
THE IMPACT OF COVID-19 ON SOCIAL INNOVATION IN THE TOURISM INDUSTRY IN MACAU

新冠疫情对澳门旅游业 社会创新的影响

ERIC CHI CHONG, MOU

摘要

创新是社会发展的关键；研究创新将激发组织推动其发展。社会创新（SI）能否使澳门的旅游业继续发展，或者说，一旦放弃新冠疫情的隔离政策，社会创新能否使澳门社会长期受益？本研究将首先回顾社会创新的定义，了解社会创新的基本特征及其影响。将探讨旅游行业的部分案例，以解释澳门的社会创新情况。然后，通过对社会创新推动者的定性访谈，将描述他们对这种隔离情况的影响，并评估他们的产品对澳门社会创新的贡献。作为中国及周边地区的重要旅游目的地，关注旅游业将突出沟通情况以及社会创新在新冠疫情危机期间对对话的影响。最后，本文将讨论社会创新的影响，重点是2020年以来旅游业的社会创新案例，以研究这种创新是否能加强或削弱中国和澳门特区的社会对话。

关键词：旅游业的社会创新，增强现实产品，在线旅游产品，旅游业的创新效应

简介

众所周知，自16世纪中叶葡萄牙人定居以来，澳门一直是中国和西方世界之间的文化桥梁。1999年澳门回归中国后，这种对话一直在继续。在澳门特区政府的第一个五年发展计划（2016-2020年）中，澳门被定位为中国和葡语国家之间的商业和贸易平台以及世界休闲旅游中心。然而，在2019年12月底中国报告的第一例COVID-19病例和2020年1月底在澳门爆发后，澳门和中国政府都实施了许多检疫程序，暂时终止了游客和居民的交通。旅行者需要获得阴性的核酸检测结果，该政策使许多游客在这两年内暂缓旅行。没有游客，许多商店无法继续营业，开始关闭或缩减规模。经济降到了谷底，人们开始失去工作，许多社会问题出现了。

游客是旅游业务的核心。目前，澳门的社会创新产品不能立即改善社会或抵消检疫的影响。但是，如果这种努力失败了，就会使澳门的竞争力下降，使我们无法参与到GBA地区和世界其他地区的交流过程中。无论是业界提供的新服务还是大学研究开发的产品，目的都是为了提高澳门的吸引力和社会质量。

尽管如此，随着中国中央政府在2017年推出新的大湾区计划，澳门和广东省的社会联系变得更加紧密，这两个地区的社会互动没有理由停止，即使在新冠疫情之后。在这种情况下，如果这些检疫政策在可预见的未来继续下去，会对对话产生什么影响？如果他们这样做，社会创新是否会协助社会回到正确的轨道上？

社会创新的意义

欧盟委员会将社会创新（SI）定义为适合改善社会，开发和实施新的想法（产品、服务和模式），以满足社会需求，创造新的社会关系或合作……社会创新在其目的和手段上都是社会化的。它们是有利于社会和提高个人行动能力的创新。（欧盟委员会，2013年）。委员会还提到，社会创新依

赖于公民、民间社会组织、地方社区、企业和公务员以及服务机构的创造性。

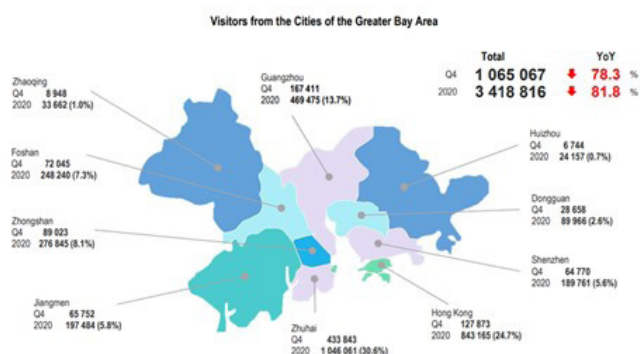
迈克-汤普森指出，企业出于各种动机推动社会创新，可以解决全球社会和生态挑战。（Thompson 2017）。然而，他也观察到，有限的证据表明，存在参与社会创新的动机。这些动机可能是混合和复杂的，但证据表明，社会创新为公民社会及其代表机构提供了新的路径。它还支持社会企业和大型跨国企业实现社会变革。（Thompson 2017）。即使2020年的旅游支出比2019年下降了79.8%，我们可以从以下案例中看到，该行业仍然在寻找大流行期间的生存方式，例如，在线旅游、酒店住宿套餐以及景点促销中的新IT技术。

