

СТАНОВИЩЕ

към дисертационен труд за ОНС „Доктор“ на тема
„Удовлетвореност на клиентите и финансови ползи от услугите на
електронното правителство в Гърция“

с автор Дафни-Мария Адам Нерадзаки,

докторант към катедра „Финанси и отчетност“,
при Югозападен Университет „Неофит Рилски“, Благоевград
научен ръководител доц. д-р Елена Ставрова

автор на становището проф. д-р Стефан Симеонов,
определен за член на научното жури със заповед №1168 от 24.07.2023 г.
на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“

1. Актуалност и значение на темата

Актуалността на темата за електронното правителство в Гърция и удовлетвореността на потребителите от услугите на държавната администрация е добре обоснована. Актуалността на темата произтича от необходимостта от по-голямо развитие на е-правителство в Гърция, разпространението на електронните технологии за комуникация, големите разходи за издръжка на държавната администрация, хроничните бюджетни дефицити и големия дял на държавния дълг, всичко това засилено от ограниченията и отражението на COVID пандемията и т.н. Актуалността се допълва с очакваните резултати от изследването за финансовите ползи от е-правителство в Гърция, които могат да послужат за изграждането и приложението на по-успешни бюджетни инициативи.

„Проучването е първото, което изследва ефекта на разходите върху удовлетвореността на потребителите от услугите на електронното правителство, с две подструктури: парични и времеви разходи.“

2. Въведение и основни елементи на дисертационното изследване

За **обект** на изследване в дисертационния труд се приема *електронно правителство и по-специално, неговото състояние и развитие в Гърция.*

Предметът на изследването включва *„финансовите ползи от електронното правителство в Гърция, с акцент върху спестяването на разходи, увеличените приходи и подобреното финансово представяне на държавните агенции; факторите, които допринасят за успеха или провала на инициативите за електронно правителство в Гърция“*.

Дисертацията е изградена върху проверката на **4 изследователски хипотези**, както следва:

- 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

Като **цел** в дисертацията е поставено *„да се проучат финансовите ползи от електронното правителство в Гърция, с акцент върху спестяването на разходи, увеличените приходи и подобрените финансови резултати на държавните агенции“ ... и главно „да се предложи нов концептуален модел за измерване на успеха на електронните услуги от гледна точка на различни заинтересовани страни“*.

3. Обем и структура

Дисертацията е в общ обем от 149 стр. и включва 47 таблици и 29 фигури.

Структурира. Дисертацията включва: въведение; основното изложение в 4 глави и заключение (макар, че увода и заключението са обозначени като глави). В приложение е представена анкетата от емпиричното проучване. Структурата е логична, балансирана и допринася за реализирането на поставените цели.

Първа глава представя *„Преглед на литературата“*

Втора глава – *„Методология на изследването“*

Трета глава – *„Резултати“*

Четвърта глава е обозначена като *„Дискусия“*.

4. Методология

Изследването включва обширен кръг от специализирани аналитични модели и методи, сред които: „Първият набор от модели се основават на информационни системи (IS) или модели за възприемане на електронна търговия, като SERVQUAL, NCSI, IS модел на успех и VMM. След това се въвеждат няколко други теории, включително разпространението на иновациите (DOI), теорията на разумното действие (TRA), социалната когнитивна теория (SCT) и моделът за приемане на технологии (TAM). DOI обяснява процеса, чрез който една иновация се комуникира във времето в рамките на една социална система“.

Освен това: *Model for Activity User Satisfaction; SERVQUAL model; E-SQUAL, e-ServEval, and e-GovQual; IS success model; Venkatesh's model.*

Приложен е и корелационен анализ за изследване наличието на зависимост между ползите и удовлетворението от е-услуги

5. Емпирика

Емпиричното изследване включва анкета със закрити въпроси, с която се изследват намеренията на потребителите за използват електронни услуги, предоставяни от правителството в Гърция и факторите, които определят удовлетвореността от ползваните е-услуги. Събрани са 600 попълнени въпросника, на които се позовават последващите анализи и изводи.

6. Ползвана литература и цитиране

Списъкът на ползваната литература включва впечатляващ брой 336 литературни източници, предимно на английски език и гръцки език. **Същите са ползвани коректно.** Приложен е АРА стандарта за цитиране.

7. Стил

Стилът на изложението е издържан в нормите на научно изследване, и това, че английският не е роден език на автора не личи да е оказало никакви затруднения.

8. Оформление

Оформлението и цялостното техническо изпълнение са на много добро ниво.

9. Резултати и приноси

Поставените цел и задачи в дисертацията са изпълнени.

