



T.C.
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Kalite Yönetim Koordinatörlüğü



Sayı : E-65346687-044-308800
Konu : Yemekhane Memnuniyet Anketi (2026)

26.03.2026

SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞINA

Koordinatörlüğümüz tarafından yürütülen yemekhane memnuniyet anketi sonuçlandırılmış ve elde edilen veriler 5'li Likert ölçeği (1: Hiç Memnun Değilim – 5: Çok Memnunum) kapsamında analiz edilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, bazı hizmet başlıklarında ortalama memnuniyet puanlarının görece düşük seviyede kaldığı tespit edilmiştir. Özellikle;

- Ortalama puanı düşük olan alanlarda kullanıcı memnuniyetinin "kararsız" ve altı düzeyde yoğunlaştığı,
- "Memnun değilim" ve "hiç memnun değilim" seçeneklerinin belirli başlıklarda anlamlı oranda tercih edildiği,
- Bu durumun genel memnuniyet düzeyini olumsuz etkilediği gözlemlenmiştir.

Bu kapsamda, ortalama Likert puanı düşük olan hizmet alanlarında yapılacak iyileştirme çalışmalarının kullanıcı memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Üniversitemiz mensuplarına sunulan hizmet kalitesinin artırılması amacıyla, memnuniyet düzeyi düşük olan alanlarda gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılması; iyileştirme yaptığınız veya planladığınız çalışmaların 15.04.2026 tarihine kadar Koordinatörlüğümüze bildirilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet KILIÇ
Rektör Yardımcısı

Ek:ALKÜ 2026 Yılı Yemekhane Memnuniyet Anketi Analiz Raporu (16 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSCB0C1P6P Pin Kodu :49852

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/alanya-alaaddin-keykubat-uni-ebys>

Adres:Kestel Mahallesi Üniversite Caddesi No:179 Alanya/Antalya
Telefon:(0242) 510 60 45 Faks:(0242) 510 60 46
e-Posta:kalite@alanya.edu.tr Web:https://kyb.alanya.edu.tr
Kep Adresi:alanyaalaaddinkeykubat@hs01.kep.tr

Bilgi için: Tuba Bayraktar
Unvanı: Öğretim Elemanı
Tel No: 0242 5106060 Dahili: 1600





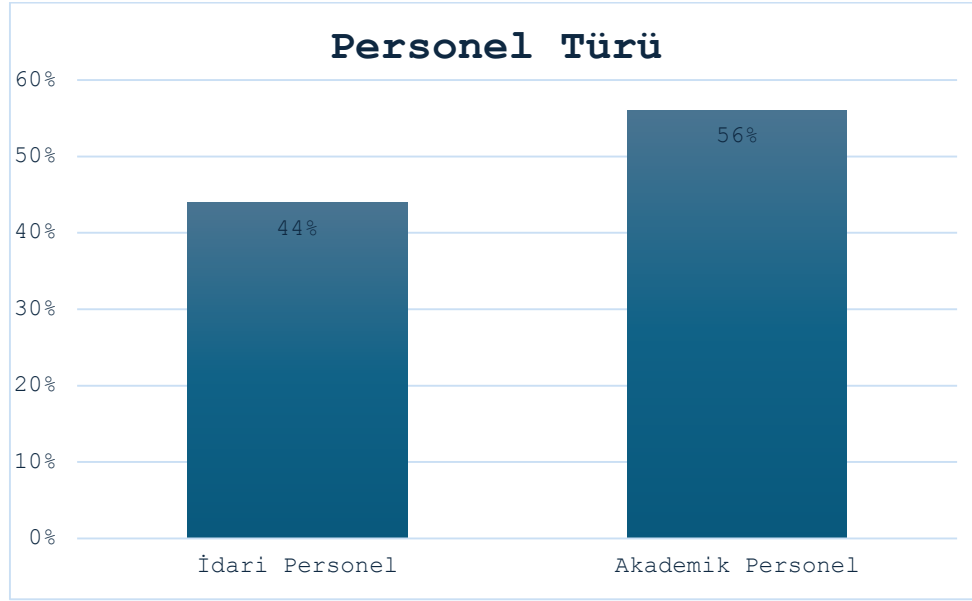
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
2026 YILI YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ RAPORU
(İDARİ/AKADEMİK PERSONEL-ÖĞRENCİ)

<i>Genel Memnuniyet Yüzde</i>	<i>Toplam Katılım =10356</i>
47,62%	> Personel Genel Memnuniyet
52,90%	> Öğrenci Genel Memnuniyet
52,84%	> Genel Memnuniyet

Yemekhane memnuniyet anketi sonuçları, genel memnuniyetin %52,84 ile orta seviyede kaldığını göstermektedir. Öğrenci memnuniyeti %52,90 ile nispeten daha yüksek olsa da güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmemektedir; personel memnuniyetinin ise %47,62 ile %50'nin altında kalması dikkat çekici olup, bu grubun hizmetten daha az memnun olduğunu ortaya koymaktadır. Toplam 10.356 katılımcıdan elde edilen veriler, sonuçların güvenilir olduğunu gösterirken, yemekhane hizmetlerinin genel olarak “iyileştirilmeye açık” bir seviyede bulunduğunu düşündürmektedir. Özellikle yemek kalitesi, fiyat dengesi, hizmet hızı ve çeşitlilik gibi alanlarda yapılacak geliştirmelerin memnuniyet düzeyini artırabileceği değerlendirilmektedir.