澳门的社会创新

GBA的成功将在于将研究成果转化为现实世界的应用，通过工业界和学术界的合作造福社会。随着高等教育部门的发展，它将逐渐更加注重技术创新。在澳门，当提到社会创新时，大多数时候指的是社会服务或社会企业。然而，所有行业都经历了一些创新。由于商业发展过程中，大部分社会资源都流向了博彩及相关行业。在2009年对澳门特区政策的审查中指出，政府将开始发展具有地方特色的社会企业（馮家健，2014）。地方协会将与政府合作，制定新的社会服务清单。博彩业从业者将开始与本地中小企业合作，寻找新的方式来实现社会变革。他们开始使用更多的本地供应商，甚至举办研讨会，帮助中小企业提升产品或服务水平，以符合他们的标准。

在博彩业和旅游业方面，2019年有近4000万游客访问澳门（旅游局，2020年），但2020年下降了85%，约为580万游客（旅游局，2021年）。此外，作为最接近澳门的客源地，GBA市场也经历了大幅下滑。下图1也显示，2021年来自GBA的游客数量与2020年相比下降超过81%。博彩业收入也大幅缩水。许多旅游区的商店关闭，这影响了行业收入，并对政府的博彩业税收产生了负面影响。我们是否有任何由博彩业赞助的社会创新产品来吸引游客来澳门？游客会时常发生变化，周边其他目的地也在进行创新；我们的竞争和压力也不小。下面是两个例子供我们讨论。

澳门旅游业的社会创新实例



尽管有光纤互联网和5G电信即将进入澳门，但IT技术在旅游业的应用还没有被广泛接受和发展。这里有两个案例是例外。

线上直播旅游的案例

在一次面对面的采访中，澳门探索者文化旅游有限公司的总经理胡先生报告说，卫生检疫措施几乎使他的业务全部停止了。该机构的主要收入来自于本地和国际团体旅游业务。因此，他提供了以下创新实例来证明这一点。

2021年，从香港前往澳门的人需要14至21天的检疫。没有游客愿意在检疫中度过他们的时间。尽管如此，他的公司还是

为他们在香港特区的客户进行了一次在线实时旅游。该旅游是通过zoom会议软件进行的；导游和参与者可以立即进行语音互动。客户根据他们的愿望规划路线。其中一个项目探讨了澳门的禁烟工作；因此，导游走过著名景点和公共汽车站，解释澳门特区政府政策和实际工作成果。导游可以听从参与者的要求，并在技术助理的帮助下按他们的意愿调整相机的角度，整个过程的时间为两小时。客户报告说，参与者很满意，如果检疫政策仍然持续，他们愿意在未来继续参加其他项目。

吴先生说，这种使用zoom平台的技术是一种成熟的产品，但在当地旅行社的导游中实施这种技术是一种创新。客户通过他们的在线推广与他联系，要求提供这一产品，并继续通过互联网讨论这一过程。不幸的是，由于检疫政策的原因，客户不能进入澳门参加线下旅游。因此，该公司提议使用现场旅游模式来介绍澳门。该产品不是传统的虚拟旅游，参与者可以与导游互动。总价较低，约为普通线下旅游的一半，因为没有交通费、餐费或门票的费用。但另一方面，吴先生需要投资IT设备和互联网数据来开发在线旅游。他承认，这种新的社会创新帮助他的公司在疫情中幸存下来，并不断激励他通过这种渠道推广澳门，尽管这种产品几乎没有盈利。

澳门旧区的AR游戏推广活动案例 (关前街 *Arraial na Ervanários*)

