

**NGHIÊN CỨU CÁC CHỈ BÁO PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG
TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN DU LỊCH THUỘC QUẦN THỂ
DI TÍCH HUẾ (VIỆT NAM)**

*Hoàng Thị Diệu Thúy
Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế*

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện dựa trên cơ sở các dữ liệu thu thập được thông qua các cuộc phỏng vấn chuyên gia, điều tra khảo sát ý kiến của nhân viên và 534 khách tham quan quốc tế và nội địa. Sử dụng phương pháp luận “Giới hạn của những thay đổi chấp nhận được”, đề tài đã đề xuất xây dựng một hệ thống gồm 18 chỉ báo thuộc 3 nhóm tiêu chí để đo lường và giám sát việc thực hiện các mục tiêu bền vững về môi trường và xã hội cho di tích Huế. Kết quả phân tích dựa trên các chỉ báo cho thấy rằng tỷ lệ khách hài lòng về chuyến tham quan, hài lòng về giá trị điểm tham quan khá cao; ý thức bảo vệ môi trường và tài nguyên của khách quốc tế được đánh giá tốt, khu vực tham quan đảm bảo an ninh, an toàn. Tuy nhiên, một số chỉ báo cho biết rằng ý thức về bảo vệ tài nguyên và môi trường của khách nội địa và người dân địa phương chưa tốt; tỷ lệ khách quay trở lại chưa cao; mức độ hài lòng chung giảm dần với số lần đến; một số vấn đề vẫn còn tồn tại như: đeo bám khách du lịch; thùng rác và các nhà vệ sinh chưa đạt tiêu chuẩn; các biển báo chỉ dẫn chưa đầy đủ và hiệu quả.

1. Đặt vấn đề

Theo nhận định của UNESCO và Tổ chức du lịch Thế giới (WTO), các di sản thế giới đã và đang trở thành những điểm thu hút khách du lịch đến từ nhiều quốc gia. Tuy nhiên, thực trạng hiện nay là tại phần lớn các điểm tham quan di sản này, việc phát triển du lịch không theo hoạch định chiến lược và không có sự kiểm soát sát sao đang diễn ra. Không nằm ngoài thực trạng chung đó, các điểm tham quan di sản văn hóa thế giới của Việt Nam phần lớn cũng chưa có quy hoạch chi tiết về phát triển du lịch. Ở nhiều nơi, việc đầu tư phát triển du lịch còn dàn trải, manh mún; năng lực quản lý di sản còn hạn chế dẫn tới việc phát triển du lịch kém bền vững (Hải Dương, 2007). Cụ thể hơn, đối với Quần thể di tích Huế - một di sản văn hóa thế giới quan trọng của Việt Nam, mặc dù đã được UNESCO tuyên bố vượt qua giai đoạn cứu nguy khẩn cấp và chuyển sang giai đoạn mới – *giai đoạn phát triển bền vững* từ năm 1998; tuy nhiên trong giai đoạn tiếp theo này, hơn 10 năm đã trôi qua, việc quản lý khai thác các giá trị di sản, đặc biệt là phục vụ du lịch chưa được triển khai và giám sát trên quan điểm phát triển bền vững. Bên cạnh đó, chưa có công trình nghiên cứu nào đánh giá về tính bền vững của hoạt động du lịch tại các di tích Huế để hỗ trợ cho việc ra các quyết định quản lý.

Xuất phát từ các vấn đề tồn tại nói trên, nhóm tác giả nhận định rằng việc nghiên cứu làm thế nào để nâng cao hiệu quả công tác quản lý du lịch tại các di sản để đảm bảo phát triển bền vững là điều cần thiết. Bên cạnh đó, mặc dù phát triển du lịch bền vững hiện đang là một trong những định hướng ưu tiên của ngành du lịch Việt Nam. Nhưng các công trình nghiên cứu chuyên sâu về lĩnh vực này tại Việt Nam hiện đang còn khá hạn chế, đặc biệt liên quan đến các phương pháp và công cụ đo lường đánh giá để hỗ trợ cho công tác quản lý phát triển du lịch bền vững. Xuất phát từ các nhu cầu đó, nghiên cứu này được lựa chọn nhằm góp phần hoàn thiện cơ sở khoa học về du lịch bền vững của Việt Nam và đo lường đánh giá, hỗ trợ cho công tác quản lý phát triển du lịch bền vững tại các điểm tham quan di tích Huế.

2. Tổng quan tài liệu về du lịch bền vững và phương pháp “Giới hạn của những thay đổi chấp nhận được”

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới, du lịch bền vững là *“hoạt động du lịch có suy tính đầy đủ đến những ảnh hưởng kinh tế, xã hội và môi trường hiện nay và mai sau, đối với nhu cầu của khách du lịch, của ngành du lịch, của môi trường và của sự phát triển các cộng đồng”* (Tổng cục Du lịch, 2005). Tuy nhiên, trong quá trình lập kế hoạch và quản lý du lịch, việc giám sát để đảm bảo tính bền vững của cả ba yếu tố kinh tế - xã hội - môi trường là một điều vô cùng không đơn giản. Vì vậy, đòi hỏi cần phải có các công cụ đo lường để đánh giá một cách khách quan xem những nguyên tắc của phát triển bền vững có được thực sự tôn trọng hay không hay mức độ bền vững đã được tăng lên như thế nào.

Một trong các công cụ đo lường chủ yếu được UNWTO xác định trong nghiên cứu của mình trong hơn 10 năm qua đó chính là các *giới hạn của du lịch* (Tổng cục Du lịch, 2005). Để xác định các giới hạn, có nhiều phương pháp tiếp cận khác nhau. Trong nghiên cứu này, cách tiếp cận “Giới hạn của những thay đổi chấp nhận được” (Limits of Acceptable Changes – LAC) - một trong những cách tiếp cận được Tổ chức Du lịch thế giới đánh giá là phù hợp được sử dụng; trong đó, tập trung chủ yếu vào hai giai đoạn đầu tiên trong quy trình triển khai cụ thể gồm các nội dung sau (Tổng cục du lịch, 2005)

- Xác định các tác động sẽ hạn chế phát triển hoặc sử dụng
- Xác định các chỉ báo liên quan đến những tác động này
- Xác định phạm vi các giá trị (hay tiêu chuẩn) liên quan đến những chỉ báo này (được xem là chấp nhận hay không chấp nhận được)
- Duy trì một quy trình giám sát để đảm bảo việc thực hiện nằm trong phạm vi chấp nhận được
- Tiến hành các biện pháp quản lý để điều chỉnh các mức độ sử dụng nếu các giới hạn bị vượt qua.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra, nhóm tác giả lựa chọn phương pháp nghiên cứu hỗn hợp sử dụng cả các kỹ thuật thu thập dữ liệu và phân tích dữ liệu định tính và định lượng. Bên cạnh đó, để tăng giá trị khoa học của vấn đề nghiên cứu, đề tài sử dụng cách tiếp cận “Giới hạn của những thay đổi chấp nhận được” trong đánh giá phát triển bền vững của điểm du lịch để đưa ra các cơ sở khoa học định hướng cho việc thu thập dữ liệu cũng như phân tích dữ liệu và thảo luận các kết quả nghiên cứu.

Cụ thể, các kỹ thuật thu thập dữ liệu định tính được sử dụng trong đề tài bao gồm: nghiên cứu tài liệu và phỏng vấn các nhà quản lý, chuyên gia. Bên cạnh đó, để đánh giá thực trạng hoạt động khai thác các giá trị di sản phục vụ du lịch từ góc độ phát triển bền vững, trong nghiên cứu này còn sử dụng phương pháp điều tra chọn mẫu. Mẫu điều tra khách tham quan và nhân viên bảo vệ được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng tỷ lệ. Bốn điểm tham quan chính thuộc phạm vi nghiên cứu bao gồm: Đại Nội, lăng Tự Đức, lăng Khải Định và lăng Minh Mạng.

