

2019 YILI



**Sağlık Kültür ve Spor Daire
Başkanlığı**

**YEMEKHANE
MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇLARI-PERSONEL**

A-AMAÇ VE KAPSAM

Bayburt Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı 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 akademik ve idari personelin 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 çalışan akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yoluna gidilmemiş, memnuniyeti ölçmeye yönelik 5’li likitle ölçülmüş 32 soru sorulmuştur. Ana kütleliyi oluşturan tüm birimlere ulaşılmak amaçlanmıştır. Araştırmaya katılım gönüllü tutulmuş ve veri toplama süreci sonunda 164 katılımcı sayısına ulaşılmıştır.

C-ARAŞTIRMAYLA İLGİLİ İSTATİSKLER

Bayburt Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından her yıl yapılan yemekhane memnuniyet anketi 06-18 Aralık 2019 tarihlerinde yapılmıştır.

Akademik ve İdari Personelimize yönelik yapılan ankete 164 kişi katılmıştır.

Katılımcıların 47’si Kadın, 117’si Erkek

Katılımcıların 61’u İdari Personel, 103’ü Akademik Personel

Katılımcıların 95’i Dede Korkut Külliyesinden,

58’i Baberti Külliyesinden,

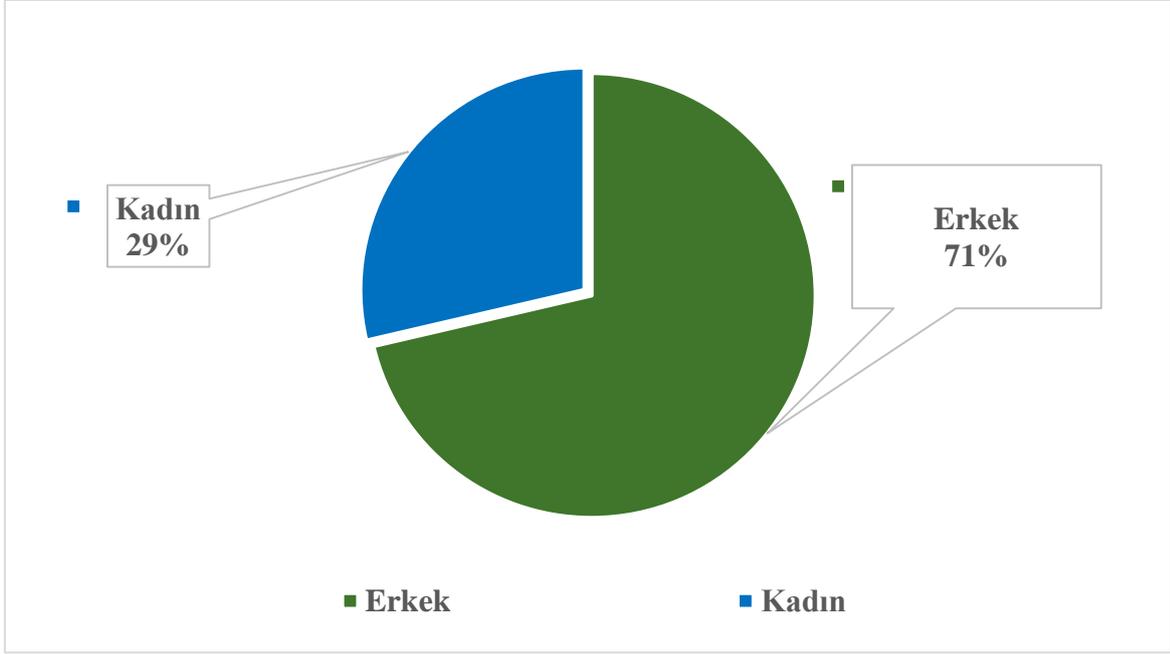
8’si Demirözü Külliyesinden,

3’ü Aydıntepe Külliyesinden Yemek Hizmeti Almıştır.

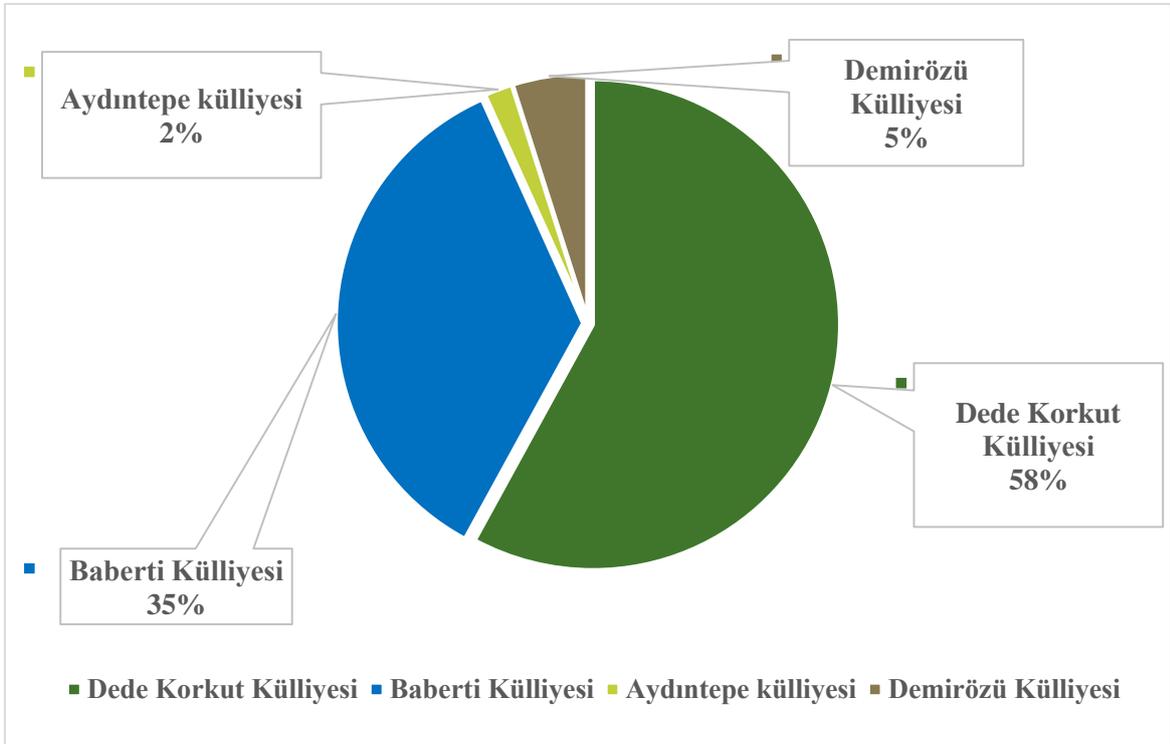
D-ARAŞTIRMA SORULARI VE CEVAPLAR

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 ve yemek porsiyonlarıyla ilgili cevap istenmiştir.