关前正街 (Rua dos Ervanários) 是澳门最古老的中国海关边境地区；现在是一个拥有大量老建筑、商店和小餐馆的地区。这些丰富的旅游资源吸引了许多游客；然而，随着新冠疫情危机的发生，游客数量下降。商店面临着十年来最具挑战性的时刻，一些商店已经关闭。澳门历史城区发展促进会会长蔡先生说，政府经济和技术发展局 (DSED) 在2021年与他们协会接触，希望

启动一项计划。它的名字是 “Arraial na Ervanári: 关前荟”，其目的是通过引入新的IT技术元素，如增强现实（AR），来促进该地区的旅游业发展。由于他们的协会也旨在促进和保护当地的传统文化，因此他们在2021年底开始了这个项目。

对澳门的兴趣。随着更多的周边国家恢复正常，游客可能会在没有检疫的情况下访问其他目的地。吴先生还提到，不使用这种线上直播旅游会造成业务损失，并且商家在未来会不愿意投资旅游产品。

这种使用变焦平台的技术是一种成熟的产品，但在当地旅行社的导游中实施这种技术是一种创新。客户通过他们的在线推广与他联系，要求提供这一产品，并继续通过互联网讨论这一过程。不幸的是，由于检疫政策的原因，客户不能进入澳门参加线下旅游。因此，该公司提议使用现场旅游模式来介绍澳门。

凭借以往社区工作的经验，该协会将手机上的AR照片游戏概念与幸运抽奖相结合，以吸引更多的游客来到这个地区。奖品包括区内商店的折扣券和澳门的大型度假村赞助的礼品。要获得奖品，游客需要在专门的照片区通过扫描代码来玩AR游戏，并消费最低金额来获得抽奖机会。该规则增加了双方的互动时间。尽管没有对这个项目的效果进行研究，但它获得了店主和游客的积极反应，组织者将该项目两次延长直至2022年10月。蔡先生补充说，更多的商店希望加入该计划，甚至关闭商店的业主也希望再次租赁他们的商店进行经营。政府甚至复制了这个想法来推广到其他地区，如“悠丞仔”和“悠路环”。蔡先生相信他们的工作可以提供创新的想法，并在社区、政府和人民之间提供一个平台来分享新的想法和执行的地点。无论疫情政策和游客返回澳门的情况如何，创意平台可以确保该地区的吸引力和竞争力，使澳门更加可持续发展。

讨论

上述案例只能解决一些由防疫引发的没有访客和收入损失而引起的问题。不过，这也表明社会创新举措取决于服务提供者和顾客的接受程度。然而，创新可以保持顾客

此外，两位受访者都强调，保持游客对澳门旅游和访问的兴趣是至关重要的。一旦他们对澳门的兴趣减退，我们需要帮助他们回来。吴先生还提到，为了使现场参观成为可能，需要组织一个额外的IT支持团队。蔡先生补充说，在中国周边，我们有很多老区，如Rua dos Ervanários地区；我们应该在里面有一些不同的东西来吸引来自世界各地的游客。他还提到，他们需要时间向店主解释推广概念和物流。并非所有商店都愿意加入第一次启动，但如果有更多的积极反馈，第二轮可以吸引到更多的商店。这些例子证实了欧盟委员会所定义的社会创新能提高个人行动能力的倾向（欧盟委员会，2013年）。

全球社会创新的动力点（Thompson，2017）也体现在这里。在“Arraial na Ervanários”的案例中，蔡先生说他曾于2018年的一次活动中尝试结合AR技术，但并不成功，因为参观者的手机仍然无法广泛获取这种新事物，而且店主也不愿意参与。经过几年的发展，人们已广泛接受了AR概念，这促使他再次做这种类型的项目。供应商本身不能单独进行创新，因为他们需要观察环境是否能够承受，或者人们是否愿意尝试新产品。蔡先生的经验指出了创新在互动中的重要性。因此，它可能会激励企业家和社会领袖回应社会进步的需求。

基于当前的新冠疫情形势，通过上述创新，一个案例是让游客保持兴趣，另一个案例是可以促进竞争力。这一创新不仅挽救了目前的业务，而且还推动了该行业向更可持续的方向发展。由于检疫政策有可能很快取消，游客会再次来到澳门，该行业可能会面临失去创造更多创新的动力。上述例子证明，无论防疫政策如何发展，企业都能保持竞争力。业界可以保持创新方法，但将目标改为外国游客。这也可以帮助社区达到更高的参与水平。

