048	2,891	0,625	0,820
	NL_3	14,6857	2,934	0,541	0,842
	NL_4	14,8714	2,964	0,544	0,840
	NL_6	14,6048	2,537	0,788	0,773
<b>Hoạt động truyền thông, quảng bá (QB):</b> Cronbach's Alpha = 0,623	QB_1	6,3667	0,444	0,393	0,602
	QB_2	6,5571	0,497	0,512	0,420
	QB_3	6,5714	0,543	0,410	0,556

Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả

là nữ giới (chiếm tỷ lệ 51,9%). Du khách đến từ nhiều vùng miền trong đó chủ yếu đến từ miền Trung chiếm tỷ lệ cao nhất (66,1%). Khách tham gia trải nghiệm làng nghề nhiều nhất nằm trong độ tuổi từ 18-30 tuổi (chiếm 36,2%), có trình độ đại học (33,3%) và thuộc đối tượng học sinh, sinh viên (52,4%). Có đến 66,2% khách tham gia tour DLTN làng nghề lần đầu tiên và thời gian trải nghiệm phần lớn chỉ ½ ngày (chiếm 61,5%).

**Kiểm định độ tin cậy của thang đo**

Để đảm bảo độ tin cậy của thang đo, tác giả sử dụng hệ số Cronbach's Alpha trước khi tiến hành phân tích nhân tố. Sau khi loại bỏ 4 biến (SP\_7, CSVCHT\_6, CSVCHT\_7 và NL\_5), bộ thang đo từ 32 biến quan sát ban đầu còn lại 28 biến thỏa mãn điều kiện hệ



BẢNG 2: MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ

Tên nhân tố	Biến quan sát	Các nhân tố					
		1	2	3	4	5	6
Các dịch vụ du lịch	DV_4	0,973					
	DV_3	0,968					
	DV_1	0,949					
	DV_2	0,937					
Tài nguyên du lịch	TN_1		0,898				
	TN_5		0,842				
	TN_3		0,808				
	TN_2		0,806				
	TN_4		0,780				
Sản phẩm DLTN	SP_6			0,838			
	SP_1			0,827			
	SP_3			0,765			
	SP_2			0,764			
	SP_4			0,753			
	SP_5			0,526			
Cơ sở vật chất hạ tầng hỗ trợ du lịch	CSVCHT_5				0,787		
	CSVCHT_1				0,775		
	CSVCHT_2				0,762		
	CSVCHT_3				0,751		
	CSVCHT_4				0,677		
Nghệ nhân và người tham gia phục vụ du lịch	NL_6					0,868	
	NL_1					0,865	
	NL_3					0,699	
	NL_4					0,631	
	NL_2					0,610	
Hoạt động truyền thông, quảng bá	QB_3						0,770
	QB_2						0,738
	QB_1						0,689
	Giá trị Eigenvalues	5,563	3,955	3,416	3,241	1,696	1,507
	Phương sai trích (%)	19,869	33,995	46,194	57,767	63,824	69,205
	Hệ số KMO	0,5 < 0,758 < 1					
	Kiểm định Barlett	Sig. = 0,00 < 0,5					

BẢNG 3: ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ CÁC ĐIỀU KIỆN PHÁT TRIỂN DLTN TẠI CÁC LÀNG NGHỀ

Nhân tố	Giá trị trung bình	Biến độc lập (giá trị Sig.)					
		Giới tính (1)	Tuổi (2)	Vùng miền (2)	Trình độ học vấn (2)	Nghề nghiệp (2)	Điểm trải nghiệm (2)
SP	3,65	0,500	0,808	0,544	0,359	0,448	0,577
TNDL	4,03	0,771	0,715	0,148	0,374	0,800	0,010
CSVCHT	3,51	0,813	0,853	0,997	0,548	0,738	0,424
DV	3,11	0,942	0,270	0,603	0,447	0,729	0,000
NL	3,67	0,736	0,335	0,253	0,753	0,731	0,110
QB	3,25	0,613	0,946	0,752(*)	0,997	0,842	0,752

Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả

số tương quan biến - tổng > 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 (Bảng 1), chứng tỏ các biến trong từng nhóm nhân tố có mối quan hệ khá chặt chẽ.

#### Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích EFA cho thấy, giá trị KMO đạt 0,758, thỏa mãn điều kiện ( $0,5 < KMO < 1$ ), chứng tỏ dữ liệu thích hợp để phân tích EFA. Kiểm định Barlett's cho kết quả giá trị Sig. = 0,00 < 0,5, chứng tỏ các nhân tố có tương quan tuyến tính với nhau trong tổng thể. Dựa trên mức giá trị Eigenvalues > 1, phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 6 nhân tố được rút trích trong phân tích nhân tố với 28 biến. Kết quả phân tích nhân tố cho thấy, phương sai rút trích là 69,205% (> 50%), tỷ lệ

này đạt yêu cầu. 6 nhân tố này giải thích thích được 69,205% sự biến thiên của dữ liệu. Từ kết quả phân tích EFA, 28 biến đều có hệ số tải > 0,5 và được gom thành 6 nhóm như dự kiến ban đầu.

