

# 「社交應用及網上購物」調查報告

澳門互聯網研究學會、易研網絡研究實驗室

2015/7/4

為了解居民對手機的社交應用程式(APP)使用、網上購物方面的情況，以及對網上支付時個人資料安全的態度，澳門互聯網研究學會及易研網絡研究實驗室共同執行「社交應用及網上購物」調查。該調查以電腦輔助電話調查的方式，於 2015 年 6 月 23 日至 29 日進行隨機抽樣訪問了 1,002 名 6-84 歲的本澳居民。

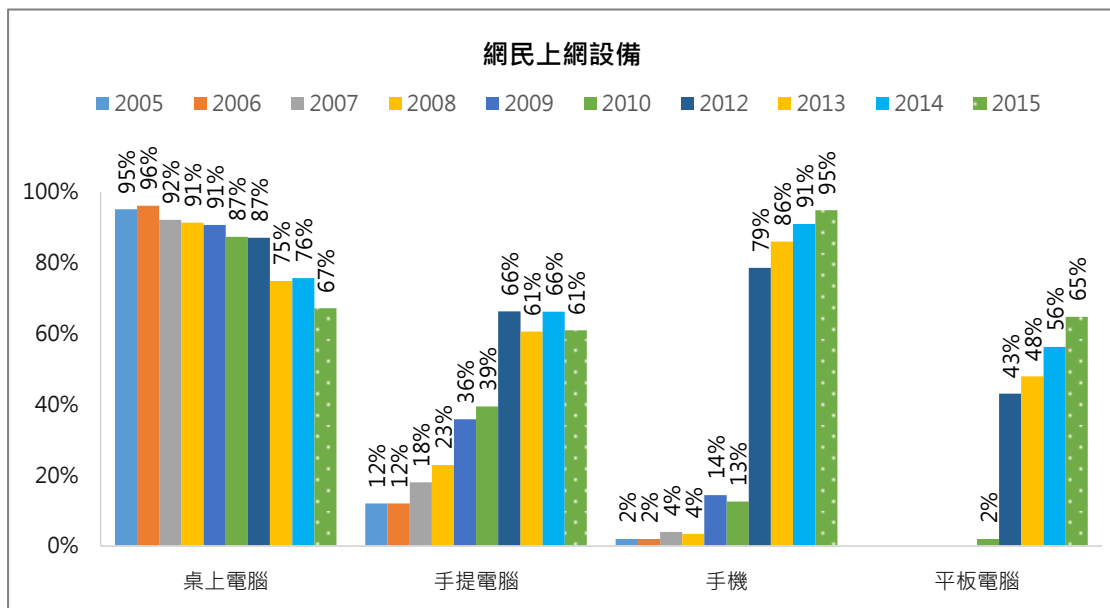
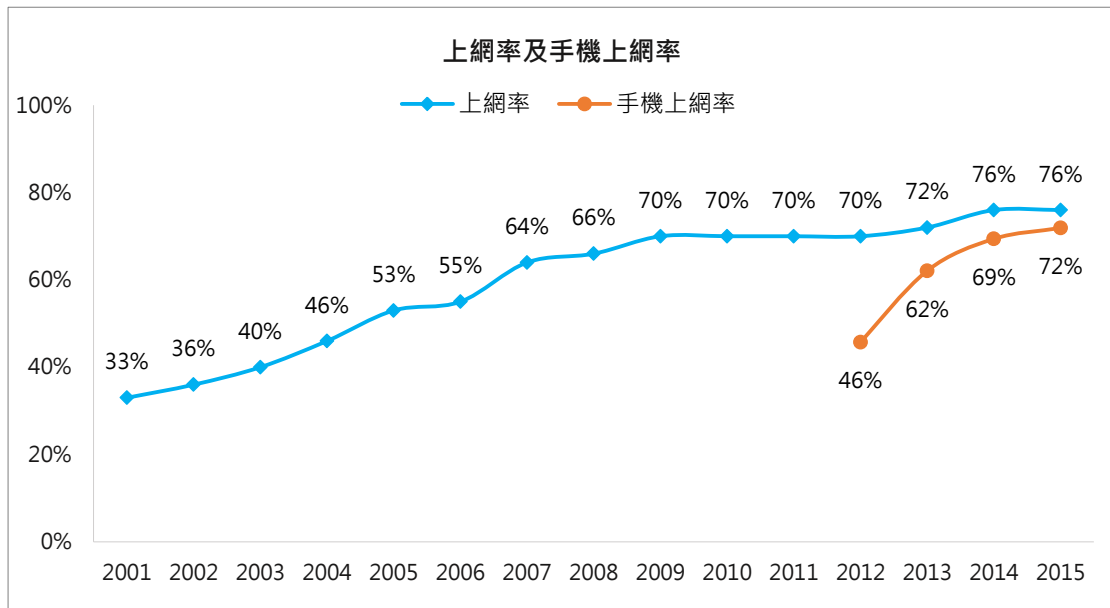
居民的上網率近年增長有所放緩，本年與去年均有 76%居民表示有上網，手機上網率則持續上升，72%居民有用手機上網，與整體的上網率接近，顯示手機已成為主要的上網工具。用手机上網的活動多樣，在社交溝通工具中，微信(WeChat)的使用率最高(90%)，80%手機網民每日用一次或多次，他們平均每日打開微信 1 次至 100 次不等，平均每人每日打開 16 次。微信用戶中 37%有關注公眾帳號，添加原因以「自己關心的事」或「想得到商家更多資訊」為主。此外，微信用戶對於微信公眾帳號可以提供的各項功能表示「接受」的比率均在六成以上，顯示微信無論作為人際社交工具，或是辦理政府服務、提供商業服務或推廣載體，未來將有更大的應用空間。

