



KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU
(2025)

GİRİŞ

Üniversitemiz beslenme hizmetlerinin niteliğinin yükseltilmesi, 2024-2028 Stratejik Planında belirlenen hedeflerin üzerine çıkartılması adına yürütülen kalite çalışmaları kapsamında, öğrenci, akademik ve idari personel yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyini saptamak, görüş ve önerilerini almak, beslenme hizmetlerinden memnuniyetin en üst seviyeye çıkartılması amacıyla “Yemekhane Memnuniyet Anketi” 13-31 Ekim 2025 tarihleri arasında Üniversitemiz anket sistemi (<https://servis.kmu.edu.tr/anketsistemi/>) üzerinden çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Memnuniyet anketi ile personel ve öğrencilerimize yönelik sunulan beslenme hizmetlerindeki güçlü ve gelişmeye açık yönlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca ölçme ve değerlendirme sonuçlarından yola çıkarak gelişmeye açık yönlerle ilişkin yapılabilecek iyileştirme çalışmalarının planlanması beklenmektedir.

Veri Toplama ve Analiz Süreci

Yemekhane memnuniyet anketi, EBYS sistemi üzerinden personel ve öğrencilerimize duyurular yapılmış, personel ve öğrencilerimizin ankete katılımlarının önemi aktarılmıştır. Personel ve öğrencilerimizin, yemekhane memnuniyet anketine verecekleri içten ve samimi cevapların Üniversitemizin mevcut beslenme hizmetlerini iyileştirmesine katkı sağlayacağı ifade edilmiş gönüllülük esasına dayalı olarak katılımları talep edilmiştir. Yemekhane memnuniyet anketine 38 akademik personel, 18 idari personel ve 137 öğrenci olmak üzere toplamda 193 kişi katılım sağlamıştır. Üniversitemizin Ekim 2025 itibariyle akademik personel sayısının 896, idari personel sayısının 361 ve öğrenci sayısının 19715 olduğu göz önünde bulundurulduğunda memnuniyet anketine akademik personelin %4,2’sinin, idari personelin %4,9 ve öğrencilerimizin yaklaşık %07’sinin katılım sağladığı söylenebilir. Memnuniyet anketine katılım sağlayan personel ve öğrencilerimizin 101’i (%52,33) kadın ve 92’si (%47,67) erkektir. Ankete katılım sağlayan öğrencilerimizin sosyo- demografik bilgilerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Ankete katılan personel öğrencilerimizin sosyo-demografik bilgilerine ilişkin sonuçlar

Değişken		n	%
Cinsiyet	Erkek	92	52.33
	Kadın	101	47.67
Personel ve Öğrenci Katılımı	Akademik Personel	38	19.69
	İdari Personel	18	9.33
	Öğrenci	137	70.98
Yemekhane Kullanımı	Haftada 1 Gün	31	15.98
	Haftada 2-3 Gün	76	39.18
	Her gün	87	44.85

Veriler, çevrimiçi ortamda Üniversitemiz anket sistemi (<https://servis.kmu.edu.tr/anketsistemi/>) aracılığıyla toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak “Yemekhane Anketi” kullanılmıştır. Anket, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ve Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Kalite Komisyonu tarafından yürütülen çalışmalar sonucunda oluşturulmuştur. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların cinsiyet, hizmet sınıfı ve öğrencilik durumu ile yemekhane kullanım durumları gibi bilgiler yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde personel ve öğrencilerimizin Üniversitemiz tarafından yürütülen beslenme hizmetlerine ilişkin memnuniyet ve görüşlerin yer aldığı ifadeler yer almaktadır. Bu bölümde 5’li likert tipinde (1=Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) 15 ifade yer almaktadır. Anketin üçüncü bölümünde ise personel ve öğrencilerin yemekhane ile ilgili beklenti ve yemekhane ile ilgili genel değerlendirmeleri, menülerde yer almasını istedikleri ve istemedikleri yemek türleri ile görüş ve önerilerinin yer aldığı paragraf yanıt ifadeleri yer almaktadır. Katılımcıların ifadelere vermiş olduğu yanıtların ortalamasının artması memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Memnuniyet düzeyinin belirlenmesinde ortalaması %60 değerinin altında kalan ifadeler “gelişmeye açık yönler” olarak belirlenirken ortalaması %60 değerinin üzerinde olan ifadeler “güçlü yönler” olarak belirlenmiştir. Elde edilen veriler Stratejik Bilgi Sistemi programına aktarılmış ve analizler gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların ankette yer alan sorulara verdikleri cevaplara ilişkin betimsel istatistik analizleri gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR

Bu bölümde, personel ve öğrencilerimizin Üniversitemiz tarafından yürütülen faaliyetlere ve hizmetlere ilişkin memnuniyet ve görüşlerin yer aldığı ifadeler yer almaktadır. Tablo 2’de anketin ikinci bölümünde yer alan 15 ifadeye ilişkin ortalama değerler gösterilmiştir.

