

## BẢO TÀNG PHỤ NỮ VIỆT NAM - MỘT TRONG 25 BẢO TÀNG HẤP DẪN NHẤT CHÂU Á

TS. LÊ THỊ THÚY HOÀN

**N**gày 26/6/2013, TripAdvisor - trang web du lịch lớn nhất thế giới công bố danh sách 25 bảo tàng hấp dẫn nhất châu Á năm 2013 (theo ý kiến đánh giá của công chúng). Việt Nam có 03 bảo tàng được đứng trong danh sách bình chọn theo thứ tự như sau: Bảo tàng Chứng tích chiến tranh đứng thứ 5; Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam đứng thứ 6; Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam đứng thứ 11 (xin truy cập theo đường dẫn <http://www.tripadvisor.com.au/TravelersChoice-Attractions-cMuseums-g2> để xem thông tin chi tiết).

*1- Thông tin khái quát về TripAdvisor và danh sách top 25 bảo tàng hấp dẫn nhất châu Á do TripAdvisor bình chọn*

Những năm trước đây, Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam chưa biết đến trang web TripAdvisor. Chỉ đến tháng 9 năm 2012, khi Bảo tàng nhận được Chứng chỉ công nhận là một trong những điểm đến hấp dẫn nhất Hà Nội, do đích thân Chủ tịch Liên hợp TripAdvisor - bà Christine Petersen ký và gửi đến Bảo tàng; nhất là sau khi nhận được rất nhiều hiệu ứng tích cực từ công chúng thì TripAdvisor mới thực sự trở thành một người bạn tin cậy, một tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của Bảo tàng đối với toàn bộ tập thể cán bộ, nhân viên Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam.

TripAdvisor là trang web du lịch lớn nhất thế giới, là công cụ hỗ trợ đắc lực cho khách du lịch trong việc lập kế hoạch cho một chuyến du lịch hoàn hảo. TripAdvisor cung cấp ý kiến tư vấn và đưa ra vô số lựa chọn cũng như những đường dẫn để khách du lịch có thể đặt hành trình cho mình. TripAdvisor có được thương hiệu của mình bởi đã tạo nên một cộng đồng du lịch lớn nhất thế giới, với hơn 200 triệu người truy cập hàng tháng, trên 100 triệu bình luận và ý kiến về hơn 2.5 triệu khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan. Trang web này hoạt động ở 30 quốc gia trên toàn thế giới, bao gồm cả

Trung Quốc, với tên website là daodao.com. TripAdvisor còn có trang dành riêng cho hoạt động kinh doanh - một trang cung cấp các công cụ để tiếp cận công nghiệp du lịch cho hàng triệu người truy cập hàng tháng. TripAdvisor quản lý và điều hành các website với gần 20 thương hiệu truyền thông khác nhau và đều là những thương hiệu thân quen đối với khách du lịch quốc tế.

Công chúng truy cập TripAdvisor để tìm hiểu thông tin về khách sạn, về các chuyến bay, về dịch vụ du lịch, về nhà hàng, bãi biển, bảo tàng, các điểm du lịch... Họ cũng sử dụng website này để lập trình các chuyến đi, với việc đặt chỗ online cho cả hành trình. Từ những trải nghiệm thực tế, công chúng đưa ra bình luận và đánh giá theo tiêu chí từ 1 đến 5 sao. Thông tin công bố trên TripAdvisor đảm bảo tính chính xác cao, được trải qua quá trình kiểm duyệt chặt chẽ và khoa học, nên trang web này được đánh giá là một công cụ hữu hiệu và đáng tin cho đông đảo khách du lịch trên nhiều quốc gia.

Theo bình chọn của khách du lịch TripAdvisor năm 2013, các bảo tàng sau lọt vào danh sách 25 bảo tàng hấp dẫn nhất châu Á: (1) Bảo tàng Lăng mộ Tần Thủy Hoàng - Trung Quốc; (2) Bảo tàng Cung điện - Trung Quốc; (3) Bảo tàng Tuol Sleng Genocide - Campuchia; (4) Bảo tàng Tưởng niệm hòa bình Hiroshima - Nhật Bản; (5) Bảo tàng Chứng tích chiến tranh - Việt Nam; (6) Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam; (7) Bảo tàng Lịch sử Hồng Kông - Trung Quốc; (8) Bảo tàng Cung điện Quốc gia - Đài Loan; (9) Bảo tàng Thượng Hải; (10) Bảo tàng Hellfire Pass - Thái Lan; (11) Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam; (12) Bảo tàng Văn minh châu Á - Singapore; (13) Bảo tàng Nghệ thuật Hồi giáo - Malaysia; (14) Bảo tàng Quốc gia Hàn Quốc; (15) Bảo tàng Bom nguyên tử Nagasaki - Nhật Bản; (16) Bảo tàng Quốc gia Singapore; (17) Bảo tàng Changi Chapel - Singapore; (18)

Bảo tàng Lịch sử Shaanxi - Trung Quốc; (19) Bảo tàng Văn bản cổ Matenadaran - Armenia; (20) Bảo tàng Pinang Peranakan - Malaysia; (21) Bảo tàng Mani Bhavan Gandhi - Ấn Độ; (22) Bảo tàng Salar Jung - Ấn Độ; (23) Nhà hát và Bảo tàng Dân gian Kerala - Ấn Độ; (24) Bảo tàng ngoài trời Hakone - Nhật Bản; (25) Bảo tàng Quốc gia Tokyo - Nhật Bản.

## 2- Ý kiến đánh giá của công chúng TripAdvisor đối với Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam

Việc đánh giá phản hồi của công chúng được Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam thực hiện hàng tháng. Mọi phương tiện truyền thông phản ánh cảm tưởng của khách như: Sổ ghi cảm tưởng, Phiếu điều tra, Facebook, TripAdvisor... đều được tập hợp, dịch, phân tích và rút kinh nghiệm cho hoạt động của Bảo tàng. Khó có thể kể hết những ý kiến đánh giá của công chúng bởi mỗi cá nhân dù khen hay chê cũng đều có những nhận định và trải nghiệm khác nhau, rất phong phú và đa dạng. Tuy nhiên, các ý kiến về cơ bản tập trung vào những vấn đề sau:

- Về nội dung trưng bày: Nhiều bình luận bày tỏ niềm xúc động khi được tìm hiểu về lịch sử, văn hóa Việt Nam thông qua hình ảnh người phụ nữ Việt Nam. Có lẽ chính điều kiện lịch sử, những giá trị văn hóa của các tộc người ở Việt Nam đã tạo nên những câu chuyện đầy xúc động cho người xem. "Xứng đáng để xem! Những câu chuyện xúc động" là lời nhận xét chân thành của nhiều khách tham quan

từ nhiều châu lục khác nhau.

Qua ý kiến phản hồi của khách, chúng tôi nhận thấy, những câu chuyện 'chạm tới cảm xúc' thường rất dung dị. Có thể thấy phần trưng bày *Chân dung Mẹ Việt Nam anh hùng* đã níu giữ bước chân và gây xúc động mạnh cho khách tham quan; Đoạn phim ngắn "Gánh hàng rong" cũng để lại nhiều ấn tượng cho khách, bởi đã đem đến cho họ một cái nhìn chân thực hơn về những con người bình thường mà họ vẫn bắt gặp trên bất kỳ con phố nào của Hà Nội.

- Về hình thức trưng bày: Ý kiến chung của công chúng trên TripAdvisor đều bày tỏ sự hài lòng về hình thức trưng bày của Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam. Nhiều lời ngợi khen dành cho sự hài hòa tổng thể giữa hình thức và nội dung của Bảo tàng. Cũng có một vài ý kiến bày tỏ mong muốn hình thức công trình được trau chuốt hơn, các trang thiết bị trưng bày hiện đại hơn.

- Về địa điểm: Mặc dù Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam có diện tích rất khiêm tốn, nhưng lại có lợi thế là tọa lạc ở một địa điểm lý tưởng. Khách tham quan có thể dễ dàng tiếp cận với bảo tàng bằng các phương tiện giao thông công cộng hoặc tản bộ từ trung tâm thành phố. Địa điểm dễ tiếp cận là ý kiến khá phổ biến mà khách tham quan chia sẻ với cộng đồng du lịch trên TripAdvisor.