在網上購物方面，成年網民中 52%有網上購物，女性(63%)、18-34 歲較年青者(74%)、大專或以上的高學歷人士(71%)、就業人士(59%)、學生(60%)有網購的比率顯著較高。另外，在支付及個人資料安全方面，46%成年網民覺得現時在澳門進行網上支付「既安全又方便」，另外有一成六至兩成的網民分別覺得「不安全」、「不方便」、或者「既不安全又不方便」。成年手機網民中，28%有用手機進行支付，72%沒有，沒有用手机支付的網民擔心手機支付時信用卡或銀行資料洩露的問題的比率(78%)高於有用手機支付的網民(59%)。隨著網上購物的日益普及，移動設備網絡支付可能引起的個人資料安全憂慮值得關注。除了安全隱患本身，對支付安全性的考量，都會影響網民手機支付的意願，從而進一步影響電子商務的發展前景，因此，需得到程式開發商、使用者的共同關注。

## 一、上網情況

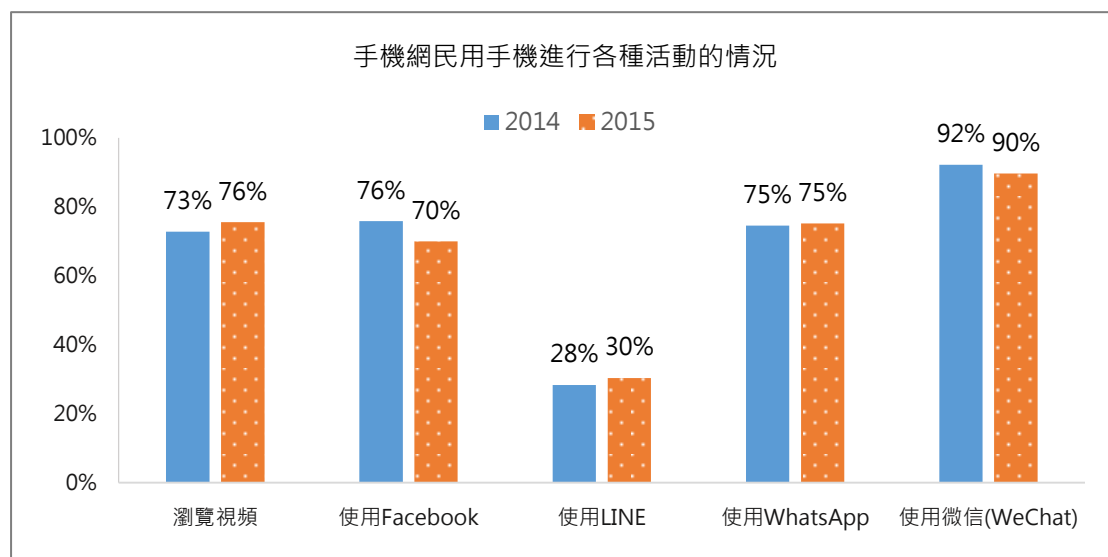
居民的上網率從 2001 年起持續上升，近年的增長較前期有所放緩，今年與去年的上網率徘徊在 76%，本年約有 46 萬網民，網民數比去年約增加 2 萬人。

