



TOUCH TO REALITY

**LOUNASRAVINTOLA
ILOKIVI**

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

KEVÄT 2009



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

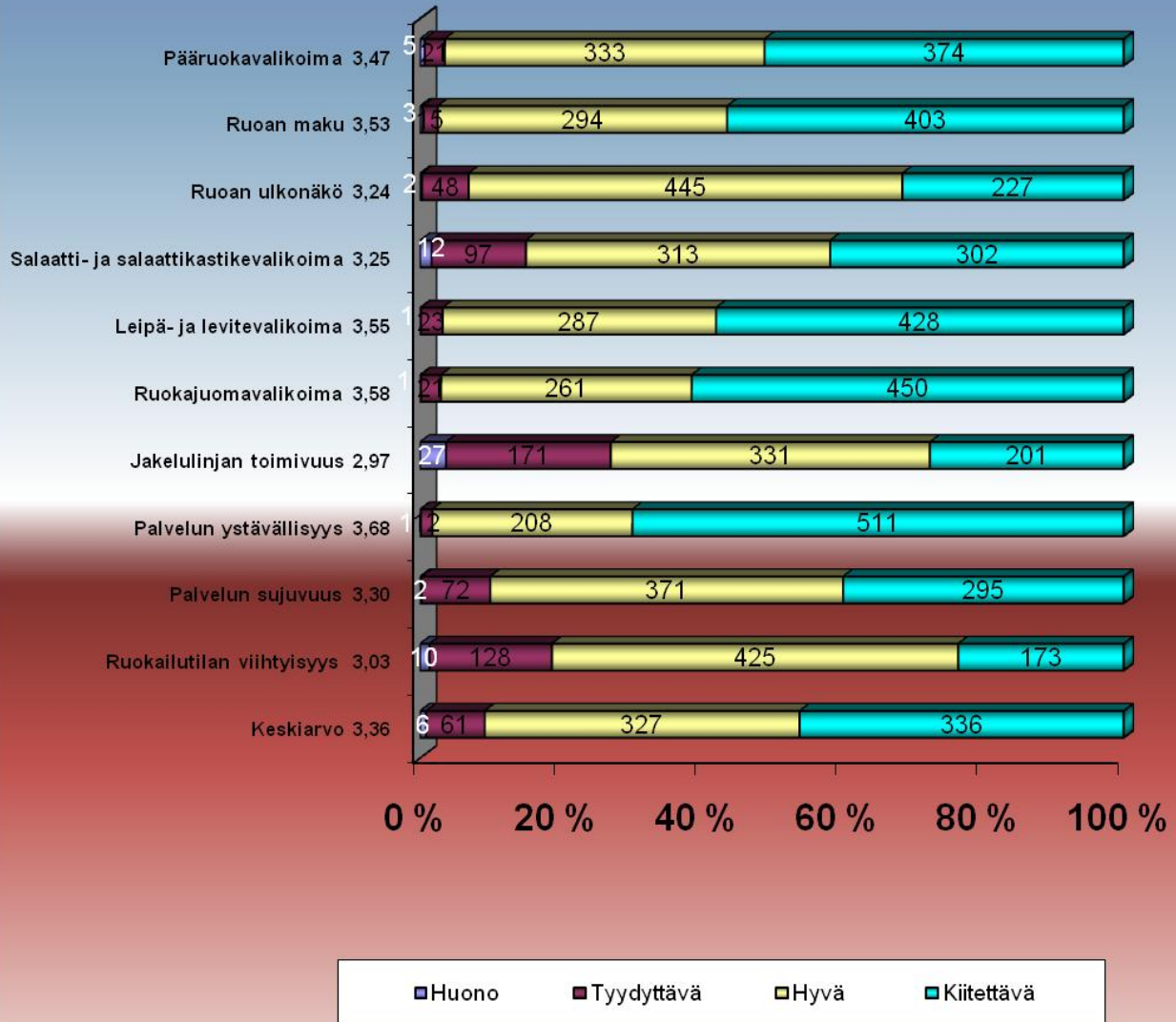
Jyväskylän Yliopiston Ylioppilaskunta /
Lounasravintola Ilokivi
Keskussairaalan tie 2
40600 Jyväskylä

