

**2018 YILI**



**Sağlık Kültür ve Spor Daire  
Başkanlığı**

**YEMEKHANE  
MEMNUNİYET ANKETİ  
SONUÇLARI-ÖĞRENCİ**

## **A-AMAÇ VE KAPSAM**

Bayburt Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından her yıl yapılan bu çalışma, Bayburt Üniversitesi Külliyyelerinde faaliyet gösteren yemekhane hizmetlerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma ile üniversite genelinde faaliyet gösteren yemekhanede sunulan hizmete ilişkin öğrencilerin algıları tespit edilerek, mevcut durumu görmek, bu hizmetleri geliştirmek ve varsa sorunlu hizmet alanlarını iyileştirmek imkânı doğacaktır. Bu araştırma Bayburt Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren yemekhanelerde sunulan hizmetlerin değerlendirilmesini kapsamaktadır.

## **B-ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ**

Bu araştırmanın ana kütlelerini Bayburt Üniversitesi bünyesinde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yoluna gidilmemiş, memnuniyeti ölçmeye yönelik 5'li likitle ölçülmüş 37 soru sorulmuştur. Ana kütleliyi oluşturan tüm birimlere ulaşılmak amaçlanmıştır. Araştırmaya katılım gönüllü tutulmuş ve veri toplama süreci sonunda 696 katılımcı sayısına ulaşılmıştır.

## **C-ARAŞTIRMAYLA İLGİLİ İSTATİSKLER**

Bayburt Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından her yıl yapılan yemekhane memnuniyet anketi 11-18 Ocak 2019 tarihlerinde yapılmıştır.

Öğrencilere yönelik yapılan ankete 696 kişi katılmıştır.

Katılımcıların 293'ü Kadın, 403'ü Erkek

Katılımcıların 356'sı Dede Korkut Külliyesinden,

280'i Baberti Külliyesinden,

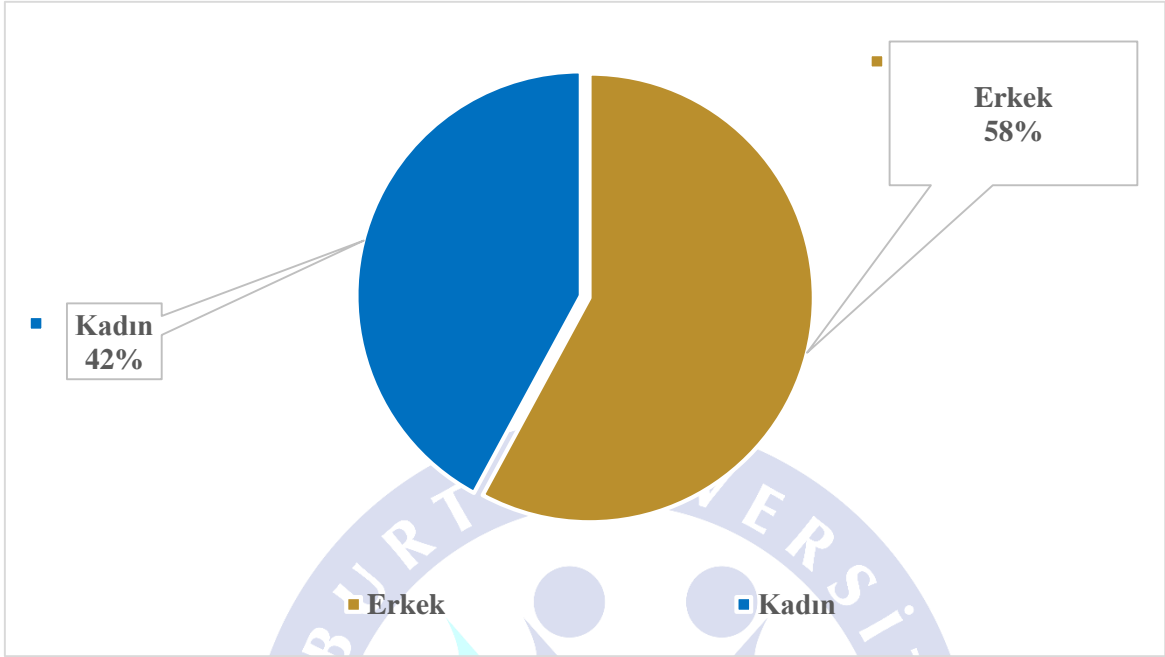
31'i Demirözü Külliyesinden,

29'u Aydıntepe Külliyesinden Yemek Hizmeti Almıştır.

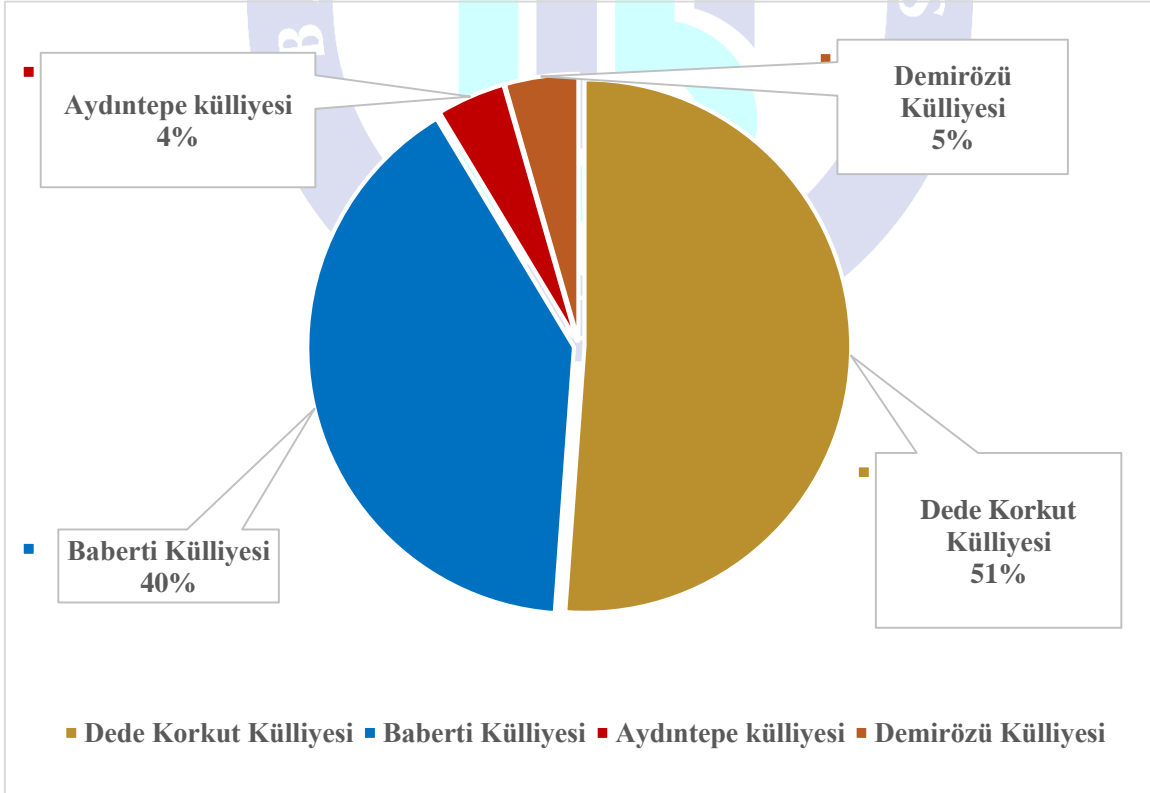
## **D-ARAŞTIRMA SORULARI VE CEVAPLAR**

Araştırmanın ilk bölümünde menülerle ilgili değerlendirme istenmiş, ikinci kısımda yemekler kategorize edilerek sunumu, sıcaklığı, tadı lezzeti ile sorular sorulmuştur. Son bölümde ise yemekhanenin temizliği, personelin davranışı, yemekhane hizmetleri, yemek porsiyonları ve külliyyelerde hizmet veren kantinlerle ilgili cevap istenmiştir.

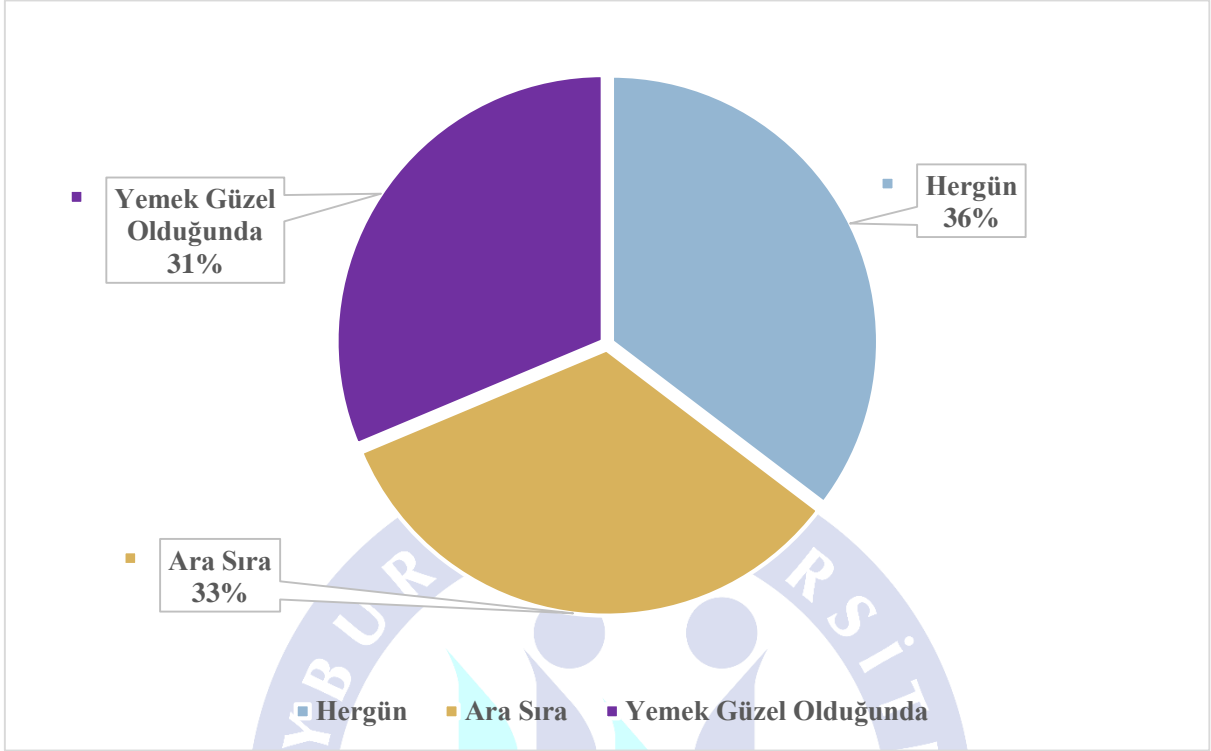
## 1) Cinsiyet



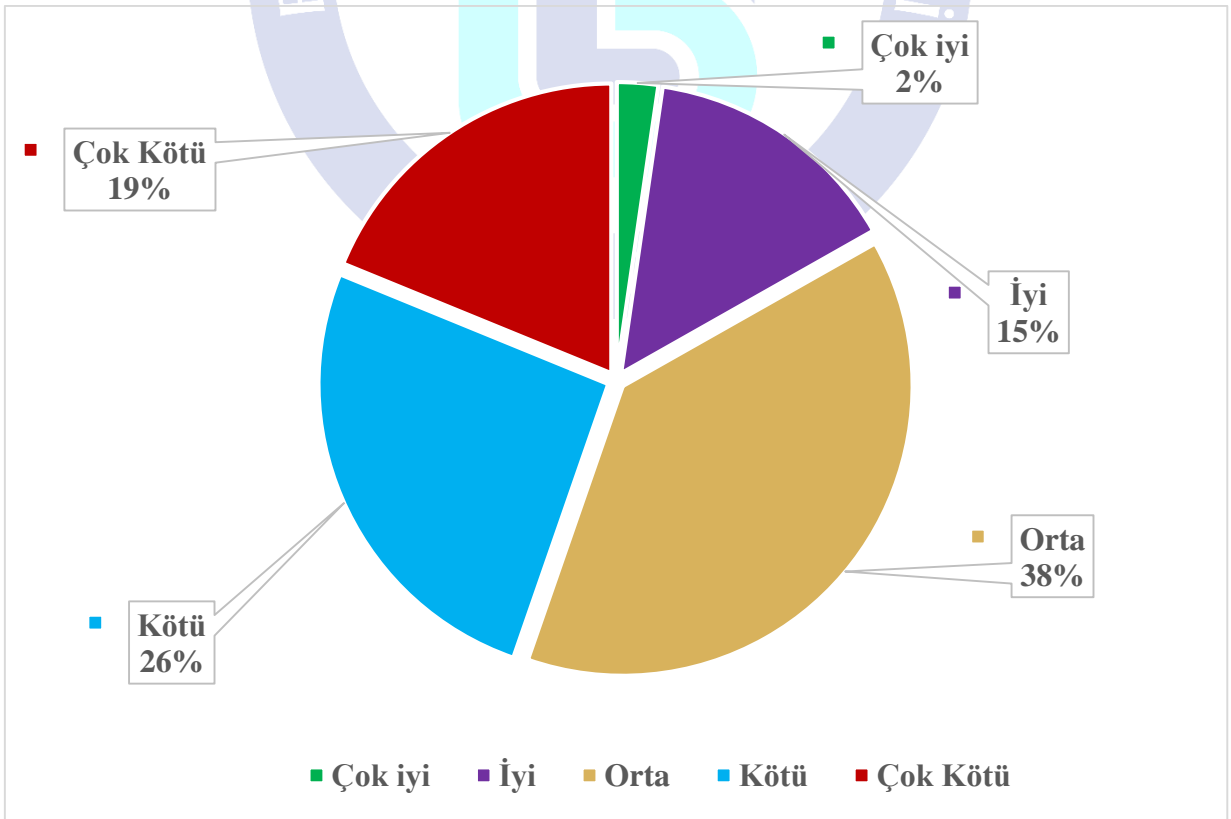
## 2) Yemekhane hizmeti aldığınız yerleşke



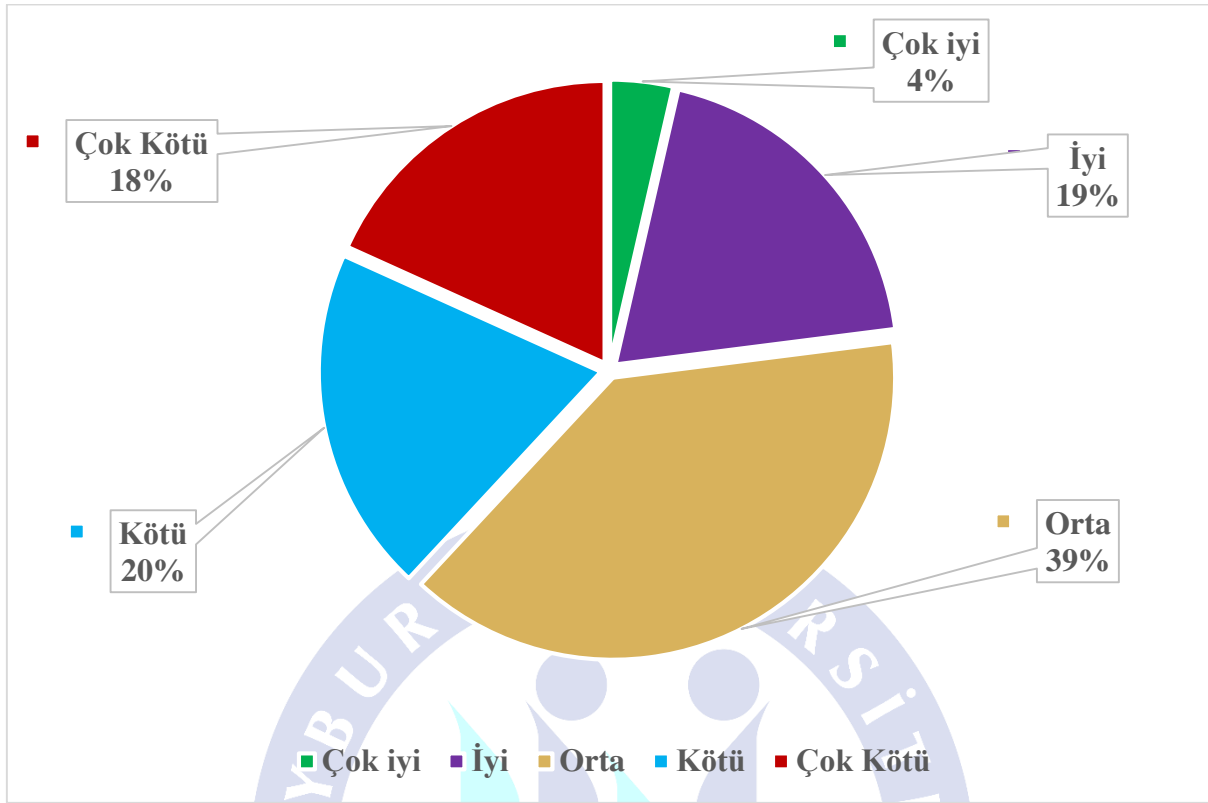
### 3) Yemekhane ne sıklıkla yemek yiyorsunuz?



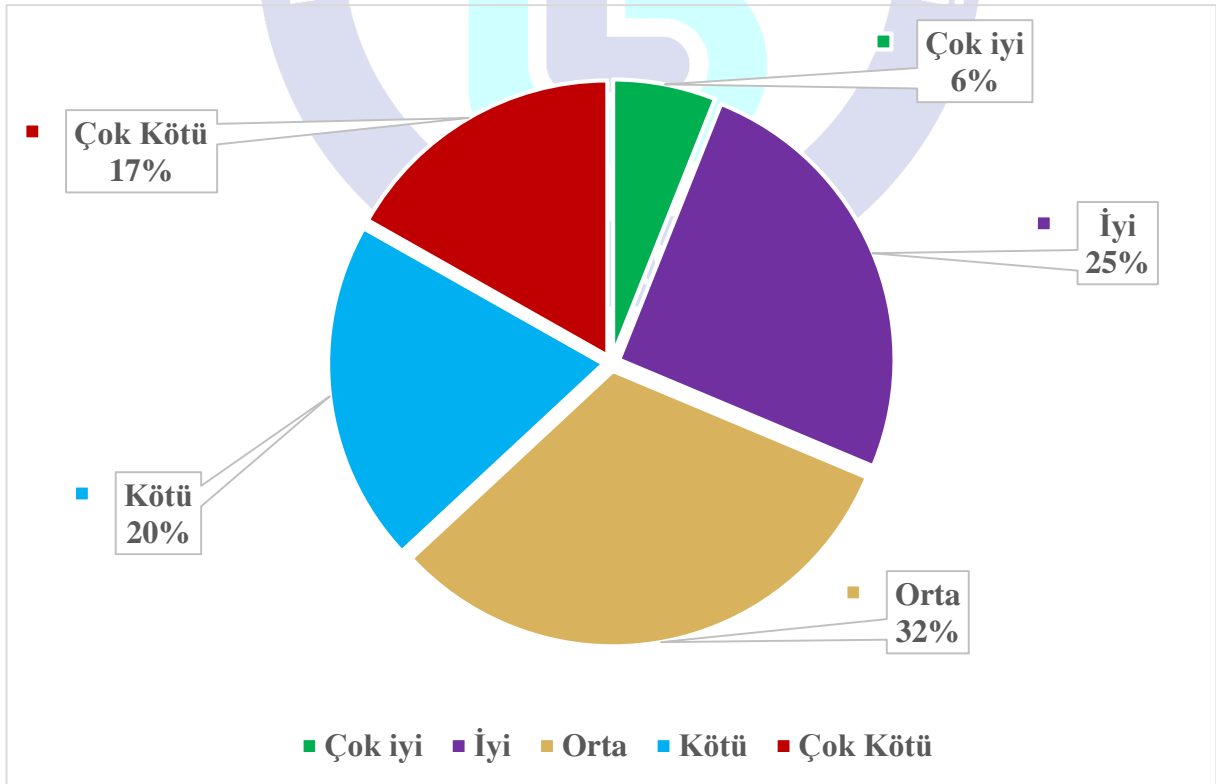
### 4) Genel Olarak Menüler



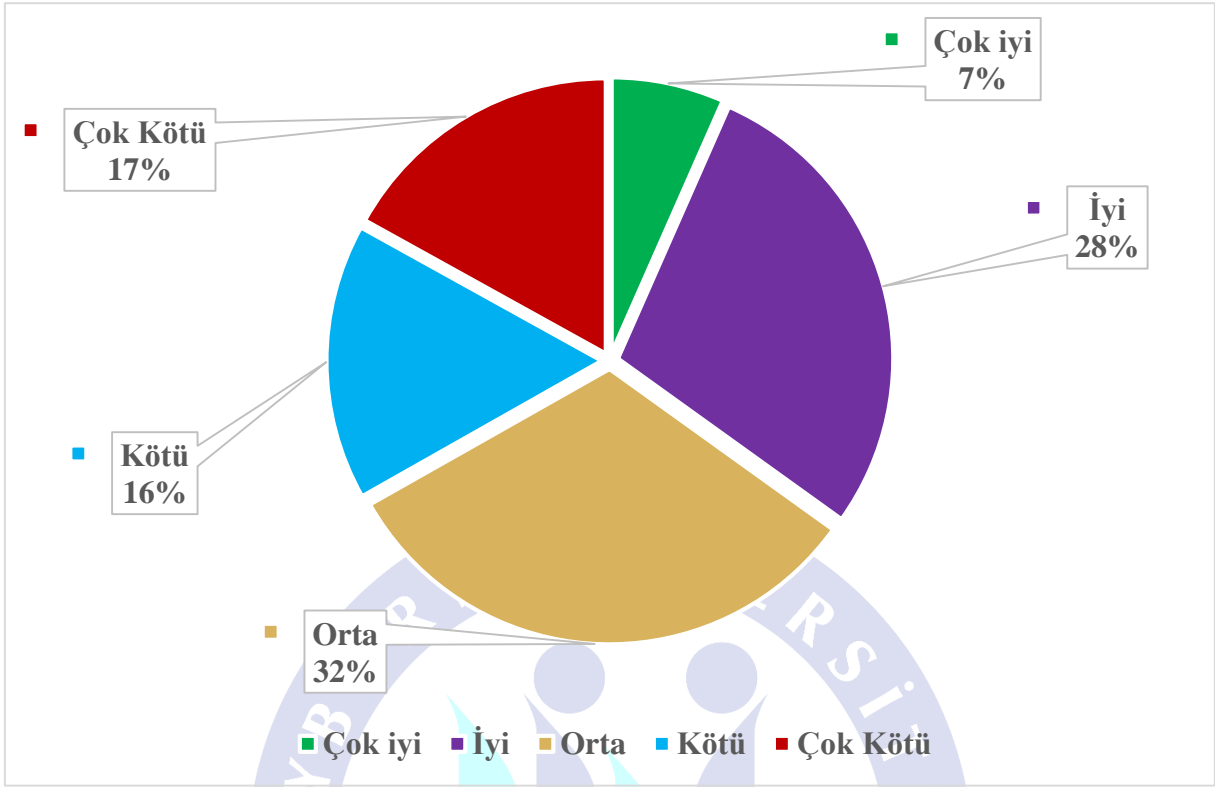
### 5) Menüde yer alan yemeklerin uyumu



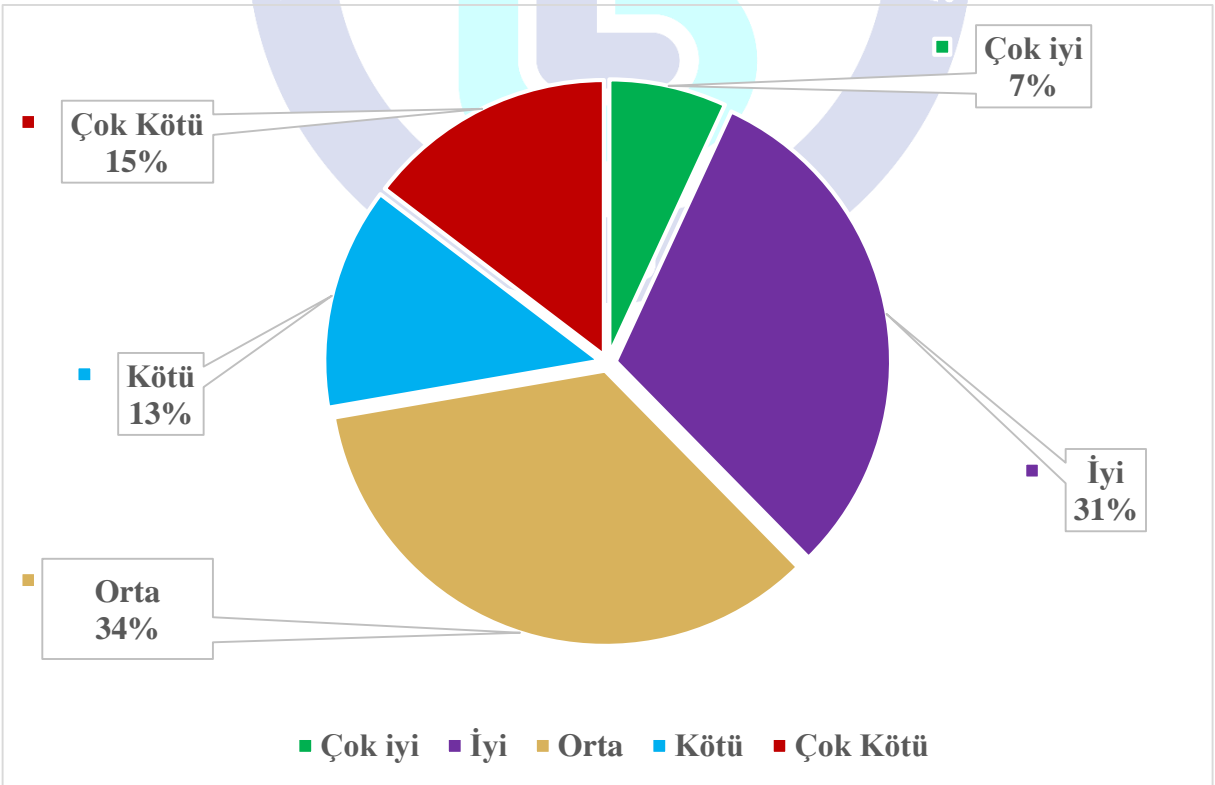
### 6) Menüde yer alan yemeklerin çeşitliliği



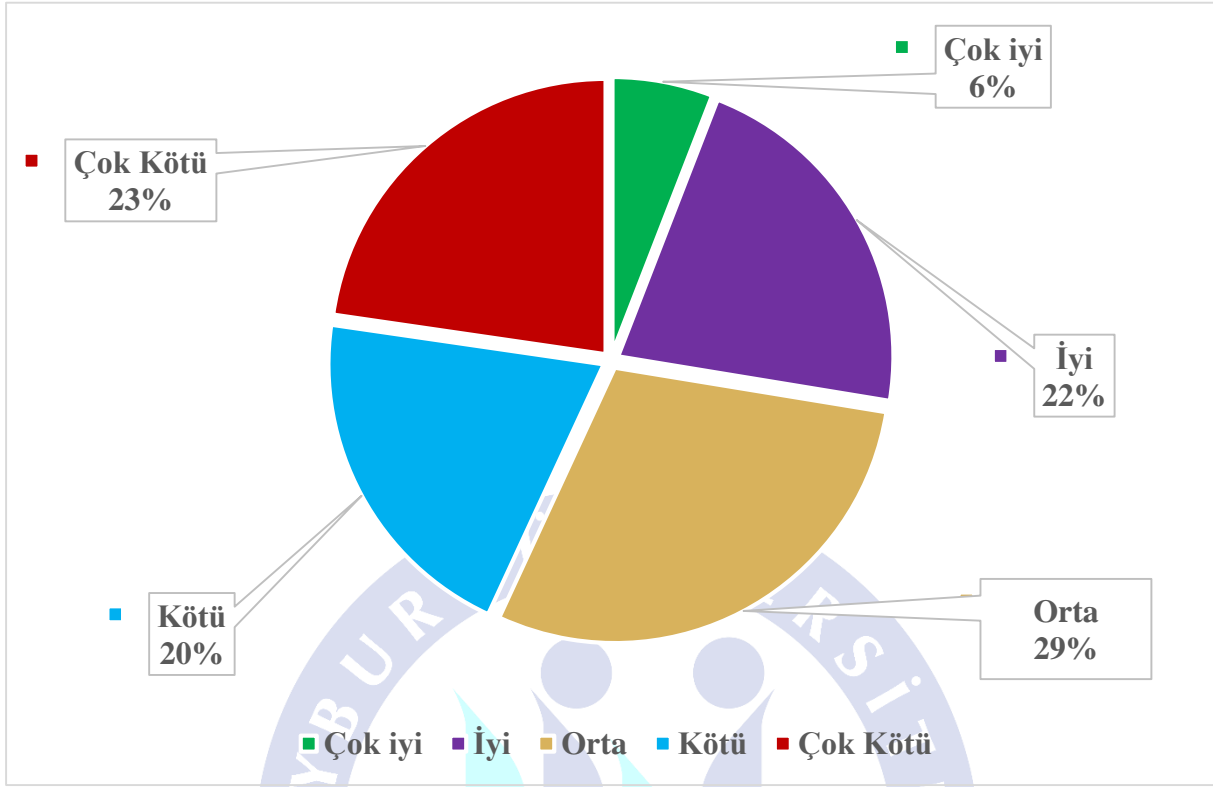
## 7) Yemeklerin Tazeliği



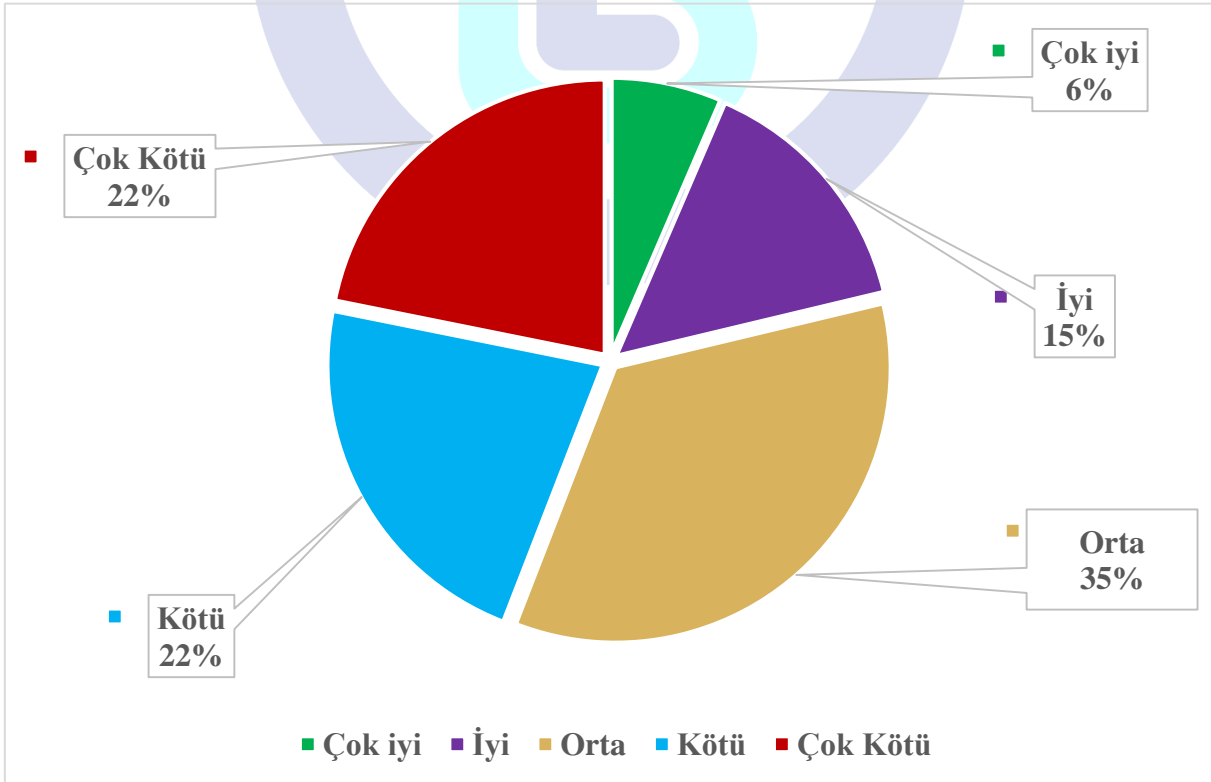
## 8) Yemeklerin Sağlık Kurallarına Uygunluđu



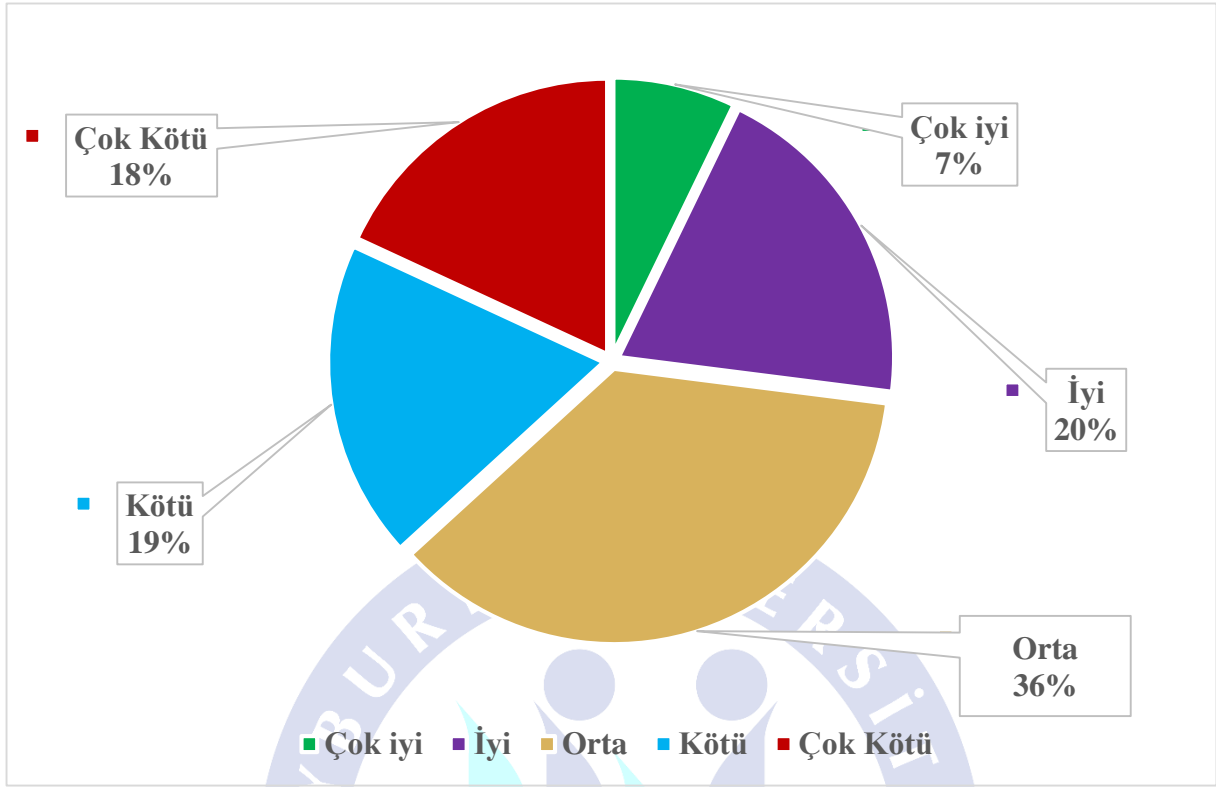
## 9) Çorbalar (Sunumu)



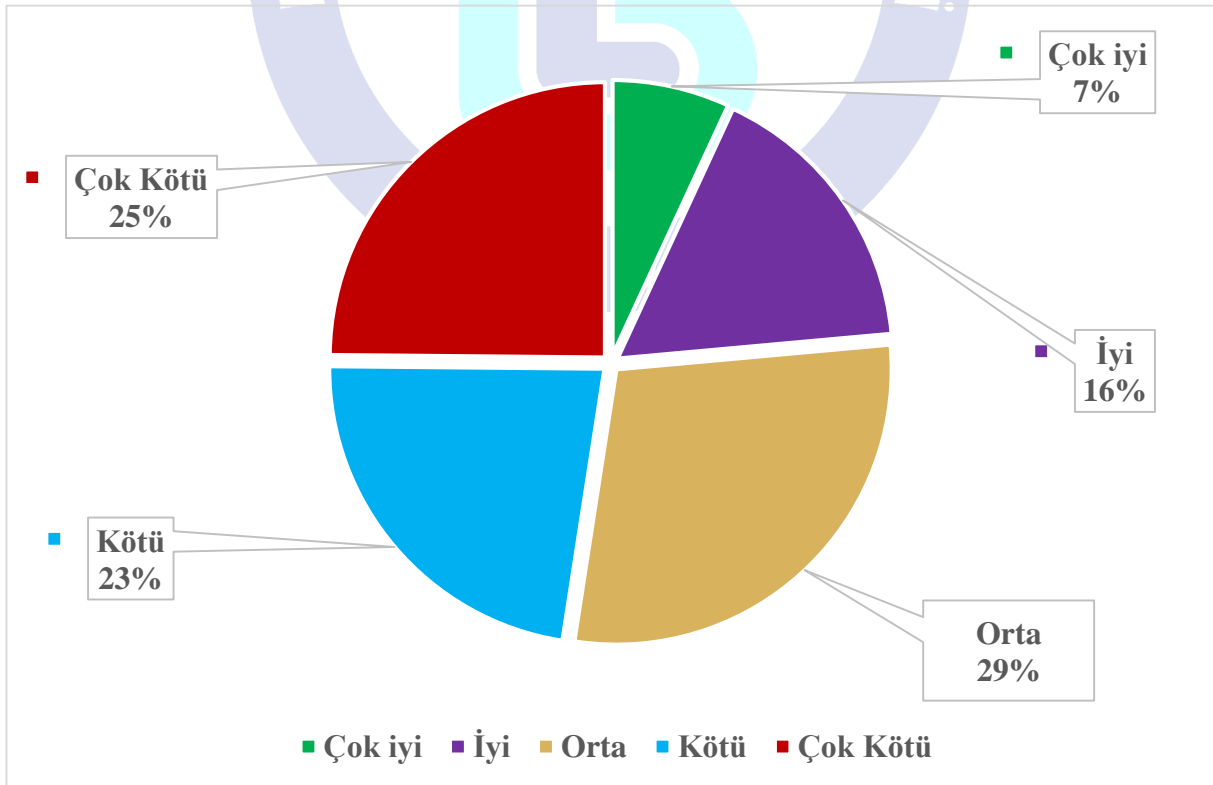
## 10) Çorbalar (Tadı Lezzeti)



## 11) orbalar (Sıcaklığı)

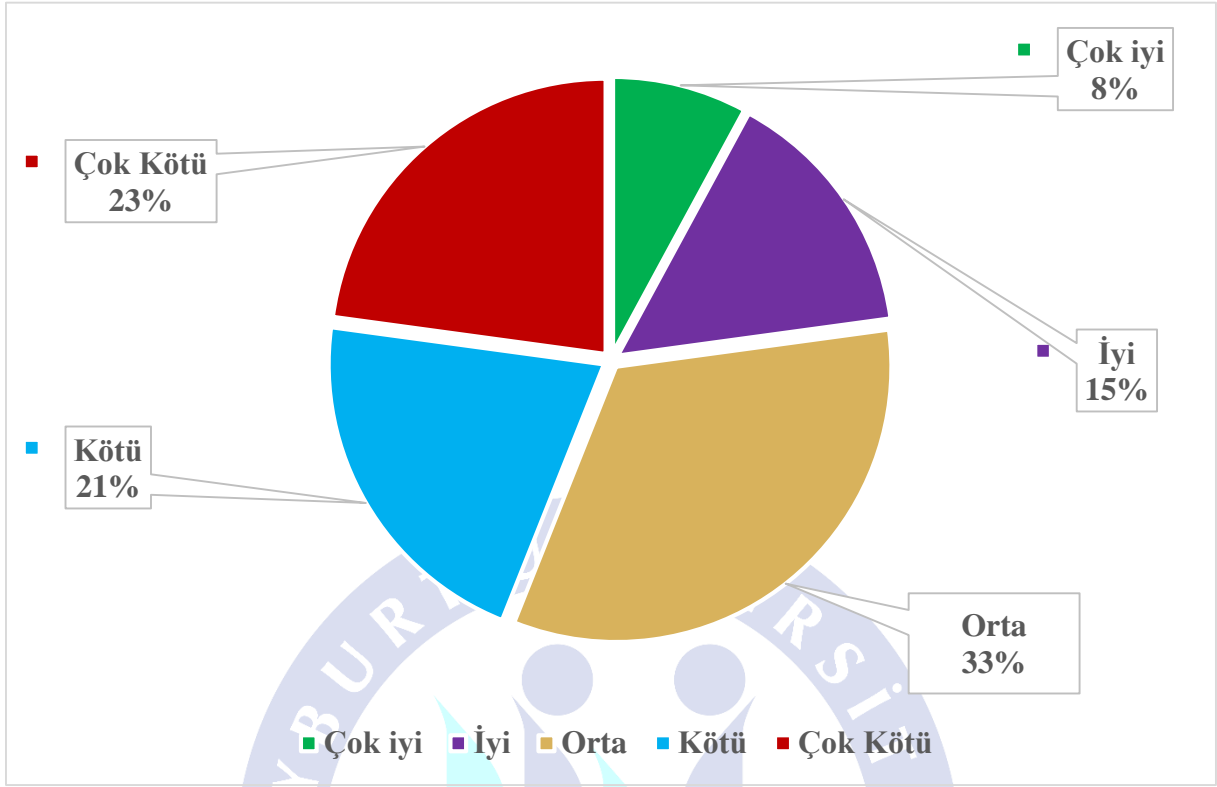


## 12) Et yemekleri ( Sunumu)

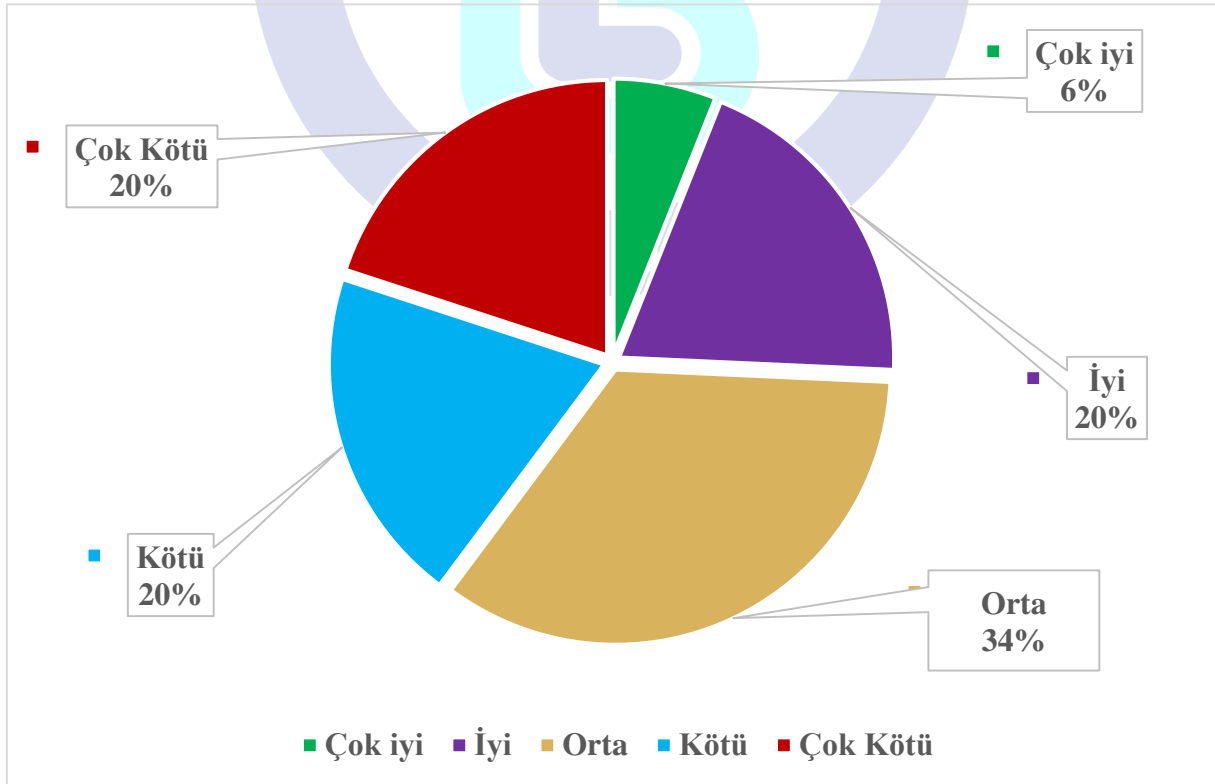




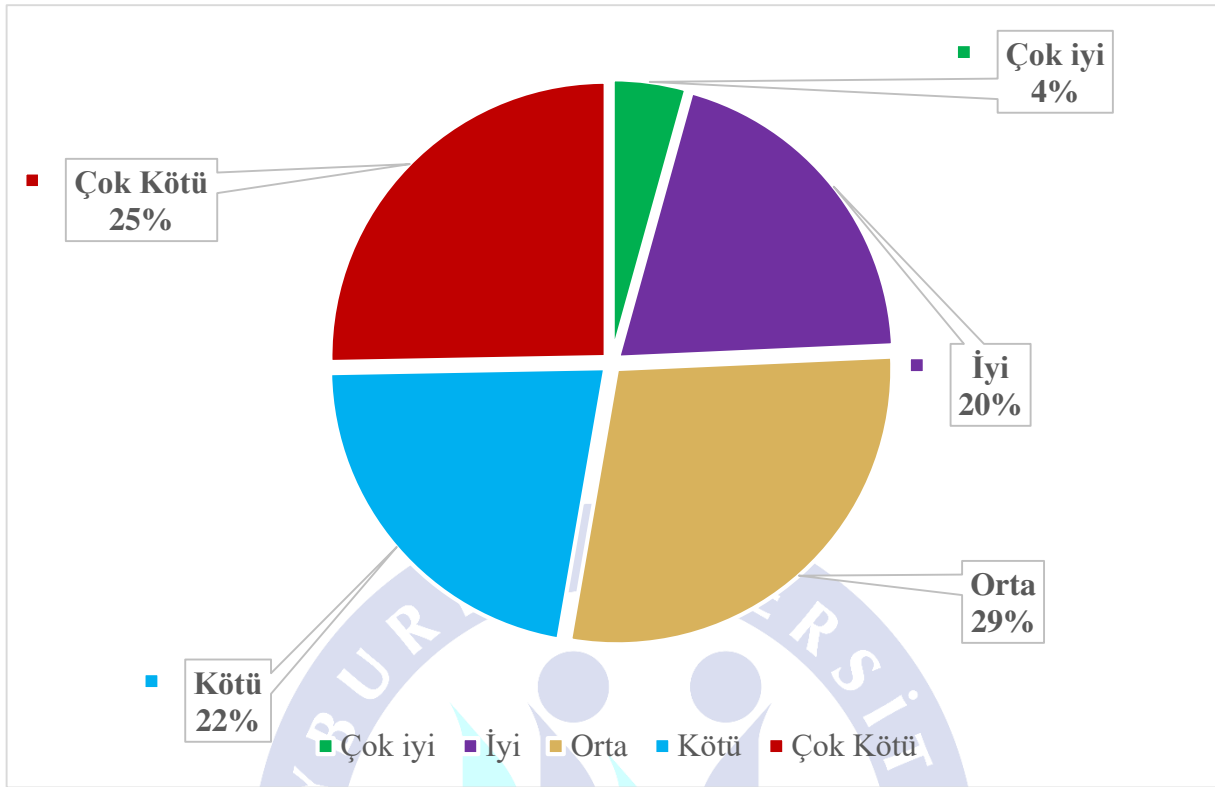
### 13) Et yemekleri (Tadı Lezzeti)



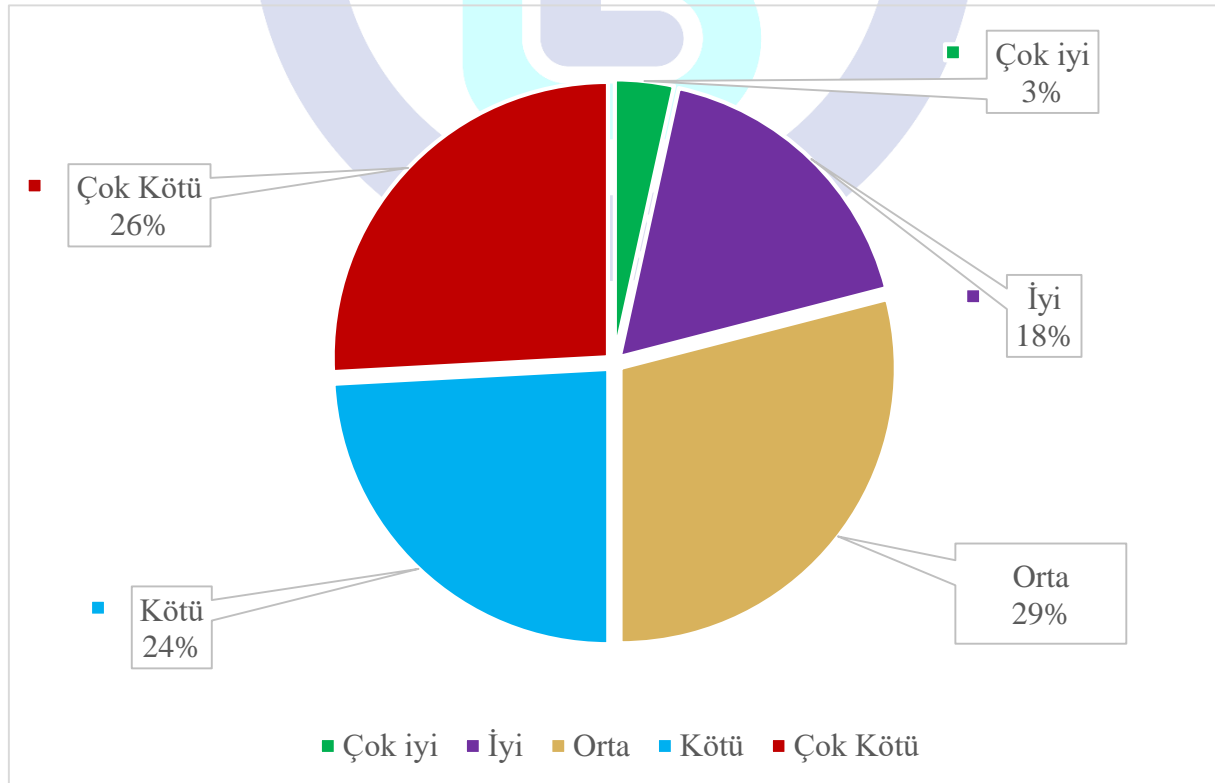
### 14) Et yemekleri (Sıcaklığı)



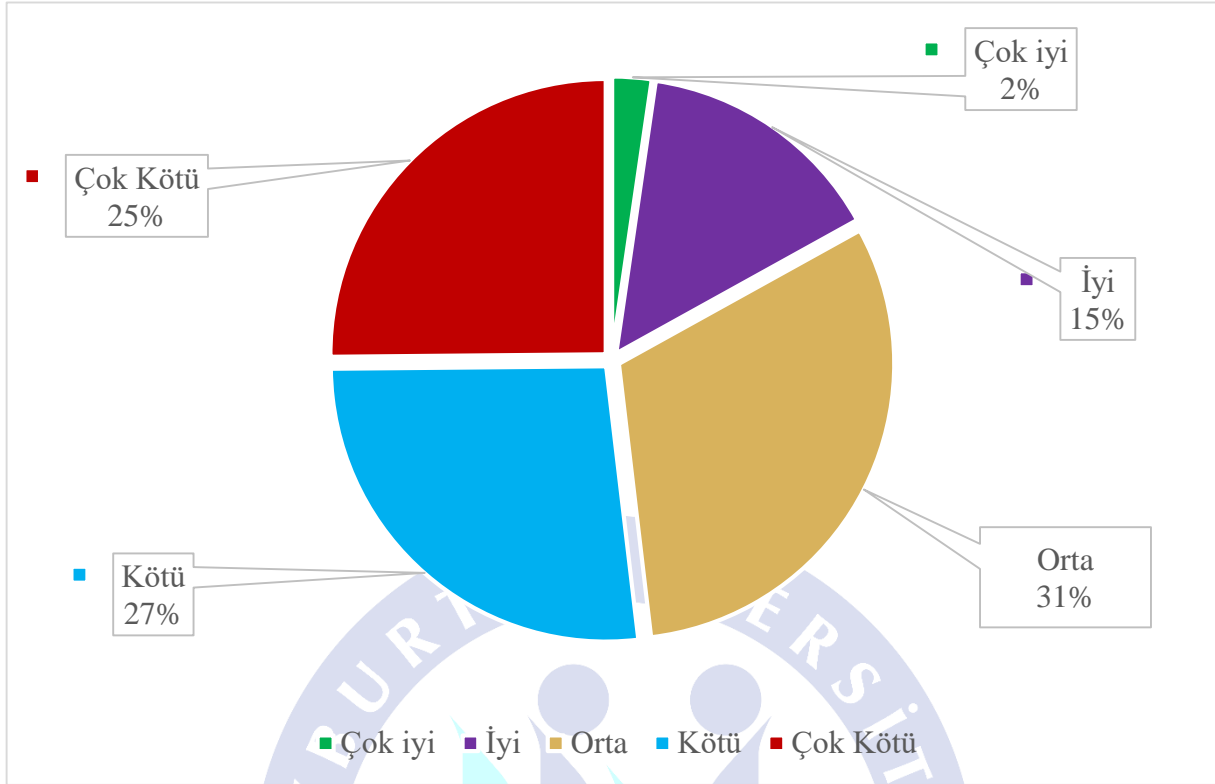
### 15) Pilav, makarna, börekler vb. (Sunumu)



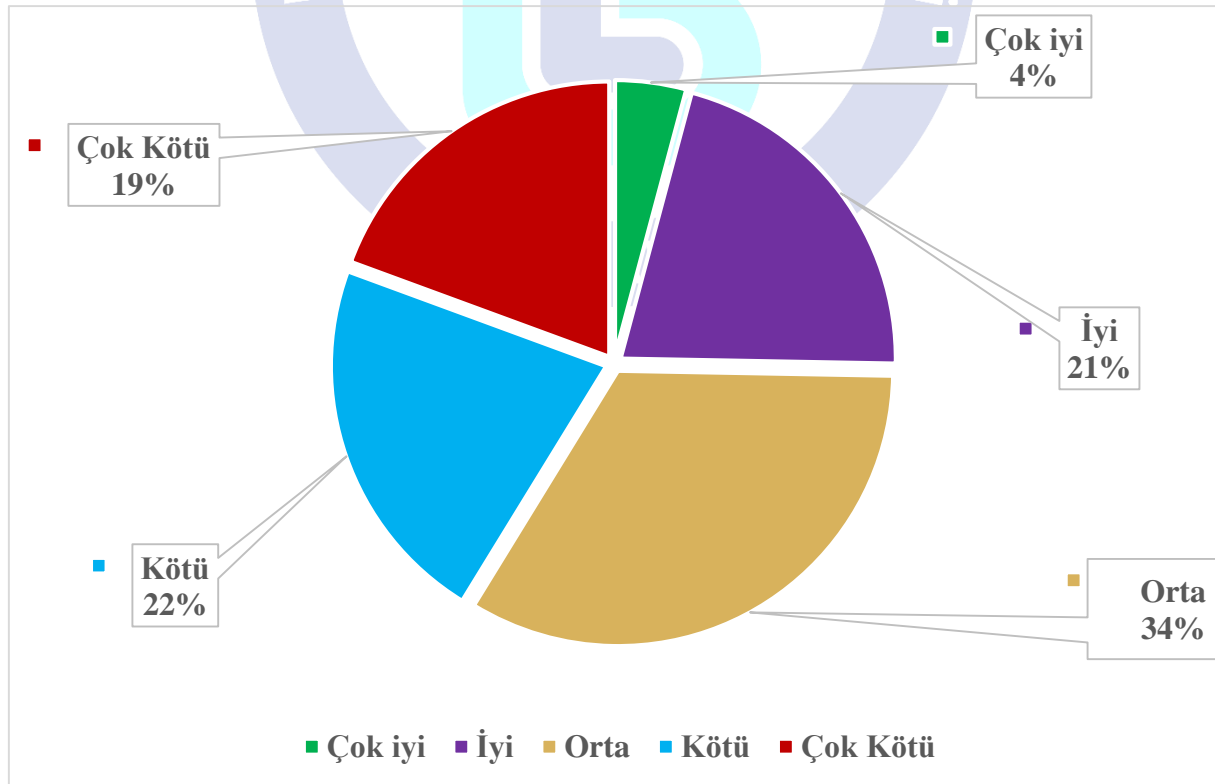
### 16) Pilav, makarna, börekler vb.(Tadı Lezzeti)



