



*Thesis
Title:*

SERVANT LEADERSHIP AND EMPLOYEES PERCEPTION OF
SERVICE QUALITY: A QUANTITATIVE STUDY IN THE
INFORMATION & EGOVERNMENT (IGA)

*Master
Student:*

Hasan Mohamed Hasan Ali

*Academic
Affiliation :*

Aix Marseille University

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

Reference List: Ali, H. . 2020. Servant Leadership And Employees Perception Of Service Quality: A Quantitative Study In The Information & Egoovernment (Iga) [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 73p. Accessed From:

In-text citation: (Ali, 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 (English)

SERVANT LEADERSHIP AND EMPLOYEES PERCEPTION OF SERVICE QUALITY: A Quantitative Study in the Information & eGovernment (iGA) in the Kingdom of Bahrain

By: Eng. Hassan Mohammed Hassan ALI
Director of Wireless Licensing, Frequency & Monitoring
Organisation: Information & eGovernment Authority (iGA)

Purpose – This paper examines the relationship between Service Quality and Servant Leadership in Information & eGovernment Authority (iGA) service centres. The paper determined the level of customer’s perceptions of service quality in three iGA service centres. Additionally, the paper analysed how iGA employees perceived the dimensions of Servant Leadership of their leaders. Subsequently, the relationship between the dimensions of service quality and those of Servant Leadership was investigated to end with the necessary recommendations.

Design/methodology/approach – The data collected from the customers and employees by reliable, well tested questionnaires (RATER & Servant Leadership Questionnaires). The RATER Model which is developed by Parasuraman et al. (1990), is used in this research to measure the customer’s perceptions of service quality while the Servant Leadership Model which is developed by Liden et al. (2008), is used to evaluate the Servant Leadership in the service centres. Data were collected and analysed using SPSS.

Findings - Respondents from customers were generally satisfied with the service quality provided by iGA. The Leaders of the service centres had high rates in all the dimensions of the servant leadership and there was no significant difference between the three leaders with respect to any of the dimensions beside the three centres were perceived to offer adequate service quality. Muharraq centre had higher reliability than other centres, while replacing lost or damaged cards and updating cards had higher service quality dimensions than other services. There was a significant difference in service quality between the three service centres. Most servant leadership dimensions correlated

positively with service quality. The empowering dimension was, however, negatively correlated to the five dimensions of service quality, which may imply that employees in iGA prefer centralised management and unwillingness to take responsibilities. This opens the door for further research and investigation in this regard.

Research limitations/implications – The research limited geographically, and the study sample of the employees was not large enough to obtain accurate output, as the subject of research is restricted to the three ID Cards service centres.

Originality/value – This paper is one of a few studies that investigate the relationship between servant leadership and service quality, as most of the studies are focusing on one of them separately. This is the only paper that addressed this relationship in the Gulf region. The outputs of this paper also emphasise the need for governmental organisations to pay attention in developing the leaders in a manner that ensures the application of the servant leadership style because of its positive impact on the service quality. This paper determined that the servant leadership dimensions of conceptual skill and behaving ethically were correlated with all service quality dimensions Leadership development efforts should therefore focus on them. Last but not least, the result of this study exhibits proposals to develop the evaluating criteria for government service centres by including evaluation of the leadership style in service centres besides the standards currently adopted, most of which focus on logistical matters.

Keywords – Customer service, Service quality, SERVQUAL, Servant leadership, iGA, ID card, Service centres, Bahrain.

Paper type – Master Thesis.

Abstract (French)

LEADERSHIP DES SERVICES ET DES EMPLOYÉS PERCEPTION DE LA QUALITÉ DES SERVICES : une étude quantitative dans le domaine de l'information et du gouvernement électronique (iGA) au Royaume de Bahreïn

Résumé

Par : Eng. Hassan Mohammed Hassan ALI
Directeur des licences, des fréquences et de la surveillance des services sans fil
Organisation : Information & eGovernment Authority (iGA)

Objet – Ce document examine la relation entre la qualité des services et le leadership des services dans les centres de services de l'Information et de l'Autorité du cybergouvernement (iGA). Le document a déterminé le niveau de perception des clients sur la qualité du service dans trois centres de services de l'iGA. En outre, le document analyse la façon dont les employés des iGA perçoivent les dimensions du Servant Leadership de leurs dirigeants. Par la suite, la relation entre les dimensions de la qualité du service et celles du Servant Leadership a été étudiée pour aboutir aux recommandations nécessaires.

Conception/méthodologie/approche - Les données recueillies auprès des clients et des collaborateurs par des questionnaires fiables et bien testés (RATER & Servant Leadership Questionnaires). Le modèle RATER, développé par Parasuraman et al. (1990), est utilisé dans cette recherche pour mesurer les perceptions des clients sur la qualité du service tandis que le modèle Servant Leadership, développé par Liden et al. (2008), est utilisé pour évaluer le Servant Leadership dans les centres de services. Les données ont été recueillies et analysées à l'aide de SPSS

Constatations - Les répondants des clients étaient généralement satisfaits de la qualité du service fourni par iGA. Les dirigeants des centres de services avaient des taux élevés dans toutes les dimensions du leadership des serviteurs et il n'y avait pas de différence significative entre les trois dirigeants en ce qui concerne l'une des dimensions à côté des trois centres étaient perçus comme

offrant une qualité de service adéquate. Le centre de Muharraq avait un taux de fiabilité plus élevé que les autres centres, tandis que le remplacement des cartes perdues ou endommagées et la mise à jour des cartes avaient des dimensions de qualité de service plus élevées que les autres services. Il y avait une différence significative dans la qualité du service entre les trois centres de services. La plupart des dimensions du leadership des serviteurs avaient une corrélation positive avec la qualité du service. La dimension de l'habilitation était cependant négativement corrélée aux cinq dimensions de la qualité du service, ce qui peut impliquer que les employés d'iGA préfèrent une gestion centralisée et ne sont pas disposés à prendre des responsabilités. Cela ouvre la porte à des recherches et des investigations supplémentaires à cet égard.

Limites/implications de la recherche - La recherche est limitée sur le plan géographique et l'échantillon des employés n'était pas assez important pour obtenir des résultats précis, car le sujet de la recherche se limite aux trois centres de service des cartes d'identité.

Originalité/valeur - Le présent document est l'une des rares études qui examinent la relation entre le leadership des serviteurs et la qualité du service, car la plupart des études portent sur l'une d'elles séparément. C'est le seul document qui traite de cette relation dans la région du Golfe. Les résultats de ce document soulignent également la nécessité pour les organisations gouvernementales de prêter attention au développement des leaders de manière à assurer l'application du style de leadership serviteur en raison de son impact positif sur la qualité du service. Ce document a déterminé que les dimensions du leadership serviteur, c'est-à-dire la compétence conceptuelle et le comportement éthique, étaient en corrélation avec toutes les dimensions de la qualité du service. Les efforts de développement du leadership devraient donc se concentrer sur ces dimensions. Enfin et surtout, le résultat de cette étude présente des propositions visant à élaborer les critères d'évaluation des centres de services gouvernementaux en incluant l'évaluation du style de leadership dans les centres de services en plus des normes actuellement adoptées, dont la plupart sont axées sur les questions logistiques.

Mots-clés - Service à la clientèle, Qualité du service, SERVQUAL, Leadership des serviteurs, iGA, Carte d'identité, Centre de service, Bahreïn.

Type de papier - Thèse de Master.

Abstract (Arabic)

القيادة الخادمة وإدراك الموظفين لجودة الخدمة: دراسة كمية في تم تنفيذها في هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (iGA) بمملكة البحرين

إعداد: م. حسن محمد حسن علي
مدير التراخيص اللاسلكية والترددات والرقابة
الجهة: هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية

نبذة مختصرة

الغرض - تبحث هذه الورقة في العلاقة بين جودة الخدمة ونمط القيادة الخادمة في مراكز خدمة هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (الهيئة). حددت الورقة مستوى تصورات العملاء لجودة الخدمة في المراكز الثلاثة التابعة للهيئة. بالإضافة إلى ذلك، تم تحليل نظرة الموظفين لأبعاد القيادة الخادمة لمسؤوليهم. بعد ذلك، تم التحقق في العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وتلك الخاصة بالقيادة الخادمة حتى الانتهاء بالخروج بالتوصيات اللازمة.

التصميم المنهجي - تم جمع البيانات من العملاء والموظفين من خلال استبيانات موثوقة ومختبرة جيداً (استبيان RATER واستبيان Servant Leadership). نموذج استبيان RATER الذي تم تطويره بواسطة الباحث باراسورمان وآخرون (1990) يستخدم لقياس تصورات العملاء وانطباعاتهم لجودة الخدمة بينما يستخدم نموذج استبيان القيادة الخادمة الذي طوره ليدن وآخرون. (2008) لتقييم مدى استخدام نمط القيادة الخادمة في مراكز خدمة الهيئة. بعد ذلك تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإلكتروني SPSS.

النتائج - كان المشاركون من العملاء راضين بشكل عام عن جودة الخدمة التي تقدمها الهيئة. كان لقيادة مراكز الخدمة معدلات عالية في جميع أبعاد القيادة الخادمة ولم يكن هناك فرق كبير بين القادة الثلاثة فيما يتعلق بأي من الأبعاد كما كانت جودة الخدمة في مراكز الخدمة الثلاثة متقاربة. يتمتع مركز المحرق بموثوقية أعلى من المراكز الأخرى، بينما كانت خدمة استخراج بدل فاقد أو تالف للبطاقة وخدمة تحديث البطاقة أبعاد جودة أعلى من الخدمات الأخرى كما كان هناك اختلاف كبير في جودة الخدمة بين مراكز الخدمة الثلاثة. وعلاوة على ذلك، ترتبط معظم أبعاد القيادة الخادمة بإيجابية جودة الخدمة. ومع ذلك، كان بُعد التمكين مرتباً سلباً بالأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، مما قد يعني أن الموظفين في الهيئة يفضلون الإدارة المركزية وعدم الرغبة في تحمل المسؤوليات. هذا يفتح الباب لمزيد من البحث والتحقيق في هذا الصدد.

القيود / الآثار المترتبة على البحث - البحث محدود جغرافياً، وكانت عينة الدراسة من الموظفين ليست كبيرة بما يكفي للحصول على مخرجات دقيقة، حيث اقتصر موضوع البحث على دراسة مراكز خدمة بطاقات الهوية الثلاثة التابعة للهيئة فقط.

أصالة / قيمة - هذه الورقة هي واحدة من عدد قليل من الدراسات التي تبحث في العلاقة بين القيادة الخادمة وجودة الخدمة، حيث تركز معظم الدراسات على واحدة منهما بشكل منفصل. كما تعتبر هذه الورقة هي الوحيدة التي تناولت هذه العلاقة في منطقة الخليج العربي. وتؤكد مخرجات هذه الورقة أيضاً على ضرورة اهتمام المنظمات الحكومية بتطوير القادة بطريقة تضمن تطبيق أسلوب القيادة الخادمة نظراً لتأثيرها الإيجابي على جودة الخدمة. كما حددت هذه الورقة أن أبعاد القيادة الخادمة للمهارة المفاهيمية والسلوك الأخلاقي كانت مرتبطة بجميع، لذلك يجب كذلك أن تركز جهود تطوير القادة عليها. أخيراً وليس آخراً، تعرض نتيجة هذه الدراسة مقترحات لتطوير معايير التقييم لمراكز الخدمة الحكومية من خلال تضمين تقييم أسلوب القيادة في مراكز الخدمة إلى جانب المعايير المعتمدة حالياً، والتي يركز معظمها على المسائل اللوجستية.

الكلمات الرئيسية - خدمة العملاء، جودة الخدمة، القيادة الخادمة، هيئة المعلومات والحكومة الالكترونية، بطاقة الهوية، مراكز الخدمة، البحرين.

نوع الورقة - رسالة ماجستير.