「澳門互聯網研究計劃」(2001-2020)

第二十次澳門居民互聯網使用年度調查報告

澳門互聯網研究學會

2020年4月30日

澳門互聯網研究計劃之部分經費由澳門科學技術發展基金資助

©2020 澳門互聯網研究學會

「澳門互聯網研究計劃」第二十次年度調查研究方法

本報告之數據來自澳門互聯網研究學會及易研網絡研究實驗室共同執行之「澳門互聯網研究計劃」多年累積的研究成果。

- 本年度的調查於2020年2月27日至3月13日進行，調查成功訪問1,002名6-84歲合資格的本澳居民。
- 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。
- 本報告中「居民」指6-84歲居民；「網民」指透過電腦、手機、平板電腦等任何設備上網的居民。

調查時期

2020/2/27-3/13

樣本量

1,002

調查對象

6-84歲澳門居民

調查方法

調查方法：隨機抽樣電話調查(CATI)
抽樣方法：隨機號碼撥號(RDD)、最近生日法
加權方法：官方公佈數據(性別 x 年齡)
回應率(AAPOR-RR3)：54.3%
合作率(AAPOR-CR3)：77.0%
95%信心水準下的抽樣誤差：±3.16%

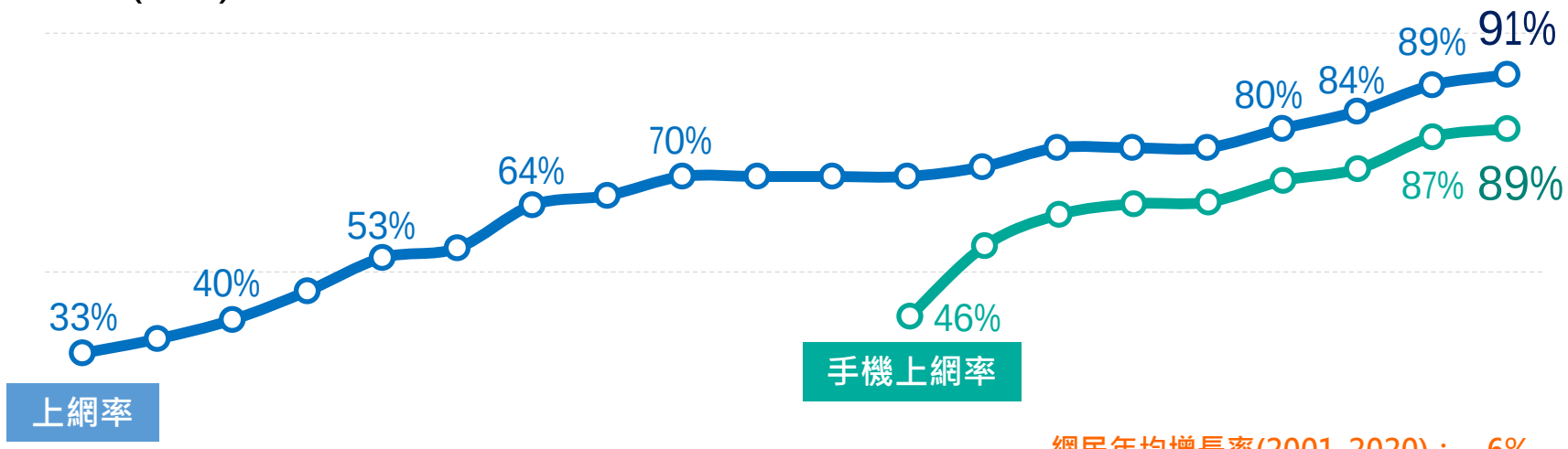
©2020 澳門互聯網研究學會

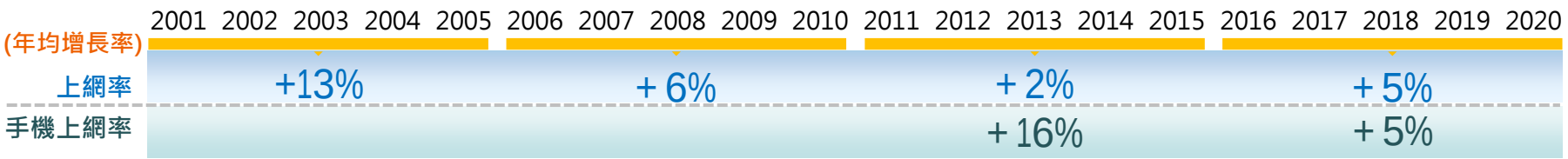
1

互聯網使用

上網率：91%

上網率突破九成(91%)，年均增長率於第三個五年有所放緩，第四個五年回升
手機上網率(89%)與上網率接近



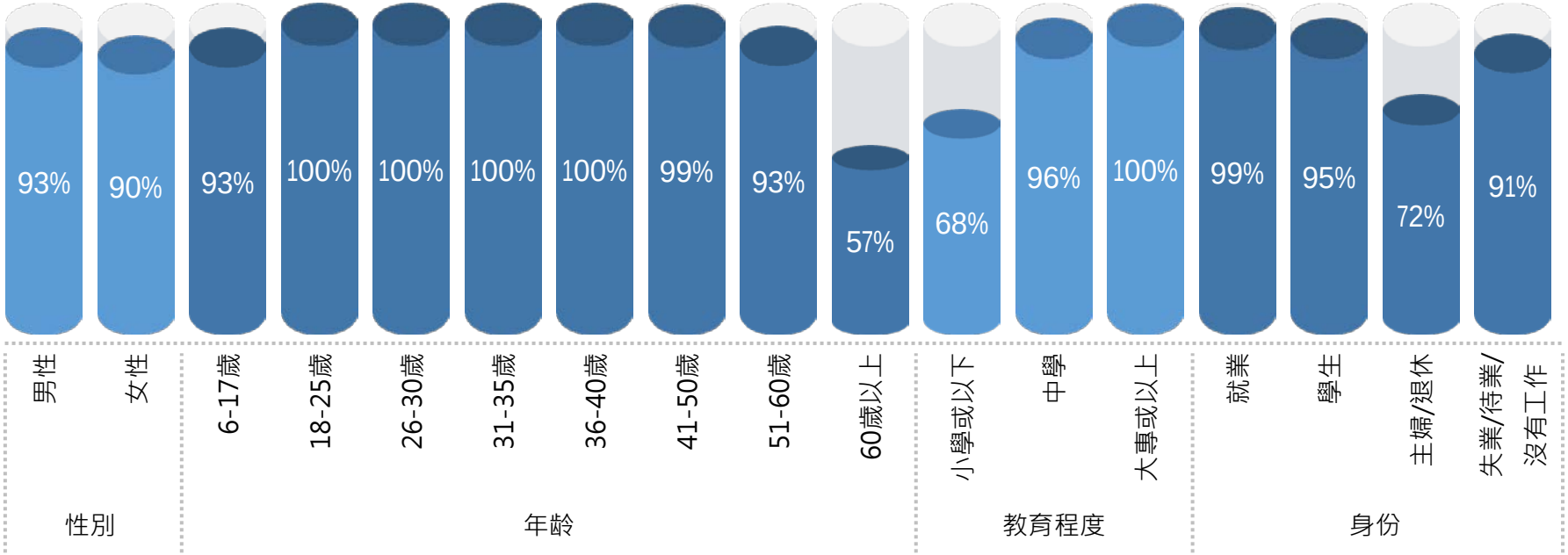


* 6-84歲居民

©2020 澳門互聯網研究學會

上網率：91%

教育程度較高、學生、就業人士的上網率較高

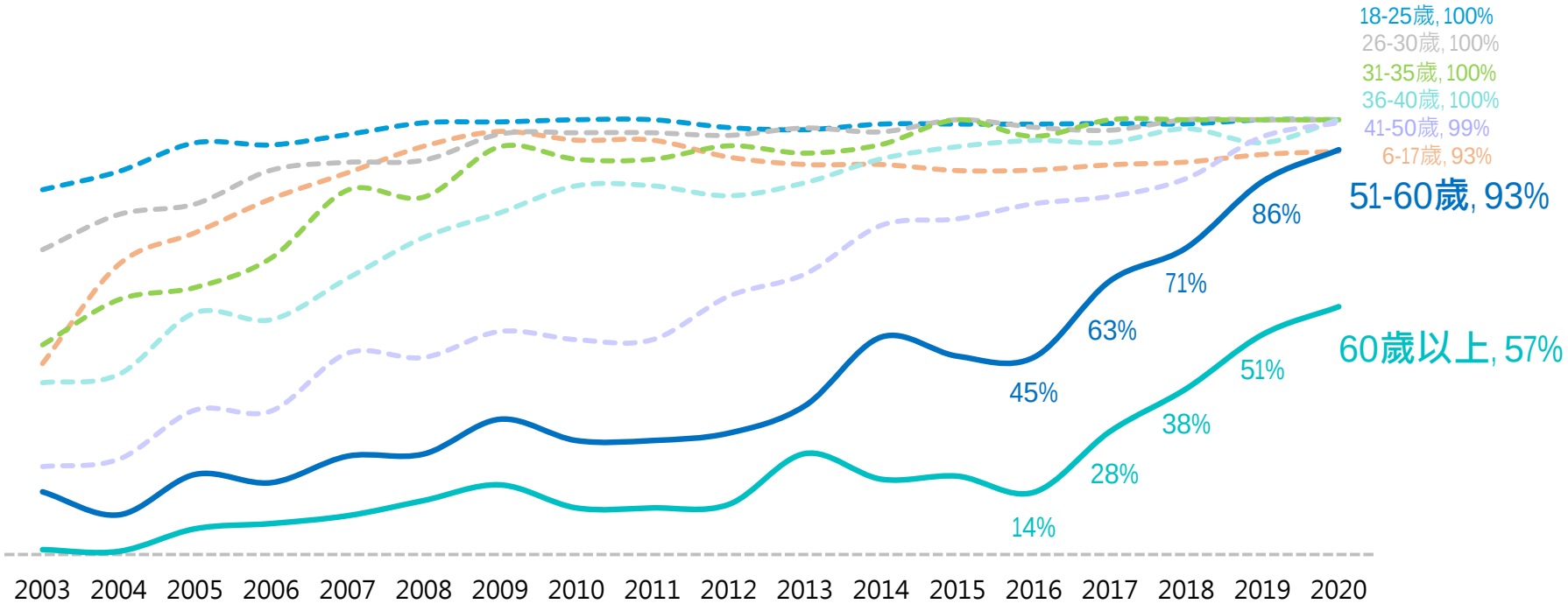


* 6-84歲居民

©2020 澳門互聯網研究學會

上網率：91%

成年的年輕人已經全民上網
50歲以上人士上網率近年增長明顯

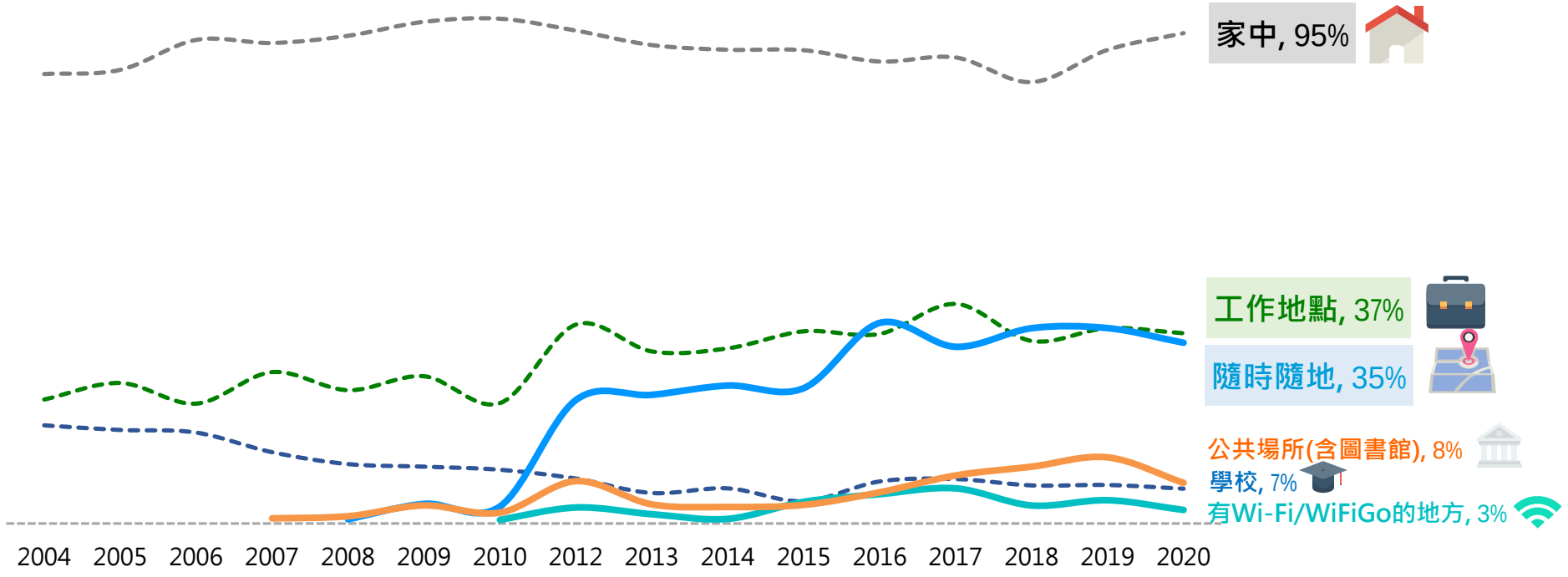


* 6-84歲居民

©2020 澳門互聯網研究學會

上網地點

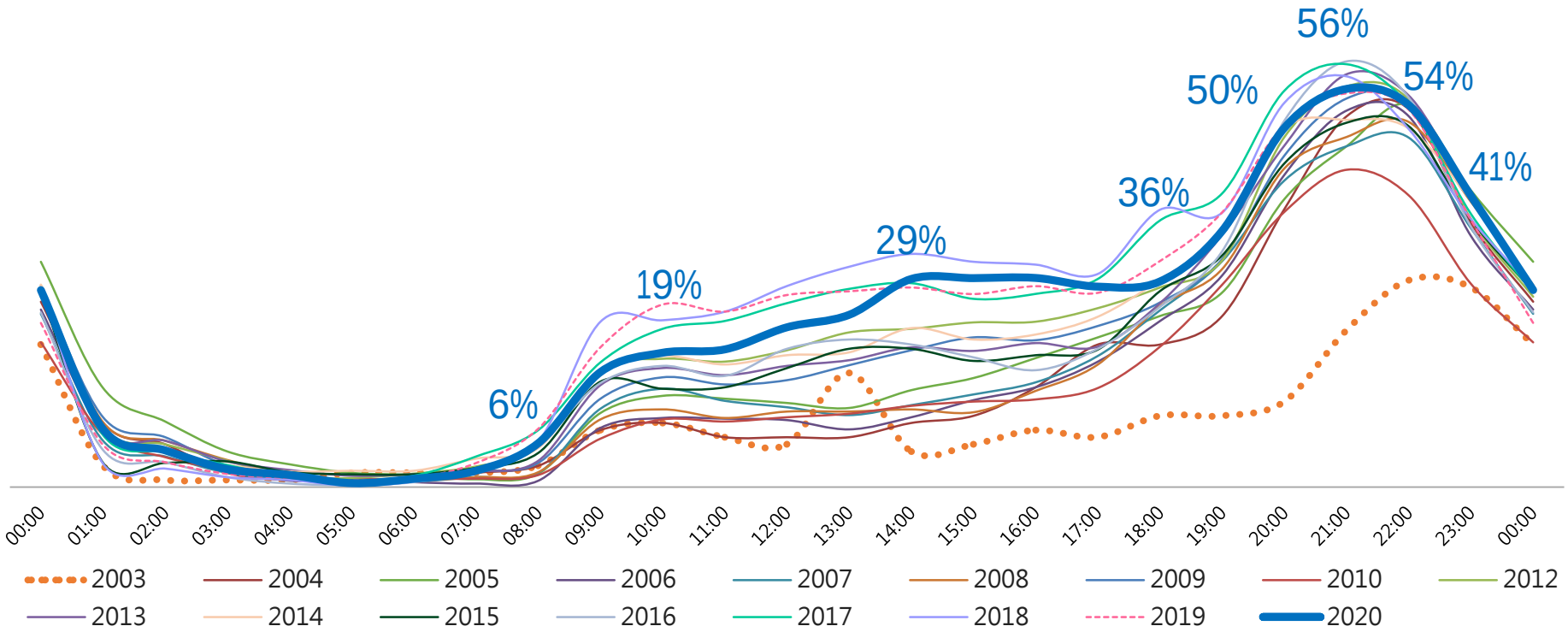
網民主要在家中上網，其次在工作地點和隨時隨地上網
居民在新冠肺炎疫情期間停工、停課及減少外出，或因此在家中上網比率上升，工作地點、公共場所則有所下降



