

TARSUS ÜNİVERSİTESİ

KANTİN HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKET RAPORU (2025)

Bu rapor, Üniversitemiz kampüsünde hizmet veren kantin işletmelerinin hizmet kalitesini, ürün çeşitliliğini, hijyen standartlarını ve fiyat politikasını öğrenci gözüyle değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Anket sonuçları, mevcut hizmetlerin iyileştirilmesi ve denetim süreçlerine veri sağlamayı hedeflemektedir.

Başvuru süreci boyunca toplanan verilerin genel özeti aşağıdadır:

- Toplam Katılımcı Sayısı:** 79 Öğrenci
- Kullanım Sıklığı:** Katılımcıların %95'i kantini aktif olarak kullanmaktadır.
 - Sık Sık:** 26 Kişi (%32,9)
 - Ara Sıra:** 25 Kişi (%31,6)
 - Her Gün:** 24 Kişi (%30,4)
 - Hiç:** 4 Kişi (%5,1)

1. HİZMET KALİTESİ VE MEMNUNİYET ANALİZİ

Öğrencilerin 16 farklı kriter üzerinden yaptıkları puanlamaların (1-5 arası) aritmetik ortalamaları, **en düşük memnuniyetten (en sorunlu alan)** en yükseğe doğru sıralanmıştır.

Değerlendirme Kriteri	Ortalama (5 Üzerinden)	Durum
Ürün Fiyatları (Q11 & Q1 Ortalaması)	1.74	Çok Düşük (Kritik)
Ürün Fiyatları (Q11 & Q1 Ortalaması)	1.92	Çok Düşük
Lavaboların Temizliği	2.11	Düşük
Masaların Temizliği	2.23	Düşük
Ürün Çeşitliliği	2.33	Düşük
Aydınlatma ve Havalandırma	2.49	Düşük
Servis Tepsilerinin Temizliği	2.52	Düşük
Yönetime Ulaşım Kolaylığı	2.53	Orta-Düşük
Ürünlerin Hazırlanma Hijyeni	2.58	Orta-Düşük
Personel İlgisi ve Güleryüz	3.13	Orta (En Yüksek)

2. NİTEL ANALİZ VE ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİ

Ankete katılan öğrencilerin **%39'u (31 kişi)** yazılı yorum bırakmıştır. Bu yorumlarda öne çıkan temel şikayetler şunlardır:

Fiyat Politikası: Öğrencilerin en büyük şikayeti fiyatların "havalimanı fiyatlarına" yaklaşması ve dışarıdaki piyasaya göre fahiş olmasıdır.

Hijyen Zafiyeti: "Tek eldivenle hem para alıp hem yemek yapılması", "Tepsilerin kirliliği" ve "Masa temizliğinin yetersizliği" sıkça vurgulanmıştır.

Kapasite Sorunu: Oturacak yer bulunamaması, kantin alanının küçük olması ve özellikle öğle aralarında yaşanan yoğunluk (kasa sırası) hizmet kalitesini düşürmektedir.

Alternatif Eksikliği: Öğrenciler, tekeli yapıdan şikayet ederek "alternatif kantin", "kahve otomatı" veya "marka çeşitliliği (boykot ürünleri hassasiyeti)" talep etmektedir.