#### Đánh giá của du khách về điều kiện phát triển DLTN tại các làng nghề

Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, những du khách đến tham quan làng cổ Phước Tích đánh giá về "Tài nguyên du lịch" và "Các dịch vụ du lịch" cao hơn so với du khách trải nghiệm tại hai làng nghề còn lại (Bảng 3). Những tiêu thức khác thì không có sự khác biệt có ý nghĩa

thống kê giữa những nhóm du khách khi đánh giá các nhân tố liên quan đến phát triển DLTN tại các làng nghề. Khách du lịch đánh giá cao nhất nhân tố “Tài nguyên du lịch” tại điểm đến với giá trị trung bình (GTTB) đạt 4,03. Tiếp đó là nhân tố liên quan đến con người - “Nghệ nhân và người tham gia phục vụ du lịch”, cũng được du khách đánh giá tốt bởi sự tài hoa và phong cách phục vụ tốt của các nghệ nhân. Nhân tố “Sản phẩm trải nghiệm du lịch” - một trong những nhân tố then chốt, quyết định đến sự hài lòng của du khách trong chuyến du lịch được đánh giá ở mức 3,65. Việc đa dạng hóa sản phẩm trải nghiệm là cần thiết để du khách có nhiều sự lựa chọn hơn. Cần chú ý nhất đến nhân tố “Các dịch vụ du lịch” khi du khách chỉ đánh giá ở mức thấp, tương ứng 3,11. Việc thiếu thốn các dịch vụ ẩm thực, lưu trú, hướng dẫn, vận chuyển khiến trải nghiệm của du khách tại điểm đến bị hạn chế. Trong tương lai, chính quyền địa phương, cũng như người làm du lịch cần quan tâm hơn đến việc phát triển các dịch vụ này tại các làng nghề.

## KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

### Kết luận

Nghiên cứu cho thấy, ngoài ý nghĩa về mặt kinh tế, DLTN làng nghề góp phần mang lại trải nghiệm khó quên cho du khách, gìn giữ và phát huy giá trị văn hóa của làng nghề. Nghiên cứu cũng đã chỉ ra rằng, các làng nghề có thể mạnh về tài nguyên du lịch, đội ngũ nghệ nhân có kinh nghiệm lâu năm, sản phẩm trải nghiệm đáp ứng được mong đợi; tuy nhiên, nhân tố về dịch vụ và hoạt động xúc tiến còn nhiều hạn chế.

### Một số đề xuất

Trên cơ sở tìm hiểu thực trạng phát triển DLTN làng nghề, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản lý cho các địa phương, bao gồm:

*Thứ nhất*, cần lên kế hoạch cụ thể cho việc thiết kế sản phẩm trải nghiệm dựa trên mong đợi của du khách; ưu tiên phát triển các sản phẩm trải nghiệm gắn với làng nghề. Bên cạnh đó, cũng cần đưa những sản phẩm ứng dụng công nghệ số vào phục vụ du khách, như: sử dụng xe đạp thông minh, thuyết minh tự động audio guide, xem video, hình ảnh trực quan 3D về các di tích, lịch sử hình thành làng nghề... Việc đa dạng hóa sản phẩm trải nghiệm chính là chìa khóa để phát triển DLTN tại các làng nghề.

*Thứ hai*, các địa phương có làng nghề cần tận dụng và phát huy tối đa nguồn lực sẵn có, đặc biệt là yếu tố tài nguyên. Xây dựng kế hoạch bảo tồn, tu sửa và khai thác hợp lý các di tích văn hóa lịch sử, lễ hội, ẩm thực tại địa phương, đồng thời lồng ghép vào các tour tuyến trải nghiệm.

*Thứ ba*, có phương án cụ thể trong việc nâng cấp cơ sở vật chất hạ tầng hỗ trợ du lịch, trong đó cần chú trọng đến không gian trải nghiệm, trang thiết bị, công cụ dụng cụ phục vụ cho hoạt động trải nghiệm của du khách. Xây dựng, mở rộng các nhà trưng bày sản phẩm đặc trưng của địa phương, như: hoa sen giấy, gốm hoặc sản phẩm may tre đan...

*Thứ tư*, đa dạng hóa các dịch vụ phục vụ cho DLTN tại làng nghề, như: lưu trú homestay, phục vụ ẩm thực địa phương, dịch vụ cho thuê phương tiện vận chuyển tại điểm đến và dịch vụ thuyết minh, diễn dịch cho khách. Lập phương án kêu gọi, hợp tác đầu tư với các đơn vị trong và ngoài tỉnh nhằm mở rộng các dịch vụ du lịch, đáp ứng tốt nhu cầu của khách.

*Thứ năm*, cần nâng cao nhận thức và năng lực tham gia hoạt động du lịch cho cộng đồng địa phương. Tăng cường đào tạo kỹ năng nghề, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử giao tiếp với du khách để mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch, có khả năng truyền đạt chân thật và sống động về nghề và làng nghề. Đồng thời, địa phương cần có chính sách đãi ngộ cho các nghệ nhân có đóng góp lớn trong việc giữ gìn nghề nhằm tạo động lực, để họ tiếp tục sáng tạo và phát triển ngành nghề thủ công truyền thống.

*Thứ sáu*, chú trọng hơn đến hoạt động quảng bá thông qua các kênh truyền thông quan trọng, như: mạng xã hội, website, truyền miệng từ người thân. Ngoài ra, cần tạo mối quan hệ mật thiết với công ty lữ hành trong và ngoài Tỉnh để đưa khách đến tham quan, trải nghiệm làng nghề. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Jain, R., and Thakkar, J (2019). *Experiencing Craft and Culture: an emerging cultural sustainable tourism model in India*, Springer International Publishing, 29-35
2. Junead, J (2018). Experiential tourism development at Watthana Nakhon District. Sa Kaeo Province, *Journal of Liberal Arts*, 10(2), 156-187
3. Morrison. A. M (2013). *Marketing and Managing Tourism Destinations*, Routledge
4. Rajan, R. B (2015). Experiential Tourism: Understanding Tourism Trends Today To Prepare For Tomorrow, *Shanlax International Journal of Commerce*, 3(1), 121-126