



*Thesis  
Title:*

# THE EFFECT OF REDEFINING THE PUBLIC SECTOR'S ROLE ON THE STAKEHOLDER'S SATISFACTION: BENAYAT SYSTEM AS A CASE STUDY

*Master  
Student:*

**Ammar Yasser Ali AbdulKarim**

*Academic  
Affiliation :*

*Aix Marseille University*

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

**Reference List:** AbdulKarim, A. Y. 2021. The Effect Of Redefining The Public Sector'S Role On The Stakeholder'S Satisfaction: Benayat System As A Case Study [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 108p. Accessed From:

**In-text citation:** AbdulKarim, 2021

**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)**

The BENAYAT system, which applies the redefinition process to changes the role of the government of Bahrain from service provider to regulator, aids the delivery of building permit services. The redefinition process applied through a transformational policy provides maximum tangible benefits through a re-engineered, automated and transparent system. The purpose of this research is to assess the satisfaction of related stakeholders with the operational effectiveness of the transformational policy and the BENAYAT system's technological uses. This research employed an online survey to gather the opinions of public sector engineers, private consultant firms, real-estate developers, and investors in Bahrain. Almost half of the respondents were dissatisfied with the redefinition process, as they were not consulted about it, nor were they invited to a meeting that explained this transformational policy's implementation. The public sector was more satisfied with the transformational policy than the private sector. Regarding the correlation between the model constructs, there was no correlation between knowledge of the transformational policy and (a) the operational effectiveness of the transformational policy or (b) its expected benefits from the transformational policy. However, there was a significant relationship between the technology used (BENAYAT system) to applies the transformational policy and (a) the expected benefits of the transformational policy and (b) the operational effectiveness of the building permit process. Additionally, the expected benefits of the transformational policy had a significant correlation with the operational effectiveness, and so did the operational effectiveness and overall satisfaction. This research recommends better marketing the BENAYAT system to increase knowledge and train stakeholders to professionally use it.

**Keywords:** Redefinition, E-government, Stakeholders, Satisfaction, Public Management, Public sector, BENAYAT System

### Abstract (French)

Le système BENAYAT, qui applique le processus de redéfinition pour changer le rôle du gouvernement de Bahreïn, de fournisseur de services à régulateur, facilite la prestation de services de permis de construire. Le processus de redéfinition appliqué dans le cadre d'une politique de transformation offre un maximum d'avantages tangibles grâce à un système remanié, automatisé et transparent. Le but de cette recherche est d'évaluer la satisfaction des parties prenantes en ce qui concerne l'efficacité opérationnelle de la politique de transformation et les utilisations technologiques du système BENAYAT. Cette recherche a utilisé un sondage en ligne pour recueillir les opinions d'ingénieurs du secteur public, de cabinets de consultants privés, de promoteurs immobiliers et d'investisseurs au Bahreïn. Près de la moitié des répondants étaient insatisfaits du processus de redéfinition, car ils n'ont pas été consultés à ce sujet et n'ont pas été invités à une réunion expliquant la mise en œuvre de cette politique de transformation. Le secteur public était plus satisfait de la politique de transformation que le secteur privé. En ce qui concerne la corrélation entre les concepts du modèle, il n'y avait aucune corrélation entre la connaissance de la politique de transformation et (a) l'efficacité opérationnelle de la politique de transformation ou (b) les avantages attendus de la politique de transformation. Cependant, il y avait une relation importante entre la technologie utilisée (système BENAYAT) pour appliquer la politique de transformation et (a) les avantages attendus de la politique de transformation et (b) l'efficacité opérationnelle du processus de permis de construire. De plus, les avantages attendus de la politique de transformation étaient étroitement liés à l'efficacité opérationnelle, tout comme l'efficacité opérationnelle et la satisfaction globale. Cette recherche recommande une meilleure commercialisation du système BENAYAT pour accroître les connaissances et former les parties prenantes à l'utiliser professionnellement.

**Mots clés :** Redéfinition, E-gouvernement, Parties prenantes, Satisfaction, Gestion publique, Secteur public, Système BENAYAT