Tablo 2. Personel ve Öğrenci memnuniyet düzeyi sonuçları [Genel Memnuniyet (%63,89)]

SN	İfade	2024(%) 179 Kişi	2025 (%) 193 Kişi
1	Gerektiğinde yemekhane yetkililerine ulaşabiliyorum.	58.88	64.87
2	Çölyak hastalığım sebebiyle yemek talep ediyorum.	7 Kişi	7 Kişi
3	Yemekhane yeterince temizdir.	66.03	66.74
4	Tabldot, tabak, tepsi, kaşık ve çatalların temizliği yeterlidir.	57.65	57.41
5	Aydınlatma ve havalandırma iyidir.	69.83	69.22
6	Yemekler birbiriyle uyumludur.	50.95	55.13
7	Yemeklerin sıcaklığı uygundur.	57.88	60.21

SN	İfade	2024(%) 179 Kişi	2025(%) 193 Kişi
8	Yemeklerin kıvamı uygundur.	53.07	59.48
9	Yemeklerin yağı iyidir.	46.70	53.99
10	Yemeklerin çeşitliliği yeterlidir.	50.06	57.10
11	Yemeklerin porsiyonu uygundur.	40.67	47.88
12	Yemekhane çalışanları disiplinlidir.	71.28	75.44
13	Yemekhane çalışanları güler yüzlü ve naziklerdir.	66.03	73.26
14	Yemekhane çalışanları temiz ve hijyeniklerdir.	67.37	73.20
15	Yemekhane çalışanları yemek dağıtımını hızlı yapmaktadırlar.	74.97	80.52
Genel Memnuniyet Düzeyi		59.39	63.89

(1=Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum)

Tablo 2 incelendiğinde, memnuniyet anketine katılan personel ve öğrencilerimizin genel memnuniyet düzeyleri ortalaması %63,89 olarak bulunmuştur. Bu ortalama bir önceki yılki memnuniyet düzeyi ortalaması ile kıyaslandığında %7.57'lik bir artış yaşandığı görülmektedir. Personel ve öğrencilerimizin ifadelerinin 6'sında %60'lık ortalama değerinin altında olduğu ve bu ifadelerin gelişmeye açık yön olarak tanımlanabileceği söylenebilir. Memnuniyet anketinde yer alan 8 ifade de ise %60'lık ortalamanın üzerinde yer almaktadır ve bu ifadeler güçlü yönlerimizi oluşturmaktadır. Memnuniyet ölçütleri özelindeki yıllık değişim incelendiğinde ise 12 ölçütte bir artış yaşandığı 2 ölçütte ise düşüş yaşandığı görülmektedir. Bu kapsamda gelişmeye açık yönler kapsamında yapılabilecek çalışmalar iyileştirme planında yer verilmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde, personel ve öğrencilerimizin beslenme hizmetleri ile ilgili beklenti ve önerileri Tablo 3'te, menüde yer almasını istedikleri yemekler Tablo 4'te, menüde yer almasını istemedikleri yemeklerin yer aldığı ifadeler Tablo5'te ve yemekhane hizmetlerinin genel olarak değerlendirilmesi Tablo 6'da yer almaktadır.



Tablo 3. Personel, Öğrencilerin yemekhane ile ilgili talep ve önerileri [Katılan sayısı (78)]

SN	İfade	2025
1	Porsiyonların ebadı ile ilgili talep ve öneriler	25
2	Menü uyumuyla ilgili talep ve öneriler	11
3	Yemeklerin lezzeti ile ilgili talep ve öneriler	17
4	Yemeklerde kullanılan yağ konusundaki talep ve öneriler	7
5	Yemekhane Teknik donanımı ile ilgili talep ve öneriler	2
6	Yemek Bursu, Yemek Gün Seçimi ile ilgili talep ve öneriler	4
7	Yemek Çeşitliliği ile ilgili talep ve öneriler	9
8	Menüde yer alan su ile ilgili talep ve öneriler	3
Toplam		78

Tablo 4. Menüde yer almasını istediğiniz yemek çeşitleri [Katılan sayısı (68)]

SN	İfade	2025
1	Et Yemekleri (Köfte, Kebap, Döner, Ciğer vb.)	16
2	Tavuk Yemekleri (Tavuk Döner, Kebap, Tavuk Tantuni vb.)	6
3	Sebze Yemekleri (Yaprak Sarma, Patlıcan, Türlü vb.)	9
4	Fast Food (Hamburger, pizza, Lahmacun vb.)	8
5	Balık	6
6	Salata ve Meyve Çeşitleri	10
7	Tatlı Çeşitleri	10
8	Önerisi Bulunmayan	3
Toplam		68

Tablo 5. Menüde yer almasını istemediğiniz yemek çeşitleri [Katılan sayısı (49)]

SN	İfade	2025
1	Et Yemekleri (Köfte, Sulu Et Yemekleri vb.)	19
2	Tavuk Yemekleri (Tavuk Döner, Kebap, Tavuk Tantuni vb.)	7
3	Sebze Yemekleri (Kuru Fasulye, Nohut, Patlıcan, Türlü vb.)	11
4	Pilav, Makarna, Kısır	9
5	Salata ve Meyve Çeşitleri	2
6	Tatlı Çeşitleri	1
Toplam		49

Tablo 6. Yemekhane hizmetlerinin genel olarak değerlendirilmesi [Katılan sayısı (66)]

SN	İfade	2025
1	Genel Olarak Memnunum	50
2	Memnun Değilim	15
3	Kararsızım	1
Toplam		66

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Memnuniyet anketinden elde edilen sonuçlar, personel ve öğrencilerimize yönelik hizmetlerin iyileştirilmesi ve öğrencilerimizle ilişkilerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi konuları açısından önemli bilgiler sunmaktadır. Ayrıca personel ve öğrencilerimizin beslenme hizmetlerine ilişkin görüş, öneri ve memnuniyetlerinde yer alan gelişmeye açık yönlerin belirlenmesi, yapılacak iyileştirme çalışmalarının planlanmasına katkı sağlayacaktır.



KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

www.kmu.edu.tr

sks@kmu.edu.tr

0338 226 2080

[@universitekm](https://www.instagram.com/universitekm) [@UniversiteKMU](https://www.facebook.com/UniversiteKMU) [@universitekm](https://www.twitter.com/universitekm)