

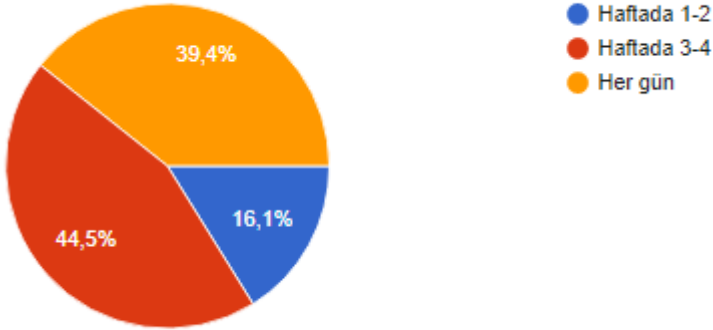
YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

2019-2020 AKADEMİK YILI GÜZ DÖNEMİ

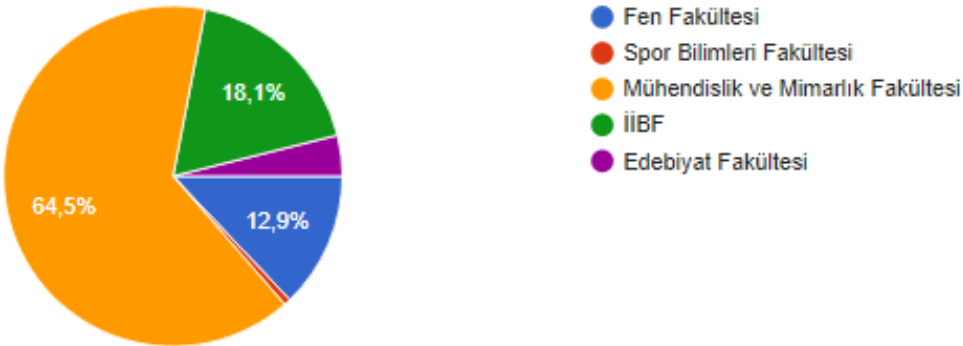
Başkanlığımızca her akademik dönemde düzenli olarak tamamen gizlilik ve gönüllülük esasına uygun olarak yapılan Yemekhane Memnuniyet Anketi **09-10 Ekim 2019** tarihlerinde öğrencilerimizin erişimine tekrar sunulmuştur. Anketimizden elde edilen sonuçlar aşağıda sıralanmıştır.

1. Genel Bilgiler Bölümü:

Anketimize bu dönem 155 öğrencimiz (104 erkek, 51 kadın) katılım sağlamıştır. Katılım sağlayan öğrencilerimizin % 44,5'i haftada 3-4 gün ve % 39,4'ü her gün yemekhanemizi kullandıklarını belirtmişlerdir.



Ankete katılım sağlayan öğrencilerimizin fakültelere göre dağılımı ise aşağıdaki grafikteki gibidir:



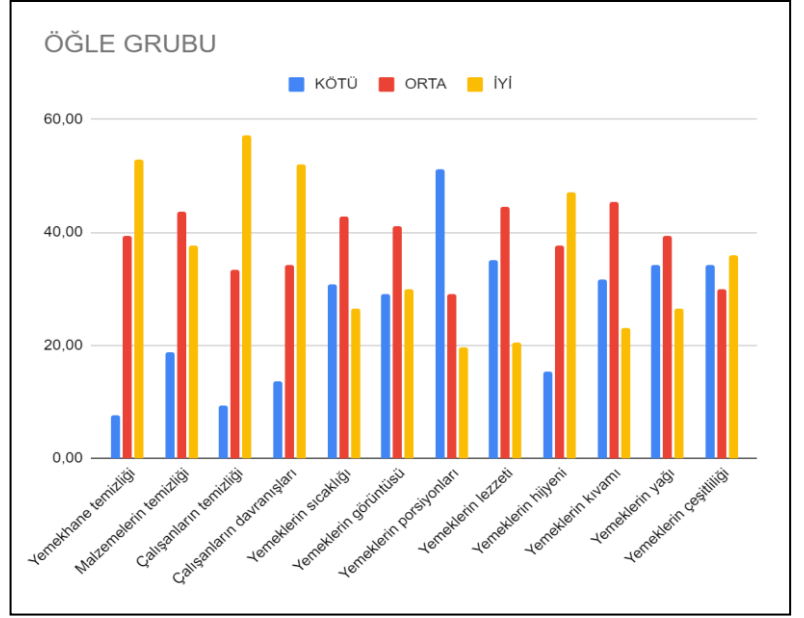
2. Yemekhane ile İlgili Görüşler Bölümü:

