



TOUCH TO REALITY



**LOUNASRAVINTOLA
ILOKIVI**

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

KEVÄT 2007



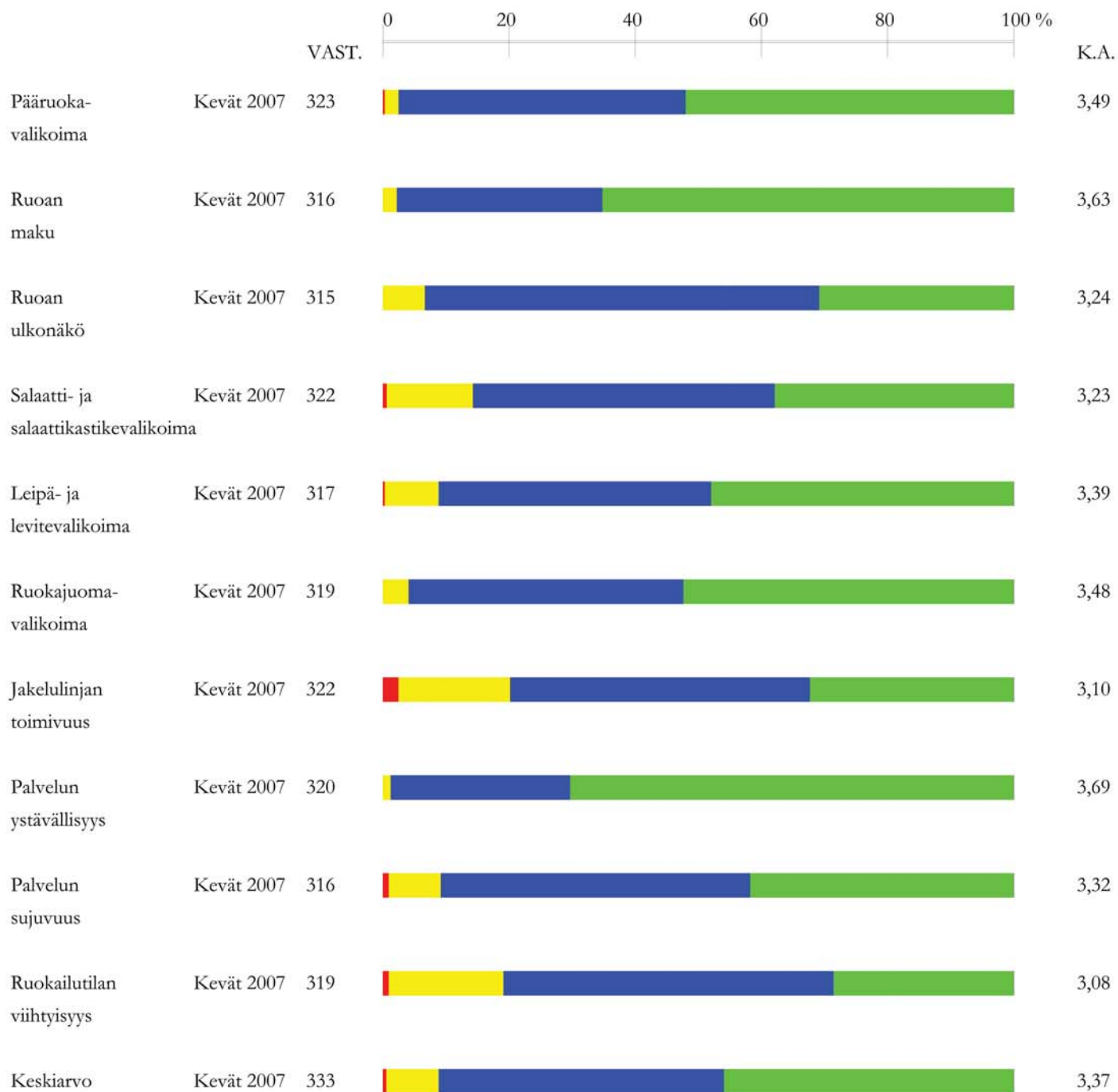
Hi-Log Oy
Inna Hurskainen
Gummeruksenkatu 7
40100 JYVÄSKYLÄ
tel. 014- 330 1040
gsm. 050 542 9807

Jyväskylän Yliopiston Ylioppilaskunta /
Lounasravintola Ilokivi
Keskussairaalan tie 2
40600 Jyväskylä

TUTKIMUSRAPORTTI
LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY, KEVÄT 2007

TUTKIMUS VALMIS	12.4.2007
PERUSJOUKKO	Ilokiven lounasasiakkaat
VASTANNEITA	333 henkilöä
TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	Kysely toteutettiin viikolla 13, Real Time Analyzer – tutkimuslaitteella
TUTKIJA	Inna Hurskainen / Hi-Log Oy

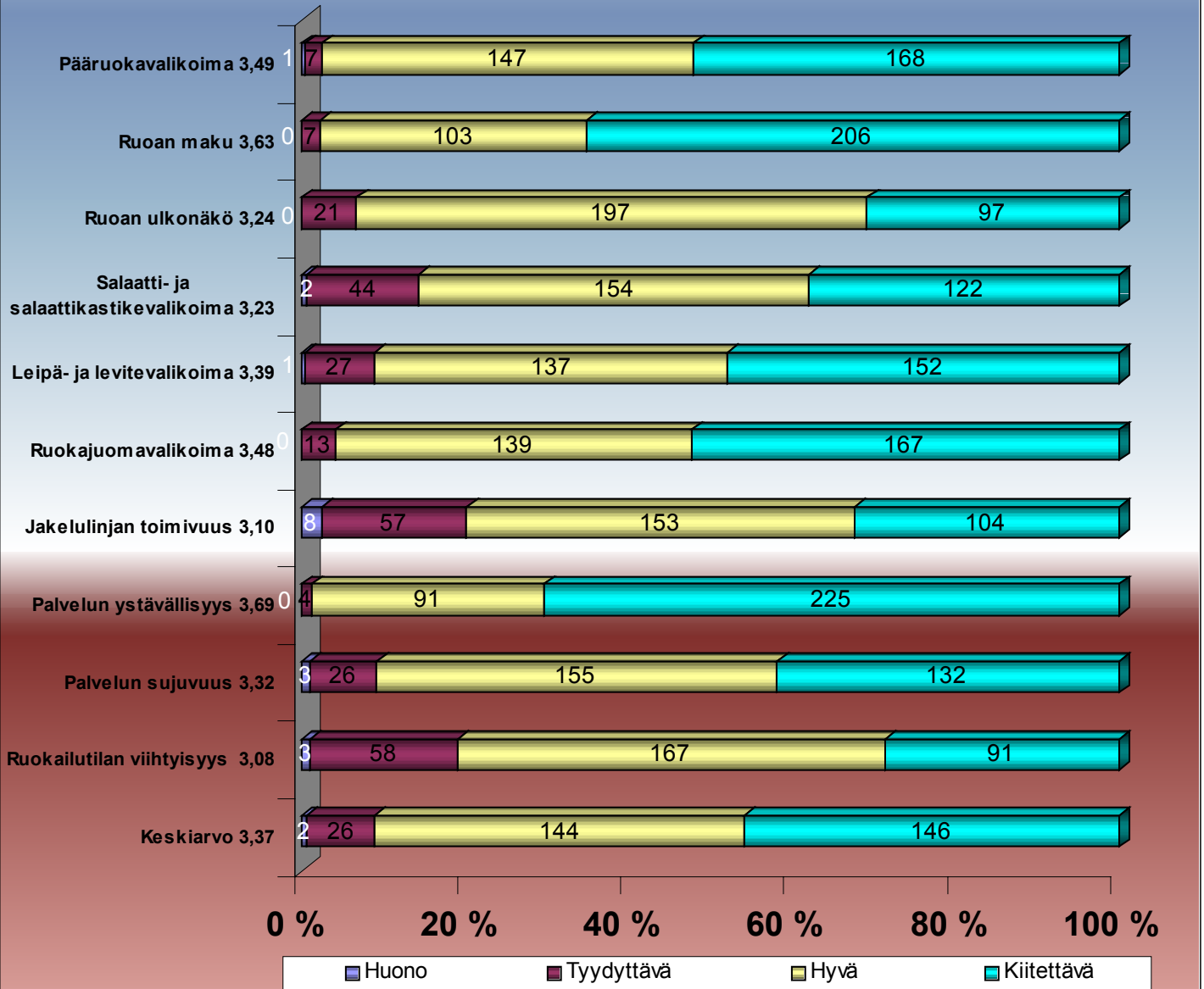
LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI



LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI
Asiakastyytyväisyyskysely 2007



Kysymykset 1 - 10

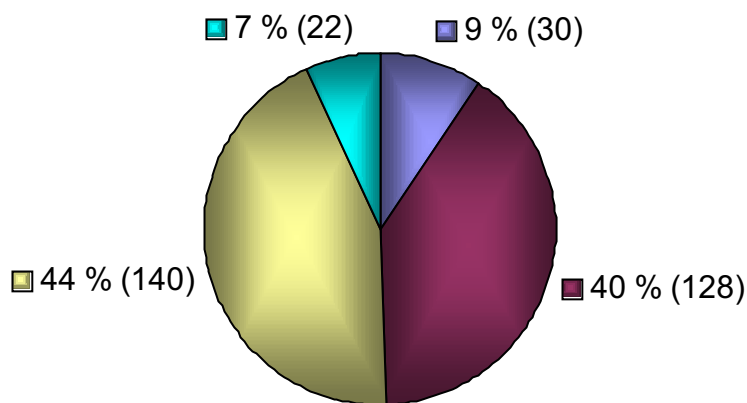


	Keskiarvo 3,37	Ruokailutilan viihtyisyys 3,08	Palvelun sujuvuus 3,32	Palvelun ystävällisyys 3,69	Jakelulinjan toimivuus 3,10	Ruokajuomavalikoima 3,48	Leipä- ja levitevalikoima 3,39	Salaatti- ja salaattikastikevalikoima 3,23	Ruoan ulkonäkö 3,24	Ruoan maku 3,63	Pääruokavalikoima 3,49
Kiitettävä	146	91	132	225	104	167	152	122	97	206	168
Hyvä	144	167	155	91	153	139	137	154	197	103	147
Tyydyttävä	26	58	26	4	57	13	27	44	21	7	7
Huono	2	3	3	0	8	0	1	2	0	0	1

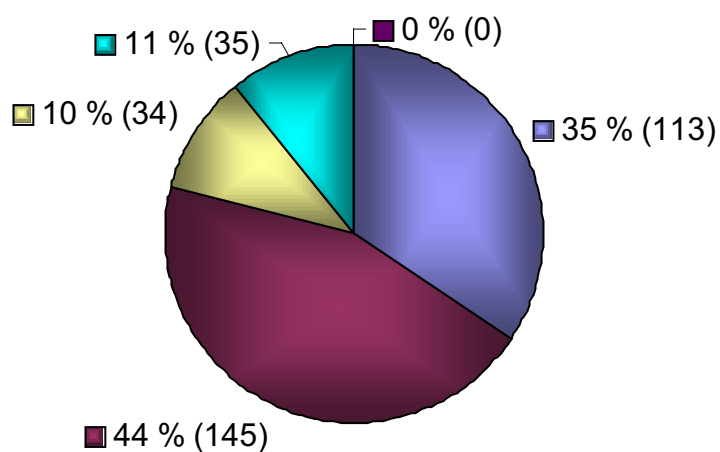
LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI
Asiakastyytyväisyyskysely 2007



Miten usein käyt Ilokivessä ruokailemassa (vastanneita 320)



Mieluisin maksutapa (vastanneita 327)





AVOIMET PALAUTTEET

- Suurin syy miksi valitsen toisinaan jonkun muun ruokapaikan, on Ilokiven suuret jonot!

- Ilokivi on paras paikka =)

⇒ Ruoka maistuu hyvältä ja näyttääkin siltä. Joissain ravintoloissa kun ”tehdasruoan” erottaa jo kaukaa...

⇒ Mukava henkilökunta

Voisiko ruokalistaa vaihdella välillä niin, etteivät samat ruoat ole aina samana päivänä.

⇒ Valinnan vaikeus... ja jotkut ruoat jää aina maistamatta

- Hyvä ruoka, parempi mieli =)

- Toivon: Yrtti-, pippuri-, tms. levitteitä. Vaaleaa kokojyväleipää. Keväät uudet ruuat ovat olleet erittäin herkullisia! Kiitos!

- Maanantain grillilohi oli taivaallisen hyvää fetakastikkeen kanssa. Saa olla useamminkin =) Perunakuorukoitakin on ikävä!

- Heippa henkilökunta! Oikein hyvää ja ystävällistä palvelua! Ja mikä tärkeintä ruoka on maistuvaa. Mielestäni Ilokivi voittaa Lozzin viihtyisyydessään selvästi. KIITOS.

- Ruoka-annokset tuntuvat pienentyneen.

- Muuten paras ruokala, mutta jos on kiire niin mahdotonta ehtiä, kun on niin täysi ja paljon jonoa. Olisiko toisen linjan rakentaminen täysin mahdotonta?

- Tahtoo maksaa Electronilla.

- Hei! Olen iloinen siitä, että Ilokivi on siirtynyt kokonaan reilun kaupan kahviin. Teen juojana toivoisin kuitenkin, että myös teetarjonta olisi kokonaan reilua ja että vaihtoehtoja olisi enemmän kuin yksi. Ruuan tarjonnassa harmittaa se, että niille kasvissyöjille, jotka eivät syö kalaa eivätkä kanaa, ruokavaihtoehtoja on vain yksi. Kokonaisuudessaan pidän Ilokiveä viihtyisänä ja ruokaa maukkaana.

- Nuuskan käytölle kielto ravintolasalissa, menee ruokahalut! Kiitos =)

- Hyvää ruokaa! Mukavaa palvelua! Jatkaa samaan malliin!

- Kiitos ruuasta ja Ahaa-patukasta!!! =)

LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI
Asiakastyytyväisyyskysely 2007



- Hei! Toivoisin lisää kylmiä kastikkeita mm. kermaviili- tai tartar-kastikkeita. esimerkiksi lohipyöryköiden tai paneroitujen kalaruokien kanssa. Muuten ruoka täällä on hyvää =)
- Ruokaa laitetaan lähes aina liikaa... Sikäli olisi parempi jos saisi itse ottaa nälkensä mukaan.
- Ilokivessä on parhaat ruuat =). Enpä juuri muualla käykään.
- Broilerin leikettänne toivoisin useammin. Se on todella hyvää! Paras lounaspaikka!
- Hei itse tehdyt sämpylänne on todella hyviä! Tv: Onnellinen asiakas
- Ruoka on loistavaa, mutta harmittaa kun on sellaisia päiviä kun ei ole oikein mitään vartenotettavaa vaihtoehtoa ja sitten monena päivänä söisi mielellään kaikkia ruokia.
- Ruokalistalla vois olla paremmin eriteltynä aineet (esim. mitä lihaa, sika, nauta, broileri, kerma). Lozilla näin on jo, mutta jos tän näkis jo netistä niin olis todella kätevää.
- Voisitteko harkita riisilajin vaihtoa? Tumma riisi olisi terveellisempää. Kiitos ruuasta, yleensä on tosi hyvää. =)
- Ylivoimainen opiskelijaruokala. En haluaisi käydä missään muualla.
- Ruokajuomaksi olisi kiva saada myös soija/kauramaitoa. Ruoka kuitenkin aina tosi hyvää!
- Hyvää on! Ja hyvä palvelu! =)
- Voiveitset on aina kuvottavia => Niille vois hommata jonkun telineen niin kahvat pysyy puhtaina. Samoin voirasiat esim. johonkin kiviseen telineeseen, joka pitäisi rasiat paikoillaan ja viileinä.=)
- Jos salaatissa on esim. pähkinää, siitä voisi olla maininta (allergian vuoksi).
- Kiitos paljon henkilökunnalle, pidätte meidät opiskelijat hengissä! Ruoka maistuu puhtaalle ja ravitsevalle – ihanaa että pidätte terveellisen linjan vaikka rasvainen einesruoka olisi halvempi vaihtoehto! Henkilökunta on aina iloista ja Ilokivi tuntuu toiselta kodilta. KIITOS =) ♥♥: Sini
- Hyvä ruoka, hyvä palvelu. Ei juuri mitään negatiivista. Jonot on joskus liian pitkät, jolloin tulee käännyttyä ovelta.

ILOKIVI



ARVOISA ASIAKAS!

DEAR CUSTOMER!

Kehitä kanssamme asiakaspalveluamme.

Ole hyvä, ja paina parhaiten mielipidettäsi kuvaavaa vaihtoehtoa.

We wish to develop our restaurant services together with you.

Please answer our questions.

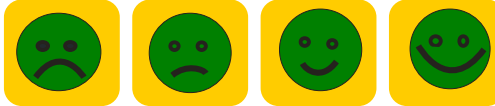
Pääruokavalikoima
Main course assortment



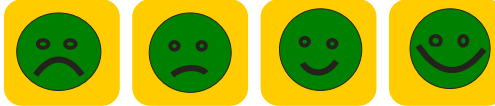
Ruoan maku
Food tastes



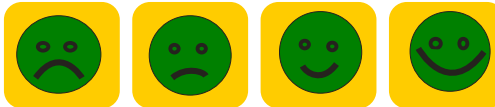
Ruoan ulkonäkö
Food looks



Salaatti ja salaattikastikevalikoima
Salad and salad dressing assortment



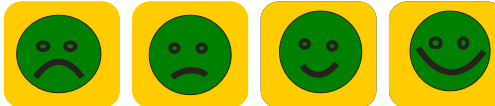
Leipä- ja levitevalikoima
Bread and bread spreads



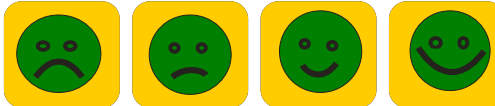
Ruokajuoma valikoima
Drink assortment



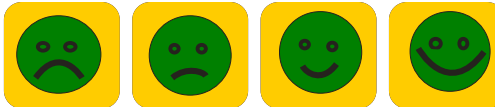
Jakelulinjan toimivuus
Self service desk



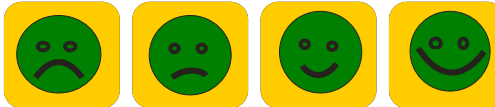
Palvelun ystävällisyys
Friendliness of service



Palvelun sujuvuus
Flexibility of service



Ruokailutilan viihtyisyys
Atmosphere of dining room



Miten usein käyt Ilokivessä
ruokailemassa
How often do you use services

1 krt/vko times/ week	2-3 krt/vko times/ week	4-5 krt/vko times/ week	harvem- min/ rarely
-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------

Mieluisin maksutapa
I prefer to pay

Käteinen/ In cash	Ruokalip- pu/Food tickets	Pankki- kortti/ Bank card	Visa electron	Luotto- kortti/ Credit card
----------------------	---------------------------------	---------------------------------	------------------	-----------------------------------