

# NĂM 2014, BẢO TÀNG DÂN TỘC HỌC VIỆT NAM HẤP DẪN KHÁCH THAM QUAN THỨ 4 CHÂU Á VÀ THỨ NHẤT VIỆT NAM (QUA ĐÁNH GIÁ CỦA TRIPADVISOR)

NGUYỄN DUY THIỆU\*

## 1. TripAdvisor là ai?

Trong thời đại công nghệ thông tin bùng phát, để dàng sử dụng đối với tất cả mọi người như hiện nay thì người tiêu dùng thường tìm mọi cách để tự đánh giá và chia sẻ với nhau về chất lượng của các đơn vị phục vụ, dịch vụ. Có thể nói, đây là kênh đánh giá mà các “thượng đế” cho là tin cậy nhất. Các kết quả đánh giá do các nhóm đi trước thực hiện là những gợi ý tốt nhất cho các nhóm đi sau lựa chọn “gói sản phẩm” mà họ đang có nhu cầu. Công việc đánh giá như đang đề cập thường được thực hiện trên các trang mạng xã hội.

TripAdvisor là một mạng xã hội du lịch trực tuyến số một trên thế giới, được thành lập năm 2000. Hiện nay, tập đoàn truyền thông này đang điều hành 25 thương hiệu du lịch và có trụ sở tại 30 nước trên thế giới. Theo TripAdvisor, hiện nay họ là trang web du lịch lớn nhất thế giới, với hơn 60 triệu thành viên và hơn 170 triệu đánh giá và ý kiến của các khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan du lịch và các doanh nghiệp liên quan khác.

Trung bình, trang TripAdvisor có hơn 60 triệu lượt khách truy cập và có trên 75 triệu ý kiến phản hồi mỗi tháng. Với lượng thông tin du lịch khổng lồ, TripAdvisor trở thành cuốn cẩm nang du lịch online yêu thích nhất của du khách trên toàn thế giới. TripAdvisor còn liên kết trực tiếp với các trang Web 2.0 và các trang mạng xã hội khác như Facebook và LinkedIn nên số lượng người truy cập rất lớn.

Đây là trang web tiên phong trong việc sử dụng

nội dung do người tiêu dùng tạo ra. Trang web này cho phép người dùng tương tác và đưa ra những nhận xét về các khách sạn và các điểm đến du lịch mà họ đã trải nghiệm. Vì vậy, nó phát triển dựa trên ý tưởng là những người đi du lịch sau có thể tham khảo ý kiến của người đi du lịch trước, để lên kế hoạch cho các chuyến đi của mình, hay ít nhất cũng giúp họ phần nào trong việc đưa ra quyết định lựa chọn điểm đến.

Gống như các mạng xã hội khác, TripAdvisor là một trang mạng xã hội, nơi những thông tin được chủ động cung cấp bởi người sử dụng. Người dùng TripAdvisor gửi đánh giá, nhận xét và xếp hạng về một điểm đến, một khách sạn, một điểm thu hút du lịch hoặc bất kỳ một đơn vị nào khác có liên quan “đối tượng” hay dịch vụ. Hơn thế, họ có thể thêm các yếu tố đa phương tiện (hình ảnh và video) hoặc bản đồ du lịch của các chuyến đi trước đó hoặc tham gia vào các diễn đàn thảo luận, dựa trên nền web ứng dụng cho phép người dùng gửi một thông tin và thảo luận về một chủ đề cụ thể. Những người tham gia diễn đàn cần phải được đăng ký; cung cấp thông tin để tạo ra một hồ sơ cá nhân có chứa những thông tin cơ bản (tên, tuổi, nơi cư trú,...). Việc người dùng đưa ra những lời nhận xét hay bình luận về một chủ đề nào đó đều trên tinh thần tự nguyện, họ không được nhận bất cứ khoản thù lao hay phần thưởng nào. Họ làm đơn giản chỉ để giúp bạn bè mình hay những người trong cộng đồng mạng có thể lựa chọn các điểm đến du lịch phù hợp.

\* Phó Giám đốc  
Bảo tàng Dân tộc học



Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam - Ảnh: Tác giả

TripAdvisor cho phép người dùng thêm những người quen biết lên bản đồ du lịch của họ, bằng cách kết nối “nguồn” trước (ví dụ như địa chỉ email, blog khác...). Bằng cách này, những người bạn có thể giúp việc lên kế hoạch cho một chuyến đi một cách hiệu quả hơn và tiết kiệm thời gian hơn. Ví dụ, một khách du lịch có thể tạo ra một mạng lưới các du khách có thể giúp bằng cách đóng góp ý kiến, đánh giá, lời khuyên của họ. Ngoài ra, những mối liên kết này có thể giúp kết nối với những người đang hướng đến cùng một điểm đến, tạo thành một trang mạng xã hội thực sự.

Một trong những bằng chứng về tầm quan trọng ngày càng tăng của việc tìm kiếm trực tuyến ảnh hưởng đến lựa chọn điểm đến du lịch, một cuộc khảo sát của ngành Công nghiệp khách sạn và nhà hàng ở châu Âu trong năm 2007 kết luận rằng, 80% người đi du lịch ở Anh nghiên cứu thông tin trực tuyến trước khi đưa ra quyết định lựa chọn khách sạn hay điểm đến du lịch và một nửa trong số họ đã ngừng việc đặt một khách sạn cụ thể nào đó khi đọc được những nhận xét tiêu cực trên mạng như trang TripAdvisor.

Tại Việt Nam, TripAdvisor chỉ được biết đến trong vài năm gần đây. Tuy nhiên, với uy tín trong việc đánh giá của khách hàng trên đây, các tổ chức doanh nghiệp trong ngành Dịch vụ, kinh doanh khách sạn đều rất coi trọng sự ảnh hưởng của trang mạng này trong hoạt động kinh doanh của mình trong môi trường cạnh tranh toàn cầu. Bởi, những nhận xét tích cực hay tiêu cực của khách hàng trên trang mạng xã hội này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của tổ chức doanh nghiệp.

Cũng giống như Facebook, mỗi người dùng trang TripAdvisor đều có mạng lưới bạn bè trong danh sách bạn bè trên TripAdvisor. Mỗi nhận xét của họ để lại trên TripAdvisor là nhằm tư vấn hoặc khuyến cáo với bạn bè về những điểm đến du lịch. Không chỉ được chia sẻ trên TripAdvisor, những nhận xét này còn được chia sẻ trên các trang mạng xã hội khác mà họ sử dụng. Ngoài ra, nhận xét tích cực trên TripAdvisor còn được nhân viên truyền thông của các đơn vị đánh giá thường xuyên cập nhật và được chia sẻ trên các trang mạng khác. Vì vậy, có thể nói rằng, những nhận xét tích cực của du khách trên TripAdvisor giống như “cánh tay nối dài” trong hoạt động truyền thông của các đơn vị kinh doanh, dịch vụ,....

## 2. Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam trong cách đánh giá của khách tham quan (thực hiện trên website TripAdvisor)

Tính bình quân, mỗi năm Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam đón khoảng nửa triệu lượt khách tham quan mang quốc tịch khoảng 80 quốc gia và vùng lãnh thổ khác nhau trên khắp thế giới. Sau khi tham quan, nghiên cứu một bộ phận khách đã tham gia đánh giá về chất lượng và tính chuyên nghiệp của bảo tàng bằng các cách thức khác nhau, có một bộ phận thực hiện đánh giá trên các trang mạng xã hội. Trang mạng thu hút được nhiều người tham gia đánh giá nhất là trang mạng TripAdvisor. Có 5 mức độ để đánh giá về bảo tàng: xuất sắc, rất tốt, trung bình, kém và tệ. Số lượng của các mức độ đánh giá như vừa trình bày được quy thành các sao. Theo quy định, để có được sự công nhận này, các điểm du lịch cần đạt được chỉ số đánh giá từ 4 sao trở lên (cao nhất là 5 sao), dựa trên nhận xét cũng như số lượng bình luận của khách tham quan được phản ánh qua trang web của TripAdvisor trong vòng 12 tháng.

Các "tiêu chí" để hình thành nên các mức độ vừa đề cập dựa vào chất lượng và tính chuyên nghiệp của bảo tàng. Về chất lượng, khách tham quan thường quan tâm tới các nội dung chính như sau: các bộ sưu tập hiện vật đẹp (đảm bảo tính kỹ thuật, tính mỹ thuật và tính văn hóa" được tổ chức trưng bày một cách khoa học, các thông tin về hiện vật phong phú và bổ ích, có tính giáo dục cao. Các sưu tập trưng bày phải thường xuyên được chăm sóc tốt. Các trưng bày chuyên đề, các hoạt động trình diễn và các chương trình giáo dục khác phải thường xuyên được tổ chức làm cho bảo tàng luôn luôn sống động. Về tính chuyên nghiệp, khách tham quan thường quan tâm tới: các chỉ dẫn trong và ngoài bảo tàng (bao gồm các biển chỉ dẫn, tờ rơi, tờ gấp, sơ đồ hướng dẫn khách tham quan...) phải đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu; thái độ phục vụ khách tham quan của các nhân viên bảo tàng (bán vé, kiểm soát vé, lễ tân, hướng dẫn khách tham quan, hỗ trợ khách tham quan khi có nhu cầu cần thiết...) phải có tính chuyên nghiệp. Về các dịch vụ và các hỗ trợ khác của bảo tàng đối với khách tham quan: có đường dành riêng cho người khuyết tật, các nhà vệ sinh phải sạch và tiện ích, trong cửa hàng sách phải có nhiều ấn phẩm

của bảo tàng, đồ lưu niệm phải đa dạng, có tính văn hóa, liên quan trực tiếp đến các hiện vật trưng bày trong bảo tàng, nhà hàng (giải khát và ăn) phải hài hòa với bối cảnh của bảo tàng...

Thông tin về Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam đã được khách tham quan chia sẻ với nhau một cách rải rác từ năm 2005 trên trang mạng TripAdvisor. Nhưng phải đến năm 2012, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam mới chính thức được xếp hạng. Tháng 11 năm 2012, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam lần đầu tiên được nhận chứng chỉ "Xuất sắc" (Excellence) của TripAdvisor, với 232 phiếu đánh giá xuất sắc và 188 phiếu bầu chất lượng rất tốt. Theo đó, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam được đánh giá 4,5 sao và được xếp là một trong số điểm đến hấp dẫn du khách nhất tại Hà Nội.

Năm 2013, tiếp tục nhờ những nhận xét tích cực và những đánh giá xuất sắc của du khách, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam liên tục giữ vị trí số 1 trên 67 điểm đến hấp dẫn của Thủ đô Hà Nội. Và, vào cuối năm 2013, một lần nữa, Bảo tàng nhận được chứng chỉ "Xuất sắc" của TripAdvisor. Đặc biệt, cũng trên trang web này, theo sự đánh giá và bình chọn của du khách, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam đã lọt vào top 25 Bảo tàng hấp dẫn nhất châu Á năm 2013 (đứng ở vị trí thứ 6) và vinh dự được nhận giải thưởng Traveler's Choice.

Năm 2014, số lượng khách tham gia nhận xét và đánh giá về Bảo tàng tăng lên gần gấp đôi so với năm 2013. Trong đó, tỷ lệ số lượng khách xếp hạng bảo tàng "Xuất sắc" tăng lên 90%, xếp hạng "Rất tốt" tăng lên 89%. Dựa theo số lượng bình chọn trên, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam được xếp 4/25 Bảo tàng hấp dẫn nhất châu Á (đứng sau Bảo tàng Tần Thủy Hoàng (Trung Quốc), Bảo tàng diệt chủng Tuol Sleng (Campuchia), Bảo tàng Tưởng niệm hòa bình Hiroshima (Nhật Bản)) và là Bảo tàng số 1 tại Việt Nam.

### Số lượng các ý kiến và mức độ đánh giá về Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam từ 2012 - 2014:

Thuộc loại	2012	2013	2014
Xuất sắc	232	483	917
Rất tốt	188	348	647
Trung bình	54	89	177
Kém	14	10	18
Tệ	1	1	

Vậy là, từ năm 2013 đến 2014, theo xếp hạng của khách tham quan trên trang web TripAdvisor về việc hấp dẫn khách tham quan, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam vẫn giữ được vị trí số 1 ở Việt Nam, và thăng tiến 2 bậc từ số 6 lên số 4 ở châu Á. Ngoài các ý kiến để xếp loại như trên đây, nhiều khách tham quan đăng trên TripAdvisor những chia sẻ rất tích cực về Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam. Sau đây là một số trong các ý kiến đã đề cập:

- Du khách Lyn057, New Zealand (1/6/2012) viết: "Một nơi tuyệt vời để hiểu thêm về lịch sử và di sản của người Việt Nam. Các hiện vật rất tuyệt vời, những chỉ dẫn rất cụ thể. Cách thức bảo quản và chăm sóc rất tốt. Khu trưng bày ngoài trời có nhiều kiến trúc phong phú độc đáo".