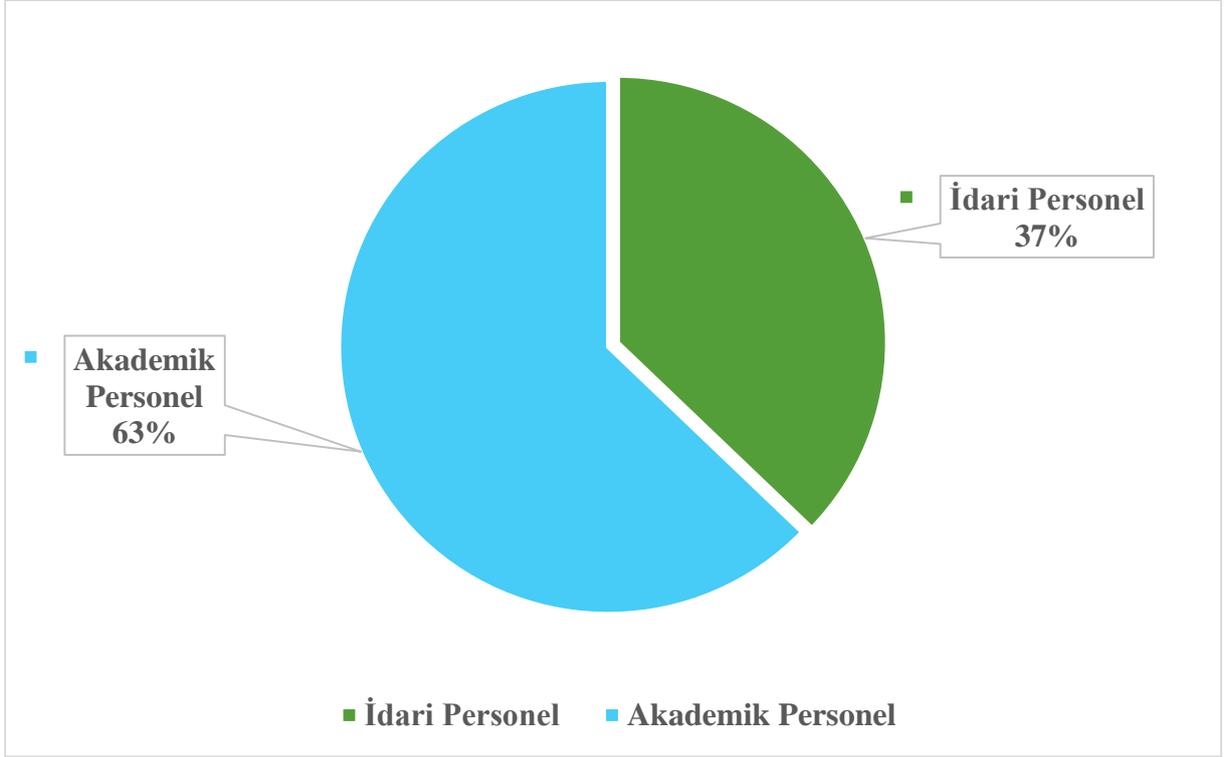
1) Cinsiyet



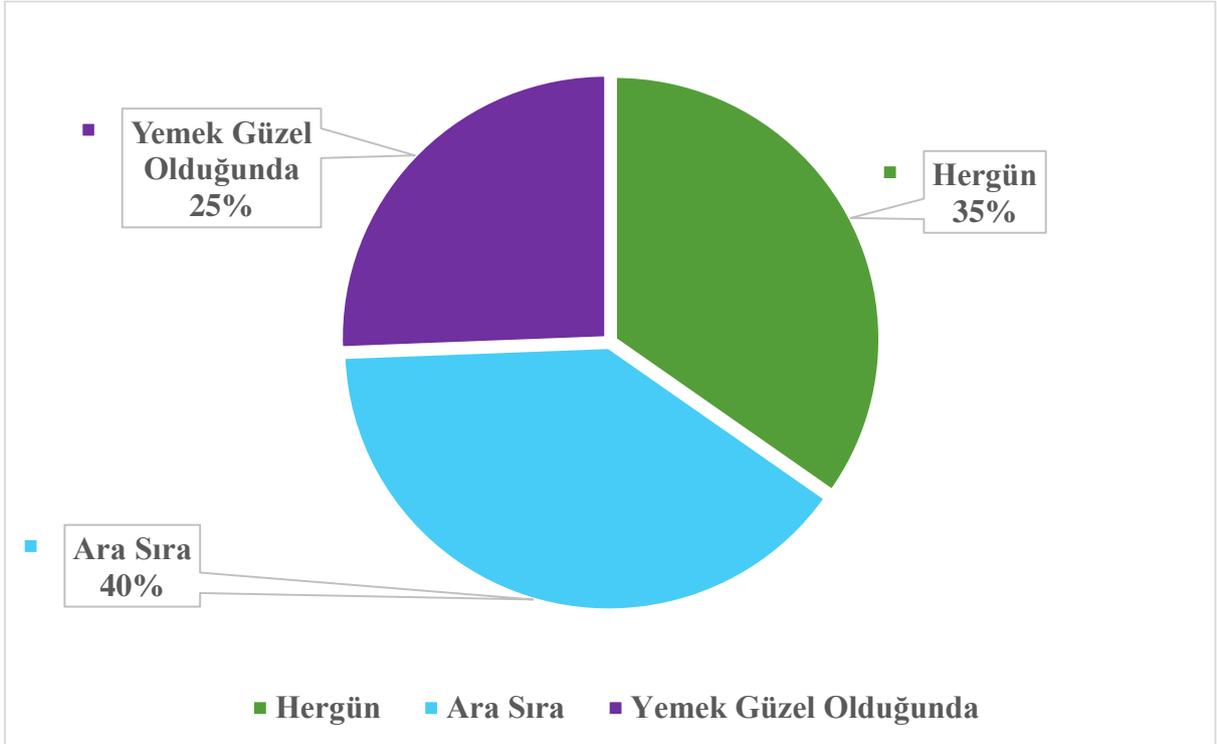
2- Yemekhane hizmeti aldığımız yerleşke



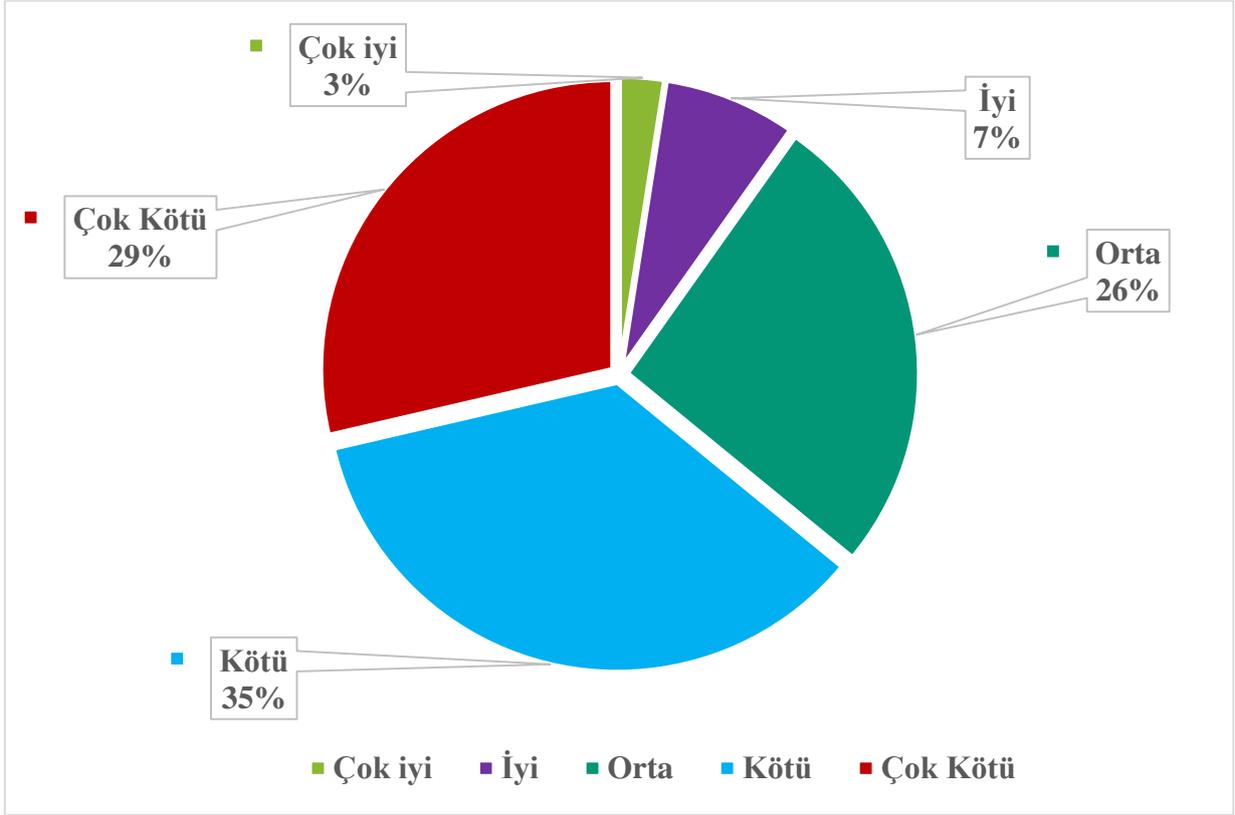
3- Personel Türü



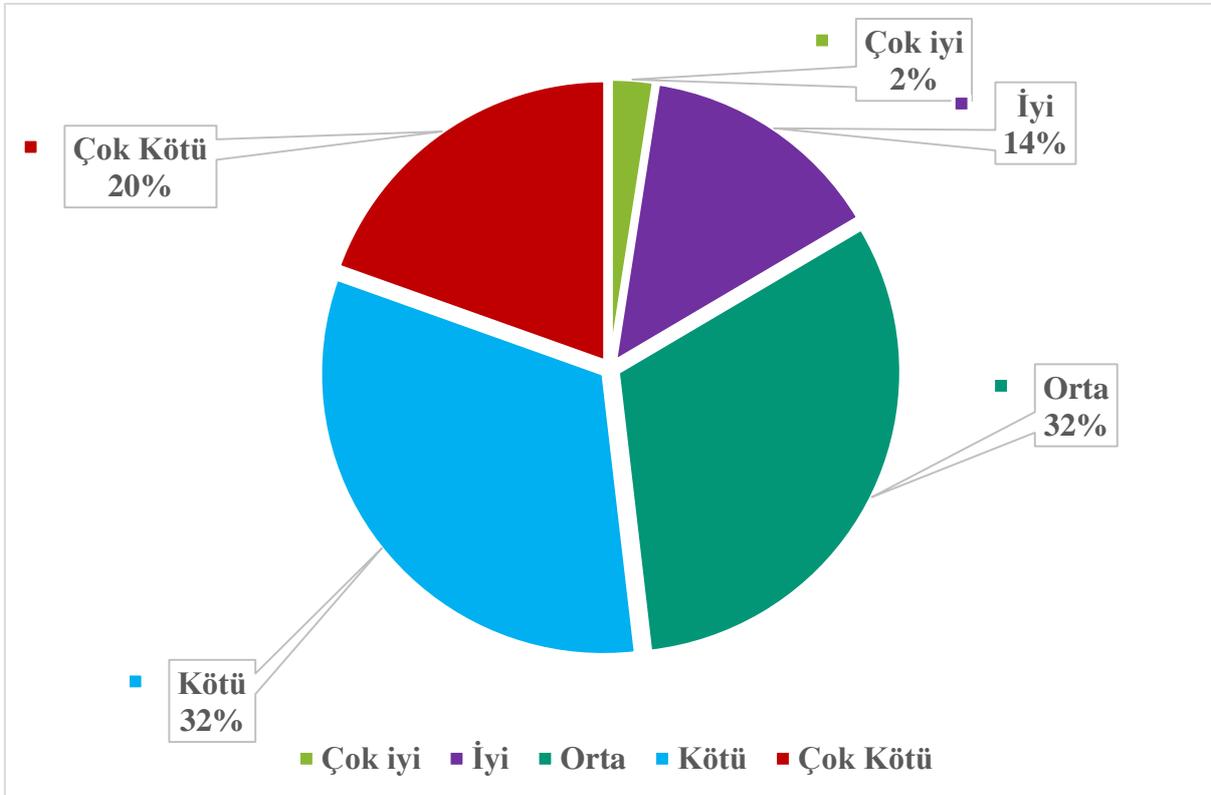
4) Yemekhane ne sıklıkla yemek yiyorsunuz?



