



*Thesis  
Title:*

FACTORS IMPACTING THE ADOPTION OF E-GOVERNMENT  
SERVICES A CASE STUDY OF BAHRAIN E-GOVERNMENT

*Master  
Student:*

Mohamed Alshishani

*Academic  
Affiliation :*

*Aix Marseille University*

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

**Reference List:** Alshishani, M. . 2019. Factors Impacting The Adoption Of E-Government Services A Case Study Of Bahrain E-Government [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 64p. Accessed From:

**In-text citation:** (Alshishani, 2019)

**Disclaimer:** We hereby declare that this thesis is the author's own work. All sources used have been indicated as such. All texts either quoted directly or paraphrased have been indicated by in-text citations. Full bibliographic details are given in the reference list.

## Abstract

The period of innovation has seen the hole between nations increment. The hole is caused by the implementation trends between the two worlds and the easy access to innovations. E-Government service is a technology that was invented to enhance service delivery among government agencies. In Bahrain, the implementation of e-Services has not been effective due to the low-level of adoption among citizens. It is difficult to understand low uptick towards e-Services in Bahrain. Therefore, this research objective is to investigate the factors that impacts the adoption of e-Government services in Bahrain. The study uses the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model.

The evaluation focuses on four constructs: performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitation conditions. These four constructs define culture and trust. A questionnaire survey was carried out in Bahrain only 181 participated

According to the results of the study, culture and trust are the major factors that impact the adoption of e-government in Bahrain. The culture was examined through two constructs: performance expectancy and social influence. The study found that if people believe that e-government will improve their lives because of its efficiency, they will most likely adopt or accept the e-government services. Similarly, if people around them use the services, they are likely to be influenced to adopt its use. The concept of trust was also defined using two constructs: effort expectancy and facilitation condition. In short, people are influenced to use e-government services if they trust that the government will guarantee the privacy of their data, they are likely to be influenced to adopt e-government services. Effort expectancy is defined by how easy it is to use and learn the e-government services whereas facilitation condition is defined by the availability of facilitators such as gadgets and the internet. The availability of these factors positively influences Bahrain to adopt e-government services. Therefore, the concept of trust and culture are the major factors that influence the adoption of e-government services in Bahrain.

***Keywords: Adoption, Bahrain, eGovernment, e-Services, UTAUT.*** Page 3 of 64

## Abstraite

La période d'innovation a vu le fossé entre les nations se creuser. Le trou est causé par les tendances de mise en oeuvre entre les deux mondes et la facilité d'accès aux innovations. Le service d'administration électronique est une technologie qui a été inventée pour améliorer la prestation de services entre les organismes gouvernementaux. À Bahreïn, la mise en oeuvre des services électroniques n'a pas été efficace en raison du faible taux d'adoption par les citoyens. Il est difficile de comprendre une faible hausse vers les services électroniques à Bahreïn. Par conséquent, cet objectif de recherche consiste à examiner les facteurs qui ont une incidence sur l'adoption des services d'e-gouvernement à Bahreïn. L'étude utilise le modèle de théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation de la technologie (UTAUT). L'évaluation porte sur quatre concepts: l'espérance de performance, l'espérance de travail, l'influence sociale et les conditions de facilitation. Ces quatre constructions définissent la culture et la confiance. Une enquête par questionnaire a été réalisée à Bahreïn. Seulement 181 personnes y ont participé.

Selon les résultats de l'étude, la culture et la confiance sont les principaux facteurs qui ont une incidence sur l'adoption du gouvernement électronique à Bahreïn. La culture a été examinée à travers deux concepts: l'espérance de performance et l'influence sociale. L'étude a révélé que si les gens pensaient que le gouvernement électronique améliorerait leur vie en raison de son efficacité, ils adopteraient ou accepteraient probablement les services de gouvernement électronique. De même, si les personnes autour d'eux utilisent les services, ils sont susceptibles d'être incités à en adopter. Le concept de confiance a également été défini selon deux concepts: l'espérance d'effort et la condition de facilitation. En bref, les gens sont incités à utiliser les services de gouvernement électronique s'ils sont convaincus que le gouvernement garantira la confidentialité de leurs données, ils seront probablement incités à adopter des services de gouvernement électronique. L'espérance d'effort est définie par la facilité avec laquelle il est facile d'utiliser et d'apprendre les services de gouvernement électronique, tandis que la condition de facilitation est définie par la disponibilité de facilitateurs tels que des gadgets et Internet. La disponibilité de ces facteurs incite positivement Bahreïn à adopter des services de gouvernement électronique. Par conséquent, les concepts de confiance et de culture sont les principaux facteurs qui influencent l'adoption des services de gouvernement électronique à Bahreïn.

**Mots-clés: adoption, Bahreïn, administration en ligne, services électroniques, UTAUT.**