上網設備方面，桌上電腦的使用逐漸下降，相反，手提電腦、平板電腦、手機的使用率基本上呈不斷上升的狀態，本年 95% 網民有使用手機上網。結果亦顯示，手機上網率為 72%，與上網率接近。顯示大部分網民都使用手機上網。

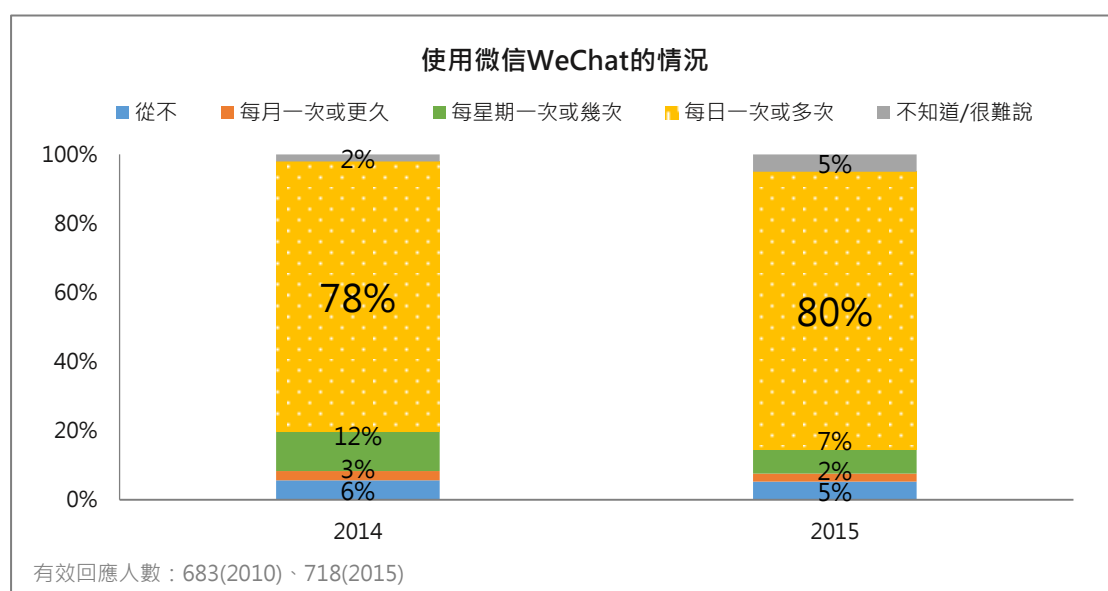


## 二、 社交媒體應用情況

有使用手機上網的居民活動多樣，當中 76%有使用手機瀏覽視頻、70%有使用 Facebook。社交溝通的應用方面，30%有使用 LINE、75%有使用 WhatsApp、90%有使用微信(WeChat)。

