

*Thesis
Title:*

THE INNOVATION IN THE PUBLIC CUSTOMER SERVICE
DEPARTMENTS IN BAHRAIN: A QUANTITATIVE STUDY IN
THREE GOVERNMENTAL ENTITIES IN BAHRAIN'S PUBLIC
SECTOR

*Master
Student:*

Sultan Ahmed Saleh Jubara AlBufalah

*Academic
Affiliation :*

Aix Marseille University

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

Reference List: AlBufalah, S. . 2020. The Innovation In The Public Customer Service Departments In Bahrain: A Quantitative Study In Three Governmental Entities In Bahrain's Public Sector [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 60p. Accessed From:

In-text citation: (AlBufalah, 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.

Many governmental entities in Bahrain believe that the best way to deliver their services to the public by creating customer service departments. Most of these departments in Bahrain have mission and goals that focus to achieve both customer satisfaction and service delivery. Some obstacles occur in delivering the public services through these departments which affect on the same time the level of customer satisfaction, these obstacles happened in the case of directors and supervisors of these departments who have different understandings of innovation which innovation is supposed to facilitate improving the level of customer satisfaction and achieving the service delivery in these departments. Thus, if innovation is supposed to give an advantage to achieve the goals of these departments, the absence of innovation will make the achievement of service delivery and customer satisfaction is hard to apply.

This thesis seeks to analyse the relationships between Innovation with Service delivery and Customer Satisfaction in the public customer service departments in Bahrain. This thesis will give better understating about these relationships and will help to identify the gaps that shows in departments output. This thesis based on a quantitative approach. Three public customer service departments were selected as samples of the whole departments in Bahrain, two types of surveys were distributed in the sampled departments for the employees and the clients. The structured interviews were conducted in this thesis for directors of departments and other in order to know the barriers of innovation. statistical analysis models and assessments were used in this thesis.

Abstrait.

De nombreuses entités gouvernementales à Bahreïn estiment que la meilleure façon de fournir leurs services au public est de créer des départements de service à la clientèle. La plupart de ces départements au Bahreïn ont une mission et des objectifs qui visent à la fois la satisfaction du client et la prestation de services. Certains obstacles à la prestation des services publics par l'intermédiaire de ces départements affectent en même temps le niveau de satisfaction des clients, ces obstacles se sont produits dans le cas des directeurs et des superviseurs de ces départements qui ont des conceptions différentes de l'innovation, laquelle est censée faciliter l'amélioration du niveau de satisfaction des clients et la prestation des services dans ces départements. Ainsi, si l'innovation est censée donner un avantage pour atteindre les objectifs de ces départements, l'absence d'innovation rendra difficile la réalisation de la prestation de services et la satisfaction des clients.

Cette thèse cherche à analyser les relations entre l'innovation avec la prestation de services et la satisfaction du client dans les départements de service public à la clientèle à Bahreïn. Cette thèse permettra de mieux comprendre ces relations et aidera à identifier les lacunes qui se manifestent dans les résultats des départements. Cette thèse est basée sur une approche quantitative. Trois départements de service public à la clientèle ont été choisis comme échantillon de l'ensemble des départements à Bahreïn, deux types d'enquêtes ont été distribués dans les départements échantillonnés pour les employés et les clients. Les entretiens structurés ont eu lieu dans cette thèse pour les directeurs de départements et autres afin de connaître les obstacles de l'innovation. Des modèles d'analyse statistique et des évaluations ont été utilisés dans cette thèse.