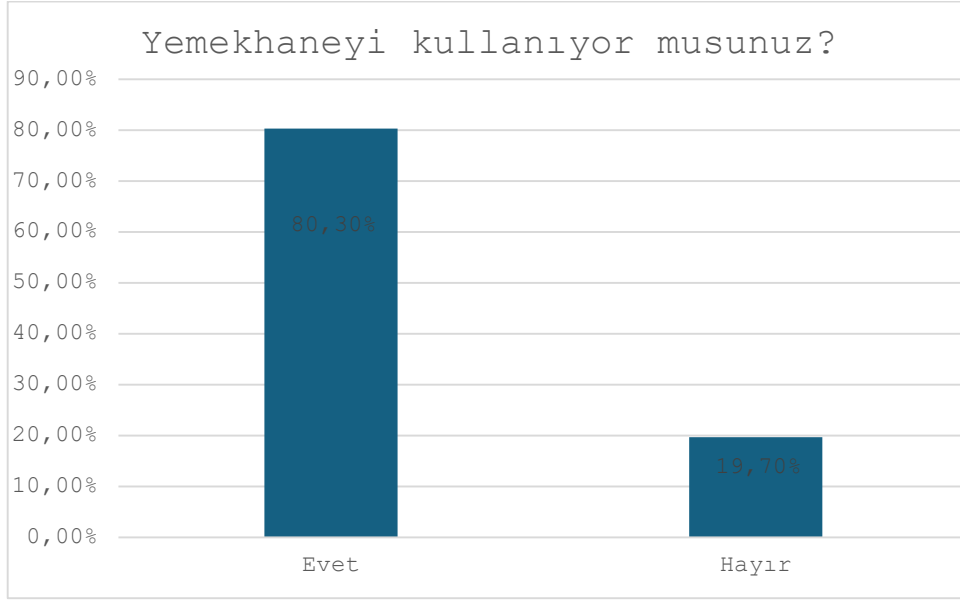
Ankete öğrencilerden yoğun katılım sağlanmış olup, toplam 10.250 öğrenci görüş bildirmiştir. Bu yüksek katılım, elde edilen verilerin öğrenciler açısından genel eğilimleri yansıtma gücünü artırmakta ve yemekhane hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerin daha kapsamlı ve güvenilir bir şekilde yapılmasına olanak sağlamaktadır.

Ankete akademik ve idari personelden ise toplamda 132 kişi yanıt vermiştir. Anketi yanıtlayan idari personel sayısı 58 iken, akademik personel sayısı 74 olarak belirlenmiştir.



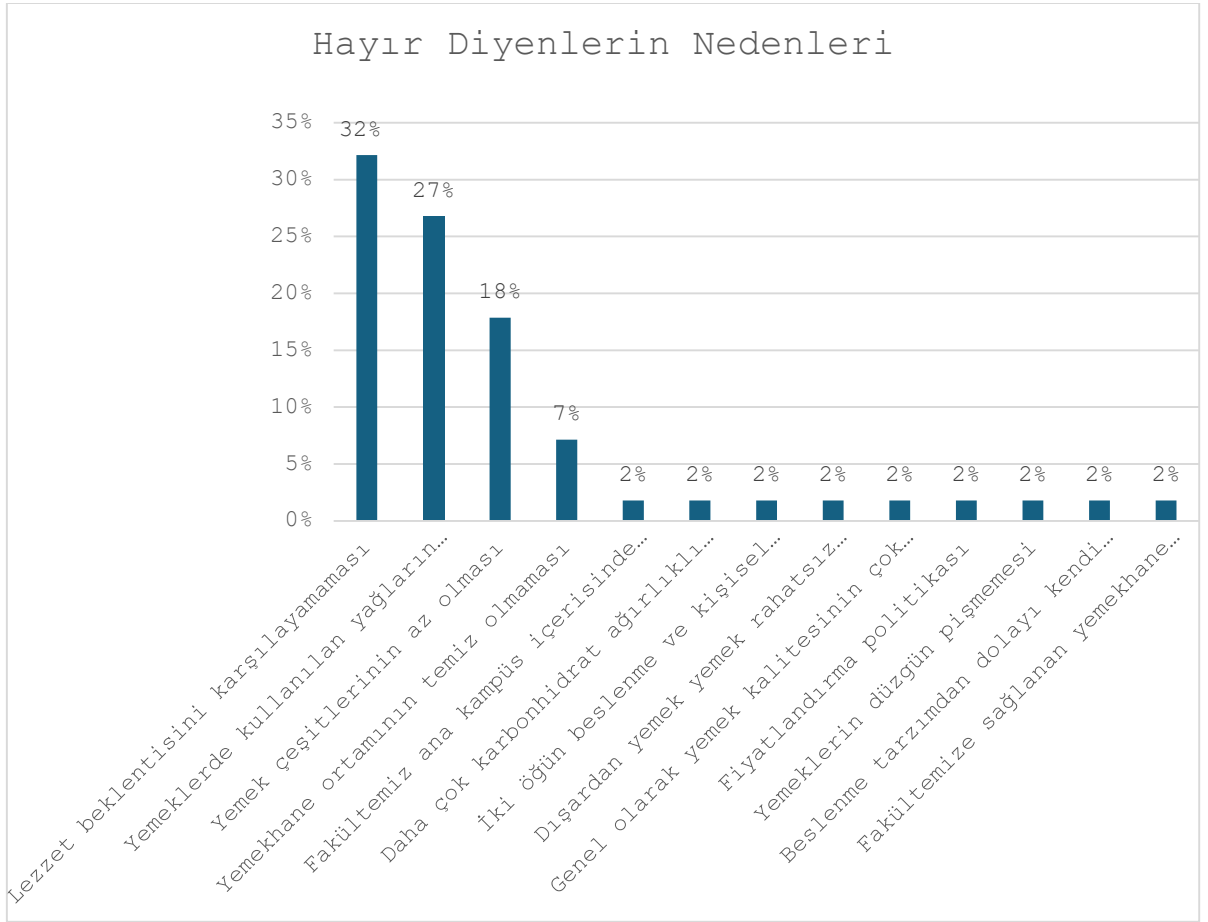
Grafik, ankete katılan personelin %56'sının akademik personelden, %44'ünün ise idari personelden oluştuğunu göstermektedir. Bu dağılım, akademik personelin ankete katılımının daha yüksek olduğunu ortaya koyarken, idari personelin de önemli bir temsil oranına sahip olduğunu göstermektedir. Katılımcı profilinin her iki grubu da dengeli sayılabilecek bir şekilde yansıtması, elde edilen sonuçların personel genelini değerlendirme açısından anlamlı ve kapsayıcı olduğunu düşündürmektedir.

