



*Thesis  
Title:*

ENABLING CO-PRODUCTION OF PUBLIC SERVICES – A STUDY ON  
THE ROLE OF E-GOVERNMENT PROGRAM IN KINGDOM OF BAHRAIN

*Master  
Student:*

Hamad AlShomeli

*Academic  
Affiliation :*

*Aix Marseille University*

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

**Reference List:** Al Shomeli, H. . 2019. Enabling Co-Production Of Public Services – A Study On The Role Of E-Government Program In Kingdom Of Bahrain [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 98p. Accessed From:

**In-text citation:** (Al Shomeli, 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 (English)**

As the challenges related to the fiscal pressures and privatization are increasing, Governments across the world are looking forward to a more effective and efficient delivery of public services. Co-production of public services has become one of the alternative models of choice by Governments utilizing the collaboration and participation of citizens, residents, Non-Government Organizations (NGOs) in providing high quality public services. In this age of ubiquitous connectivity, through electronic Government initiatives, the administrators have been able to seamlessly interact with the citizens, business and society, and vice-versa via channels of their choice and time. The Government of Bahrain, over the past few decades, have been leading in the forefront of implementing eGovernment initiatives that promote participation and collaboration among its constituents for improving their quality of life. However, there has been no research on studying the ecosystem that supports the co-production of public services in the Kingdom with a specific focus on the role of eGovernment Program in promoting the co-production of public services. This research attempts to plug this pertinent gap by following an action research approach to identify the factors that affect the co-production of public services in Bahrain, evaluate the role of Kingdom's eGovernment Program in co-producing the public services, and make recommendations that would improve the effectiveness of eGovernment Program in co-producing public services. The outcome of this research is expected to enable the Bahrain Government administration to devise strategies and initiatives that support the co-production of public services utilizing the eGovernment Program.

## **Abstract (French)**

Alors que les problèmes liés aux pressions fiscales et à la privatisation augmentent, le gouvernement du monde entier se réjouit de pouvoir fournir des services publics plus efficaces et efficaces. La coproduction de services publics est devenue l'un des modèles alternatifs de choix des gouvernements utilisant la collaboration et la participation de citoyens, de résidents, d'organisations non gouvernementales (ONG) pour fournir des services publics de haute qualité. À l'ère de la connectivité omniprésente, grâce aux initiatives électroniques du gouvernement, les administrateurs ont pu interagir de manière transparente avec les citoyens, les entreprises et la société, et inversement, par le biais des canaux de leur choix et de leur temps. Au cours des dernières décennies, le gouvernement de Bahreïn a été à l'avant-garde de la mise en oeuvre d'initiatives d'administration en ligne favorisant la participation et la collaboration de ses mandants en vue d'améliorer leur qualité de vie. Cependant, aucune recherche n'a été menée sur l'étude de l'écosystème qui soutient la coproduction de services publics dans le Royaume, l'accent étant mis sur le rôle du programme d'administration en ligne dans la promotion de la coproduction de services publics. Cette recherche tente de combler cette lacune pertinente en suivant une approche de recherche-action visant à identifier les facteurs qui affectent la coproduction de services publics à Bahreïn, à évaluer le rôle du programme d'administration en ligne du Royaume-Uni dans la coproduction de services publics et à formuler des recommandations améliorer l'efficacité du programme d'administration en ligne dans la coproduction de services publics. Les résultats de cette recherche devraient permettre à l'administration du gouvernement de Bahreïn de concevoir des stratégies et des initiatives en faveur de la coproduction de services publics utilisant le programme d'administration en ligne.