



## **РЕЦЕНЗИЯ**

От: **проф. д-р Лина Георгиева Анастасова**

Научна специалност „Маркетинг“

Бургаски Свободен Университет, Център по икономически и управленски науки

Ръководител на Програмно направление „Маркетинг“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** в професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Маркетинг“ в УНСС.

**Основание** за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 1690/ 09.07. 2021 на Зам. ректора по НИД и МС на УНСС.

**Автор на дисертационния труд:** Индрит Имер Бими (INDRIT YMER BIMI), докторант на самостоятелна форма на обучение в катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“ при УНСС

**Тема на дисертационния труд:** Удовлетвореност от работата на медицинските сестри в Албания: вътрешният маркетинг за постигане на ефективно управление/ лидерство на медицинската грижа (Job Satisfaction Among Nurses in Albania: An Internal Marketing Viewpoint for an Effective Nurse Leadership)

### **1. Информация за дисертанта**

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към Факултет „Администрация и управление“- катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“ на УНСС по научна специалност „Маркетинг“ съгласно Заповед № 50/ 11.01.2019 год. на Ректора на УНСС. Обучението е осъществено в свободна форма през периода 2018- 2021 година. Със заповед на Ректора на УНСС № 1735/ 15.07.2021 година Индрит Бими е отчислен с право на защита на докторската си дисертация.

Индрит Бими е завършил през 2008 година бакалавърска степен по медицински грижи (nursing) в Университета на Шкодра, а през 2010 година се дипломира като

магистър по същата специалност в Университета на Тирана. След 4 години- през 2014 година докторантът защитава магистърска степен по „Управление на медицински грижи“ отново в университета на Тирана, а от 2018 година е докторант на самостоятелна подготовка към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“ в Университета за национално и световно стопанство- гр. София.

За последните 12 години докторант Индрит Бими има разнообразен и богат опит и в практиката и в академичната сфера: от 2009-2010 година е ръководител на Спешния департамент за сестрински грижи, От 2008 година досега е бил хонорован преподавател по медицински науки в различни университети в Шкодра, Тирана, Дуррес, Косово, Прищина и Европейския университет на Тирана. От 2014 година до сега е щатен преподавател по медицински науки в Университет „Aleksander Moisiu” - гр. Дуррес, Албания, а от 2020 година досега е и мениджър по международно бизнес развитие на Staffus GmBH, Германия. От всичко казано до тук става ясно, че докторант Индрит Бими съчетава успешно академични ангажименти и експертиза с работа в практиката, която дава множество различни полезни умения и знания.

Кандидатът за докторска степен е изпълнил индивидуалния си план и е представил всички необходими документи вкл. Справка за изпълнение на минималните национални изисквания по чл. 2б, ал. 2 и 3, съответно на изискванията по чл. 2б, ал. 5, както и справка за оригиналните научни приноси,

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

Представеният за рецензиране дисертационен труд е с обем от 262 страници и е структуриран в няколко раздела, а именно: Въведение, 2 глави, изводи и препоръки и накрая цитирана литература. Разработката съдържа и 106 таблици, 53 фигури и 318 литературни източници на английски език-книги, научни списания, доклади и нормативни документи.

Темата на дисертационния труд определено може да се счита за актуална, тъй като вътрешният маркетинг и в частност отношението и политиката по отношение на човешкия ресурс на организацията е важна предпоставка за нейния успех и за устойчивостта на бизнеса ѝ. Сферата, в която се изследва професионалната удовлетвореност е трудът на медицинските сестри т.е. сферата на здравеопазването, а в 21ви век и особено в Ковид пандемията професиите „доктор“ и „медицинска сестра“ придобиха още по-голямо признание и респект. Във всички страни, както и в Албания, модерните медицински грижи изискват професионално образование, непрекъснато практическо обучение и изграждане на висока компетентност и професионална етика и грижа към пациента. В съвременната ера „здравната грижа“ е комплексна система от интервенции, изискваща от медицинските сестри да прилагат в работата си критично мислене, клинична оценка и компетентно решаване на проблеми. Авторът правилно подчертава, че това се предпоставките за ефективна и безопасна професионална медицинска грижа.

### ***Цел, задачи, обект, предмет и теза на изследването***

След запознаване в детайли с дисертационния труд считам, че целта е ясно формулирана, а именно „Оценка на професионалната удовлетвореност на медицинските сестри в Албания и формулиране на препоръки и насоки за повишаване ѝ на основата на подхода на вътрешния маркетинг“. В разработката има формулирани и 7 изследователски задачи (с.21), *които обаче не отразяват по-подробно целта, каквото е тяхното предназначение, а по-скоро са свързани със стандартните изследователски етапи*- да се разработи изследователска методология, да се събере първична и вторична информация, да се направи интерпретация на резултатите и да се направят изводи и препоръки. Обектът на изследването е правилно и ясно формулиран, но това, което е представено като субекти на изследването всъщност е предмет на изследването (с.21), а именно „професионалната удовлетвореност на медицинските сестри в Албания и факторите, които ѝ влияят. Освен това в резюмето има посочена теза на дисертационната разработка, но в самата дисертация няма ясно изведена теза на изследването, макар че тя си личи във формулираните хипотези.

Тезата посочена в резюмето е „Общата професионална удовлетвореност може да се повиши при следните мерки: повишаване на заплатите, „подобряване“ на човешкия ресурс и вида на оборудване, повишаване автономията на професията и обучение на медицинските мениджъри с оглед да се измерва и подобри професионалната удовлетвореност чрез успешно лидерство.“.

Трите представени хипотези са коректно формулирани (с.22), но според мен аналитичната част на дисертационното изследване всъщност представя достатъчно информация и можеха да бъдат проверени още хипотези свързани с факторите влияещи върху професионалната удовлетвореност на медицинските сестри в Албания.

Силна страна на дисертационния труд на кандидата за докторска степен Индрит Бими категорично е обстоятелството, че преглед на наличната литература на английски език- 318 източника: книги, списания, научни доклади и др., съдържащи концепциите свързани с професионалната удовлетвореност на медицинските сестри и факторите, които ѝ влияят, както и измерителите ѝ и със схващанията за вътрешния маркетинг. Докторантът е отразил, както класици в областта на трудовата социология като Ф. Херцберг, така и автори по проблема от последните 5-6 години. Прегледът на концепциите показва убедително отличната научна и теоретична подготовка на дисертанта, а следващите глави показват и неговите практически умения за провеждане на научни изследвания, което е важно изискване за присъждане на докторска степен.

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

В глава Първа има задълбочен преглед на социалните измерения на професионалната удовлетвореност чрез групиране на публикациите –(книги, списания, уеб страници) в таблица с раздели “ грижа за пациента” и “работа в екип и сътрудничество с колеги” (с.45). Авторът набляга на факта, че медицинско- сестринската грижа е координирана дейност с други специалисти по медицински грижи

работещи в същото болнично заведение и затова е много важно каква е удовлетвореността на медицинските сестри от „грижата за клиента“. Във връзка с това в раздела са представени и професионалните стандарти (с. 46-47), които са свързани със събиране на данни и оценка, диагностика, дефиниране на резултатите, планиране, прилагане, координиране на грижата, здравно обучение и промотиране на здраве и оценка. Дисертантът се обосновава, че холистичният подход към „медицинско-сестринската грижа“ е най-добрият и успешен подход. По отношение на второто социално измерение на трудовата удовлетвореност и по-точно „работа в екип и сътрудничеството с колеги“ авторът коментира 3 атрибута: „удовлетворение от работата с колегите“, „удовлетвореност от прекия ръководител“ и „удовлетворение от работата на докторите в екипа“. В тази глава се прави добре структуриран преглед и на предишни изследвания на 6 технически измерения на удовлетвореността от труда (с.51-60) Според мен част от тези измерения са професионални, а не чисто технически-примерно „лидерство“ и „професионално израстване“ и биха могли да бъдат наречени социално-професионални, а не технически. И е правилно становището му, че обучението/ тренингът извън или вътре в организацията е фактор, който повишава удовлетвореността от труда, за което съществуват много изследователски данни и доказателства от различни сектори на икономиката и обществения живот. В глава Първа авторът поставя ударение и върху „личностни“ и професионални фактори“, както и върху т.н. „предсказатели“ /predictors/ на удовлетвореността от работата, като енаправен и преглед на литературата и авторите в тази област на изследвания. Дисертантът основателно отдава значение на измерителя „яснота на системата на работното място на медицинската сестра“, която показва в каква степен е запознат работникът с политиките и стратегията“ на организацията, където работи сестрата (с. 61-65). Всъщност това е един от важните принципи на правилното и успешно управление на човешкия ресурс във всяка организация.

