



## РЕЦЕНЗИЯ

От: *проф. д-р Силвия Трифонова Трифонова-Праматарова*  
*УНСС, катедра „Финанси“, Финансово-счетоводен*  
*факултет, Научна специалност „Финанси, парично*  
*обръщение, кредит и застраховка“*

Относно: *дисертационен труд за присъждане на образователна и научна*  
*степен „доктор“ по научна специалност „Финанси, парично*  
*обръщение, кредит и застраховка“ в Югозападен университет*  
*„Неофит Рилски“, Благоевград*

**Основание** за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 1168/27.07.2023 г. на Ректора ЮЗУ Югозападен университет „Неофит Рилски“ проф. д-р Борислав Юруков

Автор на дисертационния труд: *Дафни-Мария Нерадзаки*  
Тема на дисертационния труд: *Удовлетвореност на клиентите и*  
*финансови ползи от услугите на електронното правителство*  
*в Гърция*

### **1. Информация за докторанта**

Докторантката се е обучавала по докторска програма в редовна форма на английски език на обучение по професионално направление 3.8. Икономика, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, научна специалност „Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка“ в катедра „Финанси и отчетност“ при Стопански факултет в Югозападен университет „Неофит Рилски“, Благоевград.

### **2. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

Представеният за рецензиране дисертационен труд е посветен на специфичен и актуален проблем, а именно – удовлетвореността на клиентите и финансовите ползи от услугите на електронното правителство в Гърция.

Дисертационният труд е разработен в общ обем от 148 страници. Той съдържа шест номерирани части, сред които увод, четири части и заключение, и използвана литература и едно приложение.

В началото на труда са представени списъци на таблиците и на фигурите, поместени в труда.

Няма съдържание на труда!

В изложението се съдържат 47 таблици и 29 фигури.

В Увода на труда са посочени актуалността на проблематиката, целта на изследването, изследователските хипотези, въпросите, които се поставят с дисертационното изследване, изследователските задачи, използваната методология в труда, както и кратко описание на приносите на труда и на съдържанието в отделни части на труда.

*Основната цел на дисертационния труд* е да предостави нов концептуален модел за измерване на ефективността на цифровите услуги от гледна точка на различни заинтересовани страни. Също така, да се анализират финансовите ползи от електронното правителство в Гърция, с акцент върху спестяването на разходи, увеличените приходи и подобреното финансово представяне на правителствените агенции, и да се изследват елементите, които допринасят за изпълнението/провала на проектите за електронно управление в Гърция.

Трудът има за цел да отговори на следните *изследователски въпроси*:

1. Кои са основните детерминанти, които значително влияят върху ефективността на електронното правителство в Гърция?

2. Каква е степента на удовлетвореност на потребителите от услугите на електронното правителство?

3. Как разходите, ползите, рискът и възможностите влияят върху удовлетвореността на потребителите?

4. Какви политики са силно препоръчителни за насърчаване на ефективността на електронното правителство в Гърция?

В съответствие с изследователските въпроси, докторантката е поставила следните *задачи на труда* (според мен обаче те са наречени неправилно цели):

1. Да се проучи и разбере връзката между електронното правителство и факторите разходи, ползи, риск и възможности.

2. Да се оцени степента на удовлетвореност на потребителите от услугите на електронното правителство в Гърция.

3. Да се оцени как цената, ползите, рискът и възможностите влияят върху удовлетвореността на потребителите.

4. Да се предложат препоръки на политиците за подобряване на

електронното правителство в Гърция.

Формулирани са следните четири *изследователски хипотези в труда*:

H1. Разходите са отрицателно свързани с удовлетвореността на гражданите.

H2: Ползите са положително свързани с удовлетвореността на гражданите.

H3. Рискът е отрицателно свързан с удовлетвореността на потребителите.

H4. Възможността е отрицателно свързана с удовлетвореността на потребителите.

*Методологията, използвана за постигане на целите на изследването*, включва иконометричното моделиране като основен аналитичен метод. Що се отнася до конструкциите на модела, докторантката създава модела за оценка на удовлетвореността на потребителите с четири зависими променливи – разходи, ползи, риск и възможности. Оценяването е с помощта на петобалната скала на Likert, като 1 е „съвсем несъгласен“, а 5 – „напълно съгласен“, за което е дадена обосновка за избора и категоризирането на четирите променливи.

