

СТАНОВИЩЕ

за придобиване на образователна и научна степен "доктор"

от проф. д-р Стоян Проданов с научна специалност "Финанси, парично обращение, кредит и застраховане" (Финанси), регистрирана в НАЦИД на 01.12.2018 г., член на Научното жури, определено със Заповед No 1168/24.07.2023 г. на ректора на Югозападен университет Неофит Рилски - Благоевград проф. Борислав Юруков на тема "Удовлетвореност на клиентите и финансови ползи от услугите на електронното правителство в Гърция".

Дафни-Мария Нерадзаки е докторант в докторската програма към катедра "Финанси и отчетност", към Стопанския факултет на Югозападния университет "Неофит Рилски". Научен ръководител на докторанта е доц. д-р Елена Ставрова.

Уважаеми членове на научното жури,

Темата на дисертацията на докторанта Дафни-Мария Нерадзаки е "Удовлетвореност на клиентите и финансови ползи от услугите на електронното правителство в Гърция". Настоящото становище е разработено в съответствие с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в България, Правилника за неговото прилагане и Вътрешните правила за развитие на академичния състав в Югозападния университет "Неофит Рилски".

1. Обща информация за докторанта

Дафни-Мария Нерадзаки учи в докторската програма в редовна докторантура в катедра "Финанси и отчетност" в Стопанския факултет на Югозападния университет Неофит Рилски - Благоевград.

2. Общо представяне на дисертационния труд

Тезата на тема "Удовлетвореност на клиентите и финансови ползи от услугите на електронното правителство в Гърция" има актуално

значение по няколко причини. Услугите на електронното правителство играят решаваща роля за модернизирание на публичната администрация и подобряване на взаимодействието между гражданите и правителството. Разбирането на удовлетвореността на клиентите от тези услуги е от съществено значение, за да се гарантира, че нуждите на гражданите се удовлетворяват ефективно и ефикасно.

Услугите на електронното правителство имат потенциала да рационализират административните процеси и да намалят бюрокрацията. Оценката на финансовите ползи, произтичащи от тези услуги, демонстрира тяхната разходна ефективност и потенциал за спестяване на публични ресурси. Тъй като обществата се движат към цифрова трансформация, изучаването на удовлетвореността на клиентите и финансовото въздействие на услугите на електронното правителство дава представа за успеха и адаптивността на тези инициативи в контекста на Гърция.

Прозренията за удовлетвореността на клиентите и финансовите ползи могат да насочат политиците при усъвършенстването на съществуващите инициативи за електронно управление и проектирането на нови, които съответстват на предпочитанията и нуждите на гражданите. Анализът на нивата на удовлетвореност и финансовите резултати предоставя данни, които могат да информират за вземането на решения, основани на доказателства, което позволява на правителствата да разпределят ресурсите по-ефективно.

Не на последно място, опитът с услугите на електронното управление може да подобри възприятието на гражданите за ефективността на управлението и да допринесе за по-положителен обществен образ на управлението. Тази тема може да допринесе за академичното и изследователско разбиране на връзката между електронното правителство, удовлетвореността на гражданите и финансовите резултати, което потенциално влияе върху бъдещите проучвания и политики.

Дисертацията се състои от 149 страници, структурирана е в 6 глави, сред които въведение и заключение, библиография и 10 страници приложения. В дисертацията са използвани общо 47 таблици и 29 графики, които служат за визуално представяне на данните и резултатите от изследванията. Библиографията включва общо 336 източника, интерпретирани за целите на изследването и в подкрепа на твърденията и анализите на тезата. По темата на дисертацията са

направени общо 19 публикации (всички публикации са в съавторство), което показва популяризирането на идеите на дисертационния труд сред научната общност.

Докторантът Дафни-Мария Нерадзаки заявява, че основната цел е да се 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 управление в Гърция, с акцент върху спестяването на разходи, увеличените приходи и подобрените финансови резултати на правителствените агенции и да се проучат елементите, които допринасят за изпълнението/провала на проектите за електронно управление в Гърция.

