



澳門青年對電子政務的意見調查

專題研究行政摘要

2022 年 12 月 15 日

1. 推動“電子政務”（E-government）是世界潮流，普遍認為，推行電子政務有助於政府施政，“讓政府變得更好”。良好的電子政務發展能完善法律監管、提升技術水平、增加政策透明度，從而達致“良政善治”的理想管治環境。
2. 聯合國指出，電子政務的推行能為全球所有人提供“可持續、包容和公平的公共服務”，能透過電子政務“不讓任何一個人掉隊”。與此同時，電子政務廣泛地通過其在推動創業、提升效率和提出解決方案所發揮的作用，支持全球實現 2030 可持續發展目標。在全球範圍內，2020 年新冠疫情爆發令電子政務發展迎來一大契機，為保障公共服務正常和及時提供，全球各地的政府都積極加快建設電子政府的進程。
3. 在澳門，發展電子政務是今屆特區政府的重點工作，尤其政府投放了大量公共資源在建設“一戶通”手機應用程式上。在《二五規劃》中，特區政府表示要大力推動電子政務，完善“一戶通”並加快落實各類公共服務電子化。在《2023 年度財政年度施政報告》中，行政長官賀一誠表示，特區政府以“一戶通”為著力點持續推動電子政務建設，並將在明年度深化電子政務建設，開設電子政務相關法律法規的修訂工作，及打造“一件事”的集成化服務。經過政府近年的積極推廣，截至 2022 年 10 月，一戶通開戶人數已超過 41.8 萬人，佔本澳人口約八成。
4. 綜觀世界各經濟體，在發展電子政務的過程中，無可避免地會遇到多個具體挑戰，當中包括數字轉型能力、通訊科技硬件配套、資訊科技人才配備、數字包容、數據隱私、網絡安全等議題。澳門在推動建設數字政府階段，也必須妥善解決相關問題，並需要社會各界廣泛參與，一同建言獻策。
5. 青年人作為電子政務的主要使用者，他們對電子政務的態度和看法，對落實公共服務電子化尤為重要。為了解澳門青年對政府電子服務和“澳門公共服務一戶通”的理解和使用體



驗，並調查他們使用電子政務的狀況，澳門中華新青年協會（新青協）在今年 8 月至 12 月開展“澳門青年對電子政務的意見調查”，透過文獻分析、比較研究和街頭隨機問卷調查，梳理本澳和世界各地發展電子政務的歷史脈絡和經驗，以及利用問卷數據探析青年對電子政務的需求和期望，從而提出多項符合本澳社情、兼具科學性與可操性的具體政策建議，供社會各界參考，助力本澳智慧城市發展。

6. 是次研究得到澳門基金會的贊助，特此鳴謝。

問卷主要調研結果

1. 研究採用了結構性問題調查，以街頭隨機問卷方式進行，成功收回問卷 797 份，其中有效問卷 787 份，問卷有效率為 98.7%。以 787 份成功樣本數推算，百分比變項的抽樣誤差約在 ± 3.49% 以內（可信度設於 95%）。街頭問卷調查於 2022 年 8 月 27、28 日在全澳各區進行，對象是 18 - 45 歲的澳門居民。
2. 三成八（37.5%）受訪青年表示，不受時間限制（全天候 7x24 小時使用）是他們使用政府電子服務的最主要原因。兩成七（27.1%）表示，節省輪候時間他們使用政府電子服務的主因。另外，也有一成七受訪青年表示，不受地點限制（跨地域使用）是推動他們使用電子服務的主因。至於阻礙他們使用電子政務的因素，較多受訪者認為是沒有覆蓋所需業務（18.8%）、使用程序繁複（14.0%）和擔心個人資料外洩（11.2%）。
3. 使用方式簡單、能夠一站式在線完成服務，和服務時間較面對面快，是受訪澳門青年最滿意電子政務發展的三個方面，以上選項分別獲四成九（49.4%）、三成（30.2%）和兩成六（25.5%）青年認同。其餘較多受訪者選擇的選項，尚有：資訊更新及時（24.9%）、服務覆蓋面廣泛（21.5%）、服務人性化程度高（9.4%）和搜索功能精準（7.9%）。
4. 與之對比，服務覆蓋面不足（29.6%）、資訊更新緩慢（17.3%）和未能一站式在線完成服務（16.1%）是受訪澳門青年最不满意電子政務發展的三個方面。另外，有一成九受訪者明確表示，對本澳“電子政務”的發展沒有任何不滿之處。



5. 電子政務發展普遍提升了市民的幸福感、獲得感和對政府的信任感。八成（80.3%）受訪青年表示因為“電子政務”的發展，辦理政府服務更簡單了。八成三（82.9%）更認為，“電子政務”的發展令日常生活變得更方便。五成九（58.6%）表示，“電子政務”的發展增加了他們與政府間的連繫。另外，有逾半（51.3%）受訪青年表示，“電子政務”的發展增加了他們對政府的信任。
6. 受訪青年普遍滿意現時本澳“電子政務”發展，滿意程度得分為 6.77 分，分數在合格線以上（11 分尺度，0 分代表非常不滿意，10 分代表非常滿意，尺度中點為 5 分）。超過一半（51.4%）受訪青年對“電子政務”的評分為 7 分和 8 分。然而，只有不足一成（8.8%）的青年表示對現時本澳“電子政務”發展非常滿意（評分在 9 分或 10 分）。
7. 整體而言，受訪青年同樣普遍滿意“一戶通”手機應用程式，滿意程度得分為 6.91 分，分數在合格線以上（11 分尺度，0 分代表非常不滿意，10 分代表非常滿意，尺度中點為 5 分）。五成七（56.8%）受訪青年對“電子政務”的評分為 7 分和 8 分。然而，同樣只有不足一成（8.6%）的青年表示對“一戶通”非常滿意（評分在 9 分或 10 分）。
8. “一戶通”在受訪青年群體中有較高覆蓋率。近八成（78.8%）受訪者表示，已註冊個人帳戶並曾使用“一戶通”；百分之九（8.5%）表示已下載應用程式，但未曾註冊或使用。一成二（12.3%）表示，沒有下載和使用“一戶通”應用程式，當中 18–24 歲、40–45 歲兩個子群組沒有使用“一戶通”的比例較其他歲組人群高。在使用頻次上，受訪青年過去一年使用“一戶通”的頻率均偏高，三成七（37.1%）受訪青年每個月至少使用“一戶通”一次，當中更有約一成受訪青年（9.1%）每週至少使用一次。另外，也有兩成（19.6%）受訪者表示每三個月至少“一戶通”一次。
9. 曾於過去一年使用過“一戶通”的受訪青年普遍滿意“一戶通”的使用體驗。七成七（77.4%）認為“一戶通”的操作流程易上手，七成九（78.7%）認為“一戶通”的界面設計簡潔。六成六（65.6%）認同“一戶通”能保障其個人私隱，六成一（60.6%）認同“一戶通”服務具人性化。與之比較，只有五成六受訪青年用戶（56.3%）明確認為“一戶通”覆蓋充足的政府服務。



10. 參照聯合國電子政務調查，研究團隊抽取了十個領域，要求受訪青年對有關領域服務在“一戶通”的設立進行重要性評分，從高分到低分（1分至5分，1分代表非常無意義，5分代表非常有意義），平均得分依次分別是：財政稅收（繳交政府罰款，4.03分）、健康（預約公立醫院求診，3.97分）、教育（辦理獎學金申請，3.96分）、社會保障和福利（繳交社保供款，3.97分）、交通（停車場泊位資訊，3.92分）、能源（繳交水電費用，3.92分）、就業和工作（辦理求職登記，3.86分）、工業和貿易（一站式註冊企業，3.83分）、規劃與發展（辦理經屋申請，3.80分）、環境（獲取實時環境資訊，3.79分）。
11. 有五成六（56.1%）受訪青年表示，相較一個集齊所有功能的政府應用程式，他們更偏好下載多個功能單一的應用程式。然而，也有兩成八（27.6%）受訪者持相反意見。與此同時，研究發現相較於自助服務機，受訪居民更偏好使用“一戶通”。只有兩成七（26.7%）表示更偏好在線下使用“自助服務機”，當中又以40–45歲的子群組認同的比例較高，表示更偏好使用“一戶通”的有四成八（47.8%）。

政策建議

1. 建議一：以市民為中心，“一件事情一次辦妥”，推進電子政務“一站式”發展方向。

研究發現，“全天候使用”、“節省輪候時間”、“不受地點限制”是推動受訪青年使用電子政府的主因，“省時不排隊、全天候辦理、不用跑部門”的特點應該在未來電子政務的發展方向上有所體現。

“一站式在線完成服務”正正是推進政務電子化的主要抓手，是避免市民廢時失事跑部門辦理政府業務的有效舉措。國內外研究也表明，“一站式”服務是評估一地政府電子政務成熟度的重要標準。

因此，建議特區政府在“一戶通”和其他類型的電子服務上，推動更多“一站式服務”上線，以“一窗通辦統辦”為最高目標，打破服務固有的“部門壁壘”，令部門從“各自為戰”向“協同作戰”轉型。具體而言，政府可以參照浙江省政府“浙里辦”電子政務小



程序“一件事一次辦”服務專欄，在“一戶通”增設“一站式服務專窗”，為出生、死亡、結婚、失業等“人生一件事”提供一站式聯動服務。“一站式”電子服務是面向市民、企業的電子政務範疇的“終極關懷”，為市民提供更便捷、更貼心的電子化公共服務。政府要令“一件事情一次辦妥”，從而塑造高效、實幹的公共服務提供者形象。

2. 建議二：持續增加電子政務覆蓋率，推出“智慧填表”服務

研究發現，服務覆蓋面不足是受訪青年最不滿意電子政務發展的核心、關鍵問題。近年政府不斷更新和擴展“一戶通”手機應用程式的功能，成效值得肯定，但要注意仍然有相當一大部分政府手續未能線上辦理，尤其是涉及法人和企業的公共服務。

聯合國、世界銀行、經合組織等研究指明，“更好地為公民提供服務”是政府推動電子政務的初心，良好的電子政府建設能有效減少市民來回政府部門辦理業務的情況。因此，建議政府未來推出的所有新業務均應能透過電子方式辦理，並應持續開展需求調查，將高需求的存量服務逐步電子化。

與此同時，政府可利用電子資料互通的特性，簡便線下服務的操作。建議特區政府全面檢視現在通用的政府專用表格，將表格全面電子化，並在政府網站推出“智慧填表”功能。透過有關功能，市民可以登入一戶通帳戶，連通個人資料，系統可按照表格欄位一鍵填入申請人個人資料，減省填寫時間，令公共服務的便利程度提升，理順政府服務的办理流程，達到便民、便商、利民的效果。

3. 建議三：在政府網站和“一戶通”增設對話機械人（ChatBot），增強與市民互動。

國內外研究表明，增強用戶與政府間的互動性是推行電子政務的重要目標。目前，雖然政府在“一戶通”設有“意見反映”專欄，供市民提出建議、投訴、查詢和表揚，但此一回饋機制仍以單向方式為主，用戶在使用時缺乏互動體驗。

有鑑於此，建議特區政府在部門網頁及一戶通手機應用程式的“詢問”界面上增設對話機械人（ChatBot），加強與用戶之間的互動，類似的對話機械人已在多個國家和地區的公共部門網站使用，如美國、新加坡和香港。具體而言，特區當局可以參考新加坡政府



(GovTech Singapore) 或香港 1813 助理的做法，在政府部門網站設置對話機械人與市民互動。以新加坡為例，機械人除了收錄“常見問題”對答外，用戶可以自行輸入問題並由內置的人工智能 (AI) 提取關鍵詞作出回應。相關的舉措不僅讓居民更易獲取政府信息，並利用科技加強政府與居民的互動，同樣值得澳門特區政府參考。

4. 建議四：整合現存政務 APP 利用一戶通解決“一部門 / 多帳號”問題

研究發現，有五成六受訪青年表示，相較一個集齊所有功能的政府應用程式，他們更偏好下載多個功能單一的應用程式。根據政府入口網站資料，現時公共部門一共推出了 55 個手機應用程式。

研究電子政務的專家文命在教授認為，當一個國家或地區的電子政務實現在網上完成付款交易的階段性成果後，便應橫向整合政府內部的服務，來提升效率、用戶友好程度和工作效率。因此，政府除了持續適當擴充“一戶通”的功能外，也應該對公共部門 APP 展開績效管理，破除部門中心思維，以使用者為念，未達績效、使用量低的 APP 應該下架並將相關功能合併至其他同類型的應用程式，從善如流，持續整合和優化政務 APP，將政務 APP 規模優化至一個合適和理想的水平。

與此同時，目前“一戶通”帳戶發揮著連結不同政府電子服務的“單窗口”作用，用戶可以用“一戶通”帳戶登入使用各個部門的網頁電子服務。因此，建議政府持續推進以“一戶通”帳戶作為連接不同部門電子化公共服務的窗口，實現“一網一戶”、“單窗口”的電子政務發展目標，逐步解決“一部門 / 多帳號”的歷史問題，藉此理順公共服務，令市民辦理公共服務時真正實現資料互聯互通。