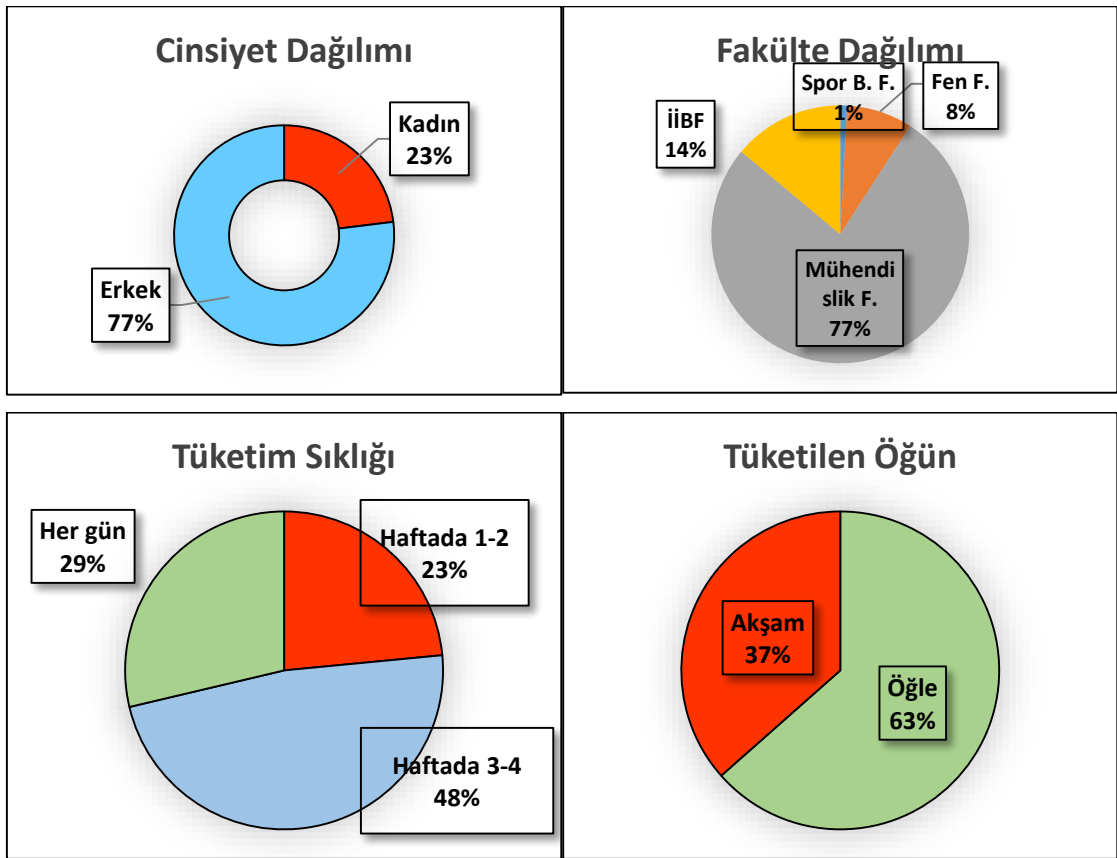


YEMEKHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

Üniversitemiz Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığınca **09.11.2018** tarihinde öğrencilerimize dijital ortamda Yaşam Merkezi Yemekhanesi için anket uygulanmıştır. Yapılan anketten 10.11.2018 tarihinde elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

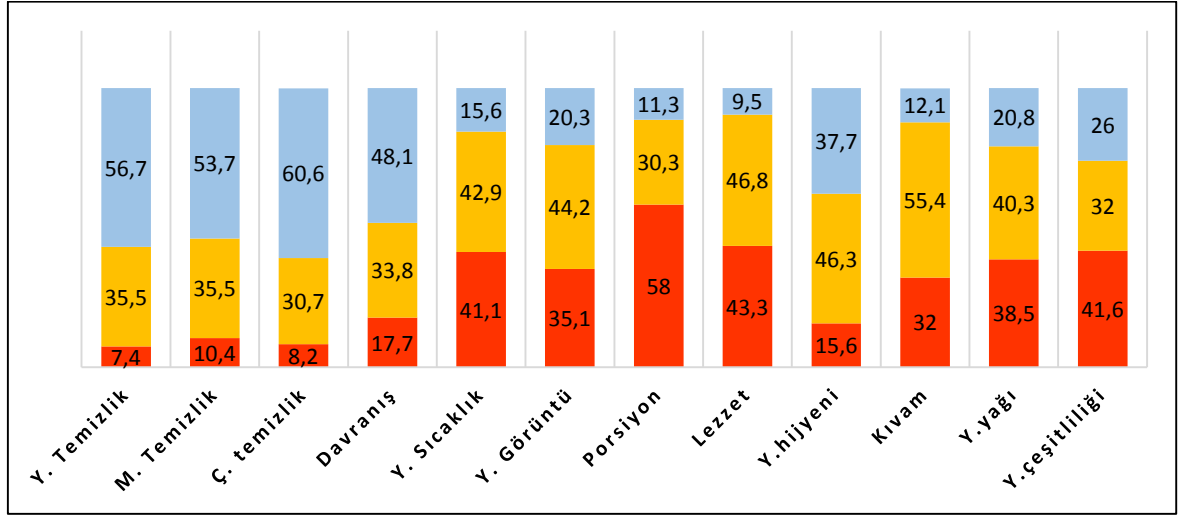
A. Genel Bilgiler

Ankete 231 öğrencimiz yemekhanede yemek yediğini belirterek katılım göstermiştir. Buna göre cinsiyet ve fakülte oranları grafiklerdeki gibidir:



B. Yemekhane Hakkındaki Düşünceler

Ankette öğrencilerimize yemekhane temizliği, malzeme temizliği, çalışanların temizliği, çalışanların davranışları ile yemeklerin sıcaklığı, görüntüsü, porsiyonları, lezzeti, hijyeni, kıvamı, yağı ve çeşitliliği kategorilerini kötü, orta ve iyi olarak değerlendirmeleri istenmiştir. Buna göre çıkan sonuçlar aşağıdaki gibidir:

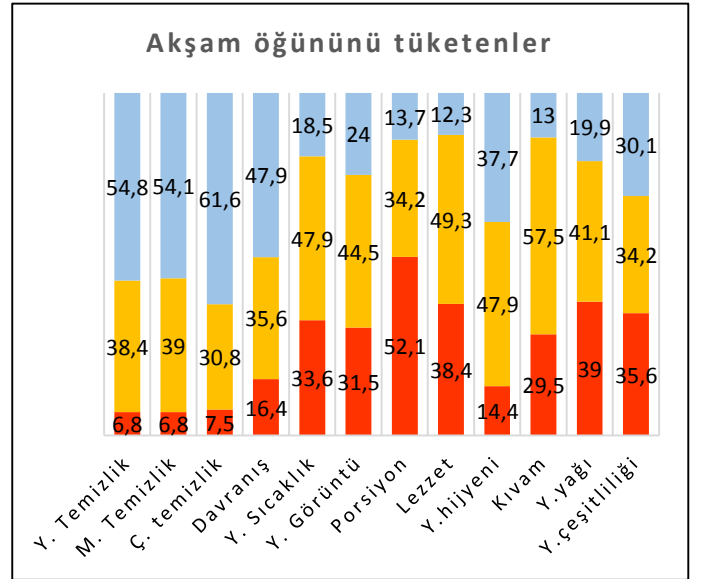
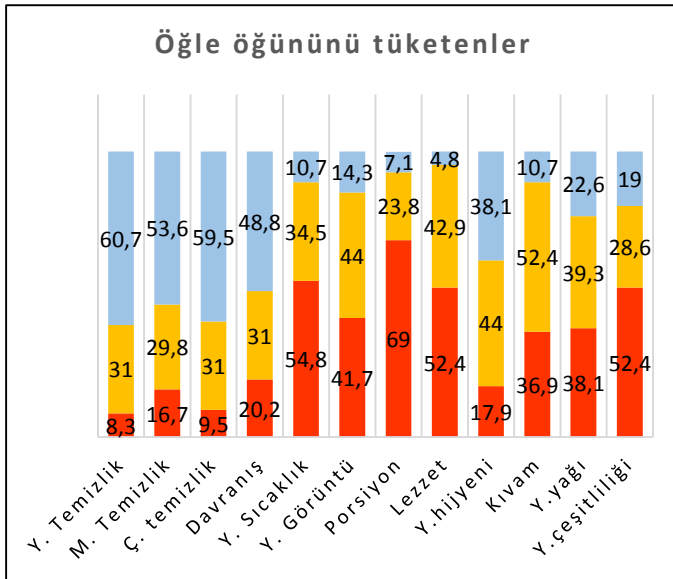


(Mavi: İyi, Sarı: Orta, Kırmızı: Kötü)

İyi olarak değerlendirilenler: Yemekhane temizliği (% 56,7), malzeme temizliği (% 53,7), çalışan temizliği (% 60,6) ve çalışanların davranışlarıdır (% 48,1).

Orta olarak değerlendirilenler: Yemeklerin sıcaklığı (% 42,9), yemeklerin görüntüsü (% 44,2), yemeklerin lezzeti (% 46,8), yemeklerin hijyeni (% 46,3), yemeklerin kıvamı (% 55,4) ve yemeklerin yağıdır (% 40,3).

Kötü olarak değerlendirilenler: Yemeklerin porsiyonları (% 58) ve yemeklerin çeşitliliğidir (% 41,6).



Yukarıda da daha çok öğle ile daha çok akşam öğünü tüketenler arasındaki farklar görülmektedir. Öğle öğünü tüketenlerin en iyi olarak değerlendirdikleri yemekhane temizliği (% 60,7) ve en kötü olarak değerlendirdikleri yemeklerin porsiyonları (% 69) olurken daha çok akşam öğünü tüketenlerin en iyi değerlendirdikleri çalışanların temizliği (61,6) ve en kötü olarak değerlendirdikleri yemeklerin porsiyonlarıdır(% 52,1).

C. Diğer Düşünceler

- Yemekhanenin yeri ve ulaşım:

Üniversitemiz kampüs alanında yer alan fakülte ve kullanım alanlarının (Yaşam Merkezi 2, Merkezi Kütüphane, ara yollar vb.) yapım çalışmaları hızla devam etmektedir. Ortak kullanıma tabi olacak olan binalar, kampüs alanının merkezinde yer alacak şekilde **Üniversitemizin kuruluşu esnasında** planlanmış ve projelendirilmiştir. Diğer üniversitelerde olduğu gibi yemekhanemiz de kısa bir yürüme mesafesindedir. Dolayısıyla binamız dışında yemeğin verilmesi söz konusu değildir.

- Yaşam Merkezi 1 ve yemekhanemiz:

Üniversitemiz Yaşam Merkezi yan yana 2 ayrı bina olarak projelendirilmiş olup bunun 1. basamağını sadece yemekhaneler ve mutfak oluşturmaktadır. Etkinlik salonlarının, kulüp odaları vb. ile Sağlık Kültür ve Spor Dairesi ve Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığının yer alacağı bina olan **Yaşam Merkezi 2** de yakın zamanda öğrencilerimize hizmet vermeye başlayacaktır.

- Kısmi Zamanlı Öğrenciler:

Başkanlığımız bünyesinde çalışan kısmi zamanlı öğrenciler turnikelerde geçişleri kontrol altında tutabilmek için çalışmaktadır. Bu yüzden kısmi zamanlı çalışan öğrencilerimiz bozulan atm veya turnikelerin tamiri gibi durumlardan sorumlu ve bilgi sahibi değildir, sadece yetkili kişilere haber vermekle yükümlüdürler.

- Yemek ücreti yatırma işlemi:

Üniversitemiz Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı öncülüğünde 2018-2019 akademik yılından itibaren geçerli olmak üzere yemekhane turnike geçiş sistemleri ile ücret yatırma şekli değişmiştir. Buna göre mevcut düzende öğrencilerimiz, kampüs alanındaki atm ünitelerinden ücret yatırılabilecekleri gibi Halkbank hesabı bulunan herhangi bir kişinin hesabından (Eğitim ödemeleri menüsünde yer alan ‘Erzurum Teknik Üniversitesi yemek bedeli’ işleminden) veya şehir merkezinde bulunan ve kartsız işlemler menüsünde ‘Erzurum Teknik Üniversite yemek bedeli’ yer alan herhangi bir atm ünitesinden TC kimlik numarası ile ücret yatırabilirler. Kampüs alanı içinde yer alan atm ünitelerinin arızalandığı her an Halkbank ile iletişime geçilmekte ve yardım talep edilmektedir. **Atm ünitelerinin bozulmasından veya tamirinden kısmi zamanlı öğrenciler, diyetisyen veya herhangi bir Üniversitemiz personeli sorumlu değildir.**

- Porsiyonlar:

Yemekhanemizde servis edilen yemeklerin örnek gramajları yemek öncesi tartılarak dağıtım yapan personele gösterilmektedir. Bunun haricinde günlük ortalama 1000 kişilik çıkan yemekte diyetisyenin herhangi bir kusur saptaması durumunda yemek hizmeti veren firma hakkında tutanaklar tutulmakta ve yasal tüm haklar kullanılmaktadır.

- Yemek Çeşidi, Makarna ve Tatlı Çıkma Durumu:

Yemekhanemizde çıkan yemekler personel sayısı ve niteliği, mevsim şartları, yemeklerin birbiri ile uyumu, mutfak alanında bulunan ekipmanların sayı ve özellikleri vb. birçok hususa uygun olarak Üniversitemiz **diyetisyeni** tarafından yazılmakta ve Üniversitemiz web sayfasında yayınlanmaktadır.

Menülerimizde 3. Kap olarak tüm Türkiye’de olduğu gibi pilav, makarna, börek ve zeytinyağlı (**etsiz**) yemekler yer almaktadır. Ancak tüketici profiline uygun olarak börek ve zeytinyağlı yemekler daha az yazılmaktadır. Buna istinaden üst üste aynı yemeklerin (gıda zehirlenmelerinin ve sıkıcılığın önüne geçebilmek için) yazılmaması için pilav ve makarna arasında değişim yapılarak plan yapılmaktadır. Yine tüketici profiline uygun olacak şekilde maksimum haftanın 2 günü makarna yazılmaktadır.

Menü hazırlama esnasında çıkarılan kalıba ve yemeklere uygun olarak tatlılar da haftanın 2-3 günü yer alacak şekilde planlanmaktadır. Sütlu tatlılar da % 90 oranında süt kullanılarak hazırlanmaktadır.

Firmanın hazırladığı yemeklerde bozuk, tarihi geçmiş herhangi bir ürün kullanılmasına izin verilmemekte ve yemeklerden alınan **numuneler 72 saat boyunca uygun koşullarda** muhafaza edilmektedir.

- **Yemek Tadımı:**

Mutfakta hazırlanan yemekler diyetisyenimiz ve firmanın 2 aşçısı tarafından tadılmaktadır. Tadım sonucu servise çıkarılan tüm yemeklerin herkese hitap etmesi mümkün değildir. Ancak Başkanlığımız tüketicilerden gelen yorumları ve şikayetleri de dikkate alıp araştırma yapmaktadır.

- **Akşam yemeklerinin erken bitmesi durumu ve diğer tüm şikayetler:**

Söz konusu durumlar incelenmiş ve firma bu hususlarda uyarılmıştır.

Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı

2018