探討澳門特區政府對
「服務承諾」的推動與落實

澳門大學社會及人文科學學院

公共行政管理碩士論文

學員　　：林樂祺

M-A1-6913-2

日期　　：2005 年 1 月

目錄

摘要.....I
目錄.....II

第一章　導論
一、研究背景.....1
(一)　公共行政改革與政府再造.....1
(二)　資訊時代下的政府再造.....3
二、研究目的及方法.....7
三、研究的重要性.....9
四、論文組織.....9

第二章　電子政府文獻回顧
一、電子政府的應用.....11
二、電子政府中資訊科技的應用.....14
三、電子政府的評估.....16
四、電子政府的發展階段.....24
五、電子政府帶來的轉變.....27

第三章　分析框架
一、政府網站設計.....32
(一) 機構導向.....32
(二) 資訊及用戶導向入口網站.....33
二、官僚與電子政府模式.....35
(一)政府組織內部溝通、協調與運作.....36
(二)政府對外溝通途徑.....39
(三)公共服務提供模式.....41
三、電子政府發展的限制與障礙.....44

第四章　澳門電子政府的發展
一、澳門政府電子化的沿革.....48
二、澳門的技術基礎條件.....50
(一) 通訊基礎設施.....51
(二) 資訊技術的運用.....53
三、澳門特區電子化政府發展計劃.....55

(一) 政策目標……56
(二) 具體計劃……56

第五章　澳門電子政府網站的發展
一、澳門政府網站評估……64
二、澳門電子政府網站發展的各個階段……66
(一) 探索階段：公共行政資訊網 (1997-1999 年) ……67
(二) 起始階段：機構導向網站設計 (1999-2002 年) ……68
(三) 執行階段：跨部門綜合網站 (2002-2004 年)……69
(四) 整合階段：用戶導向入口網站　(2004 年起—)……71

第六章 澳門電子政府與政府再造
一、澳門特區政府的電子政府模式……76
(一) 政府組織內部運作與協調……77
(二) 政府對外溝通途徑……85
(三) 政府服務供應的模式……90
二、從官僚到電子政府……95

第七章　結論……100

附錄……104

參考資料……118

鳴謝……124