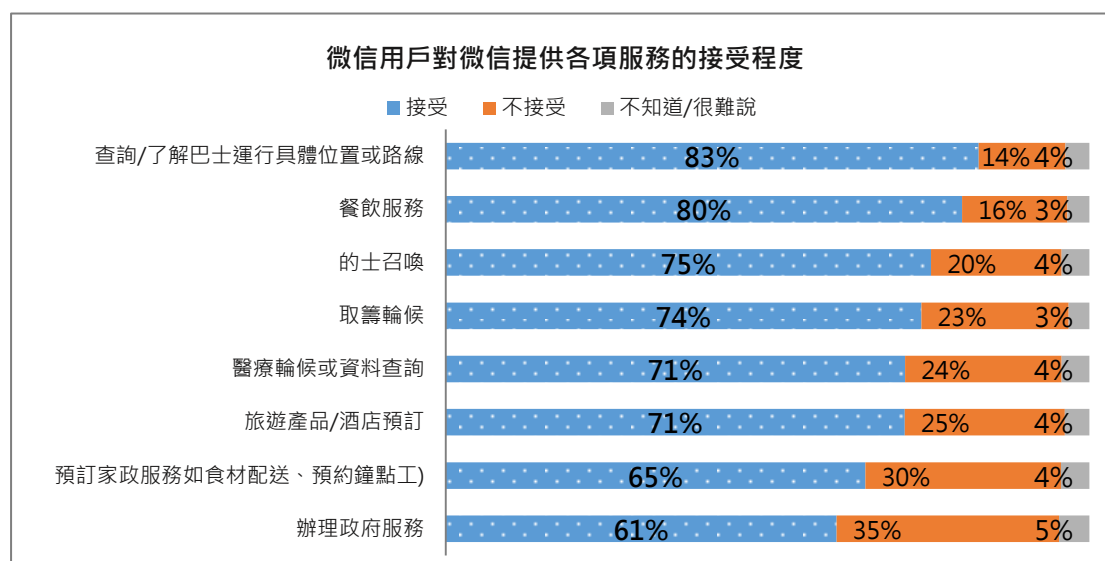
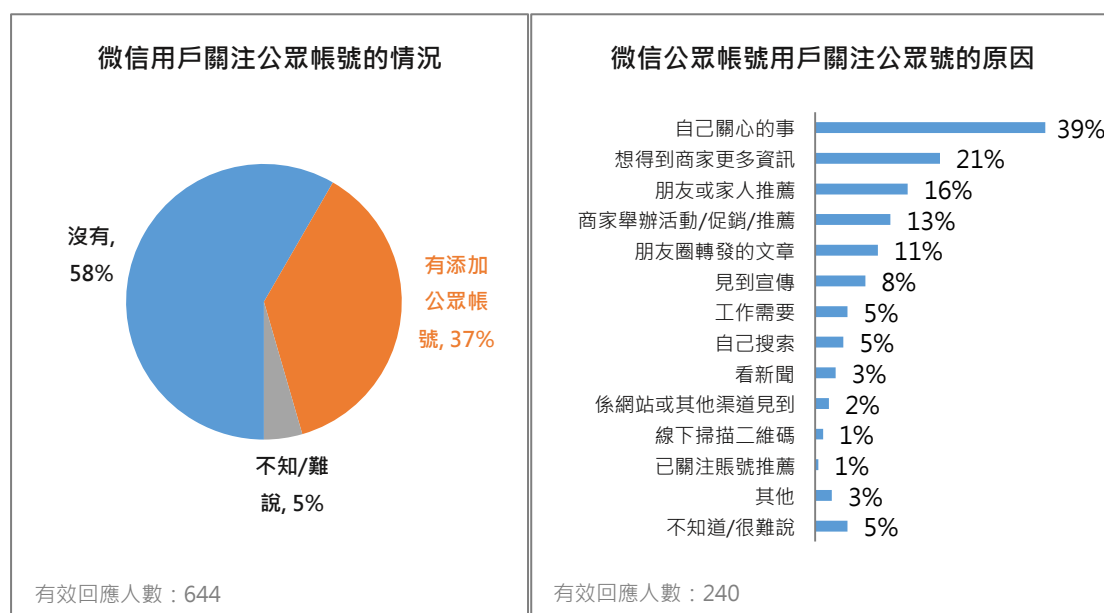


各種手機社交應用中，微信的使用率最高，80%手機網民表示每天都會使用微信，該些高頻使用的手機用戶中，平均每日打開微信的次數從 1 次至 100 次不等，平均每人每日打開 16 次。