По-съществените резултати в най-синтезирана форма се свеждат до:

- 1) Използваният модел се потвърждава като полезен инструмент за оценка на успеха на услугите на електронното правителство от гледна точка на потребителите.
- 2) *„Първоначалните резултати от това проучване показват, че видът на електронната услуга може да бъде ключов фактор за удовлетвореността на потребителите, когато напълно различни екипи за електронни услуги предоставят различна работа. Поради това се предлага „намаляване“ на услугите на електронното правителство заедно с нивото им на зрялост, така че да се оцени удовлетвореността на потребителите за всеки сегмент.“*

Считам, че посочените резултати са реални и значими.

Дисертант Дафни-Мария извежда два **приноса, които са пряко свързани и имат научно-теоретичен, методологически и практико-приложен характер**, както следва:

- 1) *„Основният принос на изследването е неговият цялостен подход към оценката на електронното правителство на Гърция. Проучването включва уникалните фискални, икономически и социални характеристики на Гърция. За разлика от повечето предишни проучвания, които се фокусираха единствено върху удовлетвореността на потребителите като индикатор за ефективността на електронното правителство, това проучване въвежда по-всеобхватен индикатор, адекватен за електронното правителство. Освен това предишните проучвания са фокусирани главно върху икономически фактори като БВП, икономическо развитие и ниво на отвореност, с малко внимание на социалните фактори. Това проучване разглежда тази празнина, като взема предвид широк спектър от социални фактори.“*

Потвърждавам наличието и значимостта на посочените приноси.

10. Положителни страни

Силните страни на дисертацията са ясно изразени и те произтичат от оригиналността на темата, отговорно приложената специализирана методология и научно-приложната значимост на постигнатите резултати.

11. Бележки

Не намирам критични бележки, които следва да бъдат посочени.

Отбелязвам две съображения от формален характер: считам отбелязването на въведението и заключението като глави за неподходящо, както и липсата на съдържание не подпомага ориентацията на читателя.

Посоченото е незначително и не намалява съдържателността и значимостта на цялото дисертационно изследване.

12. Публикации

По темата на дисертацията дисертант Дафни-Мария Нерадзаки представя следните публикации:

- доклади: участие в 5 доклада в съавторство 15 точки;
- статии: участие в 4 статии в съавторство 10 точки;
- участия в конференции: 10 участия в съавторство над 20 точки,

с което общият брой удовлетворява и надвишава минимално изискуемите публикационни точки.

13. Автореферат

Авторефератът обективно отразява съдържанието, приложената методология и постигнатите резултати в дисертацията.

14. Обобщена оценка

На основата на всичко посочено цялостната ми оценка за дисертационния труд е категорично **положителна** и предлагам **да бъде присъдена ОНС „Доктор“ на Дафни-Мария Нерадзаки.**

25.08.2023 г.

Рецензент:

Проф. д-р Ст. Симеонов

STANDPOINT

to a dissertation for The educational and scientific degree "Doctor"
on a topic
„CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-
GOVERNMENT SERVICES IN GREECE“

with author Dafni-Maria Nerantzaki,

PhD student at the Department of Finance and Accountability,
at Southwestern University "Neofit Rilski", Blagoevgrad

academic supervisor Associate prof. Dr. Elena Stavrova

author of the opinion Prof. Dr. Stefan Simeonov,

appointed as a member of the scientific jury by order No.1168 from
24.07.2023 of the Rector of the SWU Neofit Rilski

1. Relevance and importance of the topic

The topicality of the topic of e-government in Greece and user satisfaction with state administration services is well-founded. The topicality of the topic stems from the need for greater development of e-government in Greece, the spread of electronic communication technologies, the high costs of maintaining the state administration, the chronic budget deficits and the large share of public debt, all of which are reinforced by the limitations and the reflection of the COVID pandemic, etc. The actuality is complemented by the expected results of the research on the financial benefits of e-government in Greece, which can serve for the construction and application of more successful budget initiatives.

"The study is the first to examine the effect of cost on user satisfaction with e-government services by including two sub-constructs: monetary and time costs."

2. Introduction and main elements of the dissertation research

Electronic government and, in particular, its status and development in Greece are taken as **the object of research** in the dissertation work.

The subject of the study includes *"the financial benefits of e-government in Greece, with an emphasis on cost savings, increased revenue and improved financial performance of government agencies; the factors that contribute to the success or failure of e-government initiatives in Greece".*

The dissertation is built on the verification of 4 research hypotheses as follows:

H1. Expenditure is negatively related to citizen satisfaction.

H2: Benefits are positively related to citizen satisfaction.

H3. Risk is negatively related to consumer satisfaction.

H4. Capability is negatively related to customer satisfaction

The aim of the dissertation is to *"examine the financial benefits of e-government in Greece, with an emphasis on cost savings, increased revenue and improved financial performance of government agencies" ... and mainly "to propose a new conceptual model for measuring the success of e-services from a multi-stakeholder perspective"*.

3. Volume and structure

The dissertation has a total volume of 149 pages and includes 47 tables and 29 figures.

Structures. The dissertation includes: introduction; the main body in 4 chapters and a conclusion (although the introduction and conclusion are labeled as chapters). The survey from the empirical study is presented in an appendix. The structure is logical, balanced and contributes to the realization of the set goals.

Chapter One presents the "Literature Review"

Chapter Two - "Research Methodology"

Chapter Three - "Results"

The fourth chapter is labeled "Discussion".

4. Methodology

The research includes a wide range of specialized analytical methods and models, among which: *"The first set of models are based on information systems (IS) or e-commerce perception models, such as SERVQUAL, NCSI, IS Success model and VMM. Several other theories are then introduced, including Diffusion of Innovation (DOI), Theory of Reasoned Action (TRA), Social Cognitive Theory (SCT), and The Technology Acceptance Model (TAM). DOI explains the process by which an innovation is communicated over time within a social system."*

In addition, the following are also applied: Model for Activity User Satisfaction; SERVQUAL model; E-SQUAL, e-ServEval, and e-GovQual; IS success model; Venkatesh's model. Correlation analysis was used to investigate the existence of a relationship between benefits and satisfaction with e-services.

5. Empirics

The empirical study includes a closed-ended survey that examines users' intentions to use e-services provided by the government in Greece and the factors that determine satisfaction with e-services used. 600 completed questionnaires were collected, to which the subsequent analyzes and conclusions refer.

6. References and citation

The list of used literature includes an impressive number of 336 literary sources, mostly in English and Greek. They were used correctly. The ARA citation standard is applied.

7. Style

The style of the exposition is up to the standards of scholarly research, and the fact that English is not the author's native language does not appear to have presented any difficulties.

8. Layout

The layout and overall technical performance are at a very good level.

9. Results achieved

The objectives and tasks set in the dissertation have been fulfilled.

The more significant results in the most synthesized form are reduced to:

- 1) The model used is confirmed as a useful tool for evaluating the success of e-government services from the users' perspective.
- 2) "The initial results of this study show that the type of e-service can be a key factor in user satisfaction when completely different e-service teams deliver different work. Therefore, it is proposed to 'scale down' e-Government services along with their level of maturity so as to assess user satisfaction for each segment."

I believe that the stated results are real and significant.

10. Contributions

The dissertation student Dafni-Maria makes two contributions that are directly related and have a scientific-theoretical, methodological and practical-applied nature, as follows:

"The main contribution of the study is its comprehensive approach to the evaluation of Greece's e-government. The study includes the unique fiscal, economic and social characteristics of Greece. Unlike most previous studies that only focused on user satisfaction as an indicator of e-government performance, this study introduces a more comprehensive indicator adequate for e-government. Moreover, previous studies have mainly focused on economic factors such as

GDP, economic development and level of openness, with little attention to social factors. This study addresses this gap by taking into account a wide range of social factors.”

I confirm the existence and significance of the said contributions.

11. Positive aspects

The strengths of the dissertation are clearly expressed and they derive from the originality of the topic, the responsibly applied specialized methodology and the scientific-applied significance of the achieved results.

12. Notes

I do not find any critical notes that should be mentioned.

I note two considerations of a formal nature: I consider marking the introduction and conclusion as chapters inappropriate, and the lack of content does not help the reader's orientation.

The above is insignificant and does not reduce the content and significance of the entire dissertation research.

13. Publications

On the subject of the dissertation, the dissertation researcher Dafni-Maria Neradzaki presents the following publications:

- reports: participation in 5 reports in co-authorship 15 points;
- articles: participation in 4 articles in co-authorship 10 points;
- participation in conferences 10 in co-authorship over 20 points.

With this, the total number meets and exceeds the minimum required publication points.

14. Abstract (autoreferat)

The abstract objectively reflects the content, applied methodology and achieved results in the dissertation.

15. Summary assessment

On the basis of all that has been stated, **my overall assessment of the dissertation work is categorically positive** and ***I propose to award the ONS "Doctor" to Daphni-Maria Neradzaki.***

28.08.2023 г.

Reviewer:

Prof. Dr. St. Simeonov