



2017 · 第 1 卷



日本侵华史研究

Japanese Invasion of China History Research

南京出版社

中文社会科学引文索引（CSSCI）来源集刊

日本侵华史研究

Japanese Invasion of China History Research

学术顾问

汤重南 张 健 刘江永 张伯兴 张宪文 朱成山

编辑委员会

主 任 张建军

副主任 邵建国 翟 新

委 员 (按姓氏笔画为序)

马振犊 王卫星 王伟民 孙宅巍 艾德林 朱同芳 张 生

张连红 张建军 孟国祥 陈俊峰 邵建国 经盛鸿 侯曙光

徐康英 程永明 曾向东 翟 新

主 编 张建军 执行主编 曾向东

中国日本史学会日本侵华史专业委员会

侵华日军南京大屠杀史研究会

侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆

南京出版社

图书在版编目(CIP)数据

日本侵华史研究. 2017.第1卷 / 张建军主编. —
南京: 南京出版社, 2017.4
ISBN978-7-5533-1727-4

I. ①日… II. ①张… III. 日本-侵华-历史-研
究IV. ①K265.307

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第061951号

书名: 日本侵华史研究 2017·第1卷
主编: 张建军 执行主编: 曾向东
出版发行: 南京出版社

社址: 南京市太平门街53号 邮编: 210016 网址: <http://www.njchs.com> <http://www.njchs.net>
联系电话: 025-83283871(营销) 025-83283883(编务) 电子信箱: ppcpalm@126.com
责任编辑: 朱天乐 装帧设计: 肖千浩 外文翻译: 【英】王晓阳 【日】芦鹏 【韩】金海燕
印刷: 南京南海彩色印务有限公司 经销: 全国新华书店 开本: 889×1194毫米 1/16
印张: 9.5 字数: 200千 版次: 2017年4月第1版 印次: 2017年4月第1次印刷
书号: ISBN978-7-5533-1727-4 印数: 2000册 定价: 20.00元

南京版图书若有印装质量问题可向本社调换

特稿

南京大屠杀国家记忆传播与受众群体的构成

——侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆观众调查

…………… 张建军 陈俊峰 吴愈晓 王 敏 许 琪 朱安新(1)

南京大屠杀研究

近十年来国内学术界关于南京大屠杀研究述评…………… 郭永虎 闫立光(21)

南京大屠杀前后的美、英记者群体活动评析…………… 经盛鸿 经姗姗(31)

战争集体记忆构建: 国际主义、爱国主义与国际和平…………… 杨夏鸣 肖兆森(42)

1937年日军轰炸南京与欧美对日交涉…………… 崔 巍(49)

学术争鸣

关于抗日战争研究的若干学术和热点问题评析…………… 岳思平(57)

学术探讨

卢沟桥事变与蒋介石抗战的“最后关头”…………… 刘庭华(73)

日本关东军部队要览…………… 黄力民(83)

战时日本对华的图书政策及其实施述略…………… 孟国祥(92)

Japanese Invasion of China History Research

Main Contents

2017 No.1

National Memory Transmission and Audience Composition of Nanjing Massacre :

An Investigation of the Audience of Memorial Hall of Victims in Nanjing Massacre

..... Zhang Jianjun Chen Junfeng Wu Yuxiao Wang Min Xu Qi Zhu An-xin (1)

The Study Review of Academic Circles about Nanking Massacre in

Recent Ten Years Guo Yonghu Yan Liguang (21)

An Analysis of the Activities of American and British Journalists

before and after the Nanjing Massacre Jing Shenghong Jing Shanshan (31)

Collective Memory Construction :

Internationalism, Patriotism and International Peace Yang Xiaoming Xiao Zhaosen (42)

Nanjing Was Bombed by the Japanese and Europe and

the United States negotiated in 1937 Cui Wei (49)

Comments on Some Academic and Hot Issues in the

Study of War of Resistance Against Japan Yue Siping (57)

Marco Polo Bridge Incident and Chiang Kai-shek's "Final Stage" Liu Tinghua (73)

The Overview of the Japanese Kwantung Army Huang Limin (83)

A Review of Japan's Book Policy towards China and Its Implementation Meng Guoxiang (92)

The Battle of Nanjing in Literary Perspective Zhao Wei (105)

An Analysis of the Concept of Japanese "Comfort Women" System Liu guanjian (113)

"Yasukuni Shrine" in Manchukuo : Temple of loyalty Wang Wenfeng (119)

The Japanese government denied the Nanjing massacre :

Problem of "Document of Nanjing Massacre" elected

to the List of Memory of the World Kasahara Tokushi Translated by Lupeng (126)

Textual Research on Fitch's Envelope Wang Weimin Li Xinyue Sun Hongliang (134)

The Historical Memory and Realistic Cognition of Sino-Japanese Relations :

A Summary of A New Symposium on "New Vision of East Asia Peace" and

the Second Dialogue on Sino-Japanese of the Peace Scholars Liu Xitao (140)

文学视野中的南京保卫战 赵 伟 (105)

日军“慰安妇”制度概念辨析 刘广建 (113)

相关史研究

伪满的“靖国神社”——“建国忠灵庙” 王文锋 (119)

域外研究

日本政府否定南京大屠杀的居心暴露于世

——关于《南京大屠杀档案》入选世界记忆遗产名录的问题

..... 【日】笠原十九司 文 芦 鹏 译 (126)

文物评析

费吴生家书信封考证 王伟民 李忻悦 孙洪亮 (134)

学术综述

中日关系的历史记忆与现实认知

——“东亚和平的新愿景”学术研讨会暨第二次中日和平学者对话会综述 刘喜涛 (140)

日本侵华史研究

2017·第1卷

总No.33

目 录

日本侵華史研究

2017 No.1

目 次

南京大虐殺国家記憶の伝えと見学者団体の構成

——侵華日軍南京大虐殺遇難同胞記念館

見学者アンケート調査 張建軍 陳俊峰 吳愈曉 王 敏 許 琪 朱安新 (1)