Anketimize katılan ve yemekhaneye daha çok öğle yemeğinde gelen 117 ile daha çok akşam yemeğinde gelen 38 öğrencimizin değerlendirmeleri aşağıdaki gibidir:

Öğle yemeğinde gelen öğrencilerimizin genellikle 'iyi'

olarak nitelendirdikleri;

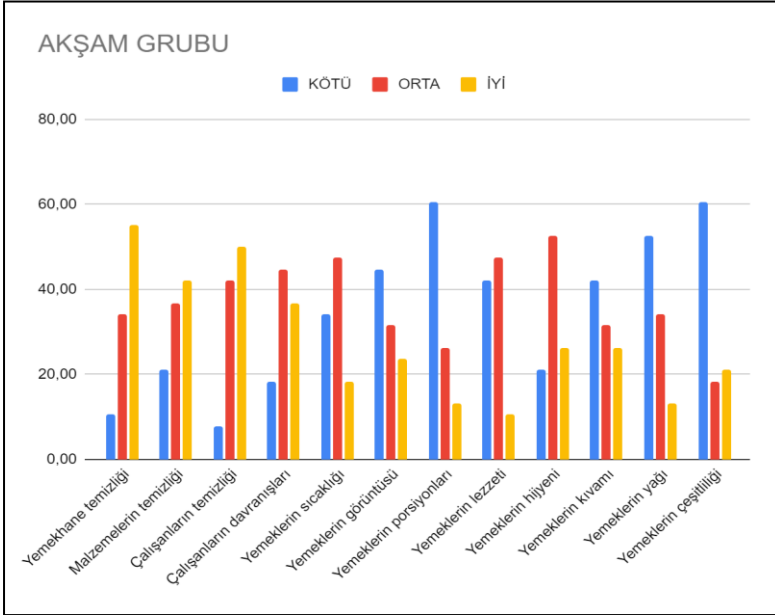
- Yemekhane temizliği
- Çalışanların temizliği
- Çalışanların davranışları
- Yemeklerin hijyeni
- Yemeklerin çeşitliliğidir.



Akşam yemeğinde gelen öğrencilerimizin ise 'iyi'

olarak nitelendirdikleri;

- Yemekhane temizliği
- Malzemelerin temizliği
- Çalışanların temizliğidir.



Bunların yanında yemeklerin porsiyonları iki grupta da 'Kötü' olarak nitelendirilmiştir.

3. Diğer Görüşler Bölümü:

Dijital ortamda hazırlanıp erişime açılan anketimizin son bölümünde öğrencilerimizin serbestçe düşüncelerini belirtmeleri için açık uçlu bir bölüm bulunmaktadır. Bu bölümde belirtilenlerden genel olarak göze çarpan başlıklar aşağıdaki gibidir:

- **Lezzetin beğenilmemesi:** Firmanın gıda mühendisi, aşçıları ve Başkanlığımızın gıda mühendisi ile diyetisyeni tarafından yemeklerin tadımı servis öncesinde yapılmaktadır. Yemeklerimizin yapımında tüketicilerin sağlığı ve genele hitap edebilmesi için aşırı tuz ve yapay tatlandırıcıların kullanılmamasına özen gösterilmektedir.

Dilerse öğrencilerimiz ve personelimiz masalarda bulunan tuz ve karabiberlerden damak tatlarına uygun olarak ekleme yapabilmektedir. Yine de öğrencilerimiz ve personelimizin genel görüşleri dikkate alınacaktır.

- **Yemeklerin çığ kılması:** Tadımlar esnasında insan sağlığı da düşünülerek yemek kazanı veya tepsilerinden farklı noktalardan ürün alınmasına dikkat edilmekte ve pişmişliğe bakılmaktadır. Özellikle tavuk yemekleriyle alakalı olarak gelen bu şikayetler üzerine araştırmalar yapılmış ve farklı pişirme teknikleri de denenerek mutfağımızda bulunan ekipmanların özellikleri nedeniyle tavuk proteinlerinin denatürasyonu esnasında pembelik kalabildiği sonucuna varılmıştır. Bu durum pişmemeye delalet etmemektedir. Zira uzun saatler boyunca pişmeye devam eden (bazı yemeklerde ön haşlama yapılmaktadır) etlerin pişmemesi mümkün değildir. Etlerin piştiğine işaret eden hususlar etin kemikten kolayca ayrılması ve içinde kanın olmamasıdır. Çok hassas olduğumuz bu konuda hiçbir şikayeti göz ardı etmemekte ve gerekli incelemeleri yapılarak tüm yasal haklarımız kullanılmaktadır. Ayrıca servis edilen tüm yemeklerden gerekli görüldüğü hallerde gıda laboratuvarlarınca analiz edilmek üzere 200'er gramlık numuneler alınmakta ve 72 saat boyunca +4 °C'de muhafaza edilmektedir.
- **Tatlının az çıkması:** Menüler mevsim koşulları, firma personelinin sayı ve yetenekleri, mutfak ekipmanımızın sayı ve özellikleri, yemeklerin birbiri ile olan uyumu, tüketicilerin sayı ve yeme alışkanlıkları gibi birçok faktör düşünülerek Başkanlığımızca yazılmakta ve web sayfamızdan aylık olarak yayınlanmaktadır. Buna göre öğünlerimizin 4. kabında, tamamlayıcı ürünlerden yoğurt, cacık, ayran, meyveler, komposto/hoşaf, tatlılar, salatalar vb. ürünler arasından diğer kap yemeklerine renk, kıvam ve içerik bakımından uygun olanlar seçilmekte ve mümkün olduğunca tüketicinin isteklerinin sık olmasına gayret gösterilmektedir. Bundan sonra da bu hususa dikkat edilmeye devam edilecektir.
- **Birinci ve ikinci basım yemek ücretlerinin pahalı olması:** Yemek ücretleri her sene yapılan ihalede kazanan firmanın kapalı zarfta (ihale esnasında gizli olarak sunulmaktadır) verdiği teklifle belirlenmektedir. Verilen teklif tutarı bir öğünün tam bedelidir. Personelimizin ücretleri otomatik olarak bu ücret üzerinden belli kriterlere uygun olarak belirlenirken öğrencilerimizin ilk basım ücreti Üniversitemiz Senatosu tarafından bütçemiz ve verilen teklif göz önünde bulundurularak belirlenmektedir. İkinci ve sonraki basımların fiyatı ise ihaleyle belirlenen tam öğün bedeli olduğundan Üniversitemizin herhangi bir müdahalesi söz konusu değildir.
- **Para yükleme ve ATM'ler konusundaki sıkıntı:** Üniversitemizin dijitalleşmesindeki adımlardan biri olan banka üzerinden yemek ücreti yatırma uygulamasında öğrencilerimiz herhangi bir aksiliğin önüne geçebilmek adına yatırma işleminin yapıldığı bankadan kendilerine hesap açtırarak veya başka birinin hesabı üzerinden online işlemleri kullanarak yatırma işlemi yapabilir, yoğunluğun olmadığı saatlerde kampüsümüzdeki ATM ünitelerini kullanabilir veya yemekhane sık kullanılıyorsa daha fazla ücreti hesabına yükleyebilir.
- **Yemek sırasının çok olması:** Yoğun olan dönemlerde tüm bölümlerin ders aralarının da genellikle aynı saatlerde olması nedeniyle sıranın oluşması çok olağandır. Yine de sunulan öneriler de göz önünde tutularak iyileştirme yapılmaya çalışılmakta ve personelimiz gayret göstermektedir.

Kalitemizin artırılması yolunda düzenli olarak tekrarladığımız anketimize katılım gösteren öğrencilerimize teşekkür eder, çalışmalarımızın istikrarlı olarak devam edeceğini bildiririz.

Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı

Güz 2019