Ankette personellere yöneltilen “Yemekhaneyi kullanıyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtların grafiğı aşağıda gösterilmiştir.



Ankete katılan 132 personelden 106’sı bu soruya “Evet” yanıtını verip yemekhane hizmetlerine yönelik soruların tamamını cevaplandırmıştır. Ankete katılan 132 personelden 26’sı ise bu soruya “Hayır” yanıtını vermiştir. Yemekhaneyi kullanmayan personellerin, yemekhaneyi kullanmama sebepleri aşağıdaki grafiklerde belirtilmiştir.

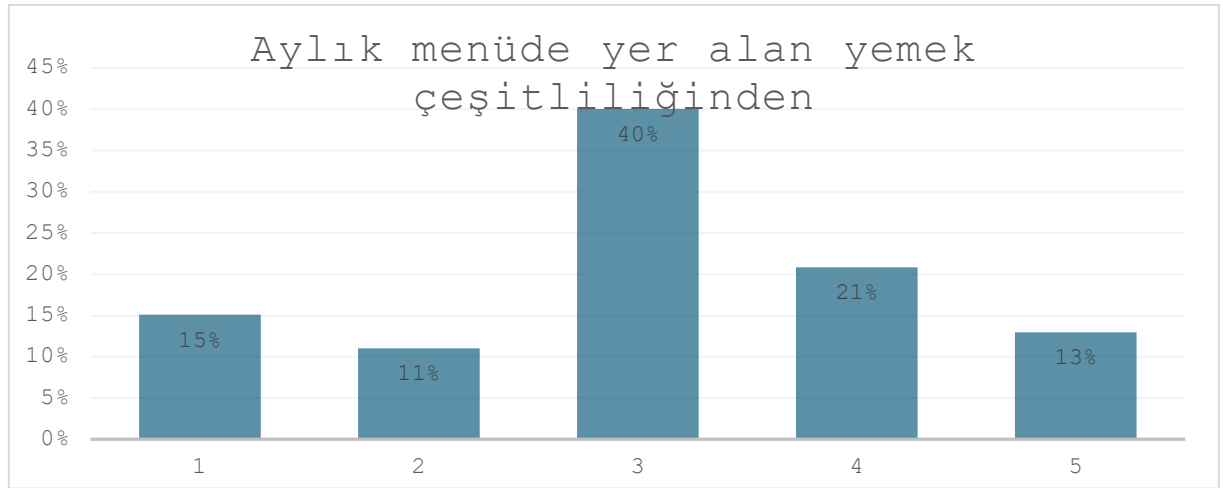
Personellerin Yemekhaneyi Kullanmama Sebepleri
Lezzet beklentisini karşılayamaması
Yemeklerde kullanılan yağların kalitesi
Yemek çeşitlerinin az olması
Yemekhane ortamının temiz olmaması
Fakültemiz ana kampüs içerisinde yer almadığından toplantı haricinde kestel yerleşkesine gidip yemek yiyemiyorum.
Daha çok karbonhidrat ağırlıklı menüler olması. Bir öneri olarak; salata barın olması iyi bir alternatif olabilir.
İki öğün beslenme ve kişisel alerjiler
Dışardan yemek yemek rahatsız ediyor.
Genel olarak yemek kalitesinin çok düşük olması
Fiyatlandırma politikası
Yemeklerin düzgün pişmemesi
Beslenme tarzından dolayı kendi yemeğimi hazırlıyorum.
Fakültemize sağlanan yemekhane ortamı kestel yerleşkesindeki yemekhaneyle kıyaslanamaz ölçüdedir.



Anket ölçeklendirmesi 5’li Likert tipi ölçek kullanılarak gerçekleştirilmiş olup, katılımcıların değerlendirmeleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır:

- 1: Kesinlikle Memnun Değilim
- 2: Memnun Değilim
- 3: Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim
- 4: Memnunum
- 5: Kesinlikle Memnunum

1)



N=10356

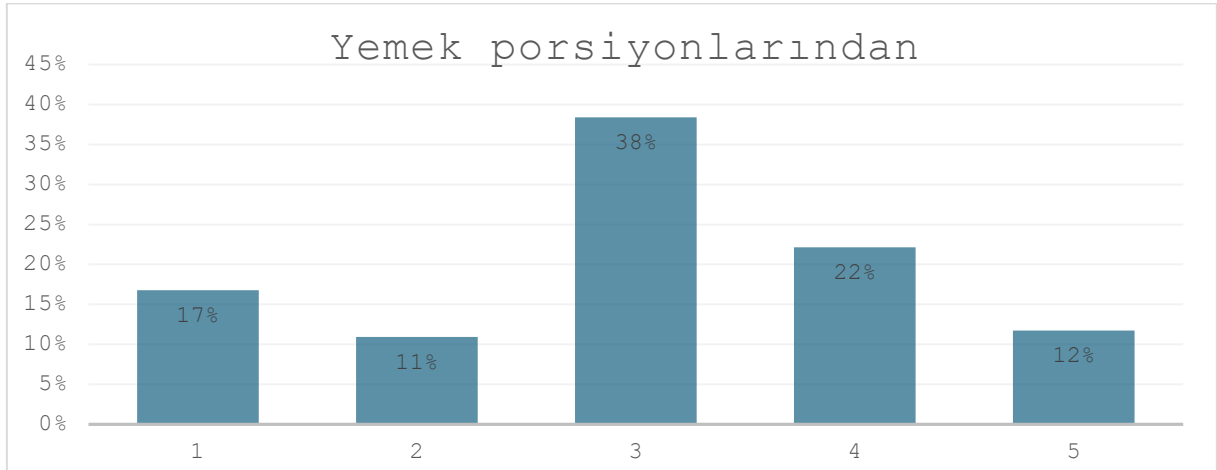
Ortalama=3,05

Aylık menüde yer alan yemek çeşitliliğine yönelik gerçekleştirilen memnuniyet değerlendirmesi, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 3,05 olup, bu değer yemek çeşitliliğine ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %13’ünün “Kesinlikle Memnunum”, %21’inin ise “Memnunum” seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %34 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %15’i “Kesinlikle Memnun Değilim” ve %11’i “Memnun Değilim” yanıtını vererek toplamda %26’lık bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. “Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim” diyen katılımcı oranı ise %40 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranı memnuniyetsizlikten yüksek olmakla birlikte kararsız katılımcı oranının oldukça yüksek olması, yemek çeşitliliğinin katılımcı beklentilerini tam olarak karşılamadığını ve geliştirilmesi gereken bir alan olduğunu göstermektedir.

2)



N=10356

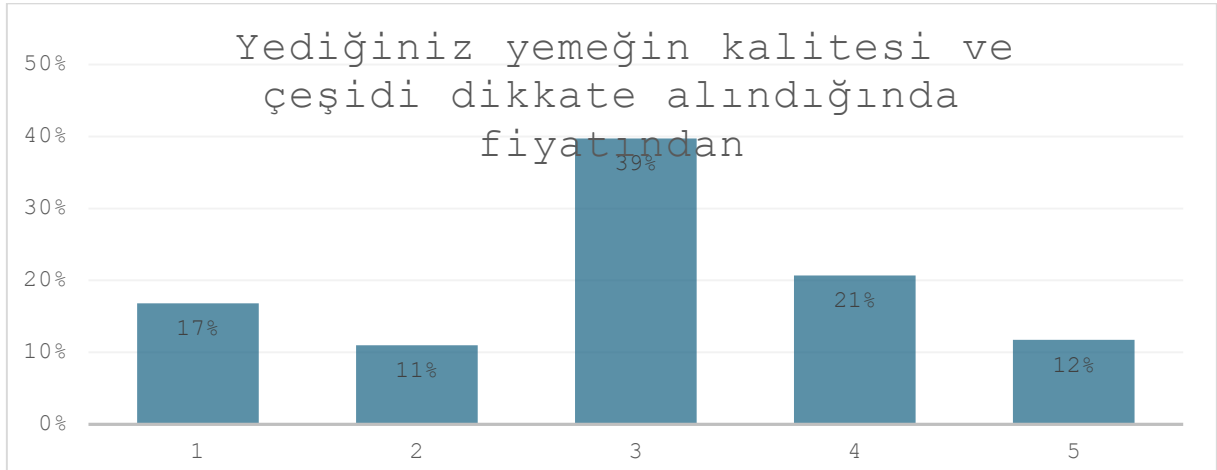
Ortalama=3,01

Yemek porsiyonlarına yönelik gerçekleştirilen memnuniyet değerkendirmesi, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 3,01 olup, bu değerkorsiyonlara ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %12'sinin "Kesinlikle Memnunum", %22'sinin ise "Memnunum" seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %34 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %17'si "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %11'i "Memnun Değilim" yanıtını vererek toplamda %28'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %38 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerkendirildiğinde, memnuniyet oranı memnuniyetsizlik oranına yakın olmakla birlikte kararsız katılımcı oranının yüksekliği dikkat çekmektedir. Bu durum, yemek porsiyonlarının katılımcı beklentilerini tam olarak karşılamadığını ve iyileştirilmesi gereken bir alan olduğunu göstermektedir.

3)



N=10356

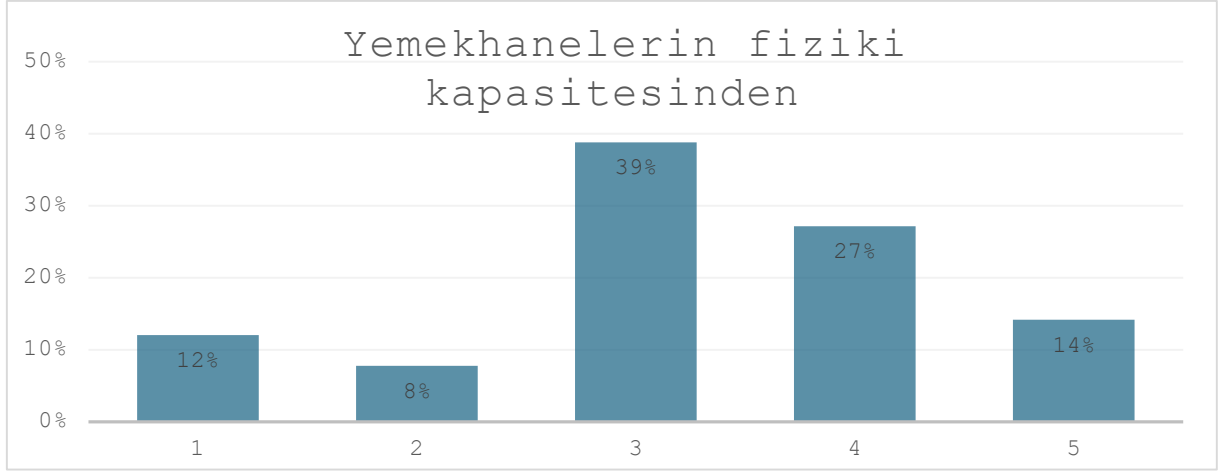
Ortalama=2,99

Yediğiniz yemeğin kalitesi ve çeşidi dikkate alındığında fiyatına yönelik gerçekleştirilen memnuniyet değerlendirmesi, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 2,99 olup, bu değer fiyat-performans algısına ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyenin biraz altında olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %12'sinin “Kesinlikle Memnunum”, %21'inin ise “Memnunum” seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %33 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %17'si “Kesinlikle Memnun Değilim” ve %11'i “Memnun Değilim” yanıtını vererek toplamda %28'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. “Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim” diyen katılımcı oranı ise %39 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranı ile memnuniyetsizlik oranı birbirine yakın seviyelerde seyretmekte olup, kararsız katılımcı oranının yüksekliği dikkat çekmektedir. Bu durum, fiyat-performans dengesinin katılımcı beklentilerini tam olarak karşılamadığını ve iyileştirilmesi gereken bir alan olduğunu göstermektedir.

4)



N=10356

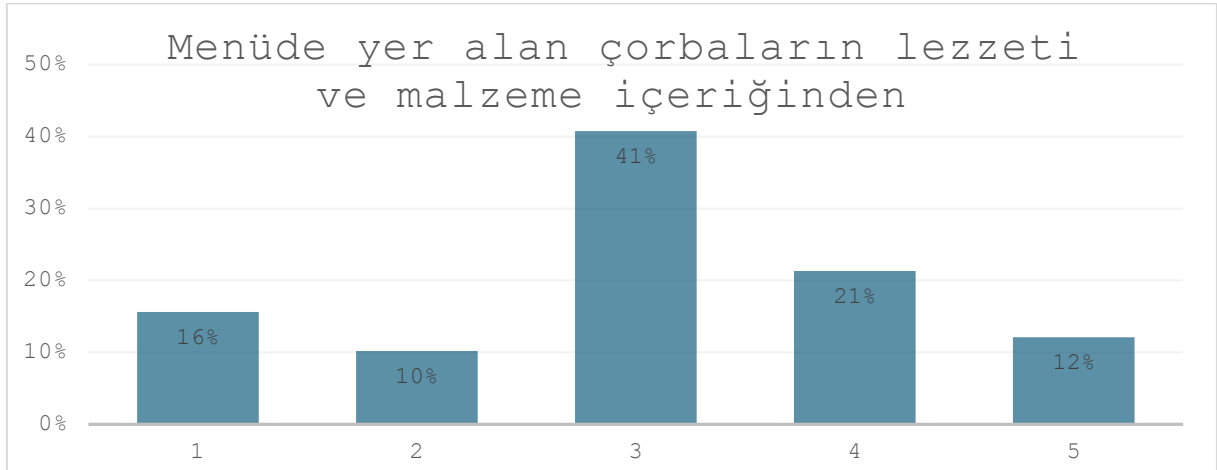
Ortalama=3,24

Yemekhanelerin fiziksel kapasitesine yönelik memnuniyet düzeyi, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 3,24 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyin biraz üzerinde bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %14'ünün "Kesinlikle Memnunum", %27'sinin ise "Memnunum" seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %41 olarak hesaplanmıştır. Öte yandan katılımcıların %12'si "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %8'i "Memnun Değilim" yanıtını vererek toplamda %20'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %39 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına kıyasla daha yüksek olduğu görülmekle birlikte, kararsız katılımcı oranının oldukça yüksek olması dikkat çekmektedir. Bu durum, yemekhanelerin fiziksel kapasitesine ilişkin algının net bir şekilde olumluya dönmediğini ve katılımcı beklentilerinin tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Dolayısıyla, fiziksel kapasitenin geliştirilmesine yönelik iyileştirmelerin yapılması, memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayabilir.

5)



N=10356

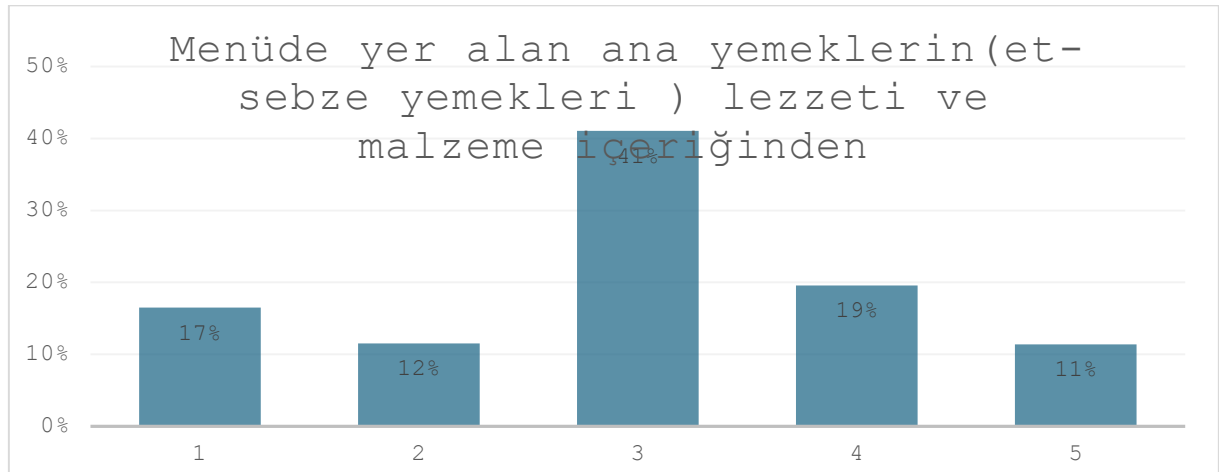
Ortalama=3,04

Yemekhane menüsünde yer alan çorbaların lezzeti ve malzeme içeriğine yönelik memnuniyet, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 3,04 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyde bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %12'sinin “Kesinlikle Memnunum”, %21'inin ise “Memnunum” seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %33 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %16'sı “Kesinlikle Memnun Değilim” ve %10'u “Memnun Değilim” yanıtını vererek toplamda %26'lık bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. “Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim” diyen katılımcı oranı ise %41 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına kıyasla daha yüksek olduğu ancak aradaki farkın sınırlı kaldığı görülmektedir. Kararsız katılımcı oranının oldukça yüksek olması, çorbaların lezzet ve içerik açısından katılımcı beklentilerini tam olarak karşılamadığını düşündürmektedir. Bu durum, menü planlaması ve ürün kalitesine yönelik iyileştirmelerin memnuniyet düzeyini artırabileceğine işaret etmektedir.

6)



N=10356

Ortalama=2,97

Yemekhane menüsünde yer alan ana yemeklerin (et-sebze yemekleri) lezzeti ve malzeme içeriğine yönelik memnuniyet, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 2,97 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyin biraz altında bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %11'inin "Kesinlikle Memnunum", %19'unun ise "Memnunum" seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %30 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %17'si "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %12'si "Memnun Değilim" yanıtını vererek toplamda %29'luk bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %41 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına oldukça yakın olduğu ve aradaki farkın sınırlı kaldığı görülmektedir. Kararsız katılımcı oranının yüksek olması, ana yemeklerin lezzet ve içerik açısından katılımcı beklentilerini tam olarak karşılayamadığını düşündürmektedir. Bu durum, menü planlaması ve ürün kalitesine yönelik yapılacak iyileştirmelerin memnuniyet düzeyini artırabileceğine işaret etmektedir.

7)



N=10356

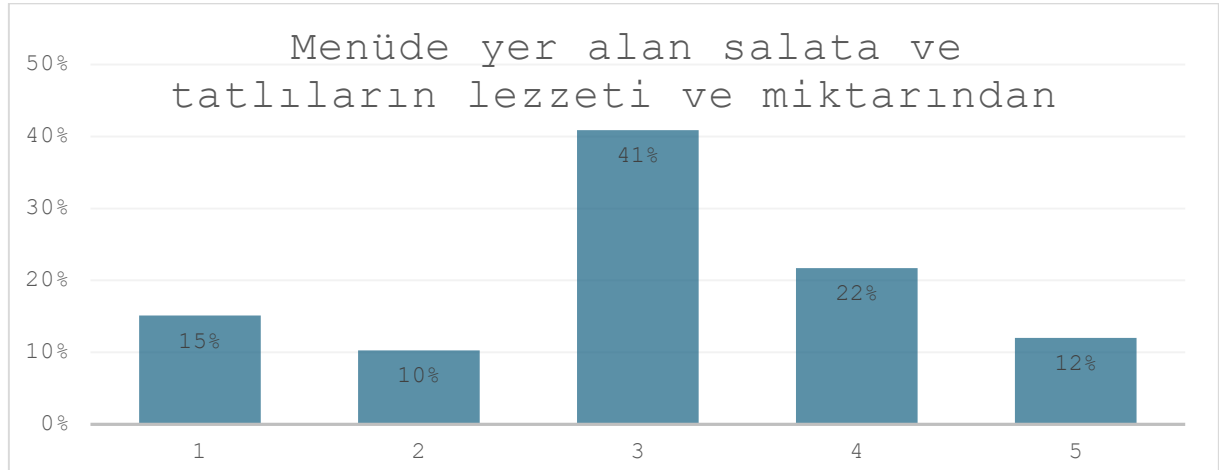
Ortalama=3,01

Yemekhane menüsünde yer alan yardımcı yemeklerin (pilav, makarna vb.) lezzeti ve malzeme içeriğine yönelik memnuniyet, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 3,01 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyde bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %12'sinin “Kesinlikle Memnunum”, %20'sinin ise “Memnunum” seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %32 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %16'sı “Kesinlikle Memnun Değilim” ve %11'i “Memnun Değilim” yanıtını vererek toplamda %27'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. “Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim” diyen katılımcı oranı ise %41 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına kıyasla daha yüksek olduğu ancak aradaki farkın sınırlı kaldığı görülmektedir. Kararsız katılımcı oranının yüksek olması, yardımcı yemeklerin lezzet ve içerik açısından katılımcı beklentilerini tam olarak karşılayamadığını düşündürmektedir. Bu durum, menü planlaması ve ürün kalitesine yönelik yapılacak iyileştirmelerin memnuniyet düzeyini artırabileceğine işaret etmektedir.

8)