- Về thái độ phục vụ: Hơn 80% ý kiến công chúng trên TripAdvisor thể hiện sự hài lòng với thái



Một góc trưng bày tại Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam - Ảnh: Tác giả

độ phục vụ của cán bộ, nhân viên Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam. “Friendly, helpful” - Thân thiện, giúp đỡ là những từ khóa khá phổ biến. Đặc biệt, hình ảnh và thái độ nhiệt tình của nhân viên bán vé cũng giúp Bảo tàng ghi điểm ở rất nhiều phản hồi của khách tham quan. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít ý kiến phản nản về việc thiếu vắng cán bộ trực tại mọi vị trí quan trọng của hệ thống trưng bày để sẵn sàng chỉ dẫn khách khi cần thiết.

- Về giá vé vào cửa và các dịch vụ của bảo tàng: Có tới hơn 50% bình luận của khách đề cập đến mức giá vé vào cửa và cho rằng, mức giá đó rẻ hoặc quá hợp lý cho chuyến tham quan của họ. Quán cà phê của Bảo tàng dù chưa được đầu tư thích đáng cho cơ sở vật chất và kỹ năng phục vụ khách hàng nhưng bước đầu đã được công chúng ngợi khen về chất lượng và giá cả.

Còn rất nhiều ý kiến khác thể hiện cảm xúc của họ về chuyến tham quan hay đưa ra những nhận xét ngắn gọn về Bảo tàng. Đa phần các ý kiến ngợi khen nhưng cũng có những ý kiến chưa thực sự hài lòng. Chính những ý kiến bày tỏ sự chưa hài lòng cũng là động lực để Bảo tàng tiếp tục phấn đấu xây dựng một hình ảnh đẹp hơn trong mắt công chúng.

### 3- Những nỗ lực của Bảo tàng

Trong suốt hơn 25 năm hoạt động, Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam luôn nỗ lực không ngừng để đưa Bảo tàng đến gần hơn với công chúng. Năm 2006, Bảo tàng bắt tay vào việc đổi mới hệ thống trưng bày, từ hình thức đến nội dung, trên cơ sở những thành tựu và công sức của nhiều thế hệ cán bộ. Năm 2010, Bảo tàng mở cửa trở lại, với một diện mạo hoàn toàn mới, thân thiện và hiện đại. Những ngày đầu tiên, khi bảo tàng mở cửa trở lại, số lượng khách tham quan vô cùng khiêm tốn, có thể đếm trên đầu ngón tay. Bao nhiêu công sức của cả tập thể và sự hỗ trợ nhiệt tình của các chuyên gia nước ngoài được thể hiện trong một sản phẩm có chất lượng cao nhưng đứng trước nguy cơ không có ‘khách hàng’. Cả tập thể đứng trước bài toán thu hút khách tham quan đầy thách thức. Không thể để tình trạng đó kéo dài, không thể để bao nhiêu công sức của nhiều thế hệ cán bộ bị bỏ quên, Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam hơn lúc nào hết càng ý thức rõ trách nhiệm của mình, không ngừng học hỏi để thu hút nhiều khách tham quan hơn, cả tập thể cán bộ lại tiếp tục bắt tay vào thực hiện các nhiệm vụ:

- Tập trung nguồn lực cho công tác truyền thông. Ngay từ trong quá trình đổi mới bảo tàng, các sản

phẩm truyền thông đã được chú trọng cả về hình thức và nội dung. Nhưng việc phát hành những sản phẩm truyền thông đó như thế nào để đạt được hiệu quả mong muốn cũng là một thách thức. Với số lượng cán bộ truyền thông ít ỏi, lại phải đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau, nhưng Bảo tàng đã nỗ lực hết sức trong việc xây dựng kế hoạch truyền thông ngắn hạn và trung hạn với các mục tiêu, đối tượng, cách thức phù hợp. Từ việc truyền thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, cho đến việc phát tờ rơi quảng cáo đến tận tay khách hàng đều được áp dụng. Trước xu thế sử dụng mạng xã hội Facebook rất phổ biến trong giới trẻ hiện nay, Bảo tàng thường xuyên kết nối với đối tượng khách tham quan trẻ thông qua Facebook và đây cũng là một trong những phương thức truyền thông tiện lợi, nhanh chóng lại không hề tốn chi phí.

