

REVIEW

ABOUT:	Ph. D. Thesis: "Job Satisfaction Among Nurses in Albania: An Internal Marketing Viewpoint for an Effective Nurse Leadership"
FOR:	for awarding an educational and scientific degree "Doctor" in professional field 3.8. Economics, Scientific specialty "Marketing"
PH.D. STUDENT:	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
SCIENTIFIC ADVISOR:	Associate professor Hristian Anastasov Tanushev, Ph.D. University of National and World Economy Department "Marketing and Strategic Planning"
REVIEWER:	Professor Hristo Ivanov Katrandjiev University of National and World Economy Department "Marketing and Strategic Planning"

1. INFORMATION ABOUT THE CANDIDATE

Indrit Ymer Bimi enrolled the doctoral program at the Faculty of Administration and Management - Department of Marketing and Strategic Planning of UNWE in the scientific specialty "Marketing" with Order of the Rector of UNWE 50/ 11.01.2019. The form of education was an independent one. Indrit Bimi was a Ph.D. student in this form for the period 2018-2021. By order of the Rector of UNWE № 1735 / 15.07.2021 the training of Indrit Bimi was suspended with the right to defend the doctoral dissertation.

The previous education of Indrit Bimi is in the field of nursing. In 2008 he graduated the University of Shkodra and obtained a bachelor diploma in Nursing. Two years later (in 2010) he graduated the University of Tirana and obtained a Master diploma in Nursing.

In year 2014 Indrit Bimi graduated a second master program at the University of Tirana – this time in the field of "Medical Care Management". In

2018 he joined the Ph.D. program “Marketing” at the University of National and World Economy, Department “Marketing and Strategic Planning”.

Indrit Bimi is veru active in the academic field as well as in the practical one. It is important and at the same time interesting to point out that Indrit Bimi has been Head of the Emergency Department of Nursing for the period 2009-2010. He has a serious teaching experience and has given lecture in several Universities in Shkodra, Tirana, Durres, Kosovo, Pristina and the European University of Tirana. Since 2020 he got the position International Business Development Manager at Staffus GmbH, Germany.

As a conclusion I could state that the doctoral candidate is a highly erudate. He has developed himself in both directions – theory and practice. Indrit Bimi has fulfilled all duties that are pointed out in his Individual Study Plan.

2. GENERAL CHARACTERISTICS OF THE PRESENTED DISSERTATION

The presented work follows the classical 3-chapter structure: 1. Previous Research; 2. Methodology; 3. Results and Discussion. There are also Introduction and Conclusion. The author has inserted 106 tables and 53 figures. The total of references is 318. There are also supplements. The dissertation has a total volume of 260 standard pages.

The topic of the dissertation is well formulated. It is actual and important – especially for Albania. As far as I know this is the first research project in that filed for Albania. The research results could be useful for academic purposes as well as for management purposes – the thesis is of a kind called cross-field. This makes it very useful.

3. EVALUATION OF THE CONTENT AND THE OBTAINED SCIENTIFIC AND SCIENTIFIC-APPLIED RESULTS

The Introduction of the thesis is properly written – most of the necessary components are clearly and logically written. The Ph.D. candidate has formulated adequately the research goal as well as the research subject and the research object. The Research goal of the dissertation is: **“Evaluation of Albanian Nurses Job Satisfaction and formulating recommendations for increasing the level of job satisfaction on the base of internal marketing approach”**. For achieving this goal, the candidate has derived 7 Research tasks that are logically ordered one after another and are relevant to the research goal.

The **subject of research** encompasses “the Job Satisfaction of nursing and the effect that have on nursing care in health care settings”. The object **of research** includes the nursing population into Albanian Health system, including nurses that are working in secondary and tertiary hospital and private hospitals.

The candidate has formulated hypothesis that are relevant and really add focus to the research. In the introduction there is a thesis statement.

At page 20 the candidate has written a paragraph that is a general conclusion of the research:

“Albanian nurses' job satisfaction measurement needs a specific tool that differs from the international measurement instrument (HES). The job satisfaction of Albanian nurses is low for the social and technical dimensions. The overall job satisfaction of Albanian nurses could be increased by the following measures: Increasing salaries, improving the human resources and types of equipment, increasing the autonomy of the profession, training the nurse managers to measure job satisfaction, and improving it with the executive leadership.” I accept this as a thesis of the dissertation and will make the remark that it should be explicitly accentuated that this is a “THESIS” or

“STATEMENT OF THE THESIS” as it is appropriately done in the Synopsis.

