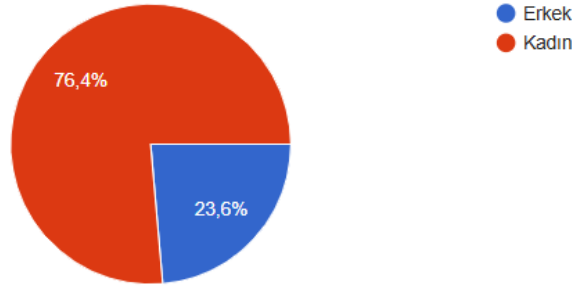


AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
GÖYNÜK MUTFAK SANATLARI MESLEK YÜKSEKOKULU
YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ

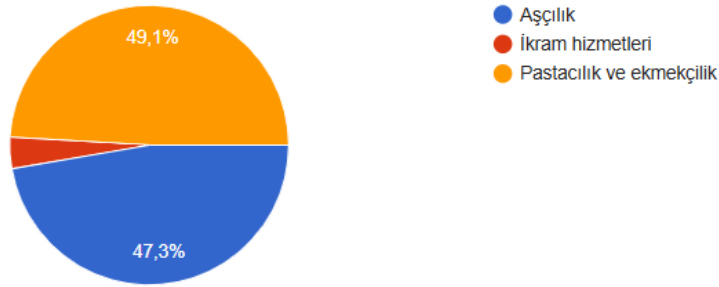
BİRİNCİ BÖLÜM

Akdeniz Üniversitesi Göynük Mutfak Sanatları Meslek Yüksekokulu, öğrenci memnuniyetini artırmayı ve sunulan hizmetlerin kalitesini sürekli geliştirmeyi amaçlayan öğrenci odaklı yönetim anlayışı doğrultusunda çeşitli değerlendirme ve izleme çalışmaları yürütmektedir. Bu kapsamda hazırlanan bu rapor, okulda sunulan yemekhane hizmetlerine ilişkin mevcut durumun objektif verilere dayalı olarak analiz edilmesini, öğrencilerin hizmetlerden yararlanma sıklıklarının, memnuniyet düzeylerinin ve temel beklentilerinin kapsamlı biçimde ortaya konmasını hedeflemektedir. Elde edilen bulgular, yemekhane hizmetlerinin güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerini belirlemeye, öğrenci ihtiyaçlarına uygun iyileştirme adımlarının planlanmasına ve kurumsal kalite güvencesi süreçlerine katkı sağlamaya yönelik önemli bir veri kaynağı sunmaktadır. Bu bağlamda **6-30 Kasım 2025** tarihleri arasında Google Forms üzerinden yöneltilen ankete yemekhane hizmetlerinden faydalanan **55 öğrenci** katılmış elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.



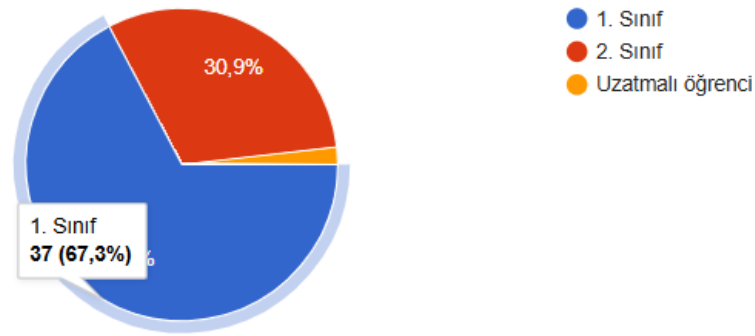
Grafik 1: Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı

Grafik 1’de Google Form sonuçlarına göre yemekhane hizmetlerinden faydalanan 55 öğrenci ankete katılmıştır. Grafik, katılımcıların cinsiyet dağılımını göstermektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin %76,4’ü Kadın, % 23,6’sı Erkeklerden oluşmaktadır.



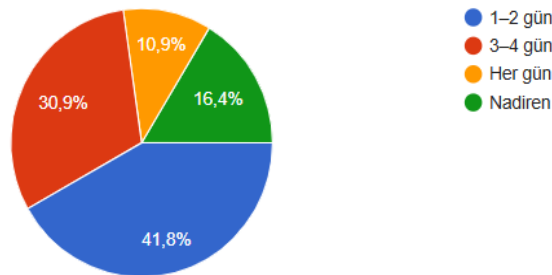
Grafik 2: Katılımcıların öğrenim gördükleri programlara göre dağılımı

Ankete katılan öğrencilerin programlara göre dağılımı incelendiğinde, katılımcıların yarısına yakını **Pastacılık ve Ekmekçilik Programı öğrencilerinin** oluşturduğu (%49,1), bunu çok yakın bir oranla **Aşçılık Programı öğrencilerinin** izlediği görülmektedir (%47,3). Bu iki programdan gelen öğrencilerin toplam katılımcıların %96'sından fazlasını oluşturması, anket sonuçlarının ağırlıklı olarak uygulamalı mutfak eğitimi alan öğrencilerin deneyim ve beklentilerini yansıttığını göstermektedir. Buna karşılık **İkram Hizmetleri Programı öğrencilerinin** katılım oranı oldukça düşük olup yalnızca %3,6'dır. Bu dengesiz dağılım, özellikle yemekhane memnuniyeti gibi hizmet odaklı değerlendirmelerde bulguların mutfak öğrencileri perspektifinden şekillendiğini ve yorumlanırken bu durumun dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.



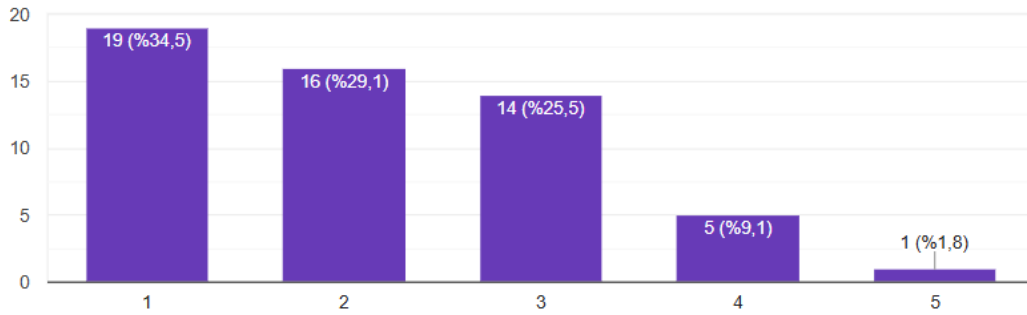
Grafik 3: Katılımcıların öğrenim gördükleri sınıflara göre dağılımı

Ankete katılan öğrencilerin sınıf düzeylerine göre dağılımı incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunu **1. sınıf öğrencilerinin** oluşturduğu görülmektedir (%67,3). Bu oran, ankete katılan her üç öğrenciden ikisinin öğrenim hayatının ilk yılındaki bireyler olduğunu göstermekte ve memnuniyet düzeyinin özellikle üniversiteye yeni başlayan öğrencilerin deneyimlerine dayandığını ortaya koymaktadır. **2. sınıf öğrencileri** toplam katılımın yaklaşık üçte birini (%30,9) oluşturmakta olup, bu grubun görüşleri de genel memnuniyet algısında önemli bir paya sahiptir. Buna karşılık, **uzatmalı öğrencilerin** katılımı oldukça düşük olup yalnızca %1,8 düzeyindedir. Bu dağılım, anket sonuçlarının ağırlıklı olarak yeni başlayan ve uyum sürecindeki öğrencilerin değerlendirmelerini yansıttığını, dolayısıyla yemekhane hizmetlerine ilişkin beklenti ve ihtiyaçların büyük ölçüde 1. sınıf öğrenci profili üzerinden şekillendiğini göstermektedir.



Grafik 4: Katılımcıların yemekhane kullanımlarına göre dağılımı

Grafik 4'te öğrencilerin yemekhane hizmetlerinden haftada kaç gün yararlandıkları görülmektedir. Sonuçlar, öğrencilerin en büyük bölümünün yemekhaneyi **haftada 1–2 gün** kullandığını göstermektedir (%41,8). Bunu, yemekhaneden **haftada 3–4 gün** yararlanan öğrenciler izlemiştir (%30,9). Daha düşük bir oran ise yemekhaneyi **her gün** kullanan öğrencilerden oluşmaktadır (%10,9). Öte yandan öğrencilerin **%16,4'ü yemekhaneyi nadiren** tercih etmektedir. Bu dağılım, yemekhanenin düzenli kullanıcı kitlesinin çoğunlukla haftanın belirli günlerinde yemekhaneye yöneldiğini, günlük kullanımın ise sınırlı kaldığını ortaya koymaktadır. Ayrıca nadiren kullanan grubun varlığı, bazı öğrencilerin yemekhaneyi tercih etmeme veya alternatif beslenme seçeneklerine yönelme eğiliminde olabileceğine işaret etmektedir.



