

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
GÖYNÜK MUTFAK SANATLARI MESLEK YÜKSEKOKULU
TEMİZLİK HİZMET KALİTESİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME ANKETİ
(ÖĞRENCİ) SONUÇ RAPORU (N=78)

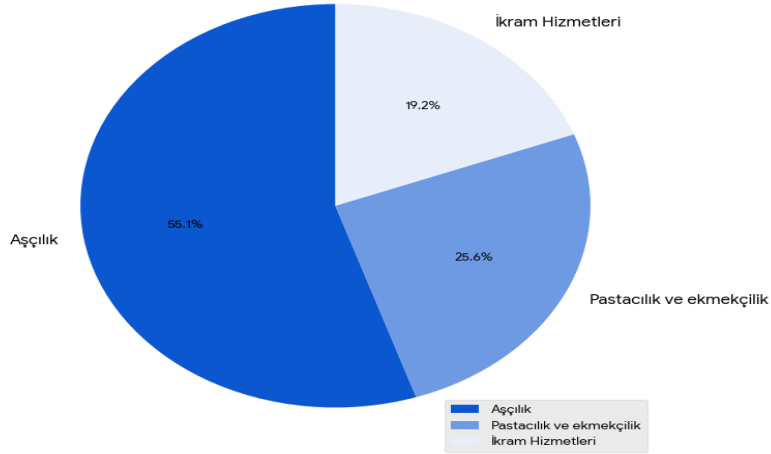
BİRİNCİ BÖLÜM: NİCEL BULGULARIN ANALİZİ

Raporun birinci bölümünde, kalite ve akreditasyon çalışmaları kapsamında okulun temizlik hizmetlerine ilişkin öğrencilerin memnuniyet düzeyini ve hizmet kalitesine yönelik algılarını belirlemek amacıyla hazırlanan anketin sonuçları değerlendirilmiştir. Anket 5'li Likert tipi sorulardan oluşmaktadır ("1=Hiç memnun değilim" ile "5=Çok memnunum"). Anketler 2025 Güz döneminde uygulanmış olup toplam 78 öğrenci (N=78) tarafından yanıtlanmıştır.

1. Katılımcı Profili

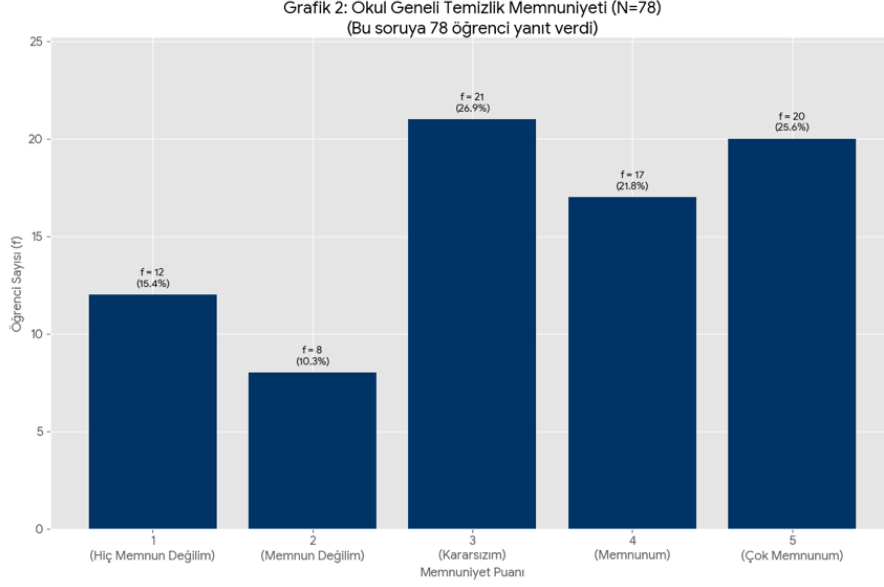
Ankete katılan öğrencilerin öğrenim gördüğü programlara ilişkin dağılım Grafik 1'de (Katılımcıların Program Dağılımı) gösterilmiştir. Katılımcılar "Aşçılık", "İkram Hizmetleri" ve "Pastacılık ve Ekmekçilik" programları arasında dağılım göstermektedir.