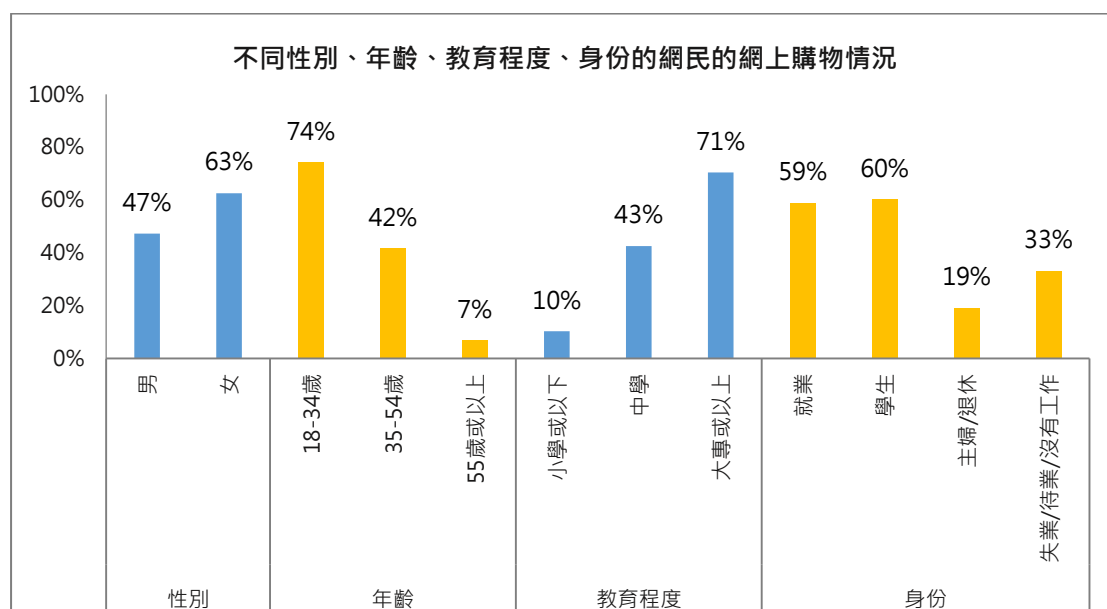
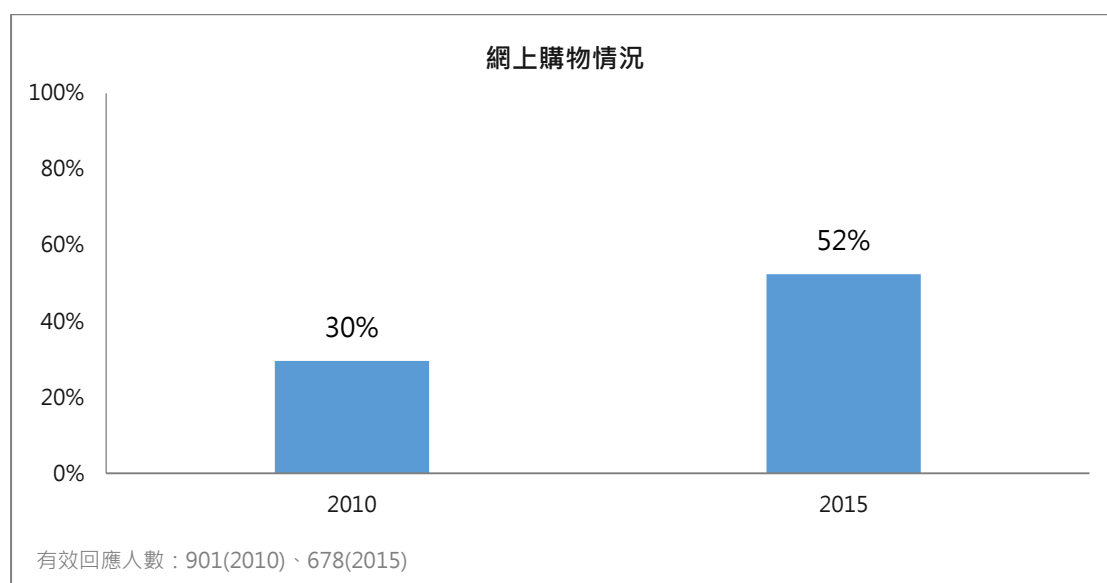
微信用戶中，37%表示有關注微信公眾帳號，添加公眾帳號的原因主要包括：自己關心的事(39%)、想得到商家更多資訊(21%)、朋友或家人推薦(16%)、商家辦活動/促銷/推薦(13%)及透過朋友圈轉發的文章(11%)。

對於微信可以提供的各項服務，表示「接受」的比率均在六成或以上，當中以接受查詢/了解巴士運行具體位置或路線(83%)、餐飲服務(80%)兩項表示接受的比率最高，其次是士的士召喚服務(75%)、取籌輪候(74%)、提供醫療輪候或資料查詢(71%)、旅遊產品/酒店預訂(71%)、預訂家政服務如食材配送(65%)及辦理政府服務(61%)。

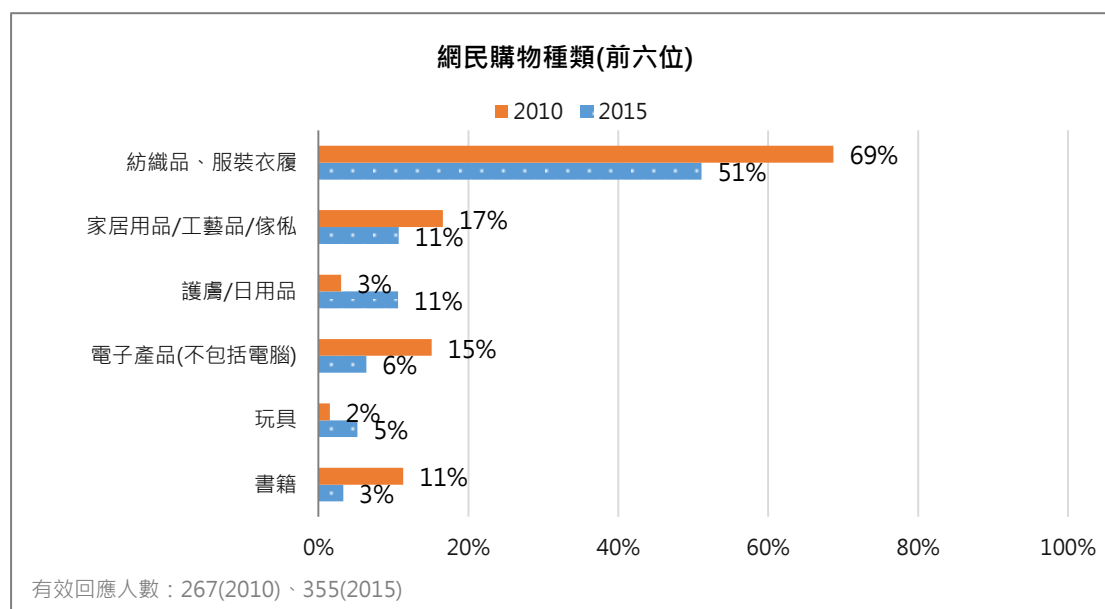


### 三、網上購物情況

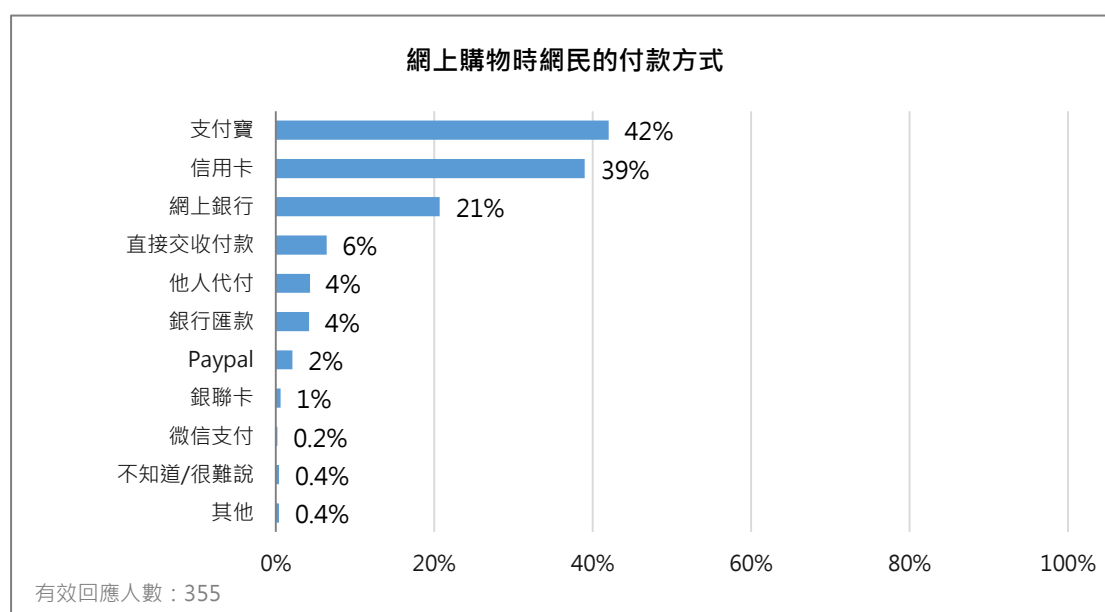
成年網民中，52%表示平時有在網上購買實物或服務，較2010年上升22個百分點。把居民按個人特徵分類，結果顯示，女性(63%)比男性(47%)有網上購物經驗的比率顯著較高；越年青、教育程度越高者，有網購的比率也顯著越高，當中18-34歲(74%)、大專或以上學歷(71%)的居民有網購的比率均超過七成。