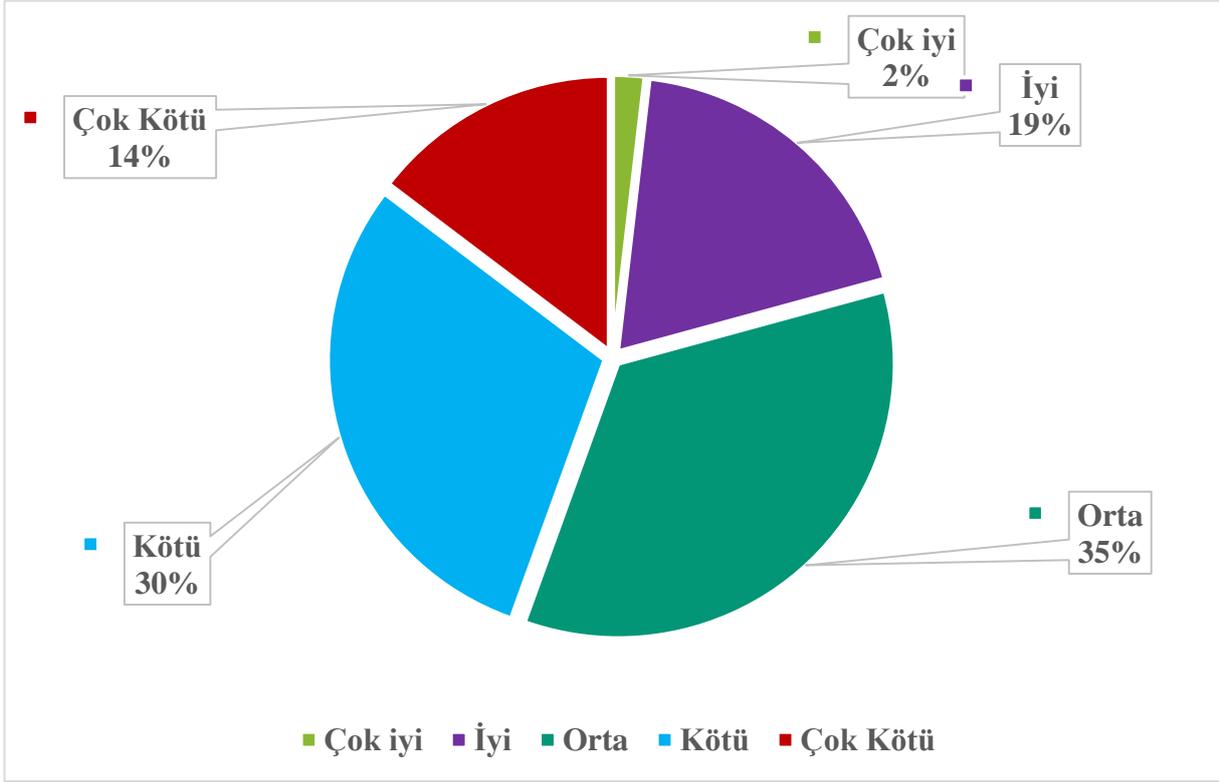
5) Genel Olarak Menüler



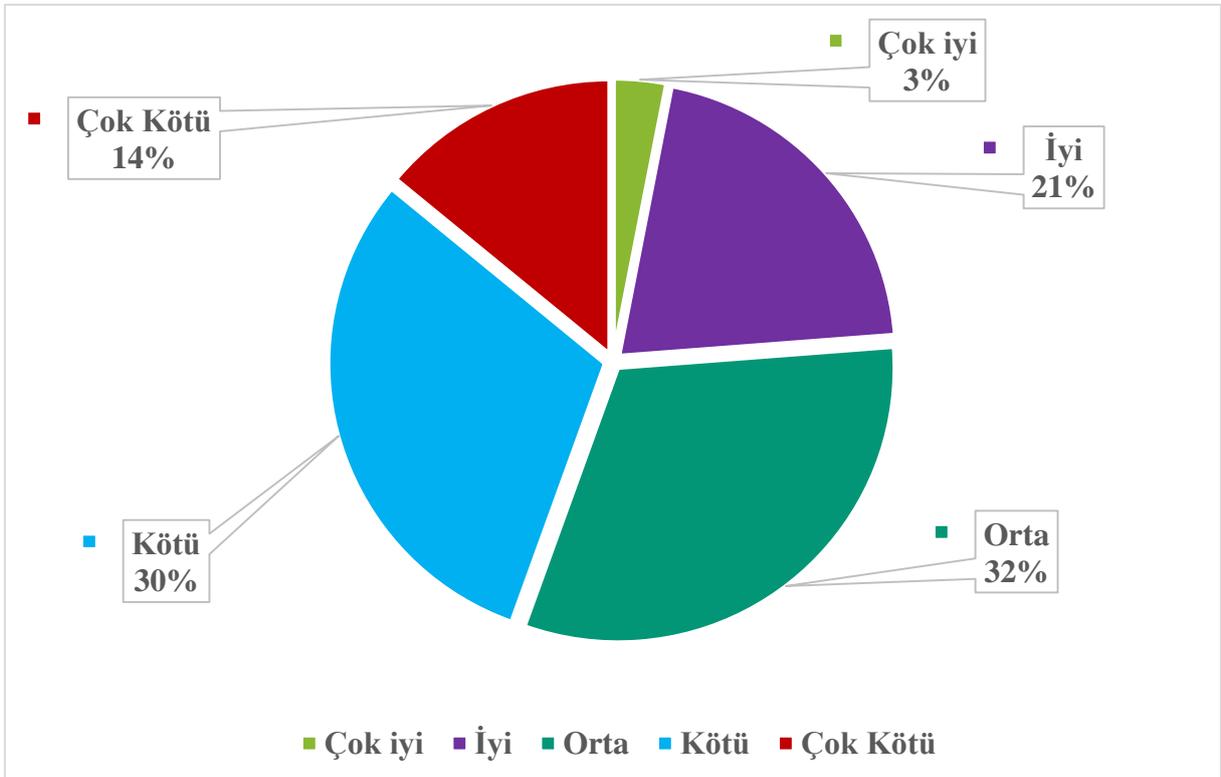
6) Menüde yer alan yemeklerin uyumu



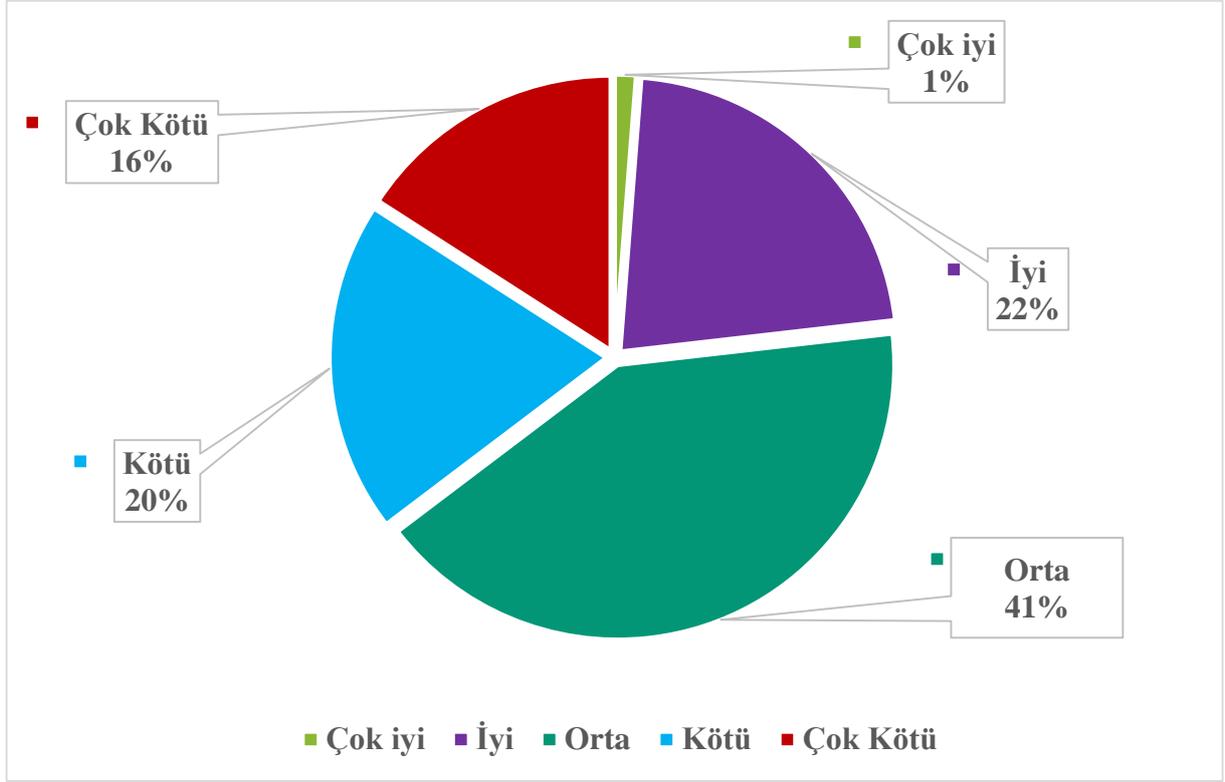
7) Menüde yer alan yemeklerin çeşitliliği



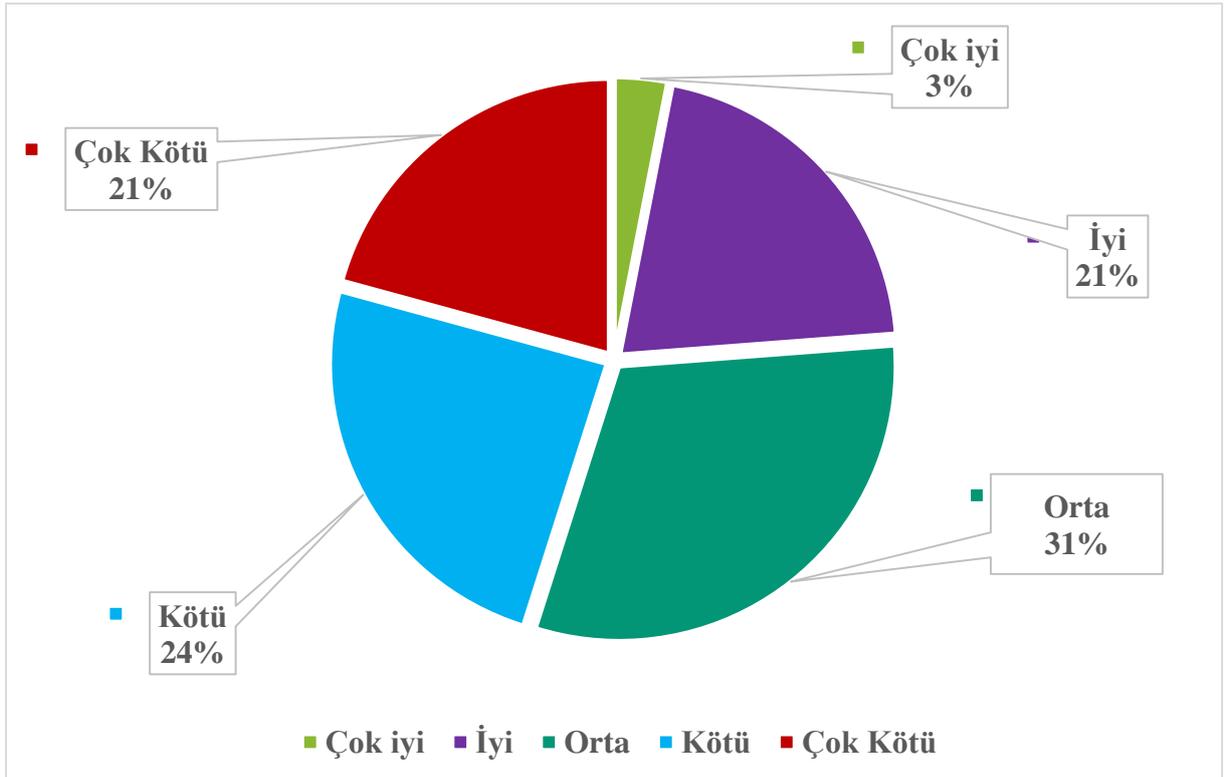
8) Yemeklerin Tazeliği



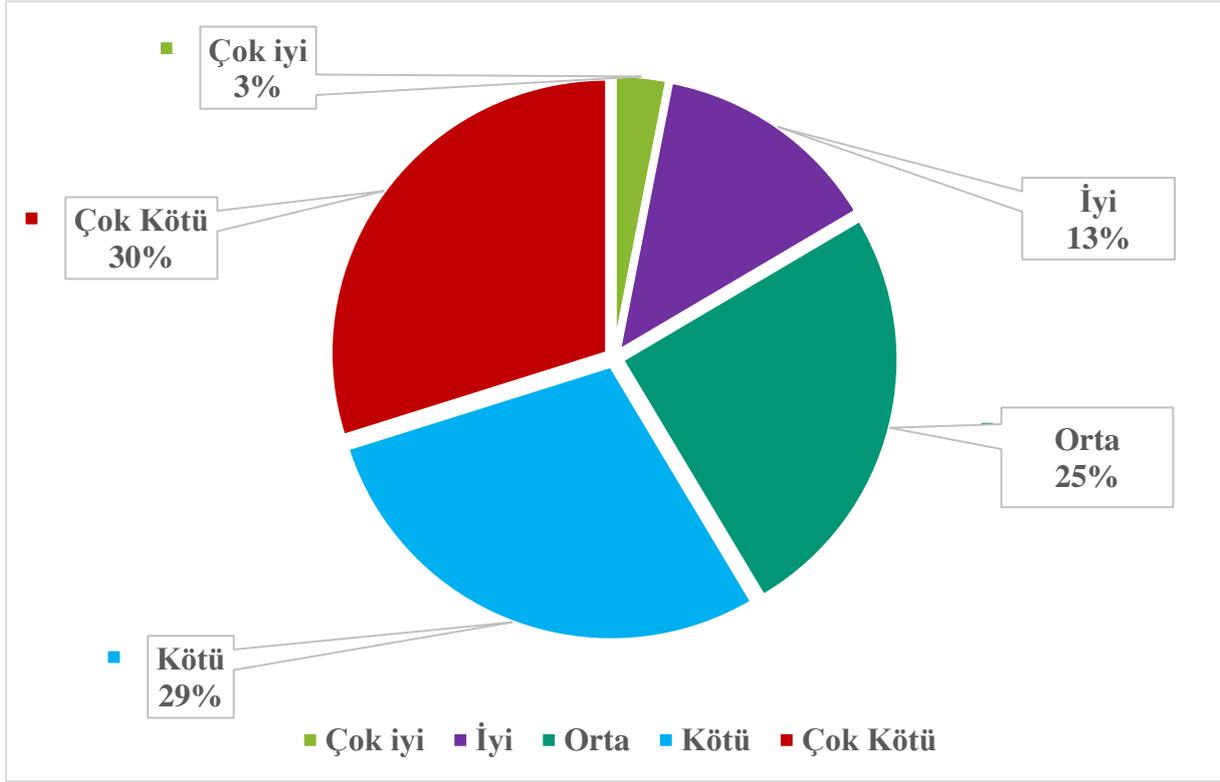
9) Yemeklerin Sağlık Kurallarına Uygunluğu



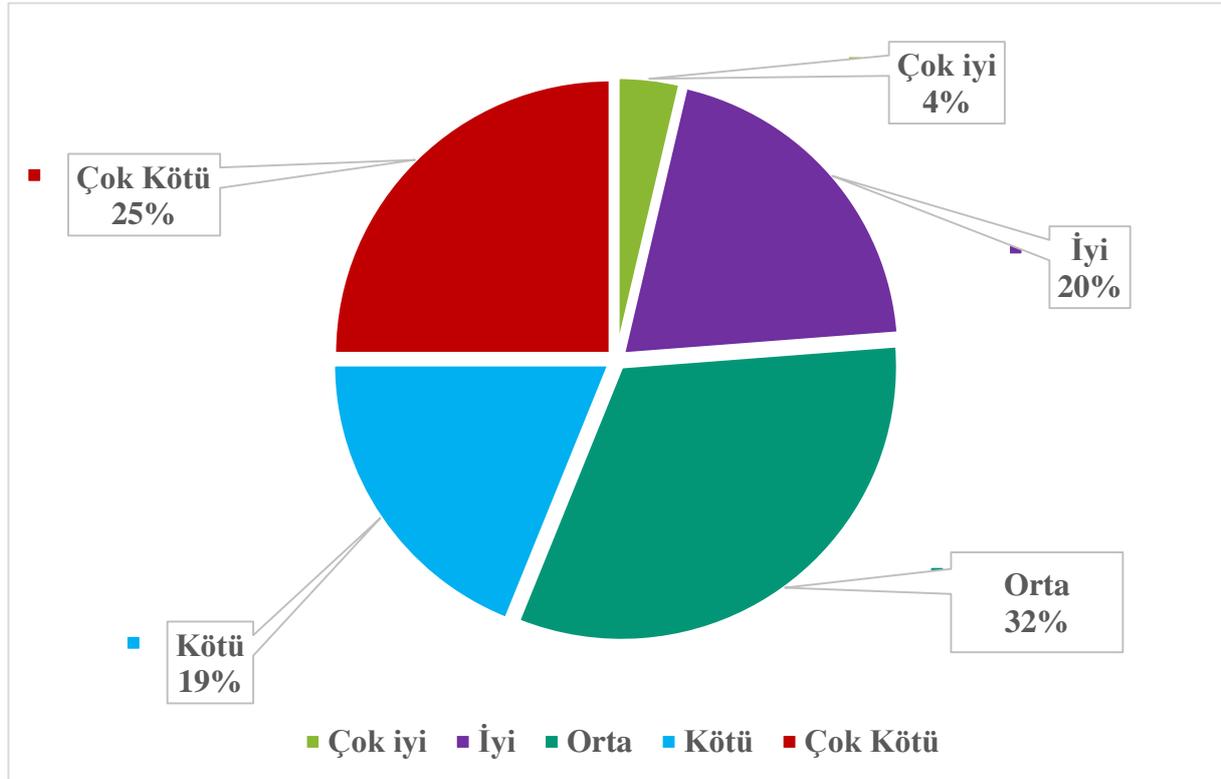
10) Çorbalar (Sunumu)