- Đánh giá Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam ở mức độ Excellent (Tuyệt vời), du khách Patrick V, Pháp (27/6/2012) đã để lại lời nhận xét: "Bảo tàng Dân tộc học là bảo tàng tuyệt vời nhất tại Việt Nam, đem lại một cái nhìn sâu sắc về các dân tộc thiểu số nói riêng và về dân tộc Việt Nam nói chung".

- Du khách Khonsavit đến từ Bangkok, Thái Lan (15/5/2013) bày tỏ: "Một người bạn của chúng tôi đã giới thiệu cho chúng tôi về bảo tàng này. Chúng tôi đã đến đây và thực sự rất ngạc nhiên. Có rất nhiều thông tin về văn hóa Việt Nam được giới thiệu ở đây. Chúng quá tuyệt vời! Chúng tôi không thể nào diễn tả được rằng chúng tôi yêu nó như thế nào. Nếu có thời gian trở lại Hà Nội, chúng tôi chắc chắn sẽ quay lại đây".

- Du khách Colleen LA đến từ Mỹ (1/1/2013) chia sẻ: "Đây là một trong những bảo tàng yêu thích của tôi ở Hà Nội. Nếu như bạn yêu thích văn hóa dân gian, văn hóa của dân tộc thiểu số và muốn tìm hiểu sâu về cuộc sống làng bản, thì đây chính là một địa điểm tuyệt vời. Điều mà tôi thích nhất ở đây đó là những ngôi nhà được tái hiện như những ngôi nhà thực sự của các dân tộc thiểu số bên cạnh tòa nhà chính".

- Du khách Mohili L, ở Pari, Pháp (26/5/2013) viết: "Thật tuyệt vời khi đi tham quan Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam. Tôi chưa bao giờ được xem một bảo tàng nơi mà sự đa dạng về tộc người lại được tôn vinh và trưng bày một cách tự hào như vậy. Đây là điểm tham quan bạn "phải" đến trong chuyến tham quan của bạn tại Hà Nội".

### 3. Để duy trì được sự mến mộ của công chúng

Đương nhiên, không phải khách tham quan chỉ đánh giá những mặt tốt của Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam, một số nhược điểm của bảo tàng cũng đã được khách tham quan chỉ ra. Ví dụ:

+ Nóng (tòa Trống Đồng không có điều hòa nhiệt độ).

+ Thiếu người thuyết minh.

+ Hình thức cung cấp thông tin nặng nề.

+ Thiếu cảm giác thoải mái.

+ Tính tương tác và cách truyền tải thông tin chưa cao.

+ Ở một số phòng trưng bày chuyên đề chiếu sáng chưa tốt...

Chắc chắn là còn nhiều thiếu sót nữa mà trong các bình luận ngắn trên trang mạng khách tham quan chưa nêu lên. Nhưng, dẫu sao thì Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam đã được đại đa số công chúng rất mến mộ. Có thể nói, sự thành công của Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam không chỉ là niềm tự hào của Việt Nam mà còn là niềm tự hào của giới làm bảo tàng ở Đông Nam Á và châu Á.

Với thứ hạng cao trong bảng xếp hạng và những đánh giá rất tích cực của khách tham quan trên một trang web du lịch lớn, có hàng trăm triệu người trên khắp thế giới truy cập như TripAdvisor, thương hiệu Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam đã được quảng bá một cách rất rộng rãi. Giả sử như Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam tự đứng ra để quảng bá về mình ở mức độ như trên trang TripAdvisor, thì chúng ta có thể hình dung ra công sức và tiền bạc để thực hiện mà bảo tàng phải bỏ ra là rất lớn và chắc chắn điều đó sẽ vượt quá khả năng của bảo tàng. Những đánh giá về Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam trên TripAdvisor như vừa đề cập cũng sẽ thúc đẩy số lượng khách tham quan đến với bảo tàng ngày càng đông hơn. Nhưng làm như thế nào để giữ được thứ hạng trên bảng xếp loại, làm như thế nào để vừa lòng các "thượng đế", chắc chắn đang và sẽ là một thách thức hết sức lớn lao đối với cán bộ và nhân viên của Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam./.

N.D.T

(Ngày nhận bài: 01/01/2015; Ngày phản biện đánh giá: 14/01/2015; Ngày duyệt đăng bài: 21/01/2015).