十数年以来の国内学術界における南京大虐殺研究について 郭永虎 閔立光 (21)

南京大虐殺前後において米英記者の団体活動について 経盛鴻 経姗姗 (31)

戦争の集団記憶の構築：国際主義、愛国主義と国際平和 楊夏鳴 肖兆森 (42)

1937年日本軍の南京爆撃と欧米の対日交渉 崔 巍 (49)

抗日戦争研究におけるいくつかの学術及び関心問題について 岳思平 (57)

盧溝橋事件と蒋介石抗戦の最後の正念場 劉庭華 (73)

日本の関東軍要覧 黄力民 (83)

戦時における日本の対中国の図書政策及び実施について 孟国祥 (92)

文学の視角からみる南京防衛戦 趙 偉 (105)

日本軍「慰安婦」制度の概念について 劉広建 (113)

偽満州国の「靖国神社」——「建国忠霊廟」 王文鋒 (119)

南京大虐殺否定の立場を世界に曝け出した日本政府

——ユネスコ「世界記憶遺産」登録をめぐる.....「日本」笠原十九司 文 芦鵬 訳 (126)

ジョージ・フィッチの家信封筒についての検証 王偉民李忻悦 孫紅亮 (134)

中日関係の歴史記憶と現実認識

——「東アジア平和の新たなビジョン」学術シンポジウム並びに

第2回日中両国平和学者対話会の総括 劉喜濤 (140)

난징대학살국가기억 전파와 관객의 형성

- 난징대학살조난동포 기념관 설문조사 장건군 진준봉 오위쇼우 왕민 쉬치 주안신 (1)

-
- 근10년래 국내학술계 유관 난징 대학살연구 평술 곽영호 염립광 (21)
 난징대학살전후의 미,영기자 단체 활동 평가 경성홍 경산산 (31)
 전쟁집체기억구독:국제주의,애국주의와 국제평화 양화밍 쇼우조우썬 (42)
 1937년 일본군이 난징폭격과 구미가 일본에 대한 교섭 최웨이 (49)
-

- 항일전쟁연구의 학술과 주관심사 문제평가 분석 웨이스핑 (57)
-

- 로구교사변과 장개석항전의 “최후고비” 류팅화 (73)
 일본 관동군 부대 개관 황력민 (83)
 전쟁시기 일본이 중국에 대한 도서정책 및 그 실시 서술 멩귀우샹 (92)
 문학시야중의 난징보위전 조위 (105)
 일본군“갓츠원”慣제도 개념 분석..... 류광건 (113)
-

- 위만주국의“간颯뵤煮絳달”映 왕문봉 (119)
-

「일본정부가 난징대학살을 부정하는 속셈이 폭로

- 《난징대학살서류》가 세계유네스코에 등재된문제에 관하여
 가사하라 도쿠시 글 루평 번역 (126)
-

- 비오생 편지 봉투 고증 왕위민 리신웨이 손홍량 (134)
-

중일관계의 역사기억과 현실인식

- 《동아평화의 새로운 정경》학술토론회 및
 제2차중일평화학자대화회의 종술 류시토우 (140)

南京大屠杀国家记忆传播 与受众群体的构成

——侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆观众调查

张建军 陈俊峰 吴愈晓 王敏 许琪 朱安新

摘要:侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆于1985年8月15日建成开放后,来自海内外的观众日益增加,尤其是南京大屠杀上升为国家记忆之后,近年来接待人数近800万人次,居全国纪念馆类场馆首位。作为面向公众的文博场馆,其基本功能是践行纪念馆“铭记历史,珍爱和平”的宗旨,更好地向广大公众传播国家记忆。为了解受众的基本构成情况,了解他们对纪念馆的参观环境、展览质量和服务水平的评价,纪念馆于2016年择时进行了观众参观感受的情况调查,以此为纪念馆提升服务水平、完善服务职能提供科学和专业的分析资料。

关键词:国家记忆传播;受众群体;构成;改进措施

作者简介:张建军,侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆馆长,南京,210017;陈俊峰,侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆副馆长,南京,210017;吴愈晓,南京大学社会学院教授,南京,210093;王敏,侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆公众服务处副处长,南京,210017;许琪,南京大学社会学院助理研究员,南京,210093;朱安新,南京大学社会学院讲师,南京,210093

一、调查背景

侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆(以下简称纪念馆),选址于南京大屠杀江东门集体屠杀遗址及遇难者丛葬地,是中国首批国家一级博物馆,首批全国爱国主义教育示范基地,全国重点文物保护单位,首批国家级抗战纪念设施、遗址名录,全国学雷锋志愿服务示范基地,也是国际公认的二战期间“三大惨案”纪念馆之一。纪念馆1985年8月15日建成开放,是中国人民遭受全民族灾难的实证性、遗址型专史纪念馆,也是国家公祭日主办地。

南京大屠杀惨案上升为国家记忆后,近年来纪念馆每年接待人数近800万人次,在国内外的影响力与知名度与日俱增。作为面向公众的纪念场馆,其基本功能是践行纪念馆“铭记历史,珍爱和平”的

宗旨,更好地向广大公众传播国家记忆。因此,为了解受众的基本情况,了解他们对纪念馆的参观环境、展览质量和服务水平的评价,并在此基础上为纪念馆提升服务水平提供科学和专业的分析资料,纪念馆于2016年择时进行了《侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆参观者调查问卷》,以此为纪念馆提升服务水平、完善服务职能提供科学和专业的分析资料。

二、调查执行

(一)问卷设计

经过纪念馆和南京大学社会学院的多次讨论之后,制定了本次调查研究的问卷。问卷主要包括两大部分,分别是“公众服务和场馆管理”和被访者的“基本信息”。在“公众服务和场馆管理部分”主要

调查被访者参观场馆的情况;对参观环境、纪念馆展览、服务水平、讲解服务以及总体上的评价;被访者对纪念馆服务改进的意见。在被访者的“基本信息”部分调查了被访者的基本特征,包括性别、年龄、城乡、受教育水平、职业和收入。通过这两部分的调查数据,我们可以基本了解纪念馆参观人员的特征和其对纪念馆服务的评价。

考虑到纪念馆的访客来自全世界多个国家,我们在设计中文版调查问卷的同时,也设计了相应的日文版、韩文版和英文版问卷,中文版问卷详见附件。^[1]

(二) 抽样方案

由于纪念馆参观人员的流动性很大,不可能做到完全的随机抽样,所以我们采取了“等距抽样”的方法。我们在纪念馆的每个出口都安排调查员,从参观完毕后的人员中每隔 20 个人抽取一个调查对象,如果对方拒绝填答问卷则跳到下一个人,直到抽取调查对象为止。为了保证样本具有代表性,本次调查抽取 5000 多名参观者,这可以在一定程度上规避不能完全随机抽样的风险。

(三) 数据搜集方式

本次调查由纪念馆和南京大学社会学院招募了 20 名本科学生进行问卷调查,并由南京大学的三位教师进行现场指导。在调查之前,对调查员进行了培训;在调查之后讨论每次调查中出现的问题,并及时反馈给访问员,以免在下一次调查中再次出现。由于调查样本数量较大,我们共在五个时间点进行了问卷调查,分别是 4 月 4 日、4 月 30 日、6 月 5 日、9 月 28 日和 11 月 13 日,每次调查样本数在 1000 份左右。这 5 个调查时点既包括工作日,也包括节假日,从而在最大程度上保证了样本的代表性。在问卷收集完毕后,我们组织了南京大学社会学院的学生进行数据的录入和整理,最终获得 5115 份有效样本。^[2]

(四) 样本分布情况

1. 性别分布

表 1-1 报告了受访者的性别分布,在 4930 名回答性别的受访者中,男性有 2749 名,占有效样本

总数的 55.76%;女性有 2181 名,占有效样本的 44.24%,男性高于女性 11% 左右。表 1-2 报告了 5 次抽样的性别分布情况,数据结果表明每次样本的性别分布差别不大,并不存在显著差异,这也说明从性别分布来看本次调查的数据基本上是稳定可靠的,可以反映参观人员的性别情况。

表 1-1: 性别分布

性别	频数	百分比(%)
男性	2749	55.76
女性	2181	44.24
样本量	4930	100.00

表 1-2: 五次调查的性别分布(单位:%)

性别	调查时点				
	4月4日	4月4日	6月5日	9月28日	11月13日
男性	55.67	54.19	58.06	56.75	54.86
女性	44.33	45.81	41.94	43.25	45.14
样本量	988	1026	875	807	1234

2. 年龄分布

表 1-3 报告了受访者的年龄分布情况,数据显示,被访者的平均年龄为 28 岁,年龄最小的被访者为 10 岁,年龄最大的被访者为 90 岁。为了显示不同年龄段的受访者的分布情况,我们将被访者分为 20 岁及以下、21 岁至 30 岁、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁、51 岁至 60 岁和 60 岁及以上这六个组,图 1-1 显示了年龄分布情况,从图中可以看出 30 岁及以下的被访者占到样本总体的 71% 以上。所以从受访者的年龄分布来看,纪念馆的参观人员主要是年轻群体,中老年群体较少。这一方面说明纪念馆在年轻人中的影响力较大,起到了爱国主义教育的作用,另一方面也说明要争取吸引中老年群体来参观访问。

表 1-3: 年龄分布

年龄	样本量	平均年龄	标准差	最小值	最大值
	5035	28	10.63	10	90

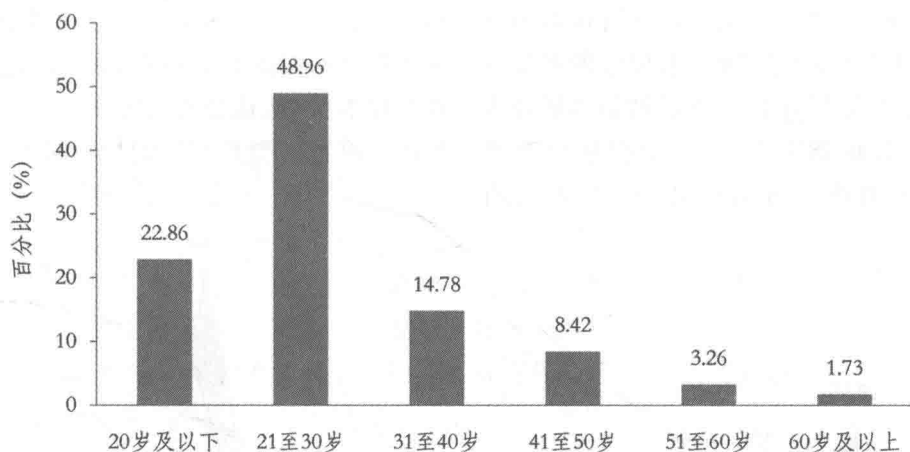


图 1-1: 年龄分组分布 (N = 5035)

3. 城乡分布

表 1-4 报告了被访者的城乡分布情况,在 5042 名对该题做出有效回答的样本中,有 3201 名被访者来自于城市,占总样本的 63.59%;有 1836 名被访者来自于农村,占总样本的 36.14%。数据结果显示,纪念馆参观人员中城市居民要远高于农村居民。

表 1-4: 城乡分布

城乡	频数	百分比 (%)
城市	3201	63.59
农村	1836	36.41
样本量	5042	100

4. 学历分布

图 1-2 报告了被访者的学历分布情况,数据结果显示,有 11.02% 的被访者的受教育水平为初中及以下;有 15.95% 的被访者的受教育水平为高中;有 73% 左右的被访者的受教育水平为大学及以上。由此可见,纪念馆的参观人员主要集中在那些接受过较高程度教育的群体,这一方面说明受教育水平较高的群体对历史和政治问题比较关注;另一方面也说明纪念馆应该扩大在那些受教育水平较低的群体的影响力,以吸引他们来参观访问。

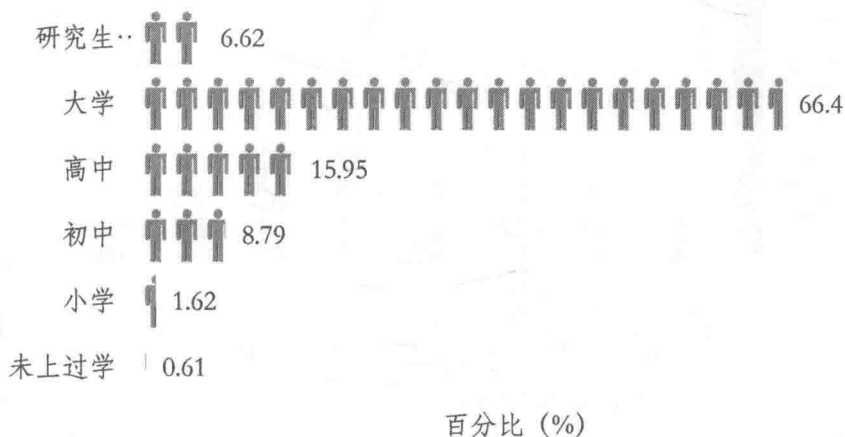


图 1-2: 学历分布柱状图 (N = 5072)

5. 职业分布

图 1-3 报告了被访者的职业分布情况,数据结

果显示,在 5018 名对该题做出有效回答的被访者当中,有 12.55% 的被访者的职业为“管理人员”;有

14.59%的被访者职业为“专业技术人员”；有4.74%的被访者的职业为“办事人员”；有9.53%的被访者职业为“商业服务人员”；有1.57%的被访者职业为“农业生产人员”；有6.28%的被访者的职业为“生产工人”；有1.65%的被访者的职业为“军人”；有

38.8%的被访者职业为“学生”。管理人员和专业技术人员这两类占到总样本的25%左右，加上学生占到总样本63%，这也与学历分布的情况相吻合，农业生产人员和生产工人占总体样本的7.5%左右。

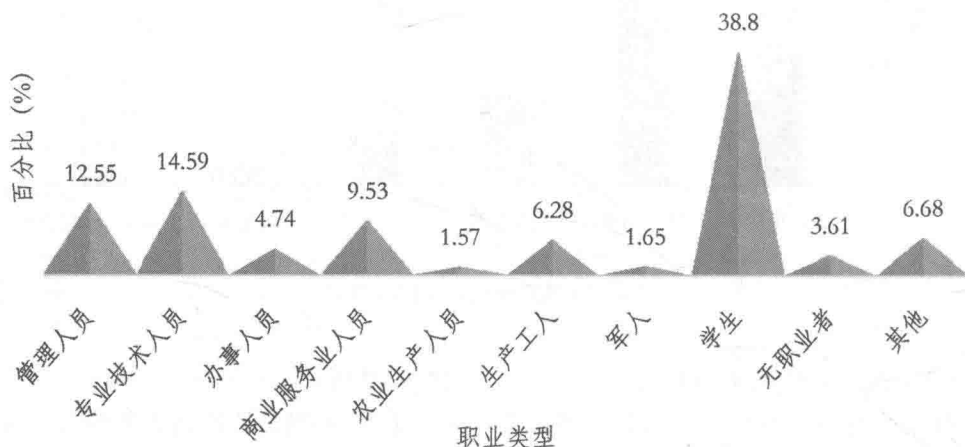


图 1-3: 职业分布柱状图 (N=5018)

6. 收入分布

图 1-4 报告了被访者年收入的分布情况，数据显示，无收入群体的比例最高，占总体样本的39.15%，这也与被访者的职业分布有关，有38.8%的被访者是学生尚未进入劳动力市场；年收入在2万

到5万和5万到10万的被访者的比例也较高，分别是15.62%和16.94%；其他收入等级的比例则相对较低。参观人员收入的分布显示，参观纪念馆的群体除了学生之外，主要是中高收入阶层。

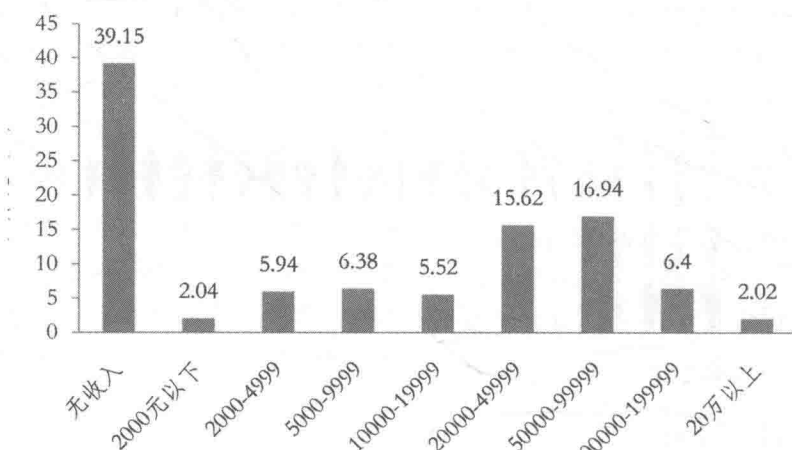


图 1-4: 样本年收入分柱形图 (N=5001)

