

YEMEKHANE MEMNUNİYET ÖLÇÜM ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

9-10 Mayıs 2019 tarihleri arasında yapılan ve üniversitemizden 2 akademik personel, 1 idari personel ve 229 öğrenci olmak üzere toplam 232 kişinin katıldığı Yemekhane Memnuniyet Anketinde yöneltilen sorular, alınan cevapların dağılımı aşağıda yer almaktadır.

Cinsiyetiniz?

	Kişi Sayısı	Yüzde Oranı
Erkek	118	%50,9
Kadın	114	%49,1

Yemekhanede ne sıklıkla yemek yiyorsunuz?

Bu soruya 232 kişiden 226 kişi cevap vermiş, 6 kişi ise soruyu boş bırakmıştır. En çok %43,1 ile “ara sıra” seçeneği işaretlenmiş olup en az %22 ile “ara sıra” seçeneği işaretlenmiştir.

Yemekhanenin temizliği:

Bu değerlendirmeye 232 kişi cevap vermiştir. %39,2 ile en çok “iyi” seçeneği işaretlenirken en az %4,3 ile “hiç iyi değil” seçeneği işaretlenmiştir. Yemekhanenin temizliği hakkında memnuniyet derecesini bildiren kişilerin %87,1’inin yemekhanenin temizliğinden memnun olduğu, geri kalan kişilerin ise memnuniyet derecesinin düşük olduğu görülmektedir.

Masaların temizliği:

Bu değerlendirmeye 232 kişi cevap vermiştir.%35,3 ile en çok “iyi” seçeneği işaretlenirken en az %4,7 ile “hiç iyi değil” seçeneği işaretlenmiştir. Masaların temizliği hakkında memnuniyet derecesini bildiren kişilerin %80,2’sinin masaların temizliğinden memnun olduğu, geri kalan kişilerin ise memnuniyet derecesinin düşük olduğu görülmektedir.

Tabak, tepsi, kaşık, çatal, bardak temizliği:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 231 kişi cevap vermiş, 1 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır.%35,8 ile en çok “iyi” seçeneği işaretlenirken en az %4,3 ile “hiç iyi değil” seçeneği işaretlenmiştir. Tabak, tepsi ve benzeri temizliği hakkında memnuniyet derecesini bildiren kişilerin %85,4’ünün tabak, tepsi ve benzerinin temizliğinden memnun olduğu, geri kalan kişilerin ise memnuniyet derecesinin düşük olduğu görülmektedir.

Aydınlatma ve havalandırma:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 231 kişi cevap vermiş, 1 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır.%26,3 ile en çok “iyi” seçeneği işaretlenirken en az %12,9 ile “hiç iyi değil” seçeneği işaretlenmiştir. Yemekhanenin aydınlatma ve havalandırması hakkında memnuniyet derecesini bildiren kişilerin %62,9’unun yemekhanenin aydınlatma ve havalandırmasından memnun olduğu, geri kalan kişilerin ise memnuniyet derecesinin düşük olduğu görülmektedir. Yemekhane ile ilgili beklenti ve öneri kısmında öğrencilerin aydınlatma ve havalandırma şartlarının düzeltilmesi hakkında öneride bulunması dikkat çekici bulunmuştur.

Lavaboların Temizliği:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 230 kişi cevap vermiş, 2 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır. %28,4 ile en çok “iyi” seçeneği işaretlenirken en az %14,2 ile “oldukça iyi” seçeneği işaretlenmiştir.

Yemekhanenin lavaboların temizliđi hakkında memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %59'u lavaboların temizliđinden memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir.

Yemeklerin Gűrűnűřű:

Bu deđerlendirmeye 232 kiři cevap vermiřtir.%35,3 ile en çok "iyi" seçeneđi iřaretlenirken en az %9,1 ile "hiç iyi deđil" seçeneđi iřaretlenmiřtir. Yemeklerin gűrűnűřűne gűre memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %73,7'si yemeklerin gűrűnűřűnden memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir.

Yemeklerin Sıcaklığı:

Bu deđerlendirmeye 232 kiři cevap vermiřtir.%34,1 ile en çok "iyi" seçeneđi iřaretlenirken en az %9,1 ile "hiç iyi deđil" seçeneđi iřaretlenmiřtir. Yemeklerin sıcaklıđına gűre memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %72'si yemeklerin sıcaklıđından memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir.

Yemeklerin kıvamı:

Ankete katılan 232 kiřiden bu soruya 230 kiři cevap vermiř, 2 kiři ise bu soruyu boř bırakmıřtır.%36,5 ile en çok "iyi" seçeneđi iřaretlenirken en az %9,5 ile "hiç iyi deđil" seçeneđi iřaretlenmiřtir. Yemeklerin kıvamına gűre memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %69,8'i yemeklerin kıvamından memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir.

Yemeklerin Yađı:

Bu deđerlendirmeye 232 kiři cevap vermiřtir.%33,6 ile en çok "iyi" seçeneđi iřaretlenirken en az %14,2 ile "oldukça iyi" seçeneđi iřaretlenmiřtir. Yemeklerin yađına gűre memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %64,2'si yemeklerin yađından memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir.

Yemeklerin eřitliliđi:

Ankete katılan 232 kiřiden bu soruya 231 kiři cevap vermiř,1 kiři ise bu soruyu boř bırakmıřtır.%25,4 ile en çok "iyi" seçeneđi iřaretlenirken en az %14,7 ile "oldukça iyi" seçeneđi iřaretlenmiřtir. Yemeklerin çeřitliliđine gűre memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %62,5'i yemeklerin çeřitliliđinden memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir.

Yemeklerin Porsiyonu:

Ankete katılan 232 kiřiden bu soruya 231 kiři cevap vermiř,1 kiři ise bu soruyu boř bırakmıřtır.%26,3 ile en çok "iyi" seçeneđi iřaretlenirken en az %11,6 ile "oldukça iyi" seçeneđi iřaretlenmiřtir. Yemeklerin porsiyonuna gűre memnuniyet derecesini bildiren kiřilerin %56'sı yemeklerin porsiyonundan memnun olduđu, geri kalan kiřilerin ise memnuniyet derecesinin dűřük olduđu gűrűlmektedir. Yemekhane ile ilgili beklenti ve űneri kısmına yazılan yazıların yemeklerin porsiyonu hakkında olması dikkat çekici bulunmuřtur.

Yemekhane Personeli Disiplinlidir:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 229 kiři cevap vermiş, 3 kiři ise bu soruyu boř bırakmıştır.%38,4 ile en çok "katılıyorum" seçeneği işaretlenirken en az %3,4 ile "kesinlikle katılmıyorum" seçeneği işaretlenmiştir. Yemekhane personeli disiplinine gűre memnuniyet derecesini bildiren kişilerin %69'u

yemekhane personelinin disiplinli olduğunu düşünürken geri kalan kişiler ise bu konu hakkında olumlu düşünmedikleri görülmektedir.

Yemekhane Personeli Güler Yüzlü ve Naziktir:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 230 kişi cevap vermiş, 2 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır.%35,8 ile en çok “tamamen katılıyorum ve katılıyorum” seçenekleri işaretlenirken en az %5,6 ile “kesinlikle katılmıyorum” seçeneği işaretlenmiştir. Yemekhane personelinin güler yüzlü ve nazik olmasına göre değerlendirmede bulunan kişilerin %71,6’sı yemekhane personelinin güler yüzlü ve nazik olduğunu düşünürken geri kalan kişiler ise yemekhane personelinin güler yüzlü ve nazik olması konusu hakkında olumlu düşünmedikleri görülmektedir. Aynı zamanda memnuniyet derecesinin yüksek çıkmasına rağmen yemekhane ile ilgili beklenti ve öneri kısmına yazılan yazılarda personelin güler yüzlü olmadığının yazılması dikkat çekici bulunmuştur.

Yemekhane Personeli Temiz Ve Hijyeniktir:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 229 kişi cevap vermiş, 3 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır.%38,8 ile en çok “tamamen katılıyorum” seçeneği işaretlenirken en az %4,3 ile “katılmıyorum” seçeneği işaretlenmiştir. Yemekhane personelinin temiz ve hijyenik olmasına göre değerlendirmede bulunan kişilerin %71,1’i yemekhane personelinin temiz ve hijyenik olduğunu düşünürken geri kalan kişiler ise yemekhane personelinin temiz ve hijyenik olması konusu hakkında olumlu düşünmedikleri görülmektedir.

Yemekhane Personelinin Yemek Dağıtım Şekilleri Düzdür:

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 230 kişi cevap vermiş, 2 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır.%34,9 ile en çok “katılıyorum” seçeneği işaretlenirken en az %3 ile “katılmıyorum” seçeneği işaretlenmiştir. Yemekhane personelinin yemek dağıtım şekillerinin düzgün olmasına göre değerlendirmede bulunan kişilerin %77,6’sı yemekhane personelinin yemek dağıtım şekillerinin düzgün olduğunu düşünürken geri kalan kişiler şişe yemekhane personelinin yemek dağıtım şekillerinin düzgün olması konusunda olumlu düşünmedikleri görülmektedir.

Yemek Sonrası Aşağıdaki Sağlık Şikayetlerinden Biriyle Karşılaştınız Mı?

Ankete katılan 232 kişiden bu soruya 156 kişi cevap vermiş, 76 kişi ise bu soruyu boş bırakmıştır.%10,3 ile en çok “mide şişkinliği” seçeneği işaretlenirken en az %0,4 ile “ishal” seçeneği işaretlenmiştir. Bu karşılaşılan sağlık şikayetlerinden mide şişkinliğinden sonra en çok mide yanması ve karın ağrısı şikayetleri ile karşılaşılmıştır.

Yemekhane Memnuniyet Anketi’ne katılan kişilerin %70,8’inin yemekhane hizmetinden memnun olduğu sonucuna varılmıştır.