Приложен е статистическият метод на моделиране на структурни уравнения (Structural Equation Modeling, SEM), включващ и четирите променливи, базиран на модела на Осман за електронно управление (Osman, 2014), за да се анализират връзките между латентните променливи на модела. Доказано е, че SEM техниката в контекста на електронното правителство предлага информация за практиците и политиците при създаването и материализирането на ефективни стратегии за електронно управление. Освен това е приложен потвърдителен факторен анализ (Confirmatory Factor Analysis, CFA) за изследване на съгласуваността и точността на наблюдаваните променливи.

*Списъкът на използваната литература* включва общо 336 използвани литературни източници, които обаче не са номерирани.

Множеството използвани и цитирани литературни източници в дисертационния труд в показват, че докторантката познава много добре изследваната проблематика.

След библиографията е представено приложение, което включва Въпросник за удовлетвореност от услугите на електронното правителство. То обаче е изцяло на гръцки език и дори не е преведено на английски език.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

Първата част на труда е посветена на литературния преглед по

темата на дисертационния труд. На първо място е проучена същността и теоретичната рамка на електронното правителство и неговите основни характеристики. Разгледани са различните видове електронни услуги, предоставяни от правителството и е отделено специално внимание на електронното правителство в Гърция. Изследвани са основните инициативи на електронното правителство в Гърция и финансовите ползи от него. Проучени са съществуващите изследвания, посветени на удовлетвореността на клиентите и финансовите ползи от услугите на електронното правителство в Гърция.

Втората част на труда е посветена на изследователската методология на труда. Описани са всички детайли на изследователския процес – формирането на дизайна на въпросника за анкетното проучване, конструирането на извадката, изследователския модел и неговите четири конструкти. Докторантката конструира авторов модел на удовлетвореността на потребителите от услугите на електронното правителство в Гърция с четири зависими променливи – разходи, ползи, риск и възможности. На базата на направения подробен литературен преглед по проблематиката са изведени четири изследователски хипотези в труда.

В третата част на труда са описани получените резултати от проведеното анкетно проучване. Те касаят демографските характеристики на извадката – пол, възраст, професия, образование, доход. Прави впечатление, че изследването включва участието на общо 600 лица, от които 504 мъже и 94 жени, което е твърде небалансирано от гл. т. на пол. На второ място са представени резултатите от дескриптивния анализ на удовлетвореността от услугите на електронното правителство. Те се отнасят до:

1. Качество на системата, в т.ч.:

- Услугите на електронното правителство са лесни за използване;
- Услугите на електронното правителство са лесни за използване;
- Използването на услугите на електронното правителство осигурява желаните услуги.

2. Качество на информацията, в т.ч.:

- Услугите на електронното правителство предоставят ясна информация;
- Услугите на електронното правителство предоставят точна информация;
- Услугите на електронното правителство предоставят адекватна информация;
- Услугите на електронното правителство предоставят надеждна информация;

- Услугите на електронното правителство отговарят на нуждите ми.

3. Качество на услугата, в т.ч.:

- Услугите на електронното правителство ми позволяват да извършвам транзакциите си с обществеността по-бързо;
- Услугите на електронното правителство ми позволяват да подобря използването на транзакции в публичния сектор чрез онлайн поддръжка;
- Услугите на електронното правителство ми позволяват да правя повече транзакции с обществеността на по-малко етапи;
- Взаимодействието с услугите на електронното правителство е ясно и разбираемо;
- Лесно е да правя каквото искам с използването на услугите на електронното правителство;
- Услугите на електронното правителство ми позволяват да наблюдавам хода на транзакциите с обществеността по различни начини и с по-малко грешки;
- Услугите на електронното правителство подобряват способността ми да извършвам транзакции с обществеността без никакви проблеми, недоразумения или забавяния;
- Възнамерявам да използвам услугите на електронното правителство в бъдеще;
- Услугите на електронното правителство са средство за решаване на проблеми;
- Препоръчвам и на други да използват услугите на електронното правителство.

4. Ползи от използването на услугите на електронното правителство, в т.ч.:

- Услугите на електронното правителство улесняват работата ми;
- Услугите на електронното правителство ми спестяват време;
- Услугите на електронното правителство са полезни за работата ми.

