



СТ А Н О В И Щ Е

От: *Доц. д-р Стела Стойчева Касабова*
Стопанска Академия „Д. А. Ценов“
Научна специалност: „Статистика и демография“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по *научна специалност* в УНСС.

Автор на дисертационния труд: *Мария Атанасова Казакова*
Тема на дисертационния труд: *“Статистическо изследване на дигитализацията на местните административни услуги“*

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №1336/18.05.2022 г. на Ректора на УНСС.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към *катедра „Статистика и иконометрия“/факултет „Приложна информатика и статистика“* на УНСС по *научна специалност* *“Статистика, иконометрия и демография“* съгласно Заповед на Зам.-ректора по НИД на УНСС № №1753/06.07.2022 г. Обучението е осъществено в *свободна* (самостоятелна) форма през периода 09.02.2022 до 01.07.2022 г.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Структура и обем

Дисертационният труд съдържа заглавна страница, списък на съкращенията, съдържание, увод, изложение в три глави, заключение,

цитирана литература и четири приложения. Състои се от 186 страници, от които 147 основен текст, списък на цитирана и използвана литература – общо 62 източника, от които 50 заглавия на кирилица и 12 на латиница. В приложенията са включени анкетната карта, резултатите от анкетното проучване и от приложените методи за анализ. С оглед по-лесното възприемане на изложението в основния текст са включени 26 таблици и 40 фигури, при спазване на всички задължителни елементи, съобразно статистическата теория.

Актуалност на темата

През последните години информационните и комуникационните технологии все по-осезаемо навлизат във всички области на социалния и икономическия живот. Очакванията на гражданите и бизнеса към качеството на административните услуги са все по-големи, свързани с осигуряване на оптимизация на работните процеси, по-висока ефективност на операциите и по-голяма прозрачност на действията на органите в публичния сектор.

Все по-голямото приложение на технологиите в ежедневието на потребителите, налагат нови тенденции за дигитализация на все повече държавни услуги. Предлаганите електронни услуги от администрацията за бизнеса и гражданите спестяват време и ресурси. Множеството преимущества, включително улеснената процедура на електронната идентификация и бързината на процесите, постепенно налагат все повече институции да продължат да включват поетапно електронните услуги.

Изложеното по-горе ми дава основание да определя темата на рецензирания дисертационен труд като значима, навременна и недостатъчно разработена в практико-приложен план в нашата страна.

Цел и задачи

Основната цел на дисертационния труд е провеждане на статистическо изследване на състоянието на дигитализацията на местните административни процеси чрез обобщени оценки относно това състояние и насоки за тяхното усъвършенстване, реализирана по-конкретно чрез: дефиниране на концептуален модел за оценка на равнището на дигитализация на местните административни процеси; и разработване на методика за оценка на ключови индикатори от концептуалния модел.

За постигане на основната цел са формулирани пет изследователски задачи, които се решават успешно в трите глави на научната разработка.

Обект и предмет

Дефинираната необходимост от извършване на детайлно проучване и оценка на процесите на дигитализация, протичащи в местната администрация, водят до определяне на общинските администрации

(общини) като обект на изследване, а дигитализацията на административните процеси, осигуряващи такъв тип услуги – като предмет на изследване.

Основна теза

Изследователската теза изразява позицията и убедеността на автора, че равнището на дигитализация на административните процеси в българските общини може да бъде надеждно и детайлно оценено чрез целева методика, основана на обоснован концептуален модел и реализирана чрез прецизно разработен инструментариум – въпросник за извличане на експертни оценки чрез структурирано анкетно проучване.

Използвана научна литература

Много задълбочено се анализират съществуващи подходи за характеризирание на дигитализацията на административните процеси на основата на детайлизирано проучване на специализираната литература, действащата нормативна уредба и релевантни данни от официалната статистика, свързани с изследователския проблем на разработката.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Представеният дисертационен труд и резултатите от проведеното изследване дават основание да се направят следните изводи:

- Изяснена е ролята на процесите по дигитализация на местните административни процеси за повишаване ефективността на работа на администрацията въз основа на проведеното литературно проучване и действащата нормативна уредба. Анализирани са данни от официалната статистика, които подкрепят необходимостта от разработване на специфична методика за оценка степента на дигитализация на местно ниво.
- Човешкият фактор е определен като решаващ за успеха на процесите по дигитализация на местната администрация.
- Представени са основните характеристики на дигитализацията на местно ниво, както и отделните аспекти на приложението на този подход в общините.
- Разработени са концептуален модел и методика за оценяване на равнището на дигитализация на местната администрация въз основа на шест ключови индикатора. Разработен е инструментариум за информационно осигуряване на модела от ключови индикатори. Осъществена е успешна апробация на методиката чрез провеждане на анкетно проучване сред респонденти-експерти от извадка от български общини.

- Изводите са представени по подходящ начин, съобразно обекта на изследване и в подкрепа на поставената изследователска цел и задачи. Резултатите от приложението на статистическите методи са подкрепени с аргументирани изводи, свързани с конкретиката на всеки показател.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Приносите, като резултат от проведеното изследване могат да се обособят в две направления: с теоретико-приложен и практико-приложен характер.

- Приноси с теоретико-приложен характер.

В резултат на задълбочено проучване на специализирана научна литература е разработен авторов концептуален модел за оценяване на равнището на дигитализация на местните административни процеси. Предложена е авторова методика за оценка на ключовите индикатори за степента на дигитализация на административните процеси в общините в Р. България, осигуряваща сравнимост и съпоставимост на резултатите в пространствено-времеви аспект. Предложена е методика за измерване на Индекс за комплексна оценка на дигитализацията в местната администрация. Формулирани са основни предпоставки и насоки за усъвършенстване на процесите по дигитална трансформация на административните процеси в българските общини.

- Приноси с практико-приложен характер.

Посредством организирано собствено анкетно проучване са получени нови научно-приложни резултати с емпиричен характер относно равнището на процесите на дигитализация на местните власти в Р. България. Предложената методика за измерване на Индекс за комплексна оценка на дигитализацията в местната администрация е успешно апробирана чрез данните от анкетното проучване.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Приложените публикации, представени на авторитетни научни форуми, са по темата на дисертацията, включват части от нея и са основа за проведеното изследване.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът се състои от 32 страници, съдържа всички задължителни елементи и представя в синтезиран вид, прецизно и коректно съдържанието на дисертационния труд. Авторефератът фокусира вниманието върху структурата и логиката на изследването, представя достатъчно пълно и

убедително авторските решения и получените основни научно-приложни резултати.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Критични бележки и препоръки:

При оценките за външните и вътрешните фактори на дигитализацията освен средна стойност при анализа на всеки показател може би трябваше да има и информация за разсейването в оценките. По този начин би могло да се получи по-точна представа за разпределението на отговорите. В конкретния случай избраният измерител на разсейване, например стандартно отклонение и в абсолютен и в относителен размер ще даде достатъчно точна информация поради еднаквост в скалата за оценяване при всички показатели – от 1 до 5 и възможност за сравнение между тях.

Въпроси:

1. При оценката на външните и вътрешните фактори на дигитализацията, разделянето на скалата вместо пет на десет степени би ли довело до по-категорично разграничаване при получаването на отговори и съответно до по-добри резултати при анализа?
2. Отчита ли се нивото на компетентност на лицето, участващо в анкетата и до каква степен е избегнат или съобразен субективният фактор?

8. Заключение

Обобщавайки всичко казано по-горе, считам, че дисертационният труд „Статистическо изследване на дигитализацията на местните административни услуги“ е с високи теоретични качества и практическа приложимост. Това ми дава основание да дам **положителна оценка** на доктората и да предложа на членовете на Научното жури да присъдят образователна и научна степен „доктор“ на докторант Мария Атанасова Казакова.

06.08.2022 г.

Подпис:



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

POSITION

By: Assoc. Prof. Stela Stojcheva Kasabova, PhD
D. A. Tsenov Academy of Economics
Scientific specialty: "Statistics and demography"

Subject: dissertation for awarding the educational and scientific degree "**doctor**" in a scientific specialty at UNSS.

Author of the dissertation:	Maria Atanasova Kazakova
Topic of the dissertation:	"Statistical study of the digitalization of local administrative services"

Reason for presenting the opinion: participation in the composition of the scientific jury for the defense of the dissertation according to Order No. 1336/18.05.2022 of the Rector of the UNSS.

1. Information about the dissertation student

The dissertation student was trained in a doctoral program at the Department of Statistics and Econometrics/Faculty of Applied Informatics and Statistics of the UNSS in the scientific specialty "Statistics, Econometrics and Demography" according to the Order of the Deputy Rector for Research and Development of the UNSS No. 1753/06.07 .2022. The training was carried out in a free (independent) form during the period February 9, 2022 to July 1, 2022.

2. General characteristics of the presented dissertation work

Structure and volume

The dissertation consists of a title page, a list of abbreviations, a table of contents, an introduction, an outline in three chapters, a conclusion, literature cited, and four appendices. It consists of 186 pages, of which 147 are the main text, a list of cited and used literature - a total of 62 sources, of which 50 titles are in Cyrillic and 12 are in Latin. The appendices include the questionnaire, the results of the survey and the applied methods of analysis. In order to make the exposition easier to understand, 26 tables and 40 figures are included in the main text, subject to compliance with all mandatory elements, according to statistical theory.

Relevance of the topic

In recent years, information and communication technologies are increasingly perceptibly entering all areas of social and economic life. The expectations of citizens and businesses for the quality of administrative services are increasingly high, related to ensuring the optimization of work processes, higher efficiency of operations and greater transparency of the actions of public sector bodies.

The ever-increasing application of technology in the daily life of users imposes new trends for the digitization of more and more government services. The electronic services offered by the administration for businesses and citizens save time and resources. The many advantages, including the simplified procedure of the electronic identification and the speed of the processes, are gradually forcing more and more institutions to continue to include the electronic services step by step.

The above gives me reason to define the topic of the reviewed dissertation work as significant, timely and insufficiently developed in a practical-applied plan in our country.

Purpose and tasks

The main goal of the dissertation is to conduct a statistical study of the state of digitization of local administrative processes through generalized assessments regarding this state and guidelines for their improvement, realized more specifically by: defining a conceptual model for assessing the level of digitization of local administrative processes ; and developing a methodology for evaluating key indicators from the conceptual model.

To achieve the main goal, five research tasks have been formulated, which are successfully solved in the three chapters of the scientific development.

Object and subject

The defined need to carry out a detailed study and evaluation of the digitization processes taking place in the local administration lead to the determination of the municipal administrations (municipalities) as the object of

research, and the digitalization of administrative processes providing such type of services as the subject of research.

Main thesis

The research thesis expresses the author's position and conviction that the level of digitization of administrative processes in Bulgarian municipalities can be reliably and in detail assessed through a targeted methodology, based on a justified conceptual model and realized through a precisely developed toolkit - a questionnaire for extracting expert assessments through a structured Questionnaire survey.

Referenced scientific literature

Existing approaches for characterizing the digitization of administrative processes are analyzed very thoroughly on the basis of a detailed study of the specialized literature, the current regulatory framework and relevant data from official statistics related to the research problem of the development.

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

The presented dissertation work and the results of the conducted research give reason to draw the following conclusions:

- The role of digitization of local administrative processes to increase the effectiveness of the administration's work has been clarified based on the conducted literature study and the current regulations. Data from official statistics have been analyzed, which support the need to develop a specific methodology for assessing the degree of digitization at the local level.
- The human factor has been identified as decisive for the success of digitalization processes of local administration.
- The main characteristics of digitization at the local level are presented, as well as the individual aspects of the application of this approach in municipalities.
- A conceptual model and methodology for evaluating the level of digitization of local administration based on six key indicators have been developed. A toolkit has been developed for providing the model with information from key indicators. The methodology was successfully tested by conducting a survey among expert respondents from a sample of Bulgarian municipalities.
- The conclusions are presented in an appropriate way, according to the object of research and in support of the set research goal and tasks. The results of the application of statistical methods are supported by reasoned conclusions related to the specifics of each indicator.

4. Evaluation of scientific and scientific-applied contributions

The contributions, as a result of the conducted research, can be divided into two directions: theoretical-applied and practical-applied.

- Contributions of a theoretical-applied nature.

As a result of an in-depth study of specialized scientific literature, an author's conceptual model was developed for assessing the level of digitization of local administrative processes. An author's methodology for evaluating the key indicators for the degree of digitization of the administrative processes in the municipalities in the Republic of Bulgaria, ensuring comparability and comparability of the results in a space-time aspect, is proposed. A methodology for measuring an Index for a complex assessment of digitization in local administration is proposed. Basic prerequisites and guidelines for improving the processes of digital transformation of administrative processes in Bulgarian municipalities have been formulated.

- Contributions of a practical and applied nature.

By means of an organized own survey, new scientific and applied results of an empirical nature were obtained regarding the level of digitalization processes of local authorities in the Republic of Bulgaria. The proposed methodology for measuring the Index for a complex assessment of digitization in local administration has been successfully tested through the survey data.

5. Evaluation of dissertation publications

The attached publications, presented at authoritative scientific forums, are on the topic of the dissertation, include parts of it and are the basis for the research conducted.

6. Evaluation of the autoref

The abstract consists of 32 pages, contains all mandatory elements and presents the content of the dissertation in a synthesized form, precisely and correctly. The author's abstract focuses attention on the structure and logic of the research, presents sufficiently fully and convincingly the author's decisions and the main scientific and applied results obtained.

7. Criticisms, recommendations and questions

Critical notes and recommendations:

In the evaluations of the external and internal factors of digitalization, in addition to an average value, in the analysis of each indicator, perhaps there should have been information about the dispersion in the evaluations. In this way, a more accurate picture of the distribution of responses could be obtained. In the specific case, the selected measure of dispersion, for example, standard deviation in both absolute and relative size will give sufficiently accurate information due to uniformity in the rating scale for all indicators - from 1 to 5 and the possibility of comparison between them.

Questions:

1. In assessing the external and internal factors of digitization, would dividing the scale instead of five into ten grades lead to a more categorical differentiation in obtaining answers and, accordingly, to better results in the analysis?

2. Is the level of competence of the person participating in the survey considered and to what extent is the subjective factor avoided or accommodated?

8. Conclusion

Summarizing everything said above, I consider that the dissertation work "Statistical study of the digitization of local administrative services" has high theoretical qualities and practical applicability. This gives me the reason to give a **positive assessment** of the doctorate and to propose to the members of the Scientific Jury to award the educational and scientific degree "doctor" to doctoral student Maria Atanasova Kazakova.

06.08.2022 г.

Signature: