

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Преслав Димитров,

Декана на Стопанския факултет при Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград, в качеството си на член на научното жури, съгласно Заповед № 1168 / 24.07.2023 г на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ по процедурата за публична защита на **Дафни-Мария Адам Нерандзаки** за дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен “доктор” по докторска програма „Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка“ в ПН 3.8 „Икономика“ на тема (на английски език):

„CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE (УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ И ФИНАНСОВИ ПОЛЗИ ОТ УСЛУГИТЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО В ГЪРЦИЯ)“

I. Актуалност на темата на дисертационния труд

Тематиката за прилагането на практика на концепцията за електронното правителство, откритото и прозрачно управление е един от дългогодишните цели на Европейската комисия и политиките по развитие на Европейския съюз и неговите страни членки. Изследването обаче на удовлетвореността и икономическите ефекти и ползи за гражданите от въвеждането на електронното правителство в даден национален контекст рядко преминава извън пожелателния и хипотетичен характер на текстовете заложи в европейските и националните правителствени документи и стратегии. Ето защо настоящият дисертационен труд се опитва да запълни една празнота и то именно в родината на демокрацията на Стария континент. При това това обект на изследване се разпространява в неколкото основни направления на дифузия на електронното управление.

II. Оценка структурата и съдържанието на представения дисертационен труд, публикациите и автореферата

Дисертационният труд на Дафни-Мария Неранцаки се състои от списък на използваните таблици, списък на използваните фигури, шест глави, списък на използваната литература и едно приложение. Общият обем на дисертацията е 149 страници. В списъка на използваната литература са посочени 336 източника (от които 3 са на гръцки език и 333 на английски език). Основният текст съдържа 47 таблици и 29 фигури.

Глава първа е уводът / въведението на дисертационния труд и съдържа неговите актуалност, значимост, цели, хипотези и методология.

В глава втора е направен преглед на теоретичната и емпиричната литература за електронното правителство. Анализирани са текущото състояние на електронното правителство в Гърция и развитието му през последните 34 години с акцент върху финансовите изгоди и потребителската удовлетвореност.

Глава трета е посветена на методологията на изследването – съставяне на въпросник, подбор на респонденти, извършване на пилотно проучване и конструиране на модел за анализ на резултатите и проверка на хипотезите.

Глава четвърта представя резултатите от емпиричното изследване, които са дискутирани в глава пета. В глава шеста са формулирани изводи и препоръки на базата на емпиричните резултати.

Общото впечатление от така представената структура е за тенденция за твърде голямо фрагментиране, типично за англосаксонската, но не и за българската научна традиция и практика. Прави впечатление, че липсва обособен увод или въведение, като същият е обособен под формата на отделна глава, отново характерно за англосаксонската традиция в академичното писане.

Независимо от забелязаните структурни особености, прави добро впечатление задълбочения икономически и иконометричен анализ и прилежността в прилаганата изследователска методология.

Във връзка с разработения и представен за защита дисертационен труд, Дафни-Мария Неранцаки е представила **деветнадесет публикации**, свързани с дисертационния труд – пет статии в научни списания и четиринадесет доклада от конференции. Всички публикации отразяват части от дисертационния труд и представляват оригинални разработки на докторанта.

Авторефератът формално отговаря на всички нормативни изисквания и представя адекватно структурата, съдържанието и научните приноси на дисертацията, но отново е по-скоро „резюме“ на написаното в духа на англосаксонската научна традиция, токолкото на българската.

III. Оценка на научните и практически резултати и приноси на дисертационния труд

В представения от кандидата Дафни-Мария Адам Нерандзаки дисертационен труд на тема „CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE (УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ И ФИНАНСОВИ ПОЛЗИ ОТ УСЛУГИТЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО В ГЪРЦИЯ)“ могат да се открият следните **научни и научно приложни приноси**:

- (i) Анализирана е на национално равнище взаимовръзката прилагана полтика – електронно управление – финансови ползи – удовлетвореността за потребителите (гражданите);
- (ii) Предложени е цялостен и рзбираем индикатро за електронно управление;
- (iii) В реаксионния анализ са предложени и са използвани в регсионния анализ са използвани нови променливи, базирани на разходите, изгодите, рисковете и възможностите, които адекватно отразяват потребителската удовлетвореност и правителствената ефективност;