Основната цел е да се предостави нов концептуален модел за измерване на ефективността на цифровите услуги от гледна точка на различни заинтересовани страни. Дисертацията си поставя следните задачи, отговаряйки на следните въпроси:

1. Кои са основните определящи фактори, които оказват значително влияние върху ефективността на електронното управление в Гърция?
2. Какво е нивото на удовлетвореност на потребителите от услугите на електронното управление?
3. Как разходите, ползите, рискът и възможността влияят върху удовлетвореността на потребителите?
4. Какви политики са силно препоръчителни за насърчаване на ефективността на електронното управление в Гърция?

В съответствие с изследователските въпроси, в настоящата теза са заложили следните цели:

1. Да проучи и разбере връзката между електронното управление и факторите разходи, ползи, риск и възможности.
2. Да оцени степента на удовлетвореност на потребителите от услугите на електронното управление в цяла Гърция.
3. Да оцени как разходите, ползите, рискът и възможностите влияят върху удовлетвореността на потребителите.
4. Да предложи препоръки на политиците за подобряване на електронното управление в Гърция.

Изследователските хипотези, които докторантът формулира в дисертацията, гласят:

- H1. Разходите са отрицателно свързани с удовлетвореността на гражданите.

H2: Ползите са положително свързани с удовлетвореността на гражданите.

H3. Рискът е негативно свързан с удовлетвореността на потребителите.

H4. Възможностите са негативно свързана с удовлетвореността на потребителите.

Изследването използва иконометрично моделиране като основен аналитичен метод за постигане на изследователските цели. Методологията включва следните стъпки и техники:

1. Конструкция на модела. Изследователят установява модел на удовлетвореност на потребителите с четири зависими променливи: разходи, ползи, риск и възможности. Всяка конструкция (разходи, ползи, риск, възможности) се оценява с помощта на петстепенна скала на Ликерт, където участниците оценяват нивото си на съгласие по скала от 1 (силно несъгласие) до 5 (силно съгласни).

2. Моделиране на структурни уравнения (SEM). Моделирането на структурни уравнения (SEM) се използва за анализ на връзките между латентните променливи на модела на удовлетвореност на потребителите. SEM се основава на модела на Осман за електронно управление, който служи като основа за изграждане и провеждане на SEM.

3. Потвърждаващ факторен анализ (CFA). Анализът на потвърдителния фактор (CFA) се използва за изследване на последователността и точността на наблюдаваните променливи. CFA се прилага и за тестване на валидността на конструкцията, проверка на тестовите елементи и повишаване на обобщаващата способност на резултатите. Конвергентната валидност и дискриминантната валидност се оценяват стриктно с помощта на CFA.

4. Оценка на индексите за напасване. Няколко индекса за годност се използват за оценка на доброто прилягане на модела. Изчисляват се и се анализират функцията за минимално несъответствие по степени на свобода (CMIN/DF), индекс на инкрементално напасване (IFI) или Delta2, индекс на Тъкър-Люис, индекс на сравнителна пригодност (CFI) или индекс на сравнителна годност на Bentler и Bonett и средна квадратична грешка на приближението (RMSEA).

5. Анализ на регресионния модел. Въз основа на най-подходящите резултати от регресионния модел от оценката на индексите SEM и fit,

проучването идентифицира и обсъжда детерминантите на ефективността на електронното управление.

Дисертацията е разделена на 6 глави, като всяка глава обхваща определени аспекти на изследването. В заключението на дисертацията са обобщени изводите от изследването. Представени са обобщения, изводи и предложения, които са подкрепени с аргументи и факти и които безспорно потвърждават формулираните хипотези.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Оценявам поставените в дисертацията задачи като успешно завършени, а формулираните научно-приложни приноси като оригинални и проблемно ориентирани. Тези приноси са свидетелство за мотивацията на докторанта и за нивото на подготовка и качеството на съветите, предоставени от катедрата и научния ръководител.

Дисертацията използва автентична методология с необходимата степен на аналитичност, която е основа за научно обосновани резултати и приноси. Тази методология е приложена, за да се гарантира научната пригодност и валидност на получените резултати и приноси. По този начин, обосновано с факти, може да се заключи, че целите на изследването са постигнати в дисертацията и са постигнати оригинални научно-приложни приноси. Всички източници се използвани коректно. Оценявам разработката като автентична и без елементи на заимстване от други автори.