Trong phân tích thống kê, mẫu phải đủ lớn để đảm bảo độ tin cậy nhất định. Quy mô mẫu của cả hai mẫu ở trên đều được tính theo công thức sau (Cochran, 1977):

$$n = \frac{P \cdot q \cdot Z_{\alpha/2}^2}{\varepsilon^2}$$

Trong đó:

- n: kích thước mẫu
- Z: giá trị ngưỡng của phân phối chuẩn; Z = 1,96 tương ứng với độ tin cậy là 95%
- e: sai số cho phép. Trong nghiên cứu này, e = 5% là tỷ lệ thông thường được sử dụng
- p: tỷ lệ mẫu dự kiến được chọn; trong nghiên cứu này p = 0,5 là tỷ lệ tối đa

Đối với tổng thể nhân viên bảo vệ, do tỷ lệ n/N > 5% nên chúng tôi sử dụng thêm công thức điều chỉnh kích cỡ mẫu (Cochran):

$$n_1 = \frac{n}{\left(1 + \frac{n}{N}\right)}$$

Theo công thức trên, số lượng mẫu khách tham quan cần phỏng vấn tối đa để đạt được độ tin cậy 95% tại các điểm tham quan là:

$$n = 1.962 * 0,5 * 0,5 / (0,05)^2 = 384$$

Tuy nhiên, để tăng tính đại diện của mẫu, nhóm nghiên cứu đã tiến hành phát ra 600 bảng câu hỏi. Số bảng hỏi thu về là 556 bảng. Sau khi loại 23 bảng hỏi không hợp lệ, kích thước mẫu cuối cùng dùng để xử lý là n = 534; trong đó có 268 mẫu là khách

quốc tế và 265 mẫu là khách trong nước. Để đảm bảo tính đại diện của mẫu so với tổng thể, nhóm nghiên cứu đã tiến hành phân chia cơ cấu mẫu theo tỷ lệ tương ứng với số lượng khách tham quan tại các điểm được thống kê, cụ thể như sau:

Bảng 1. Cơ cấu tổng thể nghiên cứu và mẫu điều tra

	Tổng thể nghiên cứu				Mẫu điều tra thực tế			
	Số lượt (kh)	Tỷ trọng (%)	Quốc tế (%)	Trong nước (%)	Số lượt (kh)	Tỷ trọng (%)	Quốc tế (%)	Trong nước (%)
Đại Nội	671268	43,5	50,8	49,2	228	42,7	51,3	48,7
Tự Đức	364563	23,6	53,6	46,4	130	24,3	53,8	46,2
Khải Định	335985	21,8	41,5	58,5	117	21,9	41,9	58,1
Minh Mạng	170326	11,1	56,9	43,1	59	11,1	55,9	44,1
Tổng	1542142	100			534	100		

Nguồn: Tính toán của nhóm nghiên cứu, từ số liệu tổng hợp giai đoạn 2006-2009.

Số lượng bảng hỏi thu về hợp lệ và được sử dụng trong phân tích đối với đối tượng nhân viên bảo vệ là 61 bảng hỏi.

Các dữ liệu định lượng sau khi thu thập đã được hiệu chỉnh, làm sạch và được xử lý, phân tích trên phần mềm thống kê SPSS sử dụng các biểu đồ, các đại lượng thống kê mô tả như tần số, giá trị trung bình và các kiểm định giả thuyết như: Binomial Test, one sample t-test, phân tích phương sai một yếu tố (one-way ANOVA).

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Xác định hệ thống các chỉ báo

Việc xây dựng các chỉ báo đo lường và đánh giá theo được thực hiện theo quy trình gồm bốn bước (Louise Twining-Ward) bao gồm: *rà soát lại các chỉ báo hiện có* dựa vào các tài liệu của các tổ chức uy tín như Tổ chức Du lịch Thế giới, Trung tâm Di sản Thế giới của UNESCO, Viện Nghiên cứu và Phát triển Du lịch Việt Nam. Sau đó, phỏng vấn ý kiến của các chuyên gia và các nhà quản lý du lịch để nghiên cứu *xây dựng các chỉ báo mới*. Bước tiếp theo là *sàng lọc lại các chỉ báo, phối hợp các chỉ báo* dựa trên các tiêu chí như: phù hợp với vấn đề quan tâm chính và mục tiêu tương ứng; dễ đo lường với nguồn nhân lực và tài chính sẵn có, đơn giản và dễ hiểu, đáp ứng các biện pháp quản lý...