Така формулираните научни приноси на кандидата са дело на **самостоятелни и целенасочени научни търсения** и доразвиват в теоретичен и практичен аспект съществуващото научно познание в сферата на икономическата и управленската наука по отношение на конкретното ѝ приложение в туристическата индустрия. Тук, особено положително впечатление прави фактът, че Дафни-Мария нерандзаки целенасочено се е постарала да се докосне до една интердисциплинарна област по отношение на електронното управление, финансите и удовлетвореността на потребителите (гражданите).

IV. Критични бележки и препоръки

По отношение на дисертационния труд могат да се отправят и някои критични бележки **които в никакъв случай не намаляват** качеството му като научна разработка, както следва:

1. Дисертационният труд само би спечелил, веднага след списъците с използваните фигури и таблици имаше съдържание, което да указва коя глава откъде започва;
2. Предложената структура на дисертационния труд е твърде фрагментарна и характерна за англосаксонския тип академично писане, затова дисертационния труд значително би се подобрил, ако бе структуриран в класическата структура от 3 или 4 глави;
3. Щеше да е добре ако рефератът също следваше българската академична традиция при представянето на дисертационния труд.
4. Дисертационният труд е със сравнително кратката му теоретична част, което води до съдържателна диспропорция (наблягане предимно на емпиричния за сметка на теоретичния анализ).

Посочените четири критични бележки в никакъв случай не омаловажава методологичните и емпирични достойнства на дисертационния труд и научните му приноси. Те по-скоро следва да се приемат като **необходими препоръки** за бъдещата изследователска работа на автора.

V. Заключение

С оглед на гореизложеното заявявам своята еднозначна положителна оценка за представения дисертационен труд на тема „CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE (УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ И ФИНАНСОВИ ПОЛЗИ ОТ УСЛУГИТЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО В ГЪРЦИЯ)”. Представеният от докторант Дафни-Мария Неранцаки дисертационен труд отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Вътрешните правила за развитие на академичния състав в ЮЗУ "Неофит

Рилски", поради което предлагам на уважаемите членове на Научното жури да присъдят на Дафни-Мария Нерандзаки образователната и научна степен "доктор" по научната специалност "Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка", професионално направление 3.8. Икономика.

29.08.2023 г.

Благоевград

РЕЦЕНЗЕНТ:

проф. д-р Преслав Димитров

SCIENTIFIC REVIEW

by **Prof. Dr. Preslav Dimitrov**,

The Dean of the Faculty of Economics at Southwestern University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad, in his capacity as a member of the scientific jury, according to Order No. 1168 / 24.07.2023 of the Rector of the Southwestern University "Neofit Rilski" under the procedure for the public protection of **Daphni-Maria Adam Nerandzaki** for a dissertation work for the award of the educational and scientific degree "Doctor" in the doctoral program "Finance, monetary circulation, credit and insurance" in Professional Direction(Professional field) 3.8 "Economics" on the topic (in English):

"CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE"

I. Relevance of the topic of the dissertation

The issue of the practical application of the concept of electronic government, open and transparent governance is one of the long-standing goals of the European Commission and the development policies of the European Union and its member countries. However, the study of satisfaction and economic effects and benefits for citizens from the introduction of e-government in a given national context rarely goes beyond the wishful and hypothetical nature of the texts laid down in European and national government documents and strategies. That is why the current dissertation tries to fill a void, namely in the homeland of democracy on the Old Continent. At the same time, this object of research spreads in several main directions of diffusion of e-governance.

II. Evaluation of the structure and content of the submitted dissertation, publications and abstract

Nana Daphni-Maria Nerantsaki's dissertation consists of a list of tables used, a list of figures used, six chapters, a list of references and an appendix. The total volume of the dissertation

is 149 pages. In the list of used literature, 336 sources are indicated (of which 3 are in Greek and 333 in English). The main text contains 47 tables and 29 figures.

Chapter one is the introduction/introduction of the dissertation work and contains its relevance, significance, goals, hypotheses and methodology.

Chapter two reviews the theoretical and empirical literature on e-government. The current state of e-government in Greece and its development over the past 34 years are analyzed with an emphasis on financial benefits and user satisfaction.

Chapter three is devoted to the research methodology – drafting a questionnaire, selecting respondents, conducting a pilot study and constructing a model for analyzing the results and testing the hypotheses.

Chapter four presents the results of the empirical study, which are discussed in chapter five. In the sixth chapter, conclusions and recommendations are formulated based on the empirical results.

The general impression of the structure thus presented is of a tendency for too great fragmentation, typical of the Anglo-Saxon, but not of the Bulgarian scientific tradition and practice. It gives the impression that there is no separate introduction or introduction, and the same is separated in the form of a separate chapter, again characteristic of the Anglo-Saxon tradition of academic writing.

Regardless of the observed structural properties, a thorough economic and econometric analysis and diligence in the applied research methodology make a good impression.

In connection with the dissertation work developed and submitted for defense, Daphni-Maria Nerantsaki has presented nineteen publications related to the dissertation work - five articles in scientific journals and fourteen conference reports. All publications reflect parts of the dissertation work and represent original developments of the doctoral student.

The abstract formally meets all regulatory requirements and adequately presents the structure, content and scientific contributions of the dissertation, but again it is more of a "summary" of what was written in the spirit of the Anglo-Saxon scientific tradition than the Bulgarian one.

III. Evaluation of the scientific and practical results and contributions of the dissertation work

In the dissertation presented by the candidate Dafni-Maria Adam Nerandzaki on the topic "CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE" the following scientific and scientific aspects can be highlighted applied contributions:

- (i) At the national level, the interrelationship of the applied policy – e-governance – financial benefits – satisfaction for users (citizens) was analyzed;
- (ii) A complete and legible electronic control indicator is proposed;
- (iii) New variables based on costs, benefits, risks, and opportunities that adequately reflect consumer satisfaction and government efficiency are proposed and used in the regression analysis;

The candidate's scientific contributions formulated in this way are the work of independent and purposeful scientific research and further develop in a theoretical and practical aspect the existing scientific knowledge in the field of economic and management science in relation to its specific application in the tourism industry. Here, a particularly positive impression is made by the fact that Daphne-Maria Nerandzaki purposefully tried to touch an interdisciplinary field in terms of e-governance, finance and user (citizen) satisfaction.

IV. Critical notes and recommendations

Regarding the dissertation work, some critical remarks can be made, which in no way reduce its quality as a scientific development, as follows:

1. The dissertation would only benefit if, right after the lists of figures and tables used, there was a table of contents to indicate which chapter begins where;
2. The proposed structure of the dissertation work is too fragmentary and characteristic of the Anglo-Saxon type of academic writing, therefore the dissertation work would be significantly improved if it were structured in the classical structure of 3 or 4 chapters;
3. It would be good if the abstract also followed the Bulgarian academic tradition regarding the presentation of the dissertation work.
4. The dissertation has a relatively short theoretical part, which leads to a content disproportion (emphasis primarily on the empirical at the expense of the theoretical analysis).

The indicated four critical remarks in no way belittle the methodological and empirical merits of the dissertation work and its scientific contributions. Rather, they should be taken as necessary recommendations for the author's future research work.

V. Conclusion

In view of the above, I declare my unequivocal positive assessment for the presented dissertation on "CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE". The dissertation presented by the doctoral student Dafni-Maria Nerantsaki meets the requirements of the Law on the Development of the Academic Staff in the Republic of Bulgaria, the Rules for its Implementation and the Internal Rules for the Development of the Academic Staff at the Neophyt Rilski State University, which is why I offer to the esteemed members of the Scientific jury to award Dafni-Maria Nerandzaki the educational and scientific degree "doctor" in the scientific specialty "Finance, money circulation, credit and insurance", professional direction 3.8. Economy.

08/29/2023

Blagoevgrad

REVIEWER:

Prof. Dr. Preslav Dimitrov