N=10356

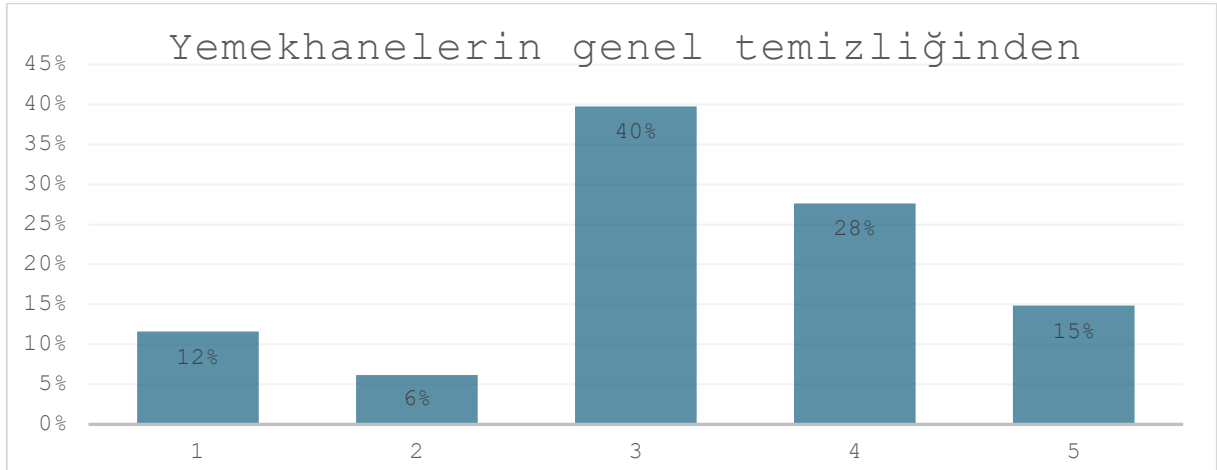
Ortalama=3,04

Yemekhane menüsünde yer alan salata ve tatlıların lezzeti ve miktarına yönelik memnuniyet, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalama 3,04 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyde bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %12'sinin “Kesinlikle Memnunum”, %22'sinin ise “Memnunum” seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %34 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %15'i “Kesinlikle Memnun Değilim” ve %10'u “Memnun Değilim” yanıtını vererek toplamda %25'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. “Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim” diyen katılımcı oranı ise %41 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına kıyasla daha yüksek olduğu ancak aradaki farkın sınırlı kaldığı görülmektedir. Kararsız katılımcı oranının yüksek olması, salata ve tatlıların lezzet ve miktar açısından katılımcı beklentilerini tam olarak karşılayamadığını düşündürmektedir. Bu durum, menü planlaması ve ürün çeşitliliğine yönelik yapılacak iyileştirmelerin memnuniyet düzeyini artırabileceğine işaret etmektedir.

9)



N=10356

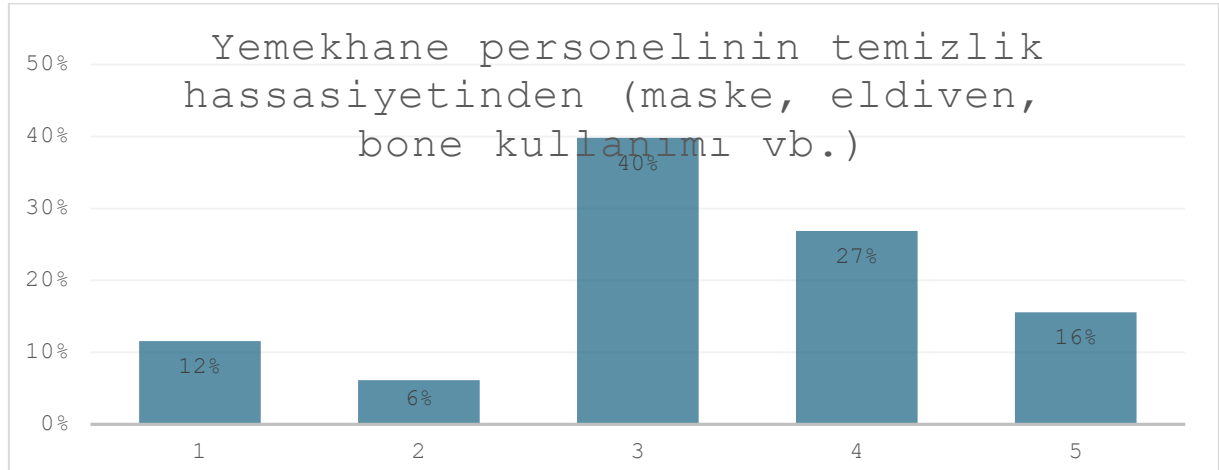
Ortalama=3,29

Yemekhanelerin genel temizliğine yönelik memnuniyet, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Elde edilen aritmetik ortalama 3,29 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyin biraz üzerinde bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %15'inin "Kesinlikle Memnunum", %28'inin ise "Memnunum" seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %43 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %12'si "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %6'sı "Memnun Değilim" yanıtını vererek toplamda %18'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %40 ile dikkat çekici bir seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına kıyasla belirgin şekilde daha yüksek olduğu görülmektedir. Bununla birlikte kararsız katılımcı oranının yüksek olması, yemekhanelerin genel temizliğinin katılımcıların bir kısmı için yeterli düzeyde tutarlı ya da beklentileri tam karşılayacak seviyede algılanmadığını düşündürmektedir. Bu durum, temizlik standartlarının sürekliliğinin sağlanması ve görünürlüğünün artırılmasına yönelik yapılacak iyileştirmelerin memnuniyet düzeyini daha da artırabileceğine işaret etmektedir.

10)



N=10356

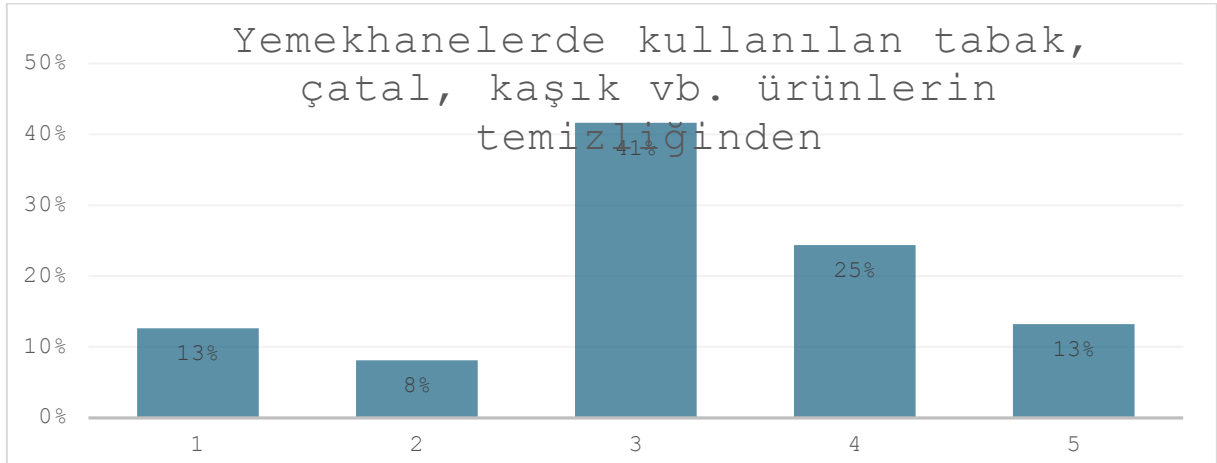
Ortalama=3,29

Yemekhane personelinin temizlik hassasiyetine (maske, eldiven, bone kullanımı vb.) yönelik memnuniyet, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Elde edilen aritmetik ortalama 3,29 olup, bu değer katılımcıların genel olarak orta düzeyin biraz üzerinde bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %16'sının "Kesinlikle Memnunum", %27'sinin ise "Memnunum" seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %43 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık katılımcıların %12'si "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %6'sı "Memnun Değilim" yanıtını vererek toplamda %18'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşmuştur. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %40 ile en yüksek seviyededir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranına kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bununla birlikte kararsız katılımcı oranının yüksek olması, personelin temizlik hassasiyetine ilişkin uygulamaların katılımcılar tarafından her zaman yeterince belirgin ya da tutarlı şekilde algılanmadığını düşündürmektedir. Bu durum, hijyen kurallarına uyumun sürekliliğinin sağlanması ve görünürlüğünün artırılmasına yönelik yapılacak iyileştirmelerin memnuniyet düzeyini daha da artırabileceğine işaret etmektedir.

11)



N=10356

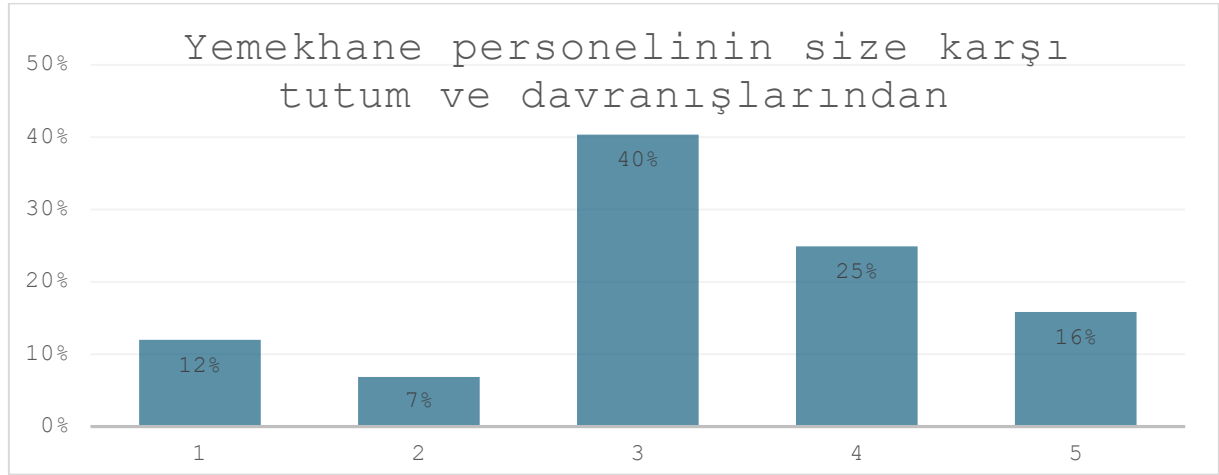
Ortalama=3,18

Yemekhanelerde kullanılan tabak, çatal, kaşık ve benzeri ürünlerin temizliğine yönelik memnuniyet düzeyi, toplam 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda elde edilen 3,18'lik aritmetik ortalama, katılımcıların bu konuya ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %13'ünün "Kesinlikle Memnunum" ve %25'inin "Memnunum" yanıtını verdiği görülmektedir. Buna göre toplam memnuniyet oranı %38 olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık %13'lük kesim "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %8'lik kesim "Memnun Değilim" yanıtını vererek toplamda %21'lik bir memnuniyetsizlik oranı oluşturmuştur. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %41 ile en yüksek seviyededir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranından daha yüksek olduğu görülmekle birlikte kararsız katılımcı oranının dikkat çekici düzeyde olması, temizlik konusundaki algının katılımcılar arasında tam olarak netleşmediğini göstermektedir. Bu durum, yemekhanelerde kullanılan ekipmanların temizlik standartlarının sürdürülebilir ve daha görünür şekilde sağlanmasının kullanıcı memnuniyetini artırabileceğine işaret etmektedir.

12)



N=10356

Ortalama=3,26

Yemekhane personelinin katılımcılara yönelik tutum ve davranışlarına ilişkin memnuniyet düzeyi, 10.356 katılımcının geri bildirimleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Elde edilen 3,26'lık aritmetik ortalama, bu alandaki memnuniyet düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu göstermektedir.

Dağılım incelendiğinde katılımcıların %16'sının "Kesinlikle Memnunum" ve %25'inin "Memnunum" yanıtını verdiği, böylece toplam memnuniyet oranının %41'e ulaştığı görülmektedir. Buna karşılık %12'si "Kesinlikle Memnun Değilim" ve %7'si "Memnun Değilim" seçeneğini işaretlemiş olup, toplam memnuniyetsizlik oranı %19 olarak hesaplanmıştır. "Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim" diyen katılımcı oranı ise %40 ile en yüksek seviyededir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, aritmetik ortalamanın görece yüksek olması ve memnuniyet oranının memnuniyetsizlik oranından belirgin biçimde fazla olması, personel tutum ve davranışlarının genel anlamda olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Bununla birlikte kararsız katılımcı oranının yüksekliği, hizmet deneyiminin tüm kullanıcılar açısından tutarlı olmadığını ve bu alanda iyileştirme potansiyelinin bulunduğunu ortaya koymaktadır.