总结

游客是旅游业务的核心。目前，澳门的社会创新产品不能立即改善社会或抵消检疫的影响。但是，如果这种努力失败了，就会使澳门的竞争力下降，使我们无法参与到GBA地区和世界其他地区的交流过程中。无论是业界提供的新服务还是大学研究开发的产品，目的都是为了提高澳门的吸引力和社会质量。隔离政策已经产生了重大的影响。通过上述旅游业的例子，我们可以看到，即使在目前的商业环境压力下，社会上的一些企业家仍然倾向于找到自己的方式，在新冠疫情中幸存下来，继续为澳门做出贡献。顾客愿意尝试与社会保持联系，而这取决于产品的创新和竞争力。因此，动机是存在的，行业需要追赶潮流，因为投放新产品需要时间。社会创新可以成为帮助该行业克服困难的方法之一。

此外，政府应与社会密切合作，创造出新产品，以期未来吸引更多的企业。两位受访者都指出，政府的支持对发展社会创新项目至关重要，因为目前的管制政策可能不适合新产品。

我们仍在确定社会何时能恢复正常或恢复到新冠疫情危机之前的状况；我们需要为任何新的挑战做好准备。如果其他目的地的产品更吸引人，健康问题的限制更少，游客就会转到其他目的地。创新的动力是存在

的；一旦一个企业不断尝试，游客和当地社区将开始参与吸引和服务游客。在这种情况下，社会创新是应对这种挑战性环境的最佳方式之一。澳门是大湾区的一个主要城市，我们也可以分享我们的经验或学习其他城市在社会创新发展或合作方面的优势。



ERIC CHI CHONG, MOU, 澳门圣若瑟大学
博士生

REFERENCES 参考资料

- European Commission. (2013). Directorate General for Regional Policy. *Guide to Social Innovation*. Publications Office. Retrieved from <https://data.europa.eu/doi/10.2776/72046>
- 馮家健. (2014). 社會企業：社會創新 服務創新. 發展策略第18期, (18), 44–49.
- Gaming Inspection and Coordination Bureau. Macao SAR. (n.d.). Retrieved 29 October 2022, from <https://dicj.gov.mo/web/en/information/index.html>
- Government of Macau Special Administrative Region. (2016). *The Five-Year Plan of the Macau Special Administrative Region (2016-2020)*. Government of Macau Special Administrative Region.
- Macau, C. (n.d.). Social Innovation. Caritas - Macau. Retrieved 29 October 2022, from http://www.caritas.org.mo/en/social_innovation
- Macau SAR Government Statistics and Census Service. (n.d.). Tourism Statistics. Macau SAR Government Statistics and Census Service. Retrieved from <https://www.dsec.gov.mo/en-US/Statistic?id=401>
- Macao Travel Talk. (FEB-MAY2022). [MGTO Official website]. Macao welcomed record 39.4mln visitors in 2019; MGTO work supports growth. Retrieved from <https://mtt.macaotourism.gov.mo/en/2020/02/macao-welcomes-39-4-million-visitors-in-2019-driven-by-improved-connectivity/index.html>
- Nature Research Custom Media (Ed.). (n.d.). *An optimistic vision of the future in Macau*. Retrieved 29 October 2022, from <https://www.nature.com/articles/d42473-022-00033-0>
- Thompson, M. J. (2017). What is Social Innovation? *The Journal of the Macau Ricci Institute - The Online Journal of Moral Leadership, Social Innovation, and Comparative Spirituality*, (1), 39–52.
- 關前薈 *Arraial na Ervanários*. (n.d.). Retrieved 29 October 2022, from <https://ervanarios-macau.com/>
- 悠叻仔 *Arraial na Taipa*. (n.d.). Retrieved 29 October 2022, from <https://taipa-macau.com/>
- 悠路環 *Arraial em Coloane*. (n.d.). Retrieved 29 October 2022, from <https://coloane-macau.com/>