5. Сигурност и поверителност, в т.ч.:

- Услугите на електронното правителство предоставят достатъчно предпазни мерки, за да се чувствам комфортно при работа с обществеността;
- Услугите на електронното правителство гарантират поверителността на личната ми информация;
- Услугите на електронното правителство никога няма да използват моята лична информация;
- Услугите на електронното правителство имат достатъчни технологични стандарти и инструменти, за да гарантират, че данните, които

- изпращам, не могат да бъдат променяни от неоторизирани лица;
- Услугите на електронното правителство са в съответствие със законите за поверителност;
  - Услугите на електронното правителство събират само личните данни на потребителите, които са необходими за функционирането му;
  - Услугите на електронното правителство не предоставят моята лична информация на други лица без моето съгласие;
  - Услугите на електронното правителство се стремят да защитят поверителността на своите потребители.
6. Доверие в услугите на електронното правителство, в т.ч.:
- Услугите на електронното правителство са надеждни;
  - Очаквам в бъдеще използването на услугите на електронното правителство да се увеличи;
  - Вярвам, че всички мои лични данни ще останат в рамките на използването на услугите на електронното правителство;
  - Услугите на електронното правителство непрекъснато привличат вниманието и интереса на гърците;
  - Вярвам в ползите от услугите на електронното правителство.
7. Достъпност, в т.ч.:
- Дизайнът на услугите на електронното правителство е много ефективен;
  - Услугите на електронното правителство предоставят ясни и лесни за следване процедури, процеси и насоки;
  - Услугите на електронното правителство са просто средство за информация;
  - Услугите на електронното правителство са визуално привлекателни;
  - Услугите на електронното правителство непрекъснато увеличават възможностите ми за търсене.
8. Познания на гражданите за услугите на електронното правителство, в т.ч.:
- Получавам достатъчно информация за услугите на електронното правителство;
  - Получавам достатъчно информация за ползите от използването на услугите на електронното правителство;
  - Услугите на електронното правителство спазват всичките си обещания и ангажименти към потребителите;
  - Услугите на електронното правителство повишават информираността относно сигурността на данните;
  - Услугите на електронното правителство винаги насърчават своите потребители да търгуват с обществеността онлайн.

На тази основа докторантката е извела и обосновала най-важните ползи, възможности, разходи, рискове, социално въздействие, ефикасност, инфраструктура, леснота за ползване, дизайн на уеб сайт и удовлетвореност от услугите на електронното правителство в Гърция. Оттук на следващо място е приложено тестването на хипотезите на изследването с помощта на статистическия метод на моделиране със структурни уравнения (Structural Equation Modeling, SEM).

В последната четвърта част на труда е направена дискусия по получените резултати от статистическия анализ. Тази част обаче е едва 5 страници – от 102 стр. до 106 стр. включително. Според мен е по-удачно тя да бъде обединена с предходната част на труда.

В заключението са систематизирани най-важните изводи и обобщения, до които достига докторантката в хода на извършения анализ, и са формулирани препоръки към отговорните институции за електронното управление в Гърция.

Въз основа на направения задълбочен анализ поставените цел и задачи на дисертационния труд са изпълнени.

#### **4. Оценка на научните и научно-приложни приноси**

Дисертационният труд на докторантката се отличава с научни и научно-приложни приноси, а именно:

1. Осъществено цялостно научно изследване и оценка на удовлетвореността на клиентите и финансовите ползи от услугите на електронното правителство в Гърция.
2. Конструирание на авторов модел с четири променливи – разходи, ползи, рискове и възможности, влияещи значително върху ефективността на електронното правителство в Гърция.
3. Подобряване на разбирането за електронното правителство на Гърция и формулиране на препоръки към отговорните полиси-мейкъри с цел повишаване на ефективността на системата за електронно управление.

#### **4. Оценка на публикациите по дисертацията**

По темата на дисертационния труд са посочени голям брой научни публикации на докторантката – общо 19. Те включват: 5 статии; 4 публикации в колективни трудове; 10 доклада към научни конференции. Прави впечатление, че всички публикации на докторантката са в съавторство. Поради това ѝ препоръчвам да засили своята самостоятелна публикационна дейност.

Посочените публикации на докторантката показват достатъчна степен на разпространение на получените резултати от дисертационното ѝ изследване в научната литература.

## **5. Оценка на автореферата**

Авторефератът към дисертационния труд е в общ обем на едва 16 страници, поради което смятам, че е доста кратък. Обикновено в автореферата се посочват и научните и научно-приложните приноси на труда, но тук те липсват. Научните и научно-приложните приноси са посочени в отделна справка.

Докторантката е приложила Справка за изпълнение на националните минимални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика. Справката показва, че докторантката има общо 84,8 точки, с което преизпълнява националните минимални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика.

## **6. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Към дисертационния труд на докторантката Дафни-Мария НерадзакИ имам следните бележки, препоръки и въпроси:

Първо, няма съдържание на дисертационния труд. В автореферата също не е посочено съдържание, което доста обърква читателя. За първи път срещам дисертационен труд, в който няма съдържание.

Второ, не е представен превод на български език на автореферата, което е обичайна практика в случай на англоезичен дисертационен труд. Това също създава сериозни затруднения при изготвянето на рецензията.

Трето, в структурно отношение дисертационният труд няма самостоятелно обособени глави, а по примера на западни статии – всички части на труда са номерирани, в т.ч. и увода, и заключението.

Четвърто, след библиографията е представено приложение, което включва Въпросник за удовлетвореност от услугите на електронното правителство. То обаче е изцяло на гръцки език и дори не е преведено на английски език. Това прави още по-трудно разбирането му.

Пето, в проведеното анкетно проучване са включени общо 600 лица, от които 504 мъже и 94 жени, което е твърде небалансирано от гл. т. на пол. Може ли по време на защитата докторантката да обясни каква е причината за това? Защо ползвателите на услуги на електронното правителство са основно мъже? Другият ми въпрос към докторантката е какви са основните трудности и предизвикателства при ползване на услугите на електронното правителство в Гърция?



Шесто, при направения преглед на съществуващата специализирана научна литература по темата на труда не си проличава достатъчно ясно авторското мнение по обсъжданите проблеми. Необходимо е приложението на по-категоричен авторов критичен анализ.

Седмо, четвъртата част на труда, озаглавена „Дискусия“, е посветена на обсъждането на основните получени резултати от приложението статистически анализ. Тази част обаче е в обем на едва 5 страници – от 102 стр. до 106 стр. По този начин и структурата на труда става доста небалансирана. Според мен е по-удачно тази част да бъде обединена с предходната част на труда.

Осмо, всички посочени публикации по темата на труда на докторантката са в съавторство, което говори за нейната успешна екипна изследователска работа. Все пак ѝ препоръчвам обаче и да засили своята самостоятелна публикационна дейност в бъдеще.

Девето, има пропуски и неясноти при преводите на материалите на докторантката. Дори името ѝ е изписано по различен начин на български език в автореферата и в заповедта за научно жури. В рецензията съм се придържала към изписването на името ѝ съгласно заповедта за научно жури. Препоръката ми е подобни неясноти при защити на докторанти на английски език да се изчистват преди подаването на цялата документация към научните журита.

## **7. Заключение**

*Дисертационният труд на тема „Удовлетвореност на клиентите и финансови ползи от услугите на електронното правителство в Гърция“ на Дафни-Мария Нерадзаки представлява самостоятелно и завършено изследване, което съдържа научни и научно-приложни приноси. Въз основа на това давам положителна оценка на рецензирания дисертационен труд и автореферат, и предлагам на уважаемите членове на научното жури да присъдят на Дафни-Мария Нерадзаки образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка“, Югозападен университет „Неофит Рилски“, Благоевград.*

29.08.2023 г. / София

Подпис: .....