* 6-84歲網民

上網時間

近年日間上網比率增加
晚上9時前後為上網高峰時段

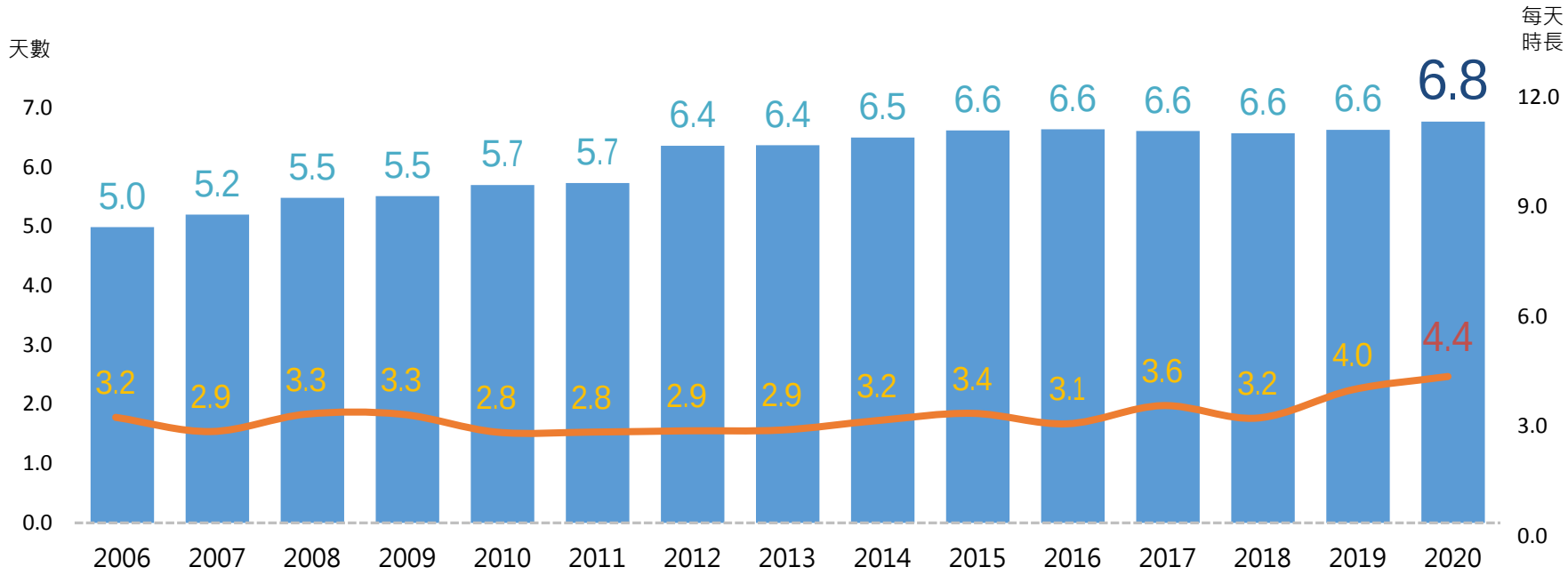


* 6-84歲網民

©2020 澳門互聯網研究學會

上網時間

網民平均每周上網6.8天
平均每天上網時間(4.4小時)持續上升，本年的上升或與新冠肺炎疫情有關

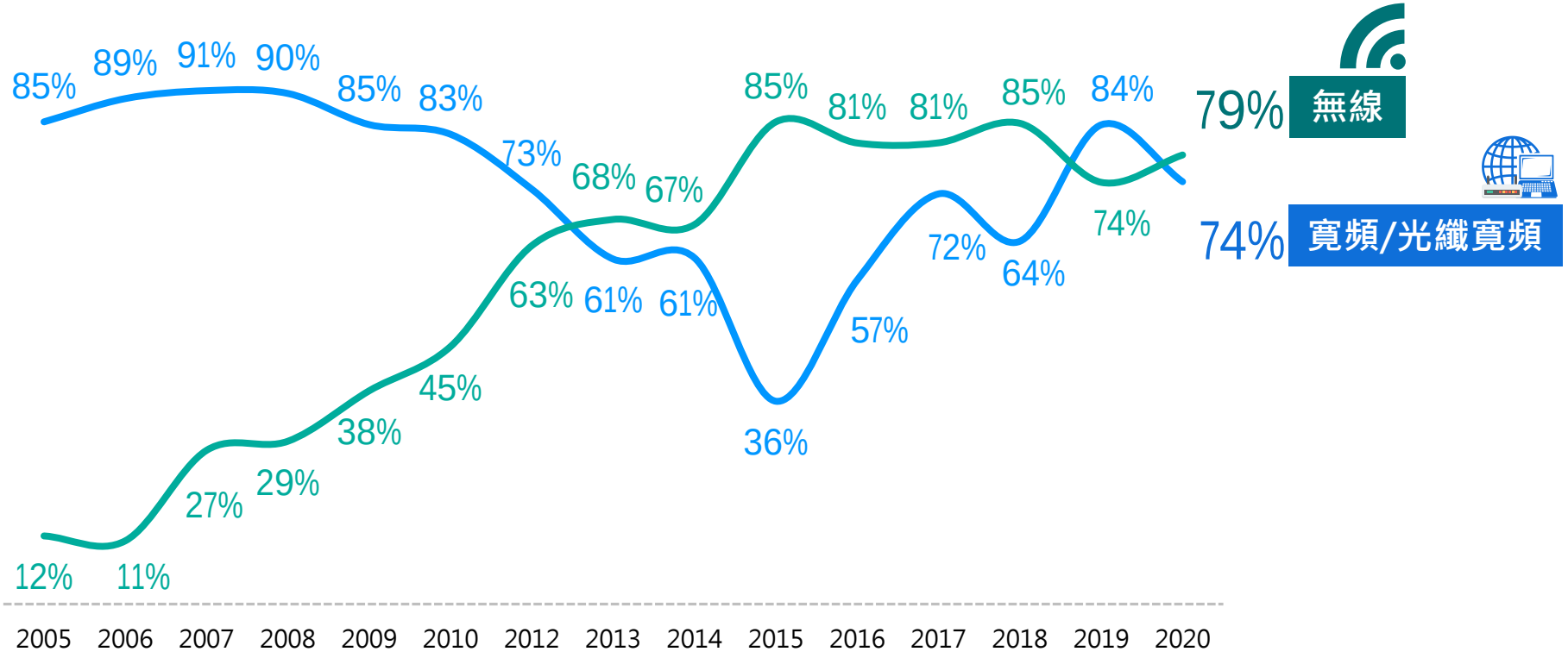


* 6-84歲網民

©2020 澳門互聯網研究學會

連接互聯網方式

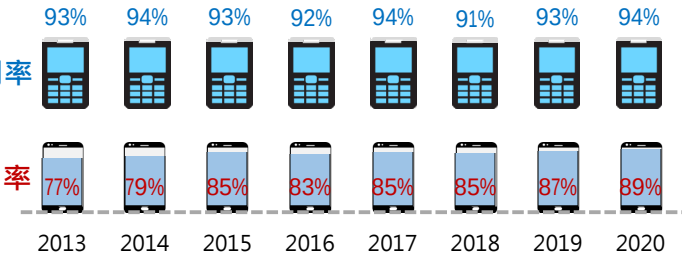
網民以無線、寬頻/光纖寬頻的連網方式比率較高且相近
連接方式的選擇與收費價格、上網地點、網上活動流量有關

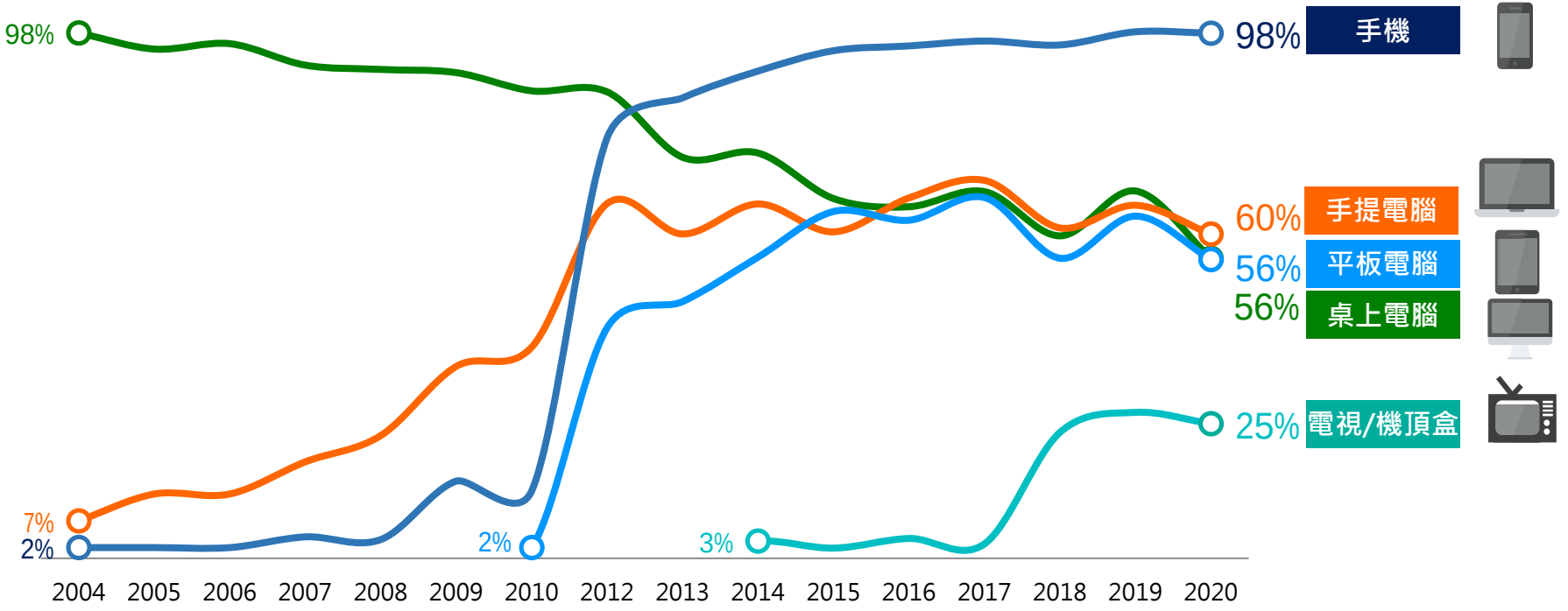


* 6-84歲網民

上網工具

幾乎所有網民均通過手機上網
其他上網工具的使用率今年皆下降



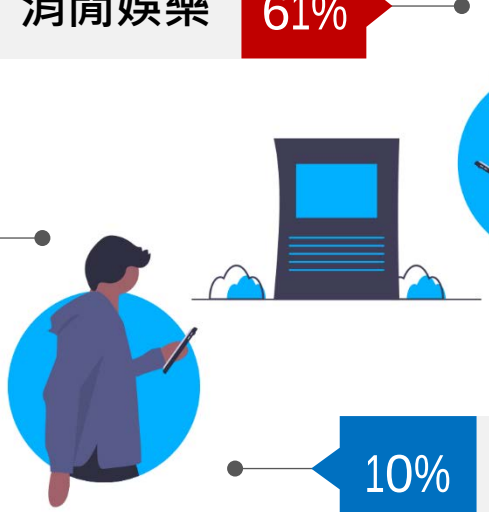


* 6-84歲網民

©2020 澳門互聯網研究學會

上網主要目的

網民上網的主要目的為消閒娛樂、與人溝通



消閒娛樂 61%

38% 獲取資訊

33% 瀏覽網上新聞

與人溝通 44%

20% 網上社區/社交網站

10% 教育/學習

* 6-84歲網民

小結

上網率及手機上網率齊升，
居民上網率突破九成，手機上網率接近九成

年輕居民已全民上網，
年長者(60歲以上：57%)上網率近年持續上升且增速較快

智能手機全面普及(居民：89%)，
幾乎所有網民都通過手機上網(98%)

上網受時間及地點的限制減少，
網民上網時間持續上升(每天4.4小時)，上網地點多元化

網民上網目的以消閒娛樂(61%)、
與人溝通(44%)為主

- 本次調查於新冠肺炎疫情期間進行，或因疫情期間停工、停課及減少外出，於家中上網比率回升；上網時間或亦因此較前增長。
- 消閒娛樂作為互聯網的重要功能，在疫情期間能為網民提供放鬆減壓和舒緩心情的效果，有利於居家抗疫，並且視頻及音頻方式有利於寓教於樂，讓網民在家中亦能進行學習。居民於疫情期間宜善加利用互聯網，藉此放鬆和調適心情。
- 互聯網具有獲取資訊、社交溝通的功能，當中多個渠道都為網民提供即時的疫情資訊，有利於即時接收和掌握最新的疫情發展狀況，同時網民亦可以即時轉載或進行評論。

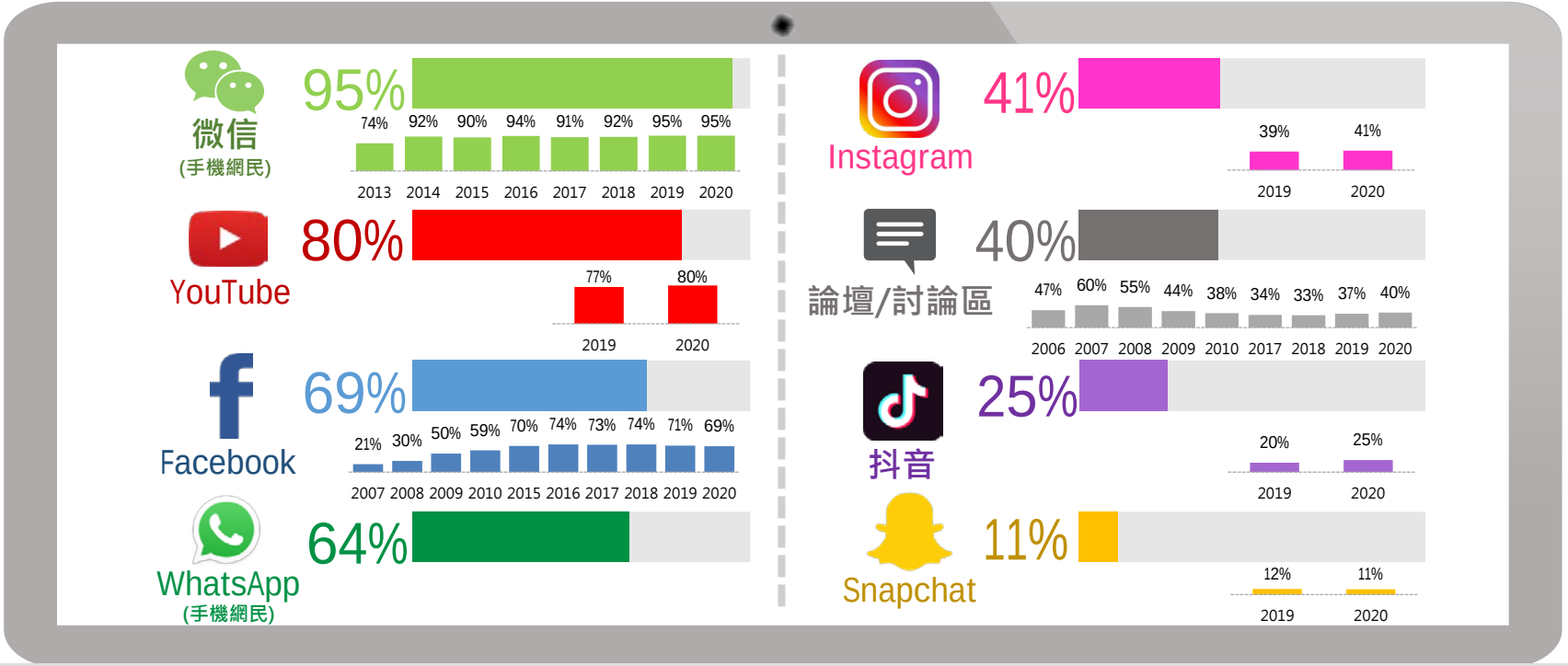
©2020 澳門互聯網研究學會

2

網上活動

網上活動：社交媒體使用

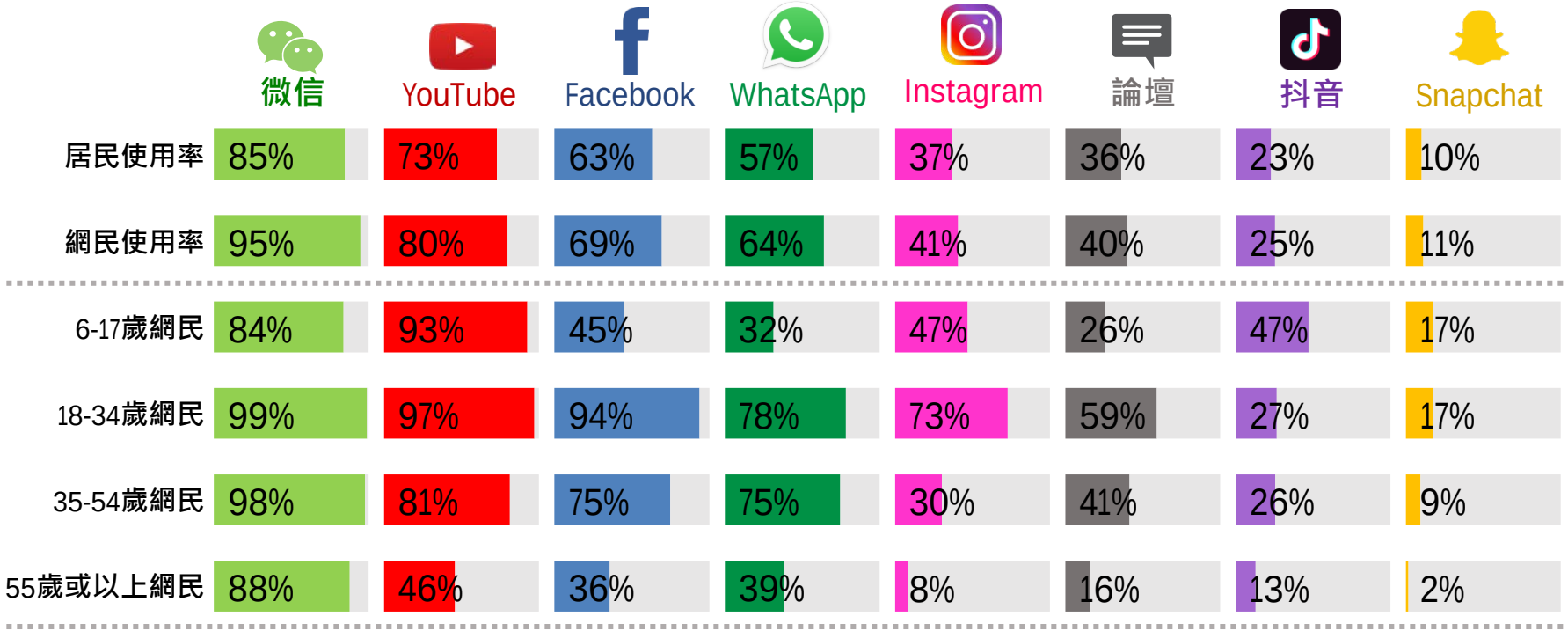
最多網民使用微信，手機網民中的使用率達九成半
使用YouTube、Instagram、論壇、抖音的比率上升



