

論文摘要

澳門大學的電子化發展及成效分析

傳統政府，不重視服務質素，工作效率低下，不求創新，影響市民對政府的信任。在信息社會急速發展下，傳統政府的工作模式需要作出改善，而電子化可作為改善模式的一個工具。

電子政務的實施，公眾可透過互聯網，瞭解政府部門的結構及功能，增加政府的透明度，此外，透過電子化服務，可向公眾提供一站式及 24 小時的服務，再者，公眾可透過互聯網向政府部門反映意見，對政府方面，電子政務可提升行政效率、優化流程、節約成本等，由此可見，電子政務可改善傳統政府的問題。

傳統政府是以金字塔的模式管理，存在很多的問題，而本文探討電子政府如何改善問題，並以服務意識及運作效率兩方面為中心，以澳門大學為實例。本研究採取文獻研究法及結構訪談兩種方法進行，訪談對象是來自 7 個行政部門的主管及行政助理，並圍繞以電子政府發展所制訂的一系列目標作為訪談內容的基礎，一系列目標包括：提高行政效率、提高政府的管理績效和節約行政成本、提高政府決策水準、促進政府廉政建設、促進跨部門合作，分三個層面去探討，包括大學整體、自己部門及個人方面，調查結果顯示，被訪者認為電子政務對於行政上的運作起了很大的幫助，特別是提高行政效率、節約成本等方面，而所遇到的問題，都是一些運作上未完善的情況，如：無序障礙、流程尚未完善等種種問題，而澳門大學亦有在這方面積極作出改善。