

전자정부 서비스 질 평가

이 AHP 모델은 e-Government 프로젝트가 구현됨에 따른 서비스 품질의 변화를 객관적인 방법으로 평가하기 위한 것이다. 계층의 맨 위에는 'e-Government 프로젝트의 실시를 통해 달성될 서비스 질의 개선 정도 측정(Assess the change in service quality)'이라는 목적이 위치한다. 그 아래에 평가기준들이 위치하게 되고, 이 평가기준들에 대해 'e-Government 하에서의 서비스의 질(e-Government system)'과 '기존 시스템 하에서의 서비스의 질(Manual system)'이라는 두 가지 대안이 비교된다 (RaySubhajyoti & RaoVenkata, 2005).

