

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**ÇALIŞANLARIN SAHİP OLDUKLARI DAVRANIŞ MODELLERİYLE
İLGİLİ ECZANE ECZACI GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

Murat BİNGÖL

YÜKSEK LİSANS TEZİ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Eray Ekin SEZGİN

TUNCELİ-2021

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**ÇALIŞANLARIN SAHİP OLDUKLARI DAVRANIŞ MODELLERİYLE
İLGİLİ ECZANE ECZACI GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

Murat BİNGÖL
(19120350)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Eray Ekin SEZGİN

TUNCELİ-2021

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞANLARIN SAHİP OLDUKLARI DAVRANIŞ MODELLERİYLE
İLGİLİ ECZANE ECZACI GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ

Murat BİNGÖL
YÜKSEK LİSANS TEZİ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI

Bu tez 10/12/2021 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

İmza	İmza	İmza
Doç. Dr. Özcan DEMİR (Fırat Üniversitesi)	Dr. Öğrt. Üyesi Eray Ekin SEZGİN (Munzur Üniversitesi)	Doç. Dr. Gül GÜN (Munzur Üniversitesi)
BAŞKAN	DANIŞMAN	ÜYE

Bu tez, Enstitümüz Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı'nda hazırlanmıştır.

Doç. Dr. Murat KORUNUR
Enstitü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak verilmeden kullanımı, 5846 sayılı “Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu”ndaki hükümlere tabidir.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Murat BİNGÖL

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Eray Ekin SEZGİN

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmamın hazırlanmasında ve yürütülmesinde görüş ve önerileriyle çalışmalarına katkı sağlayan çok değerli danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Eray Ekin SEZGİN'e teşekkür ederim.

Ayrıca tüm hayatım boyunca her türlü fedakarlığı gösteren ve bugünlere gelmeme vesile tüm aile fertlerime sonsuz şükranlarımı sunarım.

Murat BİNGÖL
TUNCELİ-2021



İÇİNDEKİLER

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	I
TEŞEKKÜR.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
ŞEKİLLER LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VI
ÖZET	VII
ABSTRACT	VIII
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Eczacılık ve Eczane Eczacıları	3
1.1.1. Eczacılık ve eczane eczacıları tanımı	3
1.1.2. Eczane eczacılarının görev ve sorumlulukları	5
1.1.3. Eczane eczacılarının çalışma koşulları	7
1.1.4. Eczane eczacılarının rollerini etkileyen faktörler	8
1.2. Yetkinlik ve Yetkinlik Modellerine Yönelik Kavramsal Çerçeve	8
1.2.1. Yetkinliğin tanımı, unsurları ve önemi	9
1.2.1.1. Yetkinlik kavramı	9
1.2.1.2. Yetkinliğin unsurları	11
1.2.1.2.1. Bilgi	12
1.2.1.2.2. Beceri	13
1.2.1.2.3. Tutum	13
1.2.1.2.4. Gözlenebilir davranışlar	14
1.2.1.2.5. Üstün performans	15
1.2.1.3. Yetkinliklerin özellikleri	16
1.2.2. Yetkinliklerin sınıflandırılması ve çeşitleri	17
1.2.2.1. Eşik yetkinlikler ve başarı yetkinlikleri	17
1.2.2.2. Temel (kurumsal) yetkinlikler	18
1.2.2.3. Fonksiyonel (teknik) yetkinlikler	22
1.2.2.4. Kişisel (davranışsal) yetkinlikler	22
1.2.2.5. Yönetimsel yetkinlikler	23
1.2.3. Yetkinliklerin belirlenmesi	24
1.2.4. Yetkinliklerin eczaneler açısından önemi	26
1.2.5. Yetkinlik modeli	28
1.2.5.1. Yetkinlik modeli kavramı	28
1.2.5.2. Yetkinlik modeli oluşturma süreci	29
1.2.5.3. Yetkinlik modellerinin oluşturulmasında yararlanılan yaklaşımlar	31
1.2.5.3.1. Araştırmaya dayalı yetkinlik yaklaşımı	31
1.2.5.3.2. Stratejiye dayalı yetkinlik yaklaşımı	31
1.2.5.3.3. Değerlere dayalı yetkinlik yaklaşımı	32
2. GEREÇ VE YÖNTEM	33
2.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	33
2.2. Araştırmanın Amacı, Tipi ve Soruları	35
2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	35
2.4. Veri Toplama Araçları	36
2.5. Verilerin Analizi	37
2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	39
3. BULGULAR ve TARTIŞMA	40
3.1. Eczane Eczacılarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	40

3.2. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerine İlişkin Bulgular	43
3.3. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	45
3.4. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	47
3.5. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	49
3.6. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Sektörde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı	50
3.7. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Mevcut Eczanelerinde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı.....	51
4. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER	53
4.1. Sonuç ve Tartışma	53
4.2. Öneriler.....	57
5. KAYNAKLAR	59
EKLER	67
Ek-1: Anket Formu	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Yetkinliğin unsurları	12
Şekil 1.2. Yetkinlik modeli oluşturma sürecinin basamakları	30



TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 2.1.	Eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modelleri ölçeğinin cronbach's alpha güvenirlik analizi.....	37
Tablo 2.2.	Likert tipi ölçeği değerlendirme tablosu	38
Tablo 2.3.	Normallik analizi bulguları	38
Tablo 2.4.	Eta kare değeri değerlendirme tablosu	39
Tablo 3.1.	Eczacıların cinsiyet özelliklerine ilişkin bulgular	40
Tablo 3.2.	Eczacıların medeni durum özelliklerine ilişkin bulgular	40
Tablo 3.3.	Eczacıların yaşlarına ilişkin bulgular	41
Tablo 3.4.	Eczacıların eğitim düzeylerine ilişkin bulgular.....	41
Tablo 3.5.	Eczacıların sektörde çalışma sürelerine ilişkin bulgular	41
Tablo 3.6.	Eczacıların mevcut eczanelerinde çalışma sürelerine ilişkin bulgular.....	42
Tablo 3.7.	Eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modellerine yönelik eczacı görüşleri.....	43
Tablo 3.8.	Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	45
Tablo 3.9.	Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin medeni durum değişkenine göre dağılımı.....	47
Tablo 3.10.	Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin yaş değişkenine göre dağılımı.....	49
Tablo 3.11.	Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin sektörde çalışma süresi değişkenine göre dağılımı.....	50
Tablo 3.12.	Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin mevcut eczanelerinde çalışma süresi değişkenine göre dağılımı.....	51

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacını Elazığ ilinde faaliyet gösteren eczanelerde görev yapan çalışanların davranış modellerinin belirlenmesi ve nasıl davranışlar sergilemeleri gerektiği eczane eczacıların görüşlerine göre belirlenmesi oluşturmaktadır. Bu amaçla Elazığ il merkezinde faaliyet gösteren toplam 91 eczacıya anket uygulanmıştır. Anketlerden elde edilen veriler SPSS paket programına aktararak değerlendirilmiştir. Eczacılar, eczane çalışanlarının mesleğin saygınlığına önem verme, eczane temizliğine önem verme, saygılı olma, güler yüzlü olma, insanlarla iyi iletişim kurma, sabırlı olma, sorumluluk sahibi olma, dürüst olma, hesap verme sorumluluğuna sahip olma, ekip çalışması yapabilme ve kişisel temizliğine önem gösterme gibi mesleki yetkinliklerine oldukça yüksek katılım gösterirken; mükemmeliyetçi olma ve ısrarcı olma yetkinliklerine ise diğer yetkinliklere oranla daha düşük düzeyde katılım göstermişlerdir. Eczacıların, hızlı olma, düzenli olma ve dikkatli olma yetkinliklerine ilişkin görüşlerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği; dürüst olmalı yetkinliğine ilişkin görüşlerinin medeni durum ve yaş değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği; tarafsız olma yetkinliğine ilişkin görüşlerinin ise sektörde çalışma süresi ve mevcut eczanelerinde çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği, diğer yetkinlik türleri ile çalışanların demografik özellikleri arasında anlamlı düzeyde bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda Elazığ ilinde faaliyet gösteren eczacıların, eczanelerindeki destek personellerinin meslek saygınlığına önem göstermelerini, tarafsız, dürüst, özgüvenli, hızlı, saygılı, güler yüzlü ve dikkatli olmalarını, çalışma arkadaşlarıyla ve müşterilerle etkili iletişim kurabilmelerini, sorumluluklarının bilincinde olmalarını ve ekip çalışması yapabilmelerini bekledikleri tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Eczane, eczane çalışanları, davranış modelleri, sağlık.

ABSTRACT

Analysis Of Pharmacy Opinions About The Behavior Models Of The Employees

The main purpose of this study is to determine the behavioral models of employees working in pharmacies operating in the province of Elazığ and to determine how they should behave according to the opinions of pharmacy pharmacists. For this purpose, a questionnaire was applied to a total of 91 pharmacists operating in the city center of Elazığ. The data obtained from the questionnaires were evaluated by transferring them to the SPSS package program. Pharmacists give importance to the dignity of the profession of pharmacy workers, attach importance to pharmacy cleanliness, be respectful, be friendly, communicate well with people, be patient, be responsible, be honest, have responsibility for accountability, be able to work in teams and attach importance to personal cleanliness. while participating in professional competencies such as; On the other hand, they showed a lower level of participation in the competencies of being a perfectionist and being persistent than the other competencies. The opinions of pharmacists on the competencies of being fast, being organized and being careful differed significantly according to the gender variable; that their views on the competency of being honest differ significantly according to marital status and age variables; On the other hand, it has been determined that the opinions on the competency of being impartial differ significantly according to the variables of working time in the sector and working time in existing pharmacies, and there is no significant difference between other types of competencies and the demographic characteristics of the employees.

As a result of the research, it has been determined that pharmacists operating in the province of Elazığ expect their support personnel in their pharmacies to attach importance to their Professional dignity, to be impartial, honest, self-confident, fast, respectful, smiling and careful, to be able to communicate effectively with their colleagues and customers, to be aware of their responsibilities and to be able to work as a team.

Keywords: Pharmacy, pharmacy workers, behavioral models, health.

1. GİRİŞ

Bilim ve teknolojiye yaşanan gelişmeler işletmelere yönelik birçok avantaj sağlamasının yanı sıra rekabet koşullarının küresel boyuta taşınması ve rekabet koşullarının daha da zorlaşması gibi dezavantajları da bulunmaktadır. İşletmeler günümüzde yaşanan hızlı değişimlere uyum sağlayabilmek, varlıklarını sürdürebilmek ve zorlaşan rekabet koşullarında rakipleri karşısında daha iyi konumlara erişebilmek için kendilerini yenilemek ve faaliyetlerine yönelik yeni tekniklere açık olmak zorundadırlar. Çalışanlar, örgütlerin sahip oldukları kaynakların başında gelmektedir. Bu bağlamda çalışanların örgüt içerisindeki davranış modelleri ve yönetici-müşteri-çalışan gibi diğer paydaşlarla kurdukları ilişkiler örgüt hedeflerinin gerçekleştirilmesi ve örgüt verimliliği açısından oldukça önemlidir (Liang vd., 2020). Örgütlerde yetkinlik yönetiminin başarılı bir şekilde uygulanması, işletme başarısı üzerinde doğrudan etkili olmaktadır.

Örgütler, sahip oldukları mevcut kaynakları mevcut pazar şartlarına göre güncelleyerek ya da ihtiyaçları karşılayabilecek düzeyde kaynak temin ederek zorlu rekabet şartlarında varlıklarını sürdürebilir ve işletme başarılarını artırabilirler (Tang vd., 2020). Örgütler, faaliyet alanlarına yönelik yetkinlik alanlarını belirleyerek, söz konusu davranış modellerine sahip bireylere yer vermeleri, örgütsel başarıya ulaşmada etkili olabilmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda, örgüt yönetimlerinin yetkinlik merkezli sistemler oluşturabilmelerinin birtakım zorlukları olduğu ifade edilmektedir (Liedtke, 2016, Stankiewicz, 2015; Sienkiewicz vd., 2014). Bu bağlamda yetkinlik merkezli sistemler oluşturan uluslararası örgütlerin örnek alınmasının, söz konusu zorlukların aşılmasında yol gösterici olabileceği söylenebilir.

Yetkinlik merkezli yönetim uygulamalarının olduğu örgütlerde, çalışanların örgütsel beklentilerinin daha yüksek düzeyde karşılandığı, performans düzeylerinin daha yüksek olduğu ve buna bağlı olarak örgütsel hedeflere ulaşma şansının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Aksin, 2020). Çalışanların örgütsel beklentileri ile motivasyon düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ifade eden bu görüşe göre, çalışan beklentilerine göre organize edilmiş çalışma ortamlarının motivasyon düzeylerinin ve dolayısıyla verimliliğinin artmasında önemli rol oynadığını ifade etmektedir. Yetkinlik merkezli yönetim uygulamalarıyla çalışan beklentileri, sahip olunan potansiyelleri örgütsel verimliliğe ve başarıya yönlendirmede önemli rol oynamaktadır (Yıldız, 2017). Yetkinlik merkezli örgüt yönetimleri, çalışanlardan beklentilerini ve sahip olmalarını bekledikleri

davranışları açıkça ifade ederler. Örgütler, ulusal ve uluslararası pazarda başarılı olabilmek için çalışanlardan beklentilerini farklı şekillerde ifade edebilecekleri çeşitli uygulamalar gerçekleştirebilmektedirler (Aydoğan ve Uğurlu Kara, 2015). Bu bağlamda başarıyı hedefleyen örgütlerin, örgüt vizyonu, misyonu, değerleri ve hedeflerini kapsayacak yetkinlik modelleri belirlemelerinin söz konusu hedeflerini gerçekleştirebilmeleri açısından önemli rol oynadığı söylenebilir.

İlaç sektörü, insan hayatını doğrudan etkileyen bir alan olması açısından diğer sektörlerden daha farklı bir konumda bulunmaktadır. 2019 yılında Çin’de ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 pandemisi başta olmak üzere hastalıkların yaygınlaşması ve hızlı nüfus artışı, ilaç talebindeki artışı da beraberinde getirmektedir. Hastaların tedavi sürecinde ihtiyaç duydukları ilaçları temin ettikleri eczanelerde, artan ilaç talebine bağlı olarak iş yükü de gün geçtikçe artmaktadır. Eczacılar ilaç talebini karşılayabilmek amacıyla ilaç siparişi verme, siparişlerin kontrolünü sağlama, ilaçları teslim alma, muhafaza etme, reçetelerin sisteme girişini sağlama, ilaçların kullanılma aralıklarını ve kullanılış biçimini hastaya tarif etme, ödemeye yönelik hastayı bilgilendirme, birtakım sağlık konularında hastalara danışmanlık yapma ve işletmeye yönelik iş ve işlemleri yürütme gibi birtakım işleri yürütebilmek amacıyla yardımcı personel bulundurabilmektedirler (Dolapçioğlu vd., 2016). Eczane personelleri, eczacılık hizmetlerini yürüten temel unsurlar olmasından dolayı bazı davranış modellerine sahip olmaları gerekmektedir. Bu çalışmada eczanelerde çalışan personellerin sahip olmaları gereken davranış modellerinin eczane eczacıların görüşlerine göre belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla hazırlanan çalışma beş temel bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın giriş bölümünde eczane personellerinin sahip olması gereken davranış modellerinin daha iyi anlaşılabilmesi için eczacılık ve eczane eczacı kavramları, eczane eczacılarının görev ve sorumlulukları, çalışma koşulları ve rollerini etkileyen faktörler, yetkinlik kavramı, yetkinliğin unsurları ve yetkinliklerin özelliklerine değinilmiştir. Ayrıca bu bölümde yetkinliklerin sınıflandırılması ve çeşitleri, yetkinliklerin belirlenmesi ve eczaneler açısından önemi ve yetkinlik modeli gibi konular ele alınarak incelenmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde araştırmanın konusu ve önemi, amacı, yöntemi, evren ve örneklem, veri toplama aracı gibi metodolojik bilgilere yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde, anket formlarının analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Araştırmanın son bölümü olan dördüncü bölümde ise çalışmanın sonuçlarına yer verilmiş ve öneriler sunulmuştur.

1.1. Eczacılık ve Eczane Eczacıları

Bu bölümde “eczacılık” kavramının teorik alt yapısının aktarılması amaçlanmaktadır. Söz konusu amaçla, ilk olarak kavramsal çerçeve ve tanımlar aktarılacaktır. Ardından eczane eczacılarının görev ve sorumlulukları ve çalışma koşulları ele alınarak özet halinde sunulacaktır. Son olarak bu bölümde, eczane eczacılarının rollerini etkileyen faktörler üzerinde durulacaktır.

1.1.1. Eczacılık ve eczane eczacıları tanımı

İnsanoğlu, tarihsel süreçte çeşitli yaralanmalar ve rahatsızlıklarını tedavi edebilmek amacıyla farklı birtakım yöntemler denemiştir. Binlerce yıllık bir gelişim süreci geçiren insanoğlu içgüdüsel olarak, doğayı gözletleyerek veya deneme yanılma yöntemleri sonucunda tesadüfi olarak birtakım uygulamalar gerçekleştirerek hastalıklarını tedavi etmenin yollarını aramışlardır. Tarihte insanlar hastalıklarını tedavi etmekte karşılaştıkları birtakım zorluklar karşısında aciz kalarak hastalıkların kaynağının olağanüstü güçler olduğuna inanmışlardır. Bu durum hastalıkların tedavisinde bitki karışımlarının yanı sıra aynı zamanda büyü ve sihir kullanılmasında da etkili olmuştur. Çok tanrılı inanışların hakim olduğu bu dönemde bireylerin hastalık, sağlık ve tedavi gibi birtakım sağlık durumlarını belirleyen tanrıların olduğuna inanılmış ve insanların hastalıklarından kurtulabilmeleri ve sağlıklı kalabilmeleri için bu tanrıçaların memnun edilmesi gerektiğine inanılmıştır (Demir, 2016:22). İnsanlar doğayı gözlemleyerek çevrelerinde bulunan hayvanların bitkilere yönelik içgüdüsel davranışlarını, faydalı ve zararlı olmak üzere bitkileri ayırt edebildiklerini fark etmiş ve bitkileri zehirli ve zehirsiz bitkiler olmak üzere iki kategoriye ayırarak hastalıklarının tedavisinde ve sağlıklı kalabilmek için gündelik hayatlarında kullanmışlardır (Güngör, 2015:29).

Göçebe yaşam tarzından yerleşik hayata geçme ile birlikte ortaya çıkan ilk uygarlıklar, hastalıklarını tedavi edebilmek amacıyla deneme yanılma yolu ile birtakım yöntemler geliştirmiş ve bu yöntemler zaman içerisinde ticaret ilişkilerinin başlamasıyla farklı uygarlıklar arasında yayılmıştır. Bu dönemde birtakım hastalıkların tedavisine yönelik geliştirilen ilaçların ve ilaç hammaddelerinin ticareti de yapılmıştır (Bayat, 2016:39). İnsanlar gözlemleri ve deneyimleri sonucunda güneşte ısıttıkları taşları ağrılı bölgelere koyma, çamur ve dal parçalarını kullanarak kırıklarını sabit tutma, bitki lifleri ve yaprakları

ile yaralarını sarma, yontulmuş çakmak taşı ile iltihaplı bölgelerdeki iltihabı boşaltma gibi birtakım eczacılık ve tıp uygulamaları gerçekleştirmişlerdir. Tarihsel süreçte geliştirilen tedavi metotları ve bitkilerden elde edilen ilaçlar şifacılar, büyücüler, kabile reisleri ve rahipler gibi birtakım kişiler tarafından yürütülen bir faaliyet haline dönüşmüştür (Tekiner, 2006: 1).

Covid-19 pandemisi ve artan hastalıklarla birlikte eczacılık günümüzde önemini koruyan mesleklerden birini oluşturmaktadır. Hekimler tarafından reçetelendirilen ilaçların hazırlanarak hastaya sunulması, eczacılar tarafından hazırlanabilen majistral ilaçların hazırlanma ve hastalar tarafından kullanılma biçiminin belirlenmesi gibi konularla ilgilenen bir bilim dalı olarak tanımlanan eczacılık faaliyetleri, eczacılar tarafından yürütülmektedir (Demir, 2016:23).

Eczacılık kavramı hastalıklardan korunma ve hastalıkların tedavisinde ihtiyaç duyulan doğal ve sentetik ilaçların hazırlanması ve hastalara sunulması, ilaç analizlerinin gerçekleştirilmesi, ilaçların etkililik, güvenilirlik ve maliyetlerinin kontrol edilmesi, ilaçların kalite kontrol ve standardizasyonunun sağlanması ve ilaçların muhtemel yan etkilerine karşı toplumun bilgilendirilmesi gibi sağlık hizmetlerini yürüten meslek grubu olarak tanımlanmaktadır (URL-1, 2021). Toplumda sağlık hizmetlerini yürüten eczacı, hastalıkların tedavilerinde kullanılabilecek ilaçları hazırlama, kamu ve özel kuruluşlar vasıtasıyla hastalara ilaç temin etme, ilaç üretiminden hastalara ulaştırılincaya kadar geçen sürecin her aşamasında aktif bir şekilde görev alma gibi hizmetleri sunmaktadır (Kırpık ve İlçektay, 2020:69). Eczacılık eğitimi veren okullardan mezun olan eczacıların, ilaç üretiminde kullanılacak hammadde temin etme, ilaç hazırlama sürecinin fiziksel ve kimyasal analizlerini yapma, süreç kontrolünü gerçekleştirme, ilacı hastalara ulaştırma, ilacın etkilerinin gözetimini ve denetimini gerçekleştirme gibi birtakım sorumlulukları bulunmaktadır. Günümüzde üniversitelerin eczacılık bölümlerinden mezun olan bireyler, ilaç firmalarında, hastanelerde, ecza depolarında ve serbest eczanelerde eczacılık faaliyetlerini sürdürmektedirler.

Eczane eczacılarının sayıca fazla olmaları, sağlık hizmeti sunabilecek yeterliğe sahip olmaları, kolay ulaşılabilir olmaları ve halkla iç içe olmaları, sağlık hizmetlerinin ilk ve son durağı haline gelmelerini sağlamış ve bireylerin sağlık konularındaki merak ettikleri soruları danışabilecekleri bir merkez haline getirmiştir (Üney, 2016:102). Hastaların hastanelere ve hekimlere yönlendirilmesinde etkili olması eczanelerin sağlık danışmanlığındaki ilk durak rolünü oluştururken, hastaların tedavi süreci ve ilaca yönelik sorularını yanıtlaması, ilaç

uyumunun sağlanması ve sağlıklı yaşama yönelik tavsiye ve önerilerde bulunabilmeleri de eczanelerin son durak rolünü oluşturmaktadır.

Eczane eczacılarının ve eczanelerin, toplumda sağlık danışmanlığı görevini yürütmeleri ve daha kolay ulaşılabilmesi sağlık örgütleri içerisindeki önemini artırmaktadır. Sağlık sektöründe faaliyet gösteren meslek gruplarından biri olan eczane eczacıları, ilaçların gerçekte sağladığı faydalar ile potansiyel faydaları arasındaki farkın azaltılmasında önemli rol oynamaktadırlar. Sağlık hizmetleri ve ürünlerine ilişkin toplumu doğrudan bilgilendirebilen serbest eczaneler ve eczacılar, profesyonel sağlık danışmanları olarak nitelendirilebilirler (WHO, 2011). Eczaneler, ülkelerin gelişmişliklerine bağlı olarak farklı şekilde konumlandırılabilirler. Eczaneler ve eczacılar, gelişmiş ülkelerde bireylerin sağlıklı yaşam önerileri ve sağlık hizmetlerine ulaşabildikleri kişiler ve kuruluşlar olarak konumlandırılmaktadır (Akpınar, 2015:4). Bilim ve teknolojiye yaşanan gelişmelere bağlı olarak değişen eczacılık rollerinin uygulanabilmesi ve eczacıların bilgi ve deneyimlerinden etkin bir şekilde yararlanılabilmesi için, eczacılar ve eczanelerin sağlık sistemlerinin bir parçası olarak nitelendirilmesi büyük önem taşımaktadır (WHO, 2011).

1.1.2. Eczane eczacılarının görev ve sorumlulukları

Eczacılık kavramı literatürde genel olarak ilaçlar hakkında kapsamlı bilgiye sahip olan uzmanlar olarak tanımlanmaktadır (Badreldin vd., 2020:1030). Tedavi sürecinin başarıyla sonuçlanabilmesi için hekim tarafından reçetelendirilen ilaçların uygun dozajlarda ve uygun periyotlarda kullanımı büyük önem taşımaktadır. Hekim tarafından reçetelendirilen ilaçların temin edilmesi ve önerilen periyot ve dozajlarda hastaya sunulması eczacıların sorumlulukları arasındadır. Eczaneler ilaç satmanın yanı sıra, hekim tarafından reçeteye yazılan ilaçlara ve kullanım şekline ilişkin hastayı açık ve basit bir şekilde bilgilendirmelidirler. Bilinçli ve dikkatli bir şekilde ilaç kullanımına yönelik hastaları yönlendirmeli, yaşlı hastaların ilaç dozajını ve tedavi sürecinin verimliliğini takip etmelidir (Akpınar, 2015:7). Hastaların mevcut kullandığı ilaçlar ve besinler ile hekim tarafından verilen yeni ilaçların birbirleriyle etkileşimlerini tespit etmeli, ilaçların kullanımına yönelik hekim talimatlarını kontrol etmeli ve hatalı bir durum tespit edilmesi halinde hekim ile iletişime geçerek hatanın düzeltilmesini sağlamalıdır. Hastanın kullandığı mevcut ilaçlar ile benzer ilaçlar yazıldığında durumu tespit etmeli ve hastayı bu ilaçları aynı zamanlarda almaması için bilgilendirmeli ve takibini yapmalıdır. Hastaların ilaçlarını doğru zamanlarda

ve dozajlarda almasını sağlayabilecekleri birtakım uygulamalar geliştirmeleri, açık ve anlaşılır bir biçimde ilaçların kullanımına ilişkin bilgileri yazmalı, ilaçların kullanma biçimlerine ilişkin hasta sözlü olarak bilgilendirilmeli, reçetesiz ilaç kullanımını yaşlı ve çocuk hastalar başta olmak üzere tüm bireylerde azaltmaya yönelik gayret göstermelidir (Papastergiou, 2019: 223).

Birey ve toplum sağlığının korunmasında önemli rol ve sorumlulukları olan eczacı, tedavi sürecinin takibini yaparak hastanın yaşam kalitesinin artırılmasına katkı sağlayabilmelidir. Sağlık ürünleri ve reçeteli/reçetesiz ilaçların etkili ve güvenli kullanımına yönelik hastaya danışmanlık yapabilmeli, ilaçların yan etkilerini ve tıbbi hataları gözlemleyerek rapor etmeli, sahte ve kalitesiz ürünleri belirleyerek, hastalara kaliteli ürünler sunabilmelidir (Houle, 2019: 250). İlaçlar hakkında doktor ve sağlık personellerini bilgilendirmeli ve onlara danışmanlık yaparak optimum dozajın belirlenmesinde yardımcı olabilmelidir. Eczacılık hizmetlerinin “İyi Eczacılık Uygulamaları” kapsamında sürdürülebilirliğini sağlayabilmeli, hekimler tarafından hastalara yazılan ilaçların, hastanın yaş, kilo ve hastalık gibi özellikleriyle uygun olup olmadığını kontrol etmelidir (Akpınar, 2015: 10).

Hastaları ilacı uygun dozajda ve kullanım şekline ilişkin bilgilendirmesinin yanı sıra eczacılar aynı zamanda ilacın saklama koşullarına ve yan etkilerine yönelik de bilgilendirme yapmalı ve olası yan etkilerin gözlenmesi halinde hastanın alabileceği önlemleri ve yapması gerekenleri açıkça anlatmalıdır. İlacın etkileri ve kullanımı hakkında hasta bilgilendirilirken tıbbi ve yabancı terimlerin kullanılmasından kaçınılmalı ve anlaşılabilir bir şekilde açıklama yapabilmelidir. Eczacılar mesleki ve yasal gereklilikler kapsamında reçete dosyası oluşturmalı ve zehir, uyuşturucu ve bağımlılık yapan ilaçlara ilişkin kayıt tutmalıdır (Hücum, 2015:8). Eczacılar ilaçların uygun koşullarda saklanabileceği ortamlar oluşturmalı ve soğuk zincir ilaçlar başta olmak üzere ilaçların bozulmasını önlemeye yönelik tedbirler alabilmelidir. Ürün stoklarını kontrol ederek eksiklikleri belirlemeli ve kısa sürede temin edebilmelidir. Eczanedeki tüm ürünlerin son kullanma tarihlerini kontrol etmeli ve son kullanma tarihi geçmiş ürünleri uygun şartlarda imha etmelidir (Badreldin vd., 2020:1031).

Ticari işletme niteliği de bulunan eczanelerin işleyişine yönelik tüm çalışanları bilgilendirme, kaliteli hizmet sunulmasına yönelik yönlendirmeler yapma ve çalışanları koordine etme gibi görev ve sorumlulukları bulunan eczacılar aynı zamanda etkili liderlik rolleri ile çalışanların performans ve verimliliklerini artırabilmeli ve çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerini sağlamalarına yönelik çalışma ortamları oluşturabilmelidir. Eczane

alışanlarının mesleki becerilerini artırmaya yönelik eğitim faaliyetleri düzenleyerek çalışanların mesleki bilgi ve donanım eksikliklerini gidermelerine yardımcı olabilmelidir. Eczacılık alanındaki güncel gelişmeleri ve alana yönelik talepleri takip ederek bilgi ve yetkinliğini sürdürebilmelidir (Beatty vd., 2019:218).

Serbest eczane eczacıları, eczanenin gelir-gider durumlarını gösteren finansal raporları düzenli periyotlarda inceleme ve resmi kurum ve kuruluşlara yönelik vergi ve harç gibi ödemelerin takibini yapma gibi birtakım resmi iş ve işlemlerin yürütülmesi gibi görev ve sorumlulukları da bulunmaktadır. Eczanede zehir içerikli maddelerin yeşil ve kırmızı dolaplarda muhafaza edilmesini sağlamalı, psikolojik ve uyusturucu içerikli ilaçların güvenli bir şekilde elik kasalarda saklanması sağlamalıdır. İlaçların muhafaza edildiği soğutucuların kontrollerini gerçekleştirmeli, eczanenin sıcaklık ve nem gibi iklimik koşulları ayarlamalıdır (Resmi Gazete, 2014).

1.1.3. Eczane eczacılarının çalışma koşulları

Kompleks ve geniş bir yapıya sahip olan ilaç sektörünün durumuna bağlı olarak değişen serbest eczane eczacılarının çalışma şartları, ilaç piyasasından doğrudan etkilenmekte ve bu durum çalışma koşullarını zorlaştıran en önemli faktörü oluşturmaktadır (Tiğ vd., 2012:30). Eczane eczacılarının sosyal sorumluluk düzeyleri de çalışma koşulları üzerinde etkili olabilmektedir. Bu bağlamda eczacıların toplumsal değerlere bağlılık düzeyleri, hukuki ve ahlaki değerlere sahip olma durumu ve etik inancı gibi faktörler eczacıların bireylere ve topluma yönelik davranışları ve stres düzeylerini doğrudan etkileyebildiği söylenebilir. İnsanların sağlık hizmetlerine kesintisiz bir şekilde ulaşabilmesini amaçlayan sağlık sektörünün bir kolu olan eczacılık, yoğun mesai ve ağır iş yüküne sahip meslek gruplarından biridir. Hastanelerin yoğun temposu ve sağlık problemleri nedeniyle insanlar gerilebilmekte ve buna bağlı olarak eczacılar olumsuz tepkilere maruz kalabilmektedirler (Kocabacak, 2011: 99). Yoğun mesai ve karşılaşılan olumsuz tepkiler, eczacıların stres düzeylerinin artmasına neden olabilmektedir. Eczaneler sağlık hizmetleri sunan ticari bir işletme niteliği taşıdığından her ticari işletmelerde olduğu gibi eczanelerde de ekonomik problemler ortaya çıkabilmektedir. Eczane sayılarında günümüzde yaşanan artışla birlikte, eczaneler hizmet kalitesini ve çeşitliliğini artırarak bu alandaki rekabet koşullarını zorlaştırmışlardır (algan vd., 2008: 261).

Serbest eczane eczacıları, eczacılık görev tanımında belirtilen ilaç danışmanlığı görevine zorlaşan rekabet koşulları nedeniyle yeterli süreyi ayıramamaktadırlar. Eczacılık alanında yaşanan tüm bu güçlükler ve zorlu çalışma şartları eczane eczacılarının kaygı ve stres düzeyini artırarak iş memnuniyeti düzeylerinin azalmasına neden olabilmektedir (Akpınar, 2015:12).

1.1.4. Eczane eczacılarının rollerini etkileyen faktörler

Sağlık çalışanları, bireylerin sağlık hizmetlerine daha hızlı ve etkin bir şekilde ulaşabilmeleri amacıyla çeşitli düzenlemeler gerçekleştirerek daha kaliteli ve ulaşılabilir sağlık hizmetleri sunma noktasında gayret gösterirler. Sağlık hizmetlerinin etkililiğini ve verimliliğini artırmaya yönelik çabalar, eczacıların rolleri üzerinde de etkili olabilmektedir. Bu yönde gerçekleştirilen çalışmalarla birlikte eczacıların yeterlilikleri de değişiklik gösterebilmektedir. Sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmaya yönelik yapılan yasal düzenlemeler eczane eczacılarının rollerini doğrudan etkilemektedir. Tarihte ilaç yapan kuruluşlar olarak nitelendirilen eczaneler, ilaçların seri üretime geçmesiyle birlikte ilaç satan kuruluşlara dönüşmüştür. İlaç sektörün meydana gelen gelişmeler ve daha güçlü ilaçların üretilmesi gibi durumlar eczanelerin sağlık danışmanlığı ve ilaçların doğru kullanımına yönelik bilgi veren merkezler haline dönüşmesini sağlamıştır (Demir ve Eke, 2020: 556). Sağlık hizmetlerinde meydana gelen bu değişimler sonucunda eczane giderlerindeki artış ve eczacıların bu değişimler ve gider artışına yönelik geliştirdikleri stratejiler de eczane eczacılarının rollerini etkilemektedir. İlaç sektöründe yaşanan haksız rekabet ve taklit ürün satışları, sosyal medya başta olmak üzere medya ve internet araçları vasıtasıyla ilaç ve sağlığa ilişkin bilgilere hızlı ve kolay bir şekilde erişilebilmesi, kentleşme oranının artması, bazı sağlık ürünlerinin eczane dışındaki işletmelerde satılabilmesi ve ilaç, sağlık ve eczacılık politikalarının sıklıkla değişebilmesi gibi unsurlar da eczane eczacılarının rollerini etkileyebilmektedir (Kıran vd., 2017: 1018). Bu bağlamda eczane eczacılarının içsel ve dışsal faktörler olmak üzere iki farklı unsurlar tarafından şekillendiği söylenebilir.

1.2. Yetkinlik ve Yetkinlik Modellerine Yönelik Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde yetkinlik ve yetkinlik modeli kavramlarına yer verilmiştir. Bu kapsamda yetkinliğin kavramsallaştırılması, özellikleri, sınıflandırılması ve çeşitleri ve yetkinliklerin

eczaneler açısından önemi ele alınmıştır. Daha sonra yetkinlik modeli oluşturma sürecine ve yetkinlik modellerinin oluşturulmasında yararlanılan yaklaşımlara değinilmiştir.

1.2.1. Yetkinliğin tanımı, unsurları ve önemi

1.2.1.1. Yetkinlik kavramı

Bilim ve teknolojiye yaşanan gelişmelerle birlikte çalışma hayatında da birtakım değişimler yaşanmış ve bu değişimler çalışanlarda yeni bilgi, beceri, strateji ve yöntemlere sahip olmalarını gerektirmiştir. Çalışma hayatında yaygın olarak kullanılan bilgi teknolojilerinin yanı sıra aynı zamanda örgüt içi ilişkiler, güven ve çalışan yetkinlikleri de büyük önem arz etmektedir. Selznick tarafından ilk defa 1957 yılında literatüre kazandırılan yetkinlik kavramı, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesinde etkili olan unsurların belirlenmesi amacıyla ortaya çıkmış, ancak bu amaçla kullanımının uygun görülmemesi kavramın yaygınlaşmasını engellemiştir (Güler, 2010: 3). Yetkinlik kavramı 1959 yılında White tarafından insanlara yönelik bir kavram olarak değerlendirilmiş ve yetkinliğin bireyler açısından kompleks yapıya sahip olduğu ifade edilmiştir. Kavramın yaygınlaşmasıyla birlikte işletme ve insan kaynakları yönetimi alanlarında kullanılmış ve yetkinlik kavramına yönelik Avrupa, Amerika ve İngiltere’de farklı çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Yetkinlik kavramına yönelik yapılan çalışmaların artmasıyla birlikte yöneticiler, yetkinliğin örgütler açısından önemli bir kavram olduğunu anlamış ve zamanla bu kavram bir örgüt kültürü haline gelmiştir (Elataş, 2010:5).

Yetkinlik kavramına ilişkin literatürde yer alan çalışmalarda farklı birtakım tanımlamalar yapılmıştır. Belli bir iş ya da görevin etkili bir biçimde yerine getirilmesi için sahip olunması gereken davranış, beceri, bilgi ve performans özellikleri yetkinlik olarak tanımlanmaktadır (Alotaibi ve Zhang, 2016: 356). Başka bir tanım ise yetkinlik, bireyin potansiyeli ve üst düzey performanslarının göstergesi olarak ifade edilmektedir (Karahan, 2018: 161).

Yetkinlikleri, çalışan yetkinlikleri ve örgütsel yetkinlikler olmak üzere iki gruba ayıran bir çalışmada; çalışanların üst düzey performans sergileyebilmelerini sağlayan bilgi, yetenek ve tutumları içeren davranışları çalışan yetkinlikleri olarak tanımlanırken, işten ayrılan çalışanları da dahil olmak üzere tüm çalışanlarının örgütsel yapıya ait olma eğilimi göstermelerini sağlayan örgütsel yapı ise örgütsel yetkinlikler olarak tanımlanmıştır.

Çalışanların optimum düzeyde performans sergileyebilmeleri için, örgütün çalışanlardan beklediği ve desteklediği performans tanımına uyması, mevcut performansını değerlendirerek, performansını geliştirmeye yönelik davranışları iş gören yetkinliği olarak tanımlanır (Potnuru ve Sahoo, 2016: 347). Başka bir ifade ile çalışanların optimum düzeyde performans sergileyebilmeleri için ihtiyaç duyulan bilgi, deneyim ve farkındalık düzeyi iş gören yetkinliği olarak ifade edilir. Çalışanların örgütteki görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için gereken temel unsurların anlaşılması bilgi; bu unsurların uygulamada yerine getirilmesi beceri ve becerilerin doğru bir şekilde uygulanması ise farkındalık olarak ifade edilmektedir (Zaim vd., 2013: 68).

İşgören yetkinliği kavramına yönelik yapılan farklı bir tanımlamada ise üst düzey performans sergileyen ile sıradan performans sergileyen çalışanların birbirinden ayrılmasını sağlayan karakteristik özelliklerin yetkinlik olarak tanımlandığı görülmektedir (Mayatürk Akyol ve Güler, 2017: 201). Farklı bir çalışmada ise yetkinlik, çalışanların olağanüstü ve mükemmel düzeyde performans sergilemelerinden ziyade, çalışanların örgütteki görev ve sorumluluklarını yerine getirebilecek makul düzeyde performans sergileyebilmelerini sağlayan bilgi ve yeteneklere sahip olmaları olarak ifade edilmiştir (Şan, 2019: 25).

Çalışanların örgütteki görev ve sorumluluklarını yerine getirirken karakter, beceri, bilgi, deneyim, potansiyel, kalite ve yetenekleri ile gösterdikleri performansı ve örgütsel hedefe ulaşabilmek amacıyla sergilemesi gereken davranışlar yetkinlik olarak tanımlanmaktadır (Alsabbah ve İbrahim, 2013: 67). Çalışanların görev ve sorumluluklarını yerine getirirken örgütte sergiledikleri yetenek, güdü, özellik, karakter ve sosyal rolünü içeren davranışları da yetkinlik olarak tanımlanmaktadır (Manani ve Ngui, 2019: 1689).

Çalışanların örgütteki görev ve sorumluluklarının yanı sıra üst düzey performans gösterebilmelerini sağlayacak bilgi ve beceriyi etkin bir şekilde kullanabilmeleri olarak nitelendirilen yetkinlikler, çalışan standartlarını, performanslarını ve kişisel özelliklerini belirlemektedir (Elbaz vd., 2018: 5).

Yetkinlik, çalışanların örgütte neler yapabildiği, neler bildiği ve kim olduğuna ilişkin bilgileri bir arada bulunduran kavram olarak tanımlanmaktadır (İbicioğlu ve Ünal, 2014: 57). Yetkinlik, herhangi bir görevi en etkili şekilde yerine getirebilmek amacıyla ihtiyaç duyulan bilgi, beceri ve farkındalık düzeylerini içeren davranışları ve performansları kapsamaktadır (Alotaibi ve Zhang, 2016: 356). Farklı şekilde örgütte üstün performans gösteren çalışanların, görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirmelerini sağlayan unsurların tamamı yetkinlik olarak tanımlanmaktadır. Örgütler açısından hayati öneme sahip

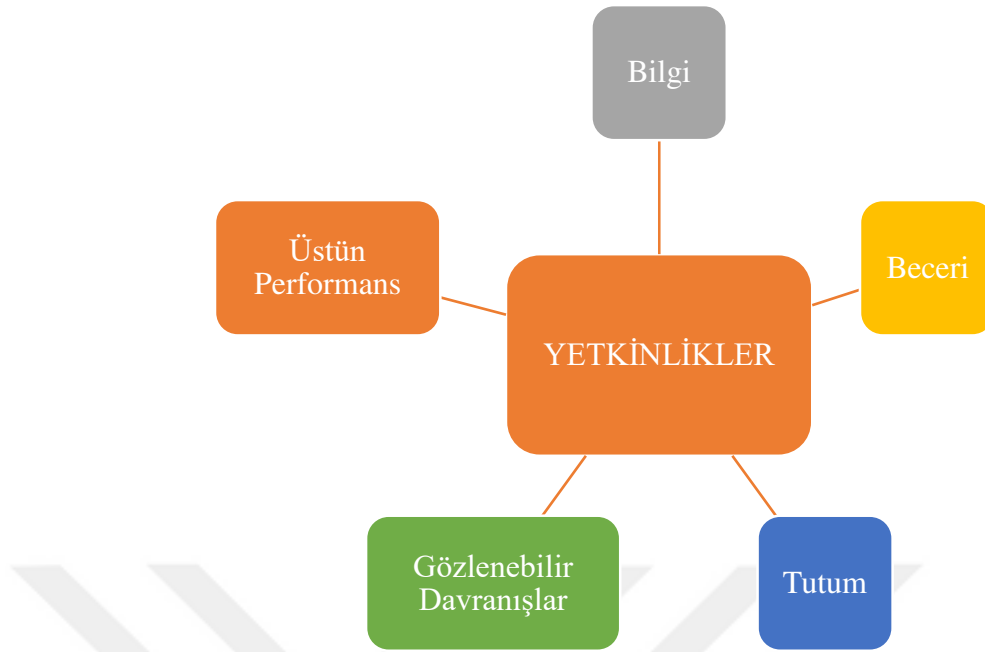
olan yetkinliklerin, örgüt içerisindeki tüm bireyler tarafından benzer şekilde algılanması ve standart bir kalıp oluşturulabilmesi açısından şu özellikleri taşımalıdır (Manani ve Ngui, 2019: 1689).

- Yetkinlikler örgüt stratejileri ve amaçları çerçevesinde tanımlanmalıdır.
- Yetkinlikler gözlemlenebilir ve kolaylıkla ölçülebilir davranışlar içermelidir.
- Yetkinlikler örgütteki yalnızca bir faaliyeti içermelidir.
- Çalışanlar örgütteki işlerini yapabilecek niteliklere sahip olabilmelidir.
- Yetkinlik değerlendirmesinde kullanılan kriterler, örgüt yönetimi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmelidir.
- Yetkinlik kriterleri kolay, açık ve örgüt içerisindeki tüm bireyler tarafından anlaşılır olmalıdır.

Yetkinlik kavramına yönelik yapılan tanımlar genel olarak değerlendirildiğinde örgütte üst düzey performans gösteren çalışanların diğer çalışanlardan ayırt edilmesini sağlayan özellikler olduğu söylenebilir.

1.2.1.2. Yetkinliğin unsurları

Yetkinlik kavramına ilişkin yapılan akademik çalışmalarda yetkinliğin beş temel unsurdan meydana geldiği ifade edilmiştir (Budak, 2016; İbicoğlu ve Ünal, 2014; Çiftçi ve Öztürk, 2013). Bilgi, beceri, tutum, gözlenebilir davranış ve üstün performans yetkinliği meydana getiren temel unsurlardır. Yetkinliğin unsurlarına ilişkin görsel Şekil 2.1’de verilmiştir.



Şekil 1.1. Yetkinliğin unsurları

Kaynak: Budak, 2016; İbicoğlu ve Ünal, 2014; Çiftçi ve Öztürk, 2013

1.2.1.2.1. Bilgi

Bilgi, bilimsel süreçler ve deneyimlerle edinilen, zihinsel faaliyetler sonucunda işlenen ve iletişim unsurlarıyla bütünleştirilen bir olgu olarak tanımlanabilir (Başaran, 2005: 425). Sözcük anlamı olarak bilgi, zihinsel faaliyetler sonucunda oluşturulan bir düşünce ürünüdür (URL-2, 2021). İnsanların günlük yaşantılarında herhangi bir konuda yetkin olabilmeleri için öncelikle o konu hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Bireyler, yaşam süreçlerinde bilgilerinin bir kısmını eğitim ile kazanırken, bir kısmını da deneyimleri ile kazanabilirler (Ünver, 2018: 3). Örneğin eczacılar anatomik ve farmakolojik bilgileri eczanelerde öğrenirken, eczaneyi işletmek için ihtiyaç duyduğu ticari bilgi ve işlem basamaklarını da zaman içerisinde deneyimleyerek öğrenir ve süreç içerisinde eczacılık mesleğinde yetkin konuma erişir. Ekip çalışması gerektiren bir konuda yetkin olmak isteyen bireyler, ekip çalışmasının özellikleri ve önemi hakkında bilgi sahibi olması gerekir. Nitelikleri ve önemi bilinmeyen işlere yönelik ustaca davranışlar sergilenmesi beklenemez.

1.2.1.2.2. Beceri

Beceri, yetkinliği meydana getiren bir diğer unsuru oluşturmaktadır. Bireylerin bir konu hakkındaki bilgi ve deneyimlerine dayanarak, konuya ilişkin bir işi ustalıklı yapabilmesi beceri olarak tanımlanmaktadır (Çetinkaya, 2009: 218). Farklı bir deyişle, profesyonellik gerektiren ve güç olarak nitelendirilen önceden belirlenmiş ya da tanımlanmiş bir işi yapabilme yeterliliği beceri olarak tanımlanmaktadır (Uncuoğlu Yolcu, 2017:181). Yetenek, becerinin ön koşuludur. Bir başka deyişle herhangi bir işe yönelik beceri edinebilmek için o işi yapabilme yeteneğine sahip olmak gerekmektedir. Yetenekler doğuştan kazanılan yetenekler ve sonradan öğrenilen yetenekler olmak üzere iki türlü olabilmektedirler (Ouma, 2017: 11). Bireylerin herhangi bir konuya yönelik deneyimleri, o konuya ilişkin sonradan beceri edinilmesini sağlayabilmektedir. Bilgi çoğunlukla eğitim yoluyla edinilebilirken, beceriler daha çok yaparak, yaşayarak ve deneyimleyerek edinilebilir. Bu bağlamda deneyimlerin, yetkinliği meydana getiren unsurlardan olan becerilerin temelini oluşturduğu söylenebilir (Lo vd., 2015: 2311). Birey yaşantısında amir-memur, usta-çırak ve ast üst ilişkisi ile deneyimlerin aktarılması, becerilerin öğrenilmesinde önemli rol oynayabilmektedir (Turan, 2015:12). Bu bağlamda becerilerin kademeli olarak bir süreç boyunca edinilen deneyimlerle elde edildiği söylenebilir.

1.2.1.2.3. Tutum

Tutum, belli bir nesne, olay, olgu, durum ya da kişilere yönelik bireylerin zihinlerinde oluşan sistematik düşünce ve inançlar olarak tanımlanmaktadır (Mayatürk Akyol, 2013: 161). Bir başka deyişle bireylerin davranışlarının ortaya çıkmasını sağlayan psiko-sosyal unsurlar tutum olarak tanımlanır (Shah, 2009:27). Bireyler bilgi, beceri, deneyim ve güdüleriyle kişi, nesne ya da durumlara karşı olumlu ya da olumsuz düşüncelere sahip olabilirler (Seyyar ve Öz, 2007: 386). Tutumlar, bireylerin davranışlarını etkileyerek davranışlarının yönlendirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Örneğin eczane çalışanlarının farmakolojik bilgiye ve eczacılık mesleğini yapabilecek beceriye sahip olmaları, bu bireylerin eczacılık alanında yetkinlik kazanmasında yeterli olmamaktadır. Çalışanların yetkinliğe ulaşabilmeleri için gerekli olan şartlardan biri de bilgi ve becerilerini gözlemlenebilir davranışlara dönüştürebilmeleridir. Bu bağlamda çalışanların eczacılık mesleğine yönelik bakış açıları ve tutumlarının, bilgi ve becerilerin gözlemlenebilir

davranışlara dönüştürülmesi açısından önemli olduğu söylenebilir. Eczacılık mesleğinin kendisine ve iş yerine katkı sağlayacağını düşünen çalışanlar, mesleğe yönelik olumlu tutumlar geliştirecektir. Ancak çalışan, eczacılık mesleğinin kendisine olumlu yönde bir katkı sağlayamayacağını düşünürse mesleğe yönelik olumsuz tutumlar geliştirir ve zamanla mesleğine yönelik olumsuz davranışlar geliştirerek düşük performans sergileyecektir (Savaş, 2006: 93). Çalışanların tutumları üzerinde etkili olan önemli unsurlardan biri de örgüt kültürü ve örgüt iklimidir. Ekip ruhunun, yardımlaşma ve dayanışmanın, işbirliğinin, adaletin ve şeffaflığın hakim olduğu örgütlerde çalışanlar işyerlerine ve mesleklerine yönelik olumlu tutumlar geliştirebilir ve bu bağlamda yüksek performans ve olumlu davranışlar sergileyebilirler (Solmaz, 2016: 13).

İnsan kaynakları, günümüz işletmelerinin oldukları en önemli kaynakların başında gelmektedir. İnsan kaynaklarının etkili kullanılmasının, işletme verimliliğinin artmasında önemli rol oynadığı literatürde yer alan birçok çalışmada ifade edilmektedir (Marimutlu vd., 2009; Lilly, 2016; Kör, 2015; Dalton vd., 2015). İnsan kaynaklarını etkili olarak kullanabilen, insan kaynaklarının verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalara önem gösteren, örgütsel hedefler ile çalışanların kişisel amaçlarını özdeşleştiren, çalışanlarına değerli olduklarını hissettirerek onları heyecanlandıran işletmeler, çalışanlarının örgütlerine karşı olumlu tutumlara sahip olmalarını ve üst düzey performans göstermelerini sağlayarak zorlu rekabet ortamında rakipleri karşısında daha iyi bir konuma erişebilir (Cai vd., 2019:206). Eczanelerde tüm çalışanların katılımıyla oluşturulan, çalışanlar tarafından benimsenen ve desteklenen performans değerlendirme sistemlerinin kurulması, eczane çalışanlarının işyerine yönelik olumlu tutumlara sahip olmasını sağlayabilecek ve bu bağlamda çalışanlar olumlu tutumlarını, davranışlarına ve performansına yansıtabileceklerdir (Çetinkaya, 2009: 221). İşletmeler ve iş görenler açısından önemli avantajlar sağlayan performans değerlendirme sistemleri, işletmelerin sektördeki konumunu görmesini sağlarken, çalışanlarında iş yerlerindeki performans ve verimlilikleri hakkında geri dönüt almasını sağlayabilmektedir.

1.2.1.2.4. Gözlenebilir davranışlar

Çalışan davranışlarına yönelik doğru ve etkili bir biçimde dönüş sağlanabilmesi, çalışanların kişisel gelişimlerinin ve kariyer planlarının sağlanabilmesi ve yetkinliklerin hem çalışan hem de örgüt açısından avantaj sağlayan bir araç olarak kullanılabilmesi için çalışan

performanslarının ve davranışlarının kolay bir şekilde gözlemlenebilir ve değerlendirilebilir olması büyük önem arz etmektedir (Gürel Bulgurcu, 2010: 47).

İnsan kaynakları örgütlerin sahip oldukları en önemli kaynakların başında gelmekte olup, çalışanların performans düzeyleri örgüt verimliliğini ve rekabet ortamındaki konumunu doğrudan etkileyebilmektedir. Yetkinlikler, yaşamın birçok alanında olduğu gibi iş yaşamında da çalışan performansları üzerinde doğrudan etkili olabilmekte ve çalışan başarısının öngörüsü olarak nitelendirilmektedir (Mufti vd., 2016: 84). İnsan kaynakları yönetiminin temel kavramlarından olan yetkinliklere yönelik yapılan çalışmaların artmasıyla birlikte örgütler iş odaklı yaklaşımlar yerine insan kaynakları merkezli yaklaşımları benimsemeye başlamışlardır. İnsan kaynakları merkezli yaklaşımlar hem çalışanların kişisel gelişimlerini sağlamaya olanak sağlarken hem de örgütsel verimliliği artırmada etkili olabilmektedir (Çetinkaya, 2009: 12). İnsan kaynakları merkezli yönetim anlayışları, çalışanların örgütteki gözlemlenebilir davranışlarına yansımaktadır. Bu bağlamda örgüt üyelerinin katılımıyla oluşturulan ve çalışanlar tarafından benimsenen kurallar, çalışanların örgüte yönelik olumlu tutumlar geliştirmesinde ve performanslarını gözlemlenebilir davranışlar haline dönüştürmesinde etkili olacağı söylenebilir.

1.2.1.2.5. Üstün performans

İnsan kaynakları merkezli örgütlerde çalışanların örgüt kurallarını benimsemeleri ve kendilerini değerli hissetmelerine bağlı olarak geliştirdikleri olumlu tutumları gözlemlenebilir davranışlara dönüştürmeleri, çalışanların standart performanslarından daha fazla performans göstermelerini sağlayabilir (Budak, 2016: 51). Son dönemlerde insan kaynakları yönetiminde çalışan yetkinlikleri giderek önem kazanmaktadır. Örgütsel şartların çalışan motivasyonunu artırmaya yönelik düzenlenmesini içeren iş gören yetkinlikleri (Alotaibi ve Zhang, 2016: 356), çalışanların analitik düşünme, eleştirel düşünme, problem çözme, kişisel hedeflerini belirleme, ekip oluşturma, değişim yönetimi, iletişim becerileri, başkalarını etkileyebilme, yüksek özgüven, farklılıkların yönetimi ve dinleme becerilerini geliştirerek, örgütsel performanslarının artırılmasını sağlayabilmektedir (Yu ve Ramanathan, 2013: 238).

1.2.1.3. Yetkinliklerin özellikleri

Yetkinlik kavramına yönelik çalışmalarda da ifade edildiği gibi, çalışanların bilgi, beceri, tutum, gözlenebilir davranış ve üstün performans olmak üzere beş temel özelliği bulunmaktadır (Budak, 2016: 52). Çalışanların örgütteki davranışları ve performanslarına ilişkin dönütlerin doğru bir şekilde verilebilmesi ve kişisel gelişimlerinin takip edilebilmesi açısından davranışların gözlenebilmesi ve ölçülebilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda yetkinlikler tanımlanarak gözlenebilir davranışlara dönüştürülebilmeli ve belli kriterlere göre değerlendirilebilmelidir (Stefan vd., 2009: 133). Literatürde yer alan bazı çalışmalarda yetkinliklerin kullanım bakımından fiziki varlıklardan farklı olduğu, paylaşıldıkça ve kullanıldıkça geliştiği ifade edilmiştir (Mayatürk Akyol, 2013: 161; Budak, 2016: 159).

Yetkinliklere ilişkin genel özellikler şunlardır (Güler, 2010: 16):

- Yetkinlikler genel manada mükemmel davranışları ifade etmektedirler.
- Standart veya düşük performans gösteren çalışanlar ile üstün performans gösteren çalışanların ayrılmasını sağlayan önemli kriterlerden biridir.
- Yetkinlikler bireyler örgütteki görev tanımları değildir.
- Yetkinlikler örgüt misyonu, vizyonu, değerleri ve stratejileri ile paralellik göstermelidir.
- Yetkinlik tanımları ve değerlendirme ölçütleri, örgütte her kademedeki görev yapan çalışanlar ve yöneticiler tarafından benimsenir.
- Yetkinlik tanımları ve değerlendirme ölçütleri örgütsel iletişim, örgüt kültürü ve örgütsel iklimi yansıtmalıdır.
- Yetkinlik tanımlamaları basit, açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Davranış temelli olan yetkinlikler gözlenebilir ve ölçülebilir davranışlardır.
- Bireyler herhangi bir konuya yönelik yetkinliklere doğuştan sahip olabildikleri gibi sonradan eğitim ya da deneyimleri vasıtasıyla da kazanabilir. Bu bağlamda örgütsel yetkinliklerin işe yönelik bilgi, beceri, iş performansı ve tutumları kapsayan kriterler çerçevesinde ölçülebilir ve geliştirilebilir olması önem arz etmektedir.
- Yetkinlikler örgütlerin faaliyet gösterdikleri alanlara göre farklılaştığı gibi aynı sektörde faaliyet gösteren farklı işletmelere göre de farklılık gösterebilmektedir.

Yetkinliklerin özellikleri genel olarak değerlendirildiğinde, bireylerin bilgi, beceri ve tutumları çerçevesinde sergiledikleri gözlenebilir davranışlarla sergiledikleri performans düzeyleri, bireylerin yetkinliklerini ifade etmektedir. Bu bağlamda yetkinlik kavramı ile performans arasında doğrusal bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Hizmet üreten ve sunan faaliyet alanlarından biri olan eczacılık sektöründe, çalışanların alana yönelik bilgi, beceri ve tutumlarının sunulan hizmetin kalitesi açısından oldukça önemlidir. Bu açıdan değerlendirildiğinde iş gören yetkinliğinin eczacılık hizmetlerinde önemli olduğu söylenebilir.

1.2.2. Yetkinliklerin sınıflandırılması ve çeşitleri

Yetkinlikler, çalışanların bilgi ve becerilerini geliştirmelerini, çevresindeki olaylara, kişilere, olgulara ve üyesi oldukları örgüte yönelik tutum geliştirmelerini, dış dünyayı değerlendirebilmelerini ve gözlenebilir davranışlarıyla üst düzey performans sergileyebilmelerini sağlayabilmektedir. Örgütlerin sahip oldukları insan kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanmalarını sağlayan yetkinlikler, çalışanların yanı sıra aynı zamanda örgütler açısından da birçok avantaj sağlamaktadır (Keçecioğlu ve Kurtuluş, 2014: 24-25).

Literatürde yer alan çalışmalarda yetkinlikler kullanım alanlarına ve niteliklerine göre sınıflara ayrılmıştır. Yetkinlik kavramını literatüre kazandıran Boyatzis; güç isteği, en iyiye yönelme, yöneticilik, müşteriye odaklanma, kişiye özel beceriler ve çözüm odaklı olmak üzere yetkinlikleri altı başlıkta sınıflandırmıştır (Budak, 2016: 54). Yetkinlik kavramı bazı çalışmalarda ise teknik yetkinlik ve davranışsal yetkinlik olmak üzere nitelikleri bakımından iki grupta incelenmiştir (Bilge ve Zerenler, 2014: 64). Bir başka çalışmada ise kişisel yetkinlikler, davranışsal yetkinlikler başlığında incelenirken, yönetsel yetkinlikler başlığında ise örgüt yöneticilerinin faaliyetleri incelenmiştir (Çetinkaya, 2009: 223).

1.2.2.1. Eşik yetkinlikler ve başarı yetkinlikleri

Bireylerin üst düzey performans gösterebilmeleri için gerekli olmayan ancak bir işi yapabilmeleri için gerekli olan becerileri, kişisel özellikleri ve toplumsal rolleri eşik yetkinlikler olarak tanımlanırken; örgüt çalışanlarının üst düzey performans göstermesini sağlayan ve örgütteki işlerini başarıyla yapabilmeleri için sahip olması gereken yetkinlikler

başarı yetkinlikleri olarak tanımlanmaktadır (Özdoğan, 2010: 55). Eşik yetkinlikler, bireylerin başarı ve performans düzeyleri üzerinde doğrudan etkili olmadığı için, bazı çalışmalarda ayrı bir yetkinlik türü olarak nitelendirilmemektedir. Boyatzis'a göre yüksek performans ve üstün başarı üzerinde etkili olmayan özellikleri yetkinlik olarak nitelendirmemiştir (Raja ve Rose, 2010: 73). Başka bir araştırmada da örgütte yüksek performans gösteren, başarılı çalışanları, diğer çalışanlardan ayıran yetkinlikler ayırt edici yetkinlikler olarak tanımlanmıştır (Okatan, 2015: 11).

Eşik yetkinlikler ile başarı yetkinliklerinin birbiriyle paralel olması gerektiğini ifade eden bir çalışmada, söz konusu yetkinlik türleri arasında oluşabilecek farklıklar sorun olarak nitelendirilmiştir (Bayraktar, 2018: 308). Eşik yetkinlikler ve başarı yetkinlikleri, bireyleri değerlendirme sürecinde farklı amaçlarla kullanılmaktadır. Örgüt üyelerinin seçilmesi aşamasında eşik yetkinlikler dikkate alınırken; örgütün deneyimli üyelerinin performans değerlendirmesinde ise başarı yetkinlikleri dikkate alınır.

1.2.2.2. Temel (kurumsal) yetkinlikler

Örgüt çalışanlarının örgüt kültürü, stratejik eğilimleri, misyonu, vizyonu, değerleri ve amaçları doğrultusunda sahip olması gereken özellikler temel yetkinlikler olarak tanımlanmaktadır (Paksoy, 2007: 23; Idas, 2006: 2). Bir başka tanımda ise temel yetkinlikler insan kaynaklarının örgüt stratejileri ve hedefleri doğrultusunda sahip olmaları gereken bilgi, beceri ve davranışlardan oluşan yetkinlik yaklaşımı olarak tanımlanmaktadır (Erkoç, 2008: 161).

Çalışanların örgüt içerisindeki rolü, sorumluluklarını üstlenebilme durumu ve kişiliği çalışma yaşamında yetkinlik olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların örgütteki rolünü, terfi durumunu ve örgüt kültürünü doğrudan etkileyen yetkinliklerin öneminin artmasına bağlı olarak insan kaynaklarının önemi de artmıştır. Örgütlerde, eleman seçme sürecinde öncelikle bireylerin örgüt kültürüyle uyumlu olmasına dikkate edilirken, ilerleyen dönemlerde seçilen bireylerin temel yetkinlikleri ile örgütsel hedeflerin ve örgüt kültürünün uyumluluğu değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda temel yetkinlikleri ile örgüt kültürü ve hedefleri uyumlu olan bireyler örgüte katılabilirler. Temel yetkinlikler, çalışanların örgüte katılımlarını sağlamasının yanı sıra aynı zamanda örgüte katıldıktan sonra da örgütteki görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmelerini ve örgütte daha iyi pozisyonlara yerleşebilmelerini de sağlamaktadır (Çiftçi ve Öztürk, 2013: 152). Çalışanların temel,

mesleki ve yönetsel yetkinlikleri de ilerleyen süreçte örgütteki performansının değerlendirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Örgütlerin çalışanlarında aradıkları yetkinlikler, kültürleri ve hedefleri doğrultusunda değişiklik gösterdiği için, liderler örgüt misyonuna, vizyonuna ve kültürlerine uygun bireylerle çalışmayı ve bu bireylerin yetkinliklerini artırmayı tercih etmektedirler (Dinç, 2015: 27).

Temel yetkinlikler, çalışanların çaba ve isteklerine bağlı olarak kısmen değiştirilebilse de bu yetkinliklerin tamamen değişmesi mümkün değildir. Bu durum örgütlerin eleman seçimlerinde ilk olarak bireylerin temel yetkinlikleri ile örgüt kültürünün uyumluluğunu dikkate almalarını sağlar (Uysal ve Akman, 2016: 425). Temel yetkinlikler, örgüt kültürlerine bağlı olarak farklılık gösterse de tüm örgütler çalışanlarının temel yetkinliklere sahip olmasını arzu etmektedirler. Literatürde temel yetkinliklerin özelliklerine ilişkin farklı birtakım görüşler yer alsa da genel olarak bu özellikler şöyle sıralanabilir (Gürel Bulgurcu, 2010: 60):

- *Etik davranış:* İşletmeler örgüt kültürlerine ve örgüt iklimlerine bağlı olarak birtakım etik kurallara sahiptirler. Çalışanlar bu etik kuralları örgüte katıldıkları ilk günden itibaren sözlü ya da yazılı olarak amirleri ya da çalışma arkadaşlarından öğrenirler. Çalışanlar örgütteki mesai saatleri, çalışanların ortak sorumlulukları, örgüt çalışanlarının birbirlerine hitabeti, yemek ve dinlenme saatleri, örgütsel bağlılık gibi etik kuralları sözlü ya da yazılı olarak öğrenirler (Basuki vd., 2015: 1143). Örgütteki etik kuralların tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi ve çalışanların tümünün söz konusu etik kurallara uymaları beklenmektedir. Örgüte dahil olan çalışanların davranışlarının örgütsel etiğe uygun olup olmadığı yöneticiler ve çalışma arkadaşları tarafından bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde sürekli kontrol edilir (Akın ve Ulukök, 2017: 285). Bireylerin çalışma koşulları, kariyer hedefi, amaçları ve iş odaklılıklarına bağlı olarak örgütlerine yönelik tutumlarının ve etik davranışlarının korunması, örgütler açısından oldukça önemlidir.
- *Etkin iletişim kurma:* İnsanların çevresindeki canlılarla etkileşim kurarak, çevresel uyarıcılara yönelik verdikleri tepkiler iletişim olarak tanımlanabilir (Eskiyörük, 2015: 13). İletişim sözlük anlamı olarak bireylerin duygu ve düşüncelerini sözlü, yazılı, işaret vb. gibi farklı yollarla başkalarına aktarma işlemi olarak tanımlanmaktadır (URL-3, 2021). İletişim, bireylerin içerisinde yaşadığı çevreyi algılamalarını ve kendini çevresindeki kişilere ifade etmelerini

sağlayan önemli bir araçtır. Bireylerin çevrelerindeki sözlü ya da sözlü olmayan uyarılara hassasiyet göstermeleri, dinlemeleri ve uyarıları değerlendirerek tepki vermeleri etkili iletişim olarak tanımlanmaktadır (Eğinli, 2016: 35). Örgütsel unsurlar ve bireysel özelliklerden doğrudan etkilenen etkili iletişim, bireyin öğrenim, çalışma, aile ve sosyal hayatın her alanında kendini ifade edebilmelerini ve çevresiyle bağlantı kurmasını sağlayan temel beceridir. Örgütün yapısı, çalışanların yaşları, cinsiyetleri, öğrenim durumları ve sosyo-kültürel özellikleri duygu ve düşüncelerini nasıl kodlayacaklarını ve hangi kanalla karşı tarafa aktaracağını belirlerken, aynı zamanda dinleyicilerin de söz konusu kişisel ve sosyo-kültürel özellikleri de alınan uyarının nasıl değerlendirileceğini ve nasıl tepki vereceğini etkileyebilmektedir (Uzuntaş, 2013: 12). Bu bağlamda örgüt çalışanlarının yöneticilerle ve kendi aralarında etkili iletişim kurabilmelerinin, yetkinliklerin ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

- *Adaptasyon becerisi:* Günlük yaşantıda sosyal, kültürel, ekonomik ve psikolojik alanda sıklıkla kullanılan adaptasyon kavramı, sözlükte canlıların mevcut çevresel şartlara uyum sağlaması ya da alışması olarak tanımlanmaktadır (URL-4, 2021). Çalışma yaşantısında adaptasyon kavramı, örgüt üyelerinin örgüt kültürüne, iklimine, kurallarına, amaçlarına, yönetim politikalarına ve örgüt işleyişine uyum sağlayabilmek için gösterdiği gayret ve değişim yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Kantekin, 2015: 22). Çalışanların örgütte etkili iletişim kurabilmelerinin yanı sıra örgütsel işleyişe uyum sağlamaları, yetkinliklerin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Örgütlerine hızlı bir şekilde adapte olabilen çalışanlar, bilgi ve becerilerini kullanarak işlerine ve örgütlerine yönelik olumlu tutumlar geliştirebilir ve mevcut becerilerini geliştirme imkanı bulabilir. Örgütlerde insan kaynakları birimi, eleman alım sürecinde işe alacakları bireylerin örgüt şartlarına hızlı bir şekilde uyum sağlayabilmelerini de dikkate almaktadırlar. Değişen koşullara hızlı bir şekilde ayak uydurabilen çalışanlar işlerini daha hızlı yapma eğilimi gösterirler (Touab ve Issor, 2019: 96). Bu bağlamda uyum adaptasyon yeteneğinin örgütsel bağlılığı artırması, motivasyon düzeyini artırması ve diğer çalışanlara örnek olması bakımından örgütsel verimliliğin artmasında ve yetkinliklerin ortaya çıkmasında etkili olduğu söylenebilir.

- *Değişim ve gelişimlere açıklık:* Canlıların değişen koşullara yönelik olarak davranışlarını değiştirebilme yeteneği olarak tanımlanan değişim ve gelişimlere açıklık (URL-5, 2021), literatürde esneklik olarak da adlandırılabilir. Bu yetkinliğe sahip olan bireyler değişen örgüt şartlarına çabuk bir şekilde uyum sağlayabilir, örgütsel ihtiyaçları iyi bir şekilde analiz ederek yeni fikirler üretebilir, süreçteki olumsuzlukları tespit ederek bu olumsuzlukların giderilmesine yönelik çözümler üreterek örgütsel verimliliğin artmasını sağlayabilirler (Soomro vd., 2019: 36).
- *İşbirliği yapabilme:* Bilim ve teknolojiye yaşanan gelişmelere bağlı olarak değişen müşteri taleplerinin karşılanmasında bireysel çabalar yetersiz kalabilmektedir. Bu durum işbirliği ve takım çalışmasının, örgütlerdeki önemini ortaya çıkarmaktadır. Örgüt çalışanlarının aynı amaçlar doğrultusunda ortak hareket etmelerini sağlama ve çalışanlar arasında ekip ruhunun oluşturulması günümüz örgüt yöneticilerinin sahip olmaları gereken en önemli becerilerden birini oluşturmaktadır (Tütüncü, 2015: 11). Bu bağlamda işbirliği yapabilme ve takım odaklı çalışma yetkinliği, çalışanların kendilerini örgütlerinin bir parçası olarak nitelendirmesini ve çalışma arkadaşlarıyla uyumlu çalışabilmesini sağlaması açısından sahip olunması gereken yetkinliklerden biri olarak nitelendirilebilir.
- *Anlama ve kavrayabilme:* Çalışanların örgütte kendilerine verilen görev ve sorumlulukları ve kendilerine verilen talimatları hızlı bir şekilde anlayarak harekete geçmeleri örgütsel verimliliğin artırılması ve çalışanların örgütlerine yönelik olumlu tutumlar geliştirebilmeleri açısından büyük önem arz etmektedir (Ulu, 2019: 12). Örgütlere rekabet avantajı sağlayan bu yetkinliğe sahip çalışanların belirlenebilmesi amacıyla, insan kaynakları birimleri tarafından birtakım testler uygulanmaktadır. Sözel ya da yazılı olarak gerçekleştirilebilen bu testlerden başarılı olan bireyler, bir sonraki değerlendirme aşamasına geçebilmektedirler (Zainol vd., 2018: 106). Bu bağlamda anlama ve kavrayabilme yetkinliğinin, çalışanlarda başarı duygusunun ortaya çıkarak motivasyonunu artırması ve örgütsel verimliliğin artırılması açısından önemli olduğu söylenebilir.

1.2.2.3. Fonksiyonel (teknik) yetkinlikler

Örgütte çalışanların görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi, beceri ve tecrübeler fonksiyonel yetkinlikler olarak tanımlanmaktadır (Otoo ve Mishra, 2018: 23). Teknik ya da mesleki yetkinlikler olarak da adlandırılan fonksiyonel yetkinlikler, bireylerin hizmet edeceği ya da çalışacağı alanın belirlenmesinde etkili olan tüm unsurları içermektedir. Fonksiyonel yetkinlikler, bireylerin kişisel yetkinlikleri ve deneyimleri ile sahip oldukları bilgi ve becerilerini geliştirebilecekleri yetkinlikler olarak nitelendirilmektedir (Dalton vd., 2015: 391). Bu bağlamda fonksiyonel yetkinlikler, çalışanların örgüt içerisindeki görev ve sorumluluklarını en etkili biçimde yapabilmelerini sağlayan bilgi, beceri ve deneyimleri içeren unsurlar olarak tanımlanabilir. Fonksiyonel yetkinlikler, tümüyle çalışanların görev ve sorumluluk alanları ile ilişkili olup, bu yetkinlikler, çalışanların üstlendikleri işlerini ve sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi ve deneyimlerin kazanılması, geliştirilmesi ve uygulanmasını içermektedir (Lo vd., 2015: 2313).

Beşeri yetkinlikler, etkili örgüt yönetimi uygulamaları açısından önemli olup, özellikle örgüt üst yönetimi ile alt kademeler arasındaki bağlantıyı sağlayan orta düzey yöneticilerin sahip olmaları beklenmektedir. Yöneticilerin örgütteki görev ve sorumluluklarına ilişkin teknik bilgi ve deneyimlerinin yanı sıra aynı zamanda örgüt içi etkili iletişim kanalları kurabilmeleri ve müşteri odaklı olmaları da fonksiyonel yetkinlik çerçevesinde değerlendirilebilir (Palacios-Marqués vd., 2019: 428). Bu bağlamda örgüt çalışanlarının üst düzey performans göstermelerini sağlayan bilgi ve deneyimlerinin yanı sıra aynı zamanda örgüt içi ilişkilerin iyileştirilmesi ve örgütsel verimliliği artırmaya yönelik girişim ve davranışlarının da fonksiyonel yetkinlikler çerçevesinde değerlendirilebileceği söylenebilir.

1.2.2.4. Kişisel (davranışsal) yetkinlikler

Kişisel (davranışsal) yetkinlikler, çalışanların örgütteki görev ve sorumluluklarından bağımsız olarak sergiledikleri doğuştan sahip olunan veya sonradan kazanılan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Potnuru ve Sahoo, 2016:351). Davranışsal yetkinlikler, örgütlerin faaliyet gösterdikleri alana ve çalışanın örgüt içerisindeki pozisyonuna göre farklılık gösterebilirken, bazı iş grupları benzer ya da aynı davranışsal yetkinlikleri içerebilmektedir.

Örgüt çalışanlarının yaratıcı olma, ast ve üstleriyle uyumlu bir şekilde çalışabilme, stres durumlarıyla baş edebilme, inisiyatif kullanabilme ve sorumluluk üstlenebilme gibi davranışları kişisel yetkinlikleri oluşturmaktadır (Hayat vd., 2019: 18).

Örgüt çalışanlarının ve yöneticilerinin kişisel (davranışsal) yetkinlikler kapsamında değerlendirilebilecek davranışlarından bazıları aşağıdaki gibidir (Asree vd., 2010: 504):

- Yenilik ve değişimlere açık olmak ve örgütteki değişimlere adaptasyon sağlamak.
- İnisiyatif almak ve uygulamak.
- Risk unsurlarını tahmin edebilmek ve risk üstlenebilmek.
- Yenilikleri takip ederek bilgi ve becerilerini değişen şartlara uyum sağlayabilmek için geliştirmek.
- Öğrenmeye istekli olmak ve öğrendiklerini paylaşmak.
- Görev bilincine sahip olmak.
- Örgütsel kaynakları etkili ve verimli bir şekilde kullanabilmek.
- İşbirliği yapabilmek ve takım çalışmalarına katılmak.
- Analitik düşünme becerisini geliştirebilmek, analitik düşünce becerisine sahip olan eczacılar, süreçte yaşayacağı problemleri hızlı bir şekilde çözerek, eczacılık hizmetlerinin aksamadan sürdürülmesini sağlayabilecektir.
- Sorun odaklı değil, çözüm odaklı olmak.
- Performansını geliştirmeye yönelik çalışmalar yürütmek.

Bu bağlamda örgüt çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerini sağlamaya yönelik çalışmalarının kişisel (davranışsal) yetkinlikler kapsamında nitelendirilebileceği söylenebilir.

1.2.2.5. Yönetsel yetkinlikler

Yönetsel yetkinliklere ilişkin literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, birbirinden farklı görüşlerin yer aldığı görülmektedir. Yönetsel yetkinlikler örgütte yönetici pozisyonunda bulunan ya da ilerleyen dönemlerde yönetici olabilecek çalışanların sahip olmaları gereken bir yetkinlik türüdür. Örgüt yöneticilerinin başarılı bir yönetim performansı sergileyerek, insan kaynakları başta olmak üzere örgüt kaynaklarının ve bileşenlerinin maksimum verimlilikle kullanılmasını sağlayabilecek özellikler, yönetsel yetkinlikler olarak tanımlanmaktadır (Paudel, 2019: 352). Bu bağlamda yöneticilerin sahip olmaları gereken

Çalışanların yöneticilerle ve kendi aralarında etkili iletişim kurabilecekleri ortamlar oluşturma, strateji kurma ve uygulama, vizyon oluşturma, süreçte oluşabilecek riskleri tahmin etme ve üstlenme, karar verme, süreci koordine etme, planlama ve denetleme gibi yönetsel beceriler yönetsel yetkinlikler olarak nitelendirilebilir (Sarabi vd., 2020: 5).

Örgütsel kaynakları etkili bir şekilde organize etme ve verimliliği artırmaya yönelik çalışma davranışları olarak nitelendirilen yönetsel yetkinliklere sahip yöneticiler, işletme başarisının artırılmasında doğrudan etkili olabilmektedirler (Al Mamun vd., 2018: 8). Bu bağlamda deneyim, kişiler arası iletişim ve etkileşim kurabilme ve entelektüel zekya sahip olma gibi özellikler yönetsel yetkinliklere sahip olan yöneticilerin taşıması gereken özellikler olarak nitelendirilebilir. Örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi açısından önemli olan yönetsel yetkinlikler yöneticilerin örgütteki görevlerini sürdürmeye yönelik ihtiyaç duyacakları temel bazlı yetkinlikler (Leitch ve Voley, 2017: 149); örgütte geçirdikleri süre zarfında eğitim, beceri ve deneyimlerine bağlı olarak gelişen iş yetkinlikleri; yöneticilerin bilgiyi araştırma, kavrama, analitik düşünme, zm üretme, olaylara ve sorunlara çok yönlü yaklaşabilme, sorunlara ilişkin mevcut zmleri yapılandırabilme, öğrenmeyi öğrenme ve kolaylaştırma, bilgiyi aktarabilme ve örgüt kültürü oluşturabilme gibi özellikleri içeren bilgi yönetimi yetkinlikleri (Harrison vd., 2018: 525); örgütsel kaynakları, işleri ve çalışanları organize edebilme, örgüt çalışanlarını örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirebilme, bilgi ve deneyimlerini aktarabilme ve rehberlik etme gibi rolleri içeren liderlik yetkinlikleri (Sawaeen ve Kam, 2020: 371); rgt paydaşları ile iletişim kurma becerisi olarak nitelendirilen sosyal yetkinlikler (Yang vd., 2019: 3) ve özbenlik, sosyal roller, değerler ve güdüleri içeren kişiler arası yetkinlikler (Britchenko vd., 2018: 119) olmak üzere altı temel bileşenden oluşmaktadır (Gümüşay ve Bohn, 2018: 365-366).

1.2.3. Yetkinliklerin belirlenmesi

Örgütlerin güçlü rekabet ortamında daha iyi bir konuma yerleşebilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri açısından, örgütsel yeteneklerin geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir. İnsan kaynaklarının yapısı, becerileri, deneyimleri ve kapasiteleri gibi özellikleri örgüt yetenekleri olarak nitelendirilir ve bu özellikler örgütün tüm birimlerindeki başarıların ortaya çıkmasını sağlar. İşgücü bakımından benzer düzeyde olan örgütlerin verimlilik ve başarı düzeyleri, işgücü yetkinliklerine bağlı olarak farklılıklar gösterebilmektedir (lgen ve Mirze, 2013: 119). Bu bağlamda insan kaynaklarının örgütsel amaçlar doğrultusunda

yapılandırılması açısından işgücü yetkinliklerinin belirlenmesinin önemli olduğu söylenebilir.

Örgüt yapısı ve hedefleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan özellikler, yetkinliklerin belirlenmesinde kullanılan temel kriterlerin belirlenmesini sağlamaktadır. Yetkinliklerin belirlenmesinde örgütün mevcut durumu analiz edilerek, güçlü ve zayıf olduğu yönler belirlenir. Örgütün güçlü yönlerin tespiti söz konusu güçlü yönlerinin devamını sağlamaya yönelik yetkinliklerin belirlenmesini sağlarken, zayıf olduğu yönlerin tespiti de bu yönlerin iyileştirilmesine yönelik yetkinliklerin belirlenmesini sağlamaktadır (Suparta ve Saraswaty, 2019: 234). Yetkinlik oluşturma süreci, iş analizi ve iş tanımı süreçleriyle benzerlik göstermektedir. Örgütte kapsamı belirlenen ve analiz edilen işlerin yapılabilmesi için ihtiyaç duyulabilecek bilgi, beceri ve deneyimlere bağlı olarak çalışanların sahip olması gereken yetkinlikler tespit edilmektedir. Genel olarak yetkinliklerin tespitinde şu yöntemler kullanılmaktadır:

Anket yöntemi: Uzmanlarca hazırlanmış anket formlarının örgüt yöneticilerine ve çalışanları tarafından doldurulması yöntemidir. Çalışan ve yöneticilere yönelik işe alım sürecinde uygulanan mülakatlardan elde edilen bilgiler, odak gruplar ve literatür taraması sonucunda ulaşılan verilerden oluşturulan anket formu, işe yönelik üst düzey performansları ifade eden maddeleri ve örgüt üyelerinin bu maddelere katılım düzeylerini gösteren ölçekleri içermektedir. Örgüt üyelerinin doldurdıkları anket formları, değerlendiriciler tarafından analiz edilerek, elde edilen sonuçlar puanlanır. Anket formuna katılan çalışanların aldıkları puanlara göre yetkinlik düzeyleri belirlenir. Anket yöntemi düşük maliyetli, kısa sürede çok fazla kişiye ulaşılması, her koşulda uygulanabilmesi ve nicel verilere ulaşılabilmesi açısından yüksek kullanışlılığa sahip yöntemlerden biridir. Ancak kullanılan anket formunun amaca yönelik maddeleri tam olarak içermemesi, ölçülmek istenilen davranışların doğru bir şekilde ölçülememesine neden olabilmektedir (Çiftçi ve Öztürk, 2013: 157).

Fonksiyonel analiz yöntemi: Yetkinliklere yönelik standartların, İngiltere'deki Ulusal Mesleki Standartlar'a uygunluğunun belirlendiği yöntemdir. Örgütte yapılan işlerin amaçları ve çalışan bireylerin sahip olmaları gereken özellikler fonksiyonel analizlerin temelini oluşturmaktadır. İşe yönelik görevlerin uygunluk durumu, işin yapılma süreci ve gerçekliğinin tespit edildiği basamak fonksiyonel analiz yöntemi olarak nitelendirilebilir. İşin özelliklerinin, çalışanların özelliklerine oranla daha fazla ön plana çıkması bu yöntemin sahip olduğu en büyük dezavantajı oluşturmaktadır (Palacios-Marqués, 2019: 428).

Gözlem yöntemi: Örgüt çalışanlarının görev ve sorumluluklarını yerine getirirken uzman kişiler ve yöneticiler tarafından doğrudan ya da dolaylı olarak gözlemlendiği ve elde edilen gözlem sonuçlarına göre çalışanların yetkinlik düzeylerinin belirlendiği bu yöntemde dikkat edilmesi gereken en önemli unsur, çalışanların doğal çalışma ortamlarında gözlenmesidir. Gözlem süresi, çalışanların iş yerlerindeki görev ve sorumluluklarına göre farklılık gösterebilmektedir. Basit ve rutin işlerde daha düşük gözlem süreleri yeterli olurken, kompleks yapılı zor görevlerin gözlem süreleri daha fazla olabilmektedir. Gözlem süreci sonucunda elde edilen gözlem raporlarında çalışanların yetkinlik düzeylerine ilişkin bilgilere yer verilir (Zainol vd., 2018: 110).

Kritik vaka yöntemi: Örgüte yönelik hayati rol oynayan örnek olaylardaki davranışlar ile örgütte yaşanan gerçek vakaları karşılaştıran bilgi toplama aracı olan kritik vaka yönteminde, çalışanların işlerine yönelik karşılaşılabilecekleri olumsuz olaylar ve şartlar karşısında verebilecekleri tepkileri, düşünceleri tavırları ve başarılı olmaya yönelik planlarını belirlemeye yönelik sorular sorulur. Çalışanların kendilerine yöneltilen sorulara verdikleri cevapların analiz edilmesiyle yetkinlik düzeyleri belirlenir. Çalışanların işlerine yönelik karşılaşılabilecekleri olumsuzluklarla baş edebilmeleri için gerekli olan yetkinlikleri belirlenmesi ve yönetsel yetkinlikleri taşıyan çalışanların belirlenmesi için kullanılabilecek en uygun yöntem olan kritik vaka yönteminin fazla zaman alması, elde edilen verilerin teorik temelli olması ve sonradan kazanılabilen veya geliştirilebilen yetkinlikleri belirleyememesi söz konusu yöntemin en önemli sınırlılıklarıdır (Zainol vd., 2018: 110-111).

Repertuar Ölçeği: Kritik vaka yönteminde olduğu gibi çalışanların üst düzey performans göstermelerinde etkili olan davranışların tespit edilmesini amaçlayan repertuar ölçeği, gözlem ve karşılaştırmalar sonucunda deneysel yöntemlerle farklı nesnelerin sahip oldukları fonksiyonları belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışanların işlerine yönelik bakış açılarının ve hangi deneyimleriyle işlerini değerlendirdiklerinin belirlenmesi açısından söz konusu yöntem avantajlı iken, uygulamasının zor ve uzun zaman alması da bu yöntemin en önemli sınırlılıklarını oluşturmaktadır (Güler, 2010: 18).

1.2.4. Yetkinliklerin eczaneler açısından önemi

Örgütlerin, verimliliklerini artırarak rakipleri karşısında daha güçlü bir konuma yerleşmesi, çalışanlarını örgütsel amaçlar doğrultusunda harekete geçirmesinde ve varlıklarını sürdürebilmek amacıyla sahip oldukları kaynakların en önemlisi olan insan

kaynaklarını etkili ve verimli kullanmalarını dayatmaktadır. Bu bağlamda örgüt çalışanlarının sahip oldukları yetkinliklerin belirlenmesinin ve bu yetkinliklerin stratejik amaçlar doğrultusunda geliştirilmesinin, insan kaynaklarının etkililik ve verimlilik düzeylerini artıracığı söylenebilir (Maani ve Ngui, 2019: 1691).

İnsanlara sağlık hizmeti sunan organizasyonlar olarak nitelendirilebilen eczanelerin sundukları hizmet kalitesi ve işletme verimliliği açısından eczacı yetkinliklerinin belirlenmesi oldukça önemlidir. Eczanelerin sahip oldukları kaynakların ve becerilerin toplamı olarak nitelendirilebilen yetkinlikler temel yetkinlikler olarak adlandırılır. Değişiminin zor olması ve rekabet avantajı sağlamada hayati rol oynaması eczaneler açısından temel yetkinlikler eczacıların sahip olması gereken en önemli yetkinliklerden birini oluşturmaktadır. Çalışanların liderlik davranışlarına sahip olması, sosyal yönünün güçlü olması ve işlerine yönelik yeterli düzeyde bilgi, beceri ve deneyime sahip olmaları, eczanelerde en az ekonomik unsurlar kadar önemli olan yetkinliklerdir (Ünal, 2013: 131). Eczanelerin hastalara ilaç temin eden ve sağlık danışmanlığı yapan organizasyonlar olduğu göz önünde bulundurulduğunda eczacıların güçlü sosyal ilişkiler kurabilme, eczacılık alanındaki bilgi ve becerilerini geliştirme ve etkili iletişim kanalları oluşturabilme yetkinliklerine sahip olmalarının, sunulan hizmetlerin kalitesi ve işletmenin devamlılığının sağlanması açısından önemli olduğu söylenebilir.

İnsan kaynaklarının etkililik ve verimlilik düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmaların belirlenmesi ve sonuçlarının değerlendirilebilmesi açısından yetkinliklerin belirlenmesi büyük önem arz etmektedir. Örgütlerde ödül-ceza sistemleri, terfi olanakları, değerlendirme ve ücret politikaları çalışan yetkinliklerini doğrudan etkileyen unsurlardır (Otoo, 2019: 952). Bu bağlamda eczane çalışanlarının bilgi ve becerilerini artırmaya yönelik eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi, terfi olanaklarının sağlanması, adil ücret dağılımının sağlanması ve çalışma performanslarına ilişkin etkili dönütler sağlanmasının çalışan yetkinliklerini artıracığı ve buna bağlı olarak hizmet kalitesini artıracığı söylenebilir.

Örgütsel hedefler ve rekabet şartları üzerinde doğrudan etkili olan çalışan yetkinliklerinin belirlenmesi ve bu yetkinliklerin örgütsel amaçlar doğrultusunda artırılması örgütsel performans ve verimlilik açısından önemlidir (Maani ve Ngui, 2019: 1692). Bu durum eczane çalışanlarının yetkinliklerinin belirlenmesinin, sunulan sağlık hizmetlerinin verimliliği açısından önemli olduğunu göstermektedir.

1.2.5. Yetkinlik modeli

1.2.5.1. Yetkinlik modeli kavramı

İnsan kaynaklarına alanında yaygın olarak kullanılan ve önemli bir kavram olan yetkinlikler, örgütlerde eleman seçme, terfi, performans yönetimi, ödüllendirme, ücret, kariyer yönetimi, kılavuzluk, eğitim ve geliştirme, değişim yönetimi ve stratejik planlama alanlarında belirleyici rol oynamaktadır (Yang vd., 2019: 4). Örgütlerin farklı birtakım ihtiyaçlarını karşılayabilen yetkinlikler, bütünleşik bir yapıda insan kaynaklarının geliştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Örgüt çalışanlarına yönelik yapılan çalışmaların ve uygulamaların, tüm bireyler tarafından anlaşılmasını sağlamak amacıyla ortak bir dil oluşturan yetkinlik modelleri, bir işin etkili ve verimli bir şekilde yapılabilmesi için ihtiyaç duyulan yetkinlik türlerinin ve düzeylerinin belirlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Alotaibi ve Zhang, 2016: 359). Bir başka deyişle örgütteki bir görev ya da sorumluluğu yerine getirebilmek için gerekli olan yetkinliklerin toplamı yetkinlik modeli olarak tanımlanmaktadır (Çiftçi ve Öztürk, 2013: 147).

İş ilişkileri bakımından farklı şekillerde tanımlanan yetkinlik modelleri, iş yapısını ve özelliklerini basit bir şekilde kavramayı ve değerlendirmeyi sağlamak amacıyla düzenlenen davranışlardır. Örgütsel hedef, strateji ve değerlerin gerektirdiği davranış özelliklerini ortaya koyan yetkinlik modelleri, örgüt ve çalışan verimliliğinin ve performansının artmasında önemli rol oynamaktadır. Çalışanların, örgütteki işleri başarılı bir şekilde yapabilmelerini sağlayan yetkinlik türlerini ve özelliklerini belirlemeyi amaçlayan yetkinlik modelleri, aynı zamanda farklı bilgi, beceri ve tutum düzeylerine sahip çalışanlarda bulunması gereken davranış özelliklerini de ifade etmektedir (Tourab ve Isor, 2019: 95).

Yetkinlik modeli oluşturma sürecinde dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Ünal, 2012: 192):

- Örgütte insan kaynakları birimi; ihtiyaç analizi, planlama, veri toplama, yenilik yönetimi ve iletişim unsurlarına yönelik üst düzey yöneticilerin de desteğiyle etkili bir çalışma yürütebilmelidir.
- Örgütsel hedefler, stratejik yönelimler ve örgüt vizyonu ile uyumlu yetkinliklerin belirlenmesine dikkat edilmelidir.

- Çalışanların yetkinlik geliştirme sürecinde bilgilendirilmesi ve sürece dahil edilmesi, yetkinlik modellerinin anlaşılabilirliğini artırmasının yanı sıra aynı zamanda çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin artmasını da sağlayabilir.
- Yetkinlik modeli geliştirirken yetkinliklerin her birinin içermesi gereken davranışlar açıkça belirtilmeli, farklı yetkinlik alanlarına yönelik yapılan açıklamalar birbirlerinden farklı ve tutarlı olmalıdır.
- Yetkinlik modeli kapsamında belirlenen yetkinlikler örgütsel amaçları gerçekleştirmeye ve kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayabilmeye yönelik davranışları içermelidir.
- Yetkinlik modelleri oluşturulurken, çalışanların yöneticilerle ve birbirleriyle etkili iletişim kurabilmelerini sağlayacak sosyal yetkinliklere yer verilmelidir.
- Yetkinlikler örgüt ve pazar şartlarındaki değişim ve yeniliklere uygun olarak değiştirilebilir yapıda olmalıdır.

Bu bağlamda yetkinlik modellerinin, örgütsel ihtiyaçlara, amaçlara ve stratejilere bağlı olarak değişiklik gösterdiği, değişen örgütsel ve çevresel şartlara bağlı olarak değişen dinamik bir yapıya sahip olduğu söylenebilir.

1.2.5.2. Yetkinlik modeli oluşturma süreci

Örgüt çalışanlarının işlerinde üst düzey performans gösterebilmeleri ve işlerinde başarılı olabilmeleri için sahip olmaları gereken yetkinlik türlerini ifade eden yetkinlik modellerinin hazırlanması ve geliştirilmesi, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi açısından önem arz etmektedir. Yetkinlik modellerinin kapsamı, geliştirilme amacına, ulaşılmak istenen sonuca ve içerdiği detaylara bağlı olarak şekillenmektedir. Örgütler yetkinlik modelleri oluştururken mevcut yetkinlik modellerini kullanma veya örgütsel hedefler ve stratejiler doğrultusunda özgün yetkinlik modeli hazırlama olmak üzere iki farklı yöntem kullanabilmektedirler. Örgüt hedefleri, misyonu ve vizyonu ile uyumlu mevcut yetkinlik modellerinin kullanılması, daha kısa sürede ve uygun maliyetli yetkinlik modeli oluşturulmasını sağlar. Örgütsel stratejiler ve hedefler doğrultusunda hazırlanan ölçütlerden elde edilen verilere dayanarak hazırlanan özgün yetkinlik modelleri, doğrudan örgütsel yapıyı yansıtan yetkinlik türlerinin belirlenmesini sağlaması bu yöntemin avantajlarını oluştururken; yetkinlik modeli oluşturma sürecinin uzaması ve maliyetin artması ise yöntemin en önemli dezavantajlarını oluşturmaktadır (Çiftçi ve Öztürk, 2013: 148).

Özgün bir yetkinlik modeli oluşturma sürecinin basamakları Şekil 1.2’de verilmiştir (Budak, 2016: 145):



Şekil 1.2. Yetkinlik modeli oluşturma sürecinin basamakları

Kaynak: Budak, 2016: 145

Modelin kapsamını ve amacını belirleme: Sürecin ilk basamağını oluşturan bu aşamada örgütsel hedefler, vizyon, misyon, örgüt kültürü ve yapılacak işin davranış özellikleri dikkate alınarak hangi yetkinlik türlerinin ölçüleceğı belirlenir.

Model hazırlama sürecini planlama: Bu aşamada çalışanların belirlenen yetkinlik türlerine hangi düzeyde sahip olduğunu belirlemeye yönelik kullanılacak yöntemle karar verilerek zaman planlaması yapılır.

Veri elde etme: Çalışanlar, yetkinlik modelinde ifade edilen bireysel performans rollerine uygun davranışları sergiler.

Verilerin değerlendirilmesi: Bu basamakta yetkinlik modellerinde ölçülmesi amaçlanan yetkinlik türlerinin çalışanlarda hangi düzeyde bulunduğı, çeşitli değerlendirme sistemleri kullanılarak değerlendirilir. Çalışan yetkinliklerine yönelik oluşturulan grafik ve tablolarla, güçlü ve zayıf yönleri belirlenerek, bu zayıf yönlerini geliştirmeye yönelik dönütlerde bulunulur.

Modelin sinanması ve uygulanması: Bu basamak oluşturulan yetkinlik modelinin eksik yönlerinin belirlenerek giderildiğı ve aktif olarak uygulandığı aşamadır. Çalışan yetkinliklerini artırmaya ve arzu edilen düzeye getirmeye yönelik çalışmalar gerçekleştirilir.

Örgütlerde yetkinlik modellerinin oluşturulmasının yanı sıra aynı zamanda bu modellerden elde edilen veriler hakkında çalışanlara dönüt sağlanması da önem arz etmektedir. Bu kapsamda çalışanlar, hangi yetkinlik türlerinde ne kadar başarılı oldukları, hangi yetkinlik türlerinde yeterli başarıya ulaşamadıkları hakkında bilgilendirilmeli ve bu

eksikliklerini giderebilmelerine yönelik eğitim ve geliştirme faaliyetlerine katılımı sağlanmalıdır (Cai vd., 2019: 205).

1.2.5.3. Yetkinlik modellerinin oluşturulmasında yararlanılan yaklaşımlar

Örgütsel amaçlar ve stratejiler doğrultusunda yetkinlik modelleri hazırlanabilmesi için uygun ve geçerli bir yaklaşıma ihtiyaç duyulmaktadır. Yetkinlik modellerini hazırlama süreci ve yöntemi, söz konusu modellerin kullanım amaçlarını belirlemektedir. Örgütlerde yetkinlik modelleri oluşturulmasına yönelik Briscoe ve Hall çalışmalarında araştırmaya dayalı yetkinlik yaklaşımı, stratejiye dayalı yetkinlik yaklaşımı ve değerlere dayalı yetkinlik yaklaşımı olmak üzere üç farklı yaklaşımdan bahsetmişlerdir (Güler, 2010: 31).

1.2.5.3.1. Araştırmaya dayalı yetkinlik yaklaşımı

Araştırmaya dayalı yetkinlik yaklaşımı, örgütte üst düzey performans gösteren yöneticilerin ve çalışanların, başarılarını etkileyen davranış özelliklerine ve olaylara odaklanır. Üst düzey performans gösteren yöneticilere yönelik yapılan mülakatlar sonucunda yapılan değerlendirmelere bağlı olarak başarı ve performans üzerinde etkili olan yetkinlikler belirlenerek, üst düzey performansla ilişkilendirilir. Yöneticilerin katılımları ile gerçekleştirilen bu yöntemin temelini gerçek davranışlar oluşturmaktadır. Soyut ve nitel yetkinliklerin ölçümüne elverişli olmaması, geçmiş yetkinliklere dayalı olması, yüksek maliyet ve çok sayıda insan kaynağı gerektirmesi bu yaklaşımın en önemli sınırlılıklarını oluşturmaktadır (Budak, 2016: 54).

1.2.5.3.2. Stratejiye dayalı yetkinlik yaklaşımı

Örgüt yöneticilerinin yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik bu yöntemde, örgüt stratejisi, hedefleri, vizyonu ve planları kapsamında süreçte ortaya çıkması öngörülen fırsatlar, güçlükler ve önem kazanacağı düşünülen davranış ve rollere ilişkin yetkinliklerin örgütteki üst düzey yöneticilerde bulunma düzeyini belirlemek amaçlanmaktadır. Örgütlerin yenilikçi girişimlerini destekleyen bu yaklaşım, geleceğe dayalı yetkinliklerin belirlenmesini amaçlamaktadır. Örgüt yöneticilerinin yeni beceriler edinmelerine olanak sağlayan bu yöntemin en önemli dezavantajları geleceğe yönelik öngörülerin doğru çıkmama ihtimalinin

olması ve yetkinliklerin temelini gerçek davranışlar yerine spekülasyonlara dayanmasıdır (Çiftçi ve Öztürk, 2013: 153).

1.2.5.3.3. Değerlere dayalı yetkinlik yaklaşımı

Yetkinliklerin örgüt kültürü, değerleri ve normlarına bağlı olarak biçimsel veya biçimsel olmayan yetkinlikler olarak sınıflandırıldığı bu yaklaşımda, yetkinlikler bazı durumlarda örgüt yöneticilerinin duygu ve tutumlarına bağlı olarak da belirlenebilmektedir. İnsan kaynakları birimleri tarafından örgütlerine yönelik yetkinlik modelleri hazırlanırken, genellikle bu yaklaşım kullanılmaktadır. Bu yaklaşımda mevcut yetkinlik modelleri, yöneticiler ile incelenerek örgütsel amaçlar ve stratejiler kapsamında uyarlanır ve örgütsel yetkinlik modeli oluşturulur. Yetkinliklerin motive etme gücünün yüksek olmasına bağlı olarak, insan kaynaklarının örgüt stratejileri ve hedefleri doğrultusunda çalışmalarını teşvik etmesi bu yaklaşımın avantajlarını oluştururken, yanlış verilerin amaca hizmet etmeyen yetkinlikleri ortaya çıkarması, yetkinliklerin gözlenebilir davranışlara dönüştürülmesini zorlaştırması ve etkili olmayan bir geliştirme sürecine neden olması ise bu yaklaşımın en önemli dezavantajlarını oluşturmaktadır (Güler, 2010: 31).

2. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın konusu ve önemi, amacı, tipi ve soruları, evreni ve örneklemini açıklandıktan sonra, veri toplama araçları ile verilerin analizi ve araştırmanın sınırlılıkları üzerinde durulacaktır.

2.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Bilim ve teknolojiye yaşanan gelişmelerle birlikte değişen tüketici ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve küreselleşen zorlu rekabet ortamında örgütler, rakipleri karşısında güçlenmek ve varlıklarını sürdürebilmek için ürün ve hizmetlerini güncellemelidirler. Örgütlerin yeniliklere ve değişen tüketici ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri için sahip oldukları kaynaklarını, stratejileri ve çalışma koşullarını söz konusu değişimler kapsamında güncellemeleri ve örgütlerin sahip oldukları en önemli kaynak olan insan kaynaklarının da bu değişime adapte olmalarını sağlamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmeleri önem arz etmektedir (Britchenko vd., 2018: 116-117).

Günümüzde değişim ve yeniliklerin çok hızlı gerçekleşmesiyle birlikte yetkinlik kavramı örgütsel alanda yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Örgütlerin sahip olduğu en önemli kaynaklar olan insan kaynaklarının sosyal boyutta ele alınarak değerlendirilmesi ve iş yaşantısında da çalışanların bu yönleriyle ön plana çıkmasıyla birlikte, örgütler bu alana yönelik yatırımlarını artırarak rekabet üstünlüğü elde etmeye çalışmaktadırlar. Günümüzde örgütsel verimliliğin artırılmasına yönelik en önemli yatırımlar insan kaynaklarına yönelik uygulamalara yapılmakta ve örgütün başarısı ve geleceği bu alandaki gelişmelere göre şekillenmektedir. Bu bağlamda insan kaynaklarına yönelik gerçekleştirilecek yeniliklerin örgüt üzerinde ciddi etkilerinin olacağı söylenebilir (Reşitoğlu, 2011: 18).

İnsan kaynakları başta olmak üzere örgütü tümüyle etkileyen yetkinlikler, verimliliği artırarak rekabet üstünlüğü sağlayabilecek yeni bir süreçtir. Örgütler sahip oldukları insan kaynaklarının etkililik ve verimlilik düzeylerini artırabilmek amacıyla örgütün amaçları, vizyonu, misyonu, değerleri ve stratejileri ile uyumlu yetkinlik modelleri oluşturarak, çalışanların ortak amaçlar doğrultusunda birlikte hareket etmelerini sağlayabilmekte ve buna bağlı olarak örgütsel performansın artmasını sağlayabilmektedirler.

Günümüzde tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 pandemisi gibi salgın hastalıkların artması, nüfus artışı, internet ve sosyal medya başta olmak üzere yazılı ve görsel medya teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte insanların sağlıklı yaşamın önemine yönelik bilgilerinin ve ilgilerinin artması gibi unsurlar tek kişi işletmeleri olmalarına rağmen eczanelerin iş yükünü artırmıştır. Eczacılar eksik ilaçları sipariş etme, siparişleri kontrol ederek teslim alma, uygun depolama koşullarında ilaçları saklama, eczaneyi düzenleme, hastalara doktor tarafından yazılan reçetelerin SGK sistemine girişini sağlama, reçeteleri kontrol ederek hata olması durumunda düzeltilmesini sağlama, hastayı ilaç kullanımı, etkileri, saklama ve ödeme koşullarına ilişkin bilgilendirme, ilaç temin etme, sağlık ve ilaç danışmanlığı yapma, eczanenin temiz olmasını sağlama ve eczanedeki mali iş ve işlemler takip etme gibi görev ve sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdürler. Tüm bu işleri eczacıların yalnız başlarına yapmaları mümkün olmadığından yardımcı personel çalıştırmak zorunda kalmaktadırlar. Bu bağlamda eczane çalışanlarının sahip oldukları yetkinliklerin eczacılık hizmetlerinin kalitesi ve verimliliği açısından etkili olduğu göz önünde bulundurulduğunda, eczane çalışanlarının sahip oldukları davranış modellerinin belirlenmesinin önemli olduğu söylenebilir (Dolapçioğlu vd., 2016: 333-334).

Serbest eczanelerde çalışan destek personellerinin davranış modellerini belirlemeye yönelik ulusal yazında yer alan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu söylenebilir. Bu bağlamda Elazığ'da serbest eczanelerde çalışan destek personellerinin davranış modellerinin nasıl olması gerektiğine ilişkin serbest eczane çalışanlarının görüşlerinin belirlenmesi ve bu alandaki literatüre katkı sağlaması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırma ayrıca alana ilişkin ulusal ve uluslararası yazın taranarak bu alanda geniş bilgilere yer verilmesi, araştırma sonucunda Elazığ'da faaliyet gösteren serbest eczacıların eczane destek personellerinin hangi davranış modellerine sahip olmaları gerektiğine ilişkin görüşlerinin belirlenerek sektördeki sorunların ve eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi ve ayrıca bu alanda çalışma yapacak araştırmacılara ve eczacılara kaynaklık etmesi açısından önemlidir. Sonuç olarak, araştırma sonucunda elde edilecek bulguların, eczacılara yön vereceğine ve ihtiyaç duyabilecekleri bilgileri edinmede yardımcı olabileceği düşünülmektedir.

2.2. Araştırmanın Amacı, Tipi ve Soruları

Tanımlayıcı ve kesitsel tasarımda olan bu çalışmada, Elazığ il merkezinde faaliyet gösteren eczanelerde çalışan destek personellerinin davranış modellerinin nasıl olması gerektiğinin, serbest eczane eczacılarının görüşlerine göre belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın temel amacı doğrultusunda aşağıdaki soruların yanıtları araştırılmıştır.

- Elazığ ilinde faaliyet gösteren serbest eczane çalışanlarına göre, eczane destek personellerinin davranış modelleri nasıl olmalıdır?
- Serbest eczane eczacılarının, çalışanları hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermekte midir?
- Serbest eczane eczacılarının, çalışanları hakkındaki görüşleri medeni durumlarına göre farklılık göstermekte midir?
- Serbest eczane eczacılarının, çalışanları hakkındaki görüşleri yaşlarına göre farklılık göstermekte midir?
- Serbest eczane eczacılarının, çalışanları hakkındaki görüşleri sektörde çalışma sürelerine göre farklılık göstermekte midir?
- Serbest eczane eczacılarının, çalışanları hakkındaki görüşleri mevcut eczanelerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermekte midir?

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evrenini, 05 Şubat 2021 ve 25 Mart 2021 tarihleri arasında Elazığ il merkezinde serbest eczacılık yapan ve Elazığ Eczacı Odasına bağlı eczacıların gönüllü olarak araştırmaya katılmayı ve anket doldurmayı kabul eden 130 eczacı oluşturmaktadır. Evrene ulaşmada zaman ve mali kısıtlar göz önüne alınarak kesitsel tipteki bu çalışmada, kolayda örnekleme yöntemi ile 05 Şubat 2021 ve 25 Mart 2021 arasında araştırmayı kabul eden gönüllü 91 serbest eczacıya anket uygulanmıştır. Örneklemenin evreni temsil etme oranı; %70'dir. Bu oranın istatistiksel açıdan yeterli ve anlamlı olduğu kanaatine varılmıştır.

2.4. Veri Toplama Araçları

Eczane eczacılarının, eczane destek personellerinin davranış modellerinin nasıl olması gerektiğine ilişkin görüşlerinin belirlenmesinin amaçlandığı bu çalışmada, veri toplama aracı olarak anket formları kullanılmıştır. Anket formlarının kısa sürelerde çok geniş kitlelere uygulanabilmesi ve istatistiksel analizinin kolay bir şekilde yapılması, bilimsel araştırmalarda sıklıkla kullanılmasında etkili olmaktadır. Araştırma konusuna ilişkin oluşturulan maddelere yanıtlarının ve katılım düzeylerinin belirlenebildiği anketler, bireylerin öz değerlendirme yapabilmelerine de olanak sağlayabilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Bu çalışmada da veri toplama aracı olarak Dolapçioğlu vd. (2016) tarafından Ankara ilinde faaliyet gösteren serbest eczacıların, eczane destek personellerinin davranış modellerine ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla geliştirdikleri “Eczane Destek Personelleri Davranış Modelleri Değerlendirme Anketi” kullanılmıştır. İki bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde eczacıların demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi, mevcut eczanelerinde çalışma süresi) belirlemeye yönelik altı madde bulunurken ikinci bölümünde eczane destek personellerinin sahip olmaları gereken davranış modellerini belirlemeye yönelik otuz maddelik ölçek yer almaktadır.

Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin yapılan istatistiksel analizlere ilişkin bulgular Tablo 2.1’de verilmiştir.

Tablo 2.1. Eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modelleri ölçeğinin cronbach's alpha güvenirlik analizi

Soru	Cronbach's Alpha
1 Mesleğin saygınlığına önem vermelidir.	0,834
2 Eczane temizliğine önem vermelidir.	0,834
3 Saygılı olmalıdır.	0,836
4 Güler yüzlü olmalıdır.	0,831
5 İnsanlarla iyi iletişim kurabilmelidir.	0,836
6 Sabırlı olmalıdır.	0,832
7 Sorumluluk sahibi olmalıdır.	0,838
8 Dürüst olmalıdır.	0,839
9 Hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır.	0,830
10 Ekip çalışmasına yatkın olmalıdır.	0,831
11 Hızlı olmalıdır.	0,833
12 Doğru karar verebilmelidir.	0,833
13 Detaylara özen göstermelidir.	0,827
14 Düzenli olmalıdır.	0,840
15 İyi niyetli olmalıdır.	0,836
16 Dikkatli olmalıdır.	0,845
17 Kişisel temizliğine önem vermelidir.	0,835
18 Tarafsız olmalıdır.	0,828
19 Duyarlı olmalıdır.	0,831
20 Dış görünüşüne önem vermelidir.	0,826
21 Kişileri kolay etkileyebilmelidir.	0,834
22 Bir işe yoğunlaşabilmeli ve sürdürebilmelidir.	0,833
23 Uyum sağlayabilmeli ve sürdürebilmelidir.	0,831
24 Özgüvenli olmalıdır.	0,827
25 Yaratıcı fikirler uygulayabilmelidir.	0,836
26 Kendisine yapılanları takdir edebilmelidir.	0,830
27 Mükemmeliyetçi olmalıdır.	0,823
28 Eleştirilere açık olmalıdır.	0,836
29 Rekabeti sevmelidir.	0,840
30 Israrlı olmalıdır.	0,822
TOPLAM	0,838

Yapılan analizler sonucunda elde edilen değerler araştırmada kullanılan eczane çalışanlarının davranış modelleri ölçeğinin güvenirlik düzeyinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

2.5. Verilerin Analizi

Eczane eczacılarına uygulanan anket formlarından elde edilen veriler SPSS paket programına aktarılarak analiz edilmiştir. Araştırmada eczacıların demografik verilerine ilişkin verilerin analizinde frekans ve yüzde değerleri hesaplanırken; eczacıların maddelere katılım düzeylerine ilişkin verilerin analizinde de aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Eczane destek personellerinin sahip olmaları gereken davranış modellerini belirlemeye yönelik beşli likert tipi sorulara eczacılar katılım düzeylerini ifade

eden (kesinlikle katılmıyorum “1”, katılmıyorum “2”, kararsızım “3”, katılıyorum “4” ve kesinlikle katılıyorum “5”) cevaplar vermişlerdir. Analiz sonucunda elde edilen tabloların değerlendirilmesinde Tablo 2.2’de yer alan değerler dikkate alınmıştır.

Tablo 2.2. Likert tipi ölçeği değerlendirme tablosu

Ağırlık	Seçenek	Sınırlar
1	Hiç Katılmıyorum	1.00-1.79
2	Katılmıyorum	1.80-2.59
3	Kısmen Katılıyorum	2.60-3.39
4	Katılıyorum	3.40-4.19
5	Tamamen Katılıyorum	4.20-5.00

Verilerin analizinde parametrik ya da non-parametrik testlerin kullanımına karar verebilmek için uygulanan normallik testi sonucunda, anket formlarından elde edilen verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiş ve veri analizinde parametrik test teknikleri uygulanmıştır (Tablo 2.3).Skewness ve Kurtosis değerleri “-2” ve “+2” aralığında ise verilerin normal dağıldığı kabul edilmektedir (George ve Mallery, 2010).

Tablo 2.3. Normallik analizi bulguları

Ortalamalar	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Davranış Modelleri	-0,960	0,298

Araştırmada bağımlı değişken ile (eczane eczacıların görüşleri) bağımsız değişken (demografik özellikler) arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere gerçekleştirilen cinsiyet ve medeni durum gibi ikili grup karşılaştırmalarında t-testi kullanılırken, eğitim durumu, çalışma süresi gibi üçlü ya da daha fazla grup karşılaştırmalarında tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi kullanılmıştır. ANOVA testi sonucunda anlamlı fark görülen gruplar arasındaki farklılığın hangi gruplar lehine olduğunu belirleyebilmek amacıyla Post Hoc, Scheffe ve LSD testleri kullanılmıştır. ANOVA ve t-test analizlerine ilişkin hesaplanan eta kare değerlerinin etki düzeyi $t^2 / t^2 + (N_1 + N_2 - 2)$ formülüne göre hesaplanmış ve etki büyüklüğüne ilişkin verilerin değerlendirilmesinde Tablo 2.4’deki değerler dikkate alınmıştır (Balcı ve Ahi, 2017):

Tablo 2.4. Eta kare değeri değerlendirme tablosu

Etki Düzeyi	Sınırlar
Küçük etki	0,01-0,05
Orta etki	0,06-0,13
Büyük etki	0,14 ve üzeri

2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmada elde edilen sonuçlar, araştırma kapsamında yer alan serbest eczane eczacılarının görüşleri ile sınırlıdır. Bunun yanında araştırmaya konu olan davranış modelleri olgusu bireylerin öznel algılarına bağlı olduğundan kişilerin anket sorularını cevaplandırırken objektif olamama riskleri diğer sınırlılığdır. Ayrıca bu araştırmanın sonuçları, araştırmanın uygulandığı dönem (Şubat 2021- Mart 2021) ile sınırlıdır.

3. BULGULAR ve TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde, seçilen örneklem grubuna ait kişisel bilgilerin açıklanması ve araştırma sorularının yanıtlanması için gerekli verilerin uygun istatistiksel yöntem ile analizi sonucunda ortaya çıkan sonuçlara ve sonuçlara yönelik yorumlara yer verilmiştir.

3.1. Eczane Eczacılarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan eczacıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, sektörde çalışma süresi ve mevcut eczanelerinde çalışma sürelerine ilişkin verilere yer verilmiştir.

Tablo 3.1. Eczacıların cinsiyet özelliklerine ilişkin bulgular

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Erkek	66	72,5
Kadın	25	27,5
Toplam	91	100,0

Tablo 3.1 incelendiğinde araştırmaya katılan eczacıların %72,5'inin erkek, %27,5'inin de kadınlardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 3.2. Eczacıların medeni durum özelliklerine ilişkin bulgular

Medeni Durum	Frekans (f)	Yüzde (%)
Evli	68	75,6
Bekar	23	24,4
Toplam	91	100,0

Araştırmaya katılan eczacıların %75,6'nın evli ve %24,4'ünün de bekâr olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.3. Eczacıların yaşlarına ilişkin bulgular

Yaş	Frekans (f)	Yüzde (%)
20-30	12	13,2
31-40	36	39,6
41-50	27	29,6
51-60	11	12,1
61 ve üzeri	5	5,5
Toplam	91	100,0

Eczacıların yaşlarına ilişkin dağılım incelendiğinde katılımcıların %39,6'sının 31-40 yaş, %29,6'sının 41-50 yaş, %13,2'sinin 20-30 yaş, %12,1'inin 51-60 yaş ve %5,5'inin de 61 yaş ve üzeri yaş grubunda oldukları görülmektedir.

Tablo 3.4. Eczacıların eğitim düzeylerine ilişkin bulgular

Eğitim Düzeyiniz	Frekans (f)	Yüzde (%)
Lisans	88	96,7
Yüksek Lisans	3	3,3
Toplam	91	100,0

Eczacıların eğitim durumlarına ilişkin veriler incelendiğinde katılımcıların %96,7'sinin lisans, %3,3'ünün de yüksek lisans mezunu oldukları görülmektedir.

Tablo 3.5. Eczacıların sektörde çalışma sürelerine ilişkin bulgular

Sektörde kaç yıldır çalışıyorsunuz?	Frekans (f)	Yüzde (%)
5 yıl ve altı	10	11,0
5-10 yıl	23	25,3
11-15 yıl	14	15,4
16-20 yıl	19	20,8
20 yıl ve üzeri	25	27,5
Toplam	91	100,0

Tablo 3.5 incelendiğinde katılımcıların %27,5'inin 20 yıl ve üzeri, %25,3'ünün 5-10 yıl, %20,8'inin 16-20 yıl, %15,4'ünün 11-15 yıl ve %11,0'inin de 5 yıl ve altı süre eczacılık sektöründe bulunduklarını ifade ettikleri görülmektedir.

Tablo 3.6. Eczacıların mevcut eczanelerinde çalışma sürelerine ilişkin bulgular

Bu eczanede kaç yıldır çalışıyorsunuz?	Frekans (f)	Yüzde (%)
5 yıl ve altı	12	13,2
5-10 yıl	21	23,1
11-15 yıl	14	15,4
16-20 yıl	19	20,8
20 yıl ve üzeri	25	27,5
Toplam	91	100,0

Tablo 3.6 incelendiğinde eczacıların %27,5'inin 20 yıl ve üzeri, %23,1'inin 5-10 yıl, %20,8'inin 16-20 yıl, %15,4'ünün 11-15 yıl ve %13,2'sinin de 5 yıl ve altı süredir mevcut eczanelerinde çalıştıklarını ifade ettikleri görülmektedir.

3.2. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerine İlişkin Bulgular

Tablo 3.7. Eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modellerine yönelik eczacı görüşleri

Soru	$\bar{X}$	S.S.
1 Mesleğin saygınlığına önem vermelidir.	4,94	0,22
2 Eczane temizliğine önem vermelidir.	4,93	0,24
3 Saygılı olmalıdır.	4,94	0,22
4 Güler yüzlü olmalıdır.	4,86	0,37
5 İnsanlarla iyi iletişim kurabilmelidir.	4,95	0,20
6 Sabırlı olmalıdır.	4,72	0,59
7 Sorumluluk sahibi olmalıdır.	4,86	0,37
8 Dürüst olmalıdır.	4,83	0,47
9 Hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır.	4,85	0,61
10 Ekip çalışmasına yatkın olmalıdır.	4,72	0,57
11 Hızlı olmalıdır.	4,68	0,59
12 Doğru karar verebilmelidir.	4,72	0,57
13 Detaylara özen göstermelidir.	4,55	0,62
14 Düzenli olmalıdır.	4,65	0,49
15 İyi niyetli olmalıdır.	4,45	0,63
16 Dikkatli olmalıdır.	4,65	0,54
17 Kişisel temizliğine önem vermelidir.	4,72	0,49
18 Tarafsız olmalıdır.	4,47	0,82
19 Duyarlı olmalıdır.	4,47	0,56
20 Dış görünüşüne önem vermelidir.	4,28	0,86
21 Kişileri kolay etkileyebilmelidir.	4,37	0,75
22 Bir işe yoğunlaşabilmeli ve sürdürebilmelidir.	4,47	0,58
23 Uyum sağlayabilmeli ve sürdürebilmelidir.	4,57	0,54
24 Özgüvenli olmalıdır.	4,58	0,66
25 Yaratıcı fikirler uygulayabilmelidir.	4,60	0,64
26 Kendisine yapılanları takdir edebilmelidir.	4,36	0,69
27 Mükemmeliyetçi olmalıdır.	4,10	0,91
28 Eleştirilere açık olmalıdır.	4,54	0,63
29 Rekabeti sevmelidir.	4,41	0,73
30 Israrcı olmalıdır.	3,98	1,04
TOPLAM	4,60	0,57

Tablo 3.7 incelendiğinde araştırmaya katılan eczacıların, eczane çalışanları “mesleğin saygınlığına özen göstermelidir” ($\bar{X} = 4,94$), “eczane temizliğine önem

vermelidir" ($\bar{X} = 4,93$), "saygılı olmalıdır" ($\bar{X} = 4,94$), "güler yüzlü olmalıdır" ($\bar{X} = 4,86$), "insanlarla iyi iletişim kurabilmelidir" ($\bar{X} = 4,95$), "sabırlı olmalıdır" ($\bar{X} = 4,72$), "sorumluluk sahibi olmalıdır" ($\bar{X} = 4,86$), "dürüst olmalıdır" ($X = 4,83$), "hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır" ($\bar{X} = 4,85$), "ekip çalışmasına yatkın olmalıdır" ($\bar{X} = 4,72$) ve "kişisel temizliğine önem vermelidir" ($\bar{X} = 4,72$) görüş maddelerine "kesinlikle katılıyorum" düzeyinde oldukça yüksek oranda katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Bu bağlamda eczane çalışanlarının temiz olmalarının, kişilerarası iletişim becerilerine sahip olmalarının, eczanedeki çalışma arkadaşlarıyla işbirliği yapabilmelerinin ve sorumluluk alarak, hesap verebilmelerinin eczacılar tarafından oldukça fazla önemsendiği söylenebilir.

Yine Tablo 3.7 incelendiğinde eczacıların, eczane çalışanları "hızlı olmalıdır" ($\bar{X}=4,68$), "düzenli olmalıdır" ($\bar{X} = 4,65$), "dikkatli olmalıdır" ($\bar{X} = 4,65$), "yaratıcı fikirler uygulayabilmelidir" ($\bar{X} = 4,60$), "özgüvenli olmalıdır" ($\bar{X} = 4,58$), "uyum sağlayabilmeli ve sürdürebilmelidir" ($\bar{X} = 4,57$), "detaylara özen göstermelidir" ($\bar{X} = 4,55$), "eleştirilere açık olmalıdır" ($\bar{X} = 4,54$), "tarafsız olmalıdır" ($\bar{X}=4,47$), "duyarlı olmalıdır" ($\bar{X} = 4,47$), "bir işe yoğunlaşabilmeli ve sürdürebilmelidir" ($\bar{X} = 4,47$), "iyi niyetli olmalıdır" ($\bar{X}=4,45$), "rekabeti sevmelidir" ($\bar{X}= 4,41$), "kendisine yapılanları takdir edebilmelidir" ($\bar{X}= 4,36$) ve "dış görünüşüne önem vermelidir" ($\bar{X}= 4,28$) görüş maddelerine "kesinlikle katılıyorum" düzeyinde yüksek oranda katılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Bu bulgular eczane çalışanların düzenli ve çalışma arkadaşlarıyla uyumlu çalışmalarının eczacılar tarafından önemsendiğini göstermektedir.

Tablo 3.7 incelendiğinde, eczacıların, eczane çalışanları "mükemmeliyetçi olmalıdır" ($\bar{X} = 4,10$) ve "ısrarcı olmalıdır" ($\bar{X} = 3,98$) görüş maddelerine "kesinlikle katılıyorum"a yakın olmakla beraber "katılıyorum" düzeyinde görüş bildirdikleri belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan eczacıların, eczane çalışanlarının sahip oldukları davranış modelleri ölçeğine ilişkin "kesinlikle katılıyorum" ($\bar{X} = 4,60$) düzeyinde görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda eczacıların dürüst, eczane ve kişisel temizliğine dikkat eden, sorumluluk sahibi, iletişim kurabilme becerisine sahip, iş birliği yapabilen ve özgüveni yüksek eczane çalışanlarına ihtiyaç duyduklarını söylemek mümkündür.

3.3. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 3.8. Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

Madde No	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	ss	t	p
1	Erkek	66	4,92	0,26	-1,416	0,160
	Kadın	25	5,00	0,00		
2	Erkek	66	4,90	0,28	-1,564	0,121
	Kadın	25	5,00	0,00		
3	Erkek	66	4,92	0,26	-1,416	0,160
	Kadın	25	5,00	0,00		
4	Erkek	66	4,87	0,32	0,443	0,659
	Kadın	25	4,84	0,47		
5	Erkek	66	4,96	0,17	1,027	0,307
	Kadın	25	4,92	0,27		
6	Erkek	66	4,77	0,52	1,235	0,220
	Kadın	25	4,60	0,76		
7	Erkek	66	4,89	0,35	1,078	0,284
	Kadın	25	4,80	0,40		
8	Erkek	66	4,87	0,32	1,424	0,158
	Kadın	25	4,72	0,67		
9	Erkek	66	4,85	0,66	0,133	0,894
	Kadın	25	4,84	0,47		
10	Erkek	66	4,66	0,64	-1,583	0,117
	Kadın	25	4,88	0,33		
11	Erkek	66	4,60	0,65	-1,996	0,049*
	Kadın	25	4,88	0,33		
12	Erkek	66	4,68	0,61	-1,166	0,247
	Kadın	25	4,84	0,47		
13	Erkek	66	4,57	0,58	0,510	0,611
	Kadın	25	4,50	0,72		
14	Erkek	66	4,72	0,44	2,151	0,034*
	Kadın	25	4,48	0,58		
15	Erkek	66	4,45	0,66	0,097	0,923
	Kadın	25	4,44	0,58		
16	Erkek	66	4,73	0,47	2,393	0,019*
	Kadın	25	4,44	0,65		
17	Erkek	66	4,66	0,53	-1,857	0,067
	Kadın	25	4,88	0,33		
18	Erkek	66	4,39	0,90	-1,494	0,139
	Kadın	25	4,68	0,47		
19	Erkek	66	4,48	0,58	0,337	0,737
	Kadın	25	4,44	0,50		
20	Erkek	66	4,24	0,84	-0,778	0,438
	Kadın	25	4,40	0,91		
21	Erkek	66	4,30	0,80	-1,458	0,148
	Kadın	25	4,56	0,58		

22	Erkek	66	4,53	0,58	1,546	0,126
	Kadın	25	4,32	0,55		
23	Erkek	66	4,57	0,55	0,123	0,902
	Kadın	25	4,56	0,50		
24	Erkek	66	4,57	0,70	-0,154	0,878
	Kadın	25	4,60	0,57		
25	Erkek	66	4,57	0,63	-0,585	0,560
	Kadın	25	4,66	0,70		
26	Erkek	66	4,28	0,73	-1,808	0,074
	Kadın	25	4,58	0,50		
27	Erkek	66	4,06	1,01	-0,836	0,405
	Kadın	25	4,24	0,59		
28	Erkek	66	4,54	0,63	-0,097	0,923
	Kadın	25	4,56	0,65		
29	Erkek	66	4,39	0,80	-0,499	0,619
	Kadın	25	4,48	0,50		
30	Erkek	66	3,96	1,05	-0,284	0,777
	Kadın	25	4,04	1,06		

Eczacıların, eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin görüşlerinin cinsiyet değişkenine göre dağılımını incelemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar *t* testi sonucunda eczacıların, eczane çalışanları “hızlı olmalıdır”, “düzenli olmalıdır” ve “dikkatli olmalıdır” görüş maddelerine katılım düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın olduğu ($p < 0,05$); ölçekteki diğer maddelere katılım düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 3.8 incelendiğinde eczane eczacılarının, eczane çalışanları “hızlı olmalıdır” görüş maddesine katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir [$t(= -1,996$; $p < .05$]. Buna göre eczane çalışanları “düzenli olmalıdır” görüş maddesine kadın eczacıların ($\bar{X} = 4,88$), erkek eczacılara ($\bar{X} = 4,60$) oranla daha yüksek düzeyde katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.8 incelendiğinde eczane eczacılarının, eczane çalışanları “düzenli olmalıdır” görüş maddesine katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir [$t(= 2,151$; $p < .05$]. Buna göre eczane çalışanları “düzenli olmalıdır” görüş maddesine erkek eczacıların ($\bar{X} = 4,72$), kadın eczacılara ($\bar{X} = 4,48$) oranla daha yüksek düzeyde katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.8 incelendiğinde eczane eczacılarının, eczane çalışanları “dikkatli olmalıdır” görüş maddesine katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir [$t(= 2,393$; $p < .05$]. Buna göre eczane çalışanları “hızlı

olmalıdır” görüş maddesine erkek eczacıların ($\bar{X} = 4,73$), kadın eczacılara ($\bar{X} = 4,44$) oranla daha yüksek düzeyde katıldıkları söylenebilir.

3.4. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 3.9. Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin medeni durum değişkenine göre dağılımı

Madde No	Medeni Durum	n	$\bar{X}$	ss	t	p
1	Evli	68	4,94	0,23	-0,235	0,814
	Bekar	23	4,95	0,21		
2	Evli	68	4,92	0,26	-0,454	0,651
	Bekar	23	4,95	0,21		
3	Evli	68	4,94	0,23	-0,235	0,814
	Bekar	23	4,95	0,21		
4	Evli	68	4,86	0,38	0,044	0,965
	Bekar	23	4,86	0,35		
5	Evli	68	4,97	0,17	1,213	0,228
	Bekar	23	4,90	0,29		
6	Evli	68	4,70	0,64	-0,452	0,652
	Bekar	23	4,77	0,42		
7	Evli	68	4,89	0,35	1,365	0,176
	Bekar	23	4,77	0,42		
8	Evli	68	4,89	0,35	2,265	0,026*
	Bekar	23	4,63	0,72		
9	Evli	68	4,82	0,51	-0,805	0,423
	Bekar	23	4,95	0,88		
10	Evli	68	4,75	0,52	0,796	0,428
	Bekar	23	4,63	0,72		
11	Evli	68	4,69	0,60	0,373	0,710
	Bekar	23	4,63	0,58		
12	Evli	68	4,70	0,62	-0,467	0,642
	Bekar	23	4,77	0,42		
13	Evli	68	4,53	0,58	-0,647	0,519
	Bekar	23	4,63	0,72		
14	Evli	68	4,72	0,48	1,833	0,070
	Bekar	23	4,50	0,51		
15	Evli	68	4,50	0,65	1,163	0,248
	Bekar	23	4,31	0,56		
16	Evli	68	4,64	0,56	-0,639	0,524
	Bekar	23	4,72	0,45		
17	Evli	68	4,73	0,47	0,436	0,664
	Bekar	23	4,68	0,56		
18	Evli	68	4,41	0,88	-1,113	0,269
	Bekar	23	4,63	0,58		
19	Evli	68	4,47	0,55	0,115	0,909
	Bekar	23	4,45	0,59		
20	Evli	68	4,32	0,74	0,885	0,379
	Bekar	23	4,13	1,16		
21	Evli	68	4,36	0,78	0,022	0,983
	Bekar	23	4,36	0,65		

22	Evli	68	4,50	0,50	0,951	0,344
	Bekar	23	4,36	0,78		
23	Evli	68	4,55	0,52	-0,240	0,811
	Bekar	23	4,59	0,59		
24	Evli	68	4,57	0,69	-0,105	0,916
	Bekar	23	4,59	0,59		
25	Evli	68	4,61	0,62	0,413	0,681
	Bekar	23	4,54	0,73		
26	Evli	68	4,31	0,74	-1,361	0,177
	Bekar	23	4,54	0,50		
27	Evli	68	4,01	0,93	-1,572	0,120
	Bekar	23	4,36	0,78		
28	Evli	68	4,52	0,65	-0,391	0,697
	Bekar	23	4,59	0,59		
29	Evli	68	4,41	0,79	0,015	0,988
	Bekar	23	4,40	0,50		
30	Evli	68	3,95	1,05	-0,520	0,604
	Bekar	23	4,09	1,06		

Eczacıların, eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin görüşlerinin medeni durum değişkenine göre dağılımını incelemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar *t* testi sonucunda eczacıların, eczane çalışanları “dürüst olmalıdır” görüş maddelerine katılım düzeyleri ile medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın olduğu ($p < 0,05$); ölçekteki diğer maddelere katılım düzeyleri ile medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 3.9 incelendiğinde eczane eczacılarının, eczane çalışanları “dürüst olmalıdır” görüş maddesine katılım düzeylerinin medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir [$t(= -1,996$; $p < .05$]. Buna göre, eczane çalışanları “düzenli olmalıdır” görüş maddesine evli eczacıların ($\bar{X} = 4,89$), bekar eczacılara ($\bar{X} = 4,63$) oranla daha yüksek düzeyde katıldıkları söylenebilir.

3.5. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 3.10. Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin yaş değişkenine göre dağılımı

Madde	Yaş	n	$\bar{X}$	s.s	ANOVA TESTİ							Fark olan gruplar
					Var. Kay.	Kar. Top.	sd	Kar. Ort.	F.	p	η^2	
Dürüst olmalıdır	20-30 (a)	12	4,91	0,28	G.arası	2,590	4	,648	2,806	0,031*	0,155	a-b,
	31-40 (b)	36	4,50	0,56	G.İçİ	19,849	86					a-c
	41-50 (c)	27	4,62	0,49	Toplam	22,440	90					
	51-60 (d)	11	4,81	0,40								
	61 ve üzeri (e)	5	5,00	0,00								

Eczacıların, eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin görüşleri ile yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda eczacıların, eczane çalışanları “dürüst olmalıdır” görüş maddelerine katılım düzeyleri ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın olduğu ($p < 0,05$); ölçekteki diğer maddelere katılım düzeyleri ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 3.10 incelendiğinde, eczacıların davranış modeli ölçeği “dürüst olmalıdır” alt boyutuna katılım düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı düzeyde farklılık olduğu belirlenmiştir [$F=2,806$; $p < .05$]. Gruplara ilişkin aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde 20-30 yaş grubunda yer alan eczacıların ($\bar{X} = 4,91$) eczane çalışanları “dürüst olmalıdır” görüşüne, 31-40 yaş ($\bar{X} = 4,50$) ve 41-50 yaş ($\bar{X} = 4,62$) grubunda yer alan eczacılara oranla daha yüksek düzeyde katılım gösterdikleri belirlenmiştir.

Eczacıların yaşlarının, davranış modeli ölçeği “dürüst olmalıdır” görüş maddesi üzerindeki etki büyüklüğü incelendiğinde yaş değişkeninin eczane çalışanları “dürüst olmalıdır” görüş maddesi üzerinde büyük etkiye ($\eta^2 = 0,155$) sahip olduğu belirlenmiştir.

3.6. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Sektörde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 3.11. Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin sektörde çalışma süresi değişkenine göre dağılımı

Madde	Sektörde çalışma süresi	n	$\bar{X}$	s.s	ANOVA TESTİ							Fark olan gruplar
					Var. Kay.	Kar. Top.	sd	Kar. Ort.	F.	p	η^2	
Tarafsız olmalıdır	5 yıl ve altı (a)	10	4,90	0,31	G.arası	7,514	4	1,878	3,038	0,021*	0,05	a-c, c-d, c-e
	6-10 yıl (b)	23	4,30	0,92	G.içi	53,167	85					
	11-15 yıl(c)	14	4,00	1,03	Toplam	60,681	89					
	16-20 yıl (d)	19	4,78	0,41								
	20 yıl ve üzeri (e)	25	4,48	0,82								

Eczacıların, eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin görüşleri ile sektörde çalışma süresi değişkeni arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda eczacıların, eczane çalışanları “tarafsız olmalıdır” görüş maddelerine katılım düzeyleri ile sektörde çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın olduğu ($p<0,05$); ölçekteki diğer maddelere katılım düzeyleri ile sektörde çalışma süresi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3.11 incelendiğinde, eczacıların davranış modeli ölçeği “tarafsız olmalıdır” alt boyutuna katılım düzeyleri ile sektörde çalışma süreleri arasında anlamlı düzeyde farklılık olduğu belirlenmiştir [$F=3,038$; $p<.05$]. Gruplara ilişkin aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde sektörde 11-15yıl çalışma süresine sahip olan eczacıların ($\bar{X} = 4,00$)eczane çalışanları “tarafsız olmalıdır” görüşüne, 5 yıl ve altı ($\bar{X} = 4,90$), 16-20 yıl ($\bar{X} = 4,78$)ve 21 yıl ve üzeri ($\bar{X} = 4,48$)çalışma süresine sahip olan eczacılara oranla daha düşük düzeyde katılım gösterdikleri belirlenmiştir.

Eczacıların sektörde çalışma sürelerinin, davranış modeli ölçeği “tarafsız olmalıdır” görüş maddesi üzerindeki etki büyüklüğü incelendiğinde sektörde çalışma sürelerinin eczane

çalışanları “tarafsız olmalıdır” görüş maddesi üzerinde küçük etkiye ($\eta^2 = 0,05$) sahip olduğu belirlenmiştir.

3.7. Eczacıların Çalışanların Sahip Olmaları Gereken Davranış Modellerine Yönelik Görüşlerinin Mevcut Eczanelerinde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 3.12. Eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin eczacı görüşlerinin mevcut eczanelerinde çalışma süresi değişkenine göre dağılımı

Madde	Sektörde çalışma süresi	n	$\bar{X}$	s.s	ANOVA TESTİ							Fark olan gruplar
					Var. Kay.	Kar. Top.	sd	Kar. Ort.	F.	p	η^2	
Tarafsız olmalıdır	5 yıl ve altı (a)	12	4,75	0,62	G.arası	6,367	4	1,592	2,520	0,047*	0,09	a-c, c-d, c-e
	6-10 yıl (b)	21	4,33	0,91	G.içi	54,315	86					
	11-15 yıl (c)	14	4,00	1,03	Toplam	60,681	90					
	16-20 yıl (d)	19	4,78	0,41								
	20 yıl ve üzeri (e)	25	4,48	0,82								

Eczacıların, eczane çalışanlarının sahip olması gereken davranış modellerine ilişkin görüşleri ile mevcut eczanelerinde çalışma süresi değişkeni arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda eczacıların, eczane çalışanları “tarafsız olmalıdır” görüş maddelerine katılım düzeyleri ile mevcut eczanelerinde çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın olduğu ($p < 0,05$); ölçekteki diğer maddelere katılım düzeyleri ile mevcut eczanelerinde çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 3.12 incelendiğinde, eczacıların davranış modeli ölçeği “tarafsız olmalıdır” alt boyutuna katılım düzeyleri ile mevcut eczanelerinde çalışma süreleri arasında anlamlı düzeyde farklılık olduğu belirlenmiştir [$F=2,520$; $p < .05$]. Gruplara ilişkin aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde sektörde 11-15 yıl çalışma süresine sahip olan eczacıların ($\bar{X} = 4,00$)

eczane çalışanları “tarafsız olmalıdır” görüşüne, 5 yıl ve altı ($\bar{X}=4,75$) , 16-20 yıl ($\bar{X}=4,78$) ve 21 yıl ve üzeri ($\bar{X}=4,48$) çalışma süresine sahip olan eczacılara oranla daha düşük düzeyde katılım gösterdikleri belirlenmiştir.

Eczacıların sektörde çalışma sürelerinin, davranış modeli ölçeği “tarafsız olmalıdır” görüş maddesi üzerindeki etki büyüklüğü incelendiğinde sektörde çalışma sürelerinin eczane çalışanları “tarafsız olmalıdır” görüş maddesi üzerinde orta düzeyde etkiye ($\eta^2 = 0,09$) sahip olduğu belirlenmiştir.



4. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

4.1. Sonuç ve Tartışma

İş yaşantısı bireylerin örgütlerine, işlerine ve çalışma ortamlarına yönelik deneyimler kazandığı bir dönem olup, insan hayatının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bireylerin iş hayatında edindikleri kazanımlar ve deneyimler, işlerine yönelik tutumlarını ve iş doyumunu düzeylerini doğrudan etkileyebilmektedir. Bilim ve teknolojiye ortaya çıkan gelişmeler, işlerin daha kolay ve hızlı yapılmasını sağlarken, bunun yanı sıra çalışanların sorumluluklarını da artırmıştır. Bu durum çalışanların sektörlerinde meydana gelen değişiklikleri ve yenilikleri takip ederek, bilgi ve deneyimlerini güncellemelerini gerektirmiştir. Yeniliklerle birlikte ortaya çıkan tüketici isteklerini karşılayabilmek ve örgütsel hedefleri gerçekleştirebilmek için de çalışan yetkinlikleri ön plana çıkmaktadır. Çalışanların kişilik özellikleri ile mesleki yetkinlikleri arasında karşılıklı bir etkileşimin olduğu Holland'ın mesleki gelişim kuramında ifade edilmiştir. Mesleklerin, bireylerin kişilik özelliklerini yansıttığını ifade eden Holland, aynı mesleği yapan bireylerin benzer bir geçmişe ve kişilik özelliklerine sahip olduklarını ifade etmiştir. Mesleki gelişim kuramına göre, örgütlerin faaliyet gösterdikleri alanlar ve sektörlerin çalışan davranışlarını belirlediği, çalışan davranışlarının sektörlere göre farklılaştığı ifade edilmektedir. Bu çalışmada da sağlık kuruluşu olarak nitelendirilebilen ve sağlık hizmetleri sunulan önemli sektörlerden olan eczanelerde çalışan destek personellerinin davranış modellerinin nasıl olması gerektiği, eczane eczacılarının görüşlerine göre belirlenmiştir.

Elazığ il merkezinde faaliyet gösteren eczacılar, eczane çalışanlarının iyi iletişim kurabilme, mesleğin saygınlığına önem verme ve saygılı olma davranışlarına sahip olmaları gerektiğini ifade etmişlerdir. Eczaneler müşterilerine sağlık danışmanlığı başta olmak üzere birtakım sağlık hizmetlerinin sunulduğu sağlık kuruluşlarıdır. Bu bağlamda bireylerin sorunlarının doğru olarak anlaşılması, ilaçlar ve diğer sağlık ürünlerinin kullanımının doğru bir şekilde aktarılabilmesi ve bireylerin aklındaki soruları rahatlıkla ifade edebilmeyi sağlaması açısından eczane çalışanlarının kişiler arası iletişim becerilerine sahip, saygılı ve mesleğin saygınlığına önem veren bireyler olması açısından önem arz etmektedir. Dolapçıoğlu vd. (2016), serbest eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modellerini belirlemeyi amaçladığı çalışmasında, Ankara ilinde faaliyet gösteren 300 eczane eczacısının görüşlerini almıştır. Araştırma sonucunda eczacıların en fazla mesleğin

saygınlığına önem verme, saygılı olma ve eczane temizliğine özen gösterme davranışlarını önemseydiğini ifade ettiklerini belirlemiştir. Palacios-Marqués vd. (2019), çalışmalarında çalışanların pazarlama becerisine yönelik ayırt edici yetkinliklerini belirlemeyi amaçlamış ve bu yetkinliklerin sosyal girişimcilik ve örgütsel performansları üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda iletişim kanalları kurabilme ve bu kanalları etkili bir şekilde kullanabilme, çevresine saygılı ve hoşgörülü davranışlar sergileyebilme, mesleği sevmeye, doğru kararlar alma ve sorumluluk üstlenme becerilerinin pazarlamada ayırt edici yetkinlikler olduğu; bu becerilere sahip çalışanların örgütsel performanslarının diğer çalışanlara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Reşitoğlu (2011), çalışmasında, İzmir’de otomotiv sektöründe faaliyet gösteren bir işletmedeki 49 çalışanın yetkinlik düzeylerini belirlemiş ve yetkinlik temelli performans değerlendirme uygulamalarının bu çalışanların memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemiştir. Araştırma sonucunda sektör çalışanlarının mesleğin saygınlığına önem verme, etkili iletişim kanalları kurma, işbirliği yapabilme, sorumluluk alma, yenilikleri takip etme ve yaratıcı düşünme yetkinliklerine sahip olan çalışanların iş memnuniyeti düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda bu araştırmada ulaşılan sonucun, literatürde yer alan çalışmaların sonuçlarıyla paralellik gösterdiği söylenebilir.

Eczacıların cinsiyet değişkenine göre, eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modellerine ilişkin görüşlerine bakıldığında kadın eczacıların, eczane çalışanlarının hızlı olması gerektiği görüşünü erkek eczacılara oranla daha fazla benimsediği sonucuna ulaşılmıştır. Eczanelerin hizmet sağladığı kitlenin sağlık sorunları yaşadıkları ve birçoğunun yoğun hastane temposu sonrasında içerisinde bulundukları olumsuz psikoloji göz önünde bulundurulduğunda bu çalışanlara yönelik hızlı bir sağlık hizmeti sunulmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırmada ayrıca eczane çalışanların düzenli olmalı ve dikkatli olmalı görüş maddelerine ise erkek eczacıların, kadın çalışanlara oranla daha yüksek katılım gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Kadın eczacılar, eczane çalışanlarının kişisel temizliğine önem vermelidir, dış görünüşüne önem vermelidir, dikkatli olmalıdır, sorumluluk sahibi olmalıdır, işbirliği yapabilmelidir, eleştirilere açık olmalıdır, kendisine yapılanları takdir edebilmelidir, mükemmeliyetçi olmalıdır, başladığı işi yoğunlaşabilmelidir, duyarlı olmalıdır, ısrarcı olmalıdır, kişileri etkileyebilmelidir, eczane temizliğine önem vermelidir ve tarafsız olmalıdır görüş maddelerine, erkek eczacılara oranla daha yüksek katılım gösterirken, ölçeğin diğer maddelerine erkek eczacılar daha yüksek düzeyde katılım sağlamışlardır. Otoo (2019), çalışan yetkinliği temelli insan kaynakları yönetiminin, örgütsel

performans üzerindeki etkisini incelediği çalışmasında, örgüt yöneticilerinin cinsiyetlerine bağlı olarak çalışanların sahip olmaları gereken yetkinliklere ilişkin görüşlerinin farklılaştığı belirlenmiştir. Araştırmada kadın yöneticiler duyarlı olma, detaylara özen gösterme, etkili iletişim kurabilme ve sorumluluk üstlenme yetkinliklerinin çalışan performansı yetkinliklerini daha fazla önemsedikleri belirlenirken; erkek çalışanların işbirliği yapabilme, özgüvenli olma, tarafsız olma ve eleştirilere açık olma yetkinliklerini daha fazla önemsedikleri belirlenmiştir. Dolapçioğlu vd. (2016), eczane destek personellerinin yetkinliklerini belirlemeyi amaçladığı çalışmasında ise eczacıların kişisel temizliğine önem verme, sorumluluk sahibi olma ve doğru kararlar verebilme yetkinliklerine katılım düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olduğunu, kadın eczacıların bu görüş maddelerine, erkek eczacılara oranla daha fazla katılım sağladıklarını belirlemiştir. Güler (2010), bankacılık sektörü çalışanlarının yetkinliklerinin belirlenmesi ve bu yetkinliklere dayalı işe alım uygulamalarını belirlemeyi amaçladığı çalışmasında, banka yöneticilerinin banka çalışanlarında aradıkları yetkinlik türlerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaştığını tespit etmiştir. Karahan (2018), hemşirelerin mesleki yetkinliklerini belirlemeyi amaçladığı çalışmasında, hastane yöneticilerinin hemşirelerin sahip olması gereken yetkinlik türlerine ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Nitel araştırma yöntemleri ile gerçekleştirilen araştırmada, yapılan literatür taraması sonucunda hemşirelerin yetkinlik türlerinin, hastane yöneticilerinin cinsiyetlerine bağlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre bu araştırmada ulaşılan sonucun, literatürde yer alan çalışmaların sonuçlarıyla uyumlu olduğu söylenebilir.

Eczacıların yaş değişkenine göre, eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modellerine ilişkin görüşlerine bakıldığında, 20-30 yaş grubunda yer alan eczacıların, eczane çalışanları dürüst olmalıdır görüş maddesine 41-50 yaş grubunda yer alan çalışanlara oranla daha yüksek düzeyde katılım sağladıkları belirlenmiştir. Eczacıların yaşla birlikte artan yaşam tecrübeleri ve mesleki deneyimlerinin araştırmada elde edilen bu bulgu üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Dolapçioğlu vd. (2016), çalışmalarında Ankara ilindeki eczacıların, eczane çalışanları düzenli olmalıdır, dürüst olmalıdır, detaylara özen göstermelidir, güler yüzlü olmalıdır, hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır, saygılı olmalıdır ve mesleğin saygınlığına özen göstermelidir görüş maddelerine katılım düzeyleri ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğunu; 41-50 yaş grubunda bulunan eczacıların eczane çalışanları “dürüst olmalıdır” görüş maddesine erkek eczacılara oranla daha fazla katılım gösterdiklerini belirlemişlerdir. Araştırmada

ulaşılan bu sonuç bu çalışmada ulaşılan sonuçla farklılık göstermektedir. Bu farklılığın eczacıların sosyo-kültürel ve kişisel özelliklerinin farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Karahan (2018), çalışmasında hastane yöneticilerinin hemşirelerin etkili iletişim kurma, güler yüzlü olma, sorumluluk üstlenme ve işbirliği yapma yetkinliklerine sahip olmalarına yönelik görüşleri ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olduğunu, orta yaş (40-60) grubundaki yöneticilerin, hemşirelerin söz konusu yetkinliklere sahip olmalarına ilişkin görüşlere daha yüksek düzeyde katılım gösterdiklerini belirlemiştir. Araştırmada ulaşılan sonuç bu çalışmada ulaşılan sonuç ile farklılaşmaktadır. Bu farklılığın örneklem gruplarının meslek gruplarının farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada eczacıların büyük bir bölümünün eczacılığa mevcut eczanelerinde başladıkları belirlenmiştir. Eczacıların sektörde ve mevcut eczanelerinde çalışma süresi değişkenlerine göre, eczane çalışanlarının sahip olmaları gereken davranış modellerine ilişkin görüşlerine bakıldığında, 11-15 yıl çalışma süresine sahip eczacılar, eczane çalışanları tarafsız olmalıdır görüşünü, 5 yıl ve altı, 16-20 yıl ve 21 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip eczacılara oranla daha az kabul ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Eczaneler hastalara doktorlar tarafından reçetelendirilen ilaçları temin etmelerinin yanı sıra aynı zamanda müşterilerine yönelik sağlık hizmeti sunan kurumlardır. Bu bağlamda eczaneler müşterilerine sağlık hizmeti sunarken, müşterilerinin sağlığını korumaya yönelik en uygun ürünleri ve yöntemleri önermeli, eczanelerde daha fazla ticari kazanç elde sağlayacakları ürünlerden ziyade müşterilerinin sağlığını korumaya yönelik kaliteli ürünlerin bulundurulmasına zen göstermelidir. Günümüzde eczane sayılarının artması, sağlık ürünlerinin aktarlar, medikal ürünleri satan işletmeler ve sosyal medya üzerinden satışının sağlanması, eczacıların ticari açıdan zor durumda kalmalarına neden olabilmektedir. Bu durumun da eczacıların işletmelerinin varlığını sürdürebilmek amacıyla daha yüksek ticari kazanç sağlayabilecekleri ürünlere yönelmesinde etkili olduğu düşünülmektedir. Beatty vd. (2019), serbest eczane eczacılarının mesleki yetkinliklerini ve sorumluluklarını belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında eczane çalışanlarının tarafsız, objektif ve güvenilir olma gibi temel sorumluluklarının olduğunu ifade etmişlerdir. Demir ve Eke (2020), değişen eczacılık rolleri kapsamında hastaların eczacılık hizmetlerine yönelik görüşlerini belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, sağlık danışmanlığı hizmeti sunan kuruluşlar olan eczanelerin temel görevlerinin hastaların sağlıklarını korumak olduğunu, bu bağlamda ürün ve hizmetlerinin bu doğrultuda organize edilmesinin gerektiğini ifade etmişlerdir. Elbaz vd. (2018) turizm

sektörü çalışanlarının yetkinliklerinin örgüt performansı üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmalarında turizm hizmetlerinin objektif, tarafsız ve kaliteli bir şekilde sunulmasının örgüt performansını artırdığını belirlemişlerdir. Çalışmada ayrıca işletmelerin sektördeki faaliyet süreleri arttıkça artan mesleki yetkinliklere bağlı olarak daha profesyonel ve kaliteli turizm hizmetlerinin sunulduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen bu sonuç, literatürde yer alan çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Sonuç olarak Elazığ ilinde faaliyet gösteren eczacıların, eczanelerindeki destek personellerinin meslek saygınlığına önem göstermelerini, tarafsız, dürüst, özgüvenli, hızlı, saygılı, güler yüzlü ve dikkatli olmalarını, çalışma arkadaşlarıyla ve müşterilerle etkili iletişim kurabilmelerini, sorumluluklarının bilincinde olmalarını ve ekip çalışması yapabilmelerini bekledikleri söylenebilir.

4.2. Öneriler

Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre eczacılara ve eczane çalışanlarına şu önerilerde bulunulabilir:

- Eczanenin fiziki ortamlarını ve çalışma şartlarının düzenlenmesinde, eczane çalışanlarının da görüşlerinin alınması, kendilerini değerli görmelerini sağlayacak ve bu durum özgüven düzeylerinin artmasını sağlayabilecektir.
- Eczane kurallarının, eczane çalışanlarının tümünün katılımıyla belirlenmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi, eczanede bir düzen ortamının hakim olmasını sağlayabilecektir.
- Eczane çalışanlarının eczane ortamına ve çalışma koşullarına yönelik görüşlerinin alınması, bireylerin yaratıcı düşüncelerini açığa çıkarmayı ve onları yaratıcı düşünmeye sevk etmeyi sağlayabilir.
- Eczane çalışanlarının eczacılığa yönelik bilgi ve becerilerinin artırılmasına yönelik çalışmalar düzenlenmesinin, çalışanların yetkinliklerinin artırılmasının yanı sıra örgütlerine yönelik olumlu tutumlar geliştirmesinde etkili olabilir.
- Eczane çalışanlarının olumlu davranışlarının ödüllendirilmesi ve olumsuz davranışlarına yönelik olumlu eleştirilerle geri bildirim verilmesi, çalışanların motivasyon düzeyini artırabilir.

- Eczacılar çalışanlarına sorumluluk üstlenebilecekleri ortamlar hazırlayarak, onların sorumluluk üstlenme ve sorumluluklarını yerine getirebilme becerilerinin artırılmasını sağlayabilir.
- Çalışanların, eczanede karar alma sürecine dahil edilmeleri, doğru karar verme becerilerinin gelişmesini katkı sağlayabilir.
- Eczane işlerinin tüm çalışanlar tarafından ortak bir şekilde yürütülmesi, çalışanlarda işbirliği yapma becerisinin ve ekip ruhuna sahip olma bilincinin gelişmesini sağlayabilir.



5. KAYNAKLAR

- Akın, A., Ulukök, E.,** 2017. Koçluk yaklaşımı ile işgören geliştirme, *Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2):279-300.
- Akpınar, S.,** 2015. Hasta-eczacı ilişkisi algı düzeyi ile hastanın eczaneye güveni, sadakati ve memnuniyeti arasındaki ilişki. *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Al Mamun, A., Ibrahim, M.D., Bin Yusoff, M.N.H., Fazal, S.A.,** 2018. Entrepreneurial leadership, performance, and sustainability of micro-enterprises in Malaysia. *Sustainability*, 10(1591):1-23.
- Alotaibi, M.B., Zhang, Y.,** 2016. The impact of employee competencies on export performance: A review. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4(11):354-359.
- Alsabbah, M.Y.A., Ibrahim, H.I.,** 2013. Employee competence (soft and hard) outcome of recruitment and selection process. *American Journal of Economics*, 3(5):67-73.
- Asree, S., Zain, M., Razalli, M.R.,** 2010. Influence of leadership competency and organizational culture on responsiveness and performance of firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 22(4):500-516.
- Badreldin, H.A., Raslan, S., Almudaiheem, H., Alomari, B., Almowaina, S., Joharji, H., Alawagi, M., Al-Jedai, A.,** 2020. Pharmacists roles and responsibilities during epidemics and pandemics in Saudi Arabia: An opinion paper from the Saudi Society of clinical pharmacy, *Saudi Pharmaceutical Journal*, 28:1030-1034.
- Balcı, S., Ahi, B.,** 2017. SPSS kullanma kılavuzu: SPSS ile adım adım veri analizi. Anı Yayıncılık, Ankara.
- Basuki, Y.T., Arief, M., Propheto, A.,** 2015. The role of leadership, dynamic capabilities, and organization culture, in company performance of manufacturing industries in Indonesia (Study in food and beverages industries). *Advanced Science Letters*, 21(5):1141-1145.
- Başaran, İ.E.,** 2005. Eğitim psikolojisi. Nobel Yayınları, Ankara.
- Bayat, A.H.,** 2016. Tıp Tarihi. Üçer Matbaacılık, İstanbul.
- Beatty, S.J., Westberg, S.M., Sharma, A.,** 2019. Professional responsibilities reported by pharmacists completing residencies in community-based settings. *Journal of the American Pharmacists Association*, 59:217-221.
- Bilge, F., Zerenler, M.,** 2014. Turizm sektöründe müşteri sadakatini sağlama da insan kaynaklarının rolü ve seçimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 7(1-2):63-74.

- Britchenko, I., Smerichevskiy, S., Kryvovyazyuk, I.,** 2018. Transformation of entrepreneurial leadership in the 21st century: prospects for the future. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 217, 2nd International Conference on Social, economic, academic leadership (ICSEAL), 115-121.
- Budak, G.,** 2016. Yetkinliğe dayalı insan kaynakları yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Cai, W., Lysova, E.I., Khapova, S.N., Bossink, B.A.G.,** 2019. Does entrepreneurial leadership foster creativity among employees and teams? the mediating role of creative efficacy beliefs. *Journal of Business and Psychology*, 34(2):203–217.
- Çalgan, Z., Aslan, D., Yeğenoğlu, S.,** 2008. Serbest eczacıların çalışma koşulları ve mesleki tutumlarına ilişkin değerlendirmeler. *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 37(4):257-268.
- Çetinkaya, M.,** 2009. Yönetimsel yetkinliklerin analizi ve yönetim düzeyleri açısından yönetimsel yetkinliklere ilişkin model önerisi: otomotiv sektöründe bir uygulama. *Doktora Tezi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Çiftçi, M., Öztürk, U.,** 2013. Yetkinlik bazlı personel seçme faaliyetleri ve Türkiye’deki büyük ölçekli işletmelerin işgören seçme modeli tercihlerindeki eğilimler. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(25):146-172.
- Dalton, L., D’Netto, B., Bhanugopan, R.,** 2015. Cultural diversity competencies of managers in the Australian energy industry. *The Journal of Developing Areas*, 49(6):387-394.
- Demir, M.,** 2016. Şamanizm’de hastalık kavramı ve tedavi yaklaşımları. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 6(1):19-24.
- Demir, M., Eke, E.,** 2020. Değişen eczacı rolleri bağlamında hastaların eczacılık hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2):555-574.
- Dinç, E.,** 2015. *Kültür ve insan kaynakları uygulamaları*. Beta Basım, İstanbul.
- Dolapçioğlu, N., Güneş, G., Özçelikay, G.,** 2016. Serbest eczanelerde çalışan personelin davranış modelleri. *Marmara Pharmaceutical Journal*, 20:333-340.
- Eğinli, T.,** 2016. Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesi ve kültürlerarası uyum. *Global Media Journal*, 7(13):22-27.
- Elataş, E.,** 2010. Yetkinlik bazlı insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve algılanan faydalarına ilişkin bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Elbaz, A.M., Haddoud, M.Y., Shehawy, Y.M.,** 2018. Nepotism, employees' competencies and firm performance in the tourism sector: a dual multivariate and qualitative comparative analysis approach. *Tourism Management*, 67:3-16.
- Erkoç, Z.,** 2008. *Rehber öğretmenlerin koçluk ve mentorluk yetkinlikleri*. Kültür Üniversitesi Eğitim Psikolojisi Sempozyum Kitabı. Kültür Üniversitesi, İstanbul, 159-161.
- Eskiyörük, D.,** 2015. Örgütsel iletişim. Cinius Yayınları, İstanbul.
- George, D., Mallery, M.,** 2010. SPSS for windows step by step: a simple guide and refrence. 17.0 update, Boston: Pearson.
- Güler, N.,** 2010. Yetkinliklerin belirlenmesi ve bu yetkinliklere göre işe alım sürecindeki uygulamalarına ilişkin bir araştırma: bankacılık sektörü örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Gümüşay, A.A., Bohné, T.M.,** 2018. Individual and organizational inhibitors to the development of entrepreneurial competencies in universities. *Research Policy*, 47:363-378.
- Güngör, S.,** 2015. Bu devirde eczacılık. Artıfarma Yayınları, Ankara.
- Gürbüz, S., Şahin, F.,** 2016. Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Gürel Bulgurcu, E.B.,** 2010. Firma performansının belirlenmesinde iç girişimciliğin rolü ve Türkiye'de ISO 500'de firma performansının belirlenmesine yönelik bir çalışma. *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Harrison, C., Burnard, K., Paul, S.,** 2018. Entrepreneurial leadership in a developing economy: A skill-based analysis. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 25(3):521-548.
- Hayat, A., Latif, A., Humayon, A.A., Ahmed, M., Azeem, M.,** 2019. The mediating role of entrepreneurial leadership in the relationship between entrepreneurial or ientation and firm performance of ICTs SMEs. *Journal of Multidisciplinary Approaches in Science*, 5(1):16-23.
- Houle, S.K.D.,** 2019. Expandedand evolving roles for pharmacists. In Z.-U.-D. Babar (Ed.), *Encyclopedia of Pharmacy Practiceand Clinical Pharmacy*, Oxford: Elsevier, 249-257.
- Hücum, H.,** 2015. Kronik hastalığı olanların hasta odaklı eczacılık hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Idas,** 2006. Competency guide. Iowa: Iowa Department Of Administrative Service Human Resource Enterprise.

- İbicioğlu, H., Ünal, Ö.F.,** 2014. Analitik hiyerarşik prosesi ile yetkinlik bazlı insan kaynakları yöneticisi seçimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4):55-78.
- Kantekin, Z.,** 2015. Müşteri ilişkileri yönetimi açısından dijital uygulamaların önemi ve bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Karahan, A.,** 2018. Hemşirelikte mesleki yetkinlik. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 2:160- 168.
- Keçecioglu, T., Kurtuluş, E.,** 2014. İnsan kaynaklarında yarı iletken madde yetkinlikler ve yönetimi. Nobel Yayınları, Ankara.
- Kıran, B.,** 2017. Eczacılık eğitiminin akademik kuruluşunun 170. yılında mesleki bir sorun alanı, http://e-kutuphane.teb.org.tr/pdf/eczaciodasiyayinlari/ila_habr-haz09/4.pdf, Erişim Tarihi: 01.04.2021.
- Kırpık, G., İlçektay, A.,** 2020. Eczacılık mesleğinde kariyer yollarının belirlenmesi: literatür taraması ve yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile yapılan bir çalışma, *International European Journal of Managerial Research*, 4(6):67-90.
- Kocabacak, S.,** 2011. Türkiye'de serbest eczanelerin sorunlarına yönelik bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(2):95-124.
- Kör, B.,** 2015.Öz liderlik, örgütlerin girişimcilik yönelimi ve çalışanların yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir araştırma. *Doktora Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Leitch, C.M., Volery, T.** 2017. Entrepreneurial leadership: Insights and directions. *International Small Business Journal*, 35(2):147–156.
- Lilly, M.,** 2016. Theinfluence of psychic distance and knowledge management on the relationship between firm competencies and performance of multinational corporations in Kenya. A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of The Requirement for the Award of The Degree of Doctor of Philosophy in Business Administration, School of Business, University of Nairobi, Nairobi.
- Lo, K., Macky, K., Pio, E.,** 2015. The hr competency requirements for strategic and functional HR practitioners. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(18):2308-2328.
- Manani, E., Ngui, T.K.,** 2019. Effects of employee competencies on employee job performance in humanitarian organizations; A casestudy of the World food programme, *Kenya*, 7(10):1688-1702.
- Marimuthu, M., Arokiasamy, L., Ismail, M.,** 2009. Human capital development and its impact on firm performance: Evidence from developmental economics. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(8):265-272.

- Mayatürk Akyol, E.,** 2013. Yetkinliğe dayalı insan kaynakları yönetimi: çok uluslu bir firma örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2):160-162.
- Mayatürk Akyol, E., Güler, M.E.,** 2017. Role of competencies in employee selection function: A fuzzy analytical hierarchy process approach. *Ege Akademik Bakış*, 17(2):201-214.
- Mufti, O., Parvaiz, G., Wahab, M., Durrani, M.,** 2016. Human resources competencies and organizational performance. *Journal of Managerial Sciences*, 10(1):83-104.
- Okatan, T.,** 2015. Personel güçlendirmenin iş tatmini üzerine etkisi: İstanbul otelcilik sektörü araştırması. *Yüksek Lisans Tezi*. Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- Otoo, F.N.K.,** 2019. Human resource management (HRM) practices and organizational performance the mediating role of employee competencies. *Employee Relations: The International Journal*, 41(5):949-970.
- Otoo, F.N.K., Mishra, M.,** 2018. Impact of human resource management (HRM) practices on hotel industry's performance: the mediating role of employee competencies. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 9(2):17-29.
- Ouma, S.O.,** 2017. Role of employee competencies, quality decision sand competitive strategies in the relationship between organizational learning and performance of insurance firms in Kenya. *Doktora Tezi*, School of Business, University of Nairobi, Nairobi.
- Özdoğan, A.,** 2010. Yetkinlik bazlı işe alım: büyük ölçekli işletmelerde araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Paksoy, E.,** 2007. Yetkinliklere dayalı insan kaynakları yönetimi ve bir uygulama önerisi. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Palacios-Marqués, D., Garcia, M.G., Sanchez, M.M., Mari, M.P.A.,** 2019. Social entrepreneurship and organizational performance: A study of the mediating role of distinctive competencies in marketing. *Journal of Business Research*, 101:426-432.
- Papastergiou, J.,** 2019. Community and ambulatory pharmacy practice. In Z.-U.-D. Babar (Ed.), *Encyclopedia of Pharmacy Practice and Clinical Pharmacy*, Oxford: Elsevier, 215-236.
- Paudel, S.,** 2019. Entrepreneurial leadership and business performance effect of organizational innovation and environmental dynamism. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3):348-369.
- Potnuru, R.K.G., Sahoo, C.K.** 2016. HRD interventions, employee competencies and organizational effectiveness: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 40(5):345-365.

- Raja, K.G., Rose, S.,** 2010. Evaluating the differences between managerial and executive level personal competencies - a critical analysis of select IT companies. *Drahana Bhavan's International Journal Of Business*, 4(2):71-76.
- Reşitoğlu, S.,** 2011. Yetkinlik bazlı performans değerlendirme ve çalışan memnuniyeti: bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Sarabi, A., Froese, F.J., Chng, D.H.M., Meyer, K.E.,** 2020. Entrepreneurial leadership and MNE subsidiary performance: The moderating role of subsidiary context. *International Business Review*, 29(3):1-12.
- Savaş, A.T.,** 2006. Eleman seçiminde yetkinlik bazlı mülakat teknikleri. Çantay Yayınları, İstanbul.
- Sawaeen, F.A.A., Ali, K.A.M.,** 2020. The impact of entrepreneurial leadership and learning orientation on organizational performance of SMEs: The mediating role of innovation capacity. *Management Science Letters*, 10:369-380.
- Seyyar, A., Öz, C.S.,** 2007. İnsan kaynakları terimleri ansiklopedik sözlük. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Shah M.A.,** 2009. Cultural and organizational change and mergers without the variable of job loss: how job satisfaction of employees are affected, *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(1):26-42.
- Solmaz, H.,** 2016. Örgüt ikliminin girişimcilik yönelimi üzerine etkisi ve öğrenme yöneliminin rolü: savunma sanayiinde bir araştırma. *Doktora Tezi*, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Soomro, B.A., Shah, N., Mangi, S.,** 2019. Factors affecting the entrepreneurial leadership in small- and medium- sized enterprises (SMEs) of Pakistan an empirical evidence. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development* 15(1):31-44.
- Suparta, W.G., Saraswaty, A.N.** 2019. The impact of entrepreneurial leadership on organizational performance: A case of credit cooperatives in Bali Indonesia. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 14(1):233-241.
- Şan, C.,** 2019. Bilgi teknolojilerinde yetkinlik bazlı mülakat uygulaması, *Yüksek Lisans Tezi*, Ortadoğu Üniversitesi, İstanbul.
- Ştefan, C.A., Bălaj, A., Porumb, M., Albu, M., Miclea, M.,** 2009. Preschool screening for social and emotional competencies-development and psychometric properties, Cognition, Brain, Behavior. *An Inter disciplinary Journal*, 13(1):121-146.
- Tekiner, H.,** 2006. Kayseri eczacılık tarihi ve eczacılık işletmelerinin kayseri sosyal yaşamı ve ekonomisine katkıları üzerinde bir çalışma. *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi, Ankara.

- Tiğ, E.Ö., Ayanoğlu Dülger, G., Hıdıroğlu, S., Toklu, H.Z.,** 2016. Serbest eczacıların elektronik bilgi kaynağı kullanımı. *Marmara Pharmaceutical Journal*, 16:29-35.
- Touab, O.,Issor, Z.,** 2019. Firm performance: definition and measurement models, *European Scientific Journal*, 15(1):93-106.
- Turan, N.,**2015. *İnsan kaynağı seçiminde yetenek belirleme*. Sentez Yayıncılık, İstanbul.
- Tütüncü, A.,**2015. İnsan kaynaklarında işe alımlar ve yetkinlik bazlı mülakatın buna etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Ulu, S.,** 2019. Duygusal ve sosyal yeterliliklerin bireysel iş çıktıları üzerindeki etkisi. *Doktora Tezi*, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Uncuoğlu Yolcu, İ.,** 2017. Girişimcilik ve liderliğe farklı bir bakış: girişimci liderlik. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*60:182-195.
- URL-1,** 2021.[https://www.teb.org.tr/news/Eczacılar ve eczaneler hakkında yönetmelik](https://www.teb.org.tr/news/Eczacılar_ve_eczaneler_hakkında_yönetmelik). 9 Nisan 2021.
- URL-2,** 2021. www.tdk.gov.tr. Türk Dil Kurumu, Güncel Sözlük. 11 Nisan 2021.
- URL-3,** 2021. www.tdk.gov.tr. Türk Dil Kurumu, Güncel Sözlük. 20 Nisan 2021.
- URL-4,** 2021. www.tdk.gov.tr. Türk Dil Kurumu, Güncel Sözlük. 21 Nisan 2021.
- URL-5,** 2021. www.tdk.gov.tr. Türk Dil Kurumu, Güncel Sözlük. 21 Nisan 2021.
- Uysal, H., Akman, B.,** 2016. Sosyal yetkinlik ve davranış değerlendirme ölçeğinin Türkçeye uyarlama çalışması. *Amasya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2):419-446.
- Uzuntaş, A.,** 2013. Etkili iletişim: anlatabilmek ve anlayabilmek. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(1):12-23.
- Ülgen, H., Mirze, K.,** 2013. İşletmelerde stratejik yönetim. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Ünal, Ö.F.,** 2012. İnsan kaynakları profesyonelinin değişim yönetimi rolleri: değişim ajanı bağlamında bir değerlendirme. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2):83-105.
- Ünal, Ö.F.,** 2013. Temel yetkinlik açığının belirlenmesine yönelik bir araştırma (Şirketler Grubu Örneği), *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1):129-146.

- Üney, A.**, 2016. *Sağlık ilaç ve eczacılık istatistikleri yılığı*, Türk Eczacıları Birliğı, Ankara, Erişim Adresi: https://dergi.tebeczane.net/public_html/kitaplar/saglikilacveeczacilikistatistikleriyilligi/2016_istatistikyilligi/html5/index.html?&locale=TRK&pn=15, 5 Nisan 2021.
- Ünver, A.**, 2018. Sanayi ve hizmetler sektöründe çalışanların teknoloji yetkinliğinin değerlendirilmesi üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Yang, J., Pu, B., Guan, Z.**, 2019. Entrepreneurial leadership and turn over intention of employees: The role of affective commitment and person-job fit. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(13):1-17.
- Yu, W., Ramanathan, R.**, 2013. Business environment, employee competencies and operations strategy: An empirical study of retail firms in China. *IMA, Journal of Management Mathematics*, 24(2):231–252.
- Zaim, H., Yaşar, M.F., Ünal, Ö.F.**, 2013. Analyzing the effects of individual competencies on performance: A field study in services industries in Turkey. *Journal of Global Strategic Management*, 7(2):67-77.
- Zainol, F.A., Daud, W.N.W., Abubakar, L.S., Shaari, H., Halim, H.A.**, 2018. A link age between entrepreneurial leadership and SMEs performance: An integrated review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(4):104–118.

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Değerli katılımcı, bu anket formunu doldurarak akademik bir çalışmaya katkıda bulunuyor olacaksınız. Soruları okuyarak gerçek düşüncelerinizi belirtmeniz, sonuçların geçerliliği açısından oldukça önemlidir. Anket sonuçları genel olarak değerlendirileceği için isminizi ve çalıştığınız kurumu belirtmeniz istenmemektedir. Vereceğimiz cevaplar kesinlikle başka bir amaç için kullanılmayacaktır. Bilime olan katkınız için teşekkür ederiz.

Murat BİNGÖL
T.C. Munzur Üniversitesi
İşletme Bölümü

Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı
Yüksek lisans Öğrencisi

Demografik Bilgiler

Cinsiyetiniz : Erkek () Kadın ()

Medeni Durumunuz : Evli () Bekar ()

Yaşınız :

Eğitim Düzeyiniz :

Sektörde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

5 yıl ve altı () 5-10 yıl arası () 10-15 yıl arası ()
15-20 yıl arası () 20 yıl ve üzeri ()

Bu eczanede kaç yıldır çalışıyorsunuz?

5 yıl ve altı () 5-10 yıl arası () 10-15 yıl arası ()
15-20 yıl arası () 20 yıl ve üzeri ()

DAVRANIŞ MODELLERİ ÖLÇEĞİ		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Mesleğin saygınlığına önem vermelidir.					
2	Eczane temizliğine önem vermelidir.					
3	Saygılı olmalıdır.					
4	Güler yüzlü olmalıdır.					
5	İnsanlarla iyi iletişim kurabilmelidir.					
6	Sabırlı olmalıdır.					
7	Sorumluluk sahibi olmalıdır.					
8	Dürüst olmalıdır.					
9	Hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır.					
10	Ekip çalışmasına yatkın olmalıdır.					
11	Hızlı olmalıdır.					
12	Doğru karar verebilmelidir.					
13	Detaylara özen göstermelidir.					
14	Düzenli olmalıdır.					
15	İyi niyetli olmalıdır.					
16	Dikkatli olmalıdır.					
17	Kişisel temizliğine önem vermelidir.					
18	Tarafsız olmalıdır.					
19	Duyarlı olmalıdır.					
20	Dış görünüşüne önem vermelidir.					
21	Kişileri kolay etkileyebilmelidir.					
22	Bir işe yoğunlaşabilmeli ve sürdürebilmelidir.					
23	Uyum sağlayabilmeli ve sürdürebilmelidir.					
24	Özgüvenli olmalıdır.					
25	Yaratıcı fikirler uygulayabilmelidir.					
26	Kendisine yapılanları takdir edebilmelidir.					
27	Mükemmeliyetçi olmalıdır.					
28	Eleştirilere açık olmalıdır.					
29	Rekabeti sevmelidir.					
30	İsrarcı olmalıdır.					