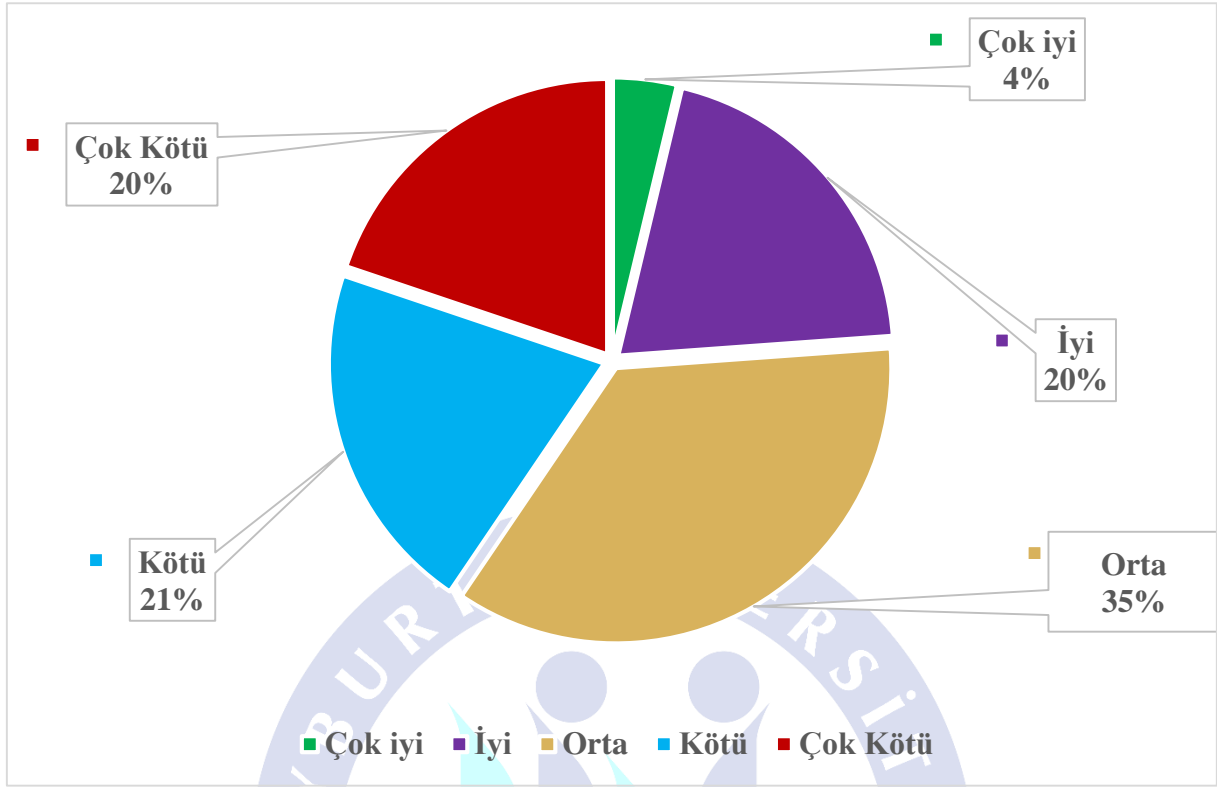
### 17) Pilav, makarna, börekler vb. (Sıcaklığı)



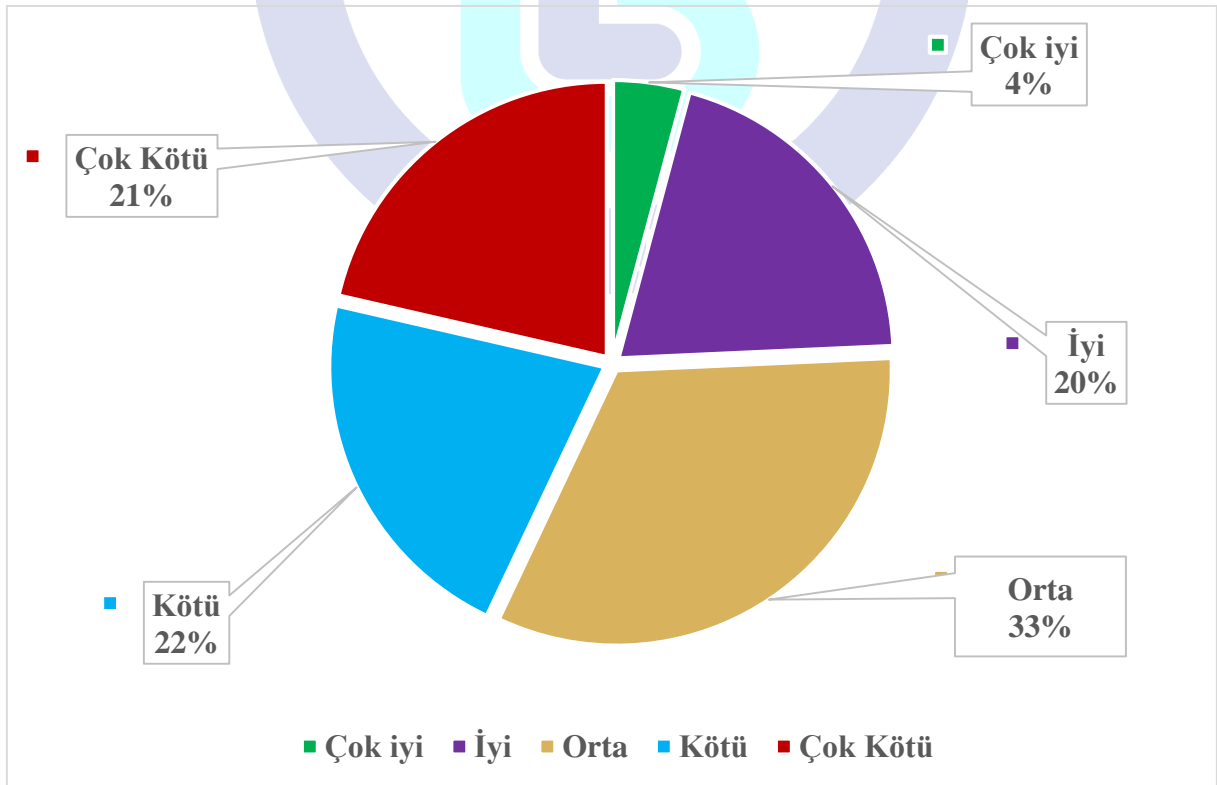
### 18) Sebze ve kuru baklagiller yemekleri (Sunumu)



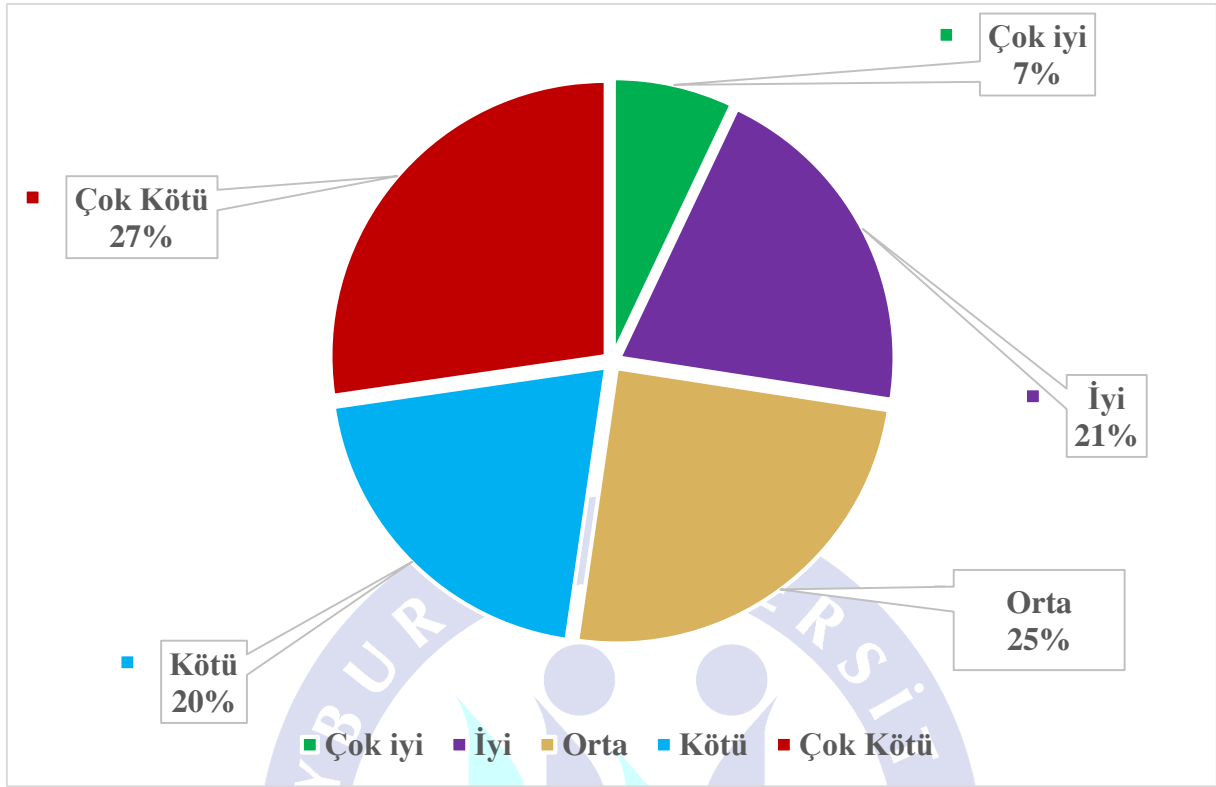
### 19) Sebze ve kuru baklagiller yemekleri (Tadı Lezzeti)



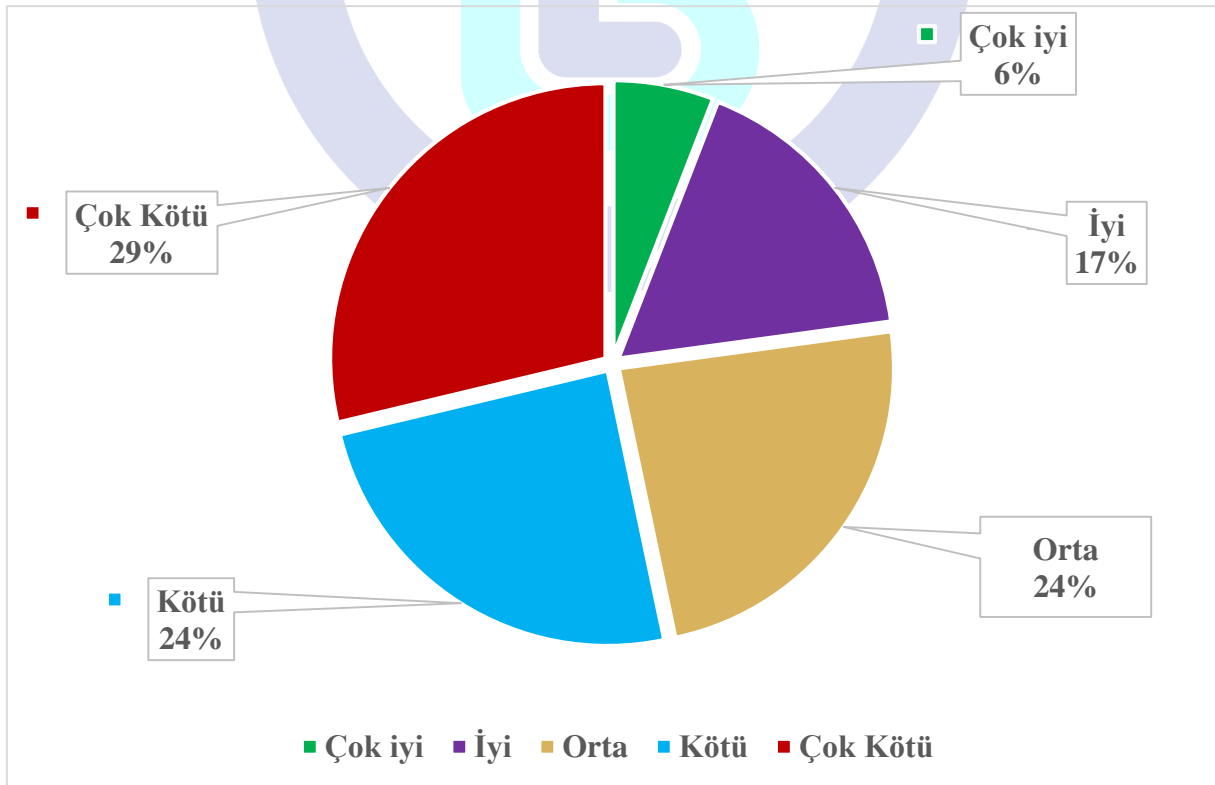
### 20) Sebze ve kuru baklagiller yemekleri (Sıcaklığı)



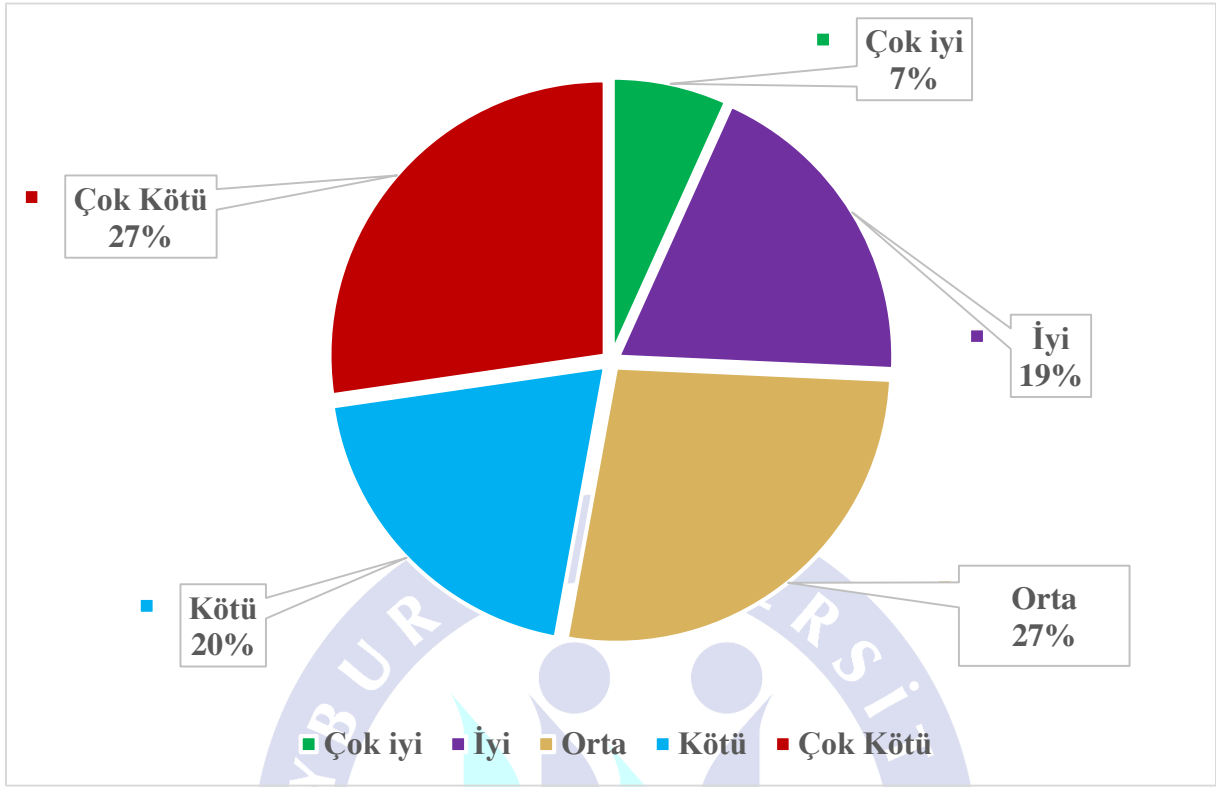
## 21) Salatalar ve Tatlılar (Sunumu)



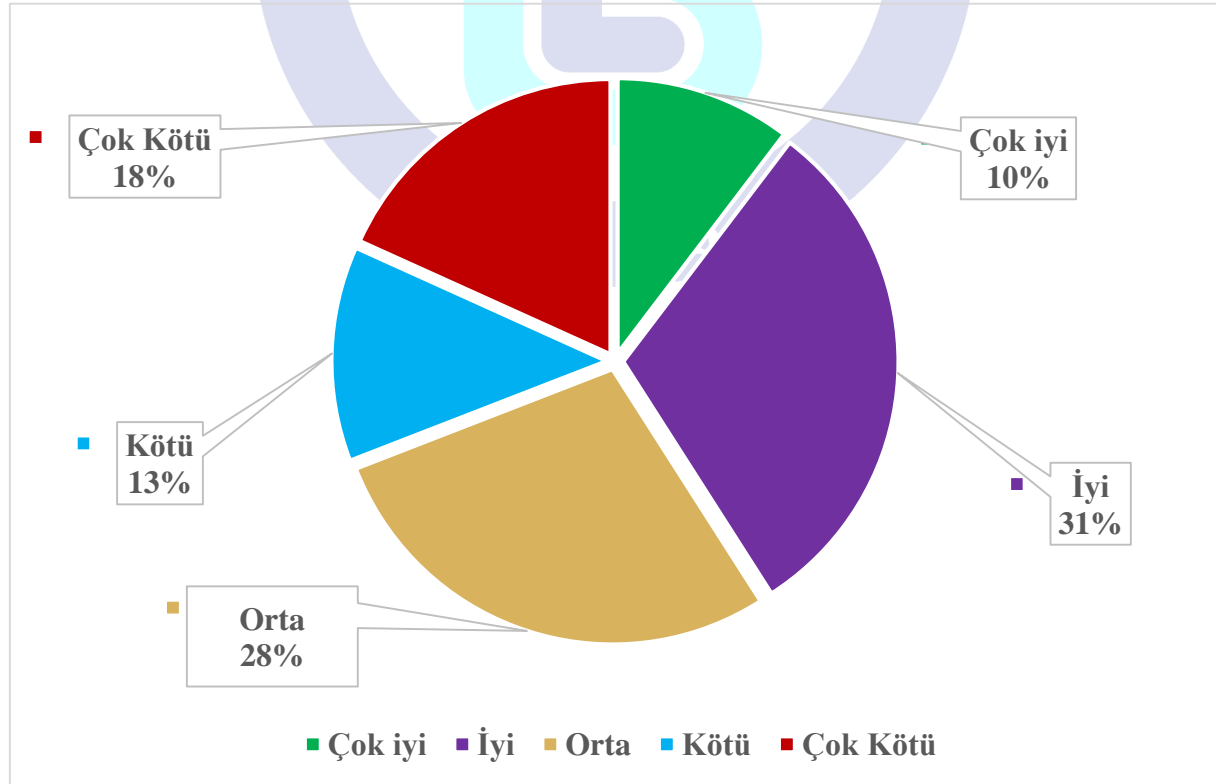
## 22) Salatalar ve Tatlılar (Tadı lezzeti)



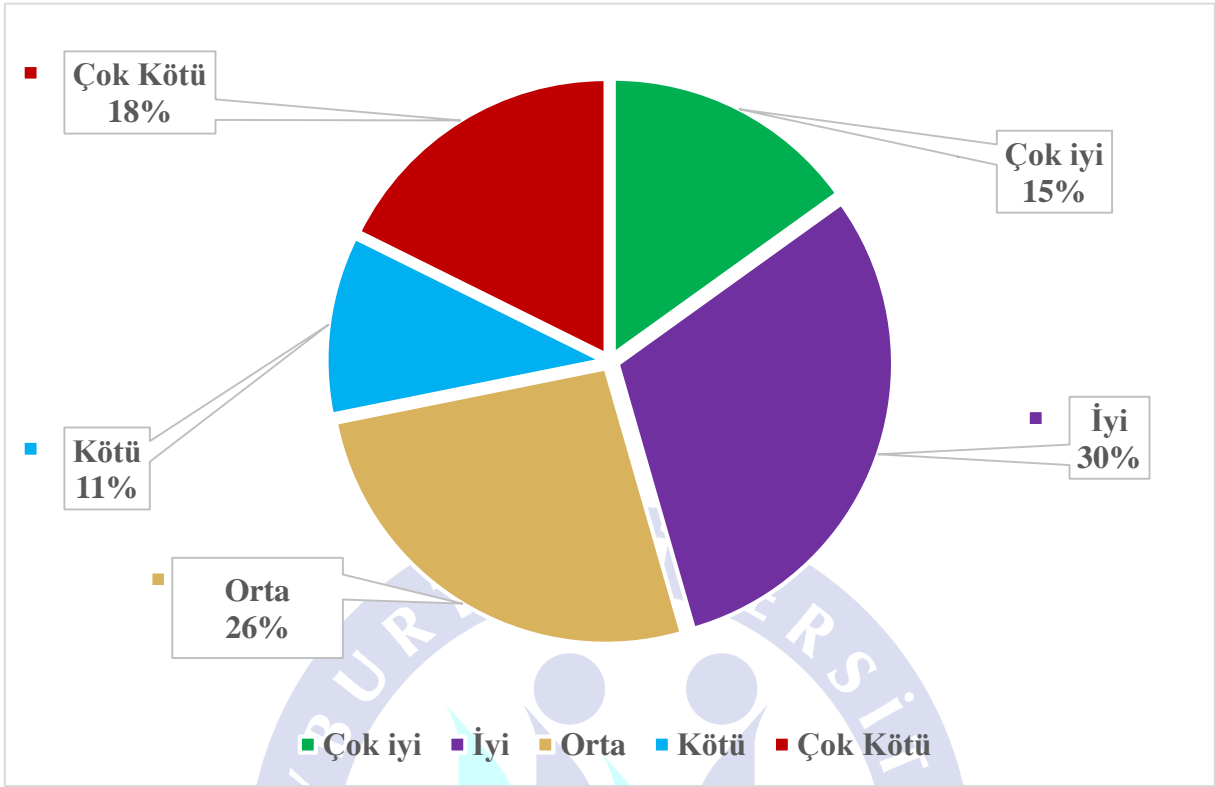
### 23) Salatalar ve Tatlılar (Tazeliği)



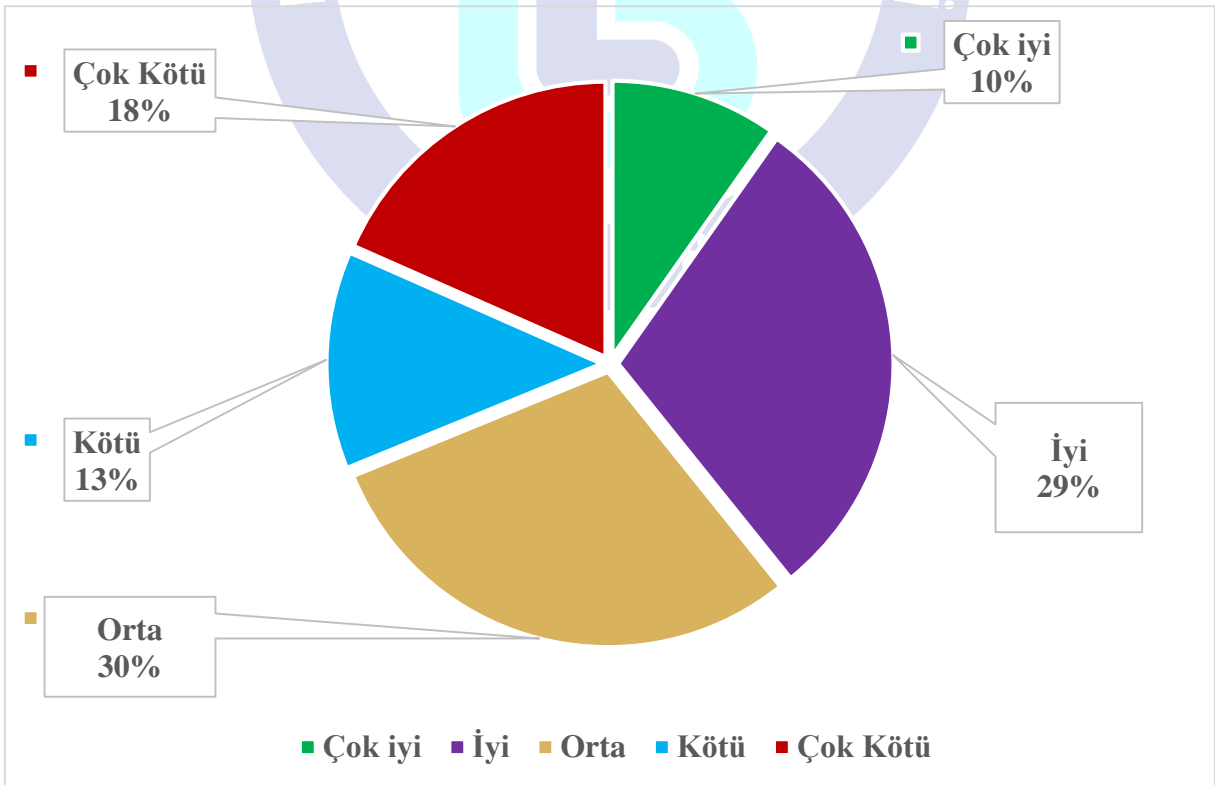
### 24) Yemekhane hizmetleri (Hizmet Akışı)



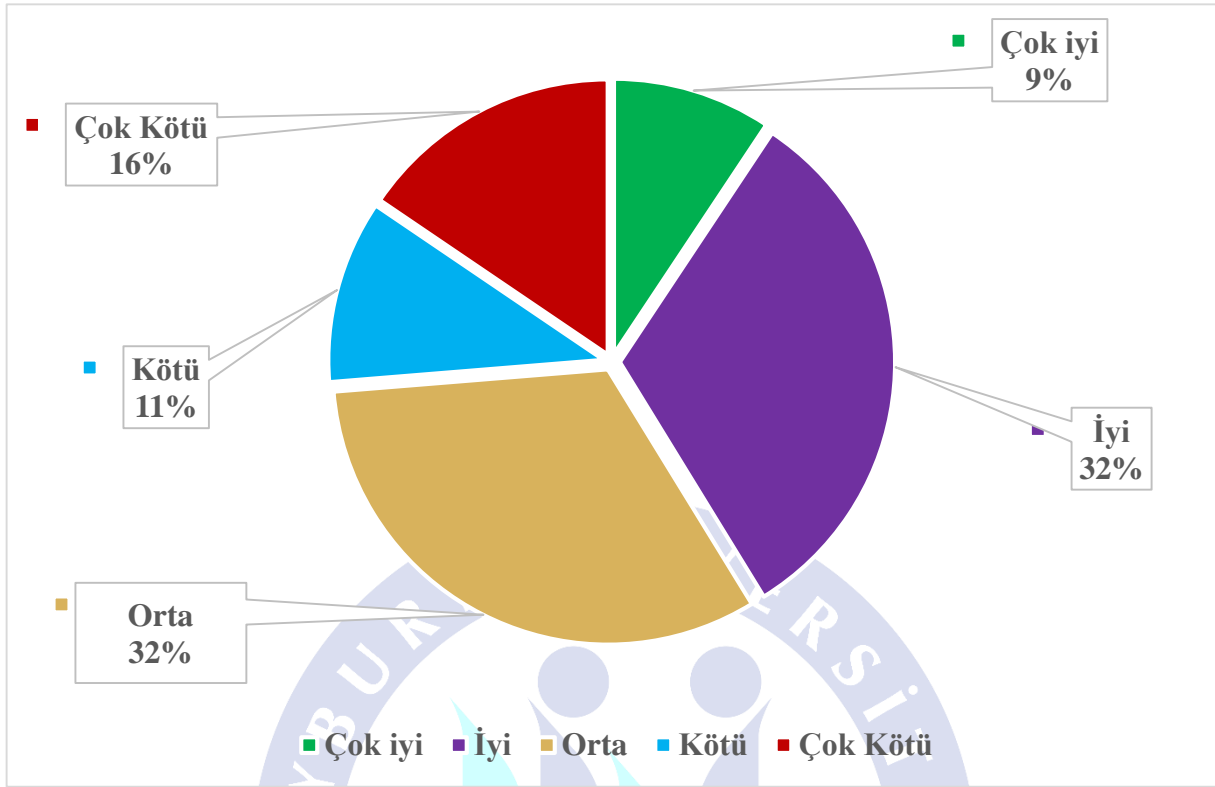
## 25) Yemekhane hizmetleri (Personelin Davranışı)



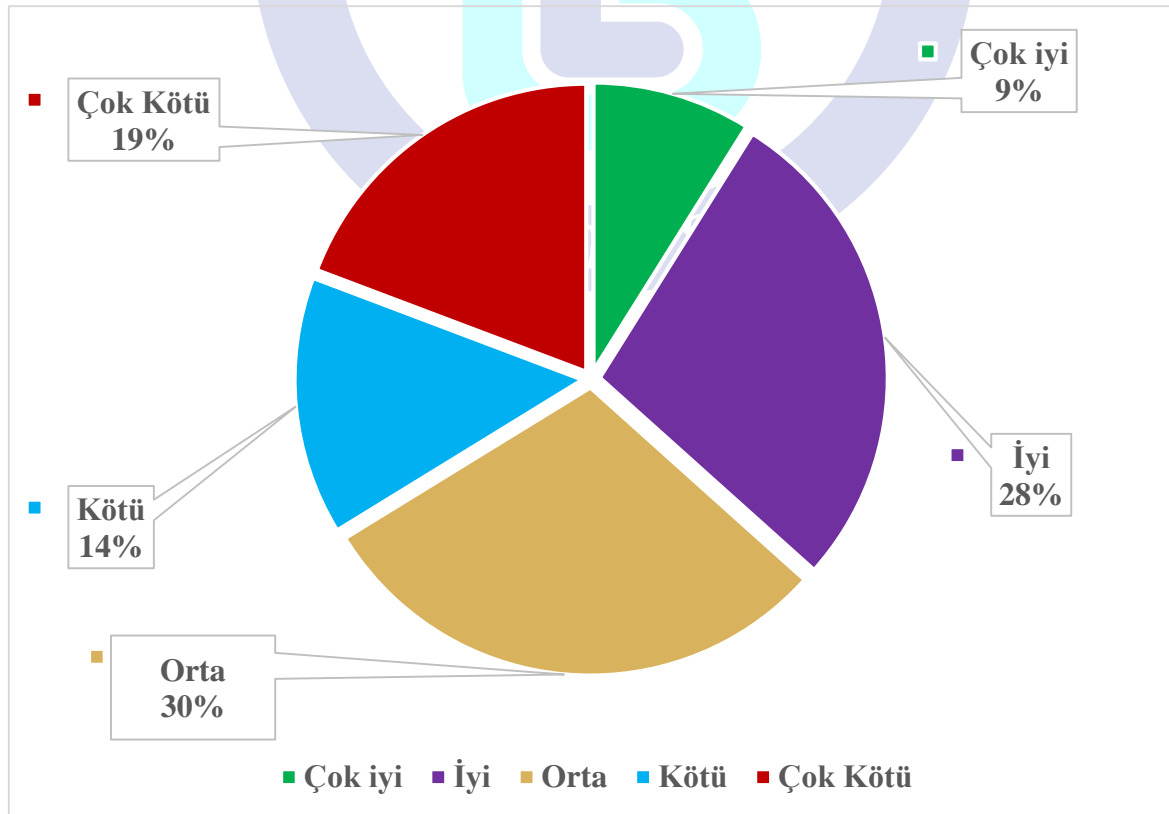
## 26) Yemekhane hizmetleri (Temizlik ve Hijyenik Kurallarına Uyulması)



## 27) Yemekhane hizmetleri (Yemekhanelerin Temizliği)

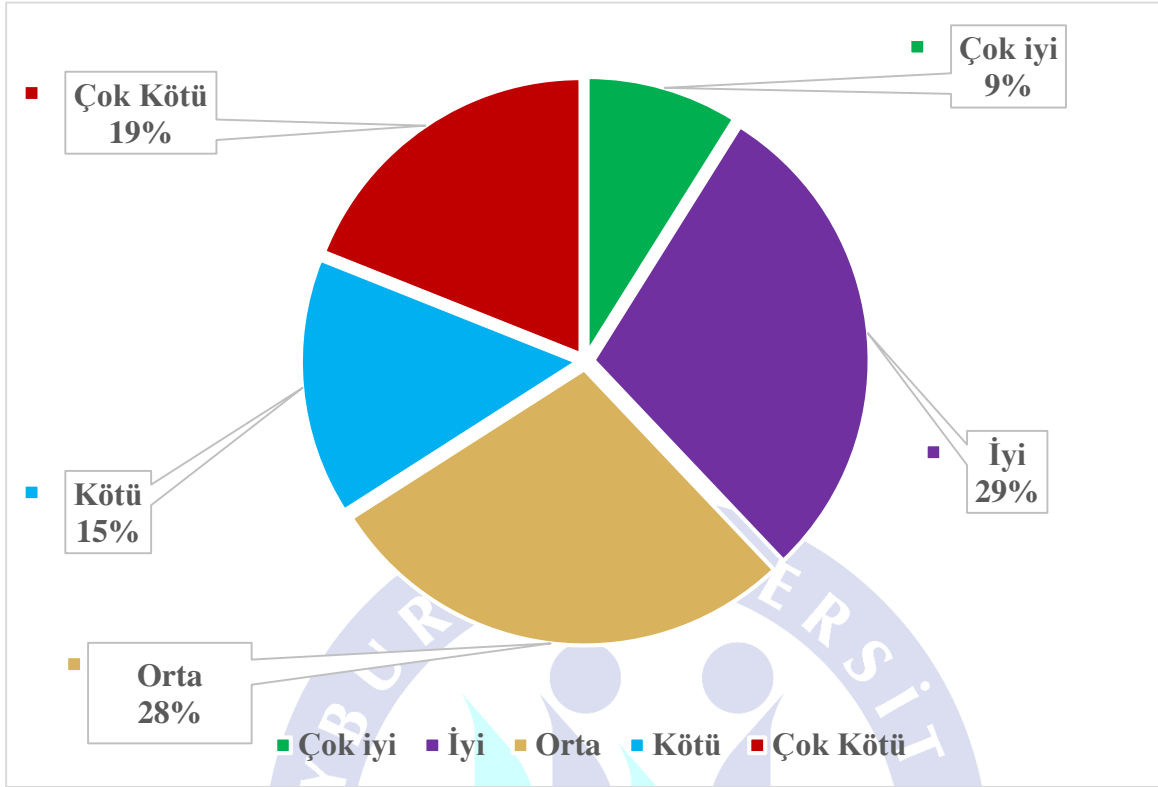


## 28) Yemekhane hizmetleri (Masa, örtü ve sandalyelerin temizliği)

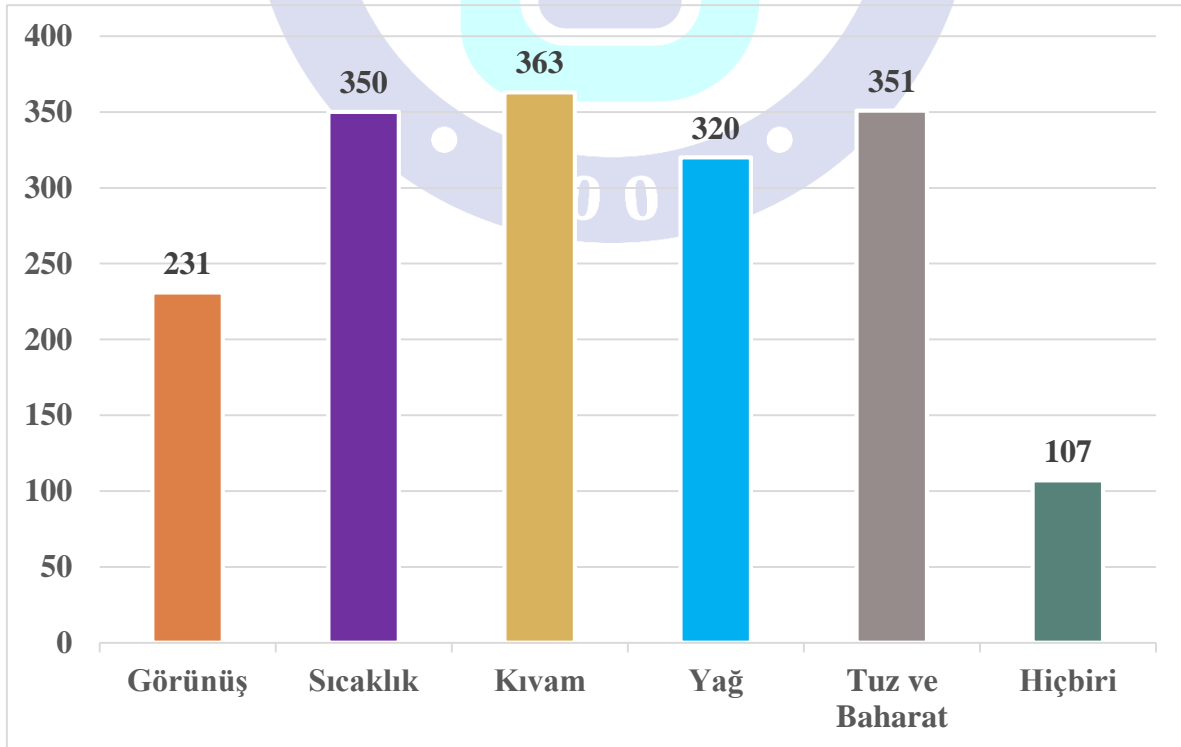




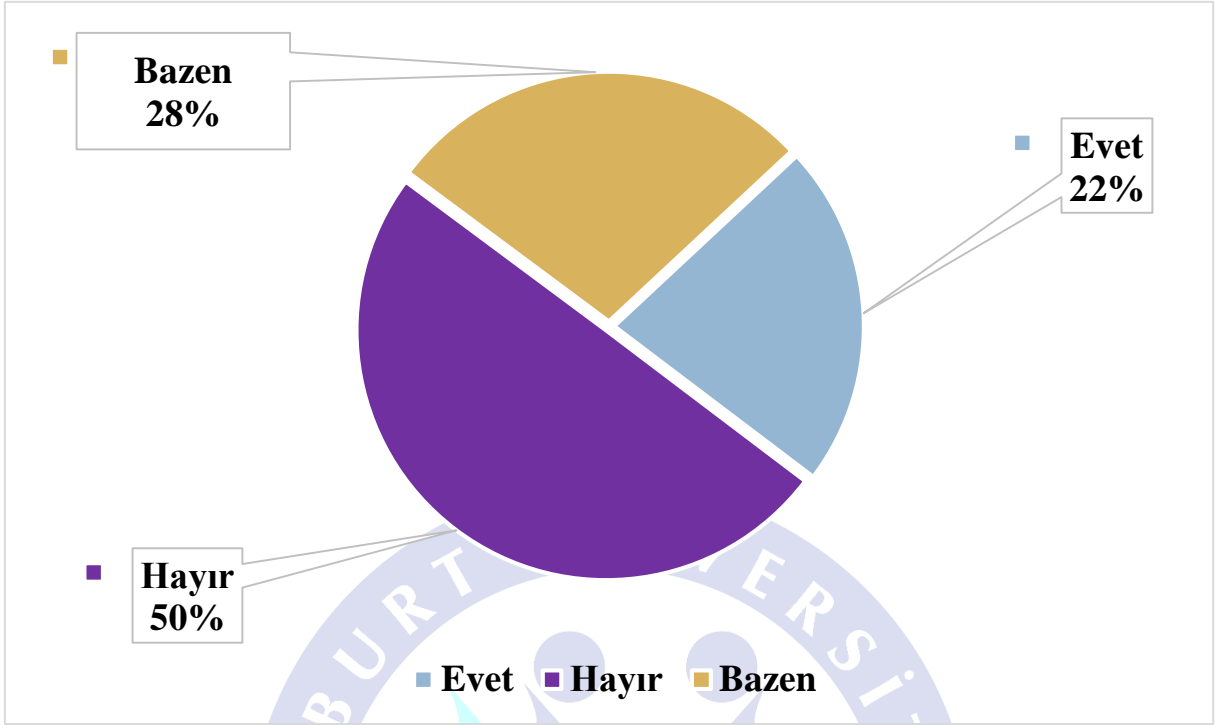
### 29) Yemekhane hizmetleri (Tabak, tepsi, çatal, bıçak, kaşık temizliği)



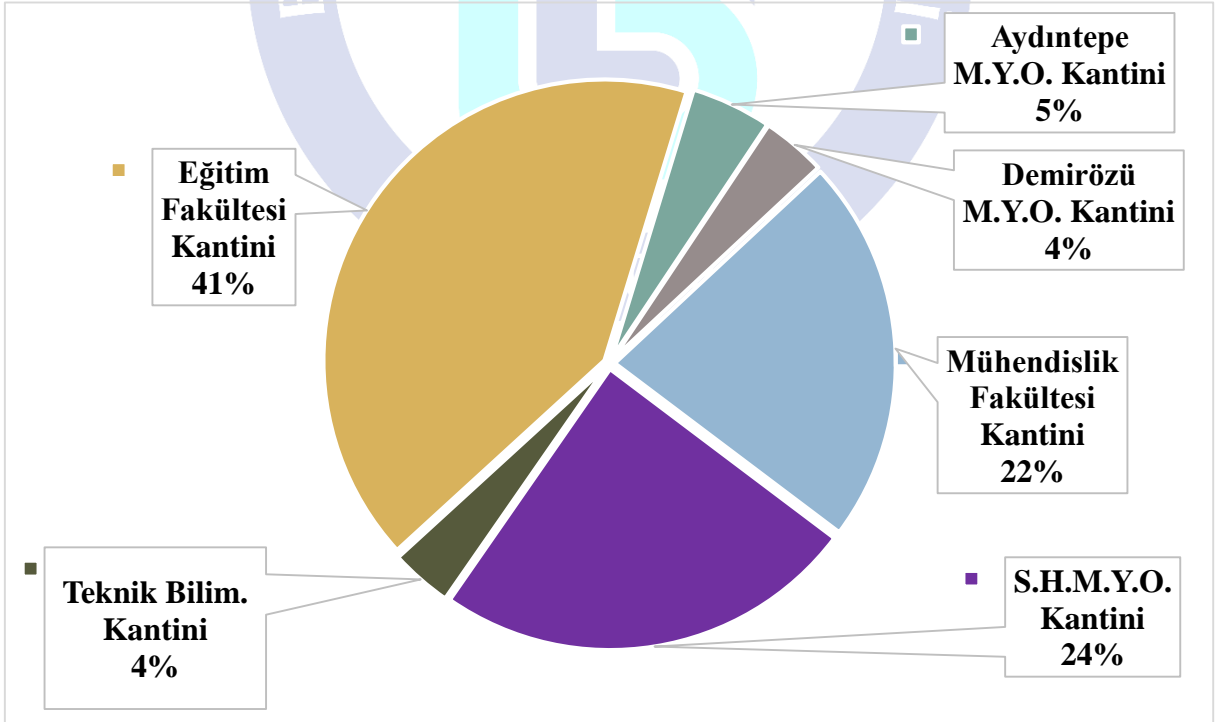
### 30) Yemeklerde aşağıda bulunanlardan beğenmediklerinizi işaretler misiniz?



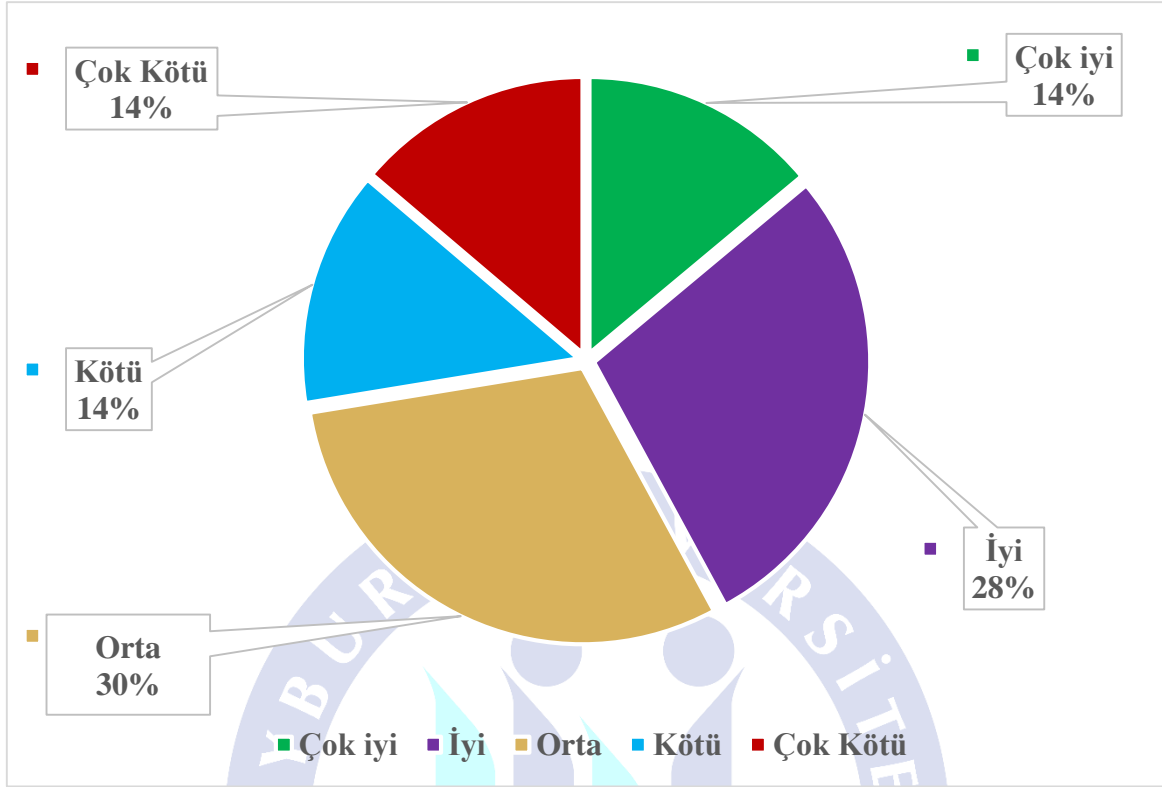
31)Yemek porsiyonlarını doyurucu buluyor musunuz?



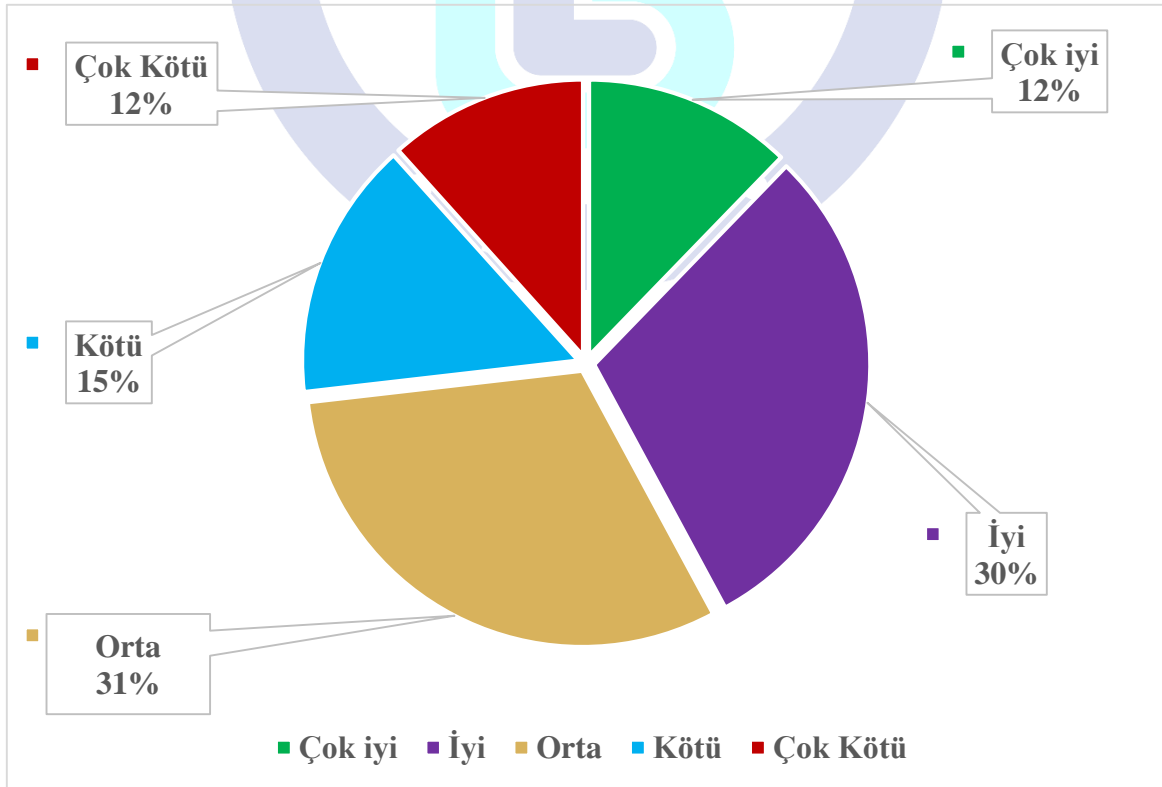
32) Kantin Hizmeti Aldığınız Birim?



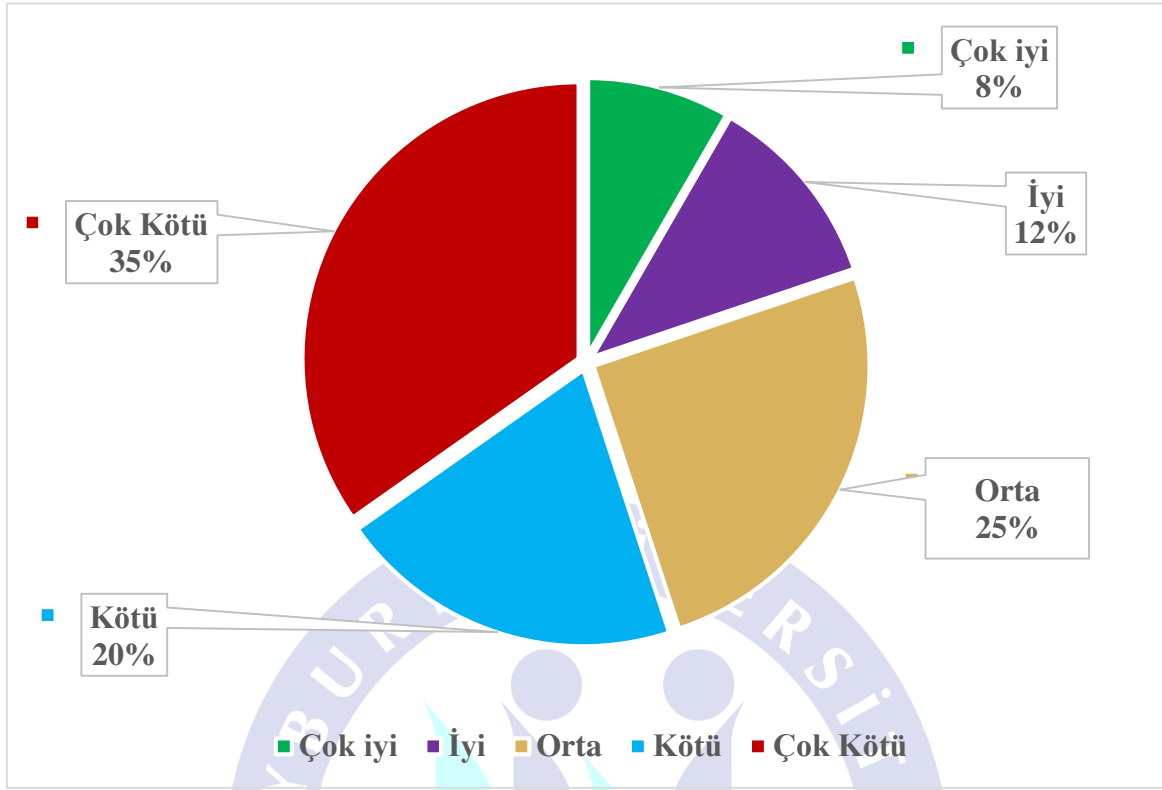
**33) Kantin Hizmetini Aldığınız Birimin hizmetinden genel olarak memnunuz musunuz?**



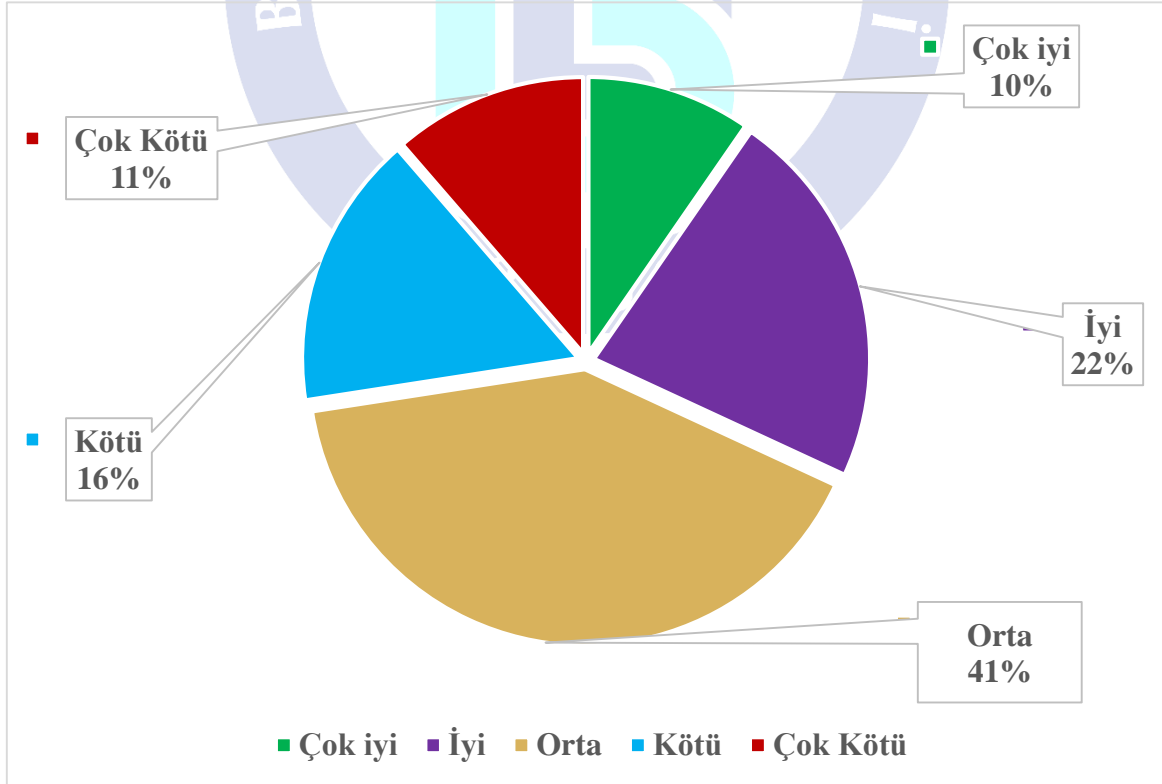
**34) Kantindeki yemek ve ürün çeşitleri?**



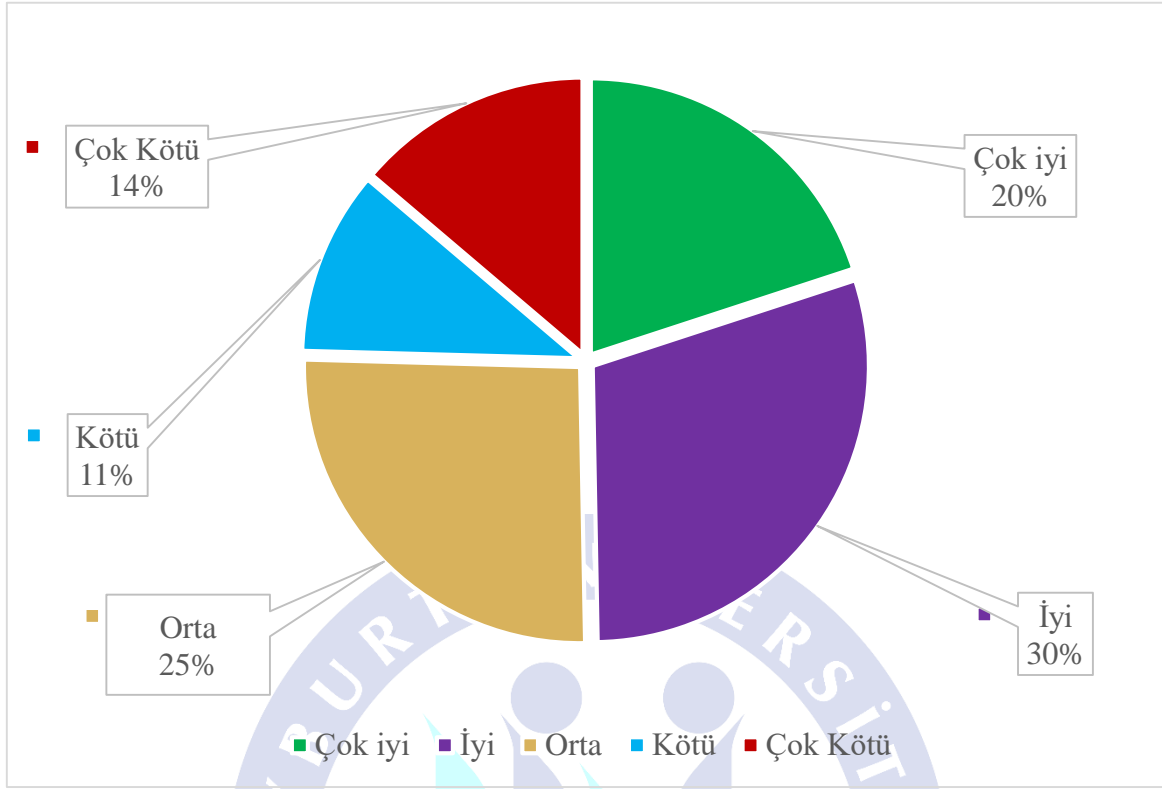
### 35) Kantindeki yemek ve ürünlerin fiyatları?



### 36) Kantinde hazırlanan veya sunulan gıdaların lezzetleri?



### 37) Personelin davranışı, tutumu ve temizliği?



## E-GENEL SONUÇ

Başkanlığımız tarafından hazırlanan 2018 Yılı Yemekhane Memnuniyet Anketinde sonuç olarak aşağıda belirtilen kolular dikkat çekicidir.

Ankete katılımda Dede Korkut Külliyesinde hizmet alan öğrencilerin oranı %51. İlçelerdeki külliyelerden katılım oldukça az.

Katılımcıların tercihlerine göre genel memnuniyet oranı %55.

Menü çeşitliliğinde olumlu tercih belirtenlerin oranı %63.

Et yemekleri, pilav makarna vb. türlerde kötü ve çok kötü tercihi %50'i geçiyor. Bu yemek türlerinde genel olarak memnuniyetsizlik hakim.

Salatalarda lezzet konusunda olumsuzluk oranı %55.

Yemekhanelerde hizmet akışı, personelin tutum ve davranışı, hijyen ve temizlik konusunda olumlu hava hakim. Ortalama olarak memnuniyet oranı %70'i buluyor.

Yemeklerden doyum oranı ise dikkat çekici. Yemekleri doyurucu buluyor musunuz sorusuna; katılımcıların %50'si hayır, %22'si evet, %28'ise bazen cevabını vermiştir.

Yemeklerde en çok beğenilmeyen unsurlar ise sıcaklık, kıvam ve tuz-baharat.

Üniversitemiz yerleşkelerinde hizmet veren kantinler arasında en yüksek hizmet alma oranı Eğitim Fakültesi Kantinine sahip. Tercih oranı %41 olan Eğitim Fakültesi Kantinini %24'lük oranla Mühendislik Fakültesi kantini ve %22'lik oranla Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu kantini izliyor.

Kantinlerden hizmet alanların genel memnuniyet oranı %70.

Bunula beraber kantinlerden en çok şikayet edilen konu yemek ve ürünlerin fiyatları. Bu konuda olumsuz görüş belirtenlerin oranı %55.



**Sağlık Kültür ve Spor  
Daire Başkanlığı**