



*Thesis  
Title:*

# EXCELLENCE PRACTICES IN GOVERNMENT SERVICE CENTRES IN BAHRAIN

*Master  
Student:*

Ebtisam Saleh Abdo Ahmed Mohamed

*Academic  
Affiliation :*

*Aix Marseille University*

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

**Reference List:** Mohamed, E. . 2020. Excellence Practices In Government Service Centres In Bahrain [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 57p. Accessed From:

**In-text citation:** (Mohamed, 2020)

**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**

Today, delivery of excellent government services has become a necessity, not only to ensure customers' satisfaction, but also to save the cost associated with inefficient services. Kingdom of Bahrain has launched *Taqyeem* (evaluation) Program as an initiative aiming at motivating government services centers to improve their performance and enhance the quality of their services. This research attempts to investigate the effectiveness of *Taqyeem* Program to promote the delivery of excellent services at government service centers in Bahrain; and to identify the most essential components, which contribute to the delivery of excellence services at government service centers. The study proves that national evaluation and recognition programs, like *Taqyeem* Program, has motivated government service centers to improve their performance and enhance the quality of their services. The study also reveals that a customer-focused strategy, transformational leadership, clear and integrated processes high-caliber front-line employees, customer service standards and easily accessible and convenient premises are the most important dimensions determining the quality services in the surveyed service centers. Based on findings of the study, an excellence model is proposed for government service centers.

**Keywords:** Service excellence, government service centers, Front-line employees, Leadership, Strategy

## Résumé

Aujourd'hui, la prestation d'excellents services gouvernementaux est devenue une nécessité, non seulement pour assurer la satisfaction des clients, mais aussi pour économiser les coûts associés à des services inefficaces. Le Royaume de Bahreïn a lancé le programme Taqyeem (évaluation) comme une initiative visant à motiver les centres de services gouvernementaux à améliorer leurs performances et à renforcer la qualité de leurs services. Cette recherche tente d'étudier l'efficacité du programme Taqyeem pour promouvoir la prestation de services excellents dans les centres de services gouvernementaux à Bahreïn ; et d'identifier les éléments les plus essentiels, qui contribuent à la prestation de services d'excellence dans les centres de services gouvernementaux. L'étude prouve que les programmes nationaux d'évaluation et de reconnaissance, comme le programme Taqyeem, ont motivé les centres de services gouvernementaux à améliorer leur performance et à renforcer la qualité de leurs services. L'étude révèle également qu'une stratégie axée sur la clientèle, un leadership transformationnel, des processus clairs et intégrés, des employés de première ligne de haut calibre, des normes de service à la clientèle et des locaux facilement accessibles et pratiques sont les dimensions les plus importantes qui déterminent la qualité des services dans les centres de services étudiés. En se fondant sur les conclusions de l'étude, un modèle d'excellence est proposé pour les centres de services gouvernementaux.

**Mots-clés :** Excellence du service, centres de services gouvernementaux, employés de première ligne, leadership, stratégie