此外，就業人士(59%)和學生(60%)的網購比率亦相對主婦/退休人士(19%)或失業/待業/沒有工作(33%)的網民顯著較高。



購買物品方面，最多網民表示平時主要購買紡織品/服裝衣履(51%)，其次包括家居用品/工藝品/傢俬(11%)、護膚/日用品(11%)、再次是電子產品(不包括電腦)(6%)、玩具(5%)及書籍(3%)。與5年前結果相比，表示主要購買紡織品/服裝衣履、家居用品/工藝品/傢俬、電子產品(不包括電腦)及書籍的比率均有所下降。

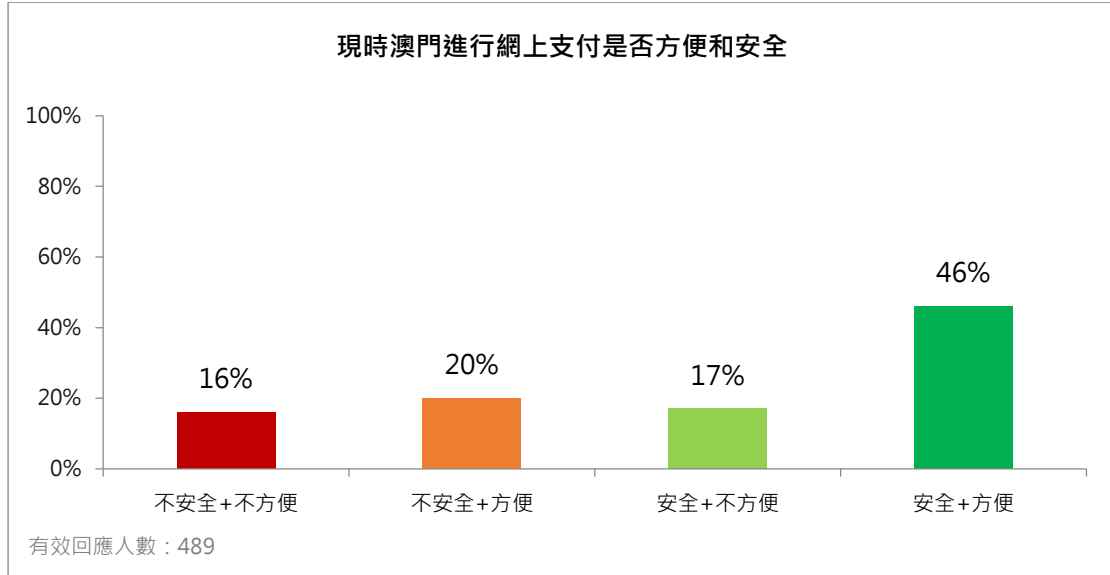


付款方式方面，有網購的網民表示以支付寶(42%)進行網絡支付的比率最高，其次是信用卡(39%)、網上銀行(21%)，再次為直接交收付款(6%)、他人代付(4%)或使用銀行匯款(4%)的方式付款。