The study limitations are presented in the Chapter 2 Methodology.

Finally, I can state that the Introduction complies with the requirements and contains the necessary components. As a Reviewer, I accept both its form and its content.

4. CHAPTER 1: ANALYSIS OF PREVIOUS RESEARCH

The Ph.D. candidate has studied thoroughly the literature devoted on internal marketing **and nursing profession**. I highly evaluate the candidate's approach towards the construction of this 1st chapter. He has systematized the literature sources on the basis of their direction of research. So, a grouping of 6 research areas within the application of internal marketing in the context of nursing profession are outlined.

The critical analysis of previous research is highly valuable according to me because it is exhaustive and offers not just a description but also a classification of the literature sources on the basis of their content. That is why my opinion about this first chapter is the following: this is not just an appropriate entering into the core research of the Ph.D. thesis; in fact, I saw an important and necessary analysis.

5. CHAPTER 2 Methodology

The type of the sample is a convenient one. The author has explained the limitations connected with the adoption of a random sample in his study. Sample size equals 2067 respondents. The candidate has collected data from tertiary, regional and private hospitals on the territory of Albania. The total number of the nurse staff employed in these types of Albanian hospitals is 4104 for year 2018. In other words, the sample includes over 50% of nurses working in these hospitals. The respondents filled in paper questionnaires that were inserted in a digital database afterwards.

The candidate has used (with permission) the Healthcare Environment

Survey (HES). This instrument is developed by prof. John Nelson about 30 years ago as an international tool to measure nurses' job satisfaction. This questionnaire contains 76 questions. On the basis of Albanian data and after applying the method of factor analysis the candidate has developed an adapted questionnaire (for Albanian context) with considerably smaller number of questions.

In this methodological part the candidate has described in details the data collection process, the questionnaire, the statistical methods, the validity of the scales (internal consistency measured by Cronbach's alpha measure).

In summary the candidate has presented clearly his methodological approach. This a solid background for a precise scientific research.

6. CHAPTER 3: RESULTS AND DISCUSSION

This chapter offers a detailed analysis of the data as well as author's interpretation of results and conclusions. The analysis follows the questionnaire structure and includes analysis of the influence of different factors on nurses' job satisfaction. Among them are:

- Personal and professional factors*
- Coworkers*
- Physicians*
- Workload*
- Autonomy*
- Distributive justice*
- Patent care*
- Unit manager*
- Professional growth*
- Executive leadership*
- Job in total*
- Clarity of roles, etc.*

At the end of this chapter the candidate presents a development of a New tool for measuring nurses' job satisfaction in Albania. At the very end of the chapter there is a generalization of the proving of the hypotheses.

7. 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:

5. EVALUATION OF SCIENTIFIC AND SCIENTIFIC-APPLIED CONTRIBUTIONS

I think that the presented dissertation contains a substantial and serious research works. This research work is done precisely and the methodological approach relevant to the research goal. Logically, this leads to important scientific and applied contributions. The candidate has pointed out 5 contributions:

- 1) Generating new Albanian tool for measuring job satisfaction
- 2) Critical analysis and systematization of previous studies regarding job satisfaction of nurses in Albania
- 3) Adaptation of methodological framework for studying of job satisfaction of nurses.
- 4) Probation of the methodology of studying of job satisfaction to Albanian Nurses population.

- 5) Analyzing dimensions of job satisfaction regarding Albanian Nurses Population and giving feedback and recommendations for quality health care management

As Reviewer, I accept all the above mentioned scientific contributions because they truly reflect the actual research work and research results.

6. OVERALL EVALUATION OF THE DISSERTATION PUBLICATIONS

The Ph.D. candidate Indrit Bimi has presented 4 publications – 2 articles in Indexed Scientific Journal and 2 Conference papers. The articles are published in the Yearbook of the University of National and World Economy and in the scientific journal of Burgas Free University.

The conference papers are published in the Proceedings of the Conference that took place at UNWE - “30 years: transition, lessons and perspectives”.

All publications are connected with the topic of the dissertation and they reveal interesting aspects of the dissertation research. From the quantitative point of view, they cover and even exceed the Minimal National Requirements.

7. EVALUATION OF THE SYNOPSIS

The Synopsis is presented as a paper copy and in digital format (pdf file), in English language and in Bulgarian language. The volume of the English version equals 70 pages. The Synopsis is written according to the requirements for this kind of written material.

The Synopsis truly presents the content of the dissertation. The candidate has presented the introductory elements /research goal, tasks, research subject and object, hypothesis, statement of the thesis, research limitations). The Contents of the dissertations is presented adequately as well as the three chapters and the conclusion.

8. CRITICAL REMARKS, RECOMMENDATIONS AND QUESTIONS

Some technical remarks could be made about the formatting and arrangement of the text and figures. Some important components could be outlined explicitly (never mind they are presented in the text) by formatting and/or subtitles. And something else – the number

of tables (especially SPSS tables) could be placed in the Appendix section. In this way the organization of the thesis would be more focused.

I would recommend Indrit Bimi to publish his results in Albanian journals and other print media and to try to inform Albanian electronic media about his findings and his recommendations for improving Albanian Health System.

Question: What strategy of results dissemination would the candidate suggest?

9. CONCLUSION

The submitted dissertation “Job Satisfaction Among Nurses in Albania: An Internal Marketing Viewpoint”, presented by Indrit Yumer Bimi, contains significant and original scientific contributions. According to my opinion it meets the requirements of Bulgarian legislation as well as the requirements of University of National and World Economy. My evaluation of the entire dissertation is positive. Something else – I think that this dissertation is above the average level. That’s why my estimation is positive and I propose to the respected members of the Scientific Jury to award Indrit Yumer Bimi the scientific and educational degree “Doctor of Philosophy”, scientific direction “Economy”, scientific specialty “Marketing”.

Sofia
21 August 2021

Reviewer:
/prof. Hristo Katrandjiev, Ph.D.)

РЕЦЕНЗИЯ

дисертация на тема "Job Satisfaction Among Nurses in Albania: An Internal Marketing Viewpoint"

за: for awarding an educational and scientific degree "Doctor" in professional field 3.8. Economics, Scientific specialty "Marketing"

ДОКТОРАНТ: Индрит Юмер Бими, докторант към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“,
УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО
СТОПАНСТВО

НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ: Доц. д-р Християн Анастасов Танушев

РЕЦЕНЗЕНТ: Проф. д-р Христо Иванов Катранджиев, Университет за
национално и световно стопанство

1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА КАНДИДАТА

Индрит Имер Бими е зачислен към докторската програма по „Маркетинг“ към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“, Факултет „Администрация и управление“ при УНСС със заповед на ректора на УНСС 50/ 11.01.2019г. Зачислен е в свободна форма на обучение. Индрит Бими е бил докторант за периода 2018-2021 г. Със заповед на ректора на УНСС № 1735 / 15.07.2021 г. обучението на Индрит Бими е преустановено с право на защита на докторска дисертация.

Предишното образование на Индрит Бими е в областта на сестринските грижи. През 2008 г. завършва Университета в Шкодра и получава бакалавърска степен по сестринство. Две години по-късно (през 2010 г.) той завършва Университета в Тирана и получава магистърска степен по медицински грижи (сестринство).

През 2010 г. Индрит Бими завършва втора магистърска програма в Университета в Тирана - този път в областта „Управление на сестринските грижи“. През 2018 г. се присъединява към докторска програма „Маркетинг“ в Университета за национално и световно стопанство, катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“.

Индрит Бими е активен като в академичната област, както и в практическата. Важно, и същевременно интересно, е да се отбележи, че Индрит Бими е бил Началник на Спешното отделение по сестрински грижи за периода 2009-2010 г. Той има сериозен преподавателски опит и е изнасял лекции в няколко университета - в Шкодра, Тирана, Дуръс, Косово, Прищина и Европейския университет в Тирана. От 2020 г. получава позицията мениджър „Международно развитие на бизнеса“ в Staffus GmBH, Германия.

Като заключение мога да заявя, че докторантът е силно ерудиран. Той се е развил и в двете посоки - теория и практика. Индрит Бими е изпълнил всички задължения, посочени в неговия индивидуален учебен план.

2. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Представеният дисертационен труд следва класическата структура от 3 глави: 1. Анализ на предходни изследвания; 2. Методология; 3.

Резултати и дискусия. Налице са също така Увод и Заключение. Авторът е включил 106 таблици и 53 фигури. Общият брой литературни източници възлиза на 318. Включени са и Приложения.

Темата на дисертацията е добре формулирана. Тя е актуална и важна - особено за Албания. Доколкото ми е известно, това е първият изследователски проект, проведен на тази тема в албански контекст. Резултатите от изследването биха могли да бъдат полезни както за академични цели, така и за управленски - тезата е от дисциплинарен тип. Това придава висока значимост на дисертационното изследване.

3. ОЦЕНКА НА ПОСТИГНАТИТЕ НАУЧНИ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ РЕЗУЛТАТИ

3.1 Увод

Уводът на дисертационния труд е правилно разписан - повечето от изискуемите компоненти са представени ясно и логично. Докторантът е формулирал адекватно целта на изследването, както и предмета на изследване и обекта на изследването. Целта на изследването на дисертацията е: „Оценка на удовлетвореността от работата на албанските медицински сестри и формулиране на препоръки за повишаване нивото на удовлетвореност от работата въз основа на вътрешния маркетингов подход”. За постигане на тази цел кандидатът е формулирал 7 изследователски задачи, които са логически подредени една след друга и са свързани с изследователската цел.

Предметът на изследването обхваща „Удовлетвореността от работата на медицинските страни и ефекта, който оказват върху сестринските грижи в здравните заведения“. Обектът на изследване включва медицинските сестри в албанската здравна система, включително медицински сестри, които работят в различни типове болници.

Докторантът е формулирал хипотези, които са уместни и наистина придават фокус на изследването. В уводът се съдържа теза – на страница 20 кандидатът е написал параграф, който е с характер на общ извод от изследването, т.н. теза:

„Измерването на удовлетвореността от работата на албанските медицински сестри се нуждае от специфичен инструмент, който се различава от международния измервателен инструмент (HES). Удовлетворението от работата на албанските медицински сестри е ниско поради социалните и техническите измерения. Общото удовлетворение от работата на албанските медицински сестри може да бъде повишено чрез следните мерки: увеличаване на заплатите, подобряване на човешките ресурси и техническото оборудване, увеличаване на автономността на професията, обучение на мениджърите на медицински сестри за измерване на удовлетвореността от работата и подобряването ѝ с изпълнителното ръководство." Приемам този текст като теза на дисертацията и ще отбележи, че би следвало изрично да се подчертае, че това е „ТЕЗА“, както е това направено (по подходящ начин) в Автореферата.

Ограниченията на изследването са представени в Методология на Глава 2.

В обобщение може да се каже, че Уводът съответства на изискванията и съдържа необходимите компоненти. Като рецензент приемам както формата, така и съдържанието му.

3.2 Глава 1: Анализ на предходните изследвания

Докторантът е проучил задълбочено литературата, посветена на вътрешния маркетинг и сестринската професия. Оценявам високо подхода на кандидата към изграждането на тази първа глава. Той е систематизирал литературните източници въз основа на предмета им на изследване. По

този начин са очертани групи от 6 изследователски области в рамките на прилагането на вътрешния маркетинг в контекста на сестринската професия.

Критичният анализ на предишни изследвания е много ценен според мен, защото е изчерпателен и предлага не само описание, но и класификация на литературните източници въз основа на тяхното съдържание. Ето защо моето мнение за тази първа глава е следното: това не е просто подходящо навлизане в основното изследване на докторската дисертация – всъщност това един наистина важен и полезен анализ сам по себе си.

3.2 Глава 2 Методология

Типът на извадката е „по удобство“. Авторът е представил ограниченията, свързани с изследването. Размерът на извадката е 2067 евапондента. Кандидатът е събрал данни от различни по вид болници на територията на Албания. Общият брой на медицинските сестри, заети в тези видове албански болници, е 4104 за 2018 г. С други думи, извадката включва над 50% от медицинските сестри, работещи в тези болници. Попълнените хартиени въпросници, са въведени в цифрова база данни.

Кандидатът е използвал (с разрешение) Проучването ма обкръжаващата среда в здравеопазването (HES). Този инструмент е разработен от проф. Джон Нелсън преди около 30 години като международен инструмент за измерване на удовлетвореността от работата на медицинските сестри. Въпросникът съдържа 76 въпроса. Въз основа на албански данни и след прилагане на метода на факторния анализ кандидатът е разработил адаптиран въпросник (за албански контекст) със значително по-малък брой въпроси.

В тази методологична част кандидатът е описал подробно процеса на събиране на данни, въпросника, статистическите методи, валидността на скалите (вътрешна последователност, измерена чрез Cronbach's alpha).

В обобщение - кандидатът е представил ясно своя методологичен подход. Това е солидна основа за провеждане достоверно научно изследване.

3.3Глава 3: Резултати и дискусия

Тази глава предлага подробен анализ на данните, както и авторската интерпретация на резултатите и заключенията. Анализът следва структурата на въпросника и включва анализ на влиянието на различни фактори върху удовлетвореността от работата на медицинските сестри. Сред тях са:

Лични и професионални фактори

Колеги

Лекари

Натоварване

Автономия

Справедливост

Грижа за пациентите

Ръководител на звено

Професионално развитие

Изпълнително ръководство

Работа общо

Яснота на ролите и др.

В края на тази глава кандидатът представя разработването на нов инструмент за измерване на удовлетвореността от работата на медицинските сестри в Албания. В самия край на главата се съдържа обобщение на доказването на хипотезите.

4. ОЦЕНКА НА НАУЧНИТЕ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Считам че представената дисертация съдържа съществени и сериозни научни приноси. Дисертационното изследване е извършено прецизно, а методологическият подход е подходящ за целта на изследването. Логично това води до важни научни и приложни приноси. Кандидатът е посочил 5 приноса:

- 1) Генериране на нов албански инструмент за измерване на удовлетвореността от работата
- 2) Критичен анализ и систематизация на предишни проучвания относно удовлетвореността от работата на медицинските сестри в Албания
- 3) Адаптиране на методологичната рамка за изучаване на удовлетвореността от работата на медицинските сестри.
- 4) Пробация на методологията за изучаване на удовлетвореността от работата сред населението на албанските медицински сестри.
- 5) Анализ на измеренията на удовлетвореността от работата по отношение на населението на албанските медицински сестри и даване на обратна връзка и препоръки за качествено управление на здравните грижи

Като рецензент приемам всички горепосочени научни приноси, защото те наистина отразяват действителната изследователска работа и резултатите от изследователската работа по дисертацията.

5. ОЦЕНКА НА НАУЧНИТЕ ПУБЛИКАЦИИ НА ДОКТОРАНТА

Докторантът Индрит Бими е представил 4 научни публикации - 2 статии в индексирани научни издания и 2 доклада от конференции. Статиите са публикувани в Годишника на Университета за национално и световно стопанство и в научното списание на Бургаския свободен университет „Бизнес посоки“.

Докладите от конференции са публикувани в сборника от конференция „30 години: преход, уроци и перспективи“, която е проведена в УНСС.

Всички публикации, представени от кандидата, са свързани с темата на дисертацията и разкриват интересни аспекти от дисертационното изследване. От количествена гледна точка те покриват и дори надхвърлят Минималните национални изисквания. От съдържателна страна – публикациите на докторанта също са на необходимото академично равнище.

6. ОЦЕНКА НА АВТОРЕФЕРАТА

Авторефератът е представен на хартия и в цифров формат (pdf файл), на английски език и на български език. Обемът на английската версия възлиза на 70 страници. Авторефератът е разработен според изискванията за този вид писмени материали.

Авторефератът представя вярно съдържанието на дисертацията. Кандидатът е представил уводните елементи (изследователска цел, задачи, предмет и обект на изследване, хипотеза, изложение на дипломната работа, ограничения на изследването). Съдържанието на дисертациите е

представено адекватно, както и трите глави и заключението. Езикът е научен, но ясен.

7. КРИТИЧНИ БЕЛЕЖКИ, ПРЕПОРЪКИ И ВЪПРОСИ

По отношение на дисертационния труд да се направят някои забележки (предимно от технически характер), които са свързани с форматирането и подреждането на текста и фигурите. Някои важни компоненти могат да бъдат изведени и акцентирани изрично (без значение дали са представени в текста) чрез форматиране и/или подзаглавия. И още нещо – част от таблиците (особено SPSS таблиците) би могло да бъдат поставени в раздела „Приложения“. По този начин организацията на дипломната работа би била по -фокусирана.

Бих препоръчал Индрит Бими да публикува резултатите си в албански списания и други печатни медии и да се опита да информира албанските електронни медии за своите констатации и препоръките си за подобряване на албанската здравна система.

Въпрос: Каква стратегия за разпространение на резултатите би предложил кандидатът?

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният дисертационен труд „Job Satisfaction Among Nurses in Albania: An Internal Marketing Viewpoint“, представен от Индрит Юмер Бими, съдържа значителни и оригинални научни приноси. Според мен той отговаря на изискванията на българското законодателство, както и на изискванията на Университета за национално и световно стопанство. Оценката ми за цялата дисертация е положителна. Нещо друго - мисля, че тази дисертация е над средното ниво. Ето защо оценката ми е положителна и предлагам на уважаваните членове на научното жури да присъдят на Индрит Юмер Бими научната и образователна степен „доктор“, по научно направление „Икономика“, в научна специалност „Маркетинг“.

София
21 Август 2021

РЕЦЕНЗЕНТ:
/проф. д-р Христо Катранджиев/