**2024–2025 Bahar Dönemi Yemekhane Memnuniyet Anketi Genel Değerlendirme Raporu**

**1. Giriş** Bu rapor, 2024–2025 Bahar Dönemi boyunca üniversite yemekhane hizmetlerine ilişkin gerçekleştirilen memnuniyet anketinin sonuçlarını içermektedir. Anket; akademik personel, idari personel ve öğrenciler olmak üzere üç ayrı gruba uygulanmış, her bir grubun görüşleri ayrı ayrı analiz edilmiş ve genel bir değerlendirme yapılmıştır.

**2. Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Değerlendirme**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kriter** | **Öğrenci Ort.** | **İdari Ort.** | **Akademik Ort.** | **Genel Gözlem** |
| Yemeklerin görünüşü | 2,99 | 3,35 | 3,46 | Öğrencilerde orta düzeyde memnuniyet, diğer gruplarda yüksek memnuniyet. |
| Yemeklerin sıcaklığı | 2,99 | 3,43 | 3,37 | Öğrencilerde orta düzeyde memnuniyet, diğer gruplarda yüksek memnuniyet. |
| Yemeklerin kıvamı | 3,02 | 3,30 | 3,37 | Tüm gruplarda orta düzeyde memnuniyet. |
| Yemeklerin yağı | 2,95 | 2,97 | 3,05 | Öğrenci ve idari personelde orta düzeyde memnuniyet, akademik personelde yüksek memnuniyet. |
| Yemeklerin çeşitliliği | 2,97 | 3,28 | 3,53 | Öğrencilerde orta düzeyde memnuniyet, diğer gruplarda yüksek memnuniyet. |
| Yemeklerin porsiyonu | 2,89 | 3,13 | 3,26 | Öğrencilerde orta düzeyde memnuniyet, diğer gruplarda yüksek memnuniyet. |
| Yemeklerin lezzeti | 3,09 | 3,31 | 3,36 | Tüm gruplarda yüksek memnuniyet. |

**3. Personel Davranışları ve Hizmet Kalitesi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kriter | Öğrenci Ort. | İdari Ort. | Akademik Ort. | Genel Değerlendirme |
| Disiplinli olmaları | 3,27 | 3,44 | 3,83 | Yüksek memnuniyet |
| Güler yüzlü ve nazik olmaları | 3,31 | 3,47 | 3,86 | Yüksek memnuniyet |
| Temizlik ve hijyen | 3,27 | 3,42 | 3,75 | Yüksek memnuniyet  |
| Dağıtım şeklinin düzenliliği | 3,31 | 3,42 | 3,81 | Yüksek memnuniyet |

**4. Sağlık Şikâyetleri**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Şikâyet Türü | Öğrenci (%) | İdari (%) | Akademik (%) | Genel Gözlem |
| Hiçbir şikâyet yok | 43,93 | 47,26 | 64,46 | En az şikâyet akademik personelde |

**5. Genel Değerlendirme ve Öneriler (Revize Edilmiş)**

Üniversitemiz yemekhane hizmetleri, kalite standartlarına uygun bir şekilde sunulmakta olup; tüm paydaşlar tarafından genel anlamda olumlu değerlendirilmiştir. Anket sonuçlarına göre, özellikle yemeklerin sıcaklığı, porsiyon büyüklüğü, lezzeti ve personelin tutumu açısından yüksek memnuniyet düzeyi tespit edilmiştir. Akademik personel grubu, hizmetlerin genel kalitesinden en çok memnuniyet duyan gruptur.

Yemeklerin görünüşü, çeşitliliği ve kıvamı gibi bazı alt başlıklarda öğrenciler tarafından daha düşük değerlendirmeler yapılmış olup; bu alanlarda sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda iyileştirme çalışmaları planlanmaktadır. Yemek hizmetlerinde sunulan menüler; kamu beslenme hizmetleri yönetmeliklerine, dengeli beslenme ilkelerine ve mali sürdürülebilirlik çerçevesine uygun şekilde oluşturulmaktadır.

Ayrıca sorulan daha sık çıkmasını istediğiniz menü sorusuna yöneltilen bazı serbest menü talepleri (hamburger, pizza, lahmacun, dünya mutfakları vb.) değerlendirilmiş olmakla birlikte, söz konusu ürünlerin kamu yemek hizmetleri uygulamaları kapsamında ve mevcut fiziki koşullar çerçevesinde düzenli sunumu mümkün olmamaktadır. Ancak uygun zamanlarda planlanabilecek özel gün veya tematik menü uygulamalarıyla bu tür taleplerin karşılanması değerlendirilebilir.

Öte yandan, yemekhane ortamına ilişkin yapılan “soğuk, karanlık vb. fiziki şartlara dair” geri bildirimler dikkatle not alınmış olup; öğrenci memnuniyetini artırmaya yönelik iyileştirme çalışmaları yapılması hususunda ilgili birimlerle koordinasyon sağlanacaktır.

Öğrenci grubunda bildirilen sağlık şikâyetleri dikkatle izlenmekte olup, yemeklerde kullanılan yağ türü, pişirme teknikleri ve hijyen uygulamaları belirli aralıklarla gözden geçirilmektedir. Bu bağlamda, yemekhane hizmetlerinin güvenli, sağlıklı ve dengeli bir yapıda sürdürülebilmesi için sürekli denetim ve gelişim çalışmaları devam etmektedir.

**7. Sonuç** Üniversitemiz yemekhane hizmetleri, farklı paydaş gruplarından alınan geri bildirimler ışığında değerlendirilmiş ve genel anlamda memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hizmet kalitesini daha ileriye taşıyabilmek adına öğrencilerin talepleri dikkate alınmakta, iyileştirmeye açık alanlarda gerekli planlamalar yapılmaktadır. Gelişime açık yönler kurumun hizmet kalitesini artırma çabasının doğal bir parçası olarak değerlendirilmekte; bu anlayışla sağlıklı ve sürdürülebilir beslenme hizmetleri sunulmaya devam edilmektedir.