Grafik 5: Katılımcıların yemekhane hizmetlerinden duyduğu memnuniyet

Grafik 5'te öğrencilerin ilgili soruya verdikleri puanların dağılımını göstermekte olup, sonuçlar genel olarak memnuniyet düzeyinin düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcıların **%34,5'i (19 öğrenci)** en düşük puan olan 1 değerini verirken, **%29,1'i (16 öğrenci)** 2 puan ve **%25,5'i (14 öğrenci)** 3 puan vermiştir. Bu dağılım, toplam katılımcıların yaklaşık %90'ının değerlendirmesinde memnuniyet düzeyinin düşük ve orta seviyede seyrettiğini göstermektedir. Daha yüksek puanlara bakıldığında, 4 puan verenlerin oranı **%9,1 (5 öğrenci)**, 5 puan verenlerin oranı ise yalnızca **%1,8 (1 öğrenci)** olarak gerçekleşmiştir. Bu tablo, öğrencilerin büyük çoğunluğunun mevcut hizmeti yeterli bulmadığını, memnuniyetin sınırlı düzeyde olduğunu ve iyileştirmeye yönelik beklentilerin oldukça yüksek olduğunu açık biçimde göstermektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

Araştırmanın bu bölümünde öğrencilerin; yemek kalitesi, menü yapısı, hijyen koşulları, personel tutumu ve genel memnuniyeti gibi başlıklarla ilgili 10 adet soru sorulmuş olup, ilgili veriler 1–5 Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiş, toplam 55 öğrencinin yanıtları ayrıntılı biçimde analiz edilmiştir.

1. Yemeklerin lezzeti beklentilerimi karşılıyor.

Puan	f	%
1	20	%36.4
2	20	%36.4
3	6	%10.9
4	6	%10.9
5	3	%5.5

“Yemeklerin lezzeti beklentilerimi karşılıyor” ifadesine verilen yanıtlar incelendiğinde, öğrencilerin büyük çoğunluğunun yemeklerin lezzetini yetersiz bulduğu görülmektedir. Katılımcıların %36,4’ü (20 kişi) “Kesinlikle katılmıyorum” ve yine %36,4’ü (20 kişi) “Katılmıyorum” seçeneğini işaretlemiştir. Böylece toplamda %72,8’lik önemli bir kesim lezzet konusunda memnuniyetsizlik ifade etmektedir. Orta düzey memnuniyeti gösteren 3 puan (kararsızım) yanıtları %10,9 ile sınırlı kalmış; yüksek memnuniyeti temsil eden 4 puan (%10,9) ve 5 puan (%5,5) yanıtlarının toplamı ise yalnızca %16,4 olmuştur. Bu dağılım, yemeklerin lezzetinin öğrenciler tarafından sistematik biçimde yetersiz bulunduğunu, lezzetin yemekhane memnuniyeti açısından en kritik sorun alanlarından biri olduğunu ve genel memnuniyeti doğrudan olumsuz etkileyen temel faktörlerden biri olarak öne çıktığını göstermektedir.

2. Yemeklerin çeşitliliği yeterlidir.

Puan	f	%
1	23	%41.8
2	19	%34.5
3	5	%9.1
4	5	%9.1
5	3	%5.5

“Yemeklerin çeşitliliği yeterlidir” ifadesine verilen yanıtlar incelendiğinde çeşitlilik konusunun öğrenciler açısından belirgin bir sorun alanı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %41,8’i (23 kişi) “Kesinlikle katılmıyorum”, %34,5’i (19 kişi) ise “Katılmıyorum” seçeneğini işaretlemiştir. Böylece toplamda %76,3 oranında öğrenci çeşitliliğin yetersiz olduğunu belirtmiştir. Orta düzey kararsızlık %9,1 ile düşük seviyede kalırken, çeşitlilikten memnun olanların toplam oranı yalnızca %14,6’dır (4 puan %9,1 – 5 puan %5,5). Bu dağılım, menü planlamasında yemek tekrarlarının sık olması, alternatif sunumların sınırlı olması ve öğrencilerin farklı beslenme tercihlerine yönelik çeşitliliğin sağlanamaması gibi faktörlerin memnuniyetsizliği artırdığını göstermektedir. Çeşitlilik boyutu, genel memnuniyet üzerinde güçlü bir olumsuz etkiye sahiptir.