/проф. д-р Силвия Трифонова  
Трифорова-Праматарова/



## REVIEW

From: *Prof. Silvia Trifonova Trifonova-Pramatarova, PhD*  
*UNWE, Department of Finance, Faculty of Finance and*  
*Accounting, Scientific specialty „Finance, money circulation,*  
*credit and insurance“*

Regarding: Dissertation for the award of the educational and scientific degree  
“**doctor**” in the scientific specialty “Finance, money circulation,  
credit and insurance” at the South West University “Neofit Rilski”,  
Blagoevgrad

**Grounds** for presenting the review: participation in the composition of the  
scientific jury for the defense of the dissertation according to Order №  
1168/27.07.2023 of the Rector of the South West University “Neofit Rilski”  
Prof. Borislav Yurukov, PhD

Author of the dissertation: *Dafni-Maria Nerantzaki*  
Topic of the dissertation: *Customer satisfaction and financial benefits*  
*from e-government services in Greece*

### **1. Information about the PhD student**

The PhD student was trained in a full-time doctoral program in English in professional field 3.8. Economics, area of higher education 3. Social, economic and legal sciences, scientific specialty “Finance, monetary circulation, credit and insurance” in the Department of Finance and Accounting at the Faculty of Economics at the South West University “Neofit Rilski”, Blagoevgrad.

### **2. General characteristics of the presented dissertation**

The reviewed dissertation is dedicated to a specific and topical issue, namely customer satisfaction and financial benefits of e-government services in Greece.

The dissertation was developed in a total volume of 148 pages. It contains six numbered parts, including an introduction, four parts and a conclusion, and references and an appendix.

At the beginning of the dissertation, lists of the tables and figures

included in the paper are presented.

No dissertation content!

The dissertation contains 47 tables and 29 figures.

The Introduction of the dissertation indicates the relevance of the problem, the purpose of the research, the research hypotheses, the questions posed by the dissertation research, the research tasks, the methodology used in the study, as well as a brief description of the contributions of the dissertation and the content in individual parts of the dissertation.

The *main objective of the dissertation* is to provide a new conceptual model for measuring the effectiveness of digital services from the perspective of different stakeholders. Also, to analyze the financial benefits of e-Government in Greece, with emphasis on cost savings, increased revenue and improved financial performance of government agencies, and to investigate the elements that contribute to the performance/failure of e-government projects in Greece.

The dissertation aims to answer the following *research questions*:

1. What are the main determinants that significantly affect the effectiveness of e-government in Greece?
2. What is the level of user satisfaction with e-government services?
3. How do costs, benefits, risk, and opportunities affect consumer satisfaction?
4. What policies are strongly recommended to promote the effectiveness of e-government in Greece?

In accordance with the research questions, the PhD student set the following *tasks for the dissertation* (in my opinion, however, they are incorrectly called objectives):

1. To study and understand the relationship between e-government and costs, benefit, risk and opportunity factors.
2. To assess the level of user satisfaction with e-government services in Greece.
3. To evaluate how costs, benefits, risk, and opportunities affect consumer satisfaction.
4. To propose recommendations to politicians to improve e-government in Greece.

The following *four research hypotheses* are formulated in the dissertation:

- H1. Costs are negatively related to citizen satisfaction.
- H2: Benefits are positively related to citizen satisfaction.
- H3. Risk is negatively related to consumer satisfaction.
- H4. Opportunity is negatively related to customer satisfaction.

The *methodology used* to achieve the research objectives includes econometric modeling as the main analytical method. As for the constructs of the model, the PhD student created the user satisfaction assessment model with four dependent variables – costs, benefits, risk and opportunities. Rating was using a five-point Likert scale, with 1 being “strongly disagree” and 5 being “strongly agree”, for which a rationale was given for the selection and categorization of the four variables.

The statistical method of structural equation modeling (SEM), including all four variables, based on Osman’s e-governance model (Osman, 2014), was applied to analyze the relationships between the latent variables of the model. The SEM technique in the context of e-government has been shown to offer insights for practitioners and policy-makers in creating and materializing effective e-government strategies. In addition, Confirmatory Factor Analysis (CFA) was applied to examine the consistency and accuracy of the observed variables.

The *References* includes a total of 336 used literary sources, which, however, are not numbered.

The multitude of literary sources used and cited in the dissertation show that the doctoral student knows the researched issues very well.

After the bibliography, an appendix is presented, which includes a Questionnaire on satisfaction with e-government services. However, it is entirely in Greek and has not even been translated into English.

### **3. Evaluation of the obtained scientific and scientific-applied results**

The first part of the dissertation is devoted to the literature review on the topic of the dissertation. First of all, the essence and theoretical framework of e-government and its main characteristics have been studied. The different types of e-services provided by the government are examined and special attention is paid to e-government in Greece. The main e-government initiatives in Greece and its financial benefits are explored. Existing research on customer satisfaction and financial benefits of e-government services in Greece is surveyed.

The second part of the dissertation is devoted to the research methodology. All the details of the research process – the formation of the survey questionnaire design, the construction of the sample, the research model and its four constructs – are described. The PhD student constructed an author’s model of user satisfaction with e-government services in Greece with four dependent variables – costs, benefits, risk and opportunities. Based on the detailed literature review on the issue, four research hypotheses were derived in the paper.

The third part of the dissertation describes the results obtained from the conducted survey. They concern the demographic characteristics of the sample – gender, age, profession, education, income. It is noteworthy that the study included the participation of a total of 600 persons, of which 504 were men and 94 were women, which is too unbalanced from the point of view of gender. Second, the results of the descriptive analysis of satisfaction with e-government services are presented. They refer to:

1. Quality of the system, including:

- e-government services are easy to use;
- e-government services are easy to use;
- use of e-government services provides desired services.

2. Quality of information, including:

- e-government services provide clear information;
- e-government services provide accurate information;
- e-government services provide adequate information;
- e-government services provide reliable information;
- the e-government services meet my needs.

3. Quality of service, including:

- e-government services allow me to conduct my transactions with the public more quickly;
- e-government services allow me to improve the use of transactions in the public sector through online support;
- e-government services allow me to do more transactions with the public in fewer steps;
- interaction with e-government services is clear and understandable;
- it is easy to do what I want with the use of e-government services;
- e-government services allow me to monitor the progress of transactions with the public in different ways and with fewer errors;
- e-government services enhance my ability to transact with the public without any problems, misunderstandings or delays;
- I intend to use e-government services in the future;
- e-government services are a means of solving problems;
- I recommend others to use e-government services.

4. Benefits of using e-government services, including:

- e-government services make my job easier;
- e-government services save me time;
- e-government services are useful for my work.

5. Security and privacy, including:

- e-government services provide enough safeguards for me to feel comfortable working with the public;

- e-government services guarantee the confidentiality of my personal information;
- e-government services will never use my personal information;
- e-government services have sufficient technological standards and tools to ensure that the data I send cannot be modified by unauthorized persons;
- e-government services comply with privacy laws;
- the e-government services collect only the personal data of the users that are necessary for its functioning;
- e-government services do not provide my personal information to others without my consent;
- e-government services strive to protect the privacy of its users.

6. Trust in e-government services, including:

- e-government services are reliable;
- I expect the use of e-government services to increase in the future;
- I believe that all my personal data will remain within the framework of the use of e-government services;
- e-government services are constantly attracting the attention and interest of Greeks;
- I believe in the benefits of e-government services.

7. Accessibility, including:

- The design of e-government services is very effective;
- e-government services provide clear and easy-to-follow procedures, processes and guidelines;
- e-government services are simply a means of information;
- e-government services are visually appealing;
- e-government services are constantly increasing my search capabilities.

8. Citizens' knowledge of e-government services, including:

- I receive sufficient information about e-government services;
- I receive sufficient information about the benefits of using e-government services;
- e-government services keep all their promises and commitments to users;
- e-government services raise awareness of data security;
- e-government services always encourage their users to trade with the public online.

On this basis, the PhD student has derived and substantiated the most important benefits, opportunities, costs, risks, social impact, efficiency, infrastructure, ease of use, website design and satisfaction with e-government services in Greece. From here, the testing of the research hypotheses using the statistical method of structural equation modeling (Structural Equation Modeling, SEM) is applied next.

In the last fourth part of the dissertation, a discussion is made on the results obtained from the statistical analysis. However, this part is only 5 pages – from 102 pages to 106 pages inclusive. In my opinion, it is better to combine it with the previous part of the dissertation.

In the conclusion, the most important conclusions and summaries reached by the PhD student in the course of the analysis are systematized, and recommendations to the responsible institutions for e-government in Greece are formulated.

Based on the in-depth analysis, the set objectives and tasks of the dissertation have been fulfilled.