* 6-84歲網民；微信及WhatsApp為手機網民的數據。

網上活動：社交媒體使用

18-34歲網民使用各類社交媒體的比率均相對其他年齡的網民高

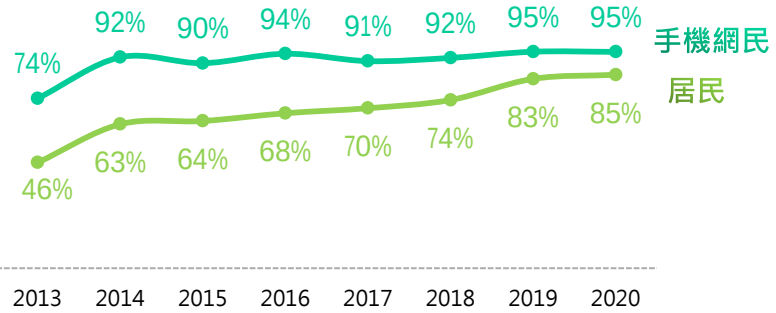


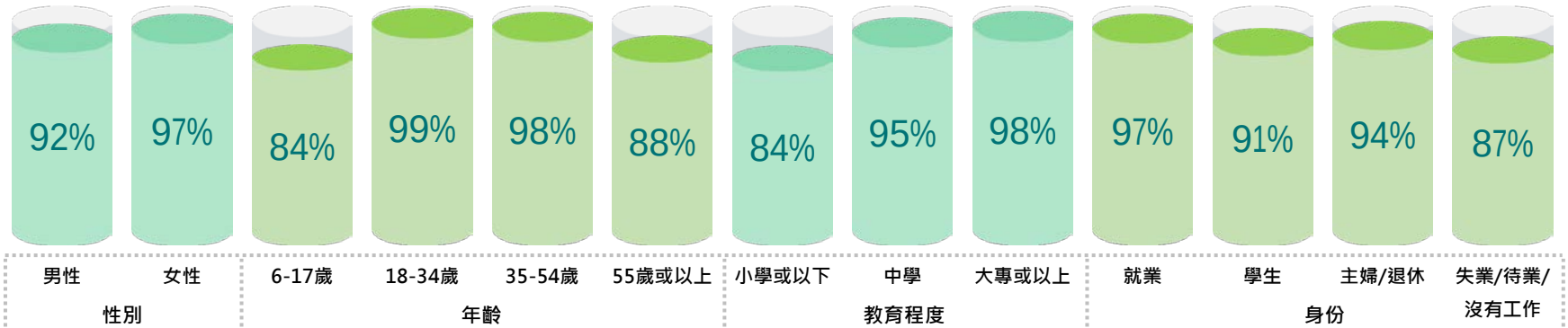
* 6-84歲網民；微信及WhatsApp為手機網民的數據。

©2020 澳門互聯網研究學會

網上活動：微信

九成半手機網民使用微信(佔所有居民的85%)，平均每天使用2小時
多個人口特徵的手機網民的使用率超過八成，以青年、高學歷者相對最高

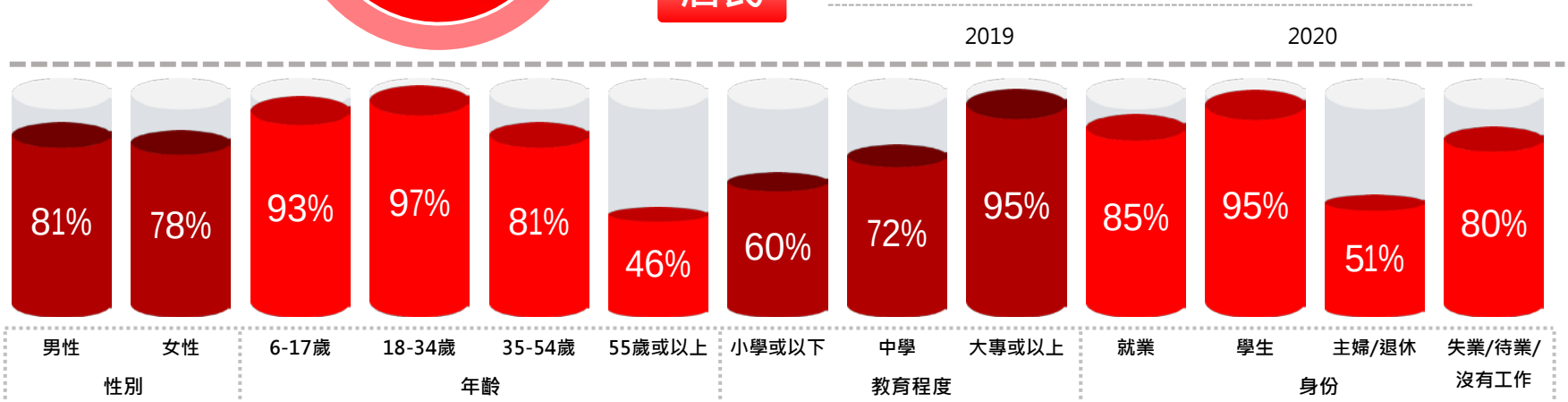




* 6-84歲手機網民

網上活動：YouTube

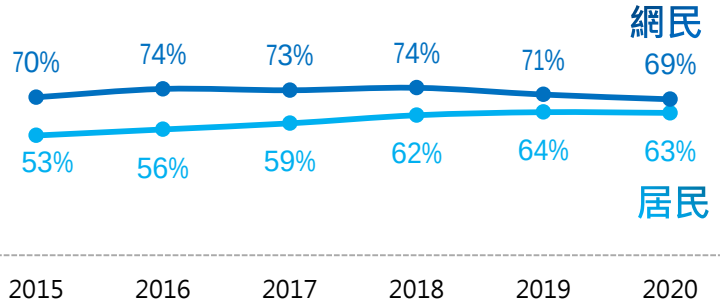
八成網民使用YouTube(佔所有居民的73%)
青年、高學歷、學生使用率較高

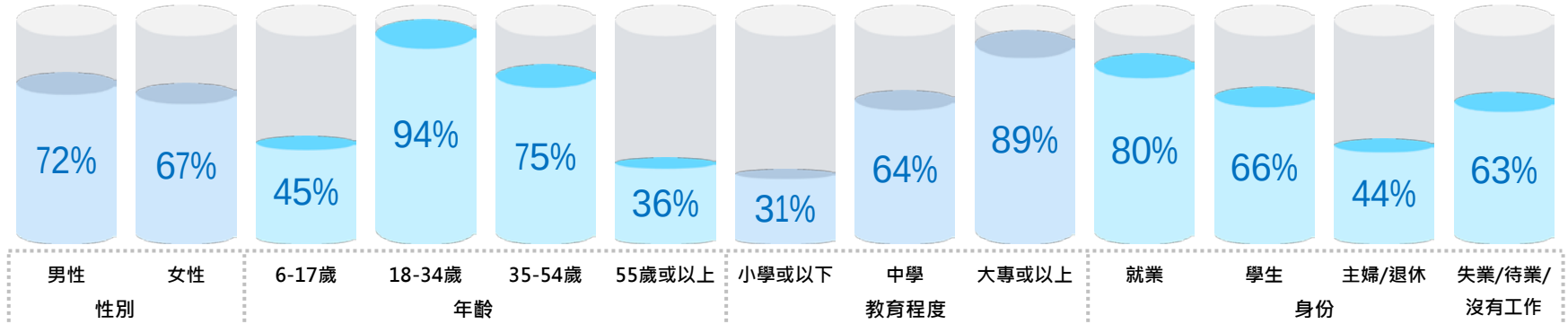


* 6-84歲網民

網上活動：Facebook

六成九網民使用Facebook(佔所有居民的63%)
青年、高學歷、就業者使用率較高

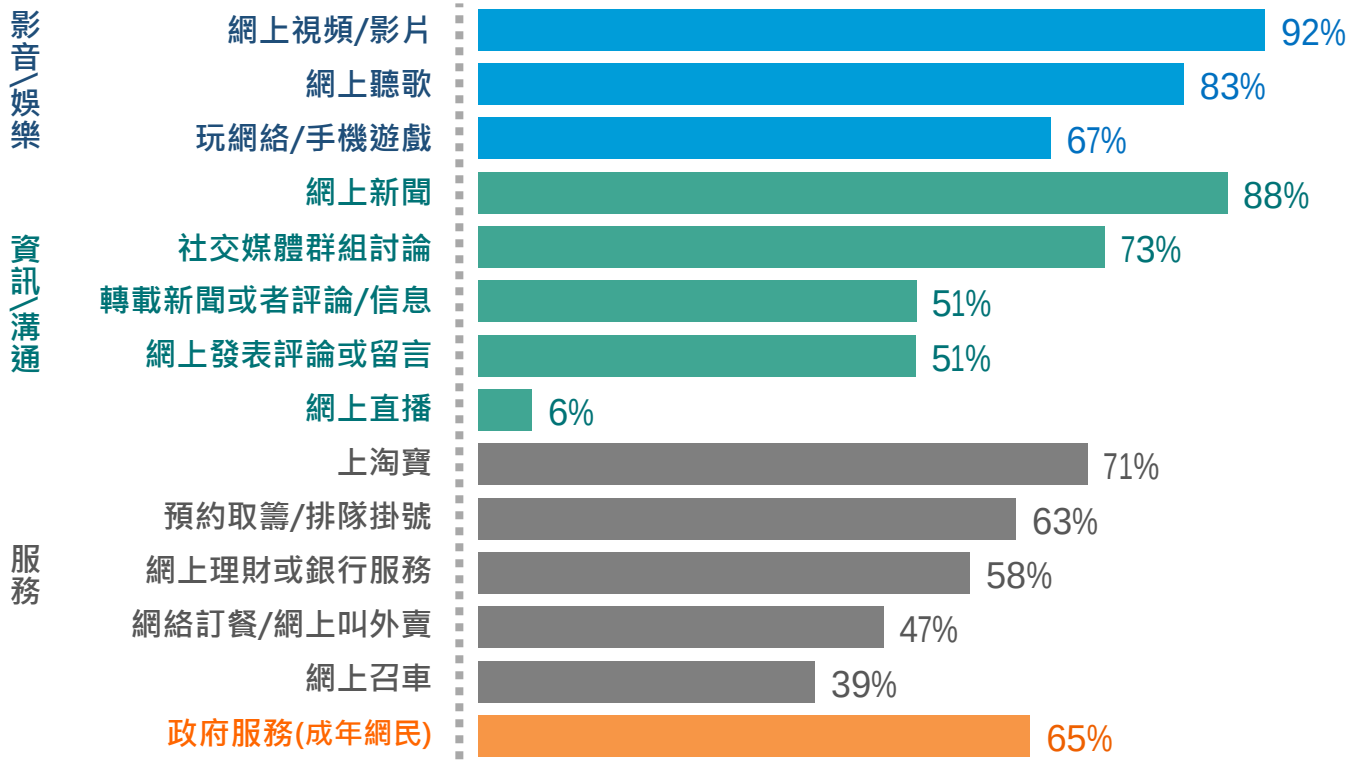




* 6-84歲網民

網上活動：影音/娛樂、資訊/溝通、服務

網民收看網上視頻/影片、瀏覽網上新聞的比率最高

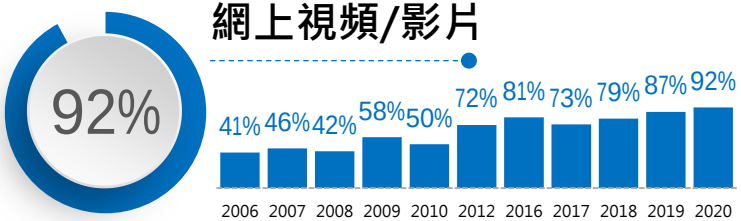


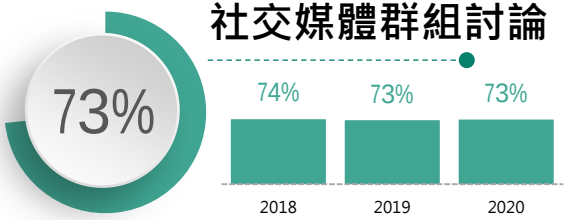
* 6-84歲網民；電子政務為成年網民的數據；微信及WhatsApp為手機網民的數據。

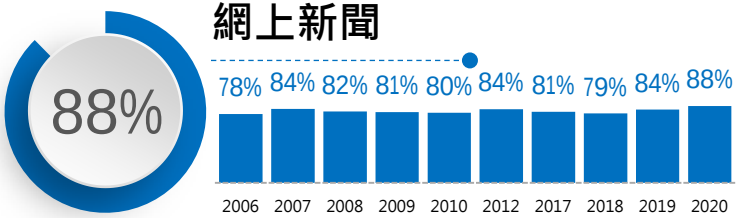
©2020 澳門互聯網研究學會

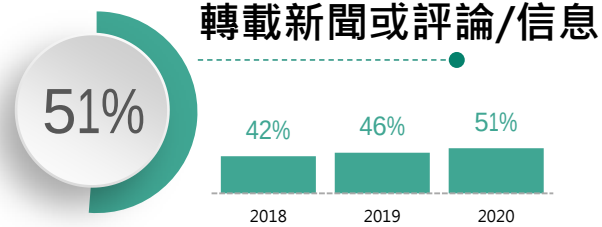
網上活動：影音/娛樂、資訊

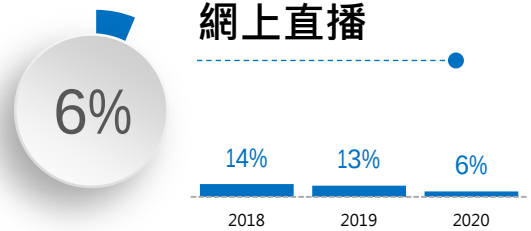
網上觀看視頻/影片、瀏覽網上新聞、轉載新聞或評論/信息的比率有所提高，
或因新冠肺炎疫情網民有更多的時間於網上消閒及即時於網上接收疫情資訊有關







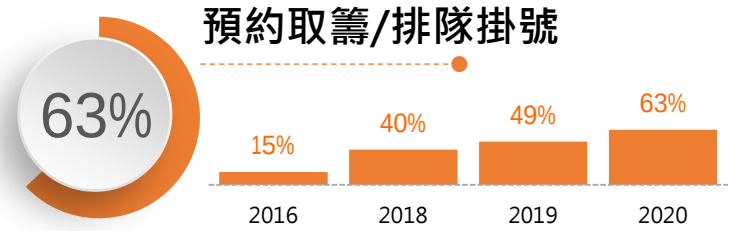


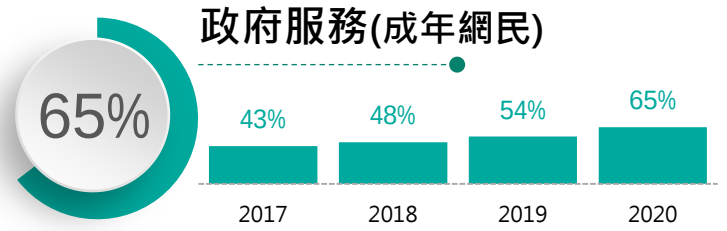


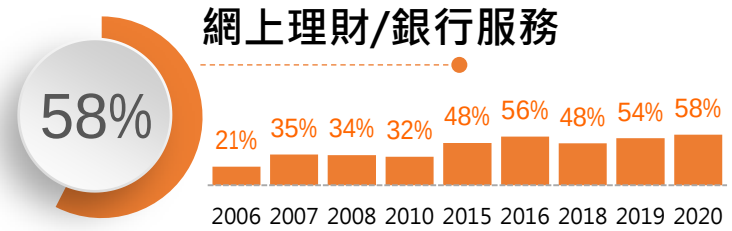
* 6-84歲網民

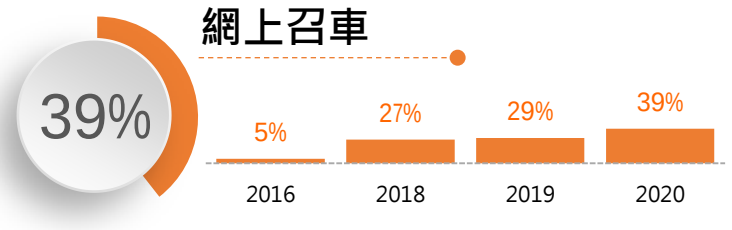
網上活動：獲取服務

網民辦理預約取籌/排隊掛號、網上理財/銀行服務、網上召車及政府服務的比率增多，尤其是電子政務，或因新冠肺炎疫情期間，部分線下服務新增或改為線上模式有關









* 6-84歲網民；政府服務為成年網民的數據。

©2020 澳門互聯網研究學會

小結

互聯網融入日常生活，各類網上活動均有一定比率網民使用，收看網上視頻/影片(92%)、瀏覽網上新聞(88%)比率最高

微信為最普及的社交平台(居民：85%)，使用率持續上升，手機網民幾乎全都使用微信(95%)，微信用戶的使用黏性強，平均每天使用時間接近兩小時

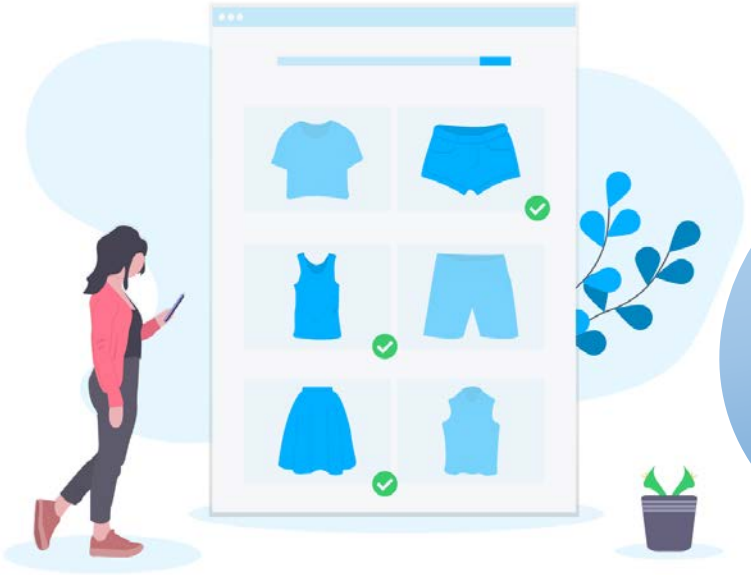
Facebook使用率維持穩定(居民：63%)，年青(18-34歲：94%)、高學歷(大專或以上：89%)網民使用率最高

網民透過社交媒體接收資訊、表達意見，社交媒體已成為網絡民意的重要表達渠道

網民部分網上活動使用率增加，或與新冠肺炎疫情有關

- 微信是較容易接觸大部分澳門居民的社交媒體，同時微信除了溝通功能外，亦可作為消費支付及各類便民服務平台的角色，建議生活服務或電子政務善用微信作為移動端的出入口，以提高居民的體驗，以及提升信息精準推送和電子政務的水平。

- 社交媒體（YouTube、FB、Instagram等）已成為網絡聲量及民意的重要表達渠道，政府及企業未來可多加強關注社交媒體上的輿情動態，通過聆聽社交媒體上的聲音及意見，掌握網絡輿情的實時變化，可有助提高政府施政及企業品牌營銷的效果。

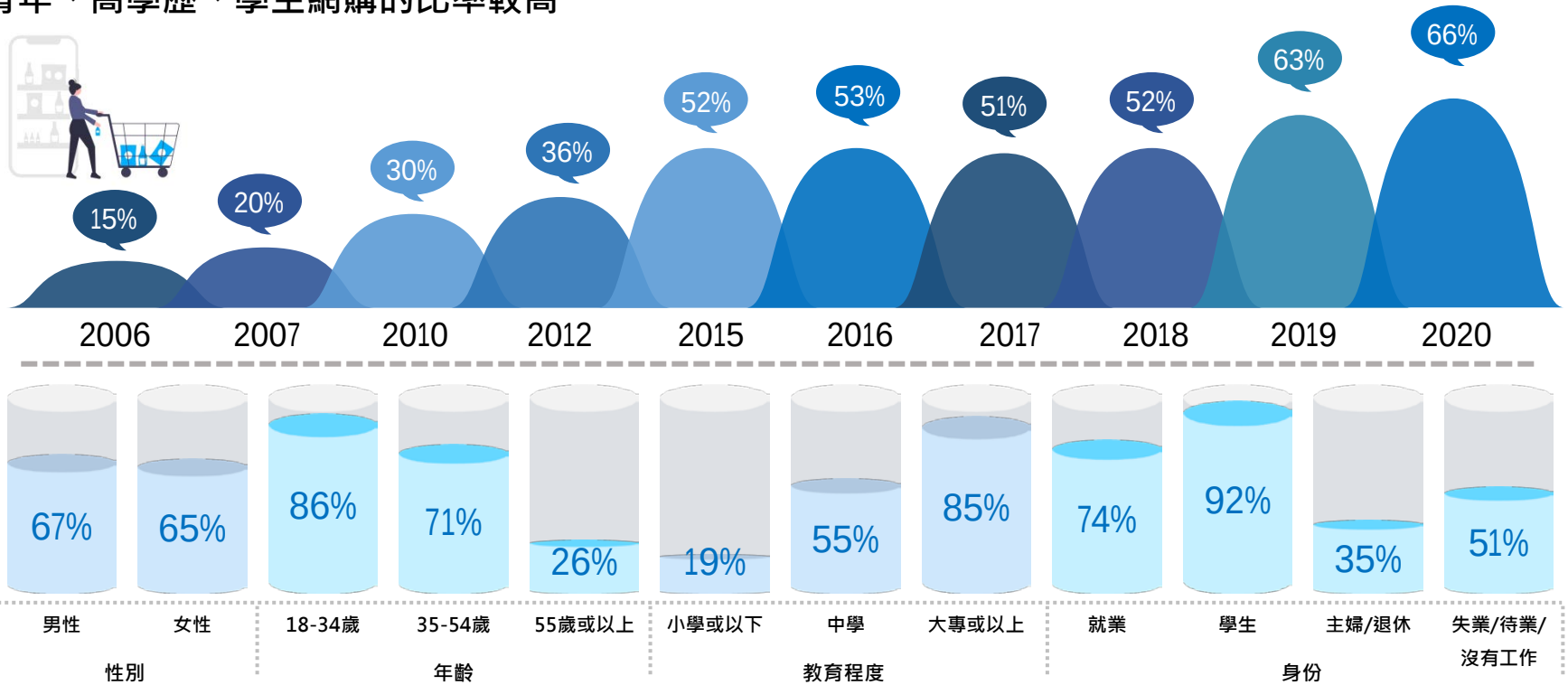


3

網上購物及支付

網上購物比率：66%

六成六成年網民曾於網上購物
青年、高學歷、學生網購的比率較高



* 成年網民

網上購物類別

超過五成曾網購的成年網民在網上購買護膚/日用品
四成網購者在網上購買紡織品、服裝/衫褲鞋襪

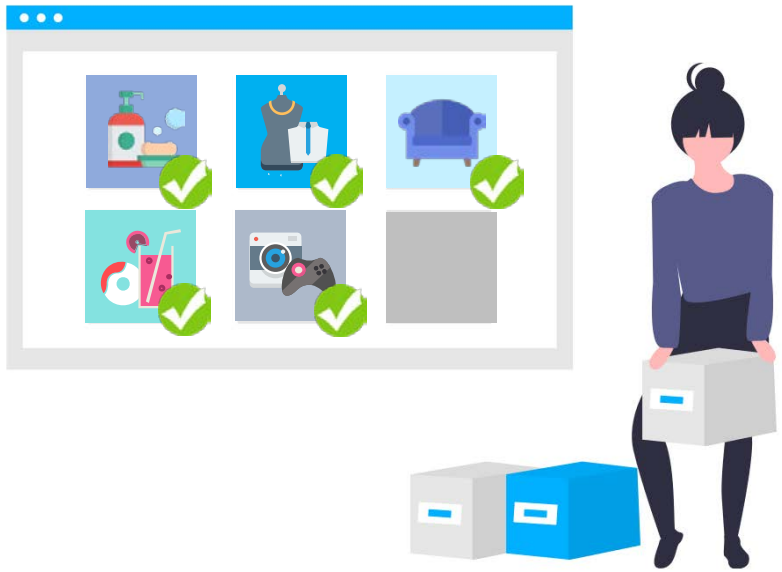
54% 護膚/日用品

41% 紡織品、服裝/衫褲鞋襪

16% 家居/工藝品

15% 食品

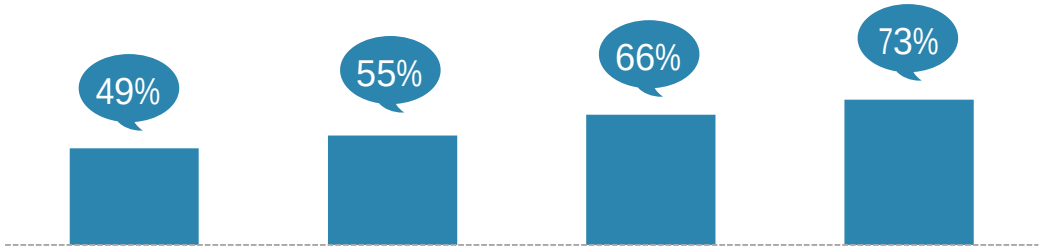
12% 電子產品(不包括電腦)

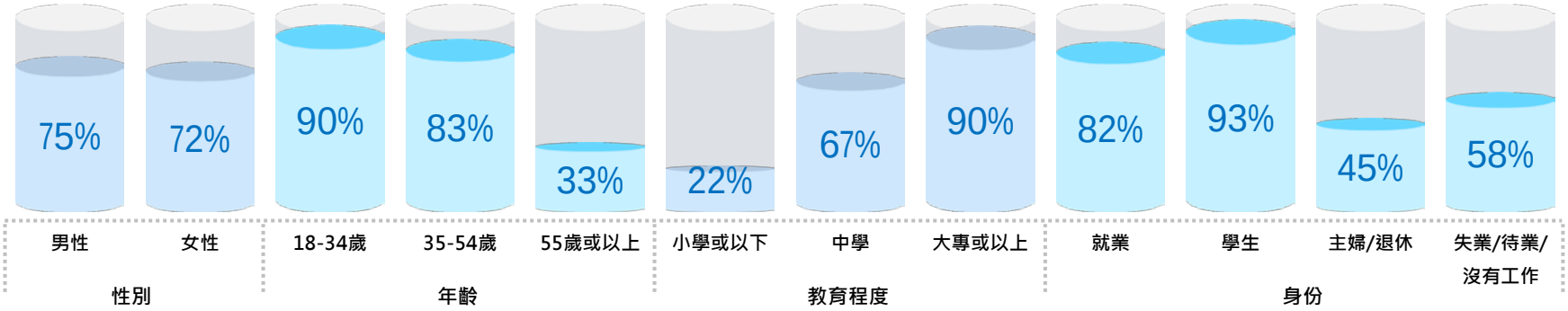


* 曾網購的成年網民

網上支付比率：73%

七成三成年網民曾在網上支付，網上支付比率持續上升
青年、高學歷、學生曾網上支付的比率較高

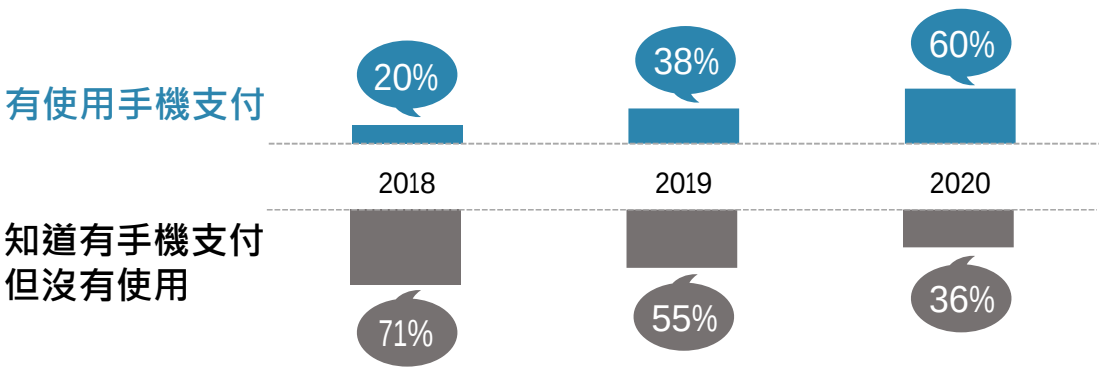


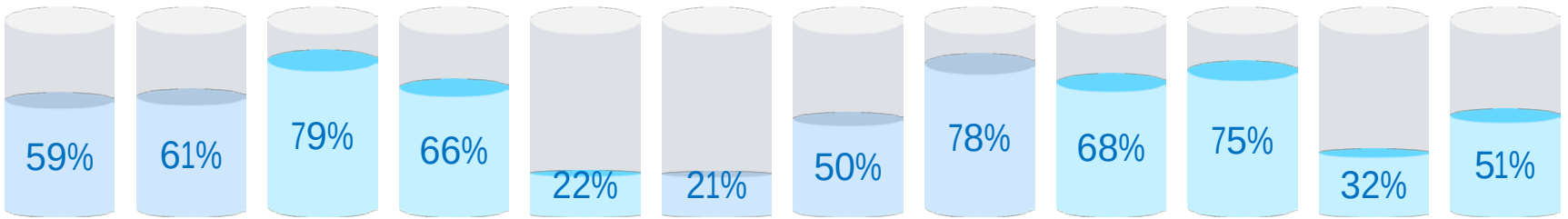


* 成年網民

手機支付比率：60%

本澳手機支付用戶規模較前增大，六成網民曾以手機支付
青年和中年、高學歷、學生、就業人士使用過手機支付的比率較高



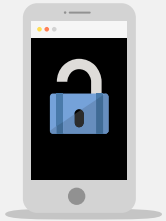


* 成年網民

沒有使用手機支付的主因

沒有使用手機支付的三個主因：
對手機支付存有顧慮、缺乏使用條件(知識/設備)、沒有需要/不習慣

存有顧慮

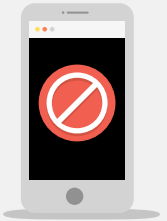


使用太麻煩	22%
擔心網上安全	16%
擔心洩露私隱	7%

缺乏使用條件

不知道怎樣用/ 不具備所需技能	20%
沒有相關設備或工具	11%

沒有需要/不習慣

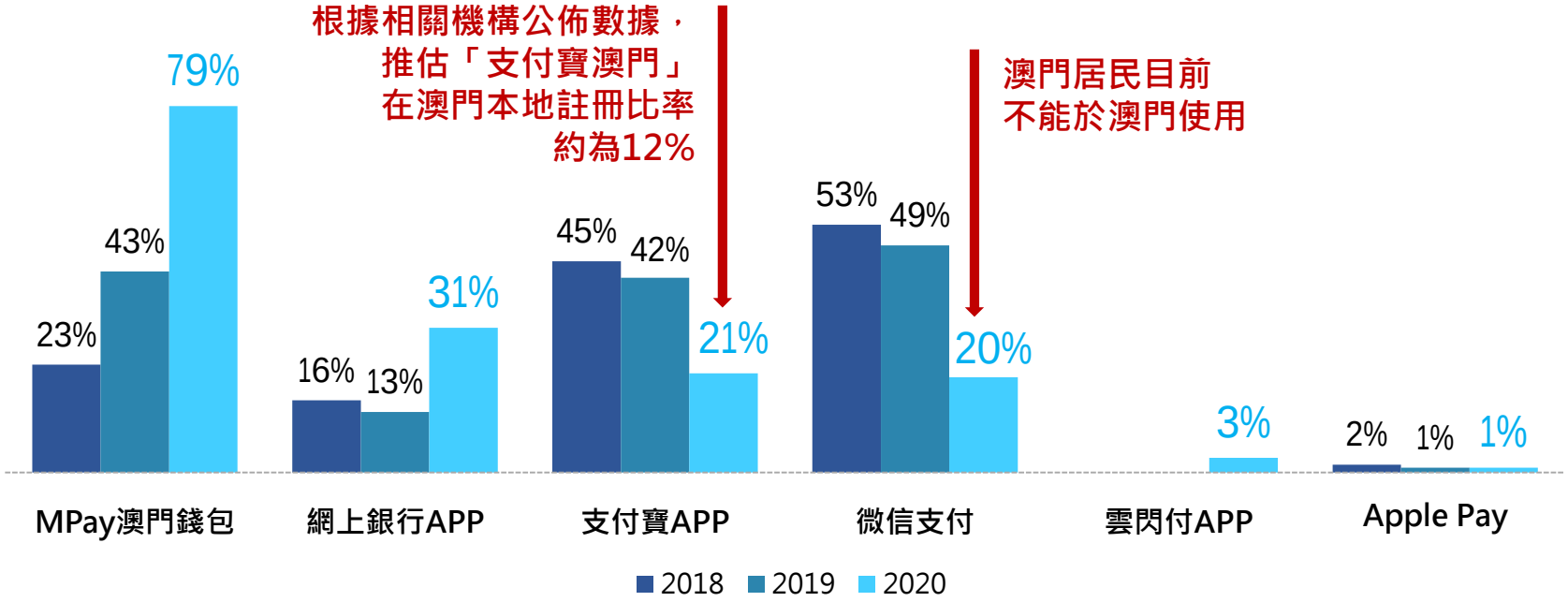


沒有需要/ 沒有什麼用	19%
不習慣	11%
沒有興趣	10%

* 從不使用手機支付的成年網民

手機支付方式

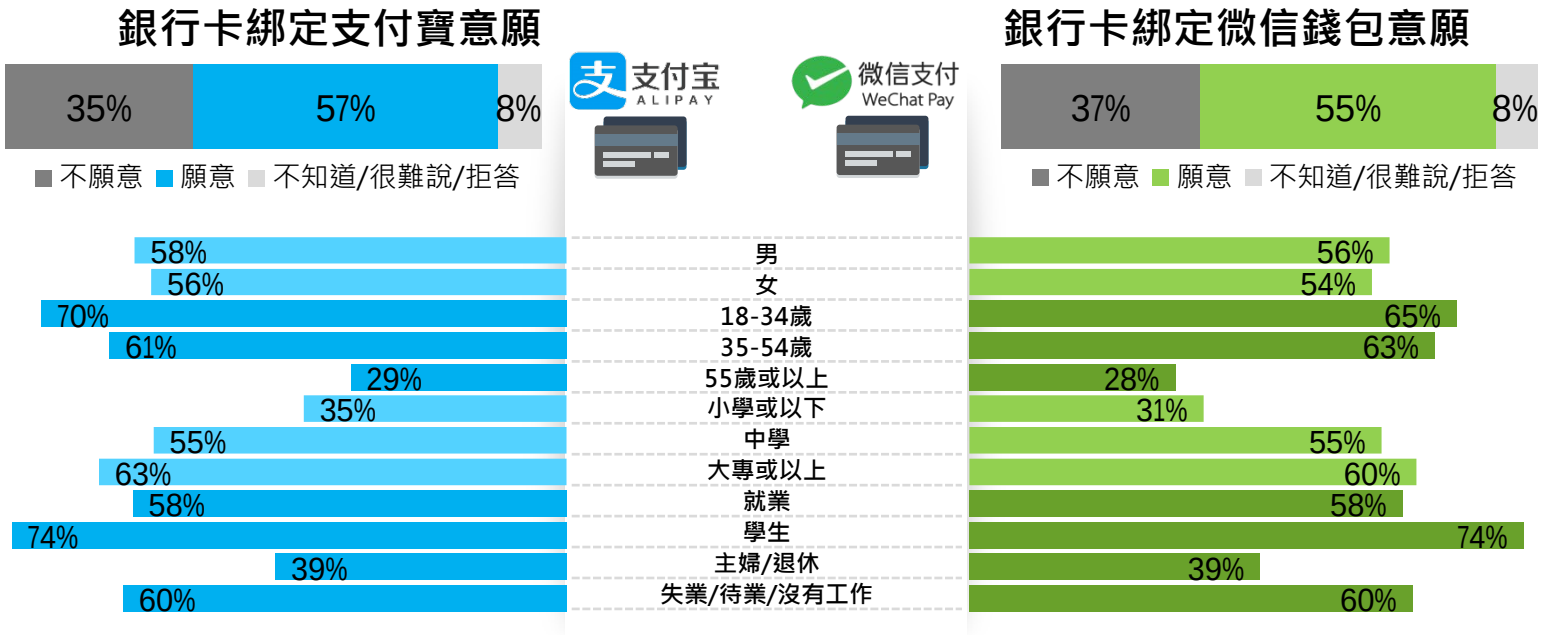
使用手機支付的成年網民以MPay澳門錢包(79%)及網上銀行APP(31%)作手機支付的比率較前明顯增多
本地機構近年對MPay澳門錢包和網上銀行APP等手機支付方式大力推動，令本地的手機支付工具較前普及，手機支付新增者或較多為本地手機支付工具使用者，成為本年手機支付比率快速上升的原因之一



* 使用手機支付的成年網民

銀行卡綁定支付寶/微信意願

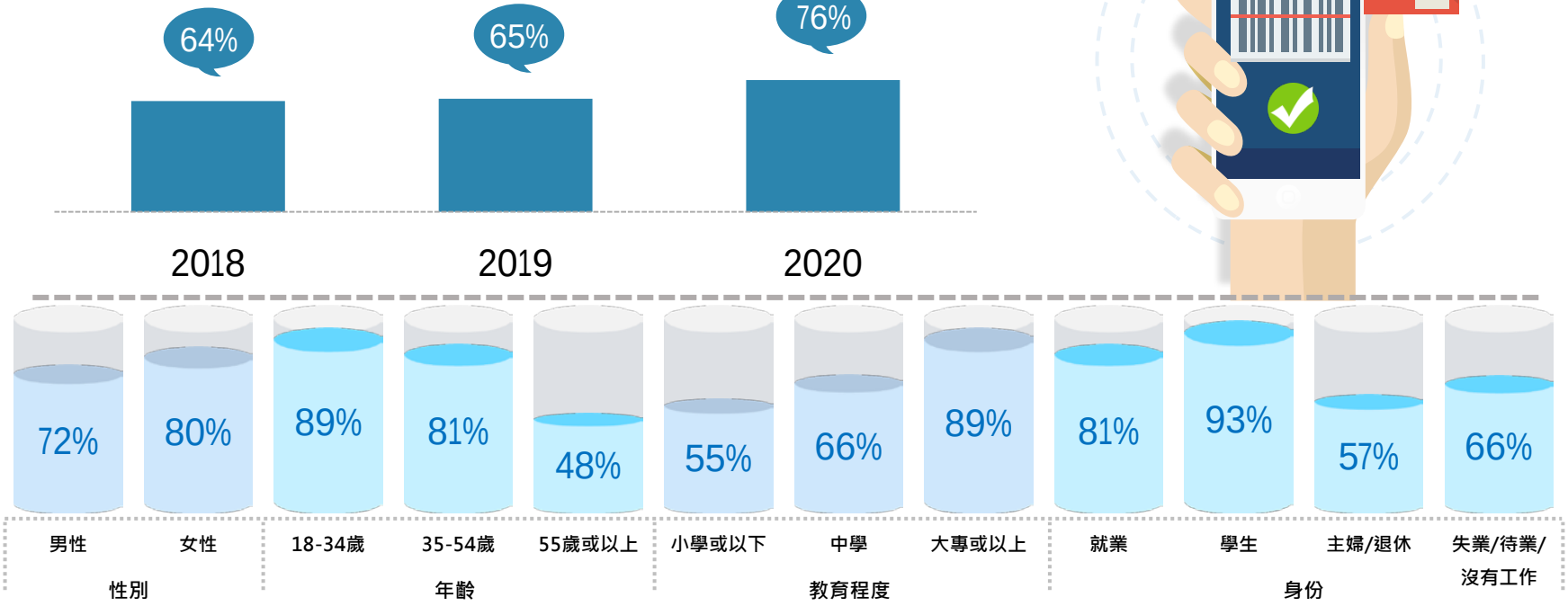
超過五成半成年網民願意使用銀行卡綁定支付寶/微信錢包作手機支付，比在本地實際使用率高出許多青年、高學歷、學生使用意願較高



* 成年網民

手機支付使用意願比率：76%

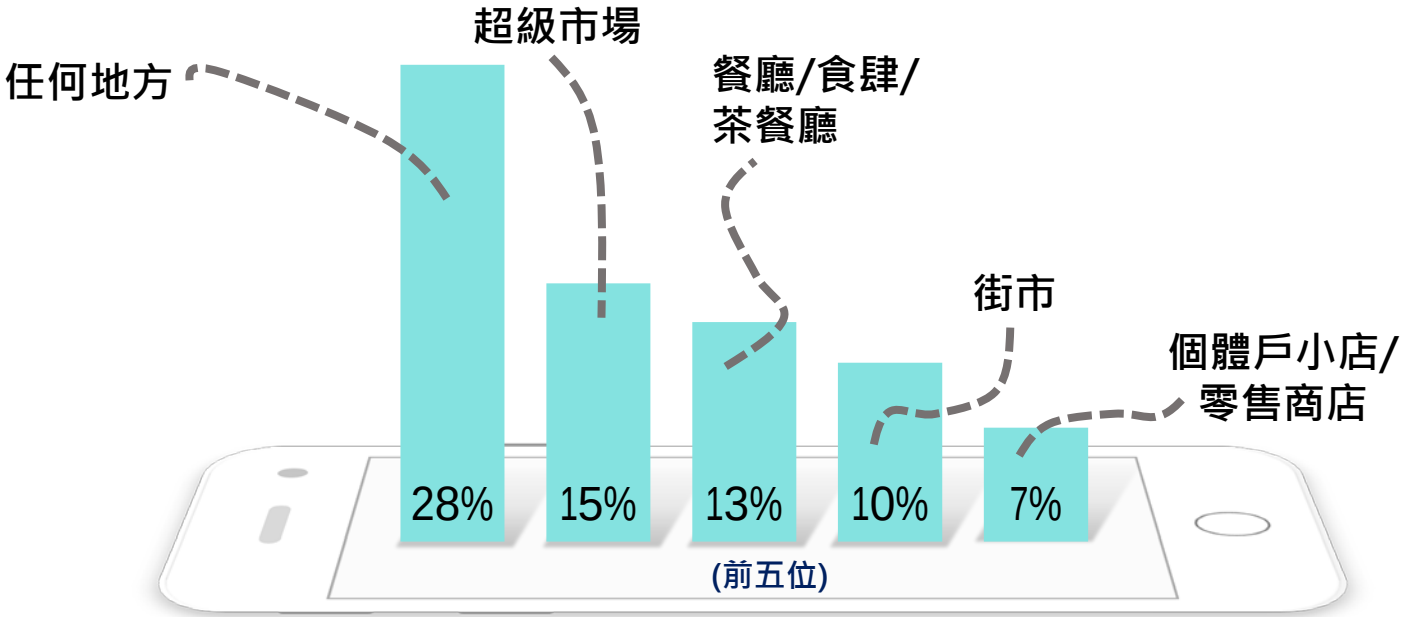
七成六成年網民表示願意在本澳使用手機支付購物
青年、高學歷、學生、就業人士對手機支付使用意願較高



* 成年網民

手機支付期望應用場景

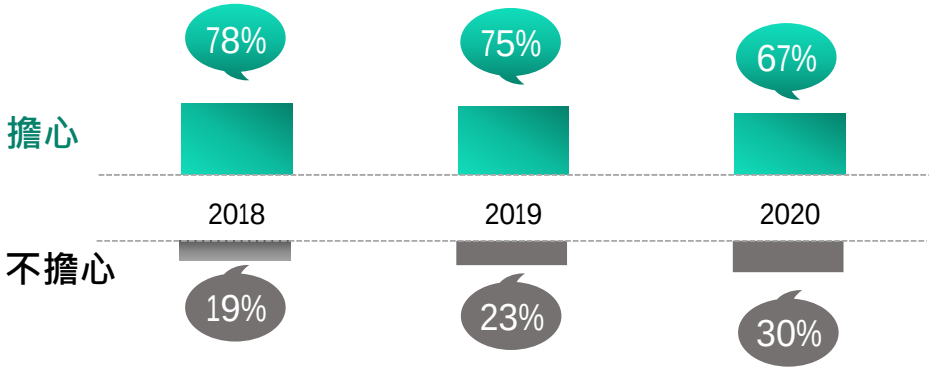
與日常生活密切相關地點為成年網民最期望手機支付應用的場景
期望在任何地方(28%)和超級市場(15%)應用手機支付的比率最高

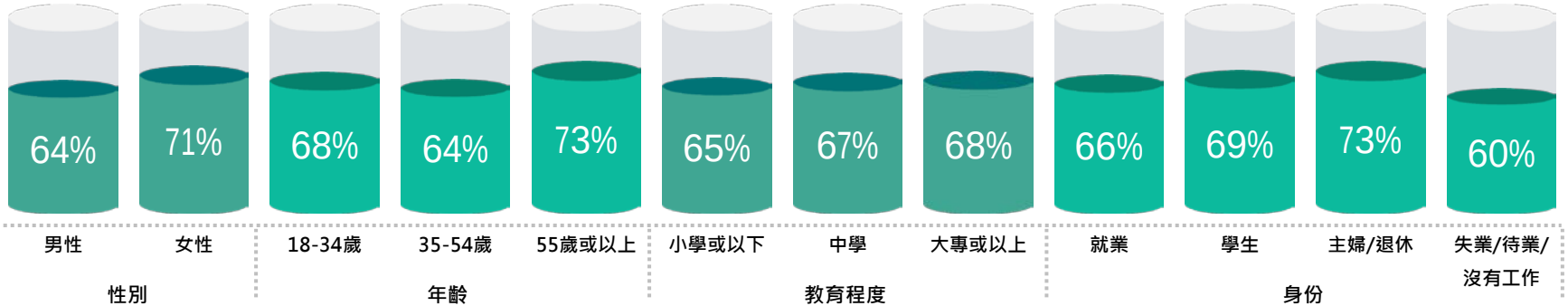


* 成年網民

手機支付安全感受

六成七成年網民擔心使用手機支付時的資料安全，但擔心比率較去年稍有下降





* 成年網民

小結

網購在本澳進一步普及(66%)，護膚/日用品(54%)、服裝/衫褲鞋襪(41%)為網購者最主要購買產品

手機支付比率快速增長(60%)，手機支付接受度高(76%)

MPay澳門錢包(79%)和網上銀行支付(31%)今年快速普及，本地機構對本地手機支付工具大力推動，或令手機支付使用率快速上升

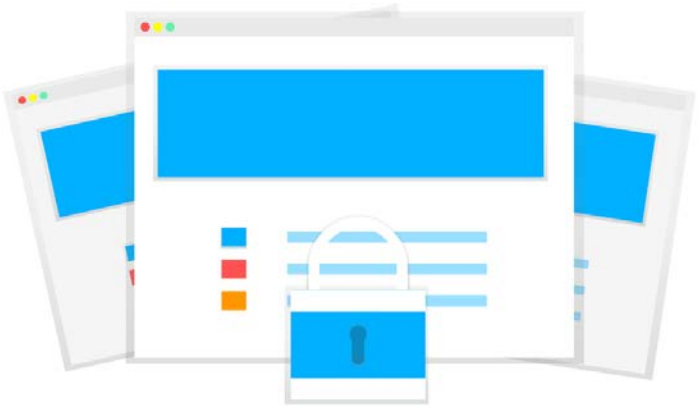
成年網民對支付寶APP(57%)、微信支付(55%)有較高的綁定及使用意願

18-34歲年青群體進行網購(86%)、手機支付(79%)的比率高

居民各類O2O線上到線下服務的使用趨於普遍

- 居民對於各種網上活動或服務的應用具有一定基礎；
- 網上購物進一步普及，手機支付將成為主要的支付方式；
- 新冠肺炎疫情令大部分居民留家或減少外出，對各類線上服務的需求均可能增加。
- 對部分行業而言，因應疫情環境，可考慮藉此改變商業模式，如線下線上混合經營或轉為線上經營，維持或擴大用戶群。

©2020 澳門互聯網研究學會

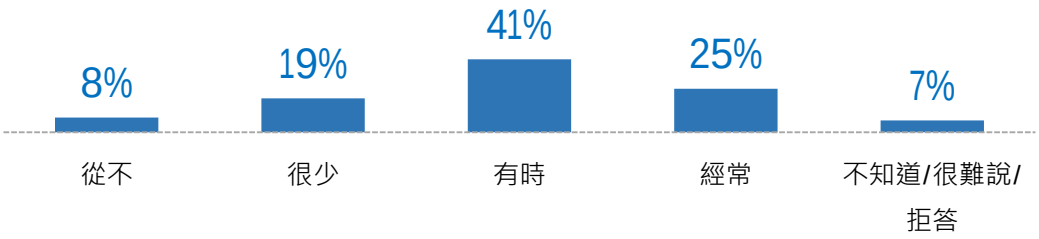


4

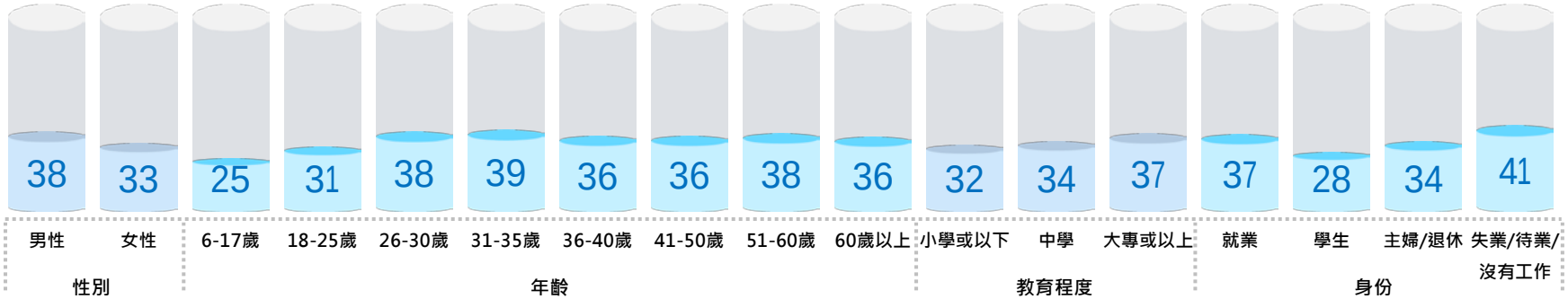
網絡資訊

網絡假資訊接觸

六成六網民認為自己有時(41%)/經常(25%)在網上接觸到假資訊
網民認為在網上接觸的新聞/資訊中三成半是假資訊
顯示網絡假資訊的接觸已常態化



接觸每100條網上新聞/資訊中，認為當中平均35條不完全準確或假資訊



* 6-84歲網民

網絡資訊觀感

三成四網民對網上的資訊真假難辨感到焦慮
三成網民認為網上轉載資訊或新聞時，資訊趣味性比真實性更重要
兩成九網民認為網上資訊是有圖有真相
顯示部分網民較易受資訊的包裝手法吸引，因趣味性或有圖片就轉發或分享未經證實的資訊

「對於網上的資訊真假難辨感到焦慮」

「網上轉載資訊或新聞時，資訊趣味性比真實性更重要」

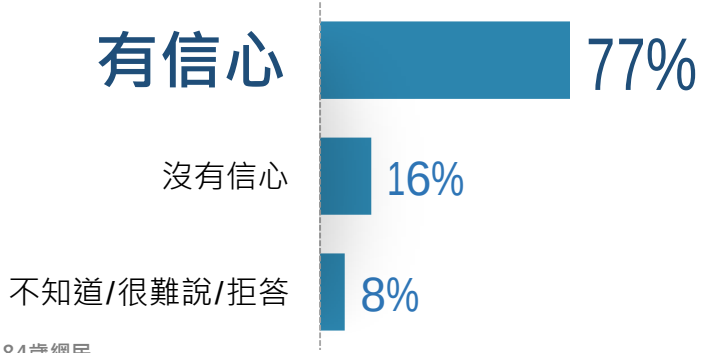
「網上的資訊是『有圖有真相』」

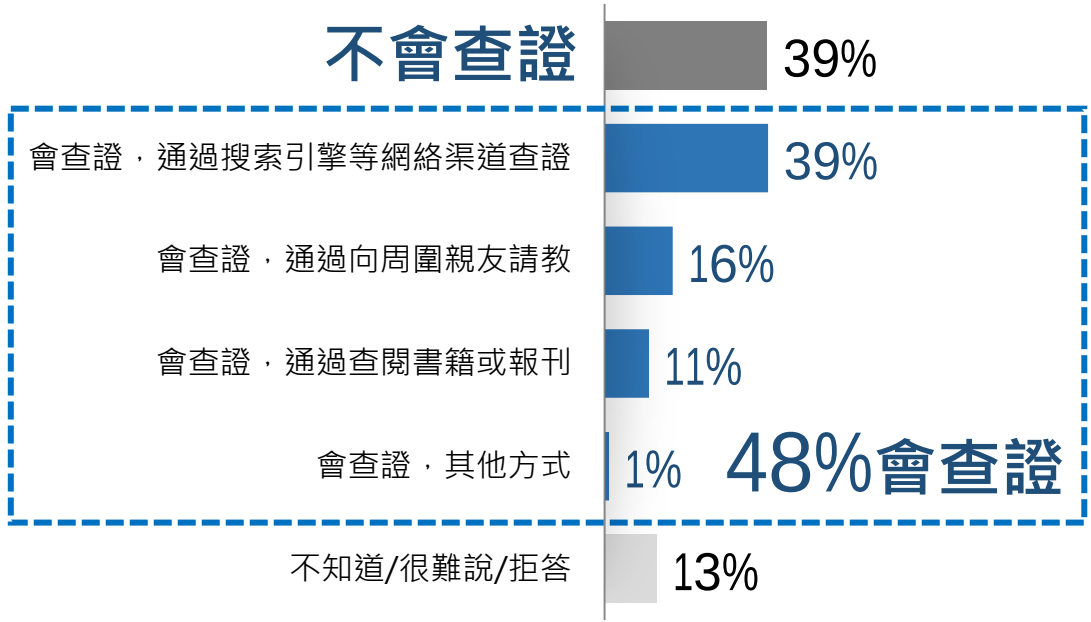
* 6-84歲網民

網絡假資訊識別/查證

七成七網民對自己識別網絡資訊/新聞真假有信心
對於網上不確定真假的資訊或新聞，四成八網民表示會查證後再轉發或分享，
但同時近四成則不會查證(39%)，顯示該部分網民缺乏識別假資訊的意識，對資訊真假不做查證