- Nghiên cứu đổi mới các hoạt động. Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam luôn ý thức rằng, hệ thống trưng bày cố định dù có hấp dẫn đến mấy cũng khó có thể lôi cuốn khách đến với Bảo tàng lần thứ 2 hoặc hơn thế nữa. Bảo tàng cũng xác định việc đổi mới các hoạt động, như trưng bày có thời hạn, tổ chức sự kiện, tổ chức các chương trình ca nhạc, trình diễn... chính là cách tăng cường mối quan hệ giữa Bảo tàng và công chúng, khiến công chúng thấy họ được hòa nhập với Bảo tàng, được tham gia vào hoạt động của Bảo tàng. Trong những năm gần đây, ngoài các triển lãm ngắn ngày, Bảo tàng còn thường xuyên có các hoạt động, như tổ chức các lớp học nhảy cho thiếu nhi, tổ chức chương trình Chào hè, Hội chợ sách, tổ chức sự kiện, giao lưu... Các triển lãm ngắn ngày luôn đi kèm với các hoạt động tương tác.

Là một đơn vị trực thuộc Trung ương Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam còn có lợi thế là luôn nhận được sự chỉ đạo sát sao của Thường trực Đoàn Chủ tịch. Các hoạt động của Bảo tàng luôn gắn liền với nội dung hoạt động của Trung ương Hội và phù hợp với thực tiễn xã hội. Các triển lãm ngắn ngày: Đêm sáng, Nước mắt cười, Đổi thay để thay đổi... là những minh chứng cụ thể cho sự đổi mới hoạt động từ chính những vấn đề trọng tâm mà Trung ương Hội đang tập trung chỉ đạo. Đó là những triển lãm đề cập đến các vấn đề đương đại, phản ánh cuộc sống sôi động của xã hội, thu hút sự quan tâm của hàng ngàn khách tham quan.

- Thường xuyên trao đổi, chia sẻ để nâng cao kỹ năng mềm cho cán bộ, từ tinh thần, thái độ phục

vụ đến sự tận tâm, nhiệt tình với công việc. Việc nâng cao kỹ năng mềm cho cán bộ được thực hiện ngay tại Bảo tàng thông qua các buổi sinh hoạt chuyên đề. Các kỹ năng mềm được chia sẻ và thực hành gắn với những tình huống thực tế tại Bảo tàng, như phong cách đón tiếp khách tham quan, cách đi đứng, thái độ phục vụ... Đây là những việc làm hết sức thiết thực, không hề mang tính hình thức, vừa có tác dụng nâng cao kỹ năng mềm cho cán bộ, vừa tạo sự đồng cảm và gắn bó giữa các cán bộ của Bảo tàng, tạo ý thức rèn luyện bản thân và sự tôn trọng khách tham quan.

- Không ngừng học hỏi từ các chuyên gia trong nước và quốc tế, từ bạn bè đồng nghiệp. Có thể nói đội ngũ cán bộ Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam, từ cán bộ quản lý đến cán bộ chuyên môn luôn có ý thức cầu thị và sẵn sàng học hỏi để chất lượng những kiến thức, những kỹ năng nghiệp vụ phù hợp với thực tiễn công việc của Bảo tàng. Bảo tàng luôn mở rộng cửa chào đón các chuyên gia về lĩnh vực bảo tàng, lĩnh vực công nghệ thông tin đến từ Pháp, Anh, Mỹ... cũng như các đồng nghiệp trong nước đến trao đổi, chia sẻ tri thức và kinh nghiệm. Mục tiêu của những buổi giao lưu, trao đổi mang tính thực tiễn cao và luôn gắn với công việc hàng ngày của bảo tàng.