通过以上分析我们可以看出，纪念馆的参观人员中男性比例要高于女性11%左右；被访者的平均年龄为28岁，30岁以下的被访者占到所有被访者的70%左右；64%的被访者来自城市；73%以上的被访

者的受教育水平为大学及以上；被访者的职业主要为管理人员、专业技术人员和学生。以上数据说明纪念馆的参观人员主要集中在年轻的受教育水平较高和社会经济地位较高的群体。

三、观众参观情况

本部分主要报告被访者参观纪念馆的基本情况,包括了解纪念馆的途径、参观方式、参观次数、参观场馆情况和花费时间,同时检验不同背景的参观人员在这些方面是否存在差异并总结其偏好。

(一)了解纪念馆的途径

图2-1报告了被访者了解纪念馆的途径,数据显示,有21.3%的被访者了解纪念馆的主要途径为“广播电视”;有14.82%的被访者了解纪念馆的主要途径为“书籍、报刊杂志”;有16.4%的被访者了解纪念馆的主要途径为“互联网”;有30.4%的被访

者了解纪念馆的主要途径为“学校等教育机构”;有11.25%的被访者了解纪念馆的主要途径为“亲朋介绍”;有1.81%的被访者了解纪念馆的主要途径为“旅行社推荐”;有4.36%的被访者了解纪念馆的主要途径为“其他”。从了解纪念馆的途径来看,传播媒介(广播电视、书籍报刊和互联网)的比重合计超过50%,教育机构占30%,亲朋介绍占11.25%,三种途径占到总体样本的94%左右,这说明纪念馆的宣传起到了作用,在各种传播途径中都具有广泛的影响力。

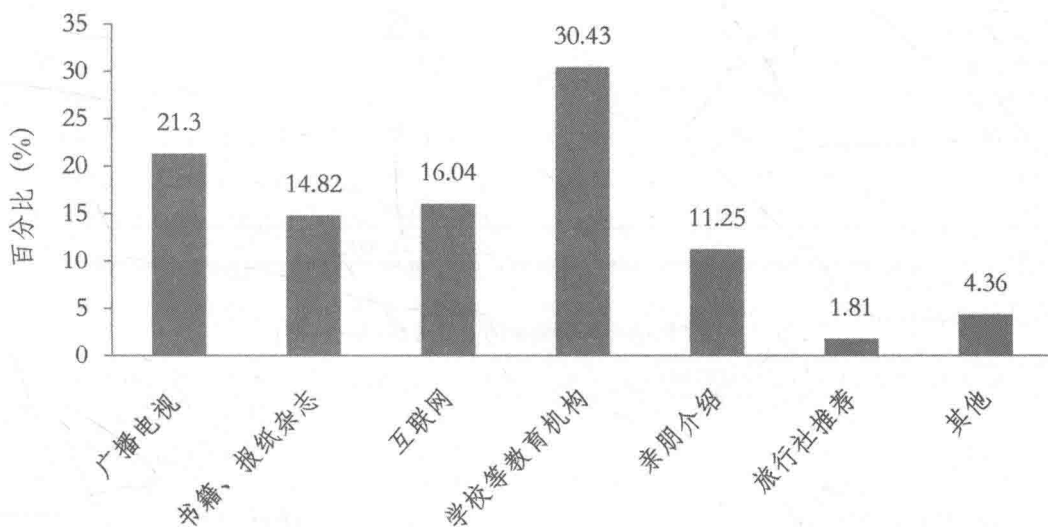


图2-1:了解纪念馆途径柱状图(N=5094)

在对了解纪念馆途径和参观人员的背景做交叉分析之后发现,参观人员在性别、年龄、生活地、学历这几个方面存在明显差异。

表2-1报告了了解纪念馆途径与性别的交叉分析结果,数据结果显示,男性和女性参观人员在了解

纪念馆途径方面存在显著差异(卡方检验 $p = 0.000$),主要差异体现在男性从“广播电视”方面了解纪念馆的百分比相对女性更高,而女性从“学校等教育机构”了解纪念馆的百分比更高,其他途径则并不存在明显的性别差异。

表2-1:了解途径与性别的交叉分析(单位:%)

方式	男	女	合计
广播电视	24.52	17.14	21.25
书籍、报纸杂志	14.61	15.12	14.84
互联网(包括手机)	15.24	17.33	16.16
学校等教育机构	28.43	33.18	30.53
亲朋介绍	10.85	11.44	11.11
旅行社推荐	1.79	1.84	1.81
其他	4.57	3.95	4.29

方式	男	女	合计
合计	100.00	100.00	100.00
卡方值	44.95 ($p=0.000$)		

表2-2报告了了解纪念馆途径与生活地的交叉分析结果,数据结果显示,来自不同生活地的参观人员了解纪念馆的途径存在显著差异(卡方检验 $p=0.000$)。相对于农村居民,城市居民通过“广播电视”、“书籍杂志”和“互联网”了解纪念馆的比例更高;而

农村居民通过“学校等教育机构”和“亲朋介绍”了解纪念馆的比例更高。这种差异显示城市居民相对于农村居民更依赖于媒介传播,而农村居民则更依赖于

表2-2:了解途径与生活地的交叉分析(单位:%)

方式	城市	农村	合计
广播电视	22.72	18.87	21.25
书籍、报纸杂志	15.15	14.17	14.84
互联网(包括手机)	16.43	15.26	16.16
学校等教育机构	28.54	33.86	30.53
亲朋介绍	10.14	13.13	11.11
旅行社推荐	2.07	1.42	1.81
其他	4.95	3.28	4.29
合计	100.00	100.00	100.00
卡方值	39.9($p=0.000$)		

表2-3:了解途径与年龄组的交叉分析(单位:%)