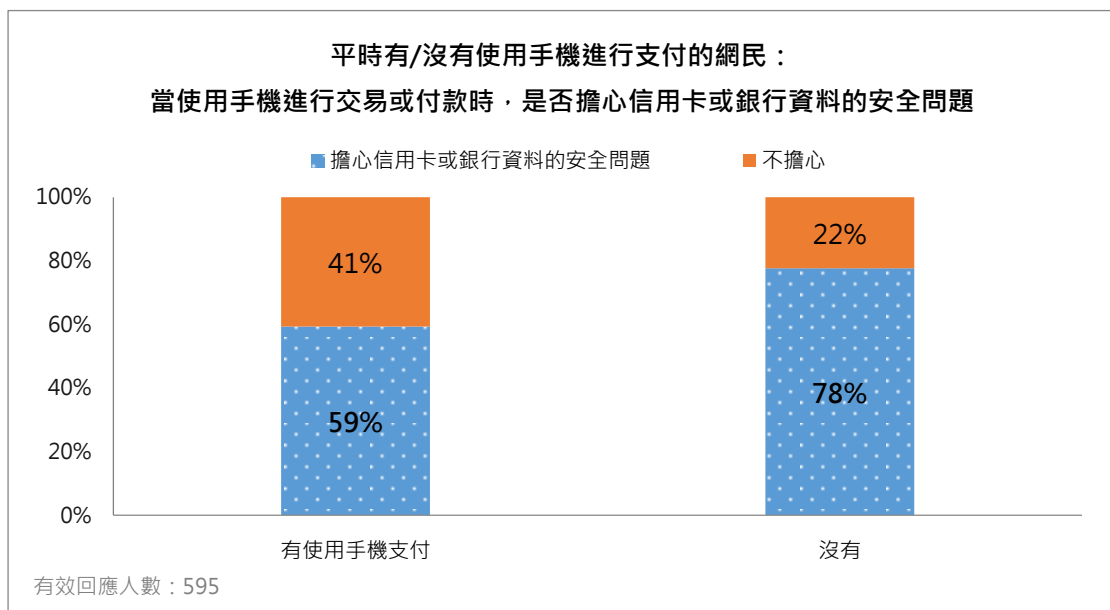


#### 四、網民對支付、個人資料安全的態度

成年網民中，16%覺得現時澳門進行網上支付既不安全又不方便，20%覺得方便但不安全、17%覺得安全但不方便，同時有46%覺得既安全又方便，比率相對最高。



成年手機網民中，28%表示有使用手機進行支付，72%表示沒有。沒有使用手機支付的網民中，78%表示擔心手機支付時信用卡或銀行資料洩露的問題，其比率高於有使用手機支付的網民(59%)，兩者相差19個百分點。



## 附：關於調查

本研究結果乃澳門互聯網研究學會及易研網絡研究實驗室共同執行的「澳門互聯網研究計劃」多年累積的研究成果，本次主要公佈最近進行的「社交應用及網上購物」調查結果，內容包括居民的互聯網及社交應用的使用，以及網上購物方面的情況，此外，亦包含居民對網上支付時個人資料安全的態度。

「社交應用及網上購物」調查於 2015 年 6 月 23 日至 29 日期間進行，調查分別成功訪問 1,002 名 6-84 歲合資格的本澳居民。根據美國民意研究學會(AAPOR)的公式計算，調查回應率為 40%，合作率為 79%，在 95%信心水準下，抽樣誤差為 $\pm 3.16\%$ 。調查結果對照官方公佈的人口數據，經過性別及年齡作加權處理。

如需引用本報告的任何資料，請採以下方式：張榮顯、盛綺娜(2015)。《澳門居民社交應用及網上購物調查報告》。澳門互聯網研究學會：澳門互聯網研究計劃。

聯繫：

澳門互聯網研究學會

電話：2857 5484

網址：<http://www.macaointernetproject.net/>