4. Оценка на научни и научно-приложни приноси

В рецензията приемам за валидни обобщените 2 приносни елемента, посочени от автора в резюмето и дисертацията:

- Основният принос на изследването е неговият всеобхватен подход към оценката на електронното правителство на Гърция, включващ уникалните фискални, икономически и социални характеристики на Гърция. Това изследване въвежда по-всеобхватен показател, подобен на електронното правителство, и добавя широк спектър от социални фактори.
- Авторът е конструирал променливи за разходите, ползите, рисковете и възможностите, за да представи по-широката удовлетвореност на потребителите и ефективността на

електронното правителство. Това е нов подход, тъй като предишните проучвания се фокусират главно върху икономически фактори като разлагане на БВП и ниво на откритост, пренебрегвайки важни социални фактори.

Като цяло тези приноси подобряват разбирането за ефективността на електронното правителство в Гърция и дават представа на политиците за подобряване на ефективността на системата за електронно управление.

5. Оценка на дисертационни публикации

Докторантът е автор на 19 публикации по темата на дисертационния труд, които са доказателство за качеството на цялостната продукция на автора и способността за популяризиране на идеите на автора сред научните и професионалните общности.

6. Оценка на резюмето

Приложеното резюме от докторанта Дафни-Мария Нерадзаки успешно представя в качествен и количествен аспект постигнатото в обемната дисертационна работа. Чрез нея авторът потвърждава способността за синтезиране и систематизиране, като извежда акценти и изводи от научно-проблематичен характер.

7. Критики, препоръки и въпроси

Работата, представена за преглед, съдържа някои слабости. Съдържанието на дисертацията липсва, което затруднява навигацията в текста. Някои от цитираните източници не са използвани в текста, което прави библиографията твърде дълга. Друга забележима слабост е липсата на самостоятелни публикации. Въпреки че работата в екип е обичайна практика, разработването на дисертации е подходящо време за всеки учен да публикува отделни статии и доклади, за да осветли идеите, използвани в дисертацията. Също така, от 19-те дисертационни публикации, не всички заглавия са пряко свързани с дисертацията.

Бих искал да задам следния въпрос:

1. Какви бяха конкретните резултати от потвърдителния факторен анализ/ анализ на потвърждаващия фактор (CFA)? Как този анализ

допринесе за валидирането на вашата конструкция и възможността за обобщаване на вашите резултати?

2. Какви практически последици имат вашите констатации за доставчиците на услуги на електронното правителство и политиците в Гърция или другаде? Имайки предвид продължаващото развитие на електронното правителство и променящото се поведение на потребителите, как си представяте уместността на вашите открития през следващите години??

8. Заключение

В заключение, отчитайки много доброто познаване на теорията и практиката в изследваната област, както и оригиналните аналитични резултати, съдържащи се в представената дисертация, изразявам положително заключение и гласувам в полза на присъждането на образователната и научна степен "доктор" (доктор) в професионално направление 3.8 "Икономика" на Дафни-Мария Нерадзаки.

Свищов
30.8.2023 г.

Рецензент:
/проф. д-р Стоян Проданов/

OPINION

for the acquisition of an educational and scientific degree "doctor"

by Prof. Stoyan Prodanov, PhD with scientific specialty 05.02.05 "Finance, money circulation, credit and insurance" (Finance), registered in NACID on 01.12.2018, member of the Scientific Jury, determined by Order No. №1168/24.07.2023 of the Rector of South-West University Neofit Rilski - Blagoevgrad Prof. Borislav Yurukov on the thesis of PhD student Dafni-Maria Nerantzaki on the topic "CUSTOMER SATISFACTION AND FINANCIAL BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES IN GREECE".

Dafni-Maria Nerantzaki is PhD student in the Doctoral Program at the Department of "Finance and Accountability", at the Faculty of Economics of the South-West University Neofit Rilski. The scientific supervisors of the PhD student is Assoc. Prof. Elena Stavrova, PhD.

Dear members of the scientific jury,

The topic of PhD student Dafni-Maria Nerantzaki's dissertation is "Customer satisfaction and financial benefits from E-Government services in Greece". This review was developed in accordance with the requirements of the Law on the Development of the Academic Staff in Bulgaria, the Rules for its Application and the Internal Rules for the Development of the Academic Staff at the South-West University Neofit Rilski.

1. General information about the doctoral student

Dafni-Maria Nerantzaki studied in the doctoral program in full-time doctoral studies at the Department of Finance and Accountability at the Faculty of Economics of South-West University Neofit Rilski - Blagoevgrad.

2. General presentation of the dissertation work

The thesis on "Customer satisfaction and financial benefits from E-Government services in Greece" holds significance and relevance for several

reasons. E-government services play a crucial role in modernizing public administration and improving citizen-government interaction. Understanding customer satisfaction with these services is essential to ensure that citizens' needs are met effectively and efficiently. E-government services have the potential to streamline administrative processes and reduce bureaucracy. Assessing the financial benefits derived from these services can demonstrate their cost-effectiveness and potential for saving public resources. As societies move toward digital transformation, studying the customer satisfaction and financial impacts of e-government services provides insights into the success and adaptability of these initiatives in the context of Greece.

Insights into customer satisfaction and financial benefits can guide policymakers in refining existing e-government initiatives and designing new ones that align with citizens' preferences and needs. Analysing satisfaction levels and financial outcomes provides data that can inform evidence-based decision-making, allowing governments to allocate resources more effectively.

Last but not least, positive experiences with e-government services can enhance citizens' perception of government effectiveness and contribute to a more positive public image of governance. This topic can contribute to the academic and research understanding of the relationship between e-government, citizen satisfaction, and financial outcomes, potentially influencing future studies and policies.

The dissertation consists of 149 pages, including 6 chapters, among them introduction and conclusion, bibliography, and 10 pages of appendices. A total of 47 tables and 29 graphs/figures are used in the dissertation, which serve to visually present the data and research results. The bibliography includes a total of 336 sources interpreted for the purposes of the study and to support the thesis statements and analyses. A total of 19 publications (all publications are co-authored) were made on the topic of the dissertation, which indicates the active participation of the author and the popularization of the ideas of the dissertation among the scientific community.

PhD student Dafni-Maria Nerantzaki states the main objective is to provide a new conceptual model to gauge the performance of digital services from various stakeholders' perspectives. Also, to analyse the financial benefits of eGovernment in Greece, with a focus in cost savings, increased revenue, and improved financial performance of government agencies and examine the elements that add to the accomplishment/failure of eGovernment projects in Greece.

The primary objective is to provide a new conceptual model to gauge the performance of digital services from various stakeholders' perspectives. The thesis aims to answer the subsequent questions:

1. What are the primary determinants that significantly affect the eGovernment performance in Greece?
2. What is the level of users' satisfaction with eGovernment services?
3. How cost, benefits, risk, and opportunity affect users' satisfaction?
4. What policies are highly recommended to promote the eGovernment performance in Greece?

In alignment with the research questions, the present thesis has established the following objectives:

1. To explore and comprehend the correlation between eGovernment and cost, benefits, risk, and opportunity factors.
2. To assess the degree of users' satisfaction with eGovernment services across Greece.
3. To assess how cost, benefits, risk, and opportunity affect users' satisfaction.
4. To propose recommendations to policymakers for enhancing eGovernment in Greece.

The research hypotheses that the doctoral student formulated in the dissertation read:

- H1. Cost is negatively related to citizens' satisfaction.
- H2. Benefits is positively related to citizens' satisfaction.
- H3. Risk is negatively related to user satisfaction.
- H4. Opportunity is negatively related to user satisfaction.

The study employs econometric modelling as its primary analytical method to achieve the research objectives. The methodology includes the following steps and techniques:

1. Model Construction. The researcher establishes a user satisfaction model with four dependent variables: cost, benefits, risk, and opportunities. Each construct (cost, benefits, risk, opportunities) is assessed using a five-point Likert scale, where participants rate their agreement level on a scale from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree).
2. Structural Equation Modelling (SEM). Structural Equation Modelling (SEM) is employed to analyse the relationships between the latent variables of the user satisfaction model. SEM is based on Osman's model of eGovernment, which serves as the basis for constructing and conducting the SEM.

3. Confirmatory Factor Analysis (CFA). Confirmatory Factor Analysis (CFA) is used to examine the consistency and accuracy of observed variables. CFA is also applied to test construct validity, verifying the test items and enhancing the results' generalizability. Convergent validity and discriminant validity are rigorously assessed using CFA.

4. Fit Indexes Evaluation. Several fit indexes are employed to assess the model's goodness of fit. The Minimum Discrepancy Function by Degrees of Freedom (CMIN/DF), Incremental Fit Index (IFI) or Delta2, Tucker-Lewis index, Comparative Fit Index (CFI) or Bentler comparative fit index, and the root mean square error of approximation (RMSEA) are calculated and analysed.

5. Regression Model Analysis. Based on the best-fitting regression model results from the SEM and fit indexes evaluation, the study identifies and discusses the determinants of eGovernment performance.

The dissertation is divided into 6 chapters, each chapter covering certain aspects of the study. In the conclusion of the dissertation, the conclusions of the research are summarized. Summaries, conclusions and proposals are presented, which are supported by arguments and facts and which unquestionably confirm the formulated hypotheses.

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

I assess the tasks set in the dissertation as successfully completed, and the formulated scientific and scientific-applied contributions presented in the abstract as original and problem-oriented. These contributions are a testament to the motivation of the PhD student and to the level of preparation and quality of advice provided by the department and supervisors.

The dissertation uses an authentic methodology with the necessary degree of analyticity, which is the basis for scientifically based results and contributions. This methodology was applied to ensure the scientific suitability and validity of the results and contributions obtained. Thus, with justification and facts, it can be concluded that the objectives of the research have been achieved in the dissertation and original scientific contributions have been reached. All sources are correctly used. I rate the development as authentic and without elements of borrowing from other authors.

4. Evaluation of scientific and scientific-applied contributions

In the review, I accept as valid the summarized 2 contributing elements stated by the author in the abstract and the dissertation:

- The primary contribution of the study is its comprehensive approach to the evaluation of Greece's e-government incorporating Greece's unique fiscal, economic, and social characteristics. This study introduces a more comprehensive e-government-like indicator and adds a broad range of social factors.
- The author has constructed cost, benefits, risks and opportunities variables to represent the broader user satisfaction and e-government performance. This is a novel approach as previous studies have mainly focused on economic factors such as GDP decomposition and openness level, neglecting important social factors.

Overall, these contributions enhance the understanding of Greece's e-government performance and provide insights for policy makers to improve the efficiency of the e-government system.

5. Evaluation of dissertation publications

The doctoral student is the author of 19 publications on the topic of the dissertation work, which are proof of the quality of the author's overall output and the ability to popularize the author's ideas among the scientific and professional communities.

6. Evaluation of the abstract

The attached abstract by doctoral student Dafni-Maria Nerantzaki successfully presents in a qualitative and quantitative aspect what was achieved in the voluminous dissertation work. Through it, the author confirms the ability to synthesize and systematize by deducing accents and conclusions of a scientific-problematic nature.

7. Criticisms, recommendations and questions

The work submitted for review contains some weaknesses. Dissertation content is missing, making the text difficult to navigate. Some of the cited sources are not used in the text, which makes the bibliography too long. Another noticeable weakness is the lack of self-publishing. Although teamwork is common practice, dissertation development is an opportune time

for each scholar to publish individual papers and reports to illuminate the ideas exploited in the dissertation. Also, of the 19 dissertation publications, not all titles are directly related to the dissertation.

I would like to ask the following questions:

1. What were the specific outcomes of the confirmatory factor analysis (CFA)? How did this analysis contribute to the validation of your construct and the generalizability of your results?
2. What practical implications do your findings have for eGovernment service providers and policymakers in Greece or elsewhere? Considering the ongoing evolution of eGovernment and changing user behaviours, how do you envision the relevance of your findings in the coming years?

8. Conclusion

In conclusion, considering the original analytical results contained in the presented dissertation, I express a positive conclusion and vote in favour of awarding the educational and scientific degree "Doctor" (PhD) in professional direction 3.8 "Economics" of Dafni-Maria Nerantzaki.

Svishtov

Reviewer:

30.8.2023 г.

.....

/Prof. Stoyan Prodanov, PhD/