

# Khám phá trải nghiệm của khách du lịch tại Bảo tàng Lịch sử Thành phố Hồ Chí Minh qua nền tảng TripAdvisor

Phan Cao Nguyên\*, Nguyễn Bảo Ngọc Khuê, Nguyễn Thị Mỹ Linh



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## TÓM TẮT

Cùng với sự phát triển không ngừng của xã hội, thị hiếu của khách du lịch ngày càng trở nên đa dạng và chuyên biệt hơn. Ngoài những nhu cầu cơ bản, du khách còn có mong muốn nâng cao chất lượng đời sống văn hóa, tinh thần thông qua trải nghiệm du lịch của mình. Chính những nhu cầu này đã làm các hoạt động văn hóa nghệ thuật, đặc biệt trải nghiệm tham quan bảo tàng thu hút được nhiều sự quan tâm hơn bao giờ hết. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm khám phá trải nghiệm tham quan của du khách tại Bảo tàng Lịch sử Thành phố Hồ Chí Minh, đồng thời đánh giá được những nỗ lực của ban quản lý Bảo tàng trong quá trình đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách suốt thời gian qua, cũng như tìm hiểu những vấn đề còn đang tồn đọng để đề xuất các giải pháp khắc phục. Bằng cách sử dụng phương pháp nghiên cứu dân tộc học mạng (Netnography) với dữ liệu thứ cấp là 943 phản hồi của du khách cả nội địa và quốc tế trên nền tảng TripAdvisor, kết quả cho thấy đa số du khách hài lòng về trải nghiệm tại Bảo tàng trong giai đoạn năm 2009-2024. Bên cạnh đó, những bình luận thể hiện trải nghiệm tiêu cực của du khách cũng được phân tích và làm cơ sở để đưa ra những đề xuất có giá trị, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cho du khách khi đến bảo tàng. Không những vậy, những gợi ý thiết thực từ điển cứu này còn có giá trị tham khảo cho ban quản lý của các bảo tàng khác trong việc nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của du khách tại điểm đến.

**Từ khóa:** trải nghiệm tham quan, TripAdvisor, bảo tàng, đánh giá của du khách, Thành phố Hồ Chí Minh

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Sau đại dịch Covid-19, ngành du lịch Việt Nam đã dần được hồi phục với sự gia tăng về số lượng khách nội địa và quốc tế. Du lịch văn hóa, nổi bật với điểm đến là các bảo tàng lịch sử, ngày càng chứng tỏ được tầm quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu trải nghiệm và tìm hiểu lịch sử của du khách. Không những vậy, thông qua hoạt động du lịch mà các bảo tàng có thể phát huy hết vai trò của mình, góp phần trong việc bảo tồn và phát huy những bản sắc dân tộc, thu hút khách du lịch, đa dạng hóa sản phẩm du lịch và nâng cao giá trị văn hóa địa phương. Ngành du lịch Việt Nam thời gian qua đã ghi nhận những dấu hiệu phục hồi tích cực sau giai đoạn khủng hoảng do đại dịch Covid-19 gây ra. Theo số liệu của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam<sup>1</sup>, tổng lượng khách quốc tế trong 6 tháng đầu năm 2024 ước tính đạt hơn 8,83 triệu lượt, tăng 58,4% so với cùng kỳ năm 2023. Lượng khách du lịch nội địa ước tính khoảng 66,5 triệu lượt, đạt trên 60% so với mục tiêu cả năm là 110 triệu lượt. Tổng thu từ khách du lịch ước tính đạt khoảng 436,5 nghìn tỷ đồng, tăng 1,3 lần so với cùng kỳ năm ngoái. Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh<sup>2</sup> đã vừa có báo cáo tình hình hoạt động du lịch 9 tháng và phương

hướng, nhiệm vụ trọng tâm 3 tháng cuối năm 2024. Theo đó, khách quốc tế đến Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) trong 9 tháng năm 2024 ước đạt 4,014 triệu lượt, tăng 12,4% so với cùng kỳ năm 2023, đạt 66,9% so với kế hoạch năm 2024.

Tuy nhiên những số liệu như tổng doanh thu, lượt khách đến không chỉ là những con số duy nhất phản ánh được sự thành công của ngành du lịch tại một địa phương, mà còn được thể hiện qua sự hài lòng của du khách đối với trải nghiệm tham quan của họ và tỷ lệ lượng khách quay trở lại điểm đến. Mặc dù, TP.HCM được đánh giá là điểm đến du lịch giàu tiềm năng để phát triển du lịch với cơ sở hạ tầng luôn được đầu tư nâng cấp, nguồn lao động dồi dào và nhiều sản phẩm du lịch hấp dẫn, song việc duy trì và nâng cao hình ảnh của TP.HCM trong mắt du khách nội địa và cả bạn bè quốc tế vẫn luôn là điều được Sở Du lịch TP.HCM ưu tiên quan tâm hàng đầu<sup>3</sup>.

TP.HCM vốn được biết đến là đầu tàu kinh tế và là trung tâm dịch vụ lớn nhất của cả nước, trong đó đặc biệt phải kể đến sự đóng góp đáng kể của ngành du lịch. Nơi đây cung cấp cho du khách nhiều trải nghiệm tham quan mới mẻ với những đặc trưng rất riêng biệt, phù hợp cho đa dạng đối tượng. Bên cạnh

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM, Việt Nam

## Liên hệ

**Phan Cao Nguyên**, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM, Việt Nam

Email: caonguyen.phan@hcmussh.edu.vn

## Lịch sử

- Ngày nhận: 02-12-2024
- Ngày sửa đổi: 29-04-2025
- Ngày chấp nhận: 11-06-2025
- Ngày đăng: 10-09-2025

## DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjssh.v9i4.1091>



## Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



**Trích dẫn bài báo này:** Cao Nguyên P, Bảo Ngọc Khuê N, Thị Mỹ Linh N. **Khám phá trải nghiệm của khách du lịch tại Bảo tàng Lịch sử Thành phố Hồ Chí Minh qua nền tảng TripAdvisor.** *Sci. Tech. Dev. J. - Soc. Sci. Hum.* 2025; 9(4):3132-3143.

các điểm tham quan nổi tiếng như Nhà thờ Đức Bà, Dinh Độc Lập, Bưu điện Sài Gòn v.v thì Bảo tàng Lịch sử TP.HCM cũng là điểm đến hấp dẫn khi là nơi lưu giữ các hiện vật lịch sử có giá trị. Sự có mặt của bảo tàng này có ý nghĩa quan trọng trong việc làm phong phú hệ thống điểm đến tại thành phố, đã và đang thu hút được nhiều du khách trong và ngoài nước.

Mặc dù trên thế giới đã có nhiều công trình khoa học nghiên cứu về trải nghiệm tham quan của du khách tại các bảo tàng, nhưng ở Việt Nam, các nghiên cứu liên quan đến chủ đề này vẫn còn khá hạn chế. Trên thực tế, phần lớn các bảo tàng công lập thường tập trung vào việc thu thập dữ liệu thống kê về lượng khách tham quan và hình thành hồ sơ nhân khẩu học, trong khi lại bỏ qua bản chất thực sự của trải nghiệm mà khách tham quan có được<sup>4</sup>. Điều này cho thấy vấn đề trải nghiệm của du khách cần được quan tâm và đẩy mạnh nhiều hơn. Đặc biệt đối với các bảo tàng tại các thành phố lớn như TP.HCM, sẽ góp phần xây dựng hình ảnh văn hóa và tạo điểm nhấn độc đáo cho địa phương trên bản đồ du lịch thế giới.

Nghiên cứu này được thực hiện để bổ sung vào khoảng trống nghiên cứu về trải nghiệm của du khách tại bảo tàng. Thông qua việc thu thập và phân tích dữ liệu từ các bình luận thực tế trên nền tảng TripAdvisor, bài viết không chỉ làm sáng tỏ những yếu tố được du khách đánh giá cao mà còn chỉ ra các khía cạnh còn hạn chế, cần được cải thiện. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm tham quan. Nghiên cứu này tập trung trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

- Trong thời gian qua, du khách đã có cảm nhận như thế nào khi đến tham quan tại Bảo tàng Lịch sử TP.HCM?
- Từ điển cứu Bảo tàng Lịch sử TP.HCM, đâu sẽ là những bài học kinh nghiệm mà ban quản lý các bảo tàng khác có thể tiếp thu để nâng cao trải nghiệm tham quan của du khách trong tương lai?