Grafik 1: Katılımcı Öğrencilerin Program Dağılımı (N=78)



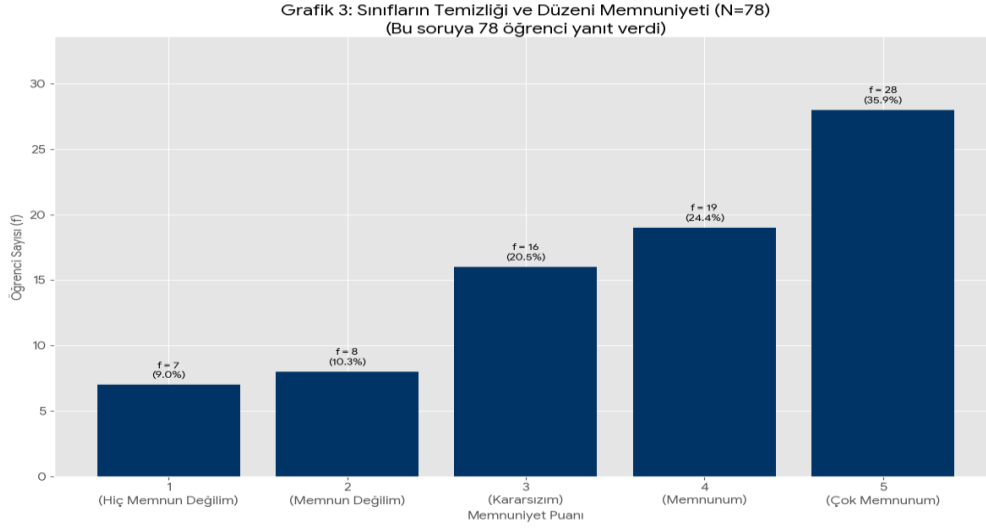
2. Genel Memnuniyet Analizi

Aşağıdaki grafiklerde, öğrencilerin temizlik hizmetlerinin farklı boyutlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir.



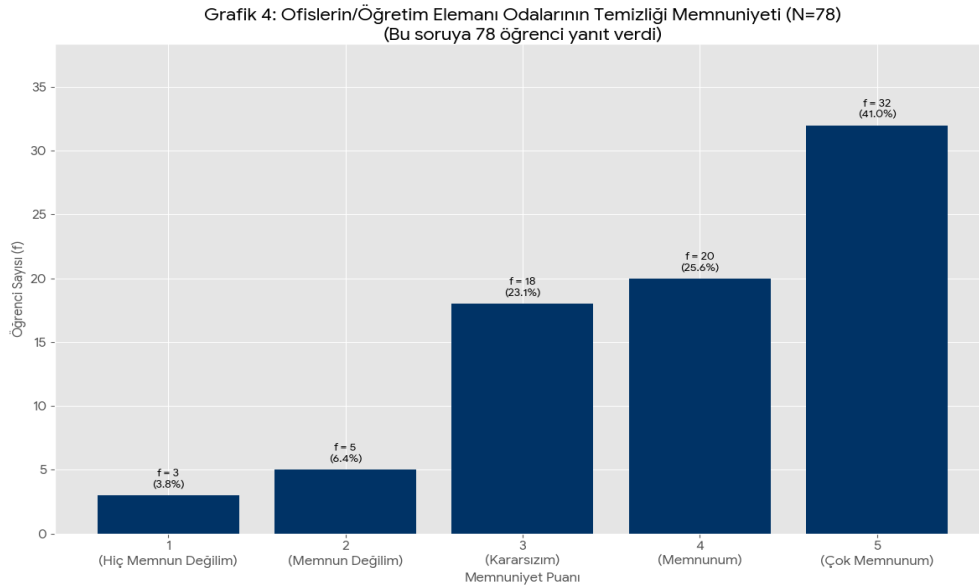
Grafik 2: Okul Geneli Temizlik Memnuniyeti

"Okul genelindeki temizlik hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz?" sorusuna verilen yanıtlar (Grafik 2), katılımcı algısında keskin bir kutuplaşma (bimodal dağılım) olduğunu göstermektedir. En düşük memnuniyet düzeyi olan "1 = Hiç memnun değilim" seçeneği (%28,2) ile en yüksek memnuniyet düzeyi olan "5 = Çok memnunum" seçeneği (%23,1) arasında güçlü bir yığılma mevcuttur. Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin toplam %41,0'ı (1 ve 2 puan) hizmetten memnun değildir. Buna karşılık, toplam %34,6'sı (4 ve 5 puan) hizmetten memnundur. Bu sonuç, öğrencilerin neredeyse yarısının hizmeti yetersiz bulurken, üçte birinden fazlasının yeterli bulduğunu; hizmet kalitesi algısında bir standart olmadığını ve net bir fikir birliği bulunmadığını göstermektedir.



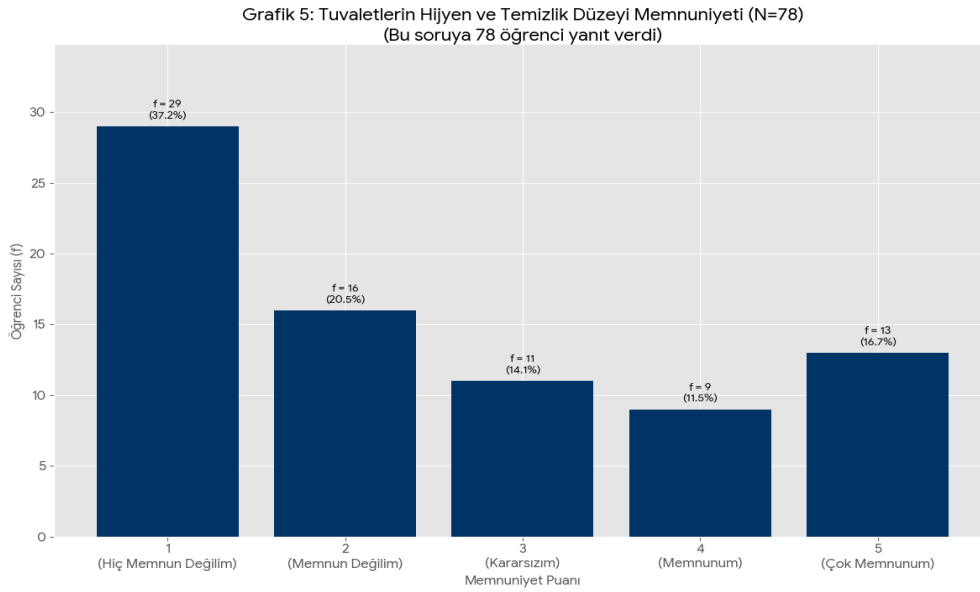
Grafik 3: Sınıfların Temizliği ve Düzeni Memnuniyeti

Sınıfların temizliğine ilişkin (Grafik 3) sonuçlar incelendiğinde en yüksek oran %34,6 ile "4 = Memnunum" seçeneğindedir. Bunu %24,4 ile "5 = Çok memnunum" seçeneği takip etmektedir. Öğrencilerin toplam %59,0'ı (4 ve 5 puan) sınıfların temizlik ve düzeninden memnun olduğunu belirtmiştir. Memnuniyetsizlik düzeyi (1 ve 2 puan) %24,4'tür. Bu bulgu, sınıflardaki temizlik performansının, okulun geneline kıyasla daha yüksek bir standartta algılandığını göstermektedir.



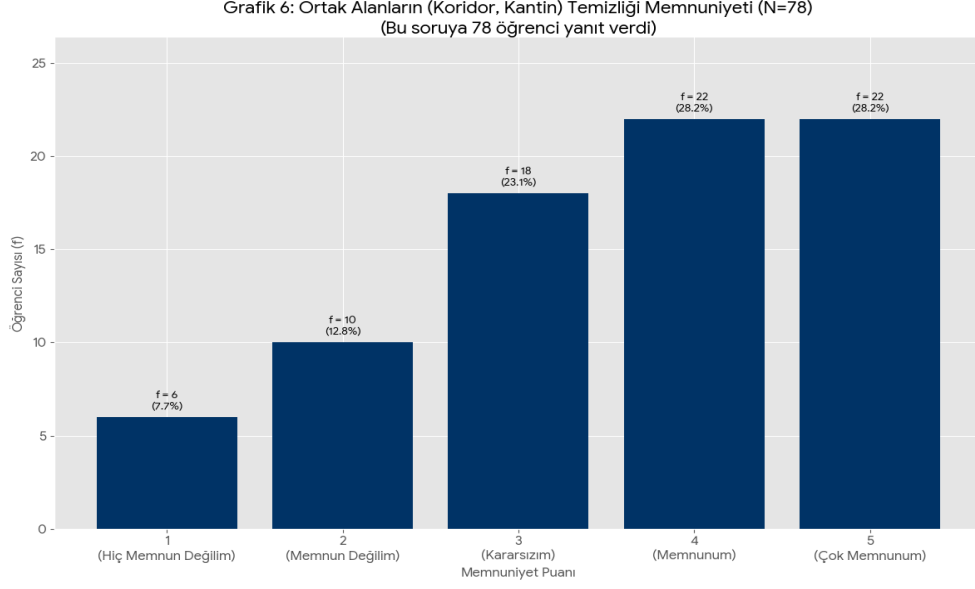
Grafik 4: Ofislerin/Öğretim Elemanı Odalarının Temizliği Memnuniyeti

"Ofislerinizin/öğretim personeli odalarının temizliği..." sorusuna (öğrencilerin öğretim elemanlarıyla görüştükleri alanlar olarak yorumlanmıştır) verilen yanıtlar (Grafik 4), anketin en olumlu değerlendirilen alanını oluşturmaktadır. Öğrencilerin %35,9'u "5 = Çok memnunum" seçeneğini işaretlerken, %26,9'u "4 = Memnunum" seçeneğini tercih etmiştir. Kümülatif olarak, öğrencilerin %62,8'i (4 ve 5 puan) bu alanların temizliğinden yüksek düzeyde memnundur. Memnuniyetsizlik (1 ve 2 puan) toplamı %27,0'dir.



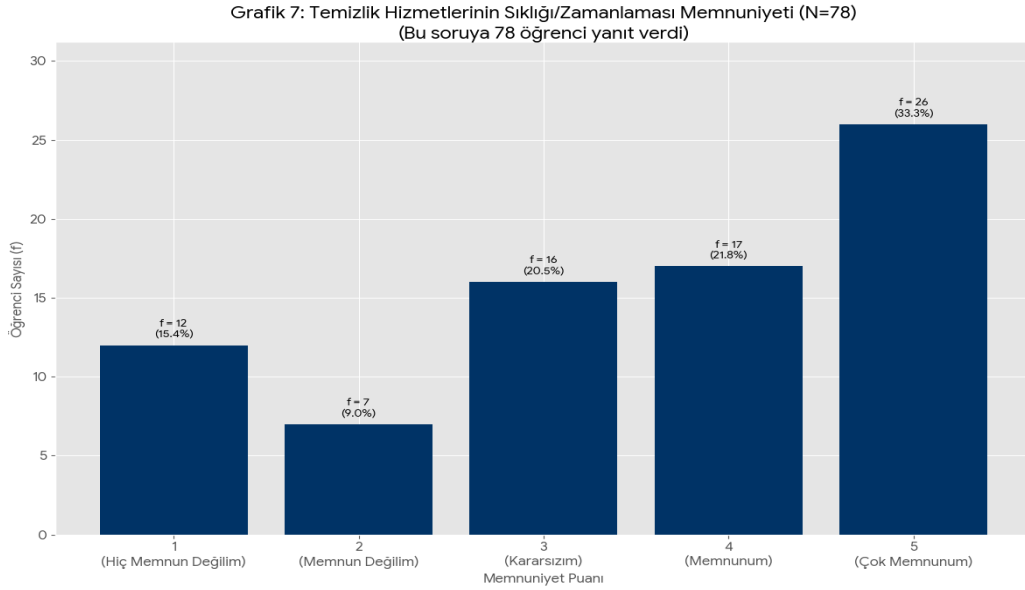
Grafik 5: Tuvaletlerin Hijyen ve Temizlik Düzeyi Memnuniyeti

Tuvaletlerin hijyen düzeyine ilişkin bulgular (Grafik 5), birincil sorun alanı olarak öne çıkmaktadır. Dağılım net bir şekilde negatif yönde yoğunlaşmıştır. En yüksek oran %30,8 ile "1 = Hiç memnun değilim" seçeneğinde toplanmıştır. Öğrencilerin neredeyse yarısı (%47,4) tuvalet hijyeninden memnun değildir (1 ve 2 puan toplamı). Buna karşılık, memnun olanların (4 ve 5 puan) oranı sadece %28,2'dir. Bu dağılım, öğrenci tuvaletlerinin hijyen standardının, kalitesi, sıklığı veya hijyen düzeyi açısından beklentileri karşılamadığını ve acil iyileştirme gerektiren kritik bir alan olduğunu net bir şekilde göstermektedir.



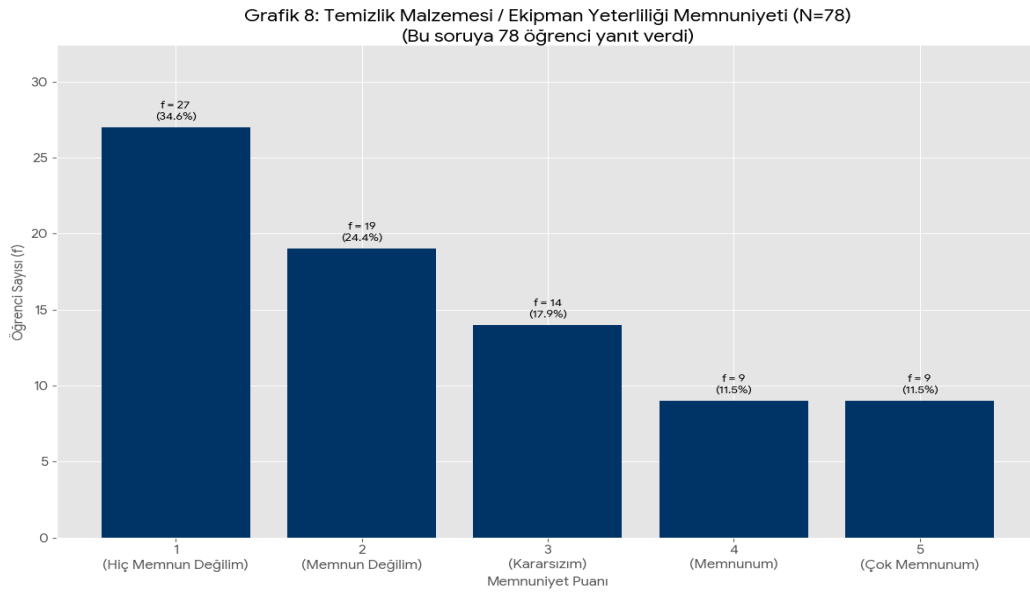
Grafik 6: Ortak Alanların (Koridor, Kantin) Temizliği Memnuniyeti

Koridor, kantin ve mutfak gibi ortak alanların temizliğine ilişkin algılar (Grafik 6) da kutuplaşmıştır. Yanıtlar ölçeğin farklı noktalarına dağılmıştır; "1 = Hiç memnun değilim" (%7,7), "4 = Memnunum" (%28,2) ve "5 = Çok memnunum" (%28,2) seçenekleri birbirine yakın oranlardadır. Memnuniyetsizlik (1 ve 2 puan) %39,7 iken, memnuniyet (4 ve 5 puan) %56,3'tür. Genel memnuniyette olduğu gibi, ortak alanlarda da öğrencilerin görüşleri keskin bir şekilde ayrılmıştır.



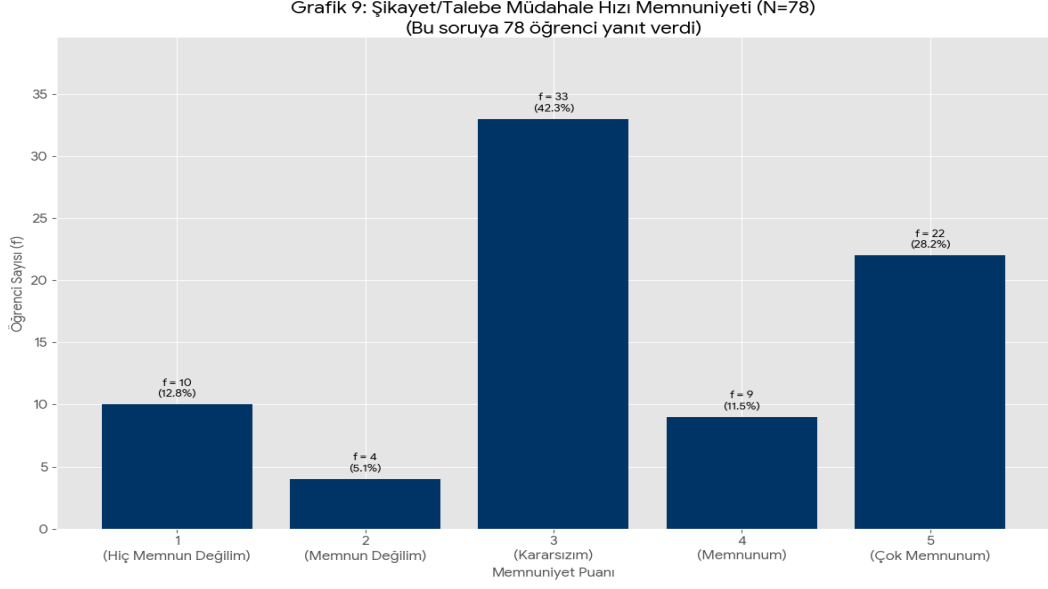
Grafik 7: Temizlik Hizmetlerinin Sıklığı ve Zamanlaması Memnuniyeti