Sau quá trình thực hiện bốn bước trên, nhóm nghiên cứu đã xác định hệ thống các chỉ báo dùng để đánh giá, giám sát tính bền vững về môi trường và chất lượng các trải nghiệm của du khách tại các điểm tham quan thuộc Quần thể di tích Huế bao gồm:

Bảng 2. Hệ thống chỉ báo xác định cho các điểm tham quan tại Quần thể di tích Huế

Vấn đề chính	Các chỉ báo xác định	Nguồn tham khảo chính
BẢO VỆ TÀI NGUYÊN VĂN HÓA	Tỷ lệ đánh giá rằng ý thức của khách tham quan về bảo vệ tài nguyên văn hóa là “tốt” và “rất tốt”	Dựa trên ý kiến chuyên gia
	Tỷ lệ đánh giá rằng ý thức của người dân về bảo vệ tài nguyên văn hóa là “tốt” và “rất tốt”	Dựa trên ý kiến chuyên gia
	Tỷ lệ khách phàn nàn vì tác động ảnh hưởng của các công trình di tích đang trùng tu	Dựa trên thực tế và tài liệu của UNESCO
	Tỷ lệ đánh giá rằng các hành vi tác động của du khách đến di tích văn hóa là “nhiều” và “rất nhiều”	Dựa trên ý kiến chuyên gia và Luật Di sản văn hóa
BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TỰ NHIÊN VÀ MÔI TRƯỜNG VĂN HOÁ - XÃ HỘI	Tỷ lệ thu gom rác tại chỗ hàng ngày	Dựa trên ý kiến chuyên gia
	Tỷ lệ du khách nhận xét nhà vệ sinh chưa đạt tiêu chuẩn	Dựa trên ý kiến chuyên gia, Viện NC&PTDL, Luật BVMT, Luật DL
	Tỷ lệ du khách nhận xét về thùng rác chưa đạt tiêu chuẩn	
	Tỷ lệ đánh giá rằng ý thức của khách tham quan về bảo vệ môi trường là “tốt” và “rất tốt”	SNV, Luật BVMT, Luật DL
	Tỷ lệ đánh giá rằng ý thức của người dân về bảo vệ môi trường là “tốt” và “rất tốt”	SNV, Luật BVMT, Luật DL
	Số lượng các vụ trộm cắp, cướp giật liên quan đến khách được báo cáo	Dựa trên ý kiến chuyên gia
	Số lượng khách phàn nàn về các hiện tượng ăn xin, bán hàng rong “đeo bám” khách	Viện NC&PTDL, Luật DL
	Tỷ lệ nhân viên tại điểm tham quan được tập huấn hàng năm về bảo vệ môi trường, tài nguyên	Dựa trên tài liệu SNV, Luật BVMT, Luật DL
	Tỷ lệ khách tham quan quay trở lại	UNWTO, Viện NC&PTDL
	Tỷ lệ khách hài lòng về chuyến tham quan	UNWTO

TRẢI NGHIỆM CỦA DU KHÁCH	Tỷ lệ khách hài lòng với các giá trị văn hóa - lịch sử - kiến trúc của điểm tham quan	UNWTO
	Tỷ lệ khách hài lòng về công tác thuyết minh tại chỗ	UNWTO
	Tỷ lệ khách hài lòng về hệ thống biển chỉ dẫn thông tin du lịch	Dựa trên ý kiến chuyên gia và tài liệu của UNESCO
	Số lượng khách phàn nàn về việc tập trung quá đông khách trong một ngày mùa cao điểm	Dựa trên tài liệu của UNESCO, Hiến chương QT

Nguồn: Đề xuất của nhóm nghiên cứu.

4.2. Đánh giá hiện trạng tại các điểm tham quan thuộc Quần thể di tích Huế - Một số kết quả nghiên cứu chính

4.2.1. Đánh giá các vấn đề liên quan đến bảo vệ tài nguyên văn hóa

Xét từ góc độ bảo vệ tài nguyên là một phần quan trọng để đánh giá tính bền vững của hoạt động tham quan du lịch, kết quả kiểm định Binomial Test cho thấy rằng tỷ lệ đánh giá của toàn bộ nhân viên về ý thức bảo vệ di tích của khách quốc tế mức độ “tốt” trở lên là 99% ($p = 0,453$) và của khách tham quan nội địa tương ứng chỉ đạt 35% ($p = 0,085$).

Kết quả kiểm định One-sample T-test (Bảng 3) về ý thức của hai nhóm du khách với giá trị p (mức ý nghĩa) đều nhỏ hơn 0,05 cho biết rằng với độ tin cậy 95%, có đủ bằng chứng thống kê để bác bỏ giả thuyết H_0 . Căn cứ vào trung bình mẫu và kết quả kiểm định này, có thể nói rằng thực sự khách tham quan quốc tế có ý thức rất tốt đối với việc bảo vệ các tài nguyên văn hóa (là các di tích và hiện vật) trong khi ý thức này của khách nội địa là chưa cao.

Bảng 3. Kết quả kiểm định trung bình tổng thể (One-Sample T-test) về ý thức bảo vệ các công trình di tích của du khách

Chỉ báo	Giá trị kiểm định = 4			
	Giá trị t	Trung bình mẫu	Số bậc tự do	Mức ý nghĩa Sig.(2 phía)
Ý thức bảo vệ di tích của khách quốc tế	7.215	4,5	59	.000
Ý thức bảo vệ di tích của khách nội địa	-7.252	3,33	60	.000

Nguồn: xử lý kết quả điều tra của nhóm nghiên cứu.

Ghi chú: - Các biến có phân phối xấp xỉ chuẩn

- Thang đo sử dụng có 5 mức độ từ 1 - rất kém đến 5 - rất tốt

- Giả thuyết Ho: ý thức bảo vệ di tích của khách là tốt (mức điểm 4)

Về ý thức của người dân đối với vấn đề này, kiểm định Binomial Test với p bằng 0,066 cho biết rằng có 42% người dân có ý thức bảo vệ di tích từ “tốt” trở lên. Trong đó, điểm tham quan Khải Định có ý thức của người dân về vấn đề này là tốt nhất (với 100% ý kiến cho rằng người dân có ý thức “tốt”).

Về các hành vi cụ thể của khách du lịch, có 95% cho rằng việc viết vẽ lên di tích hiện nay của du khách là “ít” hoặc “không có” (kiểm định Binomial Test với $p=0,189$). Đây là một trong những thay đổi theo chiều hướng tích cực rõ nét nhất từ trước đến nay mà theo nhận định của TS. Phan Tiến Dũng – Giám đốc Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch, nguyên nhân chủ yếu là do ý thức của khách tham quan ngày càng tốt hơn so với trước và do các cố gắng nỗ lực đặt các biển báo nhắc nhở du khách của đơn vị quản lý.

Tuy nhiên, về các hiện tượng như “quay phim, chụp ảnh trong nội thất cấm” và “nằm, ngồi, sờ vào hiện vật” hiện đang diễn ra với nhiều mức độ khác nhau; kết quả kiểm định tỷ lệ tổng thể Binomial Test cho biết rằng, có 30% đánh giá là “nhiều” đối với việc quay phim chụp ảnh nội thất ($p=0,057$) và 15% đánh giá là nhiều và rất nhiều đối với việc “nằm, ngồi, sờ vào hiện vật” của du khách ($p=0,089$). Đây là một minh chứng rõ ràng cho nhận định rằng việc tác động của khách tham quan vào các công trình di tích là điều không thể tránh khỏi và không thể hạn chế được tuyệt đối mặc dù đã có các quy định cấm và biển báo nhắc nhở.

Bên cạnh việc xem xét các giá trị của di sản được đưa vào phục vụ khách tham quan, để đánh giá tính bền vững của mối quan hệ này, trong đề tài nghiên cứu cũng đề cập đến tác động của hoạt động trùng tu hiện tại có ảnh hưởng như thế nào đến tham quan của du khách. Để phân tích chỉ báo này, chúng tôi sử dụng kết quả nghiên cứu từ mẫu điều tra của Đại Nội với số lượng 228 phiếu là nơi có các công trình đang trùng tu. Kết quả kiểm định tỷ lệ tổng thể Binomial Test cho biết rằng 40% khách đều đánh giá là các công trình đang trùng tu ảnh hưởng nhiều đến tầm nhìn khi tham quan của du khách ($p=0,069$); và cảnh quan chung nhiều và rất nhiều, làm cho cảnh quan bị xấu đi ($p=0,052$); 15% khách cho rằng hoạt động trùng tu gây nên nhiều tiếng ồn ($p=0,427$); 24% khách cho rằng hoạt động trùng tu thải nhiều bụi và chất thải xây dựng, không đảm bảo vệ sinh ($p=0,09$) và 25% khách cho rằng mức độ đảm bảo an toàn của các công trình này đối với du khách xung quanh là chưa cao ($p=0,085$). Nói một cách khác, theo nhiều góp ý cụ thể của du khách, bản thân việc trùng tu là một hoạt động tốt và vô cùng cần thiết để mang đến cho du khách những giá trị mới và do đó, cần phải tiếp tục. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện, cần thiết phải đảm bảo tính thẩm mỹ; hài hòa và góp phần làm đẹp cho các công trình di tích xung quanh, không nhếch nhác, ồn ào và bụi bặm; phải được che chắn bảo đảm an toàn...

4.2.2. *Đánh giá về vấn đề bảo vệ môi trường cảnh quan, môi trường văn hóa - xã hội*

4.2.2.1. *Vấn đề thu gom, xử lý chất thải, vệ sinh, bảo vệ cảnh quan môi trường*

Để đánh giá tính hiệu quả của các phương thức thu gom rác, chúng tôi tiến hành khảo sát ý kiến của du khách về các tiêu chuẩn của thùng rác. Kết quả kiểm định tỷ lệ tổng thể Binomial Test cho biết rằng có 18% khách không đồng ý với nhận định là vị trí thùng rác bố trí hợp lý, dễ thấy ($p = 0,094$) và 16% khách không đồng ý với nhận định là nắp thùng rác sạch sẽ, tiện lợi ($p = 0,142$). Kết quả khảo sát do nhóm nghiên cứu tiến hành cũng trùng hợp với thông tin thu được từ việc phỏng vấn hai cán bộ quản lý phụ trách công tác vệ sinh môi trường của Trung tâm với nhận định rằng: việc lựa chọn vị trí bố trí thùng rác chưa được nghiên cứu khoa học, chưa có quy hoạch chi tiết cụ thể; mẫu mã chưa đẹp, màu sắc chưa đồng bộ, chưa hài hoà với cảnh quan di tích; các thùng rác chưa được quan tâm vệ sinh sạch sẽ để tạo thuận tiện cho người sử dụng.

Liên quan đến các nhà vệ sinh, trong số 534 khách tham gia khảo sát thì có khoảng hơn 220 khách có sử dụng nhà vệ sinh công cộng tại các điểm tham quan. Kết quả kiểm định tỷ lệ tổng thể Binomial Test cho biết rằng có 38% khách không đồng ý với nhận định “nhà vệ sinh sạch sẽ, không có mùi” ($p = 0,082$) và 45% không đồng ý với nhận định “nhà vệ sinh có đủ nước, giấy và xà phòng rửa” ($p = 0,069$). Kết quả thống kê này cũng phù hợp với kết quả khảo sát thực địa của chúng tôi tại khu vực các điểm tham quan: nhà vệ sinh tại các di tích lăng tẩm hầu như không đảm bảo các tiêu chuẩn tối thiểu. Đây là một trong những vấn đề bức xúc của du khách cần phải được giải quyết ngay vì không chỉ ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách (một yếu tố quan trọng theo khái niệm du lịch bền vững) mà các nhà vệ sinh này đang trực tiếp gây ô nhiễm môi trường nghiêm trọng.

4.2.2.2. *Đánh giá ý thức và tác động đến môi trường của du khách và người dân*

Từ kết quả cuộc điều tra khảo sát, sử dụng kiểm định Binomial Test để kết luận cho tỷ lệ của tổng thể, kết quả cho thấy rằng tỷ lệ đánh giá của toàn bộ nhân viên về ý thức bảo vệ môi trường của khách tham quan nội địa là “tốt” và “rất tốt” chỉ đạt 25% ($p = 0,11$) (trong khi tỷ lệ này đối với khách quốc tế là 100%). Một con số để chứng minh điều này đó là điểm đánh giá trung bình dành cho khách quốc tế là 4,43/5 (với thang điểm từ 1 - rất kém đến 5 - rất tốt); trong khi mức điểm này đối với khách nội địa chỉ là 2,9/5.

Bên cạnh đối tượng là khách tham quan, sử dụng kiểm định Binomial Test để kết luận cho tỷ lệ của tổng thể, kết quả cho thấy rằng tỷ lệ đánh giá của toàn bộ nhân viên về ý thức bảo vệ môi trường cảnh quan tự nhiên ($p = 0,086$) và văn hóa xã hội ($p = 0,148$) của người dân địa phương từ mức độ “tốt” trở lên là 25%. Tỷ lệ này cũng gần bằng với tỷ lệ đánh giá đối với khách du lịch nội địa. Giá trị p-value (0,000) nhỏ hơn 0,05 của kiểm định One-sample t-test cũng góp phần khẳng định điều đó. Nói một cách

khác, vấn đề về ý thức bảo vệ môi trường của người Việt (bao gồm khách du lịch và cả người địa phương) thông qua nghiên cứu này đang là một vấn đề hạn chế, cần thiết phải có giải pháp để nâng cao trong thời gian tới.

Trong số các điểm tham quan thì người dân sống xung quanh lăng Tự Đức được đánh giá là có ý thức kém nhất về bảo vệ môi trường văn hóa - xã hội (với tỷ lệ 33,3% nhân viên nhận xét ý thức của người dân là kém – cao nhất trong các điểm du lịch). Nhận định chung này khá trùng hợp với quan sát thực địa của chúng tôi tại các điểm tham quan này với tình trạng đeo bám khách để bán hàng rong của người dân diễn ra tại lăng Tự Đức và kể cả lăng Minh Mạng mặc dù đã có Quy chế 1218 nghiêm cấm các hành vi này của chính quyền địa phương. Về mức độ thì như một nhận xét của nhân viên đó là *“ăn xin, đeo bám vẫn còn tồn tại mặc dù ý thức của người dân ngày càng có tiến bộ”*.

Tuy nhiên, đánh giá về tình hình an ninh trật tự nói chung tại các điểm tham quan, thông qua kết quả khảo sát thực địa của nhóm nghiên cứu và thông tin thu được từ việc phỏng vấn một số khách du lịch và thanh tra ngành văn hóa - du lịch, nhóm nghiên cứu nhận định rằng hiện tại, vấn đề an ninh trật tự, an toàn cho du khách được bảo đảm khá tốt tại bên trong và bên ngoài các điểm tham quan: không có các hiện tượng cướp giật, ăn trộm cướp tài sản của du khách hoặc các tệ nạn xã hội như mại dâm, ma túy... xảy ra, gây ảnh hưởng đến môi trường du lịch.

Một yếu tố liên quan đến bền vững cần được xem xét nữa đó là công tác đào tạo và tập huấn nhân viên phục vụ khách trực tiếp về vấn đề bảo vệ tài nguyên và môi trường. Đây là chỉ báo cần thiết vì những nhân viên này đồng thời thực hiện công việc bảo vệ môi trường và di tích nên họ phải là những người có ý thức cao nhất để triển khai công tác này ở mức tốt nhất. Bên cạnh đó, họ sẽ đóng vai trò hướng dẫn và tuyên truyền nâng cao ý thức cho khách tham quan và cả người dân vì đây chính là “gốc rễ” của các giải pháp bảo vệ môi trường. Liên quan đến chỉ báo này, mặc dù hiện tại, hàng năm, nhân viên của Trung tâm đều được tập huấn về các kỹ năng chuyên môn liên quan đến công tác bảo vệ, tuy nhiên, các vấn đề nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường tài nguyên và các kỹ năng cần thiết để phục vụ khách du lịch chưa được tổ chức tập huấn bài bản với sự phối hợp của các cơ quan chuyên ngành như Sở Tài nguyên – Môi trường, Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch.

4.2.3. Đánh giá các vấn đề liên quan đến trải nghiệm của du khách

Ngay từ trong khái niệm về du lịch bền vững, Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) đã nhận định rất rõ rằng “du lịch bền vững là việc phát triển các hoạt động du lịch nhằm *đáp ứng các nhu cầu hiện tại của khách du lịch*”. Như vậy, có thể nói rằng sự hài lòng của khách du lịch là một yếu tố quan trọng đối với sự bền vững không chỉ của doanh nghiệp du lịch (Louise Twining-Ward) mà còn của một điểm du lịch.

Trong các cuộc điều tra trước được tiến hành bởi các nhà nghiên cứu độc lập, tỷ

lệ khách quay trở lại từ 2 lần trở lên dao động trong khoảng 19% - 42,1% và con số trung bình là 26,7%, chiếm khoảng ¼ tổng lượt khách tham quan; nhưng con số này đối với khách quốc tế có thể ít hơn nhiều. Để chứng minh nhận định này, chúng tôi đã tiến hành khảo sát khách về số lần đến tham quan ở cả 4 điểm chính và kết quả kiểm định Binomial Test về tỷ lệ của tổng thể chỉ ra rằng *tỷ lệ khách tham quan quay trở lại từ lần 2 trở lên là 27%* ($p = 0,059$); trong đó, tỷ lệ khách quốc tế quay trở lại di tích Huế chỉ là 7% ($p = 0,058$). Điều này có thể được lý giải phần nào bởi tác động của cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu làm giảm lượng du khách quốc tế; tuy nhiên, đây vẫn là một con số khá thấp, phần nào phản ánh hoạt động du lịch ở đây chưa thực sự hấp dẫn và đáp ứng các nhu cầu của du khách.

Bên cạnh đó, trong số các chỉ tiêu đánh giá mức độ bền vững của hoạt động du lịch thì “tỷ lệ về số khách hài lòng” là một trong các chỉ tiêu được đánh giá là quan trọng nhất. Chỉ tiêu này càng cao và càng được duy trì sẽ góp phần làm tăng lượng khách quay trở lại điểm du lịch một cách lâu dài cũng như giới thiệu cho các khách khác tiếp tục đến tham quan. Theo kết quả kiểm định, tỷ lệ của tổng thể du khách hài lòng về chuyến tham quan là 89% ($p = 0,153$); trong đó, tỷ lệ của khách tham quan quốc tế là 95% ($p = 0,107$).

Kết quả kiểm định trung bình tổng thể (kiểm định t một mẫu) cũng cho biết với độ tin cậy 95%, có đủ bằng chứng thống kê để bác bỏ giả thuyết H_0 ; kết hợp với giá trị trung bình của mẫu, có thể nhận định rằng tổng thể du khách thực sự hài lòng với chuyến tham quan (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả kiểm định trung bình tổng thể (One-Sample T-test) về mức độ hài lòng của du khách về chuyến tham quan

Chỉ tiêu	Giá trị kiểm định = 4			
	Giá trị t	Trung bình mẫu	Số bậc tự do df	Mức ý nghĩa Sig. (2 phía)
Mức độ hài lòng chung của du khách	4.855	4,17	519	.000

Nguồn: xử lý kết quả điều tra của nhóm nghiên cứu.

Ghi chú: - Dữ liệu thu được của biến có phân phối xấp xỉ chuẩn

- Thang đo sử dụng có 5 mức độ từ 1 - rất không hài lòng đến 5 - rất hài lòng

- Giả thuyết H_0 : du khách hài lòng về chuyến tham quan (tương ứng với giá trị 4)

Để đánh giá chi tiết hơn, nhóm nghiên cứu sử dụng phân tích phương sai ANOVA một yếu tố để xem xét sự khác biệt về trung bình của mức độ hài lòng chung