## **CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **Cơ sở lý thuyết**

Bảo tàng được xem là một nhân tố quan trọng trong hệ thống những điểm đến văn hóa, chúng không chỉ có giá trị với người dân địa phương mà còn đối với du khách trong hành trình trải nghiệm tham quan<sup>5</sup>. Đặc biệt hơn, việc tham quan bảo tàng có thể đem đến những trải nghiệm đáng nhớ với ấn tượng riêng biệt cho du khách, thậm chí là những kỷ niệm khó quên.

Đồng quan điểm trên, Su và Teng cũng cho rằng bảo tàng không chỉ là nơi lưu giữ, bảo tồn các hiện vật lịch sử mà còn đóng vai trò là nhà cung cấp dịch vụ hướng dẫn du khách, đặc biệt là những du khách có nhu cầu tham quan, khám phá thêm kiến thức lịch sử<sup>6</sup>.

Mặt khác, những nghiên cứu trải nghiệm tham quan của du khách cũng đóng vai trò quan trọng trong việc hiểu rõ các yếu tố tạo nên sự hài lòng hoặc không hài lòng, từ đó tối ưu hóa sản phẩm và dịch vụ du lịch để nâng cao trải nghiệm người dùng<sup>7</sup>. Tuy nhiên, những trải nghiệm du lịch không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của du khách mà còn tạo cơ sở cho việc phát triển và duy trì hình ảnh điểm đến trong dài hạn<sup>8</sup>. Ngoài ra, các nghiên cứu về trải nghiệm du khách, đặc biệt là qua các nền tảng trực tuyến như TripAdvisor, cung cấp các phản hồi phong phú và xác thực từ phía người dùng, góp phần phản ánh đúng nhu cầu và kỳ vọng của họ<sup>9</sup>.

Trước bối cảnh nhu cầu tham quan các điểm đến văn hóa, lịch sử đặc biệt là bảo tàng tăng cao, những nghiên cứu trải nghiệm của du khách tại bảo tàng lại càng trở nên thiết thực bởi từ đây, bảo tàng có thể đưa ra các giải pháp giúp cho du khách có được trải nghiệm tham quan hiệu quả<sup>10</sup>. Thêm vào đó, thông qua việc tìm hiểu các phản hồi từ du khách, các nhà quản lý có thể điều chỉnh cách thức trưng bày hiện vật, tăng cường các dịch vụ hỗ trợ và cải thiện không gian bảo tàng để phù hợp hơn với kỳ vọng của công chúng.

Có thể thấy, bảo tàng có vai trò cơ bản là nơi lưu giữ và tái hiện lịch sử, văn hóa của cộng đồng địa phương, chúng không chỉ phục vụ mục đích giáo dục mà còn thu hút khách du lịch muốn tìm hiểu về quá khứ và bản sắc địa phương<sup>11</sup>. Trong hệ thống điểm đến du lịch, bảo tàng được xem là một trong những yếu tố văn hóa giúp làm phong phú thêm hành trình của du khách, đặc biệt là trong bối cảnh du lịch văn hóa ngày càng được ưa chuộng<sup>12</sup>. Với cách tiếp cận đa chiều, những bảo tàng còn cho thấy được tầm quan trọng trong việc xây dựng giá trị kinh tế và xã hội cho địa phương, khi nó không chỉ góp phần tăng trưởng kinh tế qua nguồn thu từ du khách mà còn nâng cao niềm tự hào và ý thức của cộng đồng<sup>13</sup>. Đối với các bảo tàng tại các thành phố lớn như TP.HCM, chúng còn đóng vai trò giữ gìn hình ảnh văn hóa và tạo điểm nhấn độc đáo cho địa phương trên bản đồ du lịch quốc tế<sup>14</sup>.

Trải nghiệm tham quan bảo tàng của du khách có thể chịu tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có thể kể đến như chất lượng trưng bày và hiện vật<sup>15</sup>. Hay các dịch vụ hỗ trợ liên quan như hướng dẫn viên, thông tin bằng nhiều ngôn ngữ, cơ sở vật chất như nhà vệ sinh, chỗ ngồi nghỉ ngơi, và không gian ăn

uống đều có thể làm tăng hoặc giảm sự hài lòng của du khách<sup>16</sup>. Bên cạnh đó, trải nghiệm tham quan bảo tàng thành công thường không chỉ dừng lại ở việc xem các hiện vật mà còn tạo được những tương tác, cảm xúc sâu sắc cho du khách<sup>11</sup>. Những bảo tàng nào có đa dạng hoạt động tương tác, chụp ảnh hoặc tự do khám phá sẽ giúp du khách có cảm giác gắn kết và tạo ấn tượng lâu dài hơn. Một nghiên cứu khác của Huo và cộng sự cũng nhận được nhiều sự quan tâm, họ đã tìm hiểu các thuộc tính dịch vụ của bảo tàng bằng cách phân tích các bài đánh giá của du khách về 4 bảo tàng ở Vương quốc Anh trên TripAdvisor. Kết quả đã chỉ ra rằng các dịch vụ hỗ trợ và không gian của bảo tàng có tác động tích cực đáng kể đến cả trải nghiệm và sự hài lòng của du khách<sup>17</sup>. Ngoài ra, việc tổ chức quản lý các đoàn khách lớn và đảm bảo tiến độ tham quan cho mọi du khách cũng rất quan trọng. Việc quản lý đám đông không tốt có thể khiến khách tham quan cảm thấy bức bối, ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể<sup>18</sup>.

Như vậy, có rất nhiều yếu tố có khả năng tác động đến trải nghiệm tham quan của du khách. Việc nghiên cứu trải nghiệm tham quan và xác định rõ các yếu tố có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của du khách, đã và đang góp phần đem lại ý nghĩa to lớn trong việc nâng cao sự hài lòng và tạo cơ sở cho sự hình thành ý định quay trở lại tham quan tại bảo tàng<sup>19</sup>.

## Phương pháp nghiên cứu

### Địa điểm nghiên cứu

Bảo tàng Lịch sử TP.HCM (sau đây gọi tắt là Bảo tàng) có vị trí tại số 02 đường Nguyễn Bình Khiêm, phường Bến Nghé, quận 1. Nằm trong khuôn viên Thảo Cầm Viên Sài Gòn, đây là nơi lưu trữ và bảo tồn nhiều cổ vật quý của Việt Nam và nước ngoài. Đáng chú ý, Bảo tàng còn nằm trong “Top các địa điểm phải tham quan tại TP.HCM” (theo đề xuất của TripAdvisor, 2024). Điểm đến đã thu hút nhiều khách du lịch bởi lối kiến trúc cổ thời Pháp thuộc theo phong cách “Đông Dương cách tân” và những giá trị từ bộ sưu tập tư liệu và hiện vật được trải dài theo suốt chiều dài lịch sử của dân tộc. Cùng với đó là sự kết hợp giữa yếu tố cảnh quan và vị trí thuận lợi ngay trung tâm thành phố, Bảo tàng này đã mang lại nhiều trải nghiệm đáng nhớ cho du khách khi đến tham quan tại TP.HCM (Hình 1).

Trong thời gian qua, Bảo tàng đã có những bước tiến mới trong công tác trùng tu diện mạo và tăng cường cung cấp thông tin về hiện vật lịch sử để đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách. Sau giai đoạn trùng tu, Bảo tàng hứa hẹn sẽ mang đến những trải nghiệm tham quan hấp dẫn cho du khách (Hình 2) trong thời



**Hình 1:** Bảo tàng Lịch sử TP.HCM [Nguồn: Website Bảo tàng Lịch sử TP.HCM (<https://www.baotanglichsutphcm.com.vn/>)]

gian tới. Tuy nhiên, Bảo tàng cũng có một số rào cản trong việc đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách trong thời gian trước đó. Bằng việc xem xét những thành tựu cũng như hạn chế của Bảo tàng, nghiên cứu sẽ đưa ra những bài học kinh nghiệm mà ban quản lý các bảo tàng có thể lưu tâm.