- Tăng cường công tác đối ngoại để một mặt trao đổi, học hỏi kinh nghiệm, mặt khác nâng cao vị thế của Bảo tàng ở cả trong nước và quốc tế. Mối quan hệ đối ngoại của Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam với nhiều tổ chức quốc tế đã được các thế hệ cán bộ tiền bối gây dựng và phát triển khá bền chắc, thể hiện bằng nhiều hoạt động phối hợp triển lãm từ những năm 2004 - 2005 và nhất là quá trình đổi mới bảo tàng trong suốt 4 năm (từ 2006 đến 2010). Thời gian gần đây, Bảo tàng có phối hợp với Bảo tàng Tem Singapore tổ chức triển lãm giới thiệu văn hóa Singapore và phối hợp với một số tổ chức của Nhật Bản tổ chức triển lãm "Búp bê truyền thống Nhật Bản", thu hút sự quan tâm của đông đảo khách tham quan trong nước, đặc biệt là giới trẻ. Đây cũng là cách Bảo tàng thay đổi 'khẩu vị' cho khách và tạo ra một số lượng 'khách hàng' mới cho mình.

Hiện Bảo tàng là thành viên của Hội đồng Bảo tàng quốc tế - ICOM, là thành viên của Hiệp hội Bảo tàng Phụ nữ quốc tế, thành viên của Tổ chức Di sản phi vật thể liên thành phố ICCN... Bảo tàng luôn thực hiện đầy đủ trách nhiệm thành viên và tham gia các hội thảo chuyên ngành quốc tế để học hỏi và giới thiệu về Bảo tàng. Một điều đáng mừng là

chính nhờ trang web TripAdvisor mà Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam đã được nhiều bảo tàng quốc tế biết đến, kết nối để chia sẻ thông tin, gặp gỡ và trao đổi kinh nghiệm hoạt động.

Với ưu thế về địa điểm đẹp và có phần trưng bày hấp dẫn, Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam là địa chỉ ưa thích của nhiều Đại sứ quán, World Bank, Tổ chức Y tế thế giới, UN Women... trong việc tổ chức các sự kiện, tổ chức triển lãm hay đưa các đoàn khách nguyên thủ tới tham quan.

#### 4- Giữ vững vị thế

Những gì Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam đã đạt được là kết quả của sự nỗ lực không ngừng của cả một tập thể cán bộ qua nhiều thế hệ. Nhưng so sánh với nhiều bảo tàng khác trong nước cũng như trong khu vực thì những kết quả đó còn vô cùng khiêm tốn. Bảo tàng cũng luôn ý thức rằng, việc có tên trong Top 25 bảo tàng hấp dẫn nhất châu Á do TripAdvisor bình chọn đã khó, song việc giữ được tình cảm của công chúng và thu hút sự quan tâm lâu dài của họ còn khó khăn hơn, đòi hỏi phải có sự cố gắng bền bỉ và tinh thần đoàn kết của cả tập thể. Trước mắt, Bảo tàng vẫn trung thành với mục tiêu thu hút công chúng và tập trung vào những nhiệm vụ cơ bản là:

- Duy trì và nâng cao chất lượng mọi mặt hoạt động từ nghiên cứu, sưu tầm, trưng bày đến truyền thông, giáo dục, đối ngoại;

- Giữ mối liên hệ chặt chẽ giữa Bảo tàng và công chúng;

- Thường xuyên theo dõi bình luận của công chúng để nắm bắt phản hồi cả tích cực và tiêu cực, kịp thời điều chỉnh để nâng cao chất lượng các hoạt động;

- Không ngừng nghiên cứu để đưa ra các sản phẩm mới cho công chúng. Các sản phẩm mới cần phải được sáng tạo trên cơ sở khảo sát nhu cầu và thị hiếu của công chúng, bám sát các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan Trung ương Hội Phụ nữ Việt Nam;

- Tăng cường công tác phối kết hợp với mạng lưới các bảo tàng Việt Nam để mở rộng hoạt động, giao lưu học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm;

- Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ thành viên các tổ chức quốc tế. Không ngừng nâng cao và mở rộng quan hệ đối ngoại để từng bước giới thiệu Bảo tàng ra thế giới./.

L.T.T.H