網絡假資訊識別：





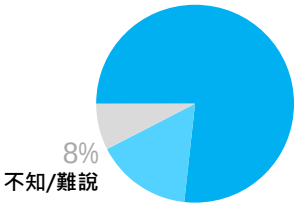
* 6-84歲網民

網絡假資訊識別/查證

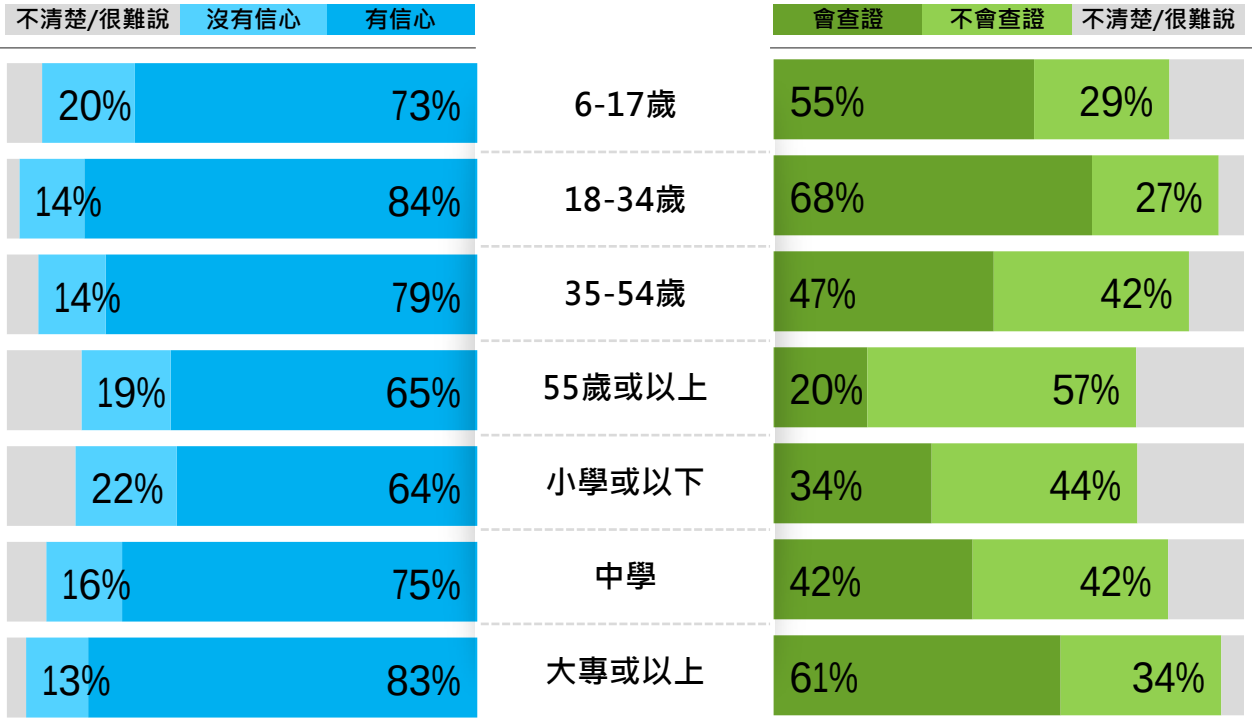
年長、低學歷網民對自己識別網絡資訊/新聞真假的信心相對較低，且對不確定真假的資訊會查證的比率亦較低，同時不查證的比率亦較高，顯示年長及低學歷網民較缺乏識別網絡資訊/新聞真假的能力和意識

網民對自己識別網絡資訊/新聞真假有信心

77%

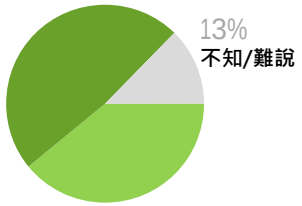


16%
沒有信心



網民會對網上不確定真假資訊或新聞進行查證

48%



39%
不會查證

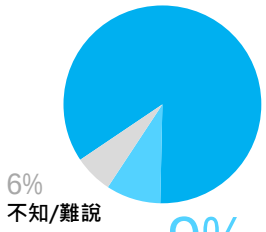
* 6-84歲網民

網絡假資訊處理

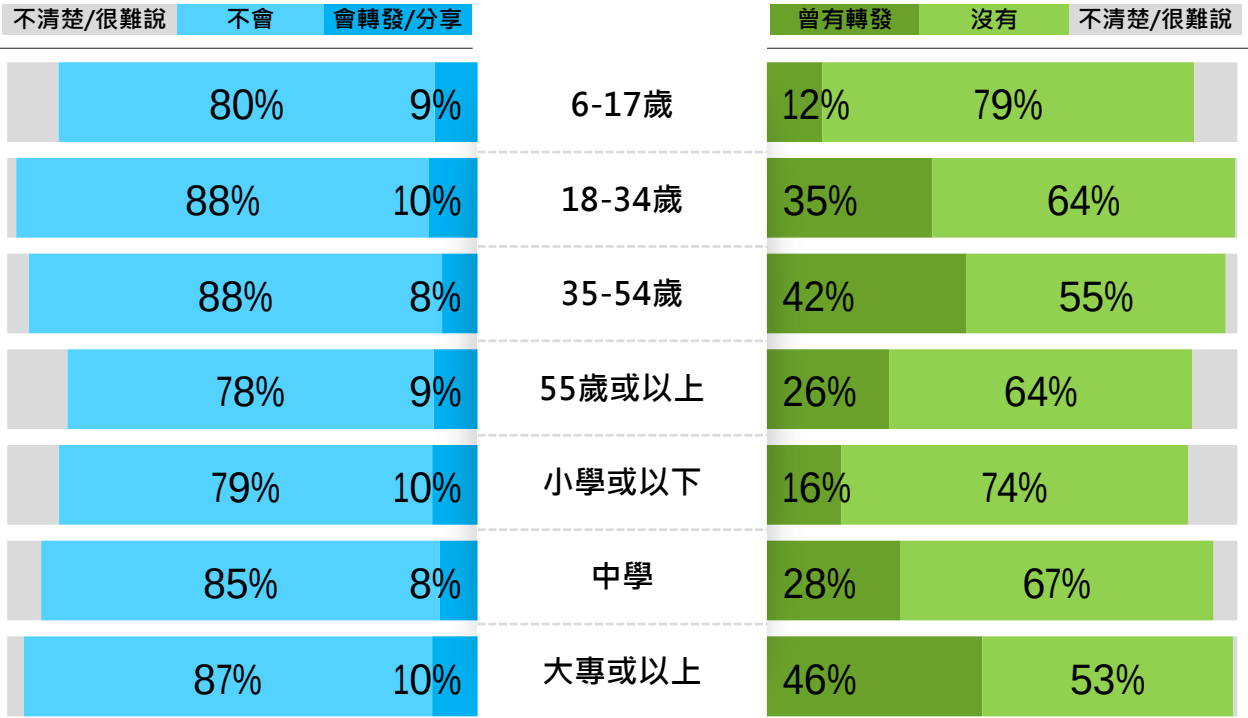
85%網民表示不會轉發/分享未確定真假的資訊/新聞；33%網民曾轉發資訊/新聞但後來發現是假，顯示部分網民可能存在高估自己的判斷能力的情況，在轉發後才發現傳播了假資訊

中年、高學歷網民不會轉發/分享假資訊比率較高，同時曾轉發假資訊/假新聞後發現是假的比率亦較高

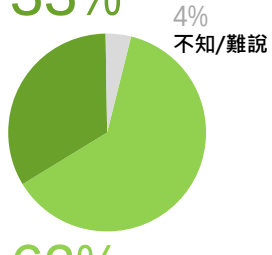
網民不會轉發/分享未確定真假資訊/新聞



會轉發/分享



網民表示自己曾轉發資訊/新聞但後來發現是假的



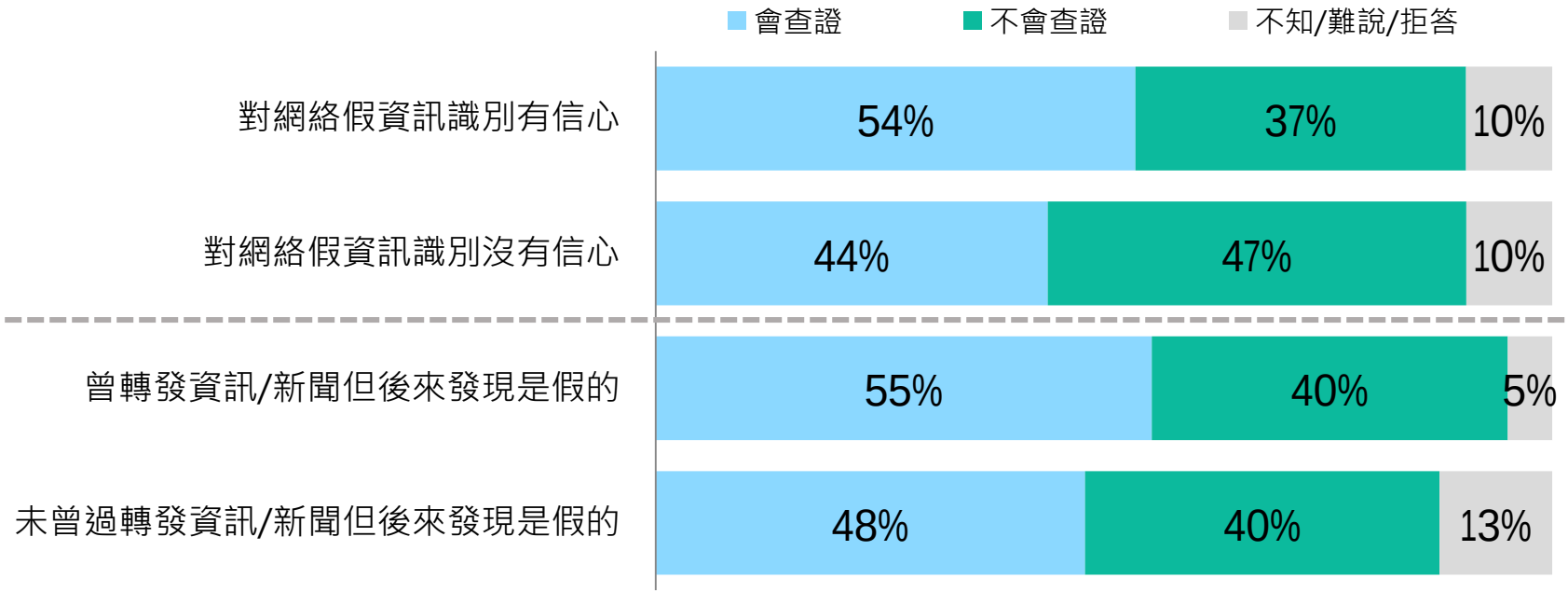
沒有

* 6-84歲網民

©2020 澳門互聯網研究學會

網絡假資訊處理

對識別網絡假資訊有信心、曾轉發資訊/新聞但後來發現是假的網民，會對網上不確定真假的資訊或新聞更傾向於查證
顯示曾受假資訊欺騙的網民，會對傳播網絡資訊更為謹慎



* 6-84歲網民

網絡假資訊處理

對網上發佈/轉發/分享的假資訊，59%網民表示不會發佈更正聲明；38%不會刪除發佈/轉發的內容
顯示部分網民對假資訊不作處理，可能令假資訊繼續傳播

62%
刪除發佈/轉發的內容

38%
不會
刪除發佈/轉發的內容

41%
發佈更正聲明

59%
不會
發佈更正聲明

* 6-84歲網民

小結

網絡假資訊的接觸已常態化(66%認為有時或經常接觸假資訊)，對網民造成困擾(34%對網上資訊真假難辨感到焦慮)

部分網民較易受資訊的包裝手法吸引，因趣味性(30%)或有圖片(29%)就轉發未經證實的資訊，助長假資訊的蔓延

網民發現自己網上發佈/轉發/分享的資訊為假後，部分不作處理(59%不發佈更正聲明、38%不刪除發佈/轉發的內容)，可能令假資訊繼續傳播

曾受假資訊欺騙的網民，對傳播網絡資訊更為謹慎(55%會查證)

部分網民可能存在高估自己的判斷能力的情況，在轉發後才發現傳播了假資訊(33%曾轉發資訊/新聞但後來發現是假)

年長者及低學歷網民較缺乏識別網絡資訊/新聞真假的能力和意識

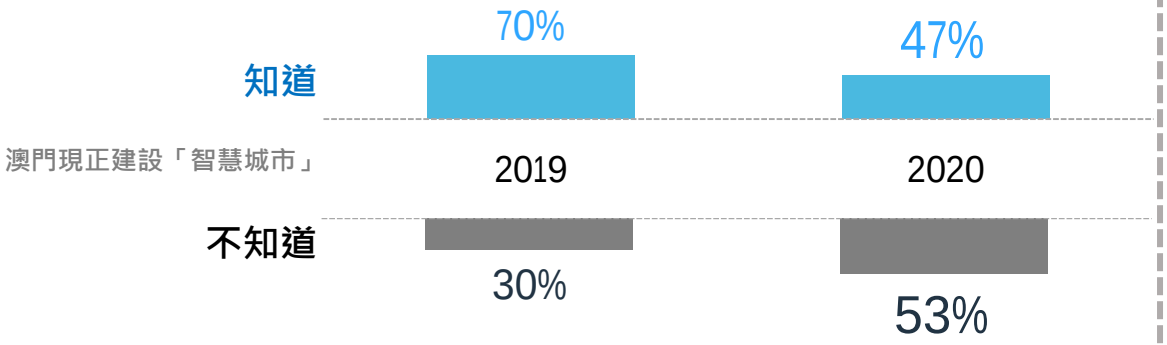
- 互聯網已成為居民獲取資訊的重要平台，養成良好的上網習慣、通過公信力較強的渠道獲取資訊，增強自制能力，可幫助網民減少轉發或傳播不能辨識真偽的資訊。
- 社會宜多關注網絡資訊傳播的治理，可建立打擊虛假資訊、及時闢謠的機制，以及適當懲處虛假資訊的發佈者。
- 加強網絡素養教育，提高網民識別資訊真假的能力，可逐步引入教育課程設計中。

5

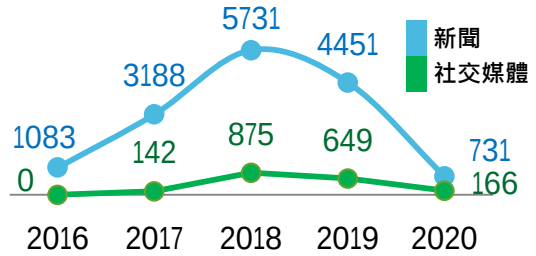
智慧城市

智慧城市

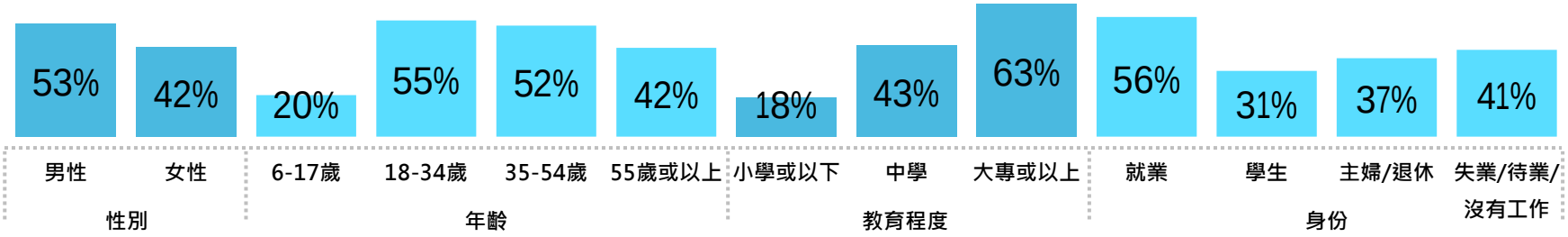
近半數網民知道澳門現正建設「智慧城市」
認知較去年下降，或與媒體相關內容報道量下降有一定關係，
網民討論量下降亦反映網民對話題關注不及前