### Thiết kế nghiên cứu

Bài viết này áp dụng phương pháp nghiên cứu dân tộc học mạng (Netnography) để thu thập và phân tích dữ liệu, đây là một phương pháp nghiên cứu định tính dựa trên cộng đồng trực tuyến, được phát triển bởi Kozinets<sup>20</sup> và tiếp tục được hoàn thiện qua thời gian<sup>21</sup>. Mkono<sup>22</sup> đã mô tả Netnography là một sự thích nghi mới của dân tộc học truyền thống, với Internet đóng vai trò như một môi trường nghiên cứu ảo, và phương pháp này ngày càng được sử dụng rộng rãi trong những nghiên cứu về du lịch. Trong bài viết này, TripAdvisor được chọn làm nguồn cung cấp dữ liệu đáng tin cậy và toàn diện về trải nghiệm du khách. Nền tảng này cung cấp góc nhìn chi tiết và phong phú về cảm nhận và đánh giá của du khách liên quan đến các điểm đến, dịch vụ, và các yếu tố khác<sup>23,24</sup>.

Phương pháp Netnography được sử dụng kết hợp với phân tích nội dung để tìm hiểu các đánh giá và thảo luận của du khách trên TripAdvisor, nhằm khám phá các mối quan tâm chủ yếu liên quan đến trải nghiệm tại điểm đến. Ngoài ra, phân tích thống kê mô tả cũng được sử dụng để trực quan dữ liệu dưới dạng biểu đồ và bảng. Kết hợp kết quả từ cả hai phương pháp này, bài viết đề xuất các giải pháp cần thiết nhằm cải thiện tình hình quản lý điểm đến, nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm du lịch Bảo tàng Lịch sử TP.HCM.

### Thu thập và phân tích dữ liệu

Nghiên cứu này xem xét các bình luận của du khách, kể cả những bình luận được đăng tải từ lâu vì những bình luận này có ý nghĩa như là nguồn tham khảo uy tín và có khả năng ảnh hưởng đến nhận thức và hành vi của du khách đối với điểm đến trong việc lên



**Hình 2:** Ứng dụng công nghệ thực tế ảo trong cung cấp thông tin về bảo tàng [Nguồn: Website Bảo tàng Lịch sử TP.HCM (<https://www.baotanglichsutphcm.com.vn>)]

kế hoạch tham quan của mình<sup>23,25</sup>. Cách tiếp cận này sẽ đảm bảo thể hiện đầy đủ bức tranh chung về trải nghiệm của du khách tại điểm đến và mang đến những phát hiện mang tính toàn diện hơn. Nhóm nghiên cứu sử dụng công cụ APIFY để tiến hành thu thập và phân tích dữ liệu từ nền tảng OTA TripAdvisor (Bảng 1). Nguồn dữ liệu thứ cấp phục vụ cho nghiên cứu này bao gồm các thông tin cơ bản về tài khoản người dùng, điểm đánh giá, nội dung bình luận v.v được trích xuất và lưu trữ vào file Excel. Một phần dữ liệu thứ cấp sẽ được trực quan hóa bằng phần mềm Tableau, đối với các bình luận của du khách được nhóm nghiên cứu sử dụng cho phép nghiên cứu định tính.

**Bảng 1: Tổng quan về dữ liệu nghiên cứu**

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| Ngày bắt đầu thu thập dữ liệu  | 25/09/2024 |
| Ngày kết thúc thu thập dữ liệu | 15/10/2024 |
| Tổng số bình luận              | 1.084      |
| Tổng lượt đánh giá             | 943        |
| Tổng lượt ảnh đăng tải         | 745        |
| Điểm đánh giá trung bình       | 4,5/5,0    |
| Tổng số ngôn ngữ bình luận     | 20         |

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả (2024)

Bộ dữ liệu chứa 1.084 đánh giá của du khách đối với trải nghiệm tham quan tại Bảo tàng Lịch sử TP.HCM

trong giai đoạn năm 2009-2024. Tuy nhiên có 79 bình luận bị loại bỏ do các bình luận này còn đang được TripAdvisor kiểm tra, xem xét nhằm đảm bảo việc tuân thủ các nguyên tắc chung (TripAdvisor Review Guidelines). Do đó, chỉ có 1.005 bình luận được thu thập để tiến hành đánh giá chất lượng dữ liệu. Ngoài các bình luận được viết bằng tiếng Việt thì có rất nhiều bình luận được viết dưới nhiều ngôn ngữ khác (Bảng 2), góp phần phản ánh tính đa dạng về đối tượng du khách khi tham quan du lịch tại Bảo tàng này. Đối với các bình luận là tiếng nước ngoài sẽ được nhóm nghiên cứu chuyển ngữ về ngôn ngữ tiếng Việt thông qua công cụ Auto Translate (dịch tự động) được phát triển trên phần mềm Microsoft Word. Tuy nhiên trong tổng số 1.005 đánh giá thì có 62 đánh giá bị khuyết một số hạng mục thông tin như điểm đánh giá, tiêu đề bình luận. Do đó để đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu này, chỉ có 943 bình luận đã đáp ứng đủ điều kiện dựa trên sự đồng thuận các nguyên tắc chung (TripAdvisor Content Moderation Policy) được tiến hành xem xét cho nghiên cứu định tính.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Trải nghiệm tích cực của du khách khi tham quan tại Bảo tàng

Sự hài lòng của khách du lịch được thể hiện dựa trên số điểm đánh giá và các bình luận tương ứng tại nền tảng TripAdvisor. Bảng 3 sau tổng hợp các thông tin



**Bảng 2:** Thống kê các ngôn ngữ được sử dụng để viết bình luận

| Ngôn ngữ          | Số lượng bình luận | Tỷ lệ (%) |
|-------------------|--------------------|-----------|
| Tiếng Việt        | 8                  | 0,796     |
| Tiếng Trung       | 85                 | 8,458     |
| Tiếng Đức         | 27                 | 2,687     |
| Tiếng Nga         | 33                 | 3,284     |
| Tiếng Anh         | 592                | 58,905    |
| Tiếng Pháp        | 63                 | 6,269     |
| Tiếng Ý           | 28                 | 2,786     |
| Tiếng Nhật        | 86                 | 8,557     |
| Tiếng Tây Ban Nha | 26                 | 2,587     |
| Các ngôn ngữ khác | 57                 | 5,67      |
| TỔNG              | 1.005              | 100,00    |

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ TripAdvisor (truy cập 06/10/2024)

cơ bản của Bảo tàng bao gồm điểm đánh giá trung bình, tổng số ảnh và bình luận đã được đăng tải, qua đó phản ánh tổng thể mức độ hài lòng của du khách khi đến với Bảo tàng.

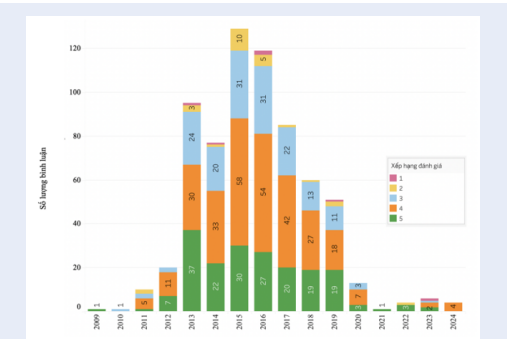
**Bảng 3:** Phân loại bình luận theo điểm đánh giá tương ứng

| Điểm đánh giá                  | 1         | 2         | 3          | 4         | 5         |
|--------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|
|                                | bong bóng | bong bóng | bong bóng  | bong bóng | bong bóng |
| Xếp hạng trải nghiệm tương ứng | Tối tệ    | Tối       | Trung bình | Rất tốt   | Xuất sắc  |
| Tổng số lượt bình luận         | 13        | 37        | 233        | 414       | 246       |

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ TripAdvisor (truy cập 06/10/2024)

Nhìn chung, tổng điểm đánh giá trung bình dành cho Bảo tàng nằm ở mức khá tốt (4,0 bong bóng) với số bình luận đánh giá xuất sắc là 246 và rất tốt là 414. Hình 3 được thiết kế với các gam màu khác nhau để trực quan hóa số lượng các bình luận được phân loại theo điểm đánh giá tương ứng trong giai đoạn năm 2009-2024.

Kết quả thống kê cho thấy trong giai đoạn năm 2013-2019, Bảo tàng nhận được nhiều lượt đánh giá của du khách trên nền tảng TripAdvisor, đạt đỉnh điểm vào năm 2015 (>120 bình luận), theo sau là năm 2016 với gần 120 bình luận. Bắt đầu từ năm 2020, lượt đánh giá của du khách dành cho điểm đến này giảm đi đáng kể.



**Hình 3:** Thống kê các xếp hạng bình luận của du khách từ năm 2009 đến năm 2024 [Nguồn: Tổng hợp từ nhóm tác giả]

Bên cạnh đó, Hình 3 đã phản ánh tính ưu thế về mặt số lượng của các bình luận tích cực với điểm số tương ứng từ 4 bong bóng trở lên. Chi tiết hơn, cột đánh giá màu xanh dương đậm thể hiện cho đánh giá thấp nhất (tương ứng với 1 bong bóng) và màu cam (tương ứng với 2 bong bóng) là hai đại lượng chiếm tỷ lệ rất nhỏ không đáng kể nhưng xuất hiện hầu hết qua các năm. Dữ liệu đánh giá trung dung ứng với 3 bong bóng (cột màu đỏ) xuất hiện khá nhiều vào giai đoạn năm 2013-2017. Ngoài ra, các cột màu xanh và lục chiếm diện tích nhiều hơn so với các màu khác góp phần phản ánh mức độ hài lòng của du khách đối với trải nghiệm tham quan tại Bảo tàng là chiếm đa số, tăng đáng kể từ năm 2012 và đạt cao nhất vào giai đoạn năm 2014-2017. Đáng chú ý nhất là vào năm 2013 và năm 2015, Bảo tàng nhận được nhiều đánh giá cao (5 bong bóng) so với các năm còn lại. Tuy nhiên, càng về các năm gần đây, lượng đánh giá trên TripAdvisor giảm đi đáng kể. Các nhận xét phản ánh sự hài lòng của du khách thường tập trung vào đối tượng khách có niềm đam mê mãnh liệt với lịch sử và có hứng thú với du lịch bảo tàng là chính. Cụ thể, một nhận xét khá khả quan về mức độ hài lòng của du khách đến từ Maidstone, Anh Quốc cho rằng:

*“Vô cùng tuyệt vời (...) Bảo tàng có một diện tích vừa phải - không quá to nhưng cũng không quá nhỏ. Thông tin về hiện vật được truyền tải rất tốt và còn có thêm mã QR cho ai muốn biết thêm nhiều hơn về nó. Đây là một triển lãm rất thú vị chuyên về lịch sử và văn hóa Việt Nam và hơn hết là tập trung vào chất lượng hơn số lượng rất nhiều (...) Rất nên trải nghiệm.”*

(Du khách M.G, bình luận ngày 27/02/2023)  
Hay một du khách đến từ TP.HCM bình luận vào ngày 23/08/2016 cũng bày tỏ, chị vô cùng yêu thích Bảo tàng này bởi niềm đam mê với lịch sử nước nhà, giá vé hữu nghị cũng là một điểm sáng làm cho chuyến

tham quan của chị có ý nghĩa và đem lại sự hài lòng cao.

Bên cạnh đó, điều làm cho Bảo tàng nhận được đánh giá tốt là do giá vé vào cổng tương đối rẻ, vị trí thuận tiện có thể liên kết với điểm tham quan khác như Thảo Cầm Viên, Dinh Độc Lập, v.v. Theo du khách N.K chia sẻ:

*“(…) Giá vé tham quan khá rẻ so với rất nhiều bảo tàng khác mà tôi đã từng đến. Tôi sẽ giới thiệu bạn bè khi đến với Sài Gòn.”*

Ngoài ra, sự linh hoạt về chủ đề cũng như cách thể hiện cổ vật cũng được nhiều du khách đánh giá cao. Cụ thể du khách B.G bình luận ngày 06/10/2019 cho rằng cách bày trí ở Bảo tàng rất đẹp và điều đó đã giúp anh có một cái nhìn tổng quan về bản sắc Việt Nam, tuy nhiên do thời gian hạn hẹp nên anh không thể tham quan Bảo tàng một cách trọn vẹn.

Các đánh giá tích cực trên đã phần nào cho chúng ta thấy được sự hài lòng của du khách khi đến với Bảo tàng. Có rất nhiều yếu tố làm cho Bảo tàng trở thành một trong những điểm đến thu hút khách du lịch nhất tại TP.HCM là do giá vé tương đối phù hợp với hầu hết mọi đối tượng, vị trí của Bảo tàng nằm ngay trung tâm thành phố nên rất dễ kết nối với các điểm du lịch khác lân cận. Cùng với sự thuận tiện khi di chuyển và gần các trạm phương tiện công cộng, điểm đến này có khả năng trở thành sự lựa chọn phù hợp và thú vị cho những du khách tham gia tour du lịch trong ngày.

Một điểm nổi bật khác của Bảo tàng là nơi đây có sân khấu trình diễn nghệ thuật múa rối nước ngay trong khuôn viên, đây đồng thời là một trong những nơi hiếm hoi của thành phố còn lưu giữ và phát huy bộ môn nghệ thuật truyền thống này. Như du khách T.H chia sẻ rằng chuyến tham quan của họ có thêm phần vui vẻ và thú vị là nhờ vào buổi biểu diễn múa rối nước ngay tại Bảo tàng. Tương tự, du khách R.N đến từ Ba Lan viết ngày 06/10/2022 cũng vô cùng yêu thích màn trình diễn này và đã nhận xét:

*“Màn múa rối nước được thực hiện rất tốt (...) Nó hơi dài nhưng nhìn chung đây là di sản văn hóa rất nên thưởng thức khi đến với Việt Nam, quả thật là một điểm sáng trong chuyến đi của chúng tôi.”*

Kể đến, Bảo tàng được nhiều du khách yêu thích bởi giá trị lưu giữ trong các gian phòng triển lãm. Tất cả đã thể hiện một cái nhìn sâu rộng về tiến trình lịch sử Việt Nam từ thời nguyên thủy qua các triều đại phong kiến, tiếp đến là các nền văn hóa bản địa và một số hiện vật tôn giáo. Đây thật sự là một điểm sáng trong việc quảng bá hình ảnh đất nước, con người và lịch sử Việt Nam với khách du lịch quốc tế.

*“Bảo tàng Lịch sử Việt Nam là nơi trưng bày và bảo tồn các hiện vật quý (...) khách du lịch trong và ngoài nước sẽ được tìm hiểu, thưởng ngoạn hàng chục ngàn*

*hiện vật quý giá được sưu tầm công phu trong và ngoài đất nước từ thời tiền sử đến thời Nguyễn, được tận mắt nhìn thấy các sản phẩm đồ gốm của các nước bạn châu Á, tranh điêu khắc tinh xảo Campuchia, một số tượng Phật, hay súng thần công của thế kỷ 18-19.”*

(Du khách T.Đ.Đ.T, bình luận ngày 01/04/2016)

Ngoài ra, Bảo tàng còn sở hữu đội ngũ thuyết minh viên có trình độ, kỹ năng ngoại ngữ tốt, với thái độ nhiệt tình và hiếu khách. Điều này khi kết hợp với không gian hoài niệm mang đậm chất lịch sử sẽ dễ dàng mang đến cho du khách những trải nghiệm chân thực và gần gũi nhất. Hay nói cách khác, chất lượng trải nghiệm của du khách tại Bảo tàng theo đó cũng không ngừng được nâng lên. Tóm lại, các kết quả khảo quan trên cần được duy trì và tiếp tục phát huy hơn nữa để qua đó có thể lan tỏa hình ảnh đẹp của Bảo tàng Lịch sử TP.HCM cũng như gia tăng giá trị thương hiệu du lịch của thành phố trong tương lai.