#### **4. Evaluation of scientific and scientific-applied contributions**

The dissertation of the PhD student is distinguished by scientific and scientific-applied contributions, namely:

1. Conducted comprehensive research and evaluation of customer satisfaction and financial benefits of e-government services in Greece.
2. Constructing an author's model with four variables – costs, benefits, risks and opportunities, significantly influencing the effectiveness of e-government in Greece.
3. Improving the understanding of the e-government of Greece and formulating recommendations to the responsible policy-makers in order to increase the efficiency of the e-government system.

#### **5. Evaluation of dissertation publications**

A large number of scientific publications of the doctoral student are indicated on the topic of the dissertation – a total of 19. They include: 5 articles; 4 publications in collective works; 10 papers to scientific conferences. It is noteworthy that all the publications of the PhD student are co-authored. Therefore, I recommend that she step up her self-publishing activities.

The mentioned publications of the doctoral student show a sufficient degree of dissemination of the obtained results of her dissertation research in the scientific literature.

#### **6. Evaluation of the abstract**

The abstract for the dissertation is only 16 pages in total, which is why I think it is quite short. Usually, the scientific and scientific-applied contributions of the work are indicated in the abstract, but here they are missing. Scientific and scientific-applied contributions are indicated in a separate reference.

The PhD student has attached a Reference for the fulfillment of the national minimum requirements for acquiring the educational and scientific

degree “doctor” in professional field 3.8. Economy. The Reference shows that the doctoral student has a total of 84.8 points, which fulfills the national minimum requirements for obtaining the educational and scientific degree “doctor” in professional field 3.8. Economy.

## **7. Critical remarks, recommendations and questions**

I have the following remarks, recommendations and questions regarding the doctoral student Dafni-Maria Nerantzaki’s dissertation:

First, there is no thesis content. Content is also not specified in the abstract, which confuses the reader quite a bit. This is the first time I have come across a dissertation that has no content.

Second, a Bulgarian translation of the abstract is not presented, which is usual practice in the case of an English-language dissertation. This also creates serious difficulties in the preparation of the review.

Third, in terms of structure, the dissertation does not have independent chapters, and according to the example of Western articles – all parts of the dissertation are numbered, incl. both the introduction and the conclusion.

Fourth, after the bibliography, an appendix is presented, which includes the e-government service satisfaction questionnaire. However, it is entirely in Greek and has not even been translated into English. This makes it even more difficult to understand.

Fifth, a total of 600 persons were included in the conducted survey, of which 504 were men and 94 were women, which is too unbalanced from the point of view of gender.

Can the doctoral student explain the reason for this during the defense? Why are users of e-government services mainly men? My other question to the PhD student is what are the main difficulties and challenges in using e-government services in Greece?

Sixth, in the review of the existing specialized scientific literature on the dissertation topic, the author’s opinion on the discussed problems is not clearly enough. The application of a more categorical author’s critical analysis is necessary.

Seventh, the fourth part of the dissertation, entitled “Discussion”, is devoted to the discussion of the main results obtained from the applied statistical analysis. However, this part is only 5 pages long – from 102 page to 106 page. In this way, the structure of the dissertation becomes quite unbalanced. In my opinion, it is better to combine this part with the previous part of the dissertation.

Eighth, all mentioned publications on the subject of the doctoral student’s work are co-authored, which speaks of her successful team research work.



However, I also recommend that she step up her self-publishing activities in the future.

Ninth, there are gaps and ambiguities in the translations of the doctoral student's materials. Even her name is spelled differently in Bulgarian in the abstract and in the scientific jury order. In the review, I have adhered to the spelling of her name according to the scientific jury order. My recommendation is that such ambiguities in defenses of doctoral students in English be cleared up before submitting all the documentation to the scientific juries.

## **8. Conclusion**

*Daphni-Maria Neradzaki's dissertation on "Customer satisfaction and financial benefits from e-government services in Greece" is an independent and completed study that contains both scientific and applied scientific contributions. Based on this, I give a positive assessment of the peer-reviewed dissertation and abstract, and I propose to the respected members of the scientific jury to award Dafni-Maria Neradzaki the educational and scientific degree "doctor" in professional field 3.8. Economics, scientific specialty "Finance, money circulation, credit and insurance", South West University "Neofit Rilski", Blagoevgrad.*

29.08.2023 / Sofia

Signature: .....

/Prof. Silvia Trifonova Trifonova-  
Pramatarova, PhD/