



*Thesis
Title:*

WHAT ARE THE DETERMINANTS OF CUSTOMERS'
SATISFACTION IN A G2B E-GOVERNMENT SYSTEM? THE CASE
OF THE BUSINESS REGISTRATION SYSTEM (SIJILAT) IN THE
KINGDOM OF BAHRAIN

*Master
Student:*

Fatema Faisal Mohamed Noor Kamal Hasan

*Academic
Affiliation :*

Aix Marseille University

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

Reference List: Hasan, F. . 2020. What Are The Determinants Of Customers' Satisfaction In A G2b E-Government System? The Case Of The Business Registration System (Sijilat) In The Kingdom Of Bahrain [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 84p. Accessed From:

In-text citation: (Hasan, 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

Purpose - The purpose of this study is to identify the determinants of customers' satisfaction of the G2B business registration system (SIJILAT) in the Kingdom of Bahrain. To achieve the objective of the research study, a research model has been proposed and empirically investigated based on variables from the IS success model, Technology Acceptance Model (TAM), national and international customer satisfaction indices and previous studies.

Design/methodology/approach - A research model was constructed using six independent variables, namely trust and security, service quality, system quality, information quality, ease of use and usefulness, and SIJILAT customers' satisfaction as the dependent variable. The model was developed using related literature review and expert review in the field of e-government in the context of Bahrain. The study considered satisfaction from the perspective of one type of users (professional bodies). A questionnaire survey containing 31 items was utilized to collect data from a total of 170 professional bodies. A statistical analysis method was conducted using SPSS software.

Findings – The findings reveal that service quality, system quality, information quality, ease of use and usefulness all have an influence on SIJILAT system customers' satisfaction. Trust and security was found to not have an influence on levels of satisfaction.

Research limitations/implications – The research model is a vigorous mean in identifying key factors affecting e-government satisfaction. This study targeted one type of G2B respondents using SIJILAT system, namely professional bodies. Future research needs to be extended to include both professional body users and normal applicants for the purpose of comparison and generalization. It would be interesting to consider the beliefs of respondents through the use of a mixed methodology.

Practical implications - The key finding of this study would help managers and policy makers better understand customers' needs leading to satisfaction. It would offer guidelines to pursue the right course of action towards any enhancements regarding SIJILAT system. It would also assist in strategy formation and implementation based on those attributes to improve the provision of efficient and effective e-government services through the system.

Originality/value - This study is one of the few studies on G2B e-government satisfaction, and the first on G2B customers' satisfaction in Bahrain from the perspective of professional bodies. It is an addition to the scarce researches of e-government satisfaction in developing countries, and Arab countries in particular. This study contributes to the literature on the knowledge of compulsory e-system satisfaction.

Keywords - Kingdom of Bahrain, E-government system, Customers' satisfaction, G2B, SIJILAT system, TAM, IS success model.

Paper type - Research paper.

Abstraite

Objectif - Le but de cette étude est d'identifier les déterminants de la satisfaction des clients du système d'enregistrement des entreprises G2B (SIJILAT) au Royaume de Bahreïn. Pour atteindre l'objectif de l'étude de recherche, un modèle de recherche a été proposé et étudié empiriquement sur la base des variables du modèle de réussite des SI, du modèle d'acceptation technologique (TAM), des indices de satisfaction des clients nationaux et internationaux et des études antérieures.

Conception / méthodologie / approche - Un modèle de recherche a été construit en utilisant six variables indépendantes, à savoir la confiance et la sécurité, la qualité du service, la qualité du système, la qualité de l'information, la facilité d'utilisation et l'utilité, et la satisfaction des clients SIJILAT comme variable dépendante. Le modèle a été développé à l'aide d'une revue de la littérature et d'une revue d'experts dans le domaine de l'administration en ligne dans le contexte de Bahreïn. L'étude a considéré la satisfaction du point de vue d'un type d'utilisateurs (organismes professionnels). Une enquête par questionnaire contenant 31 éléments a été utilisée pour collecter des données auprès d'un total de 170 organismes professionnels. Une méthode d'analyse statistique a été réalisée à l'aide du logiciel SPSS.

Résultats - Les résultats révèlent que la qualité du service, la qualité du système, la qualité des informations, la facilité d'utilisation et l'utilité ont toutes une influence sur la satisfaction des clients du système SIJILAT. La confiance et la sécurité n'ont pas eu d'influence sur les niveaux de satisfaction.

Limites / implications de la recherche - Le modèle de recherche est un moyen efficace d'identifier les principaux facteurs affectant la satisfaction du gouvernement électronique. Cette étude a ciblé un type de répondants G2B utilisant le système SIJILAT, à savoir les organismes professionnels. Les recherches futures doivent être étendues pour inclure à la fois les utilisateurs des organismes professionnels et les candidats normaux à des fins de comparaison et de généralisation. Il serait intéressant de considérer les croyances des répondants grâce à l'utilisation d'une méthodologie mixte.

Implications pratiques - La principale conclusion de cette étude aiderait les gestionnaires et les décideurs à mieux comprendre les besoins des clients, ce qui conduit à la satisfaction. Il offrirait des lignes directrices pour poursuivre la bonne marche à suivre en vue de toute amélioration concernant le système SIJILAT. Il aiderait également à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies basées sur ces attributs afin d'améliorer la fourniture de services d'administration en ligne efficaces et efficaces à travers le système.

Originalité / valeur - Cette étude est l'une des rares études sur la satisfaction du gouvernement électronique du G2B et la première sur la satisfaction des clients du G2B à Bahreïn du point de vue des organismes professionnels. C'est un ajout aux recherches effrayantes sur la satisfaction du gouvernement électronique dans les pays en développement, et les pays arabes en particulier. Cette étude contribue à la littérature sur la connaissance de la satisfaction obligatoire du système électronique.

Mots-clés - Royaume de Bahreïn, système de gouvernement électronique, satisfaction des clients, G2B, système SIJLAT, modèle de réussite TAM, IS modèle de réussite du IS (Modèle de réussite du système d'information).

Type de papier - Document de recherche.