В глава Първа авторът представя концепцията за вътрешния маркетинг като набляга на схващането на Бери (1981), че при тази маркетингова философия на човешкия ресурс на организацията си гледа като на вътрешни клиенти, а на работните позиции като на вътрешни прождукти, които трябва да удовлетворят потребностите и желанията на вътрешните клиентис оглед постигане на целшите на организацията. Индрит Бими проследява еволюцията на тази концепция и счита, че този центриран в пациента модел е приет в голяма стапен в здравните заведения в Албания, защото здравеопазването все пак спада към сферата на услугите. Той обобщава, че един от най-важните подходи е този на „Четириите П“, който е свързан с имиджа, продукта и цената. Друг аспект е свързан със запазването на работната сила като един от елементите на вътрешния маркетинг, който служи за съхраняването на качеството и стандартите на здравеопазването. В края на Първа глава, на основата на големия обем проучени източници дисертантът е направил някои важни обобщения по темата, а именно, че 1. професионалната задоволеност е основният елемент на вътрешния маркетинг за сестрите и е важна проблемна точка, която трябва да се изучава във връзка с техния недостиг и миграция. 2. При изследване на вътрешния маркетинг подходът на „Четириите П“ е една от най-дискутираните гледни точки и е много полезен за сестрите.

Методологията е представена в глава втора като подробно и коректно е описан дизайнът на емпиричното изследване- обектът на изследване, извадковият подход и обемът на извадката. Полевото изследване е проведено през 2019-2020 година чрез писмено и онлайн допитване. Използвана е извадка по удобство с голям обем- 2067 медицински сестри в държавни и частни здравни заведения в Албания и на практика според автора е обхваната 50% от целевата съвкупност медицински сестри, които работят в лечебните заведения предлагащи медицински услуги в първичното, вторичното и третично здравеопазване. Представен е детайлно и инструментът за събиране на първична информация- неговите въпроси и атрибутите им (с.68-72). Считам за правилна аргументировката на скалирането при въпросите за възраст, финансов статус, семейно положение, периодът за трудовата заетост на медицинските сестри като лицензирани специалисти, като са използвани предимно ординална и номинална скала.

Дисертантът е използвал богат статистически инструментариум за целите на изследването: Cronbach's alpha за оценка на вътрешната консистентност на въпросите в анкетната карта, честотно разпределение по всички променливи и двумерно разпределение за много комбинации от 2 променливи, средни величини, множествен регресионен и факторен анализ за извличане на нови фактори от множеството измерими променливи т.е с цел редукция на предварително заложените в анкетната карта 76 въпроса. Показана е отлична компетентност по статистически методи за обработка и анализ на информацията, което е важно за всеки изследовател, защото е предпоставка за задълбочен анализ. В този раздел са посочени и ограниченията на дисертационното изследване и по-точно грешки свързани с подбора на респондентите, който не е случаен, но и нежеланието на някои медицински сестри да попълнят въпросника поради опасения, че въпросите с отговорите ще бъдат изпратени и на техните ръководители. Следователно дисертантът си дава сметка и отбелязва, че на практика ограниченията са свързани с грешки нарушаващи и представителността (чрезподбора на респондентите), но и достоверността на информацията.

В раздела „Резултати и дискусия“ най-напред са обобщени резултатите от търсенето в платформата PubMed през 2020 година на публикации чрез ключовите думи „Nurse job satisfaction“. Представеният анализ на социално-демографския профил на извадката от медицински сестри съдържа коректно тълкувани данни и логични изводи относно разпределението на извадката в зависимост от пола, възрастта, образованието, заеманата длъжност и финансовото състояние на домакинствата на респондентите в зависимост от пола и възрастта на сестрите, както и разпределението им в зависимост от местоживеенето. В аналитичната част на разработката е представен анализ на надеждността, резултати от корелационния, регресионния и факторния анализ на емпиричните данни, като трябва да се отбележи, че докторант Индир Бими е постигнал поставената цел, задачите и е подложил на коректна проверка хипотезите на дисертационното изследване.

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

Преди да споделя мнението си за постигнатите научни и научно- приложни приноси бих искала да подчертая, че дисертационният труд има много силни страни като особено силно впечатление прави обстойната теоретична част, както и

задълбоченият анализ на резултатите от проучването. Дребните недостатъци при формулиране на тезата и задачите на емпиричното изследване не могат да повлияят отрицателно върху общото положително впечатление и качеството на разработката.

Приемам напълно търсените и постигнати приноси и считам, че е логично разделението им по същество на 2 групи, както следва:

### ***Научни приноси***

1. Проверен международния методологически апарат за изследване на професионалната удовлетвореност на медицинските сестри в Албания.
2. Адаптирана методологическа рамка за изследване на професионалната удовлетвореност на медицинските сестри и разработен нов албански инструмент за изследване и измерване на професионалната удовлетвореност.

### ***Научно-приложни приноси***

3. Изготвен анализ на измеренията на професионалната удовлетвореност на общността на медицинските сестри в Албания.
4. Формулирани на основата на изследване обосновани практически препоръки за подобряване на професионалната удовлетвореност на медицинските сестри в албанските болници.

Според мен, след проучването ми на различни бази данни, бихме могли да идентифицираме и още един научно-теоретичен принос, а именно: изготвен подробен и задълбочен преглед на наличната литература по изследвания проблем, какъвто не съществува в дисертационни разработки в Албания до момента.

## **5. Оценка на публикациите по темата на дисертацията**

Дисертантът е представил за рецензиране 4 публикации по темата на дисертацията и по-точно 2 научни статии и 2 доклада- всички на английски език. Статиите са публикувани в Годишника на УНСС и в началното списание на Бургаски Свободен Университет „Бизнес посоки“. Първата статия „*Emprirical research of job satisfaction of Albanian nurses*“, публикувана в Годишника на УНСС- Sofia, представя в сннтезиран вид част от резултатите от дисертационното изследване. Във втората статия „*Job Satisfaction of Albanian nurses: A New Measurement Tool*“, публикувана в сп.Бизнес посоки на БСУ, Индрит Бими представя подробно методиката на емпиричното изследване и дискутира резултатите от факторния анализ, от който на основата на оценката на компонентите се извличат нови 13 въпросал Тези въпроси стават основата на нов практически инструмент, който може да се използва за по-масово допитване на мед-сестрите.

Двата доклада са изнесени и публикувани в сборниците на две международни научни конференции в България- една в София и една в Бургас. В доклада „*Technical dimensions of Job satisfaction of nurses in regional hospitals in Albania: The case of*

*regional hospital of Durres*“ се прави анализ на техническите измерения на професионалната удовлетвореност на сестрите в регионалните болници въз основа на казуса на болницата в Дурес. Вторият доклад на тема *„Job Market for Nurses in Albania: An approach related professional growth and education“* представя резултати и дискутира трудовия пазар за медицински сестри и състоянието нва възможностите за професионално израстване и обучение.

## **6. Оценка на автореферата**

Оригиналният автореферат на английски език на дисертанта е общо 70 страници, което не само е достатъчно, но дори е доста подробен, а вариантът на български език е 28 страници. Авторефератът отговаря на академичните стандарти за такава разработка - структуриран е много добре, като в него има баланс между теоретична и практико-приложна част. Дисертантът е спазил логическата последователност на дисертационния труд и е включил основната концептуална част, най-важните резултати и тяхната коректна интерпретация като е визуализирал данните част от оригиналните таблици.

Преди констатациите и изводите дисертантът коментира и двете основни ограничения на изследването, а именно, че са установени две препятствия пред пълното разпространение на въпросника сред сестрите – едното се дължи на лични основания на автора и ограничен бюджет, а второто е въпрос на достъп и бюрократични пречки. Авторефератът съдържа и конкретни препоръки относно повишаване на професионалната удовлетвореност на медицинските сестри в Албания и цитираната литература.

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

След запознаване подробно с изложението в дисертационния труд на тема

„Удовлетвореност от работата на медицинските сестри в Албания: вътрешният маркетинг за постигане на ефективно управление/ лидерство на медицинската грижа“ считам, че той напълно отговаря на изискванията за разработване на такъв тип научен труд. Смятам, че дисертационната разработка съдържа много положителни страни, защото има баланс между теоретична и практико-приложна част и демонстрира много добра статистическа подготовка на дисертанта. Наред с това имам някои забележки и препоръки:

- Тезата на дисертационното изследване трябва да бъде дефинирана и артикулирана по- ясно и категорично в разработката, а не индиректно чрез заложените хипотези;
- Техническа забележка: Част от таблиците са твърде големи за включване в текстовото тяло, можеше да бъдат в Приложенията.

**Препоръка:** Би било добре, ако по-голяма академична общност се запознае с разработения инструмент за изследване на професионалната удовлетвореност на медицинския персонал и по тази причина препоръчвам на докторанта да публикува методологията на изследването си в някое списание с висок импакт фактор, както и в други международни научни издания.

Предлагам на защитата на дисертационния труд авторът да отговори на следните 2 въпроса:

1. Как ще бъде измервано влиянието на фактора „възможности за кариерно развитие и повишение“ при положение, че в новия инструмент няма включен въпрос за оценка на тези възможности?
2. Кандидатът за докторска степен да сподели своето мнение дали е установена някаква корелация между типа на болничното заведение- районно/регионално или национално и нивото на професионална удовлетвореност.

### **Заклучение**

Представеният дисертационен труд отговаря на утвърдените изисквания за дисертационен труд съгл. чл. 6, ал. 3 на ЗРАСРБ, тъй като съдържа собствено изследване, което се основава на добро познаване на теоретичните основи на професионалната удовлетвореност и връзката ѝ с вътрешния маркетинг на организацията, както и на разработена и апробирана методика за изследване и измерване на удовлетвореност от професията на медицинските страни.

Наред с това считам, че приносите на дисертационния труд са значими и безспорни и му придават висока научна стойност, което ми дава основание да гласувам положително с вътрешна убеденост и да препоръчам на уважаемото научно жури да гласува за присъждане на INDRIT YMER BIMI образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Маркетинг“ в професионално направление 3.8 Икономика.

10.08.2021 г.

Бургас

Подпис.....



## REVIEW

**From: Professor Lina Anastassova PhD**

Scientific specialty “Marketing”

Head of Marketing Programmes

Burgas Free University

**Subject:** doctoral dissertation for awarding an educational and scientific degree “Doctor” in professional field 3.8. Economics, Scientific specialty “Marketing”

**Reason for submitting the review:** participation as a member of the scientific jury for the defense of the dissertation according to Order № 1690 / 09.07. 2021 of Deputy Rector for Research and International Cooperation of UNWE.

**Author of the dissertation:** INDRIT YMER BIMBI, PhD student in the independent form of education at the Department of Marketing and Strategic Planning- University of National and World Economy

**Dissertation topic:** “Job Satisfaction Among Nurses in Albania: An Internal Marketing Viewpoint for an Effective Nurse Leadership”

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

The PhD student Indrit Ymer Bimi studied in a doctoral program at the Faculty of Administration and Management - Department of Marketing and Strategic Planning of UNWE in the scientific specialty "Marketing" according to Order of the Rector of UNWE 50/ 11.01.2019. The training was carried out in free form of education during the period 2018-2021. By order of the Rector of UNWE № 1735 / 15.07.2021 Indrit Bimi was expelled with the right to defend his doctoral dissertation.

The doctoral student Indrit Bimi graduated in 2008 with a bachelor's degree in nursing from the University of Shkodra and graduated in 2010 with a master's degree in the same field at the University of Tirana. After 4 years - in 2014, Indrit Bimi defended his master's degree in "Medical Care Management" again at the University of Tirana, and since 2018 he is a

doctoral student in independent form of education at the Department of “Marketing and Strategic Planning” at the University of National and World Economy. . Sofia.

For the last 12 years the doctoral student Indrit Bimi has diverse and rich experience both in practice and in the academic field: since 2009-2010 he has been the head of the Emergency Department of Nursing. Since 2008 he has been a part-time professor of medical sciences at various universities in Shkodra, Tirana, Durrës, Kosovo, Pristina and the European University of Tirana. After 2014 he has been a full-time lecturer in medical sciences at Aleksander Moisiu University- Durrës, Albania and since 2020 he is International Business Development Manager at Staffus GmbH, Germany. From all presented information so far, it is clear that PhD student Indrit Bimi successfully combines academic commitment and expertise with a work in practice, which provides many different useful skills and knowledge.

The doctoral student fulfilled his individual studying plan and has submitted all necessary documents, incl. Information for fulfillment of the minimum national requirements under art. 2b, paragraphs 2 and 3, respectively the requirements under Art. 2b, paragraph 5, as well as a list of the original scientific contributions,

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

The dissertation presented for review has a volume of 262 pages and is structured in several sections, namely: Introduction, 2 chapters, conclusions and recommendations and finally cited literature. The development also contains 106 tables, 53 figures and 318 literary sources in English - books, scientific journals, reports and regulations. The topic of the dissertation can definitely be considered relevant, as internal marketing and in particular the attitude and policy regarding the human resources of the organization is an important prerequisite for the success and sustainability of its business. The field in which the professional satisfaction is examined is the work of nurses ie in the field of healthcare. In the 21st century, and especially in the Covid pandemic, the professions of "doctor" and "nurse" have gained even greater recognition and respect. In all countries, as well as in Albania, modern medical care requires professional education, continuous practical training and building high competence,

professional ethics and care for the patient. In the modern era, health care is a complex system of interventions that requires nurses to apply critical thinking, clinical evaluation and competent problem solving to their work. The author rightly emphasizes that these are the prerequisites for effective and safe professional medical care.

***Purpose, tasks, object, subject and thesis of the research***

After getting acquainted in detail with the dissertation, I believe that the goal is clearly stated, namely "Assessment of professional satisfaction of nurses in Albania and formulation of recommendations and guidelines for its improvement based on the approach of internal marketing". There are formulated 7 research tasks in the dissertation (p. 21), which, however, do not reflect in more details the purpose of the study, but rather they are related to the standard survey stages- to develop a research methodology, to collect primary and secondary information, to process the data, interpret the results and to make conclusions and recommendations. The object of the study is correctly and clearly formulated, but what is presented as "subjects" of the research is in fact the the research topic/theme (p. 21)- "the professional satisfaction of nurses in Albania and the factors that influence it". In fact, the abstract contains the thesis of the dissertation, but the dissertation itself does not clearly state the thesis of the study and more precisely what will be proved although it is evident in the formulated hypotheses.

The thesis stated in the summary is "Overall professional satisfaction can be increased by the following measures: increase in salaries," improvement "of human resources and the type of equipment, increasing the autonomy of the profession and training of medical managers in order to measure and improve professional satisfaction through successful leadership. "

The three hypotheses presented are reasonably formulated (p. 22), but on my opinion the analytical part of the dissertation research actually contains enough processed data and information and more hypotheses could be tested related to the factors influencing the professional satisfaction of the Albanian nurses.

A strong point of the dissertation of the candidate for doctoral degree Indrit Bimi is definitely the thorough review of the available literature in English - 318 sources: books, magazines, scientific reports, etc., containing the concepts related to the professional satisfaction of medical staff and the factors that influence it, as well as its measures and perceptions of

internal marketing. The doctoral student has covered both classics in the field of labor sociology such as F. Herzberg etc., but authors on the problem of the last 5-6 years as well. The review of the concepts convincingly shows the excellent scientific and theoretical preparation of Indrit Bimi and the following chapters in this work also show his practical skills for conducting research, which is an important requirement for awarding a doctoral degree.

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

Chapter One of the dissertation provides an in-depth overview of the social dimensions of professional satisfaction by grouping the publications (books, journals, papers, web pages) in a table with sections "patient care" and "teamwork and collaboration with colleagues" (p. 45). The author emphasizes the fact that nursing care is a coordinated activity with other nursing professionals working in the same hospital and therefore it is very important how satisfied the nurses are with the "client care". In this regard, the section also presents professional standards (pp. 46-47), which are related to data collection and evaluation, diagnosis, definition of results, planning, implementation, care coordination, health education and health promotion and evaluation. The dissertation argues that a holistic approach to "nursing" is the best and most successful approach. With regard to the second social dimension of job satisfaction, namely "teamwork and collaboration with colleagues", the author commented on 3 attributes: "job satisfaction with colleagues", "Satisfaction with the line manager" and "satisfaction with the work of the doctors in the team". This chapter also provides a well-structured overview of previous studies of 6 technical dimensions of job satisfaction (p.51- 60). In my opinion, some of these dimensions are professional, not purely technical - for example, "leadership" and "professional growth". and could be called socio-professional rather than technical. And author's opinion is correct that training /training outside or inside the organization is a factor which increases job satisfaction, for which there is a lot of research data and evidence from different sectors of the economy and public life. In Chapter One, the author emphasizes "personal and professional factors", as well as the so-called "Predictors" of job satisfaction with a review of the literature and authors in this field of research. The dissertation rightly attaches importance to the measure "clarity of the nurse's

workplace system", which shows the extent to which the worker is familiar with the policies and strategy "of the organization where the nurse works (p. 61-65). In fact, this is one of the important principles of proper and successful human resource management in any organization.

In this chapter the doctoral student presents the concept of *internal marketing* and states that he accepts the view point of Berry (1981), that internal marketing is 'viewing employees as internal customers, viewing jobs as internal products that satisfy the needs and wants of these internal customers while addressing the objectives of the organization'. He follows the evolution of the concept and states that the patient-centered healthcare model is widely accepted, which "doesn't make the patient in our context a customer but health care is a service industry". At the end of the first chapter, based on the large volume of researched sources, the dissertation has made some important summaries on the topic and more precisely that 1. professional satisfaction is the main element of internal marketing for nurses and is an important issue to be studied in connection with their shortage and migration. 2. In the study of internal marketing, the approach of the "Four P's" is one of the most discussed points of view and is very useful for the daily work life of nurses.

The methodology is presented in Chapter Two as a detailed and correct description of the design of the empirical study - the object of study, the sampling approach and the sample size. The field survey was conducted in 2019-2020 through a written and online survey. A sample of convenience with a large volume was used- 2067 nurses in public and private health care facilities in Albania and in practice, according to the author, covered 50% of the target population of nurses working in health care facilities offering medical services in primary, secondary and tertiary health care. The tool for collecting primary information is presented in detail - its questions and their attributes (p.68-72). I consider for correct the argumentation of scaling for the questions of age, marital status, the period of employment of nurses as licensed specialists, using mainly ordinal and nominal scale.

The doctoral student used a rich statistical toolkit for the purposes of the study: Cronbach's alpha to assess the internal consistency of the questions in the questionnaire, frequency distribution of all variables and two-dimensional distribution of many combinations of 2 variables, means and standard deviations, regression and factor analysis. extraction of new factors from the set of measurable variables, ie in order to reduce the 76

questions pre-set in the questionnaire. Excellent competence in statistical methods for processing and analysis of information is demonstrated, which is important for every researcher because it is a prerequisite for in-depth analysis. This section also points out the limitations of the dissertation research and more precisely the errors related to the selection of respondents, which is not accidental, but also the reluctance of some nurses to fill in the questionnaire due to fears that the questions will be sent to their supervisors. Therefore, the doctoral student is aware and notes that in practice the restrictions are related to errors violating the representativeness (through the selection of respondents), but also the trustworthiness of the information. The "Results and Discussion" section first summarizes the results of the search on the PubMed platform in 2020 for publications using the keywords "Nurse job satisfaction". The presented analysis of the socio-demographic profile of the sample of nurses contains correctly interpreted data and logical conclusions about the distribution of the sample according to gender, age, education, position and financial condition of the respondents' households depending on gender and age of the nurses, as well as their distribution depending on the place of residence. The analytical part of the study presents an analysis of reliability, results of correlation, multiple regression and factor analysis of empirical data, and it should be noted that the doctoral student Indir Bimi has achieved the research goal, tasks, has tested the hypotheses and proved the thesis of the dissertation research.

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

Before sharing my opinion on the achieved scientific and scientific-applied contributions, I would like to emphasize that the dissertation has many strengths, especially impressive is the extensive theoretical part and the detailed analysis of the study results. Minor shortcomings in the formulation of the thesis and the tasks of empirical research can not negatively affect the overall positive impression and the quality of the dissertation design and development.

I totally accept the presented dissertation's scientific contributions and classify them in 2 main groups:

##### **Scientific contributions**

1. Verified international methodological tool for research on the professional satisfaction

of nurses in Albania.

2. Adapted methodological framework for the survey of professional satisfaction of nurses and creation of a new Albanian instrument for measuring professional satisfaction.

### **Scientific-applied contributions**

3. Detailed analysis of the dimensions of professional satisfaction in relation to the community of nurses in Albania.

4. Formulated research-based recommendations for improvement of the professional satisfaction of nurses in Albanian hospitals.

On my opinion, after my desk research on the topic in the available dissertation sources, we could possibly add another scientific- theoretical contribution and namely the rich and detailed literature review on the topic which is not available up to now in the dissertations' database in Albania.

### **5. Overall evaluation of the dissertation publications**

Indrit Yumer BIMi has submitted for review 4 publications on the dissertations's topic and more precisely 2 scientific articles and 2 conference papers - all of them in English. The articles were published in the Yearbook of the University of National and World Economy and in the scientific journal of Burgas Free University "Business Directions". The first article "Empirical research of job satisfaction of Albanian nurses", published in the Yearbook of UNWE-Sofia, presents in a synthesized form some of the results of his dissertation research. In the second article "Job Satisfaction of Albanian nurses: A New Measurement Tool", published in the Business Directions of BSU, Indrit Bimi presents in detail the methodology of empirical research and discusses the results of factor analysis, from which based on the evaluation of components new 13 questions are derived. These questions form the basis of a new practical tool that can be used for more mass consultation of nurses.

The two papers were presented and published in the proceedings of two international scientific conferences in Bulgaria - one in Sofia and one in Burgas. The paper "Technical dimensions of job satisfaction of nurses in regional hospitals in Albania: The case of regional hospital of Durres" analyzes the technical dimensions of professional satisfaction of nurses in

regional hospitals based on the case of the hospital in Durres. The second paper on "Job Market for Nurses in Albania: An approach related to professional growth and education" presents results and discusses the labor market for nurses and the state of opportunities for professional growth and training.

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

The original author's abstract of the dissertation in English is a total of 70 pages, which is not only enough, but even quite detailed, and the Bulgarian version is 28 pages. The abstract meets the academic standards for such written work- it is very well structured, and it has a balance between theoretical and practical applied part. The doctoral student has followed the logical sequence of the dissertation and has included the main conceptual part, the most important results and their correct interpretation by visualizing the data with some of the original tables.

Prior to the findings and conclusions, the dissertation commented on both main limitations of the study, namely that two obstacles to fuller distribution of the questionnaire among nurses were identified: one due to the author's personal reasons and limited budget, and the second is access and bureaucratic obstacles. The abstract also contains specific recommendations for increasing the professional satisfaction of nurses in Albania and the cited literature.

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

After getting acquainted in detail with the exposition in the dissertation on the topic "Satisfaction with the work of nurses in Albania: internal marketing to achieve effective management/ leadership of medical care" and I believe that it fully meets the requirements for the development and writing of such scientific work. I think that the dissertation of Indrit Bimi contains many positive aspects, because there is a balance between the theoretical and applied part and it demonstrates an excellent expertise of the author. In addition, I have some minor remarks and recommendations:

- The thesis of the dissertation research should be defined more clearly and categorically, and not indirectly through the set of hypotheses;
- One technical remark: Some tables with data are too big to be in the text body, they

should be in the appendixes;

*Recommendation:* It would be good if a larger academic community gets acquainted with the developed tool for research of professional satisfaction and for this reason I recommend the doctoral student to publish his research methodology in a journal with a high impact factor, as well as in other international journals.

I suggest that during the dissertation defence the author to answer the following questions:

1. How will be measured the impact of career opportunities on the job satisfaction of nurses as there is no such factor included in the new survey instrument?
2. Can the doctoral student share his opinion if there is any correlation between the type of the health care organization- regional or national and the professional satisfaction?

## **CONCLUSION**

The presented dissertation meets the established requirements for dissertation according to Article 6, paragraph 3 of the Bulgarian Law for the development of the academic staff as it contains its own research which is based on a good knowledge of theoretical basics of professional satisfaction and its connection with the internal marketing of the organization, as well as on developed and tested methodology for research and measurement of the professional satisfaction of medical nurses in Albania.

In addition, I believe that the contributions of the dissertation are significant and indisputable and they add a high scientific value to it, which gives me reason to recommend with inner conviction to the esteemed scientific jury to award INDRIT YMER BIMBI educational and scientific degree "Doctor" in the scientific specialty "Marketing" - professional field 3.8 Economics.

August 10, 2021  
Burgas

Signature .....