年龄组	广播电视	书籍、报纸杂志	互联网(包括手机)	学校等教育机构	亲朋介绍	旅行社推荐	其他	合计
20岁以下	16.36	16.80	18.36	32.90	11.23	1.04	3.31	100
21-30	17.40	14.88	18.21	34.47	10.45	1.18	3.41	100
31-40	28.78	12.57	11.62	24.59	12.7	2.97	6.76	100
41-50	31.12	13.54	10.69	22.33	12.35	4.28	5.70	100
51-60	42.24	16.15	6.83	14.29	13.04	2.48	4.97	100
61以上	47.06	5.88	5.88	4.71	12.94	5.88	17.65	100
合计	21.3	14.82	16.04	30.43	11.25	1.81	4.36	100
卡方检验	341.5($p=0.000$)							

表2-3报告了被访者年龄与了解纪念馆主要途径的交互分析结果,数据结果显示,不同年龄的被访者了解纪念馆的途径存在显著差异(卡方检验 $p=0.000$)。从不同年龄组利用“广播电视”的结果看,年龄越大其百分比越高,当参观人员的年龄超过40岁以后其百分比要远高于均值。而通过“书籍、报纸杂志”了解的参观者年龄分布则显示,20岁以下和41至50岁两个年龄组的百分比要高于均值。“互联网”和“学校等教育机构”选项的年龄分布显示年龄越小其百分比越高。“亲朋介绍”选项在各个年龄组

的波动不大,与总体均值相近。以上结果显示,不同年龄组的参观人员在了解纪念馆的途径上存在差异,年轻人的主要信息来源是教育机构、书籍报刊和互联网;而年长者的主要信息来源是广播电视。

表2-4报告了被访者学历与了解纪念馆主要途径的交互分析结果,数据结果显示,不同学历的被访者了解纪念馆的途径存在显著差异(卡方检验 $p=0.000$)。对于“未上过学”的被访者而言,其了解纪念馆的途径主要是“亲朋介绍”(45.16%)和“广播电视”(25.81%);而随着被访者的学历的提高,“亲朋

介绍”的比例逐渐下降,“互联网”、“书籍、报刊杂志”和“学校等教育机构”的比例逐渐上升;除了学历是小学的被访者以外,“广播电视”在不同学历分组中的分布差异不大。以上的数据结果说明,学历越高其

了解纪念馆的途径就越多元,而纪念馆的参观人员中的学历主要集中在大学及以上,这也说明纪念馆在今后的宣传中应该注意到这些学历较低群体的传播路径偏好。

表 2-4:了解途径与年龄组的交叉分析(单位:%)

年龄组	广播电视	书籍、报纸杂志	互联网(包括手机)	学校等教育机构	亲朋介绍	旅行社推荐	其他	合计
未上过学	25.81	3.23	6.45	12.90	45.16	0.00	6.45	100
小学	29.63	16.05	4.94	11.11	25.93	3.70	8.64	100
初中	24.60	10.38	10.61	25.51	18.74	3.16	7.00	100
高中	23.82	11.66	13.40	29.65	12.53	4.09	4.84	100
大学	20.23	16.09	17.16	32.32	9.12	1.16	3.93	100
研究生	19.05	15.77	22.02	27.08	13.10	0.60	2.38	100
合计	21.30	14.82	16.04	30.43	11.25	1.81	4.36	100
卡方检验				227.3(p=0.000)				

(二) 参观纪念馆的方式

图 2-2 描述了被访者参观纪念馆的方式情况,在 5031 名对该题做出有效回答的被访者中,有 21.31% 的被访者是通过“团体”方式参观纪念馆;有 78.69% 的被访者是通过“个人”方式参观纪念馆。这说明纪念馆参观人员的主体是个人,是自发来参观的。

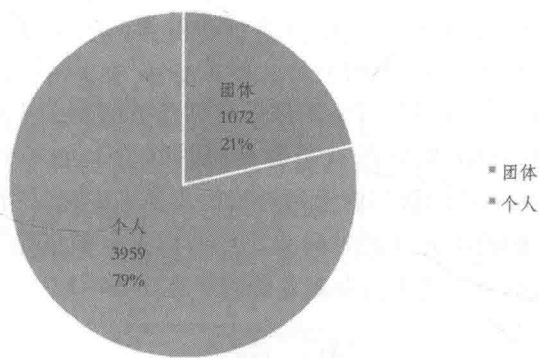


图 2-2: 参观方式分布饼状图(N=5031)

表 2-5: 参观方式与职业的交互分析(单位:%)

职业	团队	个人	合计
管理经营者	10.27	13.08	12.48
技术人员	10.74	15.62	14.58
一般人员	29.69	34.97	33.84
学生	49.29	36.33	39.10
合计	100.00	100.00	100.00
卡方检验			61.6(p=0.000)

在对参观方式和参观人员的特征做交互分析之后发现,参观人员的参观方式在不同职业之间存在显著差异,表 2-5 报告了交互分析的结果。我们将职业的 10 个分类区分为管理经营者、技术人员、一般人员和学生四大类,数据结果显示,学生的参观方式为团队的百分比(49%)要远高于其在总体样本中的百分比,即相对于其他职业来说,学生以“团队”的方式来参观纪念馆的比例更高。

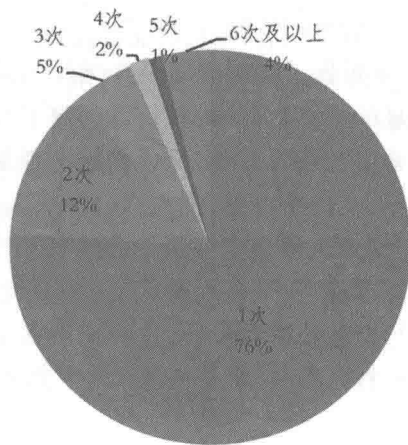


图 2-3: 参观次数频数分布饼状图(N=5083)

(三) 参观纪念馆的次数

图 2-3 报告了被访者参观纪念馆次数的情况,数据结果显示,有 76.1% 的被访者是初次参观纪念馆;而剩下 24% 左右的被访者是“回头客”。这也说明纪念馆给相当一部分参观人员留下了深刻的印象,

纪念馆的工作是行之有效的,从而吸引他们再次参观学习接受感悟和教育。

那么什么样的人 would 多次参观纪念馆成为“回头客”呢?经过分析后发现,纪念馆参观次数在年龄方面存在显著差异,如图2-4所示,再次参观纪念馆(超过1次)的总体比例为24%,而当被访者的年龄超过30岁之后其再次参观纪念馆的比例都超过该数

值,也就是说年龄越大,参观人员就越可能是“回头客”。虽然那些较低年龄组的参观人员大多是初次参观纪念馆,但他们在随后的生涯中可能会再次参观纪念馆。同时,即便是在20岁以下的年龄组中,其多次参观纪念馆的比例也超过了20%,这表明纪念馆可以给参观人员留下深刻印象并吸引他们再次参观。

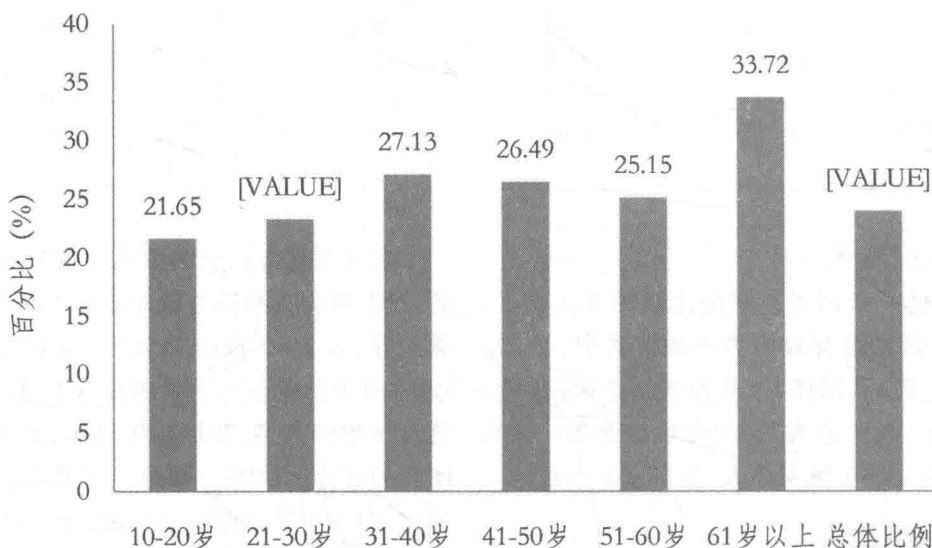


图2-4:不同年龄组再次参观比例分布(N=5005)

(四)参观展厅情况

表2-6报告了对纪念馆两个展厅参观的情况,数据结果显示,有91.2%的被访者参观了“侵华日军南京大屠杀史实展”;有70.56%的被访者参观了“三个必胜展览”。由此可见,绝大部分参观人员参观了“侵华日军南京大屠杀史实展”,但有接近30%的参观人员没有参观“三个必胜展览”。与参观人员的背景变量进行交互分析后发现,这一比例在不同性别、年龄、城乡、教育程度、职业和收入组中都不存在显著差异。

表2-6:是否参观以下展厅(单位:%)

展厅	是	否	合计(样本量)
侵华日军南京大屠杀史实展	91.20	8.80	100.00(4986)
三个必胜展览	70.56	29.44	100.00(4674)

(五)参观花费时间

图2-5报告了受访者参观花费时间情况,数据

结果显示,有16.72%的被访者的参观时间为1小时之内;有61.83%的被访者参观时间为1至2小时;有18.84%的被访者参观时间为2至3小时;只有2.61%的被访者参观时间为3小时以上。数据结果说明大部分参观人员参观花费时间在3小时以下。

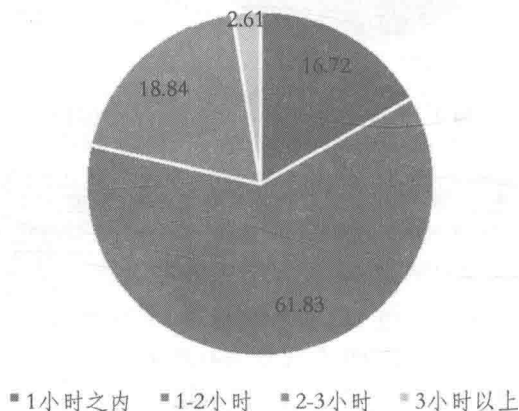


图2-5:参观时间分布饼状图(N=5101)

四、满意度评价

本部分主要报告被访者对纪念馆服务的各方面的评价,主要包括参观环境、纪念馆展览、服务水平、讲解服务以及总体印象评分这几个部分。

(一)对纪念馆参观环境的满意度评价

表3-1报告了被访者对纪念馆参观环境中卫生保洁、通风、光线、公共厕所和垃圾箱这五个方面的评价。总体来看,被访者对纪念馆参观环境的满意度非常高,受访者对“卫生保洁”、“通风”和“垃圾箱”感到“非常满意”或“比较满意”的累计百分比均在90%以上,其中对“卫生保洁”感到“非常满意”的比

例最高,超过80%。而被访者对“公共厕所”的满意度在“一般”及以下的累计百分比超过10%,其中有2.2%的被访者对“公共厕所”的评价为“不太满意”和“很不满意”。而对纪念馆的“光线”的满意度评价中,有超过11%的被访者的评价为“一般”及以下。调查数据说明,参观人员对纪念馆的参观环境在总体上满意度较高,但是从“公共厕所”的满意度评价看,相关设施应该加以完善,特别是应对较高人流时。而对“光线”的满意度评价可能与场馆本身的设计有关。

表3-1:您对纪念馆参观环境的评价(单位:%)

事项	非常满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意	合计
卫生保洁	81.83	17.08	0.84	0.14	0.12	100.00
通风	67.60	24.85	6.35	0.96	0.24	100.00
光线	61.23	27.62	9.58	1.38	0.20	100.00
公共厕所	65.07	24.88	7.86	1.79	0.41	100.00
垃圾箱	65.23	26.74	6.84	1.03	0.16	100.00

尽管被访者对参观环境的满意度评价普遍集中在“非常满意”和“比较满意”上面,我们也检验了这种评价是否因被访者特征的不同而存在显著差异。数据分析发现,被访者对参观环境的满意度评价在职业方面存在显著差异。如表3-2所示,我们将满意度评价的五个程度依“非常满意”、“比较满意”、“一般”、“不太满意”和“很不满意”从1到5赋值,分数越小说明其满意度越高。数据结果显示,在“卫生保

洁”和“垃圾箱”的满意度评价方面,“农业生产人员”的均值最高。在“通风”方面则不存在职业的显著差异(F检验 p 值 >0.05)。对“光线”、“公共厕所”的满意度评价的差异检验虽然显著,但与均值相差不大。这种数据结果说明,虽然有少部分人对参观环境的满意度评价相对较低,但是与均值相差不大,这在一定程度上是因为,从总体上看,大部分参观人员对纪念馆的参观环境的满意度处于较高的评价水平。

表3-2:不同职业的参观环境满意度差异检验(单位:分)

职业	卫生保洁	通风	光线	公共厕所	垃圾箱
管理人员	1.16	1.38	1.47	1.41	1.37
专业技术人员	1.19	1.41	1.50	1.46	1.41
办事人员	1.16	1.36	1.42	1.54	1.41
商业、服务业人员	1.22	1.43	1.58	1.50	1.43
农业生产人员	1.32	1.47	1.56	1.46	1.68
生产工人	1.24	1.46	1.53	1.40	1.43
军人	1.24	1.22	1.39	1.51	1.41
学生	1.20	1.43	1.56	1.52	1.50
无职业者	1.14	1.37	1.48	1.40	1.30
其他	1.15	1.40	1.44	1.42	1.38
合计	1.20	1.41	1.52	1.48	1.44
F值	2.75	1.71	2.46	2.21	4.27
	($p=0.000$)	($p=0.08$)	($p=0.01$)	($p=0.02$)	($p=0.00$)

(二)对纪念馆展览水平的满意度评价

表3-3报告了被访者对纪念馆展览水平的评价,统计结果显示,受访者对“陈列展示的方式与手段”、“展品的丰富程度”、“文字说明”和“展览路线

的设置”四个方面的满意度评价为“一般”及以下的累计百分比分别为3.03%、4.96%、5.33%和6.8%,这说明绝大多数被访者对纪念馆的展览水平是比较满意或非常满意的。

表3-3:您对纪念馆展览的评价(单位:%)

事项	非常满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意	合计
陈列展示的方式与手段	71.96	25.01	2.73	0.26	0.04	100.00
展品的丰富程度	70.52	24.52	4.38	0.52	0.06	100.00
文字说明(包括外文翻译)	70.30	24.37	4.75	0.50	0.08	100.00
展览路线的设置	65.67	27.53	5.90	0.82	0.08	100.00

差异性检验发现,对纪念馆展览的评价仅在性别方面存在显著差异,结果如表3-4所示。我们将满意度评价的五个程度依“非常满意”、“比较满意”、“一般”、“不太满意”和“很不满意”从1到5赋值,分

数越小说明其满意度越高。分析发现,男性在这几个评价指标中的均值均高于女性并且统计显著(t 检验 p 值 <0.05),这说明男性对纪念馆展览的各个方面

表3-4:纪念馆展览满意度的性别差异(单位:分)

性别	陈列展示的方式与手段		展品的丰富程度		文字说明(包括外文翻译)		展览路线设置	
	均值	频数	均值	频数	均值	频数	均值	频数
男性	1.34	2704	1.37	2701	1.37	2694	1.45	2691
女性	1.28	2146	1.33	2151	1.33	2144	1.38	2143
总计	1.31	4850	1.35	4852	1.36	4838	1.42	4834
t 检验	$p=0.002$		$p=0.007$		$p=0.01$		$p=0.000$	

(三)对纪念馆服务水平的满意度评价

表3-5报告了被访者对纪念馆服务水平的满意度评价,数据结果显示,被访者对“工作人员的态度”、“安全保卫”和“指示牌的明确程度”感到“非常满意”和“比较满意”的累计百分比分别为93.51%、94.3%和95.48%,这说明大部分被访者对这三项服

务的满意度非常高。与之相比,被访者对“免费无线网络”和“休息设施”的满意度评价则较低,被访者对二者的满意度评价为“一般”及以下的百分比分别为18.23%和14.83%,这说明纪念馆应该在这两方面对相关的硬件设施加以改进,为参观人员提供更好的免费无线网络服务和休息设施。

表3-5:您对纪念馆服务水平的评价(单位:%)

事项	非常满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意	合计
工作人员的态度	66.59	26.92	5.92	0.48	0.10	100
安全保卫	68.62	25.68	5.14	0.38	0.18	100
指示牌的明确度	70.93	24.28	3.98	0.66	0.16	100
免费无线网络	54.41	27.35	15.28	2.32	0.63	100
休息设施	57.08	28.09	12.69	1.97	0.17	100

进一步的数据分析发现,参观人员对纪念馆服务水平的评价在性别和年龄之间存在显著差异。我们将满意度评价的五个程度依“非常满意”、“比较满

意”、“一般”、“不太满意”和“很不满意”从1到5赋值,分数越小说明其满意度越高。从表3-6可以发现,男性在“工作人员态度”、“安全保卫”和“指示牌