"Temizlik hizmetlerinin sıklığı ve zamanlaması..." sorusuna verilen yanıtlar (Grafik 7), ikinci kritik sorun alanını işaret etmektedir. En yüksek oran %29,5 ile "1 = Hiç memnun değilim" seçeneğindedir. Öğrencilerin toplam %48,7'si (1 ve 2 puan) hizmetin sıklığından veya zamanlamasından memnun değildir. Memnuniyet (4 ve 5 puan) ise %32,1'de kalmıştır. Bu bulgu, öğrencilerin neredeyse yarısının temizliğin periyodik olmamasından veya zamanlamasının (örn. ders/mola saatleriyle çakışması) yetersiz veya uygunsuz olduğunu düşündüğünü göstermektedir.



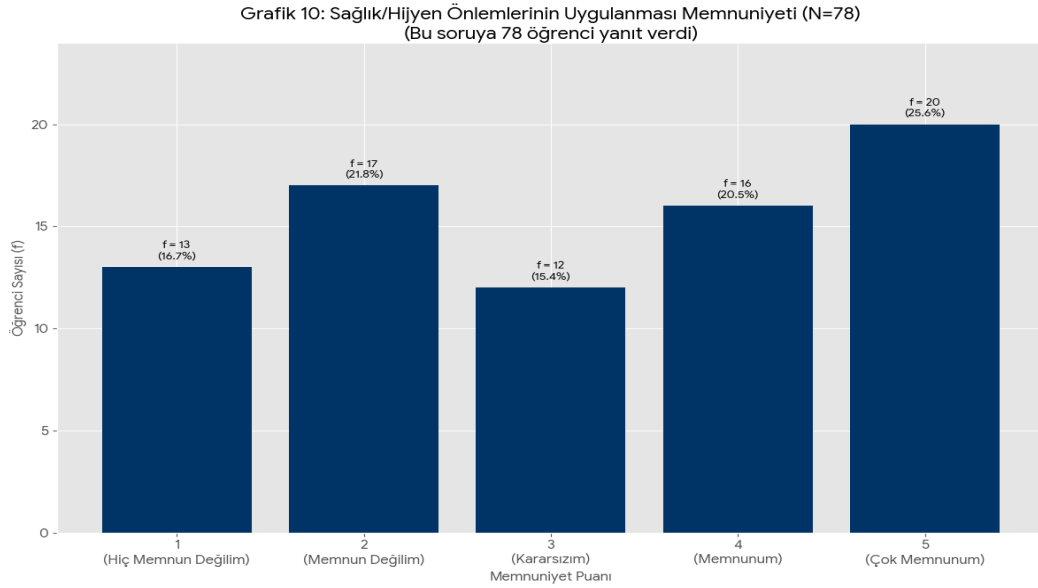
Grafik 8: Temizlik Malzemesi / Ekipman Yeterliliği Memnuniyeti

Malzeme yeterliliği (kağıt havlu, sabun vb.) konusunda da (Grafik 8) net bir fikir birliği yoktur. Algı kutuplaşmıştır. "1 = Hiç memnun değilim" (%21,8) ve "5 = Çok memnunum" (%24,4) yanıtları birbirine çok yakındır. Memnuniyetsizlik (1 ve 2 puan) %39,7 iken, memnuniyet (4 ve 5 puan) %37,2'dir. Bu durum, bazı alanlarda/zamanlarda (özellikle tuvaletlerde) malzeme temininde sorun yaşanırken, diğer zamanlarda bir sorun gözlemlenmediğini; hizmette standart bir yeterlilik olmadığını göstermektedir.



Grafik 9: Şikâyet/Talebe Müdahale Hızı Memnuniyeti

Temizlikle ilgili şikâyetlere müdahale hızını ölçen soru (Grafik 9), anketin en keskin kutuplaşmasını göstermektedir. En yüksek oranlar zıt uçlarda toplanmıştır: "1 = Hiç memnun değilim" (%25,6) ve "5 = Çok memnunum" (%23,1). Orta düzey yanıtlar (%15-18) oldukça düşüktür. Bu dağılım, hizmetin kararsızlık yarattığını; öğrencilerin bir kısmının şikâyetlerine çok hızlı ve etkili yanıt aldığını, ancak diğer bir kısmının (%25,6) tamamen görmezden geldiğini veya çok geç müdahale edildiğini düşündüğünü açıkça ortaya koymaktadır.



Grafik 10: Sağlık/Hijyen Önlemlerinin Uygulanması Memnuniyeti

El hijyeni, yüzey dezenfeksiyonu gibi özel önlemlere ilişkin algı (Grafik 10) olumludur. En yüksek oran %28,2 ile "4 = Memnunum" seçeneğindedir. Toplam memnuniyet (4 ve 5 puan) %48,7 seviyesindedir ve memnuniyetsizlikten (%30,8) belirgin şekilde yüksektir. Bu bulgu, öğrencilerin dezenfeksiyon gibi özel uygulamaların yapıldığını fark ettiğini ve bu çabayı olumlu değerlendirdiğini göstermektedir.

İKİNCİ BÖLÜM: NİTEL ANALİZ VE TEMEL BULGULAR

Raporun ikinci bölümünde, 78 öğrencinin ankette yöneltilen açık uçlu sorulara vermiş oldukları yanıtların değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan bulgular yer almaktadır. Nitel verilerin analizi, nicel bulguları (grafikler) doğrulamakta ve özellikle anket genelindeki keskin kutuplaşmanın nedenlerini açıklamaktadır. Bulgular üç ana temada toplanmıştır:

1. Kritik Sorun Alanları (Yüksek Öncelik) Nitel analiz, nicel verilerle paralel olarak, memnuniyetsizliğin iki ana alanda yoğunlaştığını teyit etmektedir:

- **Tuvalet Hijyeni (Grafik 5):** Katılımcıların en sık dile getirdiği sorun, öğrenci tuvaletlerinin hijyen standardının (koku, zemin temizliği, hijyen malzemesi eksikliği) yetersizliğidir. Bu durum, Grafik 5'teki %47,4'lük memnuniyetsizlik oranıyla doğrudan örtüşmektedir.
- **Hizmet Sıklığı ve Zamanlaması (Grafik 7):** İkinci en önemli sorun, temizliğin "sistematik" veya "periyodik" olmamasıdır. Özellikle ders saatleri veya yoğun mola anlarında yapılan gürültülü temizlik veya tam tersi, gün sonuna kadar bazı alanların hiç temizlenmemesi, Grafik 7'deki %48,7'lik memnuniyetsizliğin temel kaynağıdır.

2. Sistemsel Tutarsızlık (Kutuplaşmanın Kaynağı) Anketin geneline (Grafik 2, 6, 8, 9) yayılan kutuplaşma (hem "Hiç Memnun Değilim" hem de "Çok Memnunum" yanıtlarının yüksekliği), hizmet standardında tutarsızlık olduğunu göstermektedir.

- **Şikayet Yönetimi (Grafik 9):** Bu tutarsızlığın en net görüldüğü yer şikayet yönetimidir. Öğrencilerin bir kısmı (%23,1) taleplerine anlık ve etkili çözüm bulunduğunu belirtirken, diğer bir grup (%25,6) taleplerinin dikkate alınmadığını veya "umursamaz tavır" ile karşılaştığını belirtmiştir. Bu durum, şikayetlerin merkezi bir sistem yerine personel inisiyatifine göre çözüldüğünü göstermektedir.

- **Malzeme Temini (Grafik 8):** Benzer bir tutarsızlık malzeme temininde de görülmektedir. Sabun, kağıt havlu gibi malzemelerin *bazen* tam, *bazen* tamamen eksik olması, algıyı iki zıt uca çekmiştir.

3. Olumlu ve Korunması Gereken Alanlar Nitel veriler, öğrencilerin bazı alanlardaki hizmet kalitesini takdir ettiğini de ortaya koymuştur:

- **Kişisel Alanlar (Grafik 3 ve 4):** Öğrenciler, "Sınıflar" (Memnuniyet %59,0) ve "Öğretim Elemanı Odaları" (Memnuniyet %62,8) gibi alanların temizliğinden yüksek düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir.
- **Hijyen Önlemleri (Grafik 10):** Dezenfeksiyon gibi özel uygulamaların yapılıyor olması (%48,7 Memnuniyet), öğrenciler tarafından fark edilmiş ve olumlu karşılanmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: EYLEM PLANI ÖNERİSİ

78 öğrenciden alınan nicel ve nitel bulgular ışığında, temizlik hizmet kalitesini artırmak, kritik sorun alanlarını çözmek ve hizmet standardındaki tutarsızlığı gidermek amacıyla 3 aşamalı bir eylem planı hazırlanmıştır:

1. Kritik Alanların İyileştirilmesi (Acil Öncelik)

Bu adım, anketteki en düşük puanlı iki alanı (Tuvaletler ve Sıklık) hedeflemektedir.

- **Eylem 1.1: Tuvalet Hijyen Standardının Yükseltilmesi (Grafik 5):** Öğrenci tuvaletlerindeki %47,4'lük yüksek memnuniyetsizliği gidermek için, bu alanlar "Kritik Kontrol Noktası" olarak belirlenmelidir. Denetim sıklığı artırılmalı ve sarf malzemelerinin (sabun, kağıt havlu) gün içinde periyodik olarak tamamlanması garanti altına alınmalıdır.
- **Eylem 1.2: Akademik Takvime Duyarlı Zamanlama (Grafik 7):** %48,7'lik "Sıklık ve Zamanlama" memnuniyetsizliğini çözmek için, temizlik iş akış çizelgesi akademik takvime (ders, mola, sınav saatleri) göre yeniden düzenlenmelidir. Özellikle gürültülü (koridor temizliği vb.) işlerin ders saatleri dışında yapılması sağlanmalıdır.

2. Hizmet Standardizasyonu ve Tutarlılık (Yüksek Öncelik)

Bu adım, anket genelindeki keskin kutuplaşmayı (Grafik 2, 8, 9) gidermeyi hedefler.

- **Eylem 2.1: Şikayet/Talep Yönetim Sistemi Kurulması (Grafik 9):** %25 "Hiç Memnun Değilim" ve %23 "Çok Memnunum" kutuplaşmasını ortadan kaldırmak için, tüm taleplerin (sözlü veya dijital) kayıt altına alındığı "Anlık Geri Bildirim Kanalı"nın dönemsel olarak uygulamaları artırılmalıdır. Bu, hizmetin kişiye göre değişmesinin önüne geçebilir.
- **Eylem 2.2: Sarf Malzemesi Yönetiminin Standardizasyonu (Grafik 8):** Malzeme yeterliliğindeki kutuplaşmayı (%39,7 Memnun Değil, %37,2 Memnun) gidermek için, malzeme kontrolleri "bitince doldur" yerine "periyodik tamamlama" modeline geçirilmelidir.

3. İyi Uygulamaların Korunması ve İletişim (Orta Öncelik)

Bu adım, yüksek memnuniyet alanlarını (Grafik 3, 4, 10) korumayı hedefler.

- **Eylem 3.1: Sınıf ve Ofis Standardının Sürdürülmesi (Grafik 3, 4):** %62,8'e varan yüksek memnuniyetin sağlandığı ofis ve sınıf temizliğinde mevcut standardın korunması ve bu alanlardaki başarılı uygulamaların kritik alanlara (tuvaletler) örnek model olarak uygulanması ve tüm uygulamaların “Sürekli İyileştirme Planlaması (SIP)” modeline göre sürdürülebilir olarak iyileştirilmesi önerilmektedir.
- **Eylem 3.2: Geri Bildirim İletişimi:** Nitel analizde belirtilen "umursamaz tavır" algısını kırmak ve şikayet yönetimini (Eylem 2.1) desteklemek için, öğrencilere geri bildirimlerinin dikkate alındığını gösteren bir iletişim kurulması gerekmektedir.

Bu eylem planının, “Sürekli İyileştirme Planlaması (SIP)” politaları yardımıyla, özellikle en düşük algıya sahip tuvalet hijyeni ve hizmet sıklığı konularında hızlı bir iyileşme sağlayarak, öğrenciler genelindeki kutuplaşmayı azaltacağı ve hizmet standardını yükselteceği değerlendirilmektedir.

Öğr. Gör. Dr. Özkan ERDEM

Ölçme ve Değerlendirme Komisyon Başk.

Öğr. Gör. Dr. Eniser ATABAY

Üye

Öğr. Gör. Ramazan ÇAĞLAR

Üye