KÜTAHYA
SAĞLIK BİLİMLERİ
ÜNİVERSİTESİ

YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ (F23) ANALİZİ

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

Kalite Koordinatörlüğü

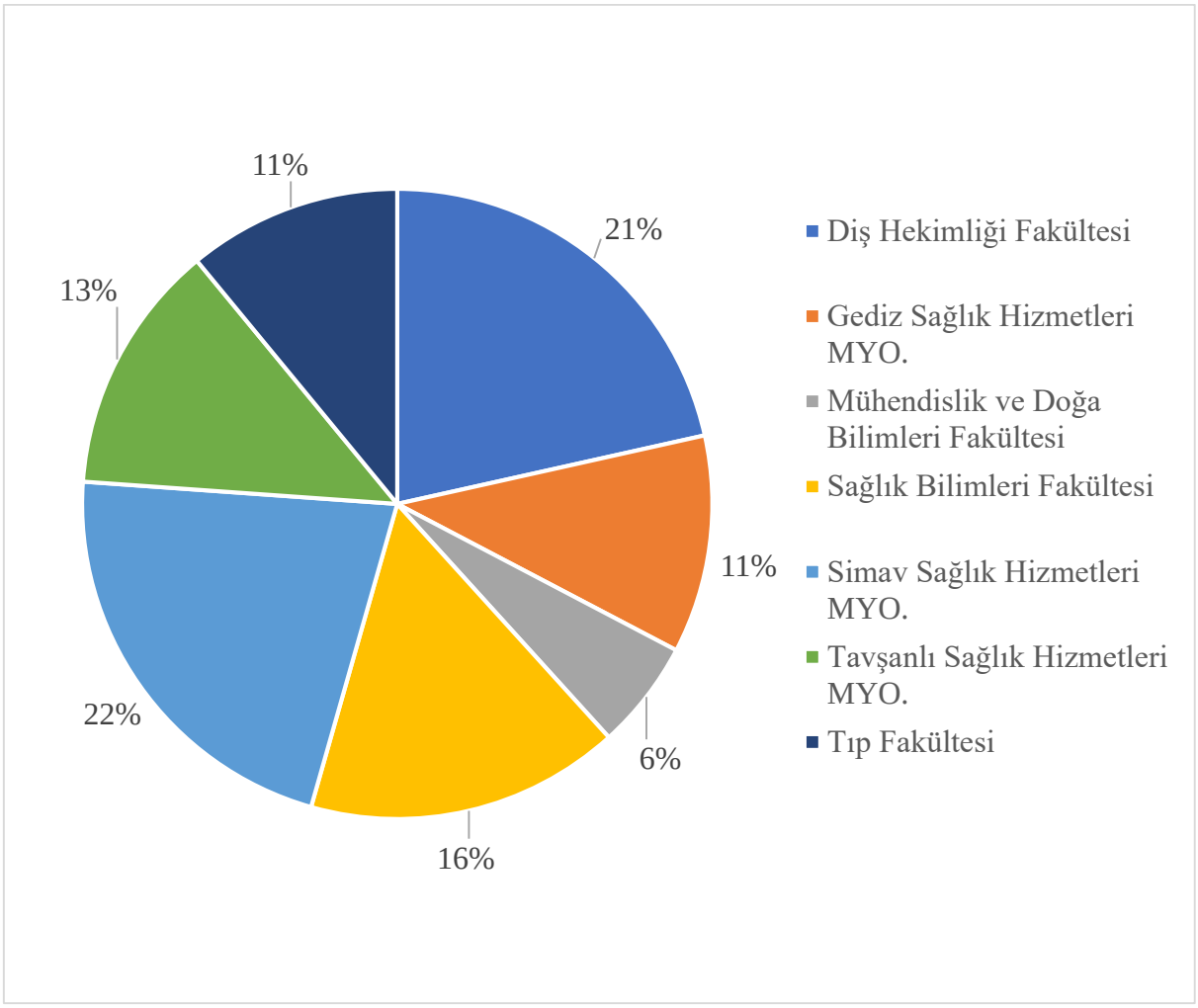
Ağustos-2026

T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

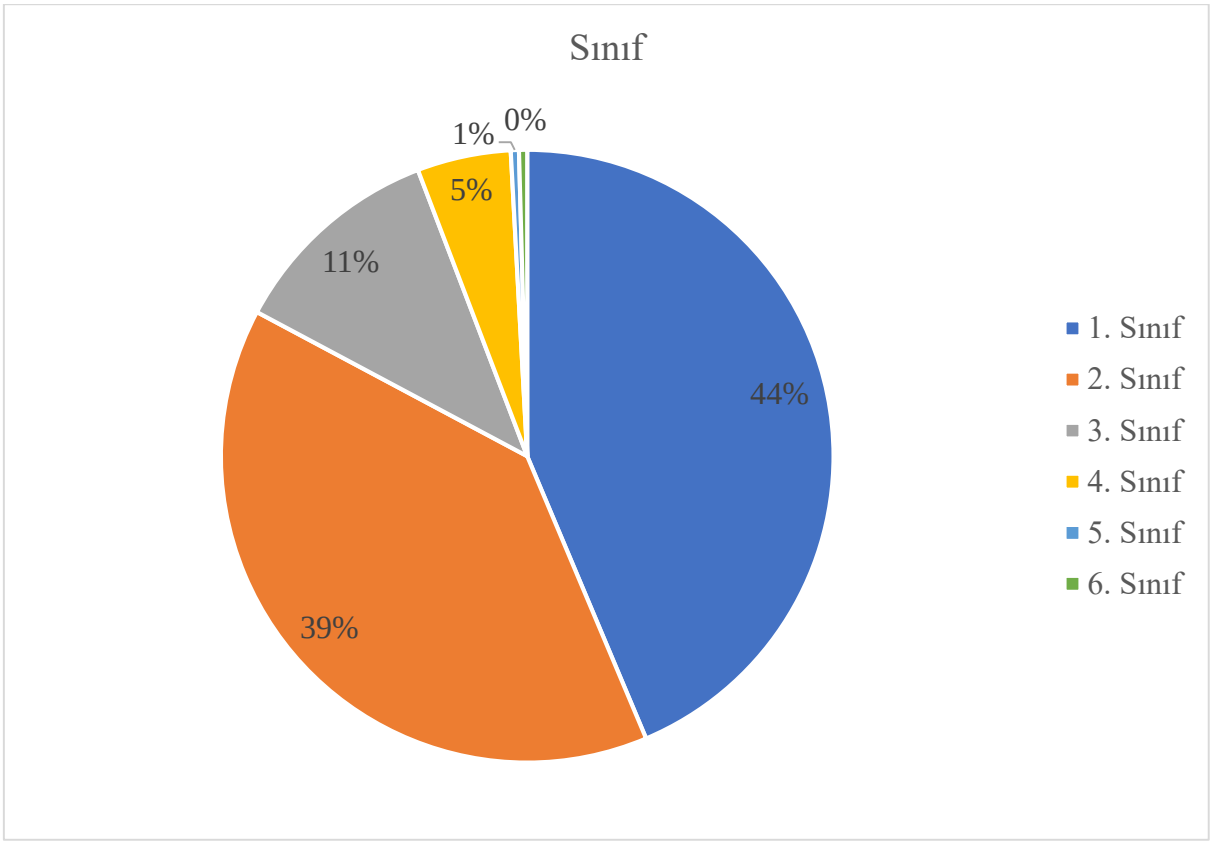
Bu analiz, öğrencilerin Üniversitemizde verilen yemek hizmeti ve yemekhane hakkındaki memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, varsa eksik yönlerinin tespit edilerek çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve bu önerilerin iyileştirme sürecine dâhil edilerek süreçlerin verimliğinin arttırılması amacıyla gerçekleştirildi. Bu kapsamda 1-15 Mayıs 2026 tarihinde üniversitemizde eğitim ve öğretim faaliyetlerine devam eden öğrencilerin tamamına memnuniyet anketi gönderildi ve çevrimiçi ortamda anket formunun doldurulması sağlandı. Memnuniyet anketine, üniversitemizin **7** farklı biriminde eğitim gören toplam **465** öğrenci katıldı.

Anketi Yanıtlayan Öğrencilere İlişkin Demografik Bilgiler

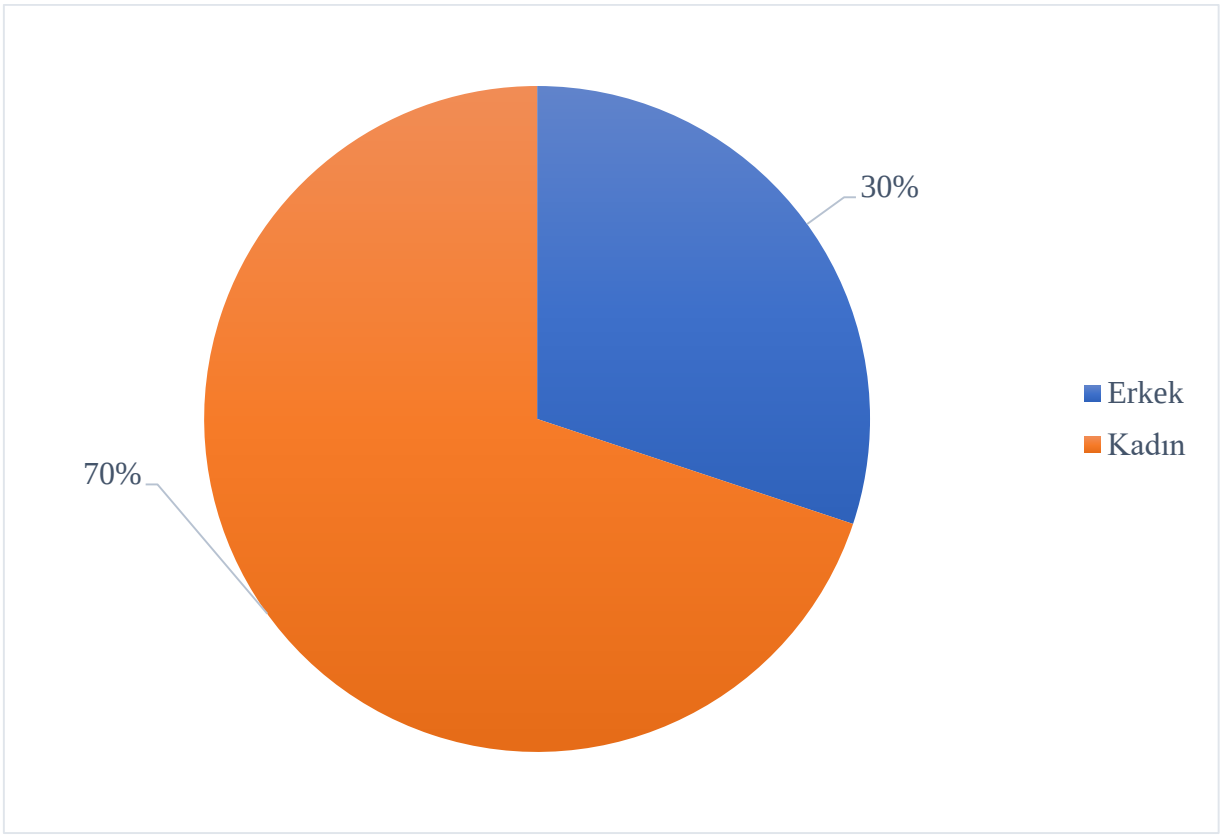
Şekil 1: Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Birimlere Göre Dağılımı



Şekil 2: Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Sınıflara Göre Dağılımı



Şekil 3: Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyete Göre Dağılımı



Cinsiyete göre genel değerlendirme

Tablo, 11 soruya ilişkin erkek ve kadın katılımcıların memnuniyet/olumlu değerlendirme yüzdelerini göstermektedir. Değerler karşılaştırıldığında cinsiyetler arasında bazı sorularda belirgin farklılıklar olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Ankete katılan öğrencilerin cinsiyete göre memnuniyet düzeyleri

Soru	Erkek (%)	Kadın (%)	Fark (Erkek-Kadın)	Yüksek olan
S1 Yemek salonları hijyenik ve düzenlidir.	77,14	71,38	**5,76**	Erkek
S10 Yemek için ayrılan süre yeterlidir.	75,71	64,31	**11,4**	Erkek
S11 Yemekhane binasının havalandırması ve iklimlendirme (ısıtma-soğutma) koşulları yeterlidir.	83,57	73,85	**9,72**	Erkek
S2 Servis ekipmanlarının (masa, tabak, çatal, kaşık vs) temizlik ve hijyeni yeterlidir.	85	82,46	**2,54**	Erkek
S3 Yemek hizmeti veren personel hijyen kurallarına uygun çalışmaktadır.	52,14	56,62	**-4,48**	Kadın
S4 Yemekhane personelinin tutum ve davranışlarından memnunum.	60,71	57,23	**3,48**	Erkek
S5 Yemekler lezzetlidir.	53,57	68,62	**-15,05**	Kadın
S6 Yemekler birbirleriyle uyumludur.	46,43	55,69	**-9,26**	Kadın
S7 Yemek porsiyonları yeterlidir.	58,57	58,15	**0,42**	Yakın
S8 Yemeklerin sıcaklığı uygundur.	75,71	67,69	**8,02**	Erkek
S9 Yemek rezervasyon sistemini avantajlı buluyorum.	60	56,92	**3,08**	Erkek

En yüksek fark S7'de görülmektedir. Kadınların oranı erkeklerden 15,05 puan daha yüksektir. Buna karşılık erkeklerin kadınlara göre en belirgin üstünlüğü S2'de 11,40 puanlık farkla ortaya çıkmaktadır.

Erkek katılımcıların değerlendirmesi

Erkek katılımcılarda en yüksek oran S4 (%85,00) sorusundadır. Bunu S3 (%83,57), S1 (%77,14), S2 ve S10 (%75,71) izlemektedir. Bu sonuçlar, erkek katılımcıların özellikle S1-S4 ve S10 kapsamındaki hizmetlerden genel olarak yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir.

Buna karşılık erkeklerde en düşük oran S8 (%46,43) olmuştur. S8'i S5 (%52,14) ve S7 (%53,57) takip etmektedir. Dolayısıyla erkek katılımcılar açısından özellikle S5, S7 ve S8 geliştirmeye daha açık alanlar olarak değerlendirilebilir.

Erkeklerin ortalama puanı yaklaşık %65,32 düzeyindedir.

Kadın katılımcıların değerlendirmesi

Kadın katılımcılarda da en yüksek oran S4 (%82,46) sorusundadır. İkinci sırada S3 (%73,85), ardından S1 (%71,38) ve S10 (%67,69) gelmektedir.

Kadınlarda en düşük oran ise S6 (%57,23) olmakla birlikte S5 (%56,62), S11 (%56,92) ve S8 (%55,69) değerleri de birbirine oldukça yakındır. Bu durum kadın katılımcıların değerlendirmelerinde özellikle S5, S6, S8 ve S11 başlıklarının görece daha düşük memnuniyet alanları olduğunu göstermektedir.

Kadınların 11 sorudaki ortalaması yaklaşık %64,81'dir.

Cinsiyetler arasındaki en dikkat çekici farklılıklar

S7 – En belirgin kadın üstünlüğü

S7'de kadınların oranı %68,62, erkeklerin oranı ise %53,57'dir. Aradaki 15,05 puanlık fark, tablodaki en büyük cinsiyet farklılığıdır.

Bu sonuç, S7 kapsamında değerlendirilen hizmet veya uygulamanın kadın katılımcılar tarafından erkek katılımcılara kıyasla belirgin biçimde daha olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. S7'nin içeriği ayrıca incelenerek erkek katılımcıların neden daha düşük değerlendirme yaptığı araştırılabilir.

S2 – Erkek üstünlüğünün en yüksek olduğu soru

S2'de erkeklerin oranı %75,71, kadınların oranı %64,31'dir. 11,40 puanlık fark oldukça dikkat çekicidir.

Kadın katılımcıların bu sorudaki değerlendirmelerinin erkeklere göre daha düşük olması, ilgili hizmetin kadın kullanıcılar açısından beklentileri yeterince karşılamıyor olabileceğini düşündürmektedir.

S3'te erkekler %83,57, kadınlar %73,85 oranındadır. 9,72 puanlık fark bulunmaktadır. Her iki grubun oranı da yüksek olmakla birlikte, erkeklerin değerlendirmesi belirgin şekilde daha olumludur.

S8, her iki grupta da düşük sonuç veren sorulardan biridir. Ancak kadınlarda %55,69, erkeklerde %46,43 seviyesindedir. Kadınların oranı erkeklerden 9,26 puan daha yüksektir.

Her iki grubun da güçlü olduğu alan

En dikkat çekici ortak güçlü alan S4'tür:

- Erkek: %85,00
- Kadın: %82,46
- Fark: yalnızca 2,54 puan

Bu sonuç, S4'ün her iki cinsiyet grubu tarafından da yüksek ve birbirine oldukça yakın düzeyde değerlendirildiğini göstermektedir. Dolayısıyla S4, mevcut uygulamanın korunması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması gereken güçlü bir alanı olarak değerlendirilebilir.

Benzer şekilde S9'da da cinsiyetler arasında neredeyse hiç fark bulunmamaktadır:

- Erkek: %58,57
- Kadın: %58,15
- Fark: sadece 0,42 puan

Ancak S9'un ortak değerlendirmesinin yaklaşık %58 düzeyinde olması nedeniyle, cinsiyet farkı düşük olsa da genel memnuniyet düzeyinin yükseltilmesine ihtiyaç vardır.

Öncelikli iyileştirme alanları

Sonuçları yalnızca cinsiyet farkına göre değil, her iki grubun düşük sonuçlarına göre değerlendirmek daha sağlıklı olacaktır.

- **Öncelikli alan: S8**
  Erkeklerde %46,43, kadınlarda %55,69. Her iki grupta da %60'ın altında olması nedeniyle en önemli iyileştirme alanlarından biridir.
- **Öncelikli alan: S5**
  Erkeklerde %52,14, kadınlarda %56,62. Her iki grupta da düşük seviyededir.
- **Öncelikli alan: S7**
  Kadınlarda %68,62 ile olumlu görünmesine rağmen erkeklerde %53,57'dir. Bu nedenle özellikle erkek katılımcıların deneyimini iyileştirmeye yönelik çalışma yapılabilir.
  Öncelikli alan: S9
- Her iki grupta da yaklaşık %58 düzeyindedir. Cinsiyet farkı çok düşük olduğundan sorun daha çok genel memnuniyet düzeyiyle ilişkilidir.
  S6 ve S11
- Her iki grupta da yaklaşık %57-61 aralığındadır ve orta düzeyde kalmaktadır.

Cinsiyete göre genel sonuç

Genel olarak erkek katılımcıların 11 sorudaki ortalama değerlendirmesi %65,32, kadın katılımcıların ortalaması ise %64,81'dir. Aradaki fark yalnızca 0,51 puandır. Bu nedenle genel memnuniyet düzeyi açısından erkek ve kadın katılımcılar arasında büyük bir farklılık bulunmamaktadır.

Bununla birlikte, toplam ortalamaların birbirine yakın olması soruların tamamında benzer değerlendirme yapıldığı anlamına gelmemektedir. Özellikle S2, S3, S7 ve S8 sorularında cinsiyetler arasında belirgin farklılıklar bulunmaktadır.

Sonuçlar, S4'ün her iki grup için güçlü bir alan olduğunu, buna karşılık S5, S8 ve S9'un genel olarak iyileştirmeye açık alanlar olduğunu göstermektedir. Ayrıca S7'de erkek katılımcıların, S2 ve S3'te ise kadın katılımcıların değerlendirmelerinin daha düşük olması, iyileştirme çalışmalarında cinsiyete göre farklı ihtiyaçların dikkate alınabileceğini ortaya koymaktadır.

Kalite çalışmaları açısından öneri: S8, S5 ve S9 için doğrudan iyileştirme faaliyeti planlanmalı; S2, S3 ve S7 için ise cinsiyet bazlı farklılığın nedenini belirlemek amacıyla açık uçlu geri bildirimler veya kısa odak grup görüşmeleri yapılmalıdır. Böylece yalnızca "oran düşük" tespiti değil, düşük değerlendirmenin nedenleri de ortaya çıkarılabilir.

Tablo 2: Ankete katılan öğrencilerin birim bazlı dağılımı

Akademik Birim	Program	n	Erkek n (%)	Kadın n (%)
Diş Hekimliği Fakültesi	**Toplam**	**100**	**29 (%29,0)**	**71 (%71,0)**
Gediz Sağlık Hizmetleri MYO	Çocuk Gelişimi	14	0 (%0,0)	14 (%100,0)
	Eczane Hizmetleri	10	2 (%20,0)	8 (%80,0)
	İlk ve Acil Yardım	8	0 (%0,0)	8 (%100,0)
	Tele-Sağlık Teknikerliği	9	1 (%11,1)	8 (%88,9)
	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	8	2 (%25,0)	6 (%75,0)
	Tıbbi Veri İşleme Teknikerliği	3	1 (%33,3)	2 (%66,7)
	Toplam	**52**	**6 (%11,5)**	**46 (%88,5)**
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	Bilgisayar Mühendisliği	25	24 (%96,0)	1 (%4,0)
	Adli Bilimler	1	1 (%100,0)	0 (%0,0)
	Toplam	**26**	25 (%96,15)	1 (%3,84)
Sağlık Bilimleri Fakültesi	Beslenme ve Diyetetik	15	1 (%6,7)	14 (%93,3)
	Dil ve Konuşma Terapisi	3	0 (%0,0)	3 (%100,0)
	Diyetisyenlik	2	0 (%0,0)	2 (%100,0)
	Ebelik	11	0 (%0,0)	11 (%100,0)
	Ergoterapi	10	7 (%70,0)	3 (%30,0)
	FTR	12	5 (%41,7)	7 (%58,3)
	Hemşirelik	19	13 (%68,4)	6 (%31,6)
	Sağlık Yönetimi	3	2 (%66,7)	1 (%33,3)
	Toplam	**75**	**29 (%38,2)**	**47 (%61,8)**
Simav Sağlık Hizmetleri MYO	Dijital Sağlık Sistemleri Teknikerliği	3	1 (%33,3)	2 (%66,7)
	Fizyoterapi	29	2 (%6,9)	27 (%93,1)
	Kozmetik Teknoloji	2	1 (%50,0)	1 (%50,0)
	Optisyenlik	20	3 (%15,0)	17 (%85,0)
	Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği	1	1 (%100,0)	0 (%0,0)
	Tıbbi Görüntüleme Teknikerliği	10	6 (%60,0)	4 (%40,0)
	Tıbbi Laboratuvar Teknikerliği	24	5 (%20,8)	19 (%79,2)
	Yaşlı Bakım	12	2 (%16,7)	10 (%83,3)
	Toplam	**101**	**21 (%20,8)**	**80 (%79,2)**
Tavşanlı Sağlık Hizmetleri MYO	Dezenfeksiyon, Sterilizasyon ve Antisepsi Teknikerliği	20	6 (%30,0)	14 (%70,0)
	Fizyoterapi	17	4 (%23,5)	13 (%76,5)
	Fizyoterapi	3	0 (%0,0)	3 (%100,0)
	İş ve Uğraşı Terapisi	20	2 (%10,0)	18 (%90,0)
	Toplam	**60**	**12 (%20,0)**	**48 (%80,0)**
Tıp Fakültesi Fakültesi	**Toplam**	**51**	**19 (%37,3)**	**32 (%62,7)**
GENEL TOPLAM		**465**	**140 (%30,1)**	**325 (%69,9)**

Anketi Yanıtlayan Öğrencilerin Öğrenci Memnuniyet Anketi'ne Verdikleri Cevaplar

Ankete katılan öğrencilerin yemekhane hizmetlerine ilişkili memnuniyet düzeyleri Tablo 3 ve Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 3: Ankete katılan öğrencilerin yemekhane hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri

İfadeler		**Hiç memnun değilim**	**Memnun değilim**	**Kararsızım**	**Memnunum**	**Çok memnunum**	**Memnunum+ Çok memnunum**
1. Yemek salonları hijyenik ve düzenlidir.	%	2,37	8,82	15,70	47,53	25,59	73,12
2. Servis ekipmanlarının (masa, tabak, çatal, kaşık vs) temizlik ve hijyeni yeterlidir.	%	4,30	8,39	19,57	41,94	25,81	67,74
3. Yemek hizmeti veren personel hijyen kurallarına uygun çalışmaktadır.	%	2,37	4,09	16,77	42,37	34,41	76,77
4. Yemekhane personelinin tutum ve davranışlarından memnunum.	%	3,44	2,80	10,54	38,92	44,30	83,23
5. Yemekler lezzetlidir.	%	6,02	11,83	26,88	34,62	20,65	55,27
6. Yemekler birbirleriyle uyumludur.	%	5,59	12,69	23,44	38,28	20,00	58,28
7. Yemek porsiyonları yeterlidir.	%	6,88	9,89	19,14	39,78	24,30	64,09
8. Yemeklerin sıcaklığı uygundur.	%	9,46	13,33	24,30	32,26	20,65	52,90
9. Yemek rezervasyon sistemini avantajlı buluyorum.	%	14,84	7,31	19,57	35,91	22,37	58,28
10. Yemek için ayrılan süre yeterlidir.	%	5,81	7,31	16,77	42,58	27,53	70,11
11. Yemekhane binasının havalandırması ve iklimlendirme (ısıtma-soğutma) koşulları yeterlidir.	%	9,89	12,47	19,78	36,13	21,72	57,85
Genel Ortalama							65,24

Yemek Hizmetleri Memnuniyet Anketi Detaylı Değerlendirmesi

Yemek hizmetlerine ilişkin gerçekleştirilen memnuniyet anketinde 11 farklı ifade üzerinden katılımcıların görüşleri değerlendirilmiştir. Anket sonuçlarına göre genel memnuniyet ortalaması %65,24 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuç, yemek hizmetlerinin genel olarak katılımcılar tarafından olumlu karşılandığını, ancak memnuniyet düzeyinin daha üst seviyelere taşınabilmesi için bazı hizmet alanlarında iyileştirmelere ihtiyaç bulunduğunu göstermektedir. Özellikle yemek hizmetlerinin hijyen ve personel boyutunda daha olumlu sonuçlar elde edilirken, yemeklerin niteliği ve servis koşullarına ilişkin bazı göstergelerin görece düşük kaldığı görülmektedir.

Anket sonuçları içerisinde en yüksek memnuniyet oranı %83,23 ile "Yemekhane personelinin tutum ve davranışlarından memnunum" ifadesinde elde edilmiştir. Bu sonuç, yemek hizmetlerinin sunumunda görev yapan personelin kullanıcılarla iletişimi, yaklaşımı ve hizmet sunum biçiminin genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Personel davranışlarının yüksek düzeyde memnuniyet oluşturması, yemek hizmetlerinin kullanıcı deneyimi açısından önemli bir güçlü yönünü oluşturmaktadır.

İkinci yüksek memnuniyet oranı %76,77 ile "Yemek hizmeti veren personel hijyen kurallarına uygun çalışmaktadır" ifadesinde görülmektedir. Bu sonuç, katılımcıların yemek hizmetinin sunumu sırasında personelin hijyen kurallarına dikkat ettiğini düşündüğünü göstermektedir. Benzer şekilde "Yemek salonları hijyenik ve düzenlidir" ifadesindeki %73,12 ve "Servis ekipmanlarının temizlik ve hijyeni yeterlidir" ifadesindeki %67,74 oranları da yemekhanelerin hijyen ve temizlik açısından genel olarak olumlu değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte servis ekipmanlarının hijyenine ilişkin memnuniyet oranının diğer hijyen göstergelerine göre daha düşük olması, masa, tabak, çatal, kaşık ve benzeri ekipmanların temizlik süreçlerinin ayrıca izlenmesinin yararlı olabileceğine işaret etmektedir.

"Yemek için ayrılan süre yeterlidir" ifadesinde %70,11 oranında memnuniyet elde edilmesi, kullanıcıların yemek hizmetinden yararlanmak için ayrılan zamanı genel olarak yeterli bulduğunu göstermektedir. Bu durum, yemek servisinin zamanlama ve kullanıcıların yemeklerini tüketmeleri için ayrılan süre açısından önemli bir sorun oluşturmadığını göstermektedir.

Buna karşılık, yemeklerin niteliğine ilişkin göstergelerde memnuniyet oranlarının belirgin biçimde düştüğü görülmektedir. "Yemekler lezzetlidir" ifadesindeki memnuniyet oranı %55,27 düzeyinde kalmıştır. Ayrıca bu maddede %26,88 oranında kararsız katılımcının bulunması

dikkat çekicidir. Dolayısıyla yemeklerin lezzeti, genel memnuniyetin artırılması açısından öncelikli olarak ele alınması gereken alanlardan biridir. Yemeklerin lezzetine ilişkin memnuniyetin artırılması amacıyla menülerin kullanıcı beklentileri doğrultusunda gözden geçirilmesi, yemek bazında geri bildirimlerin alınması ve özellikle düşük memnuniyet oluşturan yemeklerin belirlenerek değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Benzer şekilde "Yemekler birbirleriyle uyumludur" ifadesinde memnuniyet oranının %58,28 olması, menü içerisindeki yemeklerin birbiriyle uyumu konusunda geliştirmeye ihtiyaç bulunduğunu göstermektedir. Ana yemek, yardımcı yemek, salata, çorba, tatlı ve benzeri ürünlerin birlikte değerlendirilmesi; menü planlamasında çeşitlilik, besin dengesi ve kullanıcı tercihleri gibi unsurların dikkate alınması memnuniyet düzeyinin yükseltilmesine katkı sağlayabilir.

"Yemek porsiyonları yeterlidir" ifadesinde elde edilen %64,09 oranı, genel ortalamanın altında olmakla birlikte diğer bazı göstergelere göre daha olumlu bir sonuç ortaya koymaktadır. Bununla birlikte katılımcıların %19,14'ünün kararsız olması, porsiyon miktarlarının tüm kullanıcılar açısından aynı düzeyde yeterli algılanmadığını düşündürmektedir. Porsiyon büyüklüklerinin kullanıcı profiline ve yemek türlerine göre değerlendirilmesi ve gerektiğinde geri bildirim mekanizmalarıyla izlenmesi faydalı olacaktır.

Anketin en düşük memnuniyet oranı %52,90 ile "Yemeklerin sıcaklığı uygundur" ifadesinde ortaya çıkmıştır. Bu madde aynı zamanda önemli bir iyileştirme alanına işaret etmektedir. Katılımcıların %9,46'sı hiç memnun olmadığını, %13,33'ü ise memnun olmadığını belirtmiştir. Ayrıca %24,30 oranında kararsız katılımcı bulunmaktadır. Bu nedenle yemeklerin sıcaklığının servis sürecinde korunması, servis öncesi ve servis sırasında sıcaklık kontrollerinin yapılması ve gerekli kayıtların tutulması üzerinde durulması gereken konular arasındadır. Yemeklerin hazırlanması ile tüketiciye sunulması arasındaki sürenin ve servis ekipmanlarının bu açıdan değerlendirilmesi de yararlı olacaktır.

Yemek rezervasyon sistemine ilişkin memnuniyet oranının %58,28 olması da geliştirilmesi gereken alanlardan biridir. Rezervasyon sisteminin kullanıcılar açısından sağladığı avantajların yeterince hissedilmediği veya sistemin kullanımında bazı sorunlar yaşandığı düşünülebilir. Bu nedenle sistemin kullanım kolaylığı, erişilebilirliği, rezervasyon işlemlerinin sorunsuz gerçekleştirilmesi ve kullanıcıların sistemden beklentileri ayrıca değerlendirilmelidir. Açık uçlu geri bildirim alınması, mevcut sorunların daha ayrıntılı tespit edilmesine katkı sağlayabilir.

“Yemekhane binasının havalandırması ve iklimlendirme (ısıtma-soğutma) koşulları yeterlidir” ifadesindeki %57,85 memnuniyet oranı da genel ortalamanın altında kalmaktadır. Özellikle yemekhanelerin yoğun kullanıldığı dönemlerde ortam sıcaklığı, hava kalitesi ve havalandırma koşulları kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkileyebilmektedir. Bu nedenle havalandırma ve iklimlendirme sistemlerinin düzenli bakımının yapılması, ortam koşullarının periyodik olarak izlenmesi ve yoğun kullanım saatlerinde gerekli kontrollerin gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, anket sonuçları yemek hizmetlerinin personel davranışları, personel hijyeni, yemekhane temizliği ve düzeni açısından güçlü; yemeklerin lezzeti, sıcaklığı, menü uyumu, rezervasyon sistemi ve iklimlendirme açısından ise geliştirmeye açık olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle personel davranışına ilişkin %83,23’lük memnuniyet oranı önemli bir güçlü yön olarak değerlendirilirken, yemek sıcaklığına ilişkin %52,90’lık oran öncelikli iyileştirme alanı olarak öne çıkmaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda iyileştirme çalışmalarının yalnızca genel memnuniyet oranına odaklanmak yerine madde bazında ve düzenli olarak yürütülmesi önemlidir. Düşük memnuniyet görülen alanlar için sorumlu birimler tarafından eylem planları oluşturulmalı; yemek sıcaklığı, lezzeti, menü uyumu, porsiyon miktarı, rezervasyon sistemi ve fiziksel ortam koşullarına yönelik alınan önlemler belirli aralıklarla izlenmelidir. Ayrıca iyileştirme faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirmek amacıyla sonraki dönemlerde aynı soruların tekrar uygulanması ve sonuçların önceki dönemlerle karşılaştırılması, PUKÖ döngüsünün “Kontrol Et” ve “Önlem Al” aşamalarının etkin şekilde işletilmesine katkı sağlayacaktır.

Sonuç olarak %65,24’lük genel memnuniyet ortalaması, yemek hizmetlerinin kabul edilebilir ve genel olarak olumlu bir düzeyde olduğunu; ancak kullanıcı memnuniyetinin daha yüksek seviyeye çıkarılması için özellikle yemeklerin sıcaklığı, lezzeti, menü uyumu, havalandırma/iklimlendirme ve rezervasyon sistemi üzerinde somut iyileştirmeler yapılması gerektiğini göstermektedir. Bunun yanında mevcut güçlü alanların, özellikle personel tutum ve davranışları ile hijyen uygulamalarının korunması ve sürdürülebilirliğinin güvence altına alınması önem arz etmektedir.

Tablo 4: ankete katılan öğrencilerin birim bazlı yemekhane hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri

Akademik Birim	***Memnuniyet Yüzdesi (%)**										
	S1	**S2**	**S3**	**S4**	**S5**	**S6**	**S7**	**S8**	**S9**	**S10**	**S11**
Diş Hekimliği Fakültesi	54,00	50,00	66,00	78,00	36,00	38,00	45,00	31,00	57,00	78,00	33,00
Gediz SHMYO	69,23	69,23	84,62	88,46	71,15	63,46	69,23	55,77	59,62	38,46	50,00
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	84,62	92,31	80,77	88,46	61,54	69,23	76,92	61,54	57,69	80,77	84,62
Sağlık Bilimleri	90,67	80,00	92,00	94,67	58,67	60,00	72,00	46,67	54,67	76,00	57,33
Simav SHMYO.	92,08	91,09	92,08	96,04	88,12	92,08	94,06	92,08	74,26	82,18	87,13
Tavşanlı SHMYO	35,00	28,33	33,33	38,33	28,33	31,67	31,67	28,33	33,33	36,67	35,00
Tıp Fakültesi	90,20	70,59	86,27	96,08	35,29	49,02	56,86	49,02	62,75	88,24	70,59

*'Memnunum' ve 'Çok memnunum' cevabını veren öğrencilerin yüzdelerinin toplamı

Aşağıdaki değerlendirme, her akademik birimin S1–S11 maddelerindeki “Memnunum + Çok memnunum” yüzdeleri esas alınarak yapılmıştır.

Akademik Birimlere Göre Detaylı Değerlendirme

Yemek hizmetlerine ilişkin 11 maddelik memnuniyet sonuçları akademik birimler bazında incelendiğinde, birimler arasında oldukça belirgin farklılıklar bulunduğu görülmektedir. Birimlerin S1–S11 maddelerindeki memnuniyet oranlarının kendi içindeki ortalaması dikkate alındığında en yüksek memnuniyet %89,20 ile Simav Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda, en düşük memnuniyet ise %32,73 ile Tavşanlı Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda gerçekleşmiştir. Bu iki birim arasındaki yaklaşık 56,47 puanlık fark, yemek hizmetlerinin farklı akademik birimlerde kullanıcılar tarafından oldukça farklı algılandığını göstermektedir.

1. Diş Hekimliği Fakültesi

Diş Hekimliği Fakültesinde 11 maddeye ilişkin ortalama memnuniyet %51,45 düzeyindedir. Bu oran, incelenen akademik birimler içerisinde düşük seviyededir. En olumlu değerlendirilen alanlar S4 – personelin tutum ve davranışları (%78) ve S10 – yemek için ayrılan sürenin yeterliliği (%78) olmuştur. Buna karşılık S8 – yemeklerin sıcaklığı (%31), S11 – havalandırma ve iklimlendirme (%33) ve S5 – yemeklerin lezzeti (%36) oldukça düşük seviyededir. Bu sonuçlar, Diş Hekimliği Fakültesinde özellikle yemeklerin sıcaklığı, havalandırma/iklimlendirme, yemeklerin lezzeti ve menü uyumu konularında önemli iyileştirme ihtiyacı olduğunu göstermektedir. Buna karşılık personelin tutum ve davranışları ile yemek için ayrılan süre daha olumlu değerlendirilmektedir.

2. Gediz Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

Gediz SHMYO’nun 11 madde ortalaması %65,38 olarak hesaplanmaktadır. Bu değer genel olarak orta düzeyde bir memnuniyete işaret etmektedir. En yüksek memnuniyet S4 – personelin tutum ve davranışları (%88,46) ve S3 – personelin hijyen kurallarına uygun çalışması (%84,62) maddelerinde görülmektedir. Buna karşılık S10 – yemek için ayrılan sürenin yeterliliği %38,46 ile belirgin şekilde düşüktür. S8 (%55,77) ve S9 (%59,62) da görece düşük sonuçlardır. Bu nedenle Gediz SHMYO açısından özellikle yemek için ayrılan sürenin yeterliliği, yemek sıcaklığı ve rezervasyon sistemi üzerinde durulması uygun olacaktır.

3. Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi

Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesinde 11 maddenin ortalama memnuniyet oranı %76,22'dir. Bu sonuç, fakültenin yemek hizmetleri açısından yüksek memnuniyet gösteren birimler arasında olduğunu ortaya koymaktadır. S2 (%92,31), S3 (%80,77), S4 (%88,46) ve S11 (%84,62) oldukça olumlu sonuçlar vermektedir. Bu sonuçlar ekipman hijyeni, personel hijyeni, personel davranışları ve fiziksel ortam koşullarının güçlü olduğunu göstermektedir. Buna karşılık S9 – rezervasyon sistemi (%57,69) en düşük sonuçtur. S5 ve S8'in %61,54 düzeyinde kalması da yemeklerin lezzeti ve sıcaklığının geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bununla birlikte S5 (%61,54), S8 (%61,54) ve S9 (%57,69) diğer maddelere göre daha düşük kalmıştır. Bu nedenle genel memnuniyet yüksek olmakla birlikte yemek lezzeti, yemek sıcaklığı ve rezervasyon sistemi bu fakülte açısından geliştirilmesi gereken alanlar olarak değerlendirilebilir.

4. Sağlık Bilimleri Fakültesi

Sağlık Bilimleri biriminde 11 maddenin ortalama memnuniyeti %71,15 düzeyindedir. Genel olarak olumlu bir tablo bulunmaktadır. Sağlık Bilimleri biriminde 11 madde ortalaması yaklaşık %71,15'tir. S4 (%94,67), S3 (%92,00) ve S1 (%90,67) oldukça yüksek memnuniyet göstermektedir. Dolayısıyla personel davranışları, personel hijyeni ve yemekhane hijyeni/düzeni önemli güçlü yönlerdir. Buna karşılık S8 – yemeklerin sıcaklığı %46,67 ile en düşük değerdir. S9 (%54,67) ve S5 (%58,67) de düşük seviyededir. Bu nedenle Sağlık Bilimleri açısından özellikle yemek sıcaklığı, rezervasyon sistemi ve yemek lezzeti üzerinde iyileştirme yapılmalıdır.

5. Simav Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

Simav SHMYO, sonuçların tamamı değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet düzeyine sahip akademik birimdir. 11 madde ortalaması %89,20'dir. S4 (%96,04), S7 (%94,06), S3 (%92,08), S6 (%92,08) ve S8 (%92,08) gibi çok yüksek sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca S5 (%88,12) ile yemeklerin lezzeti de oldukça olumlu değerlendirilmiştir. S9, %74,26 ile birimin en düşük göstergesi olmasına rağmen yine de diğer birçok birimin üzerinde bulunmaktadır. Bu sonuçlar Simav SHMYO'nun yemek hizmetlerinin bütün boyutlarında başarılı bir performans gösterdiğini ortaya koymaktadır. Buradaki uygulamaların incelenerek diğer birimlerde uygulanabilecek iyi

Simav SHMYO'nun sonuçları, aynı üniversite içerisinde yemek hizmetlerinde yüksek memnuniyet düzeyinin mümkün olduğunu göstermesi bakımından ayrıca önemlidir. Bu

birimde uygulanan iyi uygulamaların belirlenerek diğer birimlerdeki hizmetlerin geliştirilmesinde örnek alınması değerlendirilebilir.

6. Tavşanlı Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

Tavşanlı SHMYO, %32,73'lük 11 madde ortalamasıyla en düşük memnuniyete sahip birimdir.

Üstelik düşük memnuniyet yalnızca belirli bir soruyla sınırlı olmayıp S1–S11'in tamamına yayılmıştır. En düşük değerler S2 (%28,33), S5 (%28,33) ve S8 (%28,33) maddelerinde görülmektedir. Yani servis ekipmanlarının hijyeni, yemeklerin lezzeti ve yemeklerin sıcaklığı başta olmak üzere birçok alanda ciddi memnuniyet sorunu bulunmaktadır. Bu birimde yalnızca tek bir göstergenin iyileştirilmesi yeterli olmayacaktır. Yemek hizmetinin hijyen, yemek kalitesi, porsiyon, sıcaklık, personel, rezervasyon ve fiziksel koşulların tamamı açısından bütüncül olarak incelenmesi gerekmektedir.

Bu nedenle Tavşanlı SHMYO için öncelikli ve kapsamlı bir iyileştirme çalışması yapılması gerekmektedir. Özellikle yemeklerin lezzeti, sıcaklığı, menü uyumu, porsiyon yeterliliği, hijyen, rezervasyon sistemi ve fiziksel koşullar birlikte ele alınmalıdır. Ayrıca bu birimdeki düşük sonuçların nedenlerini belirlemek amacıyla açık uçlu kullanıcı görüşlerinin alınması ve mümkünse yemek hizmeti sağlayıcısı ile birim bazında değerlendirme yapılması uygun olacaktır.

7. Tıp Fakültesi Fakültesi

Tıp Fakültesinde 11 madde ortalama memnuniyeti %68,63 düzeyindedir. En yüksek memnuniyet S4 – personel tutum ve davranışları (%96,08) ve S10 – yemek için ayrılan süre (%88,24) maddelerinde görülmektedir. Buna karşılık S5 – yemeklerin lezzeti %35,29 ile dikkat çekici biçimde düşüktür. S6 (%49,02) ve S8 (%49,02) de düşük düzeydedir. Dolayısıyla Tıp Fakültesinde temel iyileştirme alanları yemeklerin lezzeti, menü uyumu ve yemek sıcaklığıdır. Personel davranışı ve yemek için ayrılan süre ise güçlü yönlerdir.

Buna karşılık S5 (%35,29) oldukça dikkat çekicidir. Ayrıca S6 (%49,02), S8 (%49,02) ve S7 (%56,86) da düşük seviyededir. Dolayısıyla Tıp Fakültesinde özellikle yemeklerin lezzeti, yemeklerin birbirleriyle uyumu, yemek sıcaklığı ve porsiyon yeterliliği üzerinde durulması gerekmektedir.

Tablo 5: Ankete katılan öğrencilerin birim bazlı yemekhane hizmetleri ile ilgili madde bazlı memnuniyet düzeyleri

Sıra	Madde	Birimlerin Ortalama Memnuniyeti
1	S4 Yemekhane personelinin tutum ve davranışlarından memnunum.	82,86%
2	S3 Yemek hizmeti veren personel hijyen kurallarına uygun çalışmaktadır.	76,44%
3	S1 Yemek salonları hijyenik ve düzenlidir.	73,69%
4	S2 Servis ekipmanlarının (masa, tabak, çatal, kaşık vs) temizlik ve hijyeni yeterlidir.	68,79%
5	S10 Yemek için ayrılan süre yeterlidir.	68,62%
6	S7 Yemek porsiyonları yeterlidir.	63,68%
7	S11 Yemekhane binasının havalandırması ve iklimlendirme (ısıtma-soğutma) koşulları yeterlidir.	59,67%
8	S6 Yemekler birbirleriyle uyumludur.	57,64%
9	S9 Yemek rezervasyon sistemini avantajlı buluyorum.	57,05%
10	S5 Yemekler lezzetlidir.	54,16%
11	S8 Yemeklerin sıcaklığı uygundur.	52,06%

Yedi akademik birimin değerlerinin basit ortalaması üzerinden bakıldığında maddelerin sıralaması Tablo 5'tedir.

Bu sıralama oldukça anlamlı bir tablo ortaya koymaktadır. S4 ve S3 açık şekilde güçlü alanlardır. Buna karşılık S8, S5, S9 ve S6 geliştirilmesi gereken alanlar olarak öne çıkmaktadır.

Başka bir ifadeyle, kullanıcıların personel davranışları ve hijyen uygulamalarından daha fazla memnun oldukları, ancak yemeklerin sıcaklığı, lezzeti, menü uyumu ve rezervasyon sistemi gibi hizmetin doğrudan kullanıcı deneyimini etkileyen boyutlarda daha düşük memnuniyet bildirdikleri görülmektedir.

Birimler Arasındaki Farklılıkların Önemi

Verilerde en dikkat çekici hususlardan biri, aynı soruya verilen cevaplarda birimler arasında çok büyük farklılıkların bulunmasıdır. Örneğin S8 maddesinde:

- Simav SHMYO: %92,08
- Mühendislik ve Doğa Bilimleri: %61,54
- Gediz SHMYO: %55,77
- Tıp Fakültesi: %49,02
- Sağlık Bilimleri: %46,67

- Diş Hekimliği: %31,00
- Tavşanlı SHMYO: %28,33

sonuçları elde edilmiştir.

Burada en yüksek ve en düşük birim arasında yaklaşık 63,75 puanlık fark bulunmaktadır. Bu kadar büyük bir farklılık, yalnızca genel yemek hizmetinin değil, birimlerin fiziksel koşullarının, yemeklerin ulaşma/servis süresinin, kullanıcı profilinin veya hizmetin sunum biçiminin de memnuniyet üzerinde etkili olabileceğini düşündürmektedir.

Benzer şekilde S5'te Simav SHMYO %88,12 iken Tavşanlı SHMYO %28,33, Tıp Fakültesi ise %35,29 seviyesindedir. Bu sonuçlar özellikle yemeklerin lezzeti konusunda birim bazında ciddi farklılıklar olduğunu göstermektedir.

Genel Sonuç ve İyileştirme Öncelikleri

Birim bazındaki sonuçlar bütüncül olarak değerlendirildiğinde, üniversitenin yemek hizmetlerinde tek tip bir memnuniyet düzeyinden söz etmek mümkün değildir. Bazı birimlerde memnuniyet oldukça yüksekken, bazı birimlerde ciddi memnuniyetsizlik bulunmaktadır. Özellikle Simav SHMYO ile Tavşanlı SHMYO arasındaki büyük fark, iyileştirme çalışmalarının üniversite genelinde tek bir uygulama şeklinde değil, birimlerin ihtiyaçlarına göre farklılaştırılmış biçimde yürütülmesinin daha uygun olabileceğini göstermektedir.

Bu doğrultuda öncelikli olarak Tavşanlı SHMYO ve Diş Hekimliği Fakültesinin sonuçlarının ayrıntılı olarak incelenmesi; bu birimlerde düşük memnuniyetin nedenlerinin belirlenmesi ve birim bazlı eylem planlarının hazırlanması uygun olacaktır. Gediz SHMYO ve Tıp Fakültesinde ise genel memnuniyet orta düzeyde olmakla birlikte belirli maddelere yönelik hedefli iyileştirmeler yapılmalıdır. Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi ile Sağlık Bilimleri görece yüksek memnuniyet düzeyine sahip olmakla birlikte özellikle düşük kalan maddeler izlenmelidir. Simav SHMYO ise iyi uygulamaların belirlenmesi açısından örnek birim olarak değerlendirilebilir.

Özellikle yemeklerin sıcaklığı (S8), yemeklerin lezzeti (S5), yemeklerin birbirleriyle uyumu (S6), rezervasyon sistemi (S9) ve havalandırma/iklimlendirme koşulları (S11) öncelikli iyileştirme alanlarıdır. Buna karşılık personelin tutum ve davranışları (S4), personelin hijyen kurallarına uyumu (S3) ve yemekhane hijyen/düzeni (S1) korunması ve sürdürülebilirliği güvence altına alınması gereken güçlü alanlardır.

Sonuçların kalite yönetimi açısından PUKÖ döngüsü kapsamında değerlendirilmesi; düşük memnuniyet gösteren maddeler için sorumlu birim, yapılacak faaliyet, hedef tarih ve başarı göstergesinin belirlendiği birim bazlı iyileştirme eylem planlarının hazırlanması uygun olacaktır. Takip eden anket döneminde aynı göstergelerin yeniden ölçülmesiyle gerçekleştirilen iyileştirmelerin memnuniyet düzeyine etkisi somut olarak ortaya konulabilir.

Önemli bir metodolojik not: Buradaki birim ortalamaları, her birimdeki 11 sorunun eşit ağırlıklı ortalamasıdır. Üniversitenin gerçek genel memnuniyetini hesaplamak için ise her birimin katılımcı sayısını dikkate alan ağırlıklı ortalama kullanılmalıdır. Bu nedenle daha önce elde ettiğimiz %65,24 genel ortalama (Tablo 3) ile bu tablodaki birimlerin basit ortalamalarının farklı olması tek başına bir hata olduğu anlamına gelmez.

Soru Boyutlarına Göre Öne Çıkan Bulgular

Birimler birlikte değerlendirildiğinde bazı önemli eğilimler ortaya çıkmaktadır.

Personel boyutu oldukça güçlüdür. S3 ve S4 maddeleri genel olarak yüksek oranlara sahiptir. Özellikle S4, Simav'da %96,04, Tıp Fakültesinde %96,08 ve Sağlık Bilimlerinde %94,67 düzeyindedir. Bu durum, yemek hizmetinde görev yapan personelin tutum, davranış ve hijyen uygulamalarının kullanıcılar tarafından büyük ölçüde olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Hijyen ve düzen de genel olarak güçlü bir alandır. Özellikle S1 ve S3 sonuçları birçok birimde yüksektir. Ancak Tavşanlı SHMYO ve Diş Hekimliği Fakültesindeki düşük değerler, bu konunun birimlere göre farklı algılandığını göstermektedir.

Buna karşılık yemek kalitesi en önemli geliştirme alanlarından biridir. S5 ve S6 sonuçlarında bazı birimlerde ciddi düşüşler görülmektedir. Özellikle Tıp Fakültesinde S5'in %35,29, Tavşanlı SHMYO'da %28,33 ve Diş Hekimliği Fakültesinde %36 olması, yemeklerin lezzeti konusunda önemli memnuniyetsizlik bulunduğunu göstermektedir.

Yemek sıcaklığı (S8) de kritik bir konudur. Diş Hekimliği Fakültesinde %31, Tavşanlı SHMYO'da %28,33, Sağlık Bilimlerinde %46,67 ve Tıp Fakültesinde %49,02 oranları, yemeklerin servis sıcaklığının kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilediğini göstermektedir. Buna karşılık Simav SHMYO'daki %92,08'lik sonuç, uygun servis koşullarının sağlanması durumunda bu göstergenin yüksek seviyeye çıkarılabileceğini düşündürmektedir.

Rezervasyon sistemi (S9) de geliştirmeye açık bir alandır. Birimlerin çoğunda bu madde diğer bazı hizmet göstergelerinden daha düşük sonuç vermektedir. Ancak Simav SHMYO'daki %74,26 ve Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesindeki %57,69 gibi sonuçlar, sistemin birimler arasında farklı algılandığını göstermektedir.

Sonuç

Genel değerlendirme, üniversitenin yemek hizmetlerinde personel davranışları, personel hijyeni ve yemekhane hijyeni/düzeni açısından güçlü bir yapı bulunduğunu; buna karşılık yemeklerin lezzeti, sıcaklığı, menü uyumu, rezervasyon sistemi ve bazı birimlerde fiziksel ortam koşullarının geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Özellikle Simav SHMYO'nun yüksek sonuçları ile Tavşanlı SHMYO'nun düşük sonuçları arasındaki büyük fark, üniversite genelinde yapılacak iyileştirmelerde birim bazlı yaklaşımın benimsenmesi gerektiğini göstermektedir. Simav SHMYO'daki yüksek memnuniyetin hangi uygulamalardan kaynaklandığı incelenerek iyi uygulamalar diğer birimlere aktarılabilir. Tavşanlı SHMYO'da ise düşük memnuniyetin nedenlerinin ayrıca araştırılması ve kapsamlı bir iyileştirme planı hazırlanması gerekmektedir.

Kalite yönetimi açısından öncelik sıralaması şu şekilde değerlendirilebilir:

1. Yemeklerin sıcaklığı (S8) → öncelikli iyileştirme
2. Yemeklerin lezzeti (S5) → öncelikli iyileştirme
3. Yemeklerin birbirleriyle uyumu (S6) → iyileştirme
4. Rezervasyon sistemi (S9) → iyileştirme
5. Havalandırma ve iklimlendirme (S11) → birim bazlı iyileştirme
6. Porsiyon yeterliliği (S7) → izleme ve gerektiğinde iyileştirme

Buna karşılık S3 (personel hijyeni) ve S4 (personel tutum ve davranışları) güçlü yönler olarak korunmalı ve sürdürülebilirliği sağlanmalıdır.

Bu sonuçların PUKÖ döngüsü kapsamında eylem planlarına dönüştürülmesi, özellikle düşük memnuniyet gösteren birim ve maddeler için sorumlu birim, faaliyet, hedef tarih ve ölçülebilir başarı göstergelerinin belirlenmesi; sonraki anket döneminde sonuçların yeniden ölçülerek iyileşmenin ortaya konulması açısından uygun olacaktır.