本澳有關智慧城市的討論



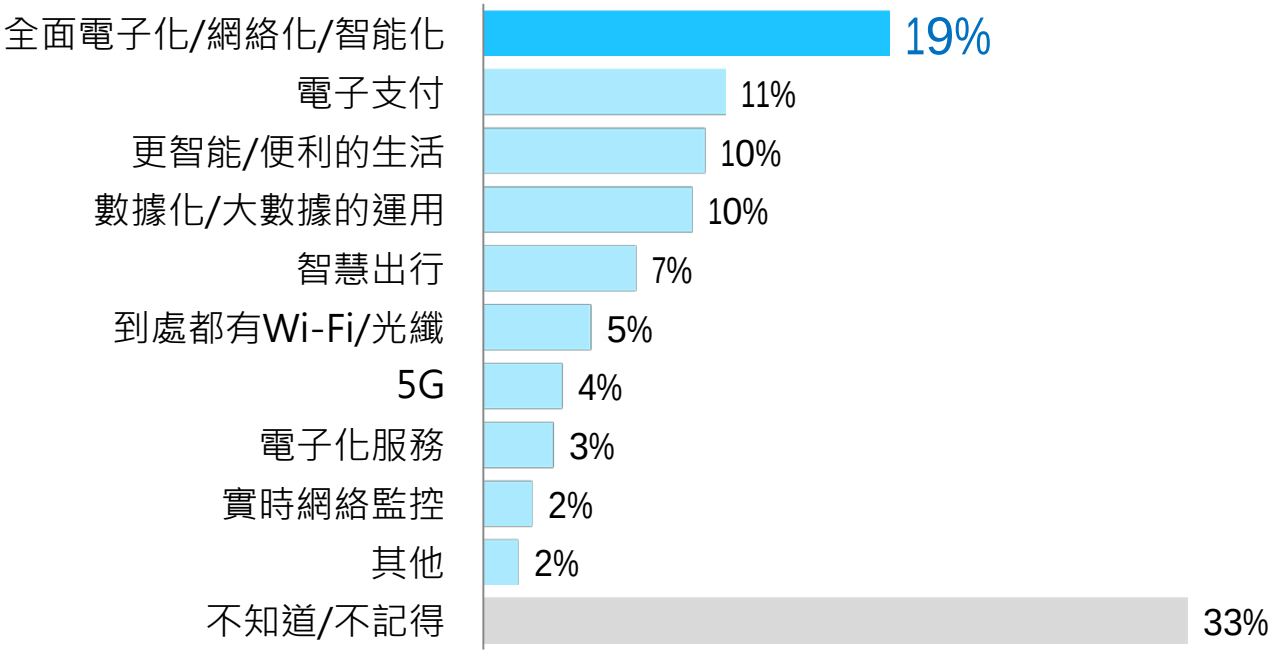
註：數據來自eMiner®平台，檢測期截至2020年4月27日。
社交媒體來源為Facebook及網絡論壇的主帖數。



* 6-84歲網民

智慧城市

知道澳門建設智慧城市的網民對「智慧城市」的理解：
全面電子化/網絡化/智能化是網民的關注重點



* 6-84歲網民

小結

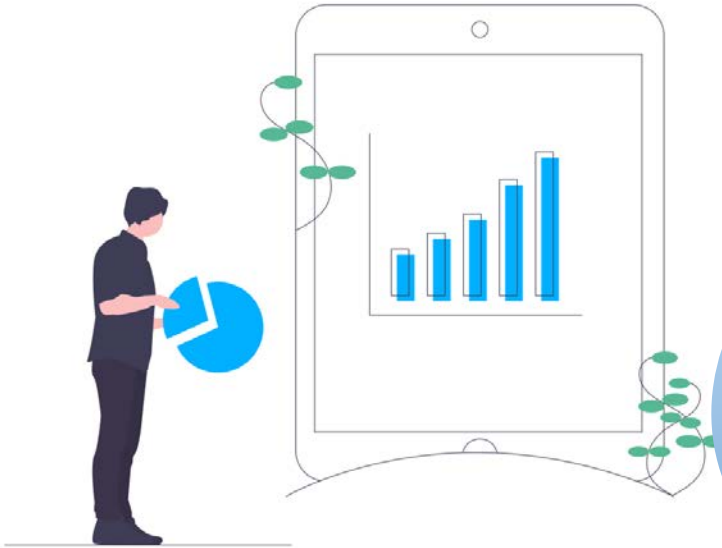
上網率及手機上網率穩步上升，智能手機普及，有利於智慧城市的發展

移動互聯網的發展帶來智慧城市發展的新趨勢，居民可通過手機更方便地使用各種網上服務

近半數網民知道澳門現正建設「智慧城市」，認知較去年下降，與媒體對相關內容的報道量下降或有一定關係

知道澳門建設智慧城市的網民對「智慧城市」的理解：全面電子化/網絡化/智能化是網民的關注重點

- 移動互聯網的發展為智慧城市發展帶來更廣泛的應用基礎。網上預約取籌/排隊掛號、辦理政府手續等方面仍有提升空間。未來可普及移動互聯網應用場景，鼓勵居民在線辦理服務。
- 網民對智慧城市的認知較去年下降，理解較為狹窄，宜以互聯網發展為支撐點，加深居民對智慧城市的理解。
- 智慧城市理念內涵豐富，宜顧及多方面以實現以人為本及可持續發展，如綠色生活、人文關懷、社會公平等多方面的重要內涵，以便更好地實現本澳提出的智慧城市發展的根本原則——「以人為本」及「促進城市的可持續發展」。



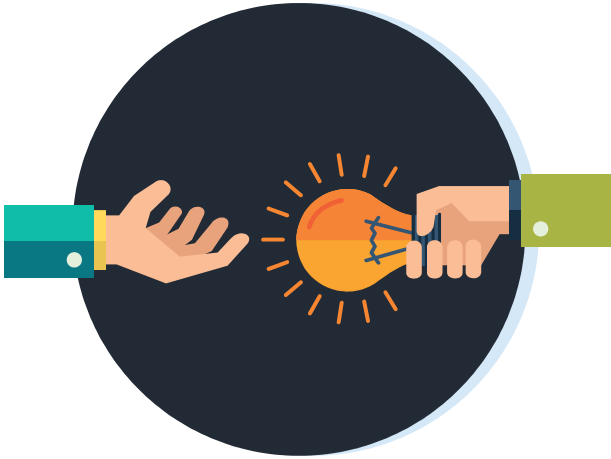
6

總結及建議

總結

1. 上網率突破九成(居民： 91%)，幾乎所有網民以手機上網(網民：98%)；居民網上活動比率或受疫情影響上升
2. 微信使用率高(居民：85%)且黏性強(用戶平均每天使用2小時)，社交媒體成重要輿情平台
3. 網上購物(成年網民：66%) 、手機支付比率(成年網民： 60%)持續上升，各類O2O服務使用率趨高
4. 網絡假資訊接觸常態化(網民：66%認為有時或經常接觸假資訊)，部分網民高估自己判斷資訊真假能力
5. 半數網民知道澳門智慧城市建設(47%)、全面電子化/網絡化/智能化是網民關注重點

建議

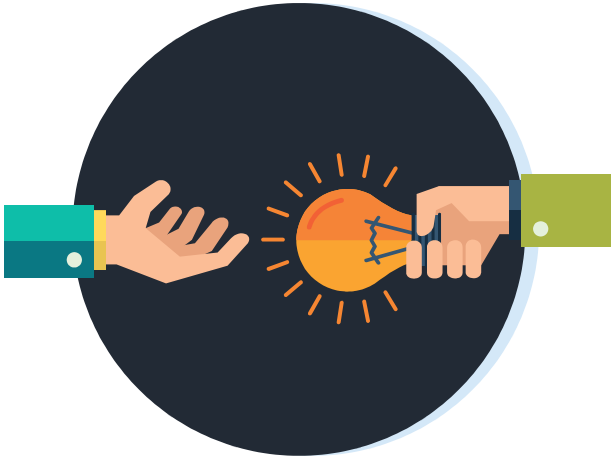


1. 年長者現時與其他年齡層居民的上網率仍存在落差，未來澳門宜打造友善的高齡網絡環境，語音控制、智能音箱的普及或有助年長者接觸和使用網絡。

2. 社交媒體已成為網絡民意的重要表達渠道，政府及企業未來可多加強關注社交媒體上的輿情動態，通過聆聽社交媒體上的聲音及意見，掌握網絡輿情的實時變化，可有助提高政府施政及企業品牌營銷的效果。

3. 微信是較容易接觸大部分澳門居民的社交媒體，同時微信除了溝通功能外，亦可作為消費支付及各類便民服務平台的角色，建議生活服務或電子政務善用微信作為移動端的出入口，以提高居民的體驗，以及提升信息精準推送和電子政務的水平。

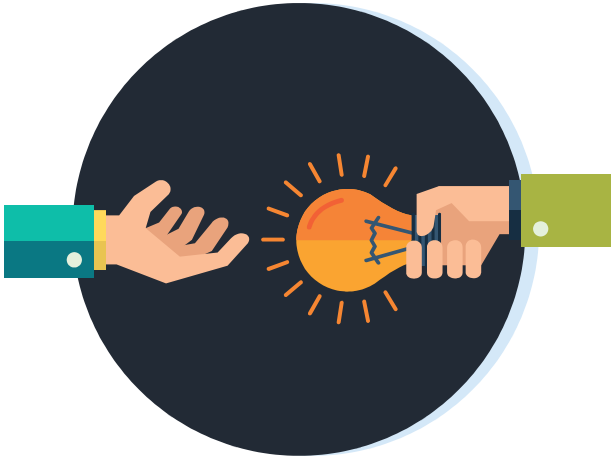
建議



4 消閒娛樂作為互聯網的重要功能，在疫情期間能為網民提供放鬆減壓和舒緩心情的效果，有利於居家抗疫，並且視頻及音頻方式有利於寓教於樂，讓網民在家中亦能進行學習。居民於疫情期間宜善加利用互聯網，藉此放鬆和調適心情。此外，互聯網具有獲取資訊、社交溝通的功能，當中多個渠道都為網民提供即時的疫情資訊，有利於即時接收和掌握最新的疫情發展狀況，同時網民亦可以即時轉載或進行評論。

5 居民對各類O2O線上到線下服務的接受度越來越高，網上購物、網上支付等的使用比率持續上升，對部分行業而言，因應疫情環境，可考慮藉此改變商業模式，如線下線上混合經營或轉為線上經營，維持或擴大用戶群。此外，澳門移動網絡漸趨完備，社會宜正視和強化本地商圈的小額支付應用需求，進一步推動手機支付發展。

建議



6 互聯網已成為居民獲取資訊的重要平台，養成良好的上網習慣、通過公信力較強的渠道獲取資訊，增強自制能力，可幫助網民減少轉發或傳播不能辨識真偽的資訊；社會宜多關注網絡資訊傳播的治理，可建立打擊虛假資訊、及時闢謠的機制，以及適當懲處虛假資訊的發佈者；此外，加強網絡素養教育，提高網民識別資訊真假的能力，可逐步引入教育課程設計中。

7 智慧城市理念深刻而豐富，綠色生活、人文關懷、社會公平等方面同樣是智慧城市的內涵，「以人為本」及「促進城市的可持續發展」是本澳提出的智慧城市發展的根本原則。本澳建設智慧城市，宣傳上宜加深居民對智慧城市的理解。O2O服務越來越被居民接受，智慧城市的應用全面落地、全面觸及本澳社會經濟與生活的方方面面有了更大的可能性，未來宜加大線上與線下服務優化與整合的力度，推動便捷的智慧生活發展，讓居民切實享受到智慧城市發展的豐碩成果。此外，網絡素養教育對未來本澳的智慧城市發展息息相關，本澳可以考慮將網絡素養教育納入現時的教育體系中，以提高居民的網絡素養，與時並進，推動本澳智慧城市的發展。

©2020 澳門互聯網研究學會

2020年度調查及報告研究人員

- 項目主持人：張榮顯博士
- 研究總監：盛綺娜
- 調查總監：馮斯敏
- 研究員：麥韻莉、李京、李明惠、于秀潔
- 學術顧問：吳玫教授、金兼斌教授、張文瑜博士、李小勤博士、陳懷林教授

查詢：mair@macaointernetproject.net

關於「澳門互聯網研究計劃」

「澳門互聯網研究計劃」始於2001年，是一個關注新傳播科技與社會關係的長期性研究項目，它是目前全球最大規模的互聯網研究項目——世界互聯網項目(WIP)的一部分，亦是亞太區互聯網研究聯盟(APIRA)的創會成員。

「計劃」進入第20年，是本澳目前其中一項歷史最長、最受關注、既富有理論價值，又極具現實作用的研究項目，如實地記錄澳門互聯網的發展歷程和軌跡，深入具體地描述居民的網上活動、對網絡資訊的態度及其產生的影響。多年來，研究團隊亦以專題形式探討眾多社會關心的話題，例如青少年網癮現象、手機依賴、網上購物和支付、私隱與網絡安全、網絡假資訊及智慧城市等等。

http://www.macaointernetproject.net/

關於「澳門互聯網研究計劃」

從2001年起，「澳門互聯網研究計劃」的研究成果包括：

報告/書籍/小冊子

至今出版20份年度調查報告；

6本書籍、5期指標小冊子；

文章/篇章

發表了9篇學術期刊文章、2篇報章文章；

21個篇章收錄在不同的學術書籍/雜誌中；

演講/工作坊/研討會

出席超過40場國際及地區性研討會並發表演講；

舉辦過6個工作坊；

承辦或合辦12個國際研討會/論壇；

相關媒體報道及引用

從2008年起共有300多篇相關的媒體報道；

2016至2019年已知被引用的學術研究、議員發言、媒體、企業、社團、學生報告超過20個；

2015至2019年接受過7次海內外媒體專訪。

- 成員積極參加與互聯網發展相關的研討論、論壇、工作坊等活動，積極探討前沿主題，思考互聯網、通訊技術與城市區域發展，以及國際融合的議題及相關內容，共享及比較各地的科技發展經濟及研究成果。
- 「計劃」作為互聯網發展歷程的記錄者、互聯網知識的普及者、互聯網創新的推動者，以及互聯網文化的傳播者，將持續為社會貢獻綿力。

執行機構

澳門互聯網研究學會
Macao Association for Internet Research

澳門互聯網研究學會乃一非牟利研究學會
致力於互聯網研究及推動研究成果普及化

易研網絡研究實驗室 eRS e-Research Lab

易研網絡研究實驗室乃易研方案研究諮詢機構屬下科研單位，專於網絡大數據、互聯網應用及電子政務的研究、規劃和解決方案之實施。

鳴謝：澳門特區政府科學技術發展基金資助本年度調查之經費

© 澳門互聯網研究學會、易研網絡研究實驗室

如引用本報告之調研結果，請按以下方式作註明：
澳門互聯網研究學會、易研網絡研究實驗室(2020)。第二十次澳門居民互聯網使用年度調查報告。

歡迎關注我們的公眾號，隨時獲取有關澳門互聯網使用的資訊

澳門互聯網研究學會微信號

澳門互聯網研究學會網站

http://www.macaointernetproject.net/