



HİTİT ÜNİVERSİTESİ
YEMEKHANE VE KANTİN HİZMETLERİ
MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU
2013

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM	3
2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ.....	3
2.1. Anakütle ve Örneklem.....	3
2.2. Veri Toplama.....	3
3. ANALİZ VE BULGULAR	3
3.1. Genel Sorulara İlişkin Değerlendirmeler	4
3.2. Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Değerlendirmeler.....	8
3.3. Kantinlere İlişkin Değerlendirmeler	14
3.4. Genel Memnuniyet Düzeyine İlişkin Değerlendirme.....	18
4. SONUÇ.....	19

1. AMAÇ VE KAPSAM

2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

2.1. Anakütle ve Örneklem

2.2. Veri toplama

3. ANALİZ VE BULGULAR

4. SONUÇ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tarafından ilk defa yapılan bu çalışma, Hitit Üniversitesi birimlerinde faaliyet gösteren yemekhane ve kantin hizmetlerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma ile üniversite genelinde faaliyet gösteren yemekhane ve kantinlerde sunulan hizmete ilişkin akademik ve idari personel ile öğrencilerin algıları tespit edilerek, mevcut durumu görmek, bu hizmetleri geliştirmek ve varsa sorunlu hizmet alanlarını iyileştirmek imkânı doğacaktır. Daha sonraki yıllarda da periodik olarak yapılması planlanan memnuniyet anketi çalışması ile yemekhane ve kantin hizmetlerinin gelişimi izlenebilecektir.

Bu araştırma Hitit Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren tüm fakülteler, yüksekokullar ve meslek yüksek okullarında yer alan yemekhane ve kantinler ile rektörlük yemekhanesinde sunulan hizmetlerin değerlendirilmesini kapsamaktadır.

2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

2.1. Anakütle ve Örneklem

Bu araştırmanın anakütlesini Hitit Üniversitesi bünyesinde yer alan fakülte, yüksekokul ve meslek yüksek okullarında okumakta olan tüm öğrenciler ile yine aynı birimlerde ve rektörlükte görev yapmakta olan akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yoluna gidilmemiş, anakütleyi oluşturan tüm birimlere ulaşılmak amaçlanmıştır. Araştırmaya katılım gönüllü tutulmuş ve veri toplama süreci sonunda 403 sayısına ulaşılmıştır.

2.2. Veri Toplama

Araştırma için gerekli veriler, Hitit Üniversitesi resmi web sayfasında iki ay süresince yayınlanan bir anket formu ile internet üzerinden toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu biri açık uçlu olmak üzere toplam 10 sorudan oluşmaktadır. Hitit Üniversitesi birimlerinde hizmet sunan yemekhane ve kantinlere ilişkin hizmet algısını ölçen sorularda eşit aralıklı (5 noktalı Likert skalası), diğer sorularda ise nominal ve ordinal ölçümler kullanılmıştır. Yemekhane ve kantin hizmetleri hijyen ve temizlik, fiziksel koşullar, personel davranışları, fiyat ve kalite gibi çeşitli açılardan ele alınmıştır.

3. Analiz ve Bulgular

Araştırma verilerinin analizinde betimleyici araştırma modeli kullanılmış ve tanımlayıcı istatistikler kullanılarak veriler çözümlenmeye çalışılmıştır. Bu nedenle nominal ve ordinal ölçümle elde edilen verilerde frekans ve yüzdeler, eşit aralıklı ölçümlerde ise aritmetik ortalamalar çapraz tablolarla sunulmuştur.

3.1. Genel Sorulara İlişkin Değerlendirmeler

Verilerin çözümlenmesine ilk olarak, katılımcıların bağlı oldukları birimler ile kurumdaki pozisyonlarının dağılımlarını gösteren çapraz tablolar ile başlanmıştır. Bu dağılıma ilişkin tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1: Kurumdaki pozisyonlara göre bağlı olunan birim

Birimler	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel		Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Rektörlük	-	-	2	1,9	50	58,1	52	13,40
Fen-Edebiyat Fak	30	15,2	24	23,1	7	8,1	61	15,72
İİBF	59	29,8	10	9,6	2	2,3	71	18,30
Mühendislik Fak	68	34,3	28	26,9	9	10,5	105	27,06
İlahiyat Fak	7	3,5	10	9,6	3	3,5	20	5,15
Tıp Fak	1	,5	0	,0	0	,0	1	0,26
SYO	2	1,0	0	,0	1	1,2	3	0,77
BESYO	2	1,0	5	4,8	0	,0	7	1,80
SBE	4	2,0	1	1,0	1	1,2	6	1,55
MYO	17	8,6	17	16,3	3	3,5	37	9,54
SMYO	1	,5	6	5,8	1	1,2	8	2,06
OMYO	5	2,5	1	1,0	6	7,0	12	3,09
Alaca MYO	2	1,0	0	,0	0	,0	2	0,52
İMYO	0	,0	0	,0	2	2,3	2	0,52
Cevapsız	0	,0	0	,0	1	1,2	1	0,26
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0	388	100,0

Tablo 1 incelendiğinde en çok katılımın öğrenciler tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Diğer taraftan araştırmaya en fazla katılımı gösteren fakülte 105 kişi ile Mühendislik Fakültesi olmuştur. Bu fakülteyi sırasıyla 71 kişi ile İİBF ve 61 kişi ile Fen-Edebiyat Fakültesi izlemektedir.

Anket formunda yer alan bir diğer soru ise katılımcıların bir öğünde beslenme için ayırmaya razı oldukları para miktarını belirlemeye dönük sorudur. Bu soru ile gerek yemekhane gerekse kantinlerde sunulan yiyecek ve içecek fiyatlarının öğrenci, akademik ve idari personelce nasıl algılandığını anlamak amaçlanmıştır. Bu soruya ilişkin dağılım Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2: Bir öğünde yiyecek-içecek için ayırmayı uygun bulduğunuz rakam

	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1,99 TL ve altı	76	38,4	9	8,7	41	47,7
2-4,99	68	34,3	42	40,4	31	36,0
5-9,99	40	20,2	36	34,6	10	11,6
10-14,99	7	3,5	13	12,5	2	2,3
15 TL ve üzeri	5	2,5	3	2,9	1	1,2
Cevapsız	2	1,0	1	1,0	1	1,2
Total	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Tablo 2'de bir öğünde beslenme için öğrencilerin %38'nin "2 ve altında, %34,3'nün "2-5 arasında ve %20,2'nin "5-9,99 arasında bir para ayırmaya razı oldukları görülmektedir. Ancak akademik personelin %75'inde bu miktar "2-9,99 aralığında toplanmışken, idari personelin %83,7'si için bu miktarın "5'nin altında olduğu görülmektedir.

Hitit Üniversitesi yemekhane ve kantinlerinden yararlanma sıklığını anlamak amacıyla katılımcılara yöneltilen bir diğer soru ise kampus dışında yemek ihtiyacının karşılanma düzeyini ölçen dördüncü sorudur. Bu soruya ilişkin cevapların dağılımı Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3: Kampus dışında yemek ihtiyacınızı karşılama sıklığınız

	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç	23	11,6	10	9,6	16	18,6
Ayda bir	15	7,6	15	14,4	20	23,3
Haftada bir	21	10,6	22	21,2	20	23,3
Haftada birkaç gün	58	29,3	30	28,8	16	18,6
Hemen her gün	77	38,9	27	26,0	14	16,3
Cevapsız	4	2,0	0	,0	0	,0
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Bu soruda yemek ihtiyacını çoğunlukla kampus dışında karşıladığını söyleyen kesim %68 ile öğrenci olmuştur. Öğrencilerin %38,9'u hemen her gün, %29,3'ü ise haftada birkaç gün kampus dışında yemek ihtiyaçlarını karşıladıklarını belirtmiştir. Bu oranın yüksek olması dikkat çekicidir. Akademik ve idari personel de ise hemen her gün yada haftada birkaç gün kampus dışında yemek yediklerini belirten katılımcı oranı birbirine yakın olup, sırasıyla bu oranlar akademik personel için %26 ile %28,8 ve idari personel için %16,3 ile %18,6'dır.

Anket formunun beşinci sorusunda katılımcıların yemek tercihlerinin ne olduğu tespit edilmek istenmiştir. Bu soru, yemek menülerinin öğrenci ve personel isteklerine göre düzenlenmesi konusunda, ilgililere önemli bilgiler sunmaktadır. Tablo 4 bu soruya ilişkin cevapların dağılımını göstermektedir.

Tablo 4 incelendiğinde Fast-food tarzı besinler dışında diğer yemek çeşitlerinin katılımcıların büyük çoğunlu tarafından tercih edildiği görülmektedir. Fast-food, tarzı besinler ise daha çok öğrenciler tarafından tercih edilmektedir. Tüm katılımcıların ortak olarak diğer yemeklere göre daha az oranda tercih ettikleri yemek çeşidi ise kuru baklagillerdir.

Tablo 4: Yemek tercihinine ilişkin dağılım

Zeytinyağlılar	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	20	10,1	4	3,8	18	20,9
Sevmem	15	7,6	13	12,5	7	8,1
Kararsızım	26	13,1	12	11,5	11	12,8
Severim	64	32,3	28	26,9	26	30,2
Çok severim	63	31,8	46	44,2	22	25,6
Cevapsız	10	5,1	1	1,0	2	2,3
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Lahmacun-pide	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	10	5,1	9	8,7	4	4,7
Sevmem	10	5,1	14	13,5	5	5,8
Kararsızım	20	10,1	18	17,3	8	9,3
Severim	66	33,3	35	33,7	36	41,9
Çok severim	84	42,4	26	25,0	33	38,4
Cevapsız	8	4,0	2	1,9	0	,0
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Etlı sebze li sulu yemekler	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	6	3,0	2	1,9	2	2,3
Sevmem	9	4,5	4	3,8	5	5,8
Kararsızım	22	11,1	13	12,5	11	12,8
Severim	58	29,3	42	40,4	33	38,4
Çok severim	96	48,5	42	40,4	34	39,5
Cevapsız	7	3,5	1	1,0	1	1,2
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Kurubaklagiller	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	29	14,6	9	8,7	13	15,1
Sevmem	23	11,6	19	18,3	12	14,0
Kararsızım	44	22,2	29	27,9	18	20,9
Severim	56	28,3	34	32,7	28	32,6
Çok severim	31	15,7	13	12,5	15	17,4
Cevapsız	15	7,6	0	,0	0	,0
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Fast-Food	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	30	15	33	32	23	27
Sevmem	20	10	19	18	17	20
Kararsızım	26	13	19	18	12	14
Severim	47	24	19	18	23	27
Çok severim	66	33	11	11	10	12
Cevapsız	9	5	3	3	1	1
Toplam	198	100	104	100	86	100

Izgara, et, tavuk	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	1	,5	1	1,0	1	1,2
Sevmem	4	2,0	3	2,9	2	2,3
Kararsızım	8	4,0	5	4,8	4	4,7
Severim	39	19,7	31	29,8	22	25,6
Çok severim	138	69,7	63	60,6	56	65,1
Cevapsız	8	4,0	1	1,0	1	1,2
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Tablo 4 devamı

Salatalar	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	7	3,5	1	1,0	3	3,5
Sevmem	13	6,6	1	1,0	1	1,2
Kararsızım	18	9,1	7	6,7	8	9,3
Severim	49	24,7	36	34,6	28	32,6
Çok severim	105	53,0	58	55,8	46	53,5
Cevapsız	6	3,0	1	1,0		
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100

Makarna-pizza	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	15	7,6	9	8,7	10	11,6
Sevmem	18	9,1	23	22,1	15	17,4
Kararsızım	42	21,2	19	18,3	13	15,1
Severim	40	20,2	35	33,7	29	33,7
Çok severim	73	36,9	14	13,5	17	19,8
Cevapsız	10	5,1	4	3,8	2	2,3
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Tatlılar	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	2	1,0	4	3,8	2	2,3
Sevmem	7	3,5	9	8,7	5	5,8
Kararsızım	10	5,1	5	4,8	0	,0
Severim	33	16,7	40	38,5	25	29,1
Çok severim	135	68,2	46	44,2	52	60,5
Cevapsız	11	5,6	0	,0	86	100,0
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Pasta ürünleri ve atıştırmalıklar	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç sevmem	11	5,6	11	10,6	6	7,0
Sevmem	10	5,1	18	17,3	11	12,8
Kararsızım	22	11,1	16	15,4	6	7,0
Severim	40	20,2	35	33,7	31	36,0
Çok severim	103	52,0	23	22,1	31	36,0
Cevapsız	12	6,1	1	1,0	1	1,2
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Anket formunun bir diğ er sorusu ise üniversite kampusu içerisinde olmasını arzu ettiğ iniz yemek işletmesi ne olmalıdır sorusudur. Bu soruya ilişkin cevapların dağılımı Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Kampus içerisinde olmasını talep ettiğ iniz yemek işletmesi

	Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Pastane ürünleri işletmesi	25	12,6	11	10,6	8	9,3
Lahmacun/pide işletmesi	58	29,3	36	34,6	46	53,5
Geleneksel tatlıcı	6	3,0	8	7,7	6	7,0
Balık ürünleri işletmesi	7	3,5	17	16,3	4	4,7
Fast-food işletmesi(burger vs)	72	36,4	16	15,4	13	15,1
Diğ er	25	12,6	16	15,4	9	10,5
Cevapsız	5	2,5	0	,0	0	,0
Toplam	198	100,0	104	100,0	86	100,0

Kampus içerisinde en fazla olması istenen yemek işletmesi tüm katılımcıların ortak tercihi ile Lahmacun/pide işletmesi olmuştur. Fast-food tarzı bir işletmenin olması ise bir önceki soruya paralel olarak genelde öğrenciler tarafından tercih edilmektedir.

3.2. Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Değ erlendirmeler

Bu araştırmanın temel amacına ulaşmayı amaçlayan anket formunun en temel sorusu ise yemekhane ve kantinlere ilişkin özellikleri ölçen 7 ve 8. sorulardır. Anket formunun 7. sorusu Hitit Üniversitesi bünyesindeki yemekhanelerin, 8. soru ise kantinlerin çeşitli açılardan özelliklerini değ erlendiren yargıları içermektedir.

Yemekhane ve kantinler için sorulan yargılar hem fakülteler bazında hem de öğrenci, akademik ve idari personel açısından çapraz tablolar yardımıyla ayrı ayrı değ erlendirilmiştir.

İlk olarak yemekhanelere ilişkin 10 adet yargı, fakülteler bazında öğrenciler için değ erlendirilmiştir. Sonra akademik personel ve en son olarak da idari personel görüşlerine ilişkin ortalamalar sunulmuştur. Katılımın çok az olduğu birimlerde, genel durumu objektif biçimde yansıtmayacağı endişesiyle bu değ erlendirmelere yer verilmemiştir.

Tablo 6 yemekhanelere ilişkin fakülteler bazında öğrenci görüşlerini içermektedir. Tablo incelendiğ inde en fazla katılımın Mühendislik Fakültesi, İİBF ve Fen Edebiyat fakültesinden olduğu anlaşılmaktadır. Bu birimler içinde yemekhane hizmetlerinden memnuniyetin en fazla İİBF’de olduğu görülmektedir.

Tablo 7 ise akademik personelin görüşlerine ilişkin değ erlendirmeyi içermektedir. İlahiyat fakültesi bu değ erlendirmede en yüksek ortalamaya sahip olup, bu fakülteyi sırasıyla Mühendislik Fakültesi ve İİBF izlemektedir.

Son olarak, yemekhanelere ilişkin değerlendirme idari personel için yapılmış ve Tablo 8'de sunulmuştur. Yemekhane hizmetlerinde en fazla memnuniyet düzeyine sahip idari personel Osmaniye MYO'da görev yapan personel olmuştur.

Tablo 6: Yemekhanelere İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi (Öğrenci)

		Kurumdaki pozisyonunuz											
		Öğrenci											
			Problem çıktığında yetkiliye ulaşabilme	Genel olarak lezzet kalitesi	Yağların kalitesi ve uygunluğu	Gıdaların pişirilme derecesi	Etin kalitesi ve yumuşaklığı	Servis malzemelerinin temizliği	Porsiyonların büyüklüğü	Personel hijyeninin uygunluğu	Menü çeşitliliği	Servis salonunun düzen ve intizamı	Genel Ort
N	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama		
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük
	Fen-Edebiyat Fak	30	2,96	3,14	2,89	2,89	3,11	2,68	3,14	3,04	3,00	3,18	3,00
	İİBF	59	2,82	3,50	3,04	3,56	3,51	3,43	3,16	3,34	3,26	3,79	3,34
	Mühendislik Fak	68	2,42	3,00	2,47	3,29	2,85	2,42	1,97	2,77	2,37	2,65	2,62
	İlahiyat Fak	7	4,00	4,00	4,25	4,75	4,75	3,25	3,75	3,00	2,75	4,00	3,85
	Tıp Fak	1	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,10
	SYO	2	1,50	2,50	3,50	3,00	2,00	2,50	2,00	2,50	1,00	1,00	2,15
	BESYO	2	1,00	2,00	1,50	4,00	4,00	3,00	1,50	3,00	3,00	3,50	2,65
	FBE
	SBE	4	2,33	4,00	3,33	4,00	4,00	3,00	3,33	3,67	3,00	2,67	3,33
	Sağlık Bilimleri Ens
	MYO	17	2,13	3,07	3,13	3,00	3,00	2,47	3,20	2,93	2,47	3,47	2,89
	SMYO	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,80
	OMYO	5	3,40	3,60	2,60	3,80	3,60	3,00	2,80	3,00	3,80	3,80	3,34
	İMYO
Alaca MYO	2	3,00	3,50	3,50	3,50	2,50	2,50	3,00	3,50	3,00	2,50	3,05	
Genel Ortalama	198	2,55	3,27	3,02	3,57	3,36	2,85	2,82	3,06	2,64	2,96		

Tablo 7: Yemekhanelere İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi (Akademik)

		Kurumdaki pozisyonunuz												
		Akademik personel												
			Problem çıktığında yetkiliye ulaşabilme	Genel olarak lezzet kalitesi	Yağların kalitesi ve uygunluğu	Gıdaların pişirilme derecesi	Etin kalitesi ve yumuşaklığı	Servis malzemelerinin temizliği	Porsiyonların büyüklüğü	Personel hijyeninin uygunluğu	Menü çeşitliliği	Servis salonunun düzen ve intizamı	Genel Ort	
		N	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama		
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük	2	4,00	3,00	2,50	3,50	4,00	3,50	3,50	3,50	2,50	4,00	3,40	
	Fen-Edebiyat Fak	24	2,79	2,67	2,61	3,42	2,83	3,04	3,83	3,13	2,33	3,17	2,98	
	İİBF	10	3,20	3,00	2,50	3,10	2,80	3,20	3,70	3,80	3,10	4,20	3,26	
	Mühendislik Fak	28	3,30	3,54	2,89	3,64	3,61	3,21	3,52	3,46	2,79	3,93	3,39	
	İlahiyat Fak	10	3,80	3,40	3,30	3,30	3,30	3,70	3,90	3,20	2,70	3,80	3,44	
	Tıp Fak	0
	SYO	0
	BESYO	5	3,20	3,20	3,40	3,40	3,60	4,20	4,20	3,20	3,00	2,60		3,40
	FBE	1	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00		2,80
	SBE	0
	Sağlık Bilimleri Ens	0
	MYO	17	2,76	3,18	2,82	2,71	2,76	3,53	3,41	3,53	3,18	3,76		3,16
	SMYO	6	3,33	2,17	2,17	3,00	2,67	2,17	3,33	2,50	2,33	1,67		2,53
	OMYO	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		1,00
	İMYO	0
	Alaca MYO	0
Genel ortalama		104	3,14	2,82	2,52	3,00	2,86	3,06	3,34	3,03	2,49	3,11		

Tablo 8: Yemekhanelere İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi (İdari)

		Kurumdaki pozisyonunuz											
		İdari personel											
			Problem çıktığında yetkiliye ulaşabilme	Genel olarak lezzet kalitesi	Yağların kalitesi ve uygunluğu	Gıdaların pişirilme derecesi	Etin kalitesi ve yumuşaklığı	Servis malzemelerinin temizliği	Porsiyonların büyüklüğü	Personel hijyeninin uygunluğu	Menü çeşitliliği	Servis salonunun düzen ve intizamı	Genel Ort
N	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama		
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük	50	3,16	2,65	2,65	2,57	3,06	3,00	3,20	3,08	2,65	3,55	2,96
	Fen-Edebiyat Fak	7	2,57	2,29	2,00	2,43	2,86	2,43	3,14	2,29	2,71	2,29	2,50
	İİBF	2	1,50	2,00	1,00	2,50	2,50	2,50	4,00	2,50	1,50	4,00	2,40
	Mühendislik Fak	9	2,33	2,44	1,89	2,00	2,44	2,89	2,22	2,89	2,00	2,89	2,40
	İlahiyat Fak	3	2,33	2,33	2,00	2,67	2,33	3,00	3,50	2,67	3,67	4,67	2,92
	Tıp Fak
	SYO	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	BESYO
	FBE
	SBE	1	.	2,00	1,00	1,00	.	1,00	.	.	1,00	.	1,20
	Sağlık Bilimleri Ens
	MYO	3	2,00	2,00	1,67	1,67	1,67	3,67	1,67	3,00	2,00	3,67	2,30
	SMYO	1	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00
	OMYO	6	3,67	3,67	3,50	4,00	3,33	3,50	4,00	3,67	4,00	3,83	3,72
	İMYO	2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50	2,50	2,50	2,50	1,00	1,00	1,50
	Alaca MYO
Genel Ortalama	85	2,46	2,40	2,16	2,44	2,57	2,77	3,02	2,76	2,32	3,19		

3.3. Kantinlere İlişkin Değerlendirmeler

Kantinlere ilişkin değerlendirmede katılımcılara 13 adet soru yöneltilmiş ve kantinlerde sunulan hizmetler çeşitli açılardan ele alınmıştır. Bu değerlendirmede fakülteler bazında öğrenci, akademik ve idari personel için ayrı ayrı yapılmıştır.

İlk olarak öğrenciler için yapılan değerlendirmelere ilişkin ortalamalar Tablo 9'da gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında katılımın en fazla Mühendislik Fakültesi, İİBF, Fen Edebiyat Fakültesi ve MYO'da olduğu görülmektedir. Bu birimler içerisinde kantin hizmetlerinden en fazla memnuniyetin yeterli olmamakla beraber İİBF'de olduğu anlaşılmaktadır.

Kantin hizmetlerinden akademik personelin memnuniyet düzeyi incelendiğinde ise en fazla memnuniyet düzeyi yine İİBF olarak görülmektedir. İdari personel açısından bu değerlendirmeyi yapmak katılımın az olması nedeniyle objektif olmayacaktır. Ancak en fazla katılım Rektörlük biriminden gerçekleşmiş ve ortalamasının istenen düzeyde olmadığı görülmüştür.

Tablo 9: Kantinlere ilişkin görüşlerin değerlendirilmesi(Öğrenci)

		Kurumdaki pozisyonunuz														
		Öğrenci														
		N	Kantindeki yemek çeşitleri	Kantindeki ürünlerin fiyatları	Kantinde hazırlanan veya sunulan gıdaların lezzetleri	Personelin servis hızı	Personel hijyeni	Genel olarak hijyen kurallarına uygunluk	Masalar ve yerlerin temizlik ve düzeni	İçeceklerin kalitesi ve çeşitliliği	Personel kıyafetinin temizliği	Personelin müşteriye olan davranış ve tutumu	Kullanılan malzemelerin kalitesi	Porsiyonların miktarı	Çay/kahve fiyatlarının uygunluğu	Gen. Ort
	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.	Art. Ort.		
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük	
	Fen-Edeb. Fak	30	2,07	2,14	2,55	2,83	2,86	2,75	2,29	3,10	2,90	3,38	2,62	2,75	2,52	2,67
	İİBF	59	2,48	2,43	2,84	3,16	2,89	2,98	2,52	3,35	3,35	3,52	2,86	2,89	2,74	2,92
	Müh. Fak	68	2,15	1,86	2,36	2,82	2,61	2,52	2,58	3,27	3,11	3,80	2,39	2,64	2,27	2,64
	İlahiyat Fak	7	2,00	2,00	2,40	2,40	3,00	3,00	3,80	3,20	3,60	3,60	3,00	3,00	2,80	2,91
	Tıp Fak	1	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,38
	SYO	2	2,50	2,50	3,00	5,00	5,00	5,00	4,50	3,50	4,50	5,00	3,50	4,00	2,00	3,85
	BESYO	2	1,50	1,00	2,00	2,00	1,50	1,00	1,00	2,00	2,00	1,50	1,00	2,50	1,00	1,54
	FBE
	SBE	4	2,25	2,25	2,50	4,25	3,00	3,00	3,00	3,75	3,50	3,75	3,00	3,00	3,75	3,15
	Sağ. Bil. Ens
	MYO	17	2,18	2,59	3,06	2,94	2,47	2,50	2,41	3,82	3,06	2,44	2,94	2,82	3,00	2,79
	SMYO	1	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,92
	OMYO	5	3,00	3,40	3,40	3,20	3,60	3,60	3,60	3,80	4,40	4,60	3,40	3,60	4,20	3,68
	İMYO
Alaca MYO	2	2,50	3,50	3,50	4,00	3,50	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,69	
Gen. Ort.	198	2,39	2,39	2,80	3,30	3,04	3,07	3,06	3,36	3,37	3,55	2,89	3,10	2,86		

Tablo 10: Kantinlere ilişkin görüşlerin değerlendirilmesi(Akademik)

		Kurumdaki pozisyonunuz														Gen. Ort.
		Akademik personel														
		N	Kantindeki yemek çeşitleri	Kantindeki ürünlerin fiyatları	Kantinde hazırlanan veya sunulan gıdaların lezzetleri	Personelin servis hızı	Personel hijyeni	Genel olarak hijyen kurallarına uygunluk	Masalar ve yerlerin temizlik ve düzeni	İçeceklerin kalitesi ve çeşitliliği	Personel kıyafetinin temizliği	Personelin müşteriye olan davranış ve tutumu	Kullanılan malzemelerin kalitesi	Porsiyonların miktarı	Çay/kahve fiyatlarının uygunluğu	
		Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük	2	2,00	3,50	2,50	3,00	2,50	2,50	2,50	3,50	3,50	4,00	1,50	3,00	3,00	2,85
	Fen-Edeb. Fak	24	1,78	3,00	2,43	2,87	2,48	2,65	2,78	3,43	3,26	3,91	2,39	3,30	3,35	2,90
	İİBF	10	2,40	3,50	3,00	3,70	3,50	3,60	3,40	2,90	3,70	4,11	2,70	3,70	2,80	3,31
	Müh.Fak	28	2,07	2,63	2,50	2,96	2,30	2,22	2,41	3,30	2,67	3,22	2,30	2,81	3,00	2,65
	İlahiyat Fak	10	2,60	3,10	2,80	2,40	2,70	3,10	3,40	3,50	3,00	3,40	3,10	3,50	3,10	3,05
	Tıp Fak
	SYO
	BESYO	5	2,60	3,40	2,80	2,60	3,00	3,00	2,80	3,80	3,00	3,80	3,40	3,40	4,00	3,20
	FBE	1	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,92
	SBE
	Sağ. Bil. Ens
	MYO	17	2,38	3,06	2,63	3,00	2,76	2,88	2,94	3,24	3,24	3,88	2,59	3,12	2,82	2,96
	SMYO	6	2,00	1,83	2,67	3,83	2,83	2,50	3,00	2,67	3,17	4,00	2,83	3,00	1,67	2,77
	OMYO	1	1,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,85
	İMYO
	Alaca MYO
	Gen. Ort.	104	2,08	3,00	2,63	3,14	2,91	2,75	2,72	3,23	3,25	3,73	2,68	3,18	2,97	

Tablo 11: Kantinlere ilişkin görüşlerin değerlendirilmesi(İdari)

		Kurumdaki pozisyonunuz														Gen. Ort.
		İdari personel														
		N	Kantindeki yemek çeşitleri	Kantindeki ürünlerin fiyatları	Kantinde hazırlanan veya sunulan gıdaların lezzetleri	Personelin servis hızı	Personel hijyeni	Genel olarak hijyen kurallarına uygunluk	Masalar ve yerlerin temizlik ve düzeni	İçeceklerin kalitesi ve çeşitliliği	Personel kıyafetinin temizliği	Personelin müşteriye olan davranış ve tutumu	Kullanılan malzemelerin kalitesi	Porsiyonların miktarı	Çay/kahve fiyatlarının uygunluğu	
	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Ortalama	
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük	50	2,24	2,51	2,68	2,79	2,55	2,66	2,38	2,85	2,90	2,83	2,59	2,81	2,60	2,65
	Fen-Ede. Fak	7	1,14	2,14	2,14	2,29	2,14	1,57	1,14	2,43	1,71	2,67	1,86	2,29	1,86	1,95
	İİBF	2	2,00	1,00	1,50	2,50	2,50	2,50	2,00	3,50	2,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,12
	Müh. Fak	9	1,67	2,00	1,89	2,56	2,00	1,89	2,00	2,78	2,11	2,44	2,44	2,22	2,33	2,18
	İlahiyat Fak	3	2,33	2,00	2,33	3,33	3,67	3,67	3,00	3,33	4,00	4,33	3,33	2,67	2,00	3,08
	Tıp Fak
	SYO	1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	BESYO
	FBE
	SBE	1
	Sağ.Bil. Ens
	MYO	3	2,00	2,67	2,00	3,67	2,00	3,00	2,00	3,33	3,00	3,67	2,33	2,00	2,00	2,59
	SMYO	1	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,54
	OMYO	6	3,40	3,33	4,00	4,20	4,00	3,83	4,40	4,00	4,00	4,40	3,50	3,80	3,17	3,85
	İMYO	2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,38
	Alaca MYO
Gen. Ort.	85	2,38	2,37	2,55	2,93	2,84	2,76	2,69	3,12	2,87	3,33	2,61	2,88	2,20		

3.4. Genel Memnuniyet Düzeyine İlişkin Değerlendirme

Anket formunda katılımcılara, genel anlamda yemekhane ve kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeyini anlamak amacıyla son bir soru yöneltilmiştir. Bu soruya ilişkin ortalamalar ise aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 12: Genel Memnuniyet Düzeyi

		Kurumdaki pozisyonunuz					
		Öğrenci		Akademik personel		İdari personel	
		Genel memnuniyet düzeyiniz		Genel memnuniyet düzeyiniz		Genel memnuniyet düzeyiniz	
		N	Ortalama	N	Ortalama	N	Ortalama
Bağlı olduğunuz birim	Rektörlük	.	.	2	4,00	50	2,70
	Fen-Edebiyat Fak	30	2,83	24	2,58	7	2,43
	İİBF	59	3,11	10	3,40	2	2,50
	Mühendislik Fak	68	2,45	28	3,21	9	2,11
	İlahiyat Fak	7	3,00	10	3,44	3	2,33
	Tıp Fak	1	2,00
	SYO	2	1,00	.	.	1	4,00
	BESYO	2	2,00	5	3,20	.	.
	FBE	.	.	1	2,00	.	.
	SBE	4	2,67	.	.	1	1,00
	Sağlık Bilimleri Enstitüsü
	MYO	17	2,71	17	3,24	3	2,00
	SMYO	1	4,00	6	2,33	1	1,00
	OMYO	5	3,00	1	2,00	6	3,17
	İMYO	2	1,00
	Alaca MYO	2	3,50
	Genel Ortalama	198	2,69	104	2,94	85	2,20

Bu soruya ilişkin değerlendirme, bazı birimlerde katılımın az olması nedeniyle tüm birimler için yapılmamıştır. Rektörlük için genel memnuniyet ortalaması düşük olmakla birlikte, bu değerlendirme sadece idari personelin bulunması nedeniyle diğer katılımcılar için yapılmamıştır. Diğer taraftan, tüm hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi öğrenci için İİBF biriminde, akademik personel için İlahiyat Fakültesinde ve İİBF'de, idari personel için ise SYO ve Osmaniye MYO'da en yüksek düzeyde gerçekleşmiştir.

4. SONUÇ

Bu araştırma için tüm sorulara yönelik olarak genel bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirme sonunda aşağıdaki tespitlere ulaşılmıştır.

1. Katılımcıların bir öğünde beslenme için ayırmaya razı oldukları para miktarı, öğrencilerin %72,7'sinde, idari personelin ise %83,7'sinde "5 altında olup, akademik personelin %75'inde "2-10 aralığındadır. Bu sonuç, yemekhane ve kantinlerde satılan yiyecek ve içecek fiyatlarının uygunluğunu değerlendirmede önemlidir.
2. Yemek ihtiyacını çoğunlukla kampus dışında karşıladığını söyleyen kesim %68 ile öğrenci olmuştur. Öğrencilerin %38,9'u hemen her gün, %29,3'ü ise haftada birkaç gün kampus dışında yemek ihtiyaçlarını karşıladıklarını belirtmiştir. Bu oranın yüksek olması dikkat çekicidir. Akademik ve idari personel de ise hemen her gün yada haftada birkaç gün kampus dışında yemek yediklerini belirten katılımcı oranı sırasıyla akademik personel için %54,8(%26 ile %28,8) ve idari personel için %34,9(%16,3 ile %18,6)'dır.
3. Katılımcıların yemek tercihleri incelendiğinde, Fast-food tarzı besinler dışında diğer yemek çeşitlerinin, katılımcıların büyük çoğunlu tarafından tercih edildiği görülmektedir. Fast-food, tarzı besinler ise daha çok öğrenciler tarafından tercih edilmektedir. Tüm katılımcıların ortak olarak diğer yemeklere göre daha az oranda tercih ettikleri yemek çeşidi ise kuru baklagillerdir. Bu sonuç, yemek menülerinin öğrenci ve personel isteklerine göre düzenlenmesi konusunda, önemli bilgiler sunmaktadır.
4. Kampus içerisinde en fazla olması istenen yemek işletmesi tüm katılımcıların ortak tercihi ile Lahmacun/pide işletmesi olmuştur. Fast-food tarzı bir işletmenin olması ise bir önceki soruya paralel olarak genelde öğrenciler tarafından tercih edilmektedir.
5. Yemekhane hizmetlerinin değerlendirilmesi öğrenci, akademik ve idari personel için ayrı yapılmıştır. Bazı birimler, katılımın az olmasından dolayı objektif bir değerlendirme olamayacağı endişesiyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Bu koşullarda öğrenci için en yüksek ortalama 3,34 ile İİBF biriminde gerçekleşmiştir. En düşük ortalama ise MYO biriminde 2,89 düzeyindedir. Yemekhane hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılan yargılardan "**gıdaların pişirme derecesi**" yargısı en yüksek ortalamaya sahipken, en düşük ortalama "**problem çıktığında yetkiliye ulaşabilme**" yargısında gerçekleşmiştir. Akademik personel için bu değerlendirme yapıldığında yemek hizmetlerinden en fazla memnuniyetin 3,44 ortalama ile İlahiyat Fakültesinde, en düşük ortalama ise 2,98 ile Fen Edebiyat Fakültesinde gerçekleşmiştir. Akademik personel için en fazla ortalamaya sahip yargı "**porsiyonların büyüklüğü**", en düşük yargı ise 2,49 ile "**menü çeşitliliği**" olmuştur. Son olarak yemekhane özellikleri idari personel için değerlendirilmiştir. Rektörlük dışında diğer birimlerde görev yapan idari personel sayısı sayıca az olması nedeniyle tüm birimler

değerlendirilmeye alınmıştır. Bu değerlendirmede yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeyi en yüksek birimler Sağlık Yüksek Okulu (4,00) ve Osmançık MYO(3,72), en düşük birimler ise SBE(1,20) ve İskilip MYO(1,50) olmuştur. İdari personel açısından, yemekhane hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılan yargılardan en yüksek ortalama 3,19 ile **“servis salonunun düzeni ve intizamı”** ve 3,02 ortalama ile **“porsiyonların büyüklüğü”** yargılarında gerçekleşmiştir. Diğer tüm yargılarda ortalama düzeyi 3'ün altındadır.

6. Kantinlerde sunulan hizmetler ve kantinlerin özellikleri açısından yapılan değerlendirme öğrenci, akademik ve idari personel için hem birimler bazında hem de anket formunda yer alan yargılar bazında ayrı ayrı yapılmıştır. Değerlendirmeye 10 ve üzerinde katılımın olduğu birimler dahil edilmiştir. Bu koşullarda, öğrenciler için bu değerlendirme yapıldığında, kantin hizmetleri için ortalamanın 3'ün altında olduğu görülmektedir. Yine de en fazla memnuniyet duyan birim 2,92 ortalama ile İİBF birimidir. En düşük ortalama ise 2,64 ile Mühendislik Fakültesine aittir. Kantin hizmetleri ve kantin özelliklerini ölçen yargılar açısından ele alındığında öğrenciler, akademik ve idari personel için ortak bir biçimde en çok memnuniyet duyulan hizmet özelliği **“personelin müşteriye olan davranış ve tutumu”** olmuştur. Yine benzer biçimde tüm katılımcıların ortak olarak memnuniyetsizliklerini belirttiği hizmet özelliği **“kantindeki yemek çeşitleri”** olmuştur.
7. Son olarak tüm hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi öğrenciler için katılımın 10 ve üzerinde olduğu birimlerde yapılmıştır. Bu koşullarda tüm hizmetlerden en yüksek memnuniyet düzeyi öğrenciler için 3,11 ortalama ile İİBF biriminde, en düşük ortalama ise 2,45 ile Mühendislik Fakültesinde gerçekleşmiştir. Akademik personel için yine katılımın 10 ve üzerinde olduğu birimlerde değerlendirme yapılmıştır. Bu koşullarda tüm hizmetlerden memnuniyet düzeyi Fen Edebiyat Fakültesi (2,58) dışında İİBF (3,40), Mühendislik Fakültesi (3,21), İlahiyat Fakültesi (3,44) ve MYO (3,24) 'da 3 ortalamanın üzerinde gerçekleşmiştir. Rektörlük dışındaki birimlerde idari personel sayısının az olması nedeniyle araştırmaya katılan tüm birimler için değerlendirme yapılmış olup, bu konuda en yüksek memnuniyet düzeyinin 4 ortalama ile Sağlık YO'unda ve 3,17 ortalama ile Osmançık MYO'da gerçekleştiği görülmektedir. Genel memnuniyet düzeyi en düşük olan birim ise 1,00 ortalama ile SBE, SMYO ve İMYO olmuştur. Diğer taraftan genel memnuniyet düzeyleri öğrenciler, akademik ve idari personel için değerlendirildiğinde genel ortalamanın 3'ün altında kaldığı görülmektedir. Buna göre en yüksek ortalama 2,94 ile akademik personelde, en düşük ortalama ise 2,20 ile idari personelde görülmektedir.