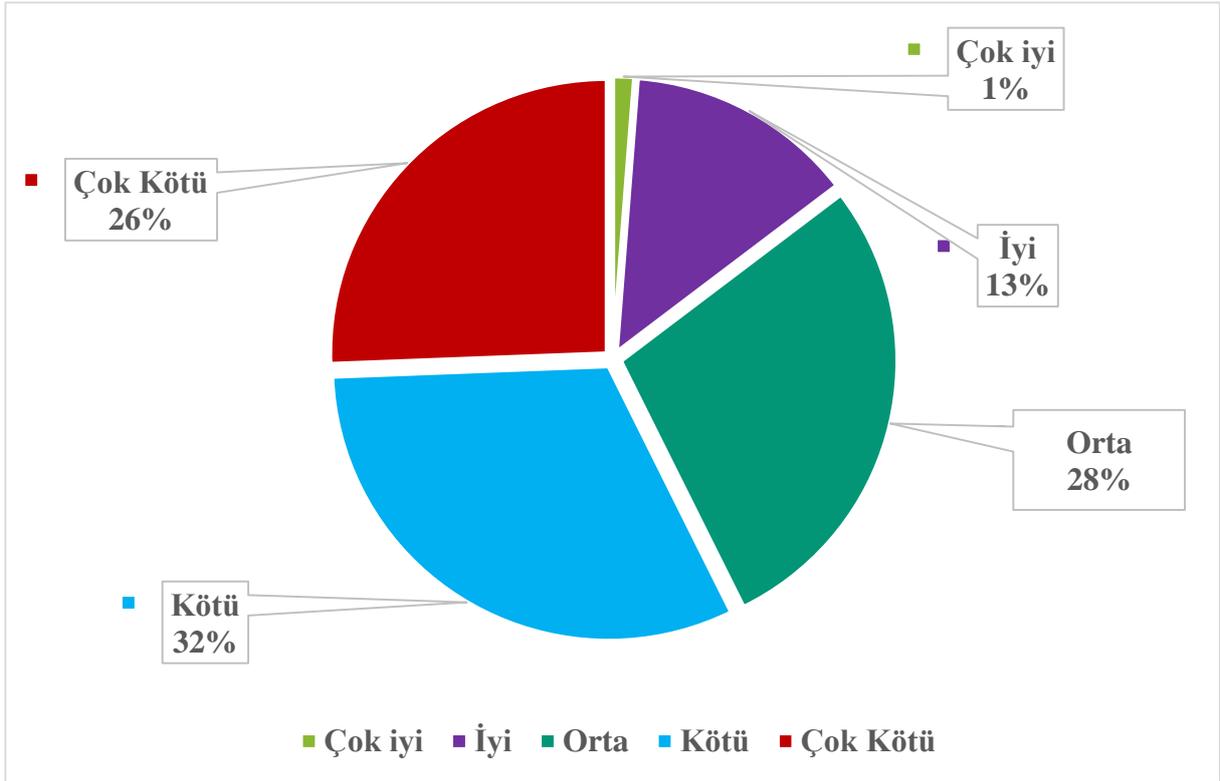
11) orbalar (Tadı Lezzeti)



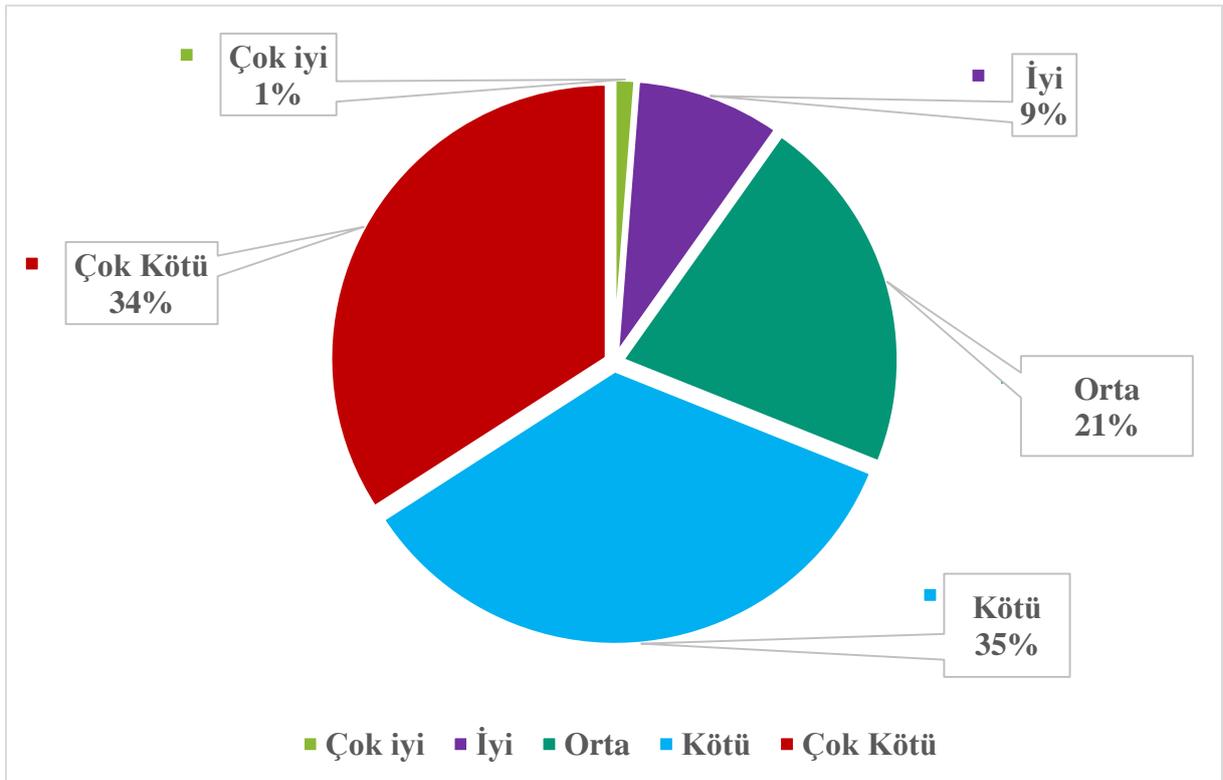
12) orbalar (Sıcaklığı)



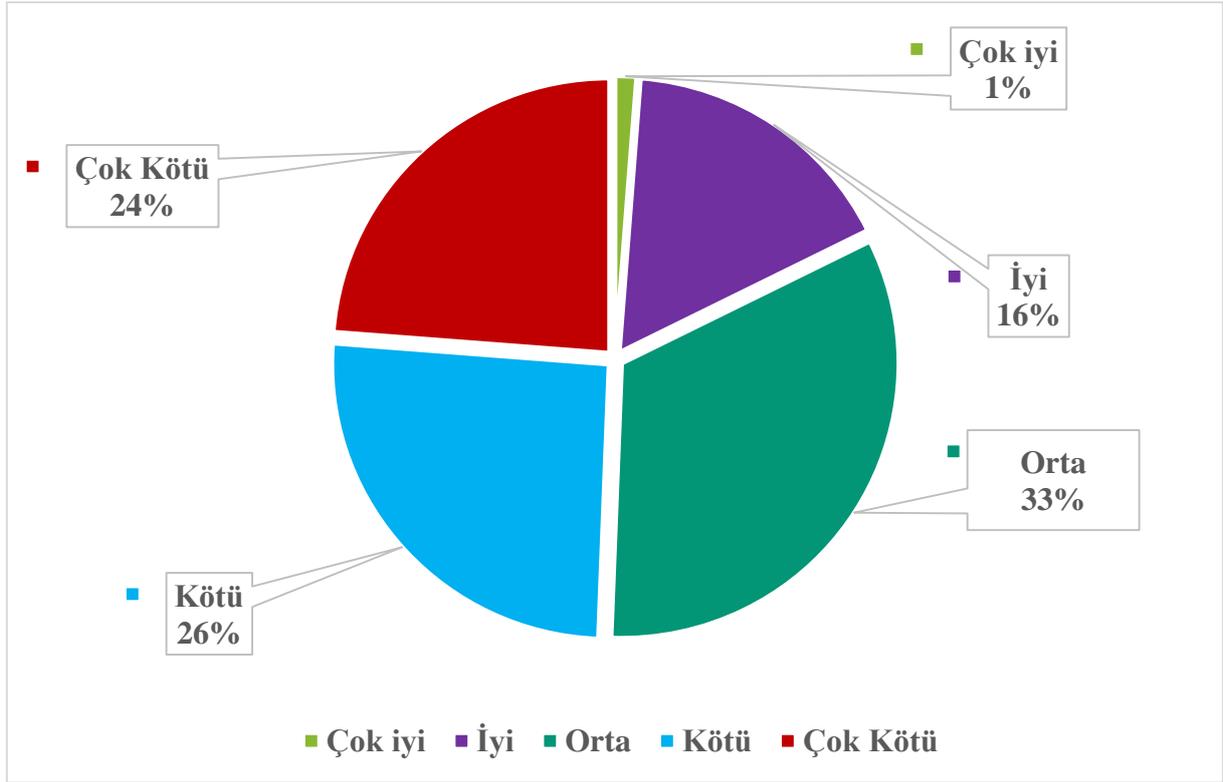
13) Et yemekleri (Sunumu)



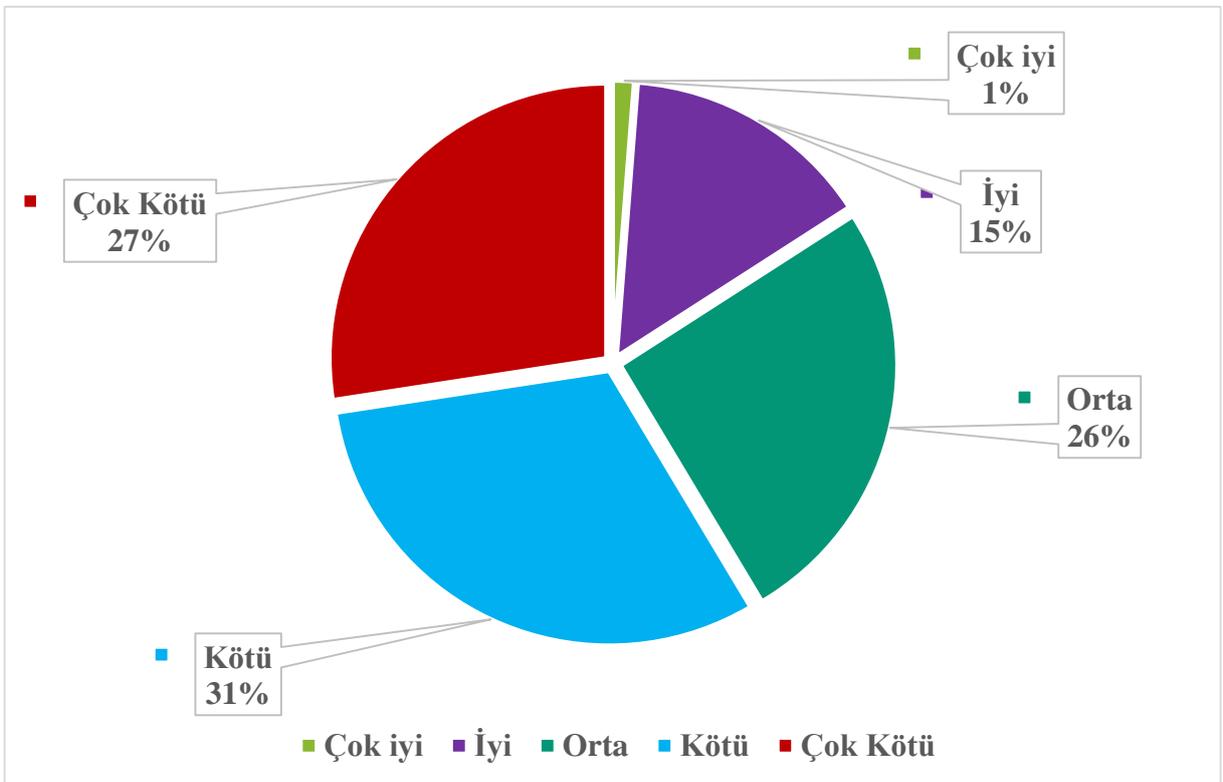
14) Et yemekleri (Tadı Lezzeti)



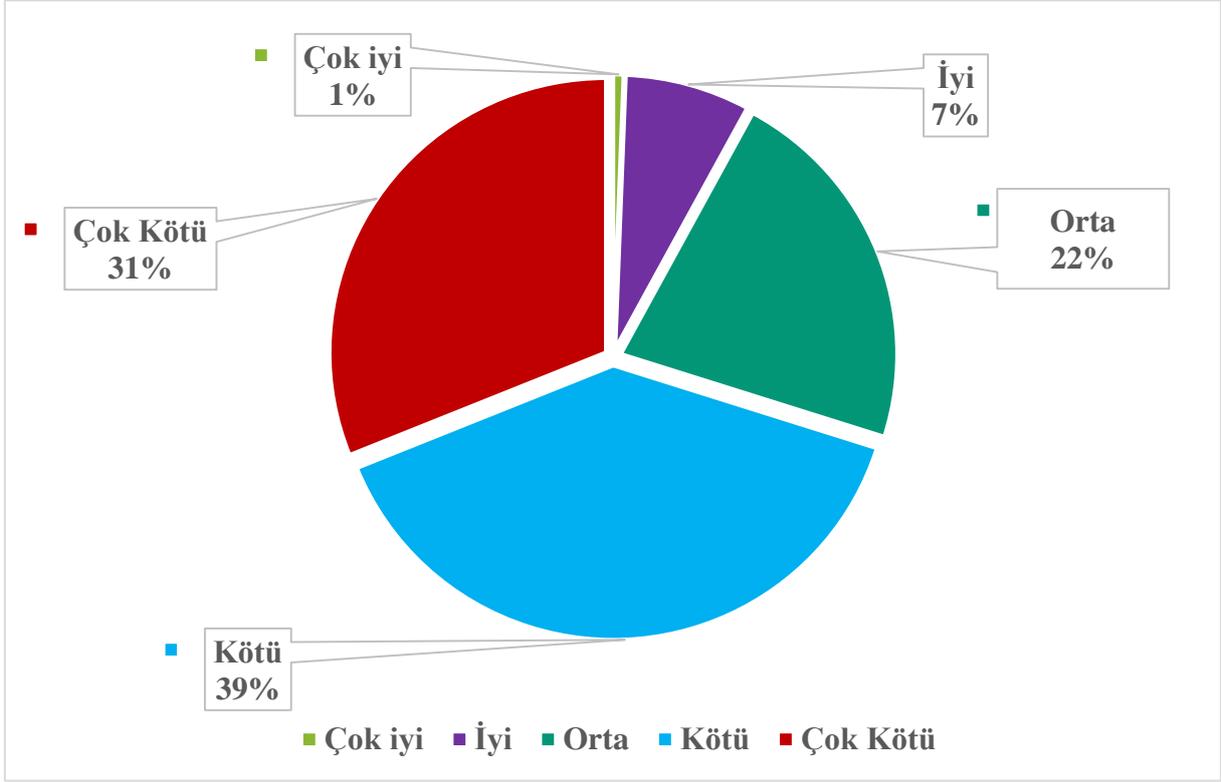
15) Et yemekleri (Sıcaklığı)



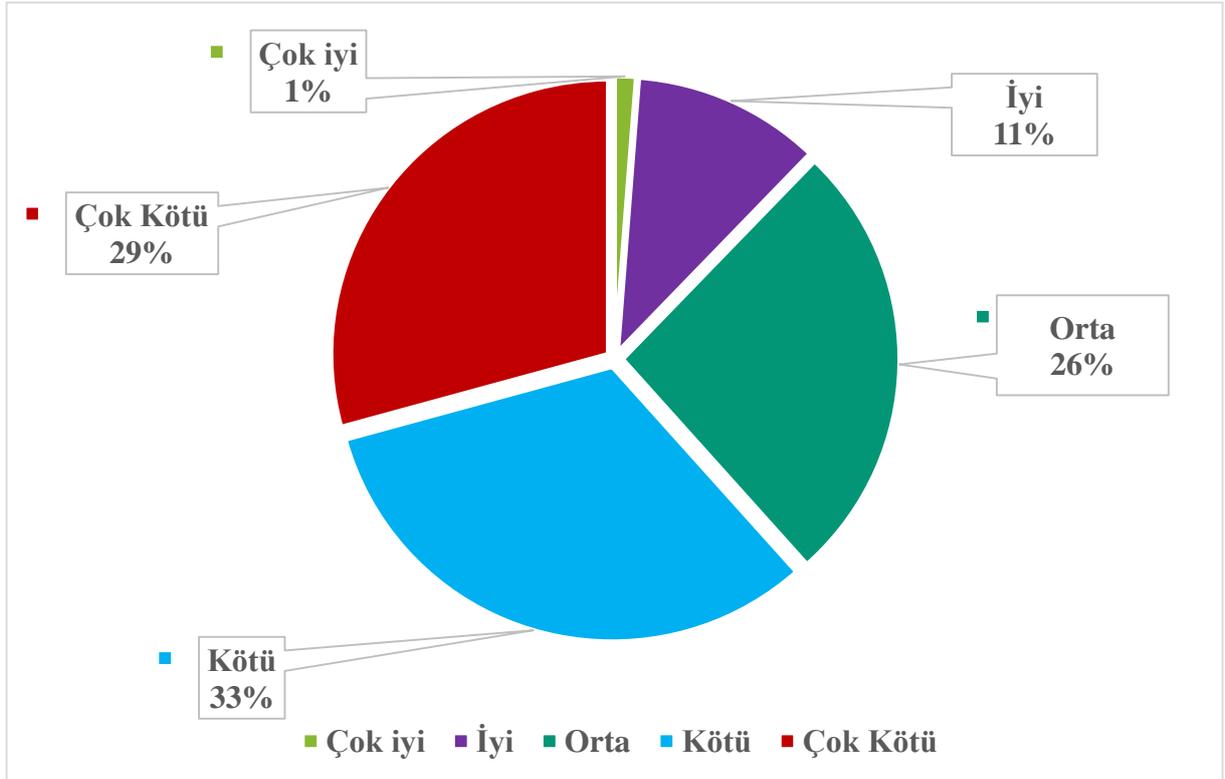
16) Pilav, makarna, börekler vb. (Sunumu)



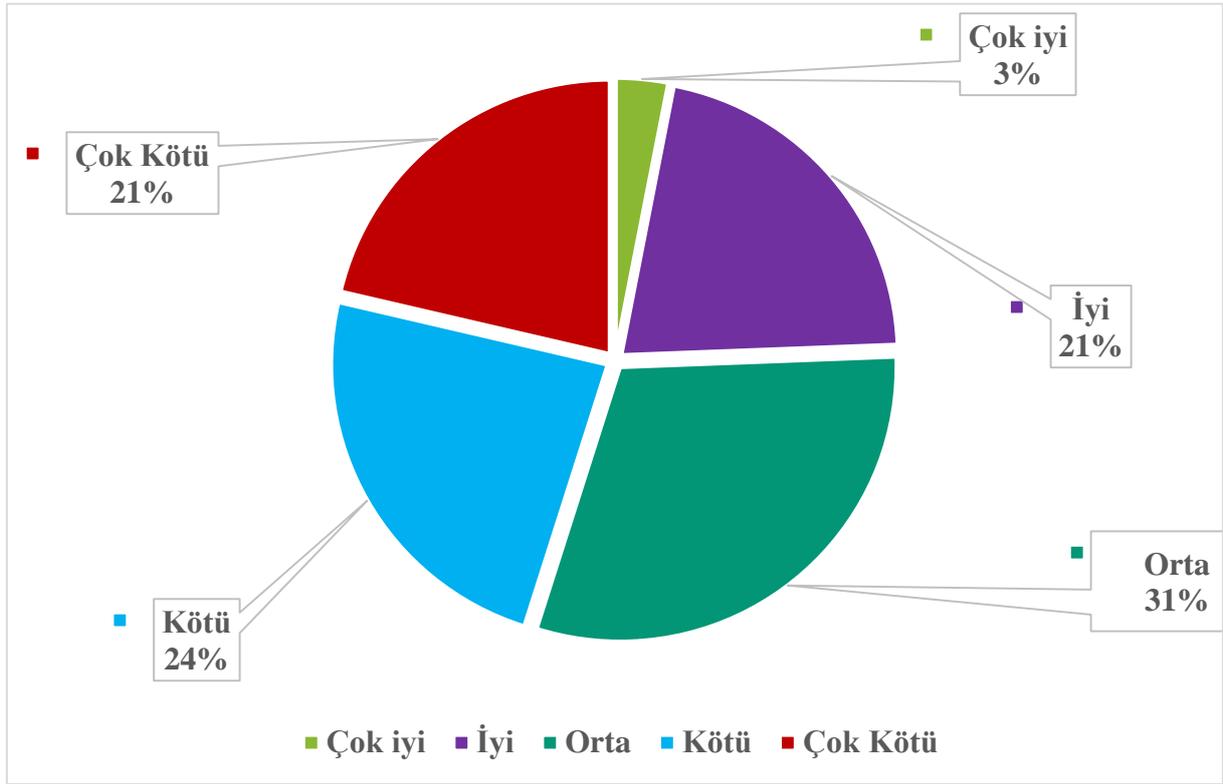
17) Pilav, makarna, börekler vb.(Tadı Lezzeti)



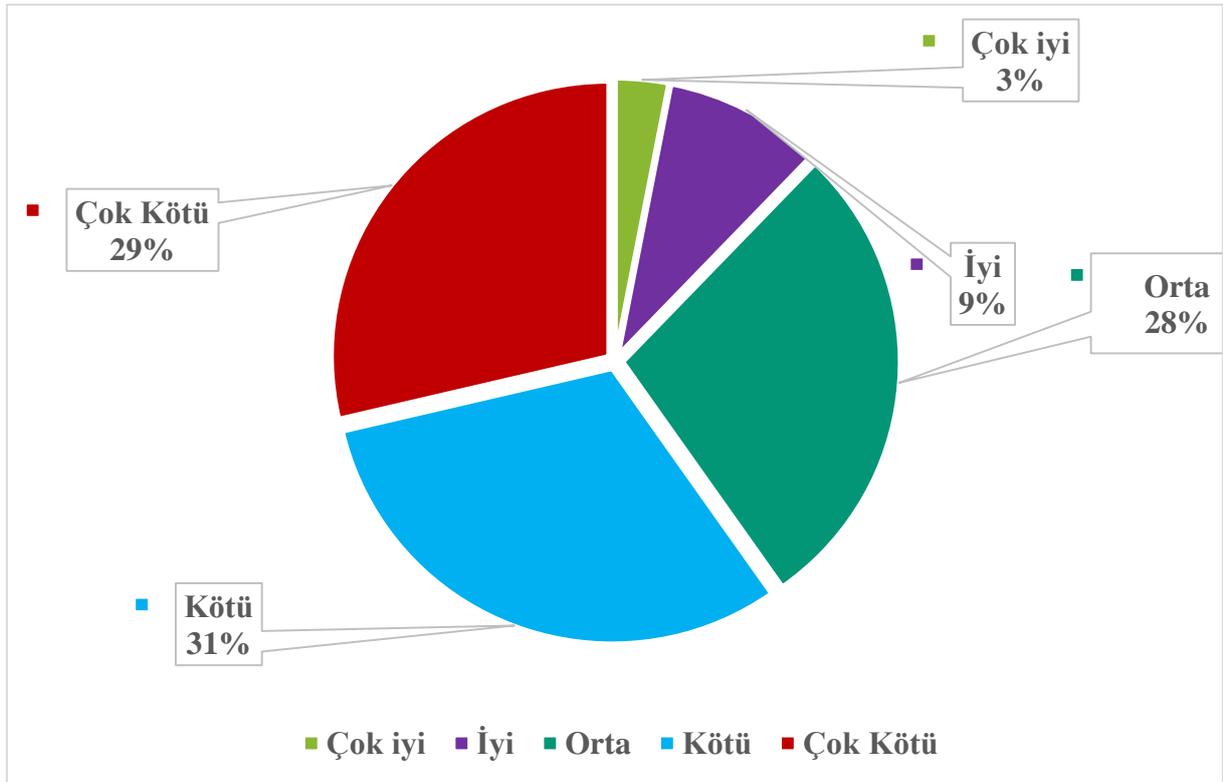
18) Pilav, makarna, börekler vb. (Sıcaklığı)



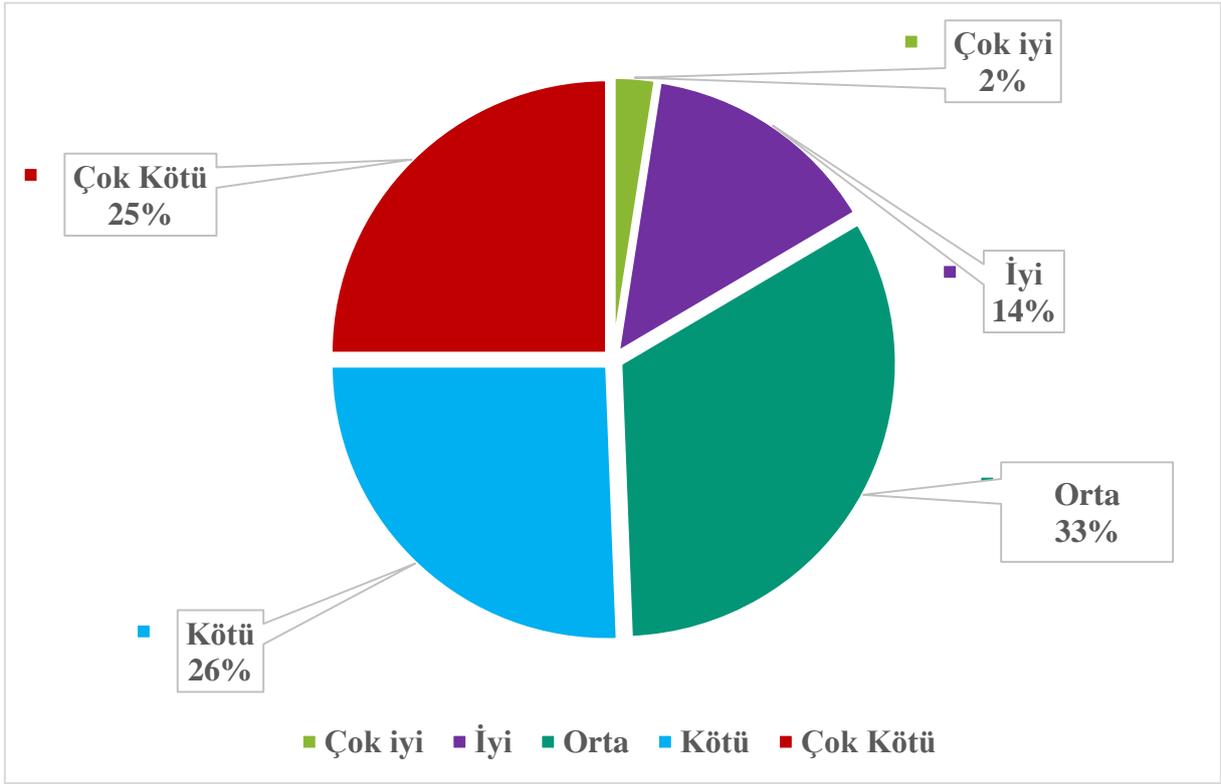
19) Sebze ve kuru baklagiller yemekleri (Sunumu)



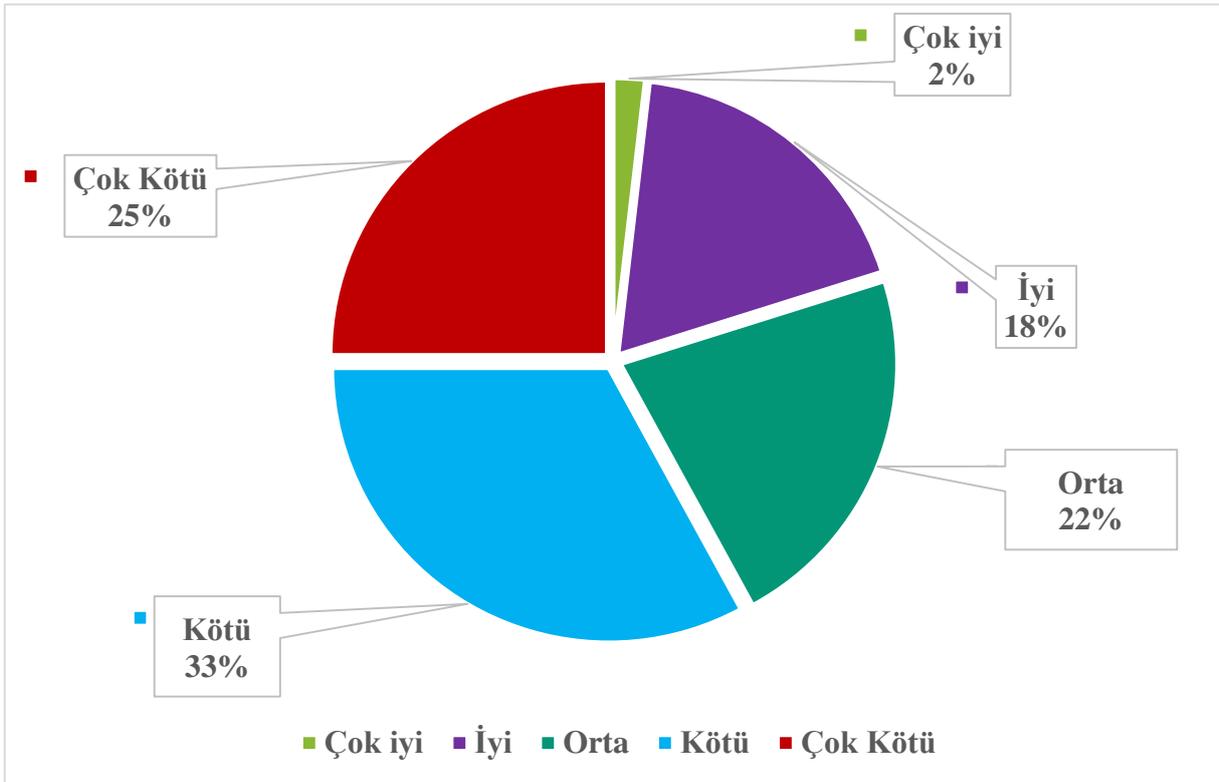
20) Sebze ve kuru baklagiller yemekleri (Tadı Lezzeti)



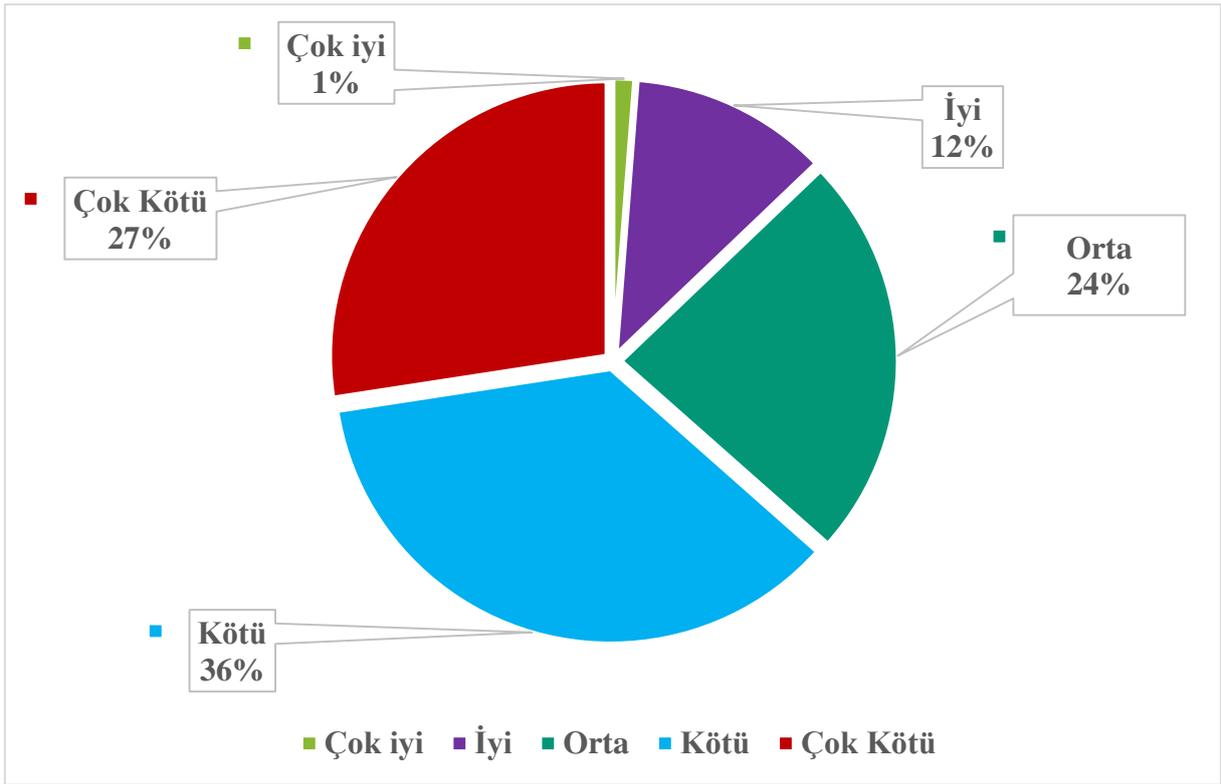
21) Sebze ve kuru baklagiller yemekleri (Sıcaklığı)



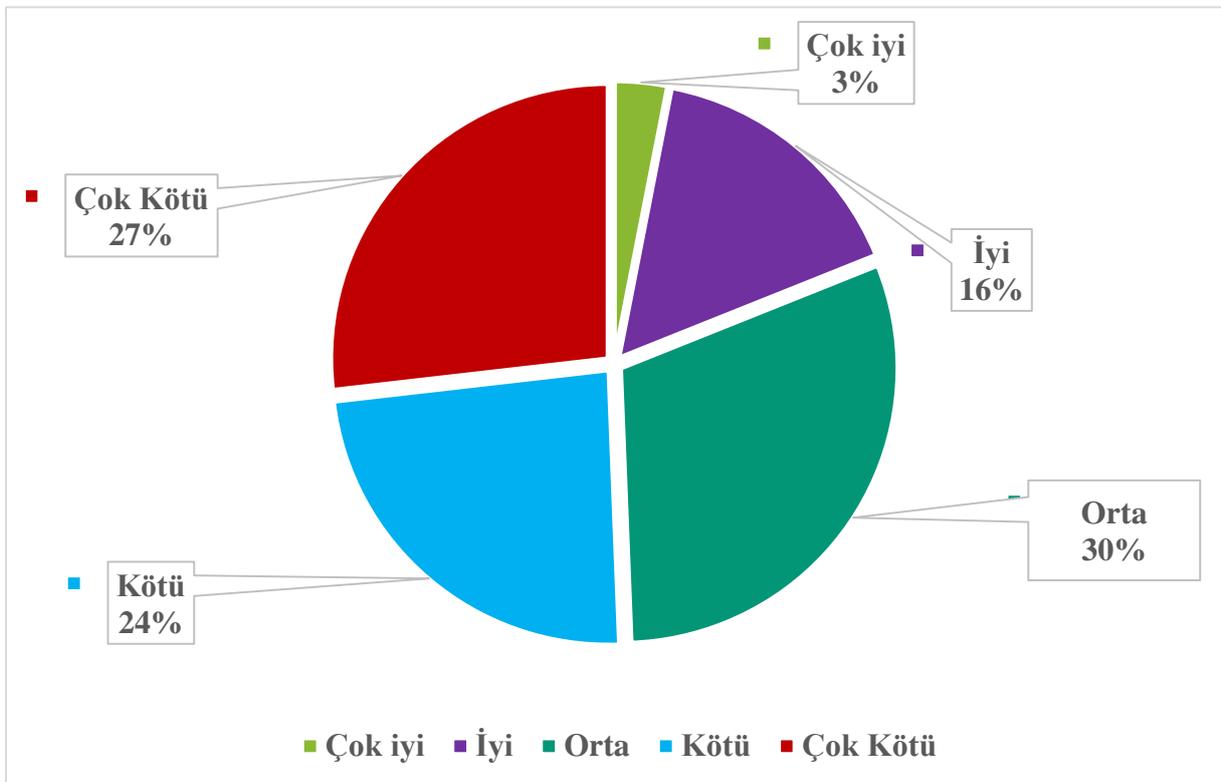
22) Salatalar ve Tatlılar (Sunumu)



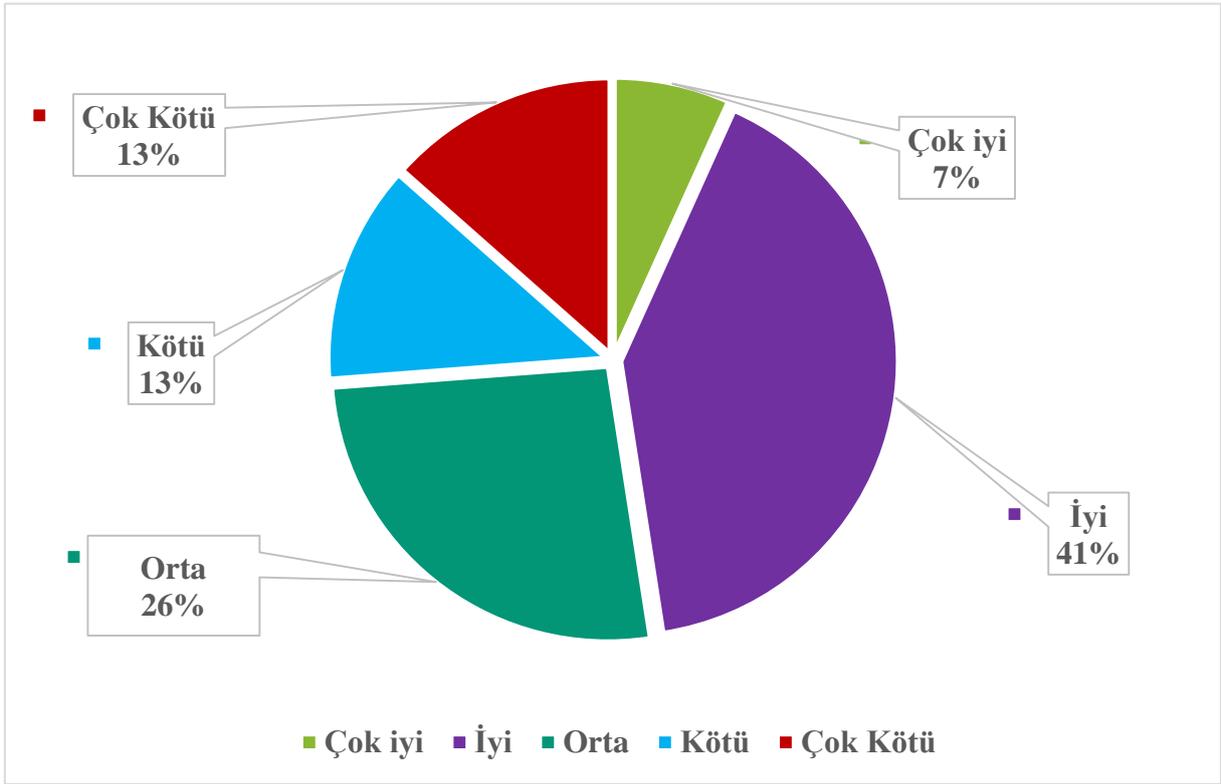
23) Salatalar ve Tatlılar (Tadı lezzeti)



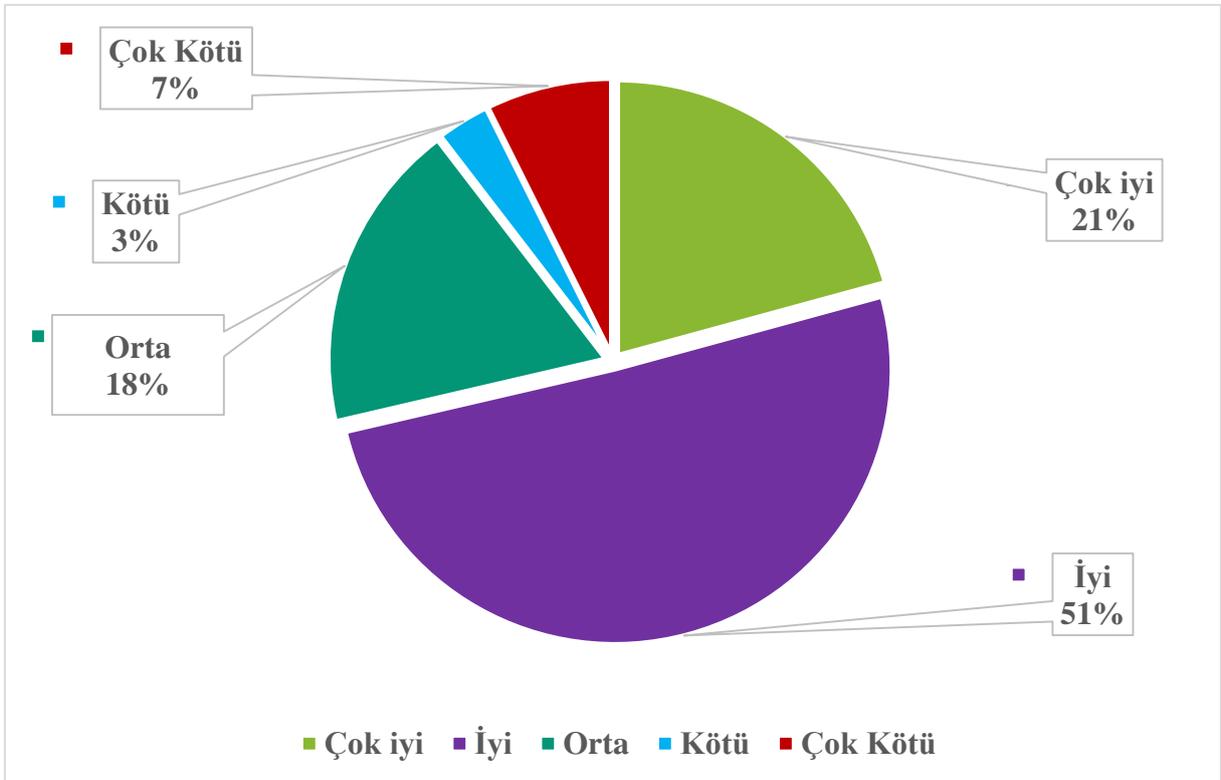
24) Salatalar ve Tatlılar (Tazeliği)



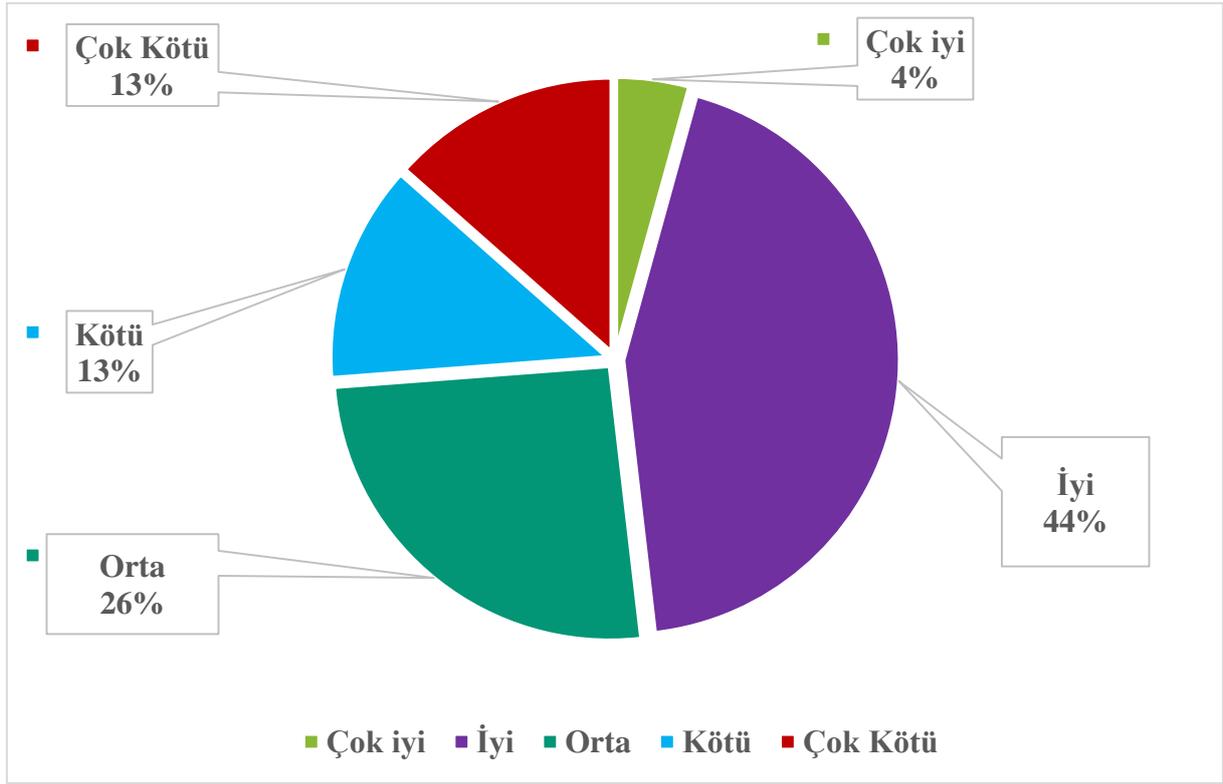
25) Yemekhane hizmetleri (Hizmet Akışı)



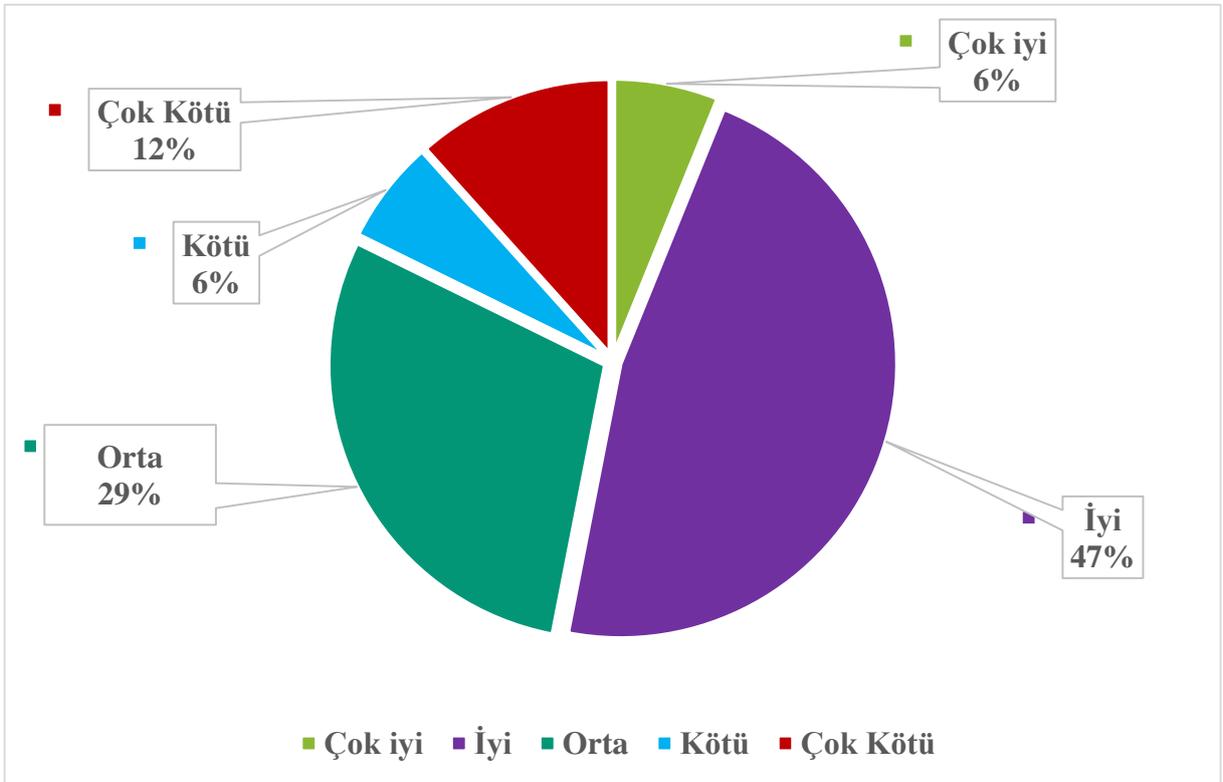
26) Yemekhane hizmetleri (Personelin Davranışı)



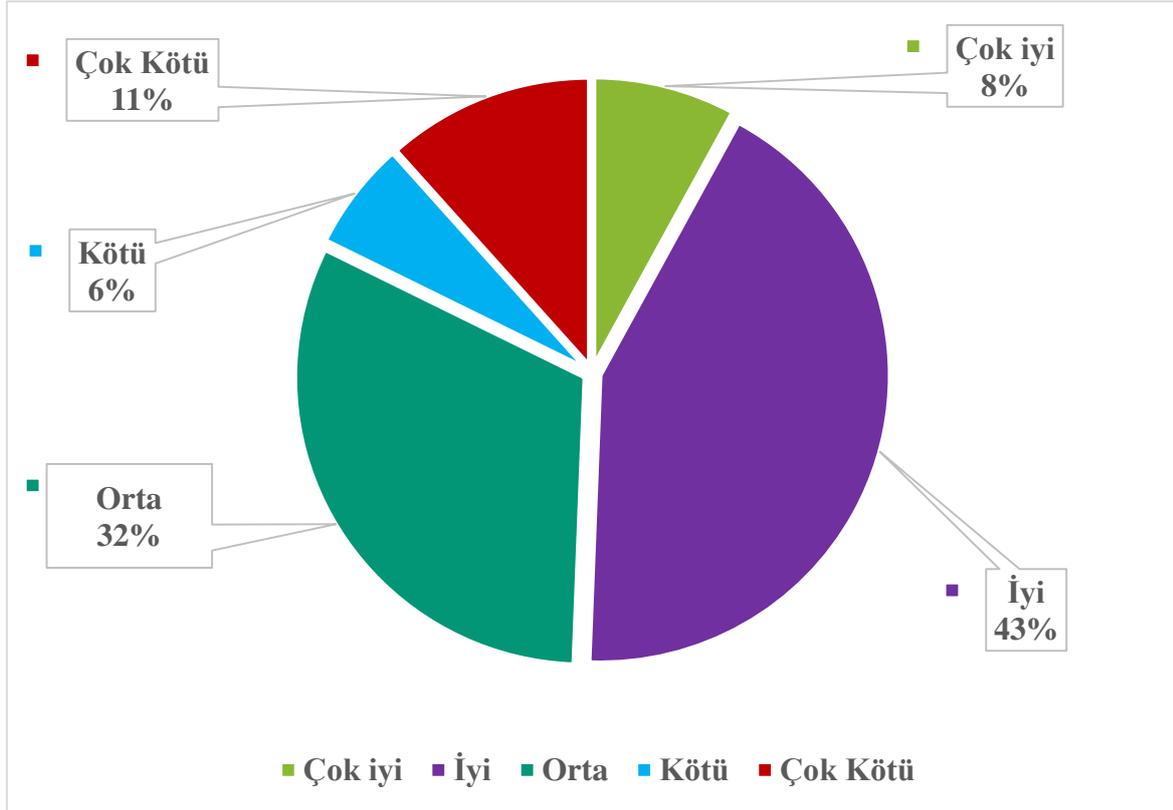
27) Yemekhane hizmetleri (Temizlik ve Hijyenik Kurallarına Uyulması)



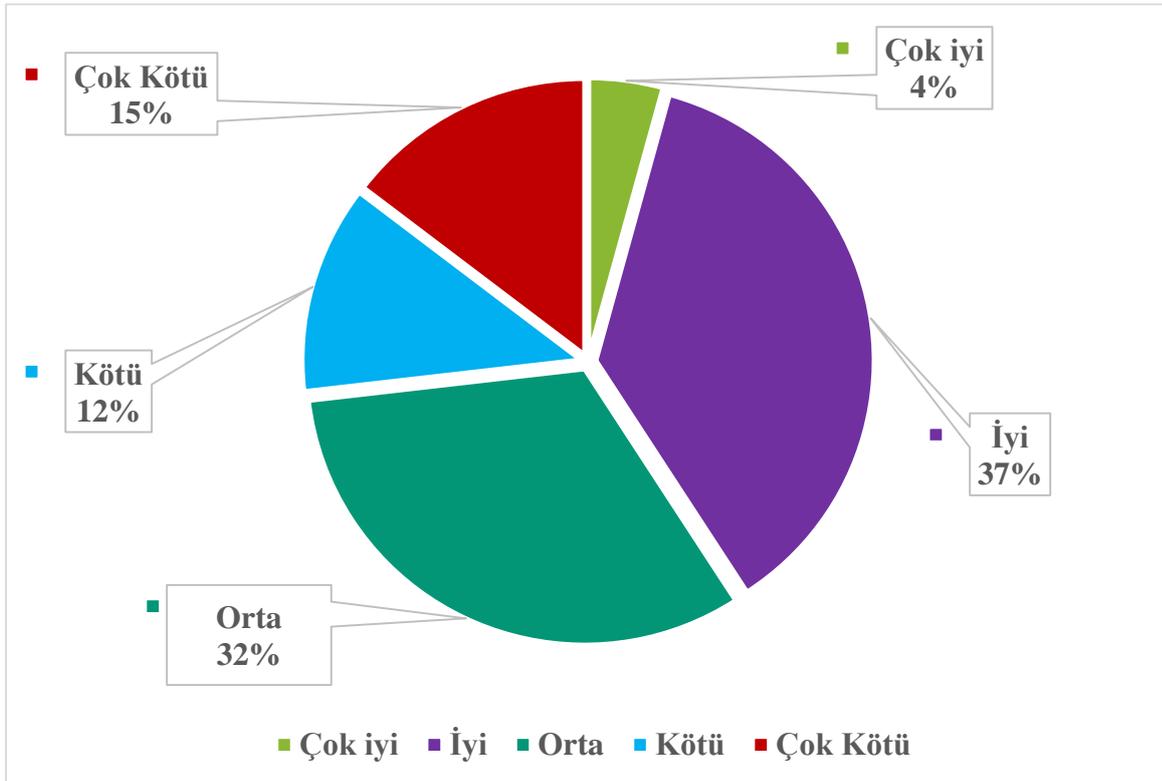
28) Yemekhane hizmetleri (Yemekhanelerin Temizliği)



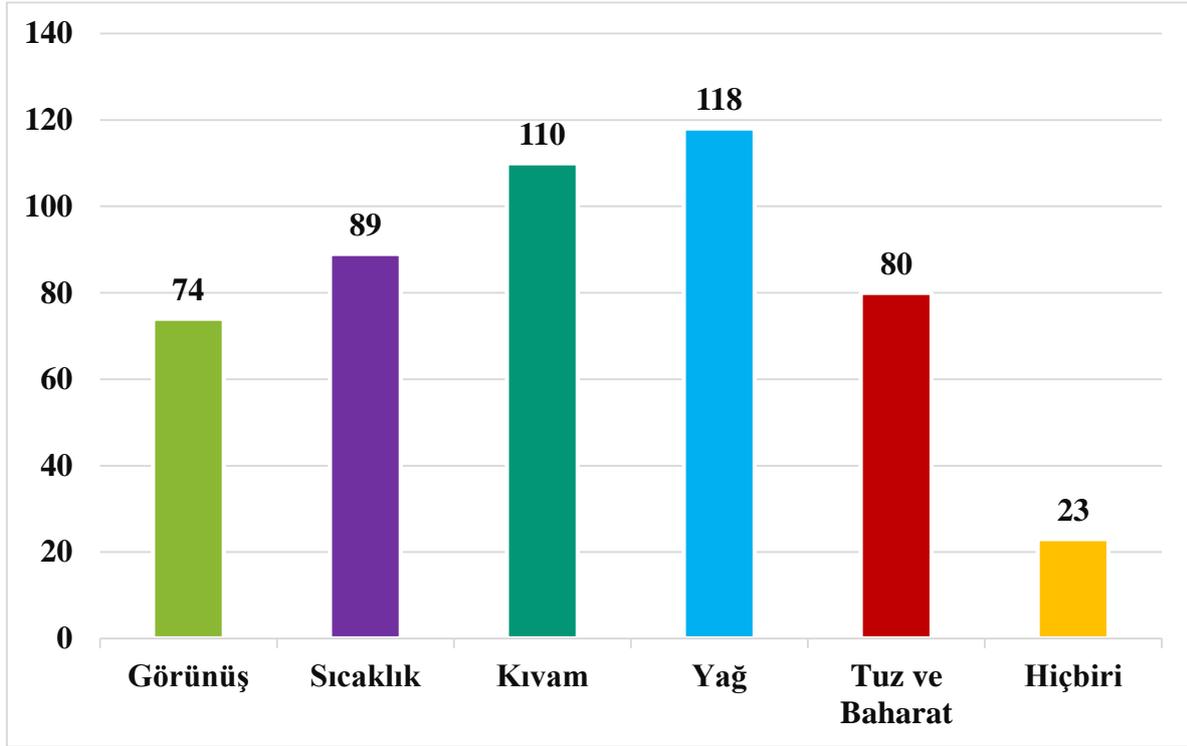
29) Yemekhane hizmetleri (Masa, örtü ve sandalyelerin temizliği)



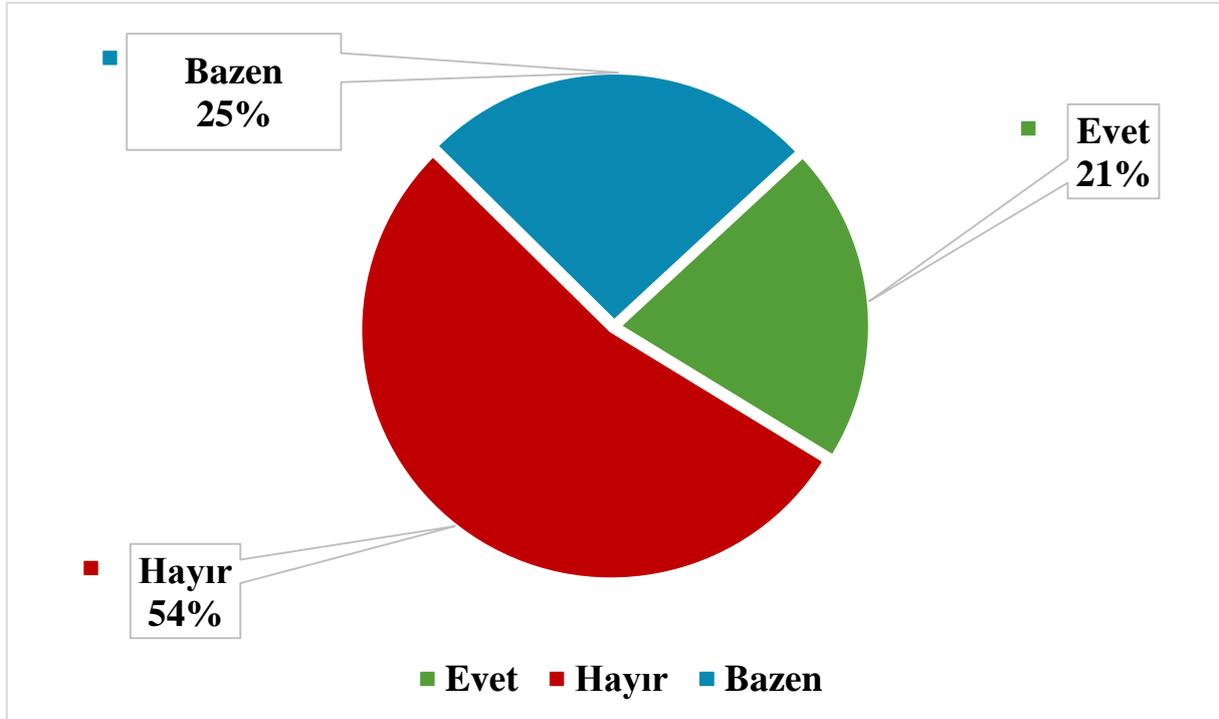
30) Yemekhane hizmetleri (Tabak, tepsi, çatal, bıçak, kaşık temizliği)



31) Yemeklerde aşağıda bulunanlardan beğenmediklerinizi işaretler misiniz?



32) Yemek porsiyonlarını doyurucu buluyor musunuz?



E-GENEL SONUÇ

Başkanlığımız tarafından personelimize yönelik hazırlanan 2019 Yılı Yemekhane Memnuniyet Anketinde genel olarak şu sonuçlara varılmıştır.

Ankete katılan personelimizin %67'si akademik personel, %37'si İdari Personel.

Ankete katılımında Dede Korkut Külliyesinde hizmet alan personelin oranı %58. Baberti Külliyesinden %35 katılım sağlanırken ilçelerdeki külliyelerden katılım yok denecek kadar az sadece %2.

Katılımcıların tercihlerine göre genel olarak menü ve yemek uyumlarıdaki memnuniyet oranı %43

Yemeklerin çeşitliliğinden menü olanların oranı %55

Et yemekleri, pilav makarna vb. türlerde kötü ve çok kötü tercihi %65'i geçiyor. Bu yemek türlerinde öğrenci anketinde olduğu gibi genel olarak memnuniyetsizlik hakim.

Yemekhanelerde hizmet akışı, personelin tutum ve davranışı, hijyen ve temizlik konusunda olumlu hava hakim. Ortalama olarak memnuniyet oranı %65-70

Yemeklerde en çok beğenilmeyen unsurlar ise sıcaklık, kıvam ve yağ

Yemeklerden doyum oranı dengesiz. Yemekleri doyurucu buluyor musunuz sorusuna; katılımcıların %21'i evet, %54'ü hayır, %25'u bazen cevabını vermiştir.



**Sağlık Kültür ve Spor
Daire Başkanlığı**