TUTKIMUSRAPORTTI
LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY, KEVÄT 2009

TUTKIMUS VALMIS	1.4.2009
PERUSJOUKKO	Ilokiven lounasasiakkaat
VASTANNEITA	758 henkilöä
TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	Kysely toteutettiin viikolla 13, Real Time Analyzer – tutkimuslaitteella
TUTKIJA	Aki Vuorenmaa / Hi-Log Oy



Kysymykset 1 - 10

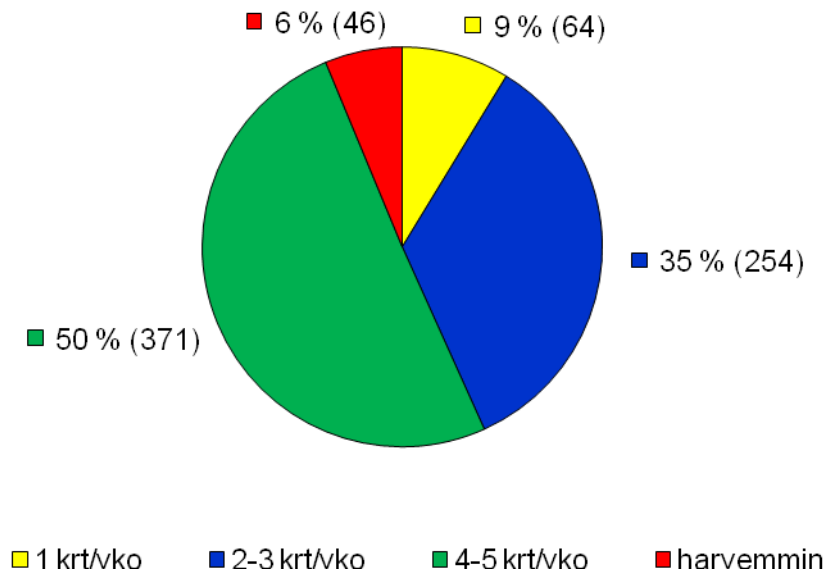




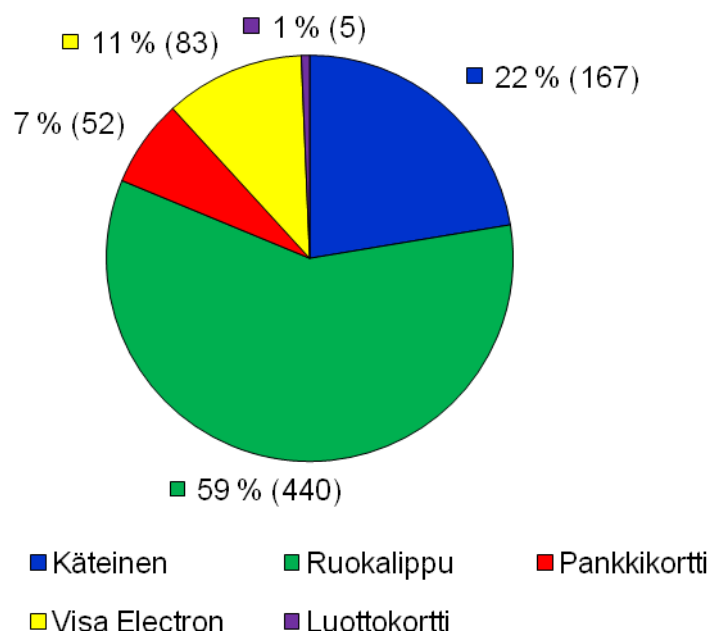
LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI

Asiakastyytyväisyyskysely 2009

Miten usein käyt Ilokivessä ruokailemassa (vastanneita 735)



Mieluisin maksutapa (vastanneita 747)





AVOIMET PALAUTTEET

- Syynä taitaa olla ruuan kalleus, mutta lohi tartarkastikkeessa ja perunamuusi (en muista ruuan virallista nimeä) olisi mukava saada takaisin valikoimaan, koska se oli paras ruokalaji, jota täällä on vuosien saatossa tarjottu.
- Kiitos mahtavista kalaruuista!
- Kiva kun Visa Electron käy!
- Olen muuttanut ja Helsinkiin ja käyn nykyään harvemmin Ilokivessä. Kauhea ikävä Ilokiveä, kun nykyään käytän Unicaféta.
- Kalan kanssa voisi olla välillä kermaviilikastiketta tilli-ym. kastikkeiden sijaan. Muuten ruoka aina hyvää.
- Paras Ravintola Jyväskylässä! Kiitos Kari & Co
- Halvempi jälkiruokakahvi olisi hyvä!
- Punajuurikroketit maukkaita. Leipä (vaalea kaurapala) + valk. levite. Nam! ☺
- Liikaa kastiketta, ruoka hukkuu. Muuten hyvää ruokaa!
- Kalaruoat ovat olleet aika samankaltaisia viime aikoina. Kahvi on ollut aika vahvaa. Yleensä hyvä ruoka! Iloinen palvelu.
- Toivoisin täysjyväpastaa ja –riisiä valikoimaan.
- Palautetta liittyen kalaruokiin: Sitruunaiset kalapihvit eivät ole maukkaita, muuten kalaruoat hyviä. Toive: perunakuorukat takaisin.
- Karin nauru piristää päivän! T: fani
- Erinomaista palveluruokaa, joskin jonotus kestää välillä tuskallisen kauan.
- Ilokivi on mielettömän hyvä opiskelijaruokala. Voiko tämmöistä olla?!
- EHDOTUS: eteisnaulaan webkamera, josta voisi tarkastaa, kuinka pitkä jono on. Siihen kelpaisi joku halpa huonolaatuinenkin, josta suurin piirtein erottaisi jonon pituuden.
- Jotenkin voisi paikkaa laajentaa, että sais 2 jonoo joista voisi ruokaa ottaa. Jos se olis mitenkään mahdollista, paikka on aika ruuhkainen. Hyvää työtä Kari ja kumppanit. Loistavaa ruokaa!
- Ilokivi on kiva. Aina saa ruokaa lisää ja palvelu erinomaista. Jatkaa hyvää työtä ja kaikkea hyvää teijän kevääseen. ☺
- Hyvää, kotitekoisenmakuista ruokaa. Kotikalja voisi olla parempaa – oli liian hiivaista. Mukavaa kevättä!
- Tiistain kasvisruoka maistui kummalta. Oli pahaa. Myös tomaatti-yrtti-salaattikastike puuttui. Kai se tulee takaisin?
- Jälkiruokakahvi tarjoukseen. ☺
- Ruoka on yleensä todella maukasta, mutta kastikkeet ovat mielestäni mauttomia (esim. kastikkeet kala- tai kasvispihvien tms. kanssa). Kastikkeiden vähäinen maku on mielestäni usein samanlainen. Kastikkeisiin siis toivoisin vaihtelua ja panostusta.
- Kalan kanssa joskus kermaviilikastiketta. Varsinkin friteeratun.
- Vi !
- Kahvi oli seissyttä, yäk! Laktoositon maito myös kahvin viereen. Ruoat turhan usein samanlaisia! Meluisa sali. ☹ Aina voi olla varma, että on jotain perushyvää ruokaa! Kiitos!

LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI
Asiakastyytyväisyyskysely 2009



- Jono on hidastunut visaelectronin myötä -> lisää mainostusta ruokalipuille. Normaaliilla ruokavälkällä (11.45-12.15) ei ikinä ehdi syömään.
- Tonnikalapasta ihanaa! Toivottavasti vielä joskus sitä!
- Kiitos ihanista ruuista ja hyvästä palvelusta.
- Salaattipöytä voisi olla monipuolisempi esim. kurkkua ja tomaattia erikseen, ei aina kaalia. Palvelu ja viihtyvyys erinomaisen hyvä!!! Plussaa siitä, että teillä on laktoositonta maitoa!
- Parhaan makuista ruokaa yliopistolla! Voisiko joskus olla jtn muuta salaattia kuin AINAISTA kaalia, tulee jo korvista ulos!! Kauheat jonot, tehostakaa toimintaa, itsepalvelu tms!
- Tilan viihtyisyys: Liian meluisa, muuten ok.
- Lahden leipälevite ja sämpylät huippuja!
- Ruoka on maistavaa! ☺ Vähemmän etikkaa salaatteihin, vähemmän inkivääriä intialaisiin ruokiin. Jonot välillä ärsyttää, mutta tunnelma on hyvä ja käyn joka päivä! ☺ -M- Ps. Lahden leipälevite on hyvää.
- PARAS
- Eilen oli tyhmää kun liharuoka loppui jo kahdelta! Muuten paras paikka
- Hyvät salaattit mutta miksi paprikkaa kaikissa salaateissa!
- Rapea kalaleike on herkkua! Miksi aina jalapenoja?
- Eikö riistakaristystä ole enää ollenkaan? Se oli parasta!
- Erityisryhmät, esim. näkövammaiset voisi huomioida paremmin. Muuten palvelu on tosi hyvää.
- Ruoka oli hyvää, mutta tarvitaan lisää sipulittomia ruokia. Kiitos.
- Kiitos hyvästä palvelusta. Hlökunta on aina iloista ja tuntuu että todella välitätte meidän ravitsemisesta ☺
- Erittäin hyvä palvelu ja paras ruoka. Hyvä, että ruoka on kotiruokavoittoista. Salaattit monipuolisia ☺
- Ruoka ilokivellä on aina monipuolista, hyvää ja terveellistä.
- Salaattit on aika huonoja yleensä. Muusia voisi olla useammin vaihtoehtona!
- Hyvää ruokaa! Ja leipää! njam!
- Jauhelihapihvi oli todella hyvä. Arvostan sitä, että Ilokivessä panostetaan opiskelijalounaan laatuun ja maistuvuuteen. Ainut kehittämisehdotus koskee salaatteja. Kaalia ja porkkanaa on aivan liian usein. Voisiko salaatteihin saada vaihtelua? Moni on sitä mieltä, että kaali ja porkkana tulee korvista ohi. Palvelu on erittäin ystävällistä.
- Teillä on Ilokivessä henkilökunnan kesken ilmeisen iloinen ja hyvä henki! Ainakin nauru raikaa monesti, mikä on mahtava asia ☺! Pitkää sitä yllä! Tuo hyvän mielen ruokailijoillekin.
- Voisiko ottaa enemmän huomioon ympäristönäkökulmaa, esim. riisistä ja tonnikalasta luopuminen!
- Kiitos tosi hyvästä palvelusta ja ruuasta. Ilokivi on maailman paras ravintola ja käyn täällä joka päivä!
- Kiitos hyvästä palvelusta, toimii hyvin. Salaattipuoli on hyvä, pitäkää siitä kiinni!
- Soijapihvejä olisi kiva saada lisää. Kasvissyöden kanssa olisi mukava saada kananmuna!
- Ruoka erinomaista. Hyvät valikoimat. Ystävällinen palvelu. + Visa Electron!!

LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI
Asiakastyytyväisyyskysely 2009



- Kiitos hyvästä ruoasta!
- Ihanaa, kun joka päivä vegaanivaihtoehto. Henkilökunta on ihanaa ja aurinkoista! Ehdoton lempipaikka!
- Sämpylöitä useammin tarjolle, kiitos. Laktoositonta voita myös, jos ei esillä niin pyydetessä vaikkapa (koska onhan se kalliimpaa).
- Paras ruokamesta aina ja iankaikkisesti.
- Kiitos hyvästä ruoasta ja palvelusta! Haimanni ei kuitenkaan ole hyvää maistuu mudalle. Myös kalapihvien laatuun ja kalaprosenttiin voisi panostaa.
- Ilokivessä on kampuksen paras ruoka & salaattipöytä! Kiitos myös laktoosittomasta !!
- Kiitos hyvästä ja lämminhenkisestä palvelusta. T: vakioasiakas
- Ruoka on hyvää ja palvelu erinomaista. Kaffi on reilua, se on tärkeää! KIITOS!
- !
- Kiitos ruuasta! Silakkapihvi on klassikko hitti. Kalaruokavalikoima voisi olla monipuolisempi (pakasteturska/- 😊)
- Aivan ihanaa ruokaa ja monipuolisia vaihtoehtoja. Loistava palvelu 😊
- Jälkiruokakahvi saisi olla hieman halvempi, esim. 50 snt.
- Hernaria ja pannