

ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI KHU TRUNG TÂM HOÀNG THÀNH THĂNG LONG

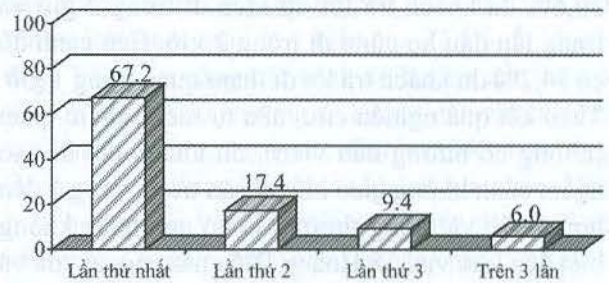
TRẦN THỊ HIÊN* - BÙI VĂN TUẤN**

Hoàng thành Thăng Long (HTTL) là quần thể di tích gắn với lịch sử kinh thành Thăng Long, Hà Nội. Đây là công trình kiến trúc đồ sộ được các triều vua xây dựng trong nhiều giai đoạn lịch sử, được khai quật vào tháng 12-2002 với các di tích và tầng văn hóa chồng xếp lên nhau. Ngày 31-7-2010 (giờ Brasil), Ủy ban Di sản thế giới đã thông qua Nghị quyết công nhận HTTL là Di sản Văn hóa thế giới. Bài viết tập trung phân tích: thực trạng du khách đến tham quan khu Trung tâm HTTL; đánh giá của du khách về một số hoạt động của khu di tích sau khi đến tham quan; đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm thu hút du khách góp phần bảo tồn, phát huy các giá trị kinh tế, xã hội khu di tích này trong thời gian tới.

1. Thực trạng du khách đến tham quan khu Trung tâm HTTL

HTTL là khu di sản đặc biệt quan trọng trong hệ thống di tích lịch sử văn hóa của Thủ đô Hà Nội, được UNESCO công nhận là di sản văn hóa thế giới, đáp ứng đủ 3 tiêu chí nổi bật: Chiều dài lịch sử văn hóa, tính liên tục của tài sản với tư cách là một trung tâm quyền lực và các tầng di tích di vật phong phú. Ngoài giá trị văn hóa, Khu Trung tâm HTTL cũng là địa điểm Nhà nước khuyến khích xây dựng điểm đến hấp dẫn cho quá trình tham quan của người dân trong nước và du khách quốc tế. Thực tế, trong những năm qua, Khu Trung tâm HTTL đã và đang thu hút được nhiều du khách đến tham quan, góp phần phát huy những giá trị khu di sản và mang lại những lợi ích, thúc đẩy sự phát triển kinh tế, xã hội của Thủ đô.

Nhóm nghiên cứu đã thực hiện khảo sát 500 du khách đến tham quan Khu Trung tâm HTTL (383 khách nội địa, 117 khách quốc tế). Kết quả khảo sát được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Từ dữ liệu thu được, tiến hành phân tích thông qua các bước thống kê mô tả, phương pháp kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích tương quan Pearson's nhằm phân tích các mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa các biến trước khi đưa vào phân tích hồi quy bội, đồng thời nhóm nghiên cứu đã thực hiện kiểm định KMO và Bartlett để thấy ý nghĩa thống kê của số liệu.



Biểu đồ 1: Số lần du khách đến tham quan Khu Trung tâm HTTL (tỷ lệ %) (1)

Kết quả khảo sát cho thấy, 67,2% số người đến thăm HTTL lần đầu tiên, 42,8% số người quay lại lần 2, 3 và trên 3 lần. Như vậy, các giá trị của Khu di tích HTTL trong ấn tượng và sự mong đợi, kỳ vọng của du khách phần nào được thỏa mãn ở lần đầu tiên và họ có nhu cầu mong muốn quay trở lại vào các dịp khác.

Theo kết quả khảo sát khách tham quan năm 2017, du khách quốc tế đến HTTL từ nhiều quốc gia khác nhau như Nhật Bản, Trung Quốc, các quốc gia thuộc châu Âu, và nhiều nước khác. Tổng số du khách đến từ các quốc gia như Nhật Bản là 31 người chiếm (26,5%) so với tổng số khách quốc tế, Trung Quốc là 39 người (chiếm 33,3% so với tổng số khách quốc tế) và du khách đến từ châu Âu là 19 người (chiếm 16,23%), còn lại du khách đến từ các quốc gia khác (2). Như vậy, du khách quốc

* Ths, Viện Văn hóa Nghệ thuật quốc gia Việt Nam

** Viện Việt Nam học và Khoa học phát triển, Đại học Quốc gia Hà Nội

tế đến từ Nhật Bản và Trung Quốc là hai quốc gia có số du khách thường đến Việt Nam nhiều hơn so với các quốc gia châu Âu và các quốc gia khác.

Với khách nội địa, tổng khách nội địa trong 3 tháng đầu năm 2017, có 46.778 người, chiếm (30,12%) so với tổng số khách trong năm 2017. Từ tháng 4 đến tháng 9, số lượng du khách giảm dần, 48.451 người (chiếm 31,20%). 3 tháng cuối năm, số lượng khách đến đông trở lại, tỷ lệ tăng mạnh hơn so với các tháng giữa năm, chiếm (38,68%) so với tổng du khách năm 2017. Trong tổng số khách nội địa, khách đến từ Hà Nội chiếm 35,2%, các tỉnh phía Bắc (Thái Nguyên, Nam Định, Yên Bái, Hải Dương, Vĩnh Phúc) chiếm 25,3%, phía Nam (TP.HCM, Tiền Giang, Cần Thơ) chiếm 18,1% và các tỉnh miền Trung là 21,4% (3).

Thời gian tham quan Khu Trung tâm HTTL trung bình là 1.5-2 giờ, nếu đi theo đúng lộ trình ở khu di tích và tham quan, đọc thông tin, nghe nhìn cảm nhận ở khu di tích. Theo số liệu khảo sát, có 39,6% du khách trả lời dự kiến đi trong 2 giờ và trong lần đầu họ cũng đi trong 2 giờ. Bên cạnh đó có 34,2% du khách trả lời đi tham quan trong 1 giờ. Theo kết quả nghiên cứu, nếu tự túc đi tham quan (không có hướng dẫn viên), du khách chỉ đi dạo ngắm cảnh không gian khu di sản trong vòng 1 đến hơn 1 giờ và thông thường là bỏ qua hoặc không biết đến khu vực 18 Hoàng Diệu nằm ngoài cửa và bên đường giao thông. Ngoài ra, có 26,2% du khách tham quan trên 3 giờ hoặc nửa ngày. Đây là trường hợp rơi vào nhóm đối tượng đang đi học, đến trải nghiệm học tập cũng như đến thỏa mãn giá trị tinh thần.

2. Đánh giá của du khách về một số hoạt động tại Khu Trung tâm HTTL

Hoạt động của các loại hình dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng góp phần phát huy các giá trị kinh tế, xã hội của khu di sản đồng thời hấp dẫn khách tham quan. Nghiên cứu tiến hành khảo sát đánh giá của du khách về một số hoạt động tại Khu Trung tâm HTTL như: các dịch vụ tại điểm tham quan, yếu tố cảnh quan, môi trường, mức độ hấp dẫn...

Dịch vụ trông gửi xe được đánh giá khá tốt, 80,6% người được hỏi cho điểm từ 3-4 điểm (5 điểm là cao nhất), 16,6% cho 5 điểm; dịch vụ bán vé tham quan: 72,2% du khách cho từ 3-4 điểm, 24,6% cho 5 điểm. 33,2% người chấm 5 điểm cho hướng dẫn viên, 63,2% cho 3-4 điểm, 3,6% cho 1-

2 điểm. So với các kết quả nghiên cứu năm 2010 của chúng tôi, đã có sự chuyển biến nâng lên đối với đánh giá về các yếu tố thuộc khu di sản. Đa số các đối tượng được tiến hành khảo sát đã đến Khu di sản HTTL đều đánh giá các loại hình dịch vụ ở đây chưa tốt hoặc không có như dịch vụ bán vé vào tham quan...

Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự tăng lên đáng kể về cách đánh giá cho điểm từng hoạt động của khu di sản, đồng thời cho thấy những nỗ lực khắc phục những hạn chế. Ngoài ra, chúng ta cần cần nhắc kết hợp hoặc lồng ghép các hoạt động dịch vụ với nhau để đạt được lợi ích cao nhất.

Nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố về mức độ đánh giá của du khách đối với các hoạt động tại điểm đến Khu Trung tâm HTTL mà họ trải nghiệm. Đồng thời, chúng tôi đã thực hiện kiểm định KMO và Bartlett với KMO = 0.842 với P value = 0.000 cho thấy việc phân tích nhân tố là đủ điều kiện và các yếu tố mà du khách đánh giá có thể nhóm gộp vào 4 nhóm yếu tố chính: nhóm các yếu tố tự nhiên (phong cảnh thiên nhiên đẹp); nhóm các yếu tố môi trường (môi trường sạch, trong lành và an toàn...); nhóm các hoạt động văn hóa và dịch vụ du lịch kèm theo (dịch vụ lưu trú tiện lợi, các di tích lịch sử, văn hóa...); nhóm các yếu tố con người (thực phẩm đảm bảo an toàn, giá cả và các loại phí dịch vụ phù hợp...).

Kết quả phân tích mức độ đánh giá trung bình của du khách sau khi đến tham quan tại các điểm ở khu Trung tâm HTTL:

Phong cảnh thiên nhiên đa dạng: mức điểm trung bình du khách đánh giá là 4,3%, trong đó có tới 85% đánh giá với mức 4 điểm trở lên và 5 điểm là mức được nhiều du khách đánh giá nhất với 49,7%.

Môi trường sạch, trong lành và an toàn: mức điểm trung bình mà du khách đánh giá là 4,24, trong đó có tới 83% đánh giá với mức 4 điểm trở lên và 5 điểm là mức được nhiều du khách đánh giá nhất 46,7%.

Người dân địa phương thân thiện: mức điểm trung bình du khách đánh giá là 4,07, trong đó có tới 78,7% đánh giá với mức 4 điểm trở lên và 4 điểm là mức được nhiều du khách đánh giá nhất 44,2%.

Đường sá, phương tiện đi lại thuận tiện: mức điểm trung bình du khách đánh giá là 4,04, trong đó có tới 74,5% đánh giá với mức 4 điểm trở lên và 5 điểm là mức được nhiều du khách đánh giá nhất 38,4%.

Chúng tôi cũng tìm hiểu đánh giá của du khách về mức độ hấp dẫn và tính độc đáo của Khu Trung tâm HTTL sau khi tham quan. Kết quả khảo sát như sau:

Mức độ cho điểm	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Điểm 1	9	1.8
Điểm 2	9	1.8
Điểm 3	101	20.2
Điểm 4	208	41.6
Điểm 5	173	34.6
Tổng	500	100.0

Mức độ hấp dẫn khách tham quan của Khu Trung tâm HTTL (4)

Bảng số liệu trên cho thấy có 41,6% du khách chấm điểm mức độ hấp dẫn du khách của khu di sản là 4 điểm, 34,6% chấm điểm 5 (5 điểm là cao nhất). Chỉ có tỷ lệ nhỏ du khách đánh giá mức độ hấp dẫn khách tham quan ở mức 1-2 điểm. Như vậy, các yếu tố tại Khu Trung tâm HTTL đã hấp dẫn nhiều du khách đến tham quan và nhận được sự đánh giá cao của họ.

Giá trị lịch sử của khu di sản được đề cập đến nhiều trong các văn bản, tư liệu chính thống, cũng như trên báo chí, truyền thông phổ biến. Tính độc đáo của khu di sản thể hiện ở nơi đó có những đặc điểm khác biệt so với nơi khác, đồng thời mang những đặc tính độc lạ, chỉ ở nơi đó mới có.

Từ những đánh giá về các hoạt động dịch vụ tại Khu Trung tâm HTTL, nhận định về mức độ hấp dẫn và tính độc đáo của khu di sản, chúng tôi tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng chung của du khách sau khi đến thăm Khu di sản chợ thấy: mức điểm trung bình đo lường về mức độ hài lòng chung của du khách sau khi đến với Khu HTTL là 4,15 với độ lệch chuẩn là 0,738, trong đó có tới 82,9% đánh giá trên 4 điểm. Điều này cho thấy, mức độ hài lòng của du khách đối với điểm đến Khu di sản này khá cao, tuy nhiên du khách hiện nay đến đây vẫn chỉ dừng lại ở nhu cầu tham quan là cơ bản. Thời gian tới, trong điều kiện du khách ngày càng quan tâm và tham gia nhiều hơn vào các hoạt động khác khi đi du lịch, tham quan như hoạt động vui chơi giải trí, tham gia lễ hội... ngành Du lịch thành phố nói chung và Ban quản lý Khu Trung tâm HTTL nói riêng cần có nhiều giải pháp để tiếp tục duy trì

và gia tăng mức hài lòng của du khách khi đến tham quan.

3. Một số đề xuất nhằm thu hút du khách đến Khu Trung tâm HTTL

Để ngày càng nhiều du khách biết và đến tham quan Khu Trung tâm HTTL cần có nhiều hoạt động, giải pháp giới thiệu khu di sản đến du khách trong và ngoài nước, để người dân hiểu và biết nhiều hơn đến khu di sản này. Kết quả khảo sát ý kiến đề xuất của du khách về các hoạt động cần làm để thu hút khách tham quan, phát huy hơn nữa giá trị Khu di sản như sau:

Trong số các phương án nghiên cứu đưa ra có 94,3% du khách cho rằng cần tăng cường quảng bá hình ảnh của Khu di sản HTTL trên các phương tiện truyền thông đại chúng. Cụ thể như: lập trang web quảng bá hình ảnh đến cộng đồng trong nước và quốc tế; in ấn phẩm văn hóa, tờ rơi giới thiệu các biểu tượng hiện vật khu di sản; tuyên truyền, giáo dục về các giá trị của di sản trên các phương tiện truyền thông đại chúng. Thường xuyên tổ chức các hoạt động trưng bày, triển lãm đa dạng, phong phú hơn nữa nhằm thu hút khách tham quan là ý kiến của 77,5% du khách được hỏi. Cần nâng cao trình độ hướng dẫn viên ở Khu di sản, do đó phương án hướng dẫn viên khu di sản cần được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp hơn cũng là phương án được 76,8% du khách lựa chọn. Đặc biệt, hướng dẫn viên cần nâng cao kiến thức lịch sử và kỹ năng, nghiệp vụ du lịch, bảo tàng phục vụ khách tham quan, chuyển tải những thông tin chính xác, khách quan, khoa học để mọi người hiểu và cảm thụ, từ đó nâng cao niềm tự hào và có ý thức, trách nhiệm cộng đồng về di sản, góp phần kết nối cộng đồng đến với di sản ngày càng đông hơn. Hơn 60% trong số những người được hỏi cho rằng cần cải tạo, tu sửa Khu di sản và có các chương trình giáo dục về Khu di sản trong các chương trình phổ thông. Nhìn chung, để thu hút khách tham quan và phát huy các giá trị của Khu di sản ngày càng hiệu quả hơn, chúng ta cần phải có quy hoạch mang tính hệ thống và quản lý khoa học, chuyên nghiệp; kết hợp chặt chẽ giữa ban quản lý di sản với các tổ chức du lịch, công ty du lịch; có các địa điểm nghỉ ngơi, ẩm thực và địa điểm vui chơi, nghỉ ngơi phù hợp. Thường xuyên trích kinh phí để tái đầu tư, tu bổ, chăm sóc cảnh quan, bảo vệ di vật và các thành tố văn hóa trong không gian di tích, góp phần tăng kinh phí bảo vệ, duy tu, phát hành sản phẩm quảng bá Khu di sản.

(xem tiếp trang 57)

không phát ra nốt nhạc, nhằm tạo ra hiệu ứng như gió thổi. Chúng ta có thể tham khảo trong tác phẩm *Nachtwandler* (cho giọng hát, Violin, Flute, Trumpet, Bassoon, Clarinet, Drum) của Schonberg. Trong tác phẩm này, tác giả dùng rất nhiều các kỹ thuật mở rộng để thể hiện, chuyển tải nội dung.

Thực chất, các kỹ thuật mở rộng đã xuất hiện từ giữa thế kỷ trước, song chúng vẫn còn xa lạ đối với thời điểm đó, không được nhiệt tình chào đón, nhất là với giới phê bình âm nhạc lúc bấy giờ. Họ cho rằng, chúng phá vỡ những chuẩn mực truyền thống về âm sắc nhạc cụ, tiết tấu âm nhạc.

Ngoài kỹ thuật diễn tấu cơ bản truyền thống, các kỹ thuật, hiệu ứng âm thanh mở rộng ngày nay đã trở thành một trong những kỹ năng bắt buộc đối với nhạc công kèn đồng. Các vấn đề kỹ thuật mới cần phải được cập nhật, sớm đưa vào chương trình đào tạo bộ

môn kèn đồng tại các cơ sở đào tạo âm nhạc chuyên nghiệp ở nước ta ■

H.N.L

1. Từ năm 1815, khi Carl Maria von Weber sáng tác *Concertino* cho kèn Cor, ở phần Cadenza ông đã sử dụng kỹ thuật hợp âm...
2. William Kraft, *Bắt gặp II*, Nxb Editions BIM, 1996, tr.4.
- 3, 4, 7. Nimrod Haim Ron, *Tuba hiện đại: Sự phát triển thành phần và các kỹ thuật mở rộng của nhạc cụ phím*, Nxb Đại học Nghệ thuật Iceland, 2014.
5. Jean Francaix, *Bộ tứ gỗ số 1*, Nxb Schott, 1997, tr.3.
6. Kevin Thompson, *Bài viết cho người học Brass*, Music For Brass.com.
8. Attilio N.Tribuzi, *Các kỹ thuật biểu diễn Trumpet mở rộng*, Nxb Đại học bang California, tr.30.

ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH...

(tiếp theo trang 49)

Từ những phân tích trên cho thấy, Khu di sản Trung tâm HTTL đã và đang thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước đến tham quan. Kỳ vọng của du khách phần nào được thỏa mãn trong lần đầu tiên đến tham quan khu di sản và họ có nhu cầu mong muốn quay trở lại vào các dịp khác. Cách đánh giá cho điểm từng hoạt động của khu di sản về tự nhiên, môi trường, các yếu tố văn hóa, các dịch vụ du lịch kèm theo và yếu tố con người cho thấy nỗ lực khắc phục phần nào các hạn chế của khu di sản. Mức độ hấp dẫn và tính độc đáo của Khu di sản Trung tâm HTTL khiến phần lớn du khách cảm thấy hài lòng sau khi tham quan Khu di sản. Bên cạnh đó, một số hoạt động, dịch vụ của Khu di sản chưa được nhiều du khách đánh giá cao như: hoạt động trưng bày, hướng dẫn viên, dịch vụ giải trí, quà lưu niệm... Thời gian tới, ngành Du lịch thành phố Hà Nội nói chung và Ban quản lý Khu di sản Trung tâm HTTL cần có các hoạt động nhằm tiếp tục duy trì và gia tăng mức hài lòng của du khách.

Di sản văn hóa thể hiện bản sắc văn hóa truyền thống của mỗi dân tộc, là vốn quý của mỗi quốc gia, và có vai trò quan trọng trong đời sống xã hội, đặc biệt đối với sự phát triển chung của đất nước trong quá trình phát triển và hội nhập. Khai thác giá trị di sản trong chiến lược phát triển du lịch là xu hướng chung hiện nay. Việc thu hút du khách đến với Khu di sản Trung tâm HTTL góp phần phát huy những giá trị di sản, đồng thời đem lại nguồn thu lớn cho nền kinh tế quốc dân nói chung và Thủ đô Hà Nội nói riêng. Do đó, các cấp, ngành chức năng cần phối hợp các biện pháp để phát huy hiệu quả các giá trị kinh tế - xã hội của di sản, bởi "Di sản văn hóa là tài sản vô giá, gắn kết cộng đồng dân tộc, là cốt lõi của bản sắc dân tộc, cơ sở để sáng tạo những giá trị mới và giao lưu văn hóa" (5) ■

T.T.H - B.V.T

1. Kết quả khảo sát du khách thăm di sản Hoàng thành Thăng Long, năm 2018.
- 2, 3, 4. Nhóm nghiên cứu tổng hợp số liệu thống kê từ phòng Thuyết minh, Trung tâm Bảo tồn di sản Hoàng thành Thăng Long.
5. Nghị quyết Hội nghị lần thứ 5 Ban Chấp hành Trung ương khóa VIII, *Về xây dựng và phát triển nền văn hóa Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc*.