### **Trải nghiệm không tích cực của du khách khi tham quan tại Bảo tàng**

Nghiên cứu chủ yếu tập trung và phân tích các bình luận có điểm đánh giá thấp (từ 1 đến 2 bong bóng) có tính chất không tích cực để tìm ra những hạn chế của Bảo tàng trong việc đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách, từ đó đưa ra những đề xuất phù hợp. Bên cạnh đó là nêu ra những bài học kinh nghiệm có thể ứng dụng cho các bảo tàng khác trên phạm vi TP.HCM nói riêng và cả nước nói chung. Kết quả thống kê cho thấy, có 50 đánh giá từ 1-2 bong bóng của du khách phản ánh trải nghiệm tham quan không mấy tích cực (chỉ chiếm tỷ lệ khoảng 5%) và số bình luận trung dung tương đương với 3 bong bóng là 233 bình luận (chiếm gần 25%). Qua đó có thể thấy được Bảo tàng cũng còn tồn tại một số hạn chế trong việc đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách, gây ra cảm giác thất vọng và bức xúc của du khách cả trong và ngoài nước. Bằng việc sử dụng phép thống kê để đo lường tần suất xuất hiện các chủ đề liên quan mà khách du lịch phản ánh, nhóm nghiên cứu thống kê được 5 vấn đề chính (Bảng 4) mà Bảo tàng cần phải đặc biệt quan tâm.

Cụ thể, vấn đề gây ra nhiều tranh cãi và bức xúc nhất cho du khách là về lịch trình của buổi biểu diễn múa rối nước và quy định về số khách tối thiểu cho một buổi diễn là 15-20 người. Buổi diễn này chỉ được diễn ra khi có đủ số lượng khách tham gia. Điều này sẽ không có gì đáng trở ngại nếu du khách được thông báo và hướng dẫn ngay từ đầu về lịch trình và suất diễn cụ thể. Tuy nhiên, trong các trường hợp dưới đây vì nhiều lý do mà hầu như họ đều không được báo trước về việc hủy chương trình cũng như hoàn

**Bảng 4: Một số vấn đề chính ảnh hưởng đến trải nghiệm tham quan**

| STT | Một số vấn đề cần khắc phục                             | Tổng số bình luận liên quan |
|-----|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | Sự bất hợp lý trong tổ chức lịch trình tham quan        | 5                           |
| 2   | Thông tin của một số hiện vật chưa được cung cấp đầy đủ | 8                           |
| 3   | Hệ thống làm mát chưa đáp ứng được nhu cầu của du khách | 3                           |
| 4   | Thiếu liên kết trong cách bày trí, hạn chế về hiện vật  | 16                          |
| 5   | Thái độ phục vụ của một số nhân viên chưa tốt           | 3                           |
| 6   | Cơ sở vật chất xuống cấp                                | 5                           |
| 7   | Giá dịch vụ chụp ảnh khá cao                            | 4                           |
| 8   | Ý kiến khác                                             | 10                          |

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ TripAdvisor (truy cập 06/10/2024)

toàn bị động về thời gian tham quan. Như chia sẻ của một du khách bình luận ngày 24/06/2023 đến từ Đài Bắc, Đài Loan cho rằng, họ đã phải tranh thủ đến điểm tham quan rất sớm để có thể xem buổi biểu diễn đúng giờ. Tuy nhiên, cả một chương trình múa rối đều được trình bày bằng tiếng Việt ngoại trừ phần mở đầu cho nên họ không thể hiểu được cốt truyện. Sau đó, việc phải rời khỏi Bảo tàng trước giờ đóng cửa vào buổi trưa làm cho họ luôn trong trạng thái vội vã và đem đến cho họ nhiều trải nghiệm không đáng có. Du khách này cho rằng, việc họ phải bỏ tiền ra xem buổi diễn đã không đem lại nhiều trải nghiệm tích cực, thậm chí việc bị động về giờ giấc đã khiến cho trải nghiệm của họ tại Bảo tàng có phần giảm xuống. Hay một du khách đến từ Bangkok, Thái Lan cũng có trải nghiệm tương tự:

*“(…) Họ có cung cấp show diễn múa rối nước với giá 35.000 đồng (…) nhưng nếu không đáp ứng đủ số khách tối thiểu là 15-20 người một suất diễn thì họ sẽ không mở chương trình (…). Thời gian trình diễn vào buổi sáng là 9 giờ, 10 giờ, 11 giờ và buổi chiều là 2 giờ, 3 giờ, 4 giờ, (…). Tôi đã đợi khoảng 30 phút và rời đi khi phát hiện rằng chỉ có tôi và một người phụ nữ Việt Nam khác cùng với đứa con trai tội nghiệp của mình cũng đã đợi hơn 1 giờ đồng hồ nhưng không thể xem được múa rối nước vì quy tắc “trời ơi đất hỡi” này. Tôi nghĩ sẽ có nhiều người đến xem buổi diễn này hơn nếu họ ghi ngay bảng giá niêm yết trước khi vào cổng.”*

(Du khách A. S, bình luận ngày 29/07/2018)

Vấn đề về thông tin hiển thị của hiện vật cũng như sự thiếu liên kết trong cách trình bày hay thể hiện quá cứng nhắc cũng được nhiều du khách đề cập đến. Có ý kiến cho rằng: *“Phần thông tin cổ vật không tốt lắm. Tôi nhận thấy không có sự liên kết giữa các cách bày trí với nhau”* (du khách S.B) và *“Hết khu vực này đến khu vực khác với rất nhiều cổ vật, và chỉ có duy nhất một kiểu trình bày cho hiện vật, cách trình bày mang tính quá học thuật làm cho nó vô cùng chán nản và buồn tẻ”* (du khách P.C.F). Ngoài ra, một số video trong máy thuyết minh tự động và các bản đồ treo tường chỉ có ngôn ngữ tiếng Việt và một phần rất ít tiếng Anh. Nhóm tác giả còn ghi nhận được một số phản hồi liên quan đến cơ sở vật chất của Bảo tàng rằng chúng hiện đang trong tình trạng xuống cấp, cần được bảo trì và tu sửa nhiều hơn. Như trường hợp của một du khách đến từ Úc, mọi thứ có lẽ sẽ tuyệt vời hơn rất nhiều nếu nó được lau chùi gọn gàng, điều này giúp họ dễ dàng quan sát hơn. Ngoài ra, du khách đã vô cùng ngạc nhiên khi phát hiện một số cổ vật thậm chí đã vỡ vụn, không mang nhiều giá trị về mặt thông tin và họ vô cùng ngạc nhiên khi nhìn thấy một số món đồ thậm chí còn lẫn nhiều đất cát và bụi bẩn, che mờ đi nhiều họa tiết trang trí của hiện vật. Hay đối với nhận xét của du khách từ Nhật Bản, các món đồ đã quá cũ kỹ và không khuyến khích đem ra trưng bày. Nhìn chung trong phần bình luận này, những du khách khác đều có chung một ý kiến là cách trưng bày khá nhàm chán, hiện vật không quá nổi bật và điều này làm cho trải nghiệm của họ phần nào bị giảm xuống khi đến tham quan Bảo tàng.

Bên cạnh đó, một số du khách còn phản ánh về thái độ phục vụ của nhân viên Bảo tàng chưa tốt, điều này đã làm cho họ có cảm giác khó chịu và những ấn tượng không tốt. Như trường hợp của du khách đến từ TP.HCM chia sẻ rằng:

*“Hôm nay mình vừa đi bảo tàng về và mình rất không hài lòng về thái độ của chú bảo vệ ở bảo tàng. Từ việc mua vé đến việc đi đứng mà chú sử dụng những lời lẽ rất nặng (…). Hi vọng lần tới chú sẽ cư xử đàng hoàng hơn.”*

(Du khách S.S, bình luận ngày 02/03/2019)

Ngoài ra, một vấn đề gây nhiều phản ánh trái chiều từ du khách được nhóm nghiên cứu thu thập được chính là tiêu chuẩn về nhiệt độ, độ ẩm cũng như vấn đề vệ sinh và bảo dưỡng hiện vật chưa được đảm bảo. Theo du khách đến từ Nhật Bản bình luận ngày 30/03/2016, tuy Bảo tàng là một phần trong chuyến tham quan nhưng vì hạn chế về mặt ngôn ngữ nên du khách này vẫn không thể hiểu được nhiều ngay khi đã có thuyết minh rồi. Bên cạnh đó, đồ trưng bày quá cũ và việc bên trong Bảo tàng quá nóng do không có điều hòa cũng là một điểm trừ khác làm cho trải nghiệm của

du khách thiếu sự thú vị. Các khu trưng bày có diện tích tương đối rộng nhưng chỉ có một vài chiếc quạt máy nhỏ (Hình 4), điều này sẽ là một trở ngại vô cùng lớn cho du khách khi đến tham quan tại Bảo tàng trong những ngày nắng nóng hay vào mùa cao điểm với lượng khách tương đối đông.



**Hình 4:** Hệ thống quạt làm mát được trang bị tại Bảo tàng [Nguồn: Nhóm tác giả sưu tập]

Có một vài du khách còn phàn nàn về chi phí chụp ảnh bằng máy cơ (không bao gồm điện thoại) trong Bảo tàng khá cao (thời điểm hiện tại là 40.000 đồng cho một máy vào tháng 11/2024). Bên cạnh việc chi trả cho phí tham quan thì họ phải trả thêm một khoản phí cố định để có thể chụp ảnh trong Bảo tàng. Du khách O.T cho rằng việc phải trả 20.000 đồng (vào thời điểm tháng 02/2017) cho việc chụp ảnh là vô lý trong khi Bảo tàng không có quá nhiều thứ để chụp. Hay khách du lịch T.N đến từ TP.HCM vô cùng bức xúc khi kể về trải nghiệm của mình ngày 05/01/2016 như sau:

*“ (...) Chúng tôi chỉ chụp một vài bức ảnh vì như tôi đã nói, họ không có quá nhiều thứ để xem. Ở đây rất ồn ào, người bảo vệ đến nói chuyện với chúng tôi một cách thô lỗ và bắt buộc chúng tôi phải mua vé chụp ảnh có giá 40.000 đồng/người (...). Không khí bên ngoài khuôn viên bảo tàng rất trong lành, sạch sẽ và có mùa thơm của hoa cỏ nhưng thành thật mà nói đây là một trải nghiệm vô cùng thất vọng!”*

Kể đến vẫn còn một số ý kiến khác như du khách không hứng thú với việc tham quan Bảo tàng, chỉ là một phần của tour du lịch hoặc một số vấn đề khác chưa được nhắc đến. Như trải nghiệm của du khách T.H vào ngày 09/01/2011 để cập đến việc những điểm đến lịch sử không phải là điểm ưu tiên hàng đầu của họ tuy nhiên Bảo tàng Lịch sử TP.HCM vẫn là một nơi rất thú vị cho các du khách có sự yêu thích đặc biệt trong lĩnh vực này. Nhóm du khách này chỉ dành khoảng 15 phút cho việc tham quan tại đây.

Nhìn chung từ kết quả đánh giá cho thấy, có rất nhiều yếu tố làm giảm chất lượng tham quan của du khách và điều này vô tình làm cho hình ảnh của Bảo tàng trong mắt du khách có phần chưa tốt. Để khắc phục những hạn chế trên, đòi hỏi Bảo tàng cần có những biện pháp thay đổi phù hợp và khả thi. Trên cơ sở đó, Bảo tàng mới có thể phát huy những vai trò của mình một cách hiệu quả, đồng thời sẽ thu hút và giữ chân được nhiều du khách hơn.

## THẢO LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Từ các dữ liệu đã được thu thập và phân tích, có thể thấy phần lớn du khách hài lòng về trải nghiệm tham quan tại Bảo tàng. Nhìn chung, nơi đây vẫn được đánh giá là một điểm đến có sức hấp dẫn lớn và có tiềm năng để tiếp tục khai thác trong tương lai. Cùng với những nỗ lực của ban quản lý Bảo tàng Lịch sử TP.HCM, một số yếu tố trọng tâm đã thu hút và làm thỏa mãn nhu cầu tham quan của du khách có thể kể đến như giá vé tham quan rẻ, khả năng tiếp cận dễ dàng và ý nghĩa lịch sử của các hiện vật trưng bày. Đặc biệt, Bảo tàng đã mang đến cho du khách trải nghiệm thưởng thức nghệ thuật với tiết mục múa rối nước đặc sắc, giúp làm đa dạng hơn trải nghiệm tham quan của họ. Ngoài ra, Bảo tàng còn để lại ấn tượng tốt trong lòng du khách bởi đội ngũ thuyết minh viên có trình độ chuyên môn cao, giao tiếp bằng ngoại ngữ thành thạo trong việc cung cấp thông tin cho du khách.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu rất đáng ghi nhận trong thời gian qua, Bảo tàng Lịch sử TP.HCM vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong việc đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách. Cụ thể có thể kể đến là sự bất hợp lý trong tổ chức lịch trình tham quan du lịch, nhất là hoạt động thưởng thức nghệ thuật múa rối nước. Không những vậy, tính liên kết trong cách bài trí và khả năng cung cấp thông tin chi tiết về hiện vật vẫn còn sơ sài. Bên cạnh đó, kết quả thống kê và phân tích nội dung còn cho thấy rất nhiều du khách phàn nàn về việc Bảo tàng không lắp đặt máy lạnh, cảm giác nóng bức và khó chịu đã làm ảnh hưởng lớn đến trải nghiệm của họ. Cũng chính những nguyên nhân gây ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của du khách như thế này có thể tác động đến sự hình thành ý định quay trở lại tham quan Bảo tàng của du khách trong tương lai<sup>19</sup>.

Dù không thể phủ nhận những nỗ lực của ban quản lý Bảo tàng trong việc đáp ứng nhu cầu tham quan của du khách song sự xuất hiện những bình luận tiêu cực trên nền tảng TripAdvisor là điều mà ban quản lý Bảo tàng cần phải chú ý. Đây có thể là nguồn tham chiếu quan trọng, có thể ảnh hưởng đến ý định tham quan của du khách khi họ tìm kiếm thông tin về điểm đến<sup>23-25</sup>. Căn cứ vào những điều đã được đề cập, nhóm nghiên cứu xin đưa ra một số đề xuất từ điển cứu này mà ban quản lý Bảo tàng Lịch sử TP.HCM và một số bảo tàng khác có thể lưu tâm:

*Thứ nhất, các bảo tàng và các điểm tham quan di tích lịch sử - văn hóa khác cần chú ý giờ hoạt động và lịch trình tham quan:* chủ động và nỗ lực hơn trong việc cung cấp thông tin, hướng dẫn tham quan cần thiết cho du khách. Đồng thời, các gợi ý về lịch trình tham quan cũng nên được đề xuất cho du khách bằng nhiều



hình thức khác nhau như giới thiệu trực tiếp, ghi chú rõ ràng trên vé tham quan cũng như bảng thông báo trước cổng ra vào. Bên cạnh đó, ban quản lý Bảo tàng cần cập nhật liên tục trên đa dạng các kênh thông tin nếu có sự thay đổi tạm thời. Ngoài ra, để nâng cao trải nghiệm của du khách, vào thời gian nghỉ giữa các phiên tham quan, bảo tàng nên bố trí hệ thống phát thanh thông báo kịp thời. Đồng thời, các điểm tham quan cần sắp xếp nhân viên hỗ trợ, cung cấp cho du khách thông tin một cách chính xác và nhanh chóng, giúp khách du lịch có thể chủ động quản lý thời gian một cách hiệu quả hơn và tránh bỏ lỡ cơ hội tham quan các điểm du lịch khác.

*Thứ hai, chú trọng công tác tôn tạo và giữ gìn hiện vật:* ban quản lý cần có những biện pháp bảo dưỡng và trùng tu theo định kỳ nhằm đảm bảo vấn đề vệ sinh của hiện vật, cảnh quan xung quanh. Những đồ vật có niên đại lâu năm nên không thể tránh khỏi được những trường hợp bị rỉ sét, oxy hóa, vỡ vụn theo thời gian, chính vì thế Bảo tàng cần đầu tư vào công tác tu sửa chuyên dụng tránh làm mất đi nét đặc trưng vốn có của cổ vật nhưng vẫn ưu tiên đặt vấn đề vệ sinh và mỹ quan lên hàng đầu, tránh tạo cảm giác thiếu vệ sinh cho hiện vật trưng bày. Việc thực hiện các giải pháp này sẽ giúp nâng cao hình ảnh điểm đến và cải thiện chất lượng trưng bày hiện vật, tạo thiện cảm và nâng cao sự hài lòng của khách tham quan như đề xuất của Brida và cộng sự<sup>15</sup>.