3. Yemeklerin sıcaklığı ve sunumu uygundur.

Puan	f	%
1	20	%36.4
2	16	%29.1
3	10	%18.2
4	7	%12.7
5	2	%3.6

Bu ifadeye verilen yanıtlar incelendiğinde, öğrencilerin önemli bir kısmının yemek sıcaklığı ve sunumu konusunda da memnuniyetsizlik yaşadığı görülmektedir. Katılımcıların %36,4’ü (20 kişi) “Kesinlikle katılmıyorum”, %29,1’i (16 kişi) ise “Katılmıyorum” diyerek toplam %65,5 oranında olumsuz değerlendirme yapmıştır. Orta düzey 3 puan %18,2 gibi dikkat çekici bir orana sahip olup, öğrencilerin bu konuda net bir memnuniyet ya da memnuniyetsizlik kararı veremediğini göstermektedir. Yüksek memnuniyet seviyeleri ise oldukça sınırlıdır: 4 puan %12,7, 5 puan %3,6. Bu tablo, yemeklerin servis anında yeterince sıcak olmaması, sunumun

öngörülen estetik ve düzenlilik standartlarını karşılamaması veya servis hızının yemeğin sıcaklığını etkiliyor olabileceği yönünde ipuçları sunmaktadır.

4. Menü planlaması dengeli ve besleyicidir.

Puan	f	%
1	26	%47.3
2	17	%30.9
3	7	%12.7
4	3	%5.5
5	2	%3.6

Bu ölçekte memnuniyet düzeyi tüm sorular içinde en düşük seviyelerdendir. Katılımcıların %47,3'ü (26 kişi) “*Kesinlikle katılmıyorum*”, %30,9'u (17 kişi) ise “*Katılmıyorum*” diyerek toplam **%78,2** oranında menü planlamasını yetersiz bulmuştur. Bu bulgu, besin grupları arasındaki dengenin sağlanamadığı, menülerin besleyici çeşitlilikten uzak olduğu veya uzun vadeli beslenme ilkelerini karşılamadığı algısının yaygın olduğunu göstermektedir. Orta düzey 3 puan (%12,7) göreceli bir kararsızlık işaret ederken, yüksek memnuniyet (%9,1) oldukça sınırlıdır. Bu durum menü hazırlık sürecinde diyetisyen katkısının sınırlı olması, menü döngüsünün sık tekrarlanması veya besin öğelerinin dağılımındaki dengesizliklere işaret etmektedir.

5. Fiyat–hizmet dengesi uygundur.

Puan	f	%
1	21	%38.2
2	20	%36.4
3	6	%10.9
4	6	%10.9
5	2	%3.6

Öğrencilerin sundukları değerlendirmelerde fiyat–hizmet dengesi de belirgin bir sorun başlığı olarak ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların %38,2'si (21 kişi) “*Kesinlikle katılmıyorum*”, %36,4'ü (20 kişi) “*Katılmıyorum*” seçeneğini işaretlemiş ve **toplamda %74,6 oranında öğrencinin mevcut fiyatlandırmayı hizmet kalitesiyle uyumlu bulmadığı görülmüştür.** Orta düzey 3 puan %10,9 ile sınırlıyken, memnuniyeti gösteren 4 (%10,9) ve 5 (%3,6) puanlarının toplamı yalnızca %14,5'tir. Bu sonuç, yemekhane fiyat politikasının öğrenci beklentileriyle örtüşmediğini ve sunulan hizmetin katılımcılar tarafından maliyetine değer bulunmadığını göstermektedir.

6. Yemekhane salonu temiz ve hijyeniktir.

Puan	f	%
1	10	%18.2
2	8	%14.5
3	14	%25.5
4	12	%21.8
5	11	%20.0

Hijyen, öğrenciler tarafından görece olumlu değerlendirilen bir alan olarak öne çıkmaktadır. Katılımcıların %21,8'i (12 kişi) “*Katılıyorum*”, %20'si (11 kişi) ise “*Kesinlikle katılıyorum*”

diyerek **toplamda %41,8 oranında olumlu değerlendirme sunmuştur**. Bununla birlikte %18,2 “*Kesinlikle katılmıyorum*” ve %14,5 “*Katılmıyorum*” yanıtları (%32,7) da dikkat çekicidir. Bu dağılım, hijyen uygulamalarının genel olarak kabul edilebilir düzeyde olduğunu ancak belirli gün ve zamanlarda tutarlılığın sağlanamadığını düşündürmektedir. Orta düzey kararsızlık oranı (%25,5) ise öğrencilerin hijyen standartlarını bazı durumlarda yeterli, bazı durumlarda ise belirsiz bulduklarını göstermektedir.

7. Servis personeli güler yüzlü ve yardımseverdir.

Puan	f	%
1	8	%14.5
2	10	%18.2
3	10	%18.2
4	14	%25.5
5	13	%23.6

Bu soru, yemekhane hizmetleri içinde en yüksek memnuniyet düzeyinin gözlemlendiği alanlardan biridir. Katılımcıların %25,5’i (14 kişi) “*Katılıyorum*”, %23,6’sı (13 kişi) ise “*Kesinlikle katılıyorum*” seçeneğini işaretlemiştir. Böylece toplam **%49,1 oranında olumlu değerlendirme elde edilmiştir**. Ayrıca %18,2 oranındaki 3 puan kararsızlık, öğrencilerin büyük bir bölümünün personel davranışlarını olumlu bulduğunu ancak zaman zaman tutarsız deneyimler yaşadığını göstermektedir. Buna karşılık olumsuz değerlendirmelerin toplamı (%32,7) tamamen yok değildir; ancak genel tablo personelin iletişim ve hizmet davranışı açısından güçlü bir performans sergilediğini göstermektedir.

8. Yemekhane ortamı (ışık, oturma düzeni, gürültü) rahattır.

Puan	f	%
1	7	%12.7
2	9	%16.4
3	14	%25.5
4	16	%29.1
5	9	%16.4

Ortam konforuna ilişkin değerlendirmeler dengeli bir dağılım göstermektedir. Katılımcıların %29,1’i (16 kişi) “*Katılıyorum*”, %16,4’ü (9 kişi) ise “*Kesinlikle katılıyorum*” diyerek **toplamda %45,5’lik bir memnuniyet düzeyi** oluşturmuştur. Bununla birlikte %12,7 “*Kesinlikle katılmıyorum*” ve %16,4 “*Katılmıyorum*” yanıtları toplam %29,1’lik bir memnuniyetsizliği temsil etmektedir. Orta düzey 3 puan %25,5 ile yüksek bir orana sahip olup ortamın zaman zaman kalabalık, gürültülü veya oturma düzeni açısından sorunlu bulunduğunu göstermektedir. Bu maddede keskin bir memnuniyetsizlik olmasa da ortamın optimize edilmesiyle önemli iyileşme potansiyeli bulunmaktadır.

9. Sıra ve bekleme süreleri uygundur.

Puan	f	%
1	16	%29.1
2	8	%14.5
3	7	%12.7

4	16	%29.1
5	8	%14.5

Bu soruda dikkat çekici bir şekilde değerlendirmenin iki uçta toplandığı görülmektedir. 1 (%29,1) ve 4 (%29,1) puanlarının eşit dağılımı öğrencilerin deneyiminin homojen olmadığını, yoğun olmayan saatlerde bekleme sürelerinin uygun bulunduğunu; özellikle öğle yoğunluğu gibi kritik zamanlarda ise bekleme sürelerinin belirgin şekilde arttığını göstermektedir. 2 ve 3 puanlar (%14,5 ve %12,7) orta düzey bir memnuniyetsizlik ve kararsızlık içermektedir. Olumlu değerlendirme oranı toplam %43,6 iken olumsuz değerlendirme oranı da aynı düzeydedir. Bu durum hizmet sürekliliğinde istikrara ihtiyaç olduğunu göstermektedir.

10. Genel olarak yemekhane hizmetlerinden memnunuz.

Puan	f	%
1	18	%32.7
2	15	%27.3
3	13	%23.6
4	6	%10.9
5	3	%5.5

Genel memnuniyet maddesinde öğrencilerin önemli bir kısmının hizmetlerden memnun olmadığı görülmektedir. Katılımcıların %32,7'si (18 kişi) “*Kesinlikle katılmıyorum*”, %27,3'ü (15 kişi) “*Katılmıyorum*” diyerek **toplam %60 oranında olumsuz değerlendirme yapmıştır**. 3 puan oranı %23,6 ile dikkat çekici olup birçok öğrencinin kararsız olduğu görülmektedir. Yüksek memnuniyeti ifade eden 4 (%10,9) ve 5 (%5,5) puanları ise toplamda sadece %16,4'tür. Bu durum lezzet, çeşitlilik ve fiyat-hizmet dengesi gibi temel alanlarda yaşanan memnuniyetsizliklerin genel memnuniyeti güçlü şekilde aşağı çektiğini göstermektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Bu bölümde öğrencilere yemekhanede sunulan hizmet kalitesine ilişkin olarak sorulan açık uçlu soruların içerik analizi ile değerlendirilmesi sunulmaktadır.

3.1. Yemek Hizmetlerinde İyileştirilmesi Gereken Alanlar

Tema	Frekans	%	Örnek İfadeler
Lezzet / Kalite Sorunu	22	40.0%	“Yemek tadı kötü”, “Kalite artırılmalı”
Çeşitlilik Eksikliği	15	27.3%	“Sürekli aynı yemekler”, “Menü çeşitlendirilmeli”
Porsiyon Yetersizliği	10	18.2%	“Miktar çok az”
Hijyen Sorunu	8	14.5%	“Hijyen artırılmalı”
Sıcaklık Sorunu	7	12.7%	“Yemekler soğuk geliyor”
Catering / Firma Problemi	6	10.9%	“Firma değiştirilsin”, “Ana kampüsten gelsin”
Servis-Sunum Sorunu	5	9.1%	“Çorbalar pürüzsüz değil”

Öğrenciler tarafından yapılan açık uçlu geri bildirimlerin tematik analiz sonuçları incelendiğinde, memnuniyetsizliğin ağırlıklı olarak **yemek kalitesi, çeşitlilik ve porsiyon miktarı** gibi temel hizmet bileşenlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Temaların frekans ve

yüzde dağılımları, öğrenci deneyimlerinin hangi alanlarda sorun yaşadığını açık biçimde ortaya koymaktadır.

1. Lezzet / Kalite Sorunu (%40,0 – 22 ifade)

En yüksek frekansa sahip tema, yemeklerin lezzet ve genel kalite düzeyine ilişkin olumsuz değerlendirmelerdir. Öğrencilerin yaklaşık yarısına yakını “*yemek tadının kötü olduğu*”, “*kalitenin artırılması gerektiği*” yönünde görüş bildirmiştir. Bu bulgu, nicel bulgularla da örtüşmekte; lezzet memnuniyeti Likert ölçeğinde de en düşük puanlanan alanlardan biri olmuştur. Dolayısıyla lezzet ve kalite algısı, yemekhane memnuniyetinin belirleyici temel eksenini oluşturmaktadır.

2. Çeşitlilik Eksikliği (%27,3 – 15 ifade)

İkinci sırada yer alan çeşitlilik teması, öğrencilerin menülerin tekrara düşmesinden ve yeterince alternatif sunulmamasından rahatsız olduğunu göstermektedir. “*Sürekli aynı yemekler çıkıyor*” gibi ifadeler, menü planlamasında döngü ve çeşitlendirme eksikliği olduğunu işaret etmektedir. Bu tema, menü yorgunluğuna ve öğrencilerde doyumsuzluk hissine yol açmaktadır.

3. Porsiyon Yetersizliği (%18,2 – 10 ifade)

Porsiyon miktarına yönelik şikâyetler toplam ifadelerin beşte birini oluşturmaktadır. “*Miktar çok az*” gibi geri bildirimler, özellikle yoğun fiziksel aktivite gerektiren bölümlerde okuyan öğrenciler veya erkek öğrenciler arasında daha belirgin olabilir. Öğrenciler sadece lezzet ve çeşitlilik değil, **miktar olarak da doyurucu olmayan** bir hizmetle karşılaştıklarını ifade etmektedir.

4. Hijyen Sorunu (%14,5 – 8 ifade)

Hijyen, Likert bulgularında genel olarak olumlu görünse de açık uçlu geri bildirimlerde önemli bir alt sorun olarak yer almaktadır. Bu durum, hijyenin bazı günlerde veya bazı yemek türlerinde tutarlı şekilde sağlanamadığına işaret etmektedir. Öğrencilerin “*Hijyen artırılmalı*” çağrısı, özellikle mutfak arka alanı ve servis ekipmanlarına yönelik olabilir.

5. Sıcaklık Sorunu (%12,7 – 7 ifade)

Sıcaklık şikâyetleri “*yemeklerin soğuk gelmesi*” üzerinden yoğunlaşmaktadır. Bu bulgu, Likert değerlendirmelerinde de sıcaklık–sunum maddesinde düşük puan alan öğrencilerle uyumludur. Servis hızı, ekipman yetersizliği veya yemek hazırlık–servis arasındaki zaman farkı bu memnuniyetsizliğin kaynağı olabilir.

6. Catering / Firma Problemi (%10,9 – 6 ifade)

Bazı öğrenciler doğrudan mevcut firmanın değiştirilmesi gerektiğini ifade etmiş, “*Ana kampüsten gelsin*”, “*Firma değişsin*” gibi talepler dile getirilmiştir. Bu tema, mevcut üretici firmanın öğrenci beklentilerini karşılamadığına ilişkin güçlü bir algı olduğunu göstermektedir. Yetersiz kalite, lezzet ve porsiyon sorunları da bu firmaya atfedilmektedir.

7. Servis – Sunum Sorunu (%9,1 – 5 ifade)

Sunum ve servisle ilgili geri bildirimler, özellikle çorba kıvamı ve görsel sunum kalitesi üzerinde yoğunlaşmaktadır. “Çorbalar pürüzsüz değil” gibi ifadeler, mutfak tekniklerinin standartlaştırılmadığını düşündürmektedir. Sunum kalitesi, öğrenciler için yalnızca estetik bir unsur değil, hijyen ve profesyonellik algısıyla da doğrudan ilişkilidir. Temalar incelendiğinde, açık uçlu geri bildirimlerin Likert ölçekli nicel verileri desteklediği; memnuniyetsizliğin en yoğun olduğu alanların **lezzet, çeşitlilik ve menü planlaması** olduğu görülmektedir. Öğrenciler bu alanlarda **sürekli, yaygın ve sistematik** sorunlardan bahsetmektedir. Sıcaklık, hijyen ve sunum gibi operasyonel boyutlar da memnuniyeti etkileyen önemli alt alanlardır. Öte yandan, **firma kaynaklı memnuniyetsizlik** ifadeleri, mevcut hizmet sağlayıcının performansının öğrenciler tarafından yeterli bulunmadığını göstermektedir. Genel olarak tablo, öğrencilerin yemekhaneyi “temel hizmetlerde zayıf, operasyonel süreçlerde tutarsız, personel davranışında ise kabul edilebilir” bir yapı olarak değerlendirdiğini ortaya koymaktadır.

3.2. Yönetimden Beklentiler

Tema	Frekans	%	Örnek
Kalitenin yükseltilmesi	18	32.7%	“Yemekler daha kaliteli olmalı”
Catering değişikliği / Ana kampüsten yemek	7	12.7%	“Ana kampüs daha iyi, oradan gelsin”
Çeşitlilik talebi	5	9.1%	“Daha çeşitli yemek”
Hijyen ve servis iyileştirme	4	7.3%	“Hijyen artırılmalı”
Geri bildirimlere önem verilmesi	3	5.5%	“Taleplerimiz dikkate alınmalı”
Sorun yok	3	5.5%	“Yok”

Tablo incelendiğinde öğrencilerin önerilerinin ağırlıklı olarak **yemek kalitesi ve hizmet sağlayıcıya ilişkin değişim talepleri** üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. En yüksek frekansa sahip öneri, %32,7 ile “*kalitenin yükseltilmesi*” olup öğrencilerin temel beklentisinin daha iyi malzeme, daha iyi pişirme teknikleri ve daha lezzetli yemekler olduğu anlaşılmaktadır. Bunu %12,7 ile “*catering firmasının değiştirilmesi veya ana kampüsten yemek gelmesi*” talebi izlemekte; bu durum mevcut firmanın performansına yönelik yaygın bir memnuniyetsizlik olduğunu göstermektedir. Çeşitlilik talebi (%9,1) öğrencilerin menü döngüsünün genişletilmesini beklediğini; hijyen ve servis iyileştirilmesi (%7,3) ise özellikle temizlik ve sunum standartlarında geliştirmeye ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. “*Geri bildirimlere önem verilmesi*” (%5,5) ifadesi, öğrencilerin kendilerini karar süreçlerine daha fazla dahil etmek istediğini ortaya koymaktadır. Öte yandan “*Sorun yok*” diyen küçük bir grup (%5,5), genel memnuniyetin tamamen olumsuz olmadığını, ancak bu grubun oldukça sınırlı kaldığını göstermektedir. Genel olarak öğrencilerin beklentileri, **kalite, çeşitlilik ve hizmet sağlayıcı değişimi** ekseninde yoğunlaşmakta olup bu alanlar iyileştirme önceliği taşımaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirli alanlarda yoğunlaştığı, özellikle yemek kalitesi, çeşitlilik, menü planlaması ve fiyat–hizmet dengesi gibi temel unsurlarda önemli iyileştirme gereksinimleri bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte hijyen, personel tutumu ve ortam düzeni gibi bazı alanların göreceli olarak daha olumlu algılandığı anlaşılmaktadır. Nicel ve nitel veriler birlikte ele alındığında, öğrencilerin yemekhaneden beklentilerinin karşılanmadığı temel noktalar net biçimde ortaya çıkmakta ve bu alanlarda sistematik bir iyileştirme gereksinimini işaret etmektedir. Bu değerlendirmeler doğrultusunda, aşağıda sunulan sonuç ve öneriler

bölümü, mevcut durumun geliştirilmesine yönelik uygulanabilir ve bütüncül bir yol haritası sunmayı amaçlamaktadır.

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

4.1. Sonuç

Yemekhane Memnuniyet Anketi bulguları, öğrencilerin yemekhane hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunu ve özellikle yemek kalitesi, çeşitlilik ve menü planlamasına yönelik ciddi yapısal sorunlar bulunduğunu ortaya koymuştur. En temel memnuniyetsizlik alanları; **yemeklerin lezzeti, çeşitliliği, menülerin besleyiciliği ve fiyat-hizmet dengesi** olarak öne çıkmaktadır. Bu alanlarda memnuniyetsizlik oranları %70'in üzerine çıkmakta olup, öğrencilerin yemekhane deneyimlerinin büyük bölümünü olumsuz etkilediği görülmektedir. Buna karşılık, **hijyen koşulları ve servis personelinin tutumu** öğrenciler tarafından görece olumlu değerlendirilmiş olup, bu alanlar yemekhane hizmetlerinin güçlü yönlerini oluşturmaktadır. Öğrencilerin neredeyse yarısı personeli güler yüzlü ve yardımsever olarak tanımlamış, hijyen uygulamaları da genel anlamda kabul edilebilir bulunmuştur. Bu sonuç, hizmet kalitesinin insan faktörü ve temizlik standartları açısından iyi bir seviyede tutulduğunu göstermektedir. Öte yandan, **ortam konforu ve bekleme süreleri** konularında değerlendirmelerin iki uç arasında önemli ölçüde farklılık gösterdiği, özellikle yoğun saatlerde hizmet kalitesinin düştüğü anlaşılmaktadır. Bu durum, operasyonel süreçlerde zaman yönetimi ve kapasite kullanımının iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Genel olarak, veriler yemekhane hizmetlerinde sistematik ve bütüncül bir iyileştirme ihtiyacı bulunduğunu; özellikle yemek kalitesi, çeşitlilik ve fiyatlandırma politikalarının öğrencilerin temel beklentilerini karşılamadığını göstermektedir.

4.2. Öneriler

Aşağıdaki öneriler, elde edilen bulguların analitik değerlendirmesi ışığında **PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al)** döngüsüne uyumlu biçimde geliştirilmiştir.

1. Yemeklerin lezzetini artırmaya yönelik iyileştirme
2. Menü çeşitliliğinin artırılması ve rotasyonun iyileştirilmesi
3. Menü planlamasında besleyicilik ve denge merkezli yaklaşım
4. Fiyat-hizmet dengesinin yeniden yapılandırılması
5. Sıcaklık ve sunum kalitesinin artırılması
6. Ortam koşullarının iyileştirilmesi
7. Bekleme sürelerinin optimize edilmesi
8. Hijyen ve personel davranışındaki güçlü yönlerin korunması
9. Öğrenci geri bildirim mekanizmasının düzenli hale getirilmesi

4.3. Genel Değerlendirme

Yapılan analiz, yemekhane hizmetlerinin özellikle **yemek kalitesi, çeşitlilik, besleyicilik ve fiyat-hizmet dengesi** alanlarında köklü iyileştirmeler gerektirdiğini göstermektedir. Buna karşılık **hijyen ve personel davranışı** gibi alanlar güçlü bir temel sunmakta olup, yapılacak iyileştirmelerin başarısı için önemli bir avantaj oluşturmaktadır. Bu veriler doğrultusunda

geliştirilen önerilerin uygulanması, öğrencilerin yemekhane deneyimini bütüncöl şekilde iyileştirecek ve kurumsal memnuniyetin artırılmasına önemli katkı sağlayacaktır.

Öğr. Gör. Dr. zkan ERDEM

Ölçme ve Değerlendirme Komisyon Bařk.

Öğr. Gör. Dr. Eniser ATABAY

ye

Öğr. Gör. Ramazan AėLAR

ye