*Thứ ba, hỗ trợ du khách tiếp cận thông tin thuyết minh bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau :* kết quả thống kê tại Bảng 2 đã cho thấy sự đa dạng trong nhóm khách du lịch quốc tế đến tham quan tại Bảo tàng, do đó ban quản lý cần nỗ lực hơn trong việc cung cấp nhiều giải pháp hỗ trợ để giúp cho du khách tiếp cận thông tin thuyết minh đa ngữ một cách dễ dàng hơn, điển hình như hợp tác với những hướng dẫn viên, thuyết minh viên nói được nhiều ngôn ngữ hoặc trang bị thêm máy thuyết minh tự động. Việc làm này, theo Su và Teng<sup>6</sup>, có thể giúp du khách khi tham quan Bảo tàng có thể dễ dàng khám phá tri thức mới, qua đó giúp nâng cao trải nghiệm tham quan của du khách, đồng thời đảm bảo việc truyền tải thông tin, quảng bá các giá trị lịch sử và văn hóa Việt Nam một cách đầy đủ và sâu rộng hơn .

*Thứ tư, nâng cao hiệu quả hoạt động của các thiết bị làm mát:* dù việc trang bị máy lạnh cho các điểm tham quan như bảo tàng là tương đối cần thiết song Bảo tàng Lịch sử TP.HCM đã được thiết kế theo không gian mở với các gian phòng liên thông với nhau, cổng chính và cổng phụ nối với nhau tạo ra một khu vườn nhỏ và cửa sổ luôn được mở để tận dụng khí trời và cảnh quan của vườn thú bên cạnh nên nếu lắp máy lạnh có thể sẽ làm cho không gian nơi đây bị thu hẹp

lại và khá ngột ngạt. Ban quản lý Bảo tàng có thể đầu tư thêm quạt trần với công suất lớn hoặc điều hòa hơi nước dạng đứng để giúp giảm nhiệt độ trong phòng mà không gây chiếm dụng quá nhiều diện tích của Bảo tàng nhưng vẫn có thể duy trì được nhiệt độ lý tưởng và phù hợp cho trải nghiệm tham quan của du khách nhất. Việc cung cấp các dịch vụ bổ sung và cải thiện cơ sở vật chất với các thiết bị làm mát sẽ giúp đáp ứng tốt hơn nhu cầu tham quan và nâng cao sự hài lòng của du khách đối với trải nghiệm tham quan tại Bảo tàng<sup>16</sup>.

*Thứ năm, chú trọng công tác tuyển dụng, đào tạo nguồn nhân lực, tập trung nâng cao kỹ năng ứng xử và chăm sóc du khách cho nhân viên tại bảo tàng:* ban quản lý cần thực hiện quy trình tuyển dụng nhân sự nghiêm ngặt, đảm bảo nhân viên được lựa chọn có đầy đủ kỹ năng, chuyên môn và phẩm chất nghề nghiệp phù hợp. Bên cạnh đó, ban quản lý bảo tàng cần tổ chức các buổi tập huấn toàn diện, tập trung vào việc phát triển kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng.

*Thứ sáu, cần nhắc lại giá dịch vụ chụp ảnh bằng máy cơ ở Bảo tàng:* ban quản lý cần xem xét lại sự phù hợp của chi phí chụp ảnh và niêm yết giá cả minh bạch hơn để tránh tạo sự ngỡ ngàng và đem lại cho du khách những trải nghiệm không đáng có. Du khách thường có xu hướng sẵn sàng chi trả cho một dịch vụ nào đó nếu biết được mục đích chính đáng của khoản phí, điển hình như việc sử dụng chúng vào mục đích tôn tạo, bảo vệ hiện vật hoặc trùng tu Bảo tàng định kỳ. Ngược lại, nếu việc thu phí không rõ ràng sẽ ảnh hưởng đáng kể đến sự sẵn lòng chi trả của du khách. Chính vì vậy, Bảo tàng cần thể hiện rõ lý do thu phí, đồng thời hoạch định chính sách thu phí bổ sung nếu có với khách du lịch ngay từ đầu, khi đó có khả năng nhận được sự ủng hộ và hài lòng hơn từ du khách.

## **KẾT LUẬN**

Kết quả nghiên cứu cho thấy Bảo tàng Lịch sử TP.HCM đã thành công trong việc thu hút du khách nhờ vào giá vé tham quan hợp lý, các hiện vật giàu giá trị văn hóa và nghệ thuật múa rối nước đặc sắc. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần cải thiện liên quan đến sự hướng dẫn tham quan, hỗ trợ đa ngôn ngữ và kiểm soát nhiệt độ bên trong Bảo tàng. Việc khắc phục những vấn đề này sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm của du khách, thúc đẩy du lịch bền vững và duy trì hình ảnh tích cực của Bảo tàng cũng như thành phố trên bản đồ du lịch quốc tế.

Mặc dù nghiên cứu này chỉ xem xét Bảo tàng Lịch sử TP.HCM như một trường hợp điển hình nhằm khám phá trải nghiệm tham quan của du khách, các đề xuất được đưa ra không chỉ tập trung giải quyết các vấn đề đặc thù của Bảo tàng này mà còn mang tính chất

tham khảo có giá trị. Những đề xuất như cung cấp thông tin đa ngữ, chú trọng công tác bảo dưỡng hiện vật và nâng cao trải nghiệm tham quan thông qua cải thiện thiết bị làm mát là những vấn đề tương đối phổ biến, có thể dễ dàng vận dụng tại nhiều bảo tàng khác. Tuy nhiên, tùy thuộc vào quy mô, đối tượng du khách, và nguồn lực, các bảo tàng khác có thể cần nhắc và cần điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với bối cảnh và đặc thù riêng. Việc chọn Bảo tàng Lịch sử TP.HCM làm điển hình dựa trên đặc thù không gian mở, lượng lớn du khách quốc tế, và những thách thức trong việc duy trì hiện vật lâu năm, giúp cung cấp góc nhìn cụ thể và thực tiễn. Do đó, các đề xuất này không mang tính áp đặt mà đóng vai trò như một hướng tiếp cận tham khảo, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm tham quan ở các bảo tàng có cùng mối quan tâm.

Nghiên cứu này không tránh khỏi một số hạn chế nhất định. Trước hết, dữ liệu chính được thu thập từ một kênh OTA duy nhất là TripAdvisor và số lượng bình luận được sử dụng cho phân tích nội dung còn mang tính tham khảo, chưa thể mang tính đại diện cho trải nghiệm tổng thể của tất cả du khách đến tham quan Bảo tàng trong thời gian qua. Thêm vào đó, phương pháp Netnography với cách tiếp cận định tính chưa thể diễn giải một cách toàn diện và chi tiết về trải nghiệm tham quan của du khách. Dù vậy, kết quả nghiên cứu này có thể được coi như là một nghiên cứu điển hình, cung cấp cơ sở tham khảo trong việc điều tra trải nghiệm tham quan của du khách tại các bảo tàng, đồng thời mở ra nguồn tài liệu hữu ích cho các nghiên cứu sâu hơn về hành vi và sự hài lòng của du khách tại các điểm tham quan.

Trong tương lai, các nhà nghiên cứu có thể dành nhiều sự quan tâm hơn với các hướng tiếp cận liên quan đến khai thác tối đa các dữ liệu thứ cấp từ các kênh OTAs khác như Traveloka, Airbnb, Klook, v.v để làm phong phú hơn dữ liệu nghiên cứu và đảm bảo tính đại diện. Đồng thời, giới nghiên cứu có thể mở rộng các khảo sát đa chiều, kết hợp với phương pháp dân tộc học truyền thống (Ethnography) và nghiên cứu điển dã để thu thập dữ liệu định tính cập nhật hơn. Ngoài ra, các phương pháp nghiên cứu định lượng có thể được áp dụng nhằm khảo sát sâu hơn về trải nghiệm tham quan của du khách, qua đó cung cấp một bức tranh toàn diện hơn về hành vi và sự hài lòng của họ.

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

OTA: Online Travel Agency  
OTAs: Online Travel Agencies  
TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh

**XUNG ĐỘT LỢI ÍCH**

Bài viết không có bất kỳ xung đột lợi ích nào.

**ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ**

Các tác giả đều thực hiện những nhiệm vụ cụ thể để hoàn thành bài nghiên cứu này. Những đóng góp của từng tác giả được đánh giá trên cơ sở đồng thuận, khách quan, trung thực và đạt được sự thống nhất chung:

- Tác giả Phan Cao Nguyên: Đề xuất ý tưởng nghiên cứu, thực hiện thu thập và trực quan hoá dữ liệu, viết và duyệt bản thảo.
- Tác giả Nguyễn Bảo Ngọc Khuê: Tham gia thảo luận ý tưởng bài viết, hỗ trợ thu thập và xử lý dữ liệu nghiên cứu, phụ trách phân tích biểu đồ, bảng biểu và viết bản thảo.
- Tác giả Nguyễn Thị Mỹ Linh: Phụ trách biên soạn cơ sở lý thuyết, thực hiện quản lý trích dẫn, hỗ trợ hiệu đính bản thảo.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Trung tâm Thông tin du lịch. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. 2024 [cited 2024 Nov 12]. Khu vực dịch vụ, du lịch đóng góp chính vào tăng trưởng GDP nửa đầu năm 2024. Trung tâm Thông tin du lịch. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam; Available from: <https://thongke.tourism.vn/index.php/news/items/211>.
2. Văn Minh. Ban Tuyên giáo Thành ủy TP. HCM. 2024 [cited 2024 Nov 12]. TPHCM: 9 tháng thu du lịch ước đạt 140.398 tỷ đồng; Available from: <https://hcmcpv.org.vn/tin-tuc/tp-hcm-9-thang-thu-du-lich-uoc-dat-140-398-ty-dong-1491927942>.
3. Phòng Công nghệ - Thông tin du lịch. Cổng thông tin Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh. 2024 [cited 2024 Nov 12]. Hội nghị tổng kết hoạt động ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và phương hướng năm 2024. Available from: <https://sodulich.hochiminhcity.gov.vn/Home/moduleId/564/id/6259/ma/HCCDL/controller/HanhChinhDuKhach/action/Detail>.
4. Goulding C. The museum environment and the visitor experience. European Journal of Marketing [Internet];34(3/4):261–78. Available from: <https://doi.org/10.1108/03090560010311849>.
5. Han H, Lee S, Hyun SS. Role of Internal and External Museum Environment in Increasing Visitors' Cognitive/Affective/Healthy Experiences and Loyalty. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2019;16(22):4537.
6. Su Y, Teng W. Contemplating museums' service failure: Extracting the service quality dimensions of museums from negative on-line reviews. Tourism Management. 2018;69:214–22.
7. Pine BJ, Gilmore JH. Welcome to the experience economy. Harv Bus Rev. 1998;76(4):97–105.
8. Tung VW, Ritchie JRB. Exploring the essence of memorable tourism experiences. Ann Tour Res. 2011;38(4):1367–86.
9. Alexander VD, Blank G, Hale SA. TripAdvisor Reviews of London Museums: A New Approach to Understanding Visitors. Museum Int. 2018;70(1–2):154–65.
10. Poria Y, Butler R, Airey D. The core of heritage tourism. Ann Tour Res. 2003;30(1):238–54.
11. Falk JH, Dierking LD. The Museum Experience Revisited. Routledge; 2016.
12. Mckercher B, Cros H. Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management. In. 2002; Available from: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:129649570>.

13. Smith M, Richards G. The Routledge Handbook of Cultural Tourism. Routledge; 2013.
14. Kotler N, Kotler P. Can Museums be All Things to All People?: Missions, Goals, and Marketing's Role. *Museum Manag Curatorsh.* 2000;18(3):271–87.
15. Brida JG, Nogare CD, Scuderi R. Learning at the museum. *Tour Econ.* 2017;23(2):281–94.
16. Gilmore JH, Pine BJ. Customer experience places: the new offering frontier. *Strateg Leadersh.* 2002;30(4):4–11.
17. Huo H, Shen K, Han C, Yang M. Measuring the relationship between museum attributes and visitors: An application of topic model on museum online reviews. Fronzetti Colladon A, editor. *PLoS One* [Internet]. 2024 Jul 8;19(7):e0304901. Available from: <https://dx.plos.org/10.1371/journal.pone.0304901>.
18. Packer J, Ballantyne R. Conceptualizing the Visitor Experience: A Review of Literature and Development of a Multifaceted Model. *Visit Stud.* 2016;19(2):128–43.
19. Kang JH, Jang JC, Jeong C. Understanding museum visitor satisfaction and revisit intentions through mobile guide system: moderating role of age in museum mobile guide adoption. *Asia Pacific Journal of Tourism Research.* 2018;23(2):95–108.
20. V KR. The Field behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *J Mark Res.* 2002;39(1):61–72.
21. Kozinets RV. Netnography: Redefined. SAGE Publications Ltd; 2015.
22. Mkono M. Netnographic Tourist Research: The Internet as a Virtual Fieldwork Site. *Tour Anal.* 2012;17(4):553–5.
23. Ayeh JK, Au N, Law R. Do We Believe in TripAdvisor? Examining Credibility Perceptions and Online Travelers' Attitude toward Using User-Generated Content. *J Travel Res.* 2013;52(4):437–52.
24. Zheng Y, Wei W, Zhang L, Ying T. Tourist Gaze at Chinese Classical Gardens: The Embodiment of Aesthetics (Yijing) in Tourism. *J Hosp Tour Res.* 2024;48(2):353–79.
25. N ZDM, M HH. Help me TripAdvisor! Examining the relationship between TripAdvisor e-WOM attributes, trusts towards online reviews and travellers behavioural intentions. *Journal of information and organizational sciences.* 2020;44(1):83–112.

# Exploring tourist experiences at the Ho Chi Minh City Museum of History via TripAdvisor platform

Phan Cao Nguyen\*, Nguyen Bao Ngoc Khue, Nguyen Thi My Linh



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## ABSTRACT

With the continuous development of society, tourists' demands have become increasingly diverse and specialized. Beyond basic needs, modern travelers seek to enhance their cultural and spiritual well-being through their travel experiences. These evolving demands have led to a growing interest in cultural and artistic activities, particularly museum visits. This study explores visitors' experiences at the Ho Chi Minh City Museum of History while also assessing the efforts of the museum's management in meeting tourists' needs over time. Additionally, it identifies existing challenges and proposes solutions for improvement. Using the Netnography research method with the secondary data from 943 reviews by both domestic and international visitors on TripAdvisor, the findings indicate that the majority of tourists were satisfied with their museum experience from 2009 to 2024. Furthermore, the comments reflecting visitor dissatisfaction were analyzed, leading to valuable recommendations aimed at enhancing the service quality for visitors to the museum. This case study can also serve as a useful reference for museum management teams, offering practical suggestions to improve visitor satisfaction and overall museum experiences.

**Key words:** travel experience, TripAdvisor, museum, visitor reviews, Ho Chi Minh City

University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM, Vietnam

## Correspondence

**Phan Cao Nguyen**, University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM, Vietnam

Email:  
caonguyen.phan@hcmussh.edu.vn

## History

- Received: 02-12-2024
- Revised: 29-04-2025
- Accepted: 11-06-2025
- Published Online: 10-09-2025

## DOI :

<https://doi.org/10.32508/stdjssh.v9i4.1091>



## Copyright

© VNUHCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



**Cite this article :** Cao Nguyen P, Ngoc Khue N B, Thi My Linh N. **Exploring tourist experiences at the Ho Chi Minh City Museum of History via TripAdvisor platform.** *Sci. Tech. Dev. J. - Soc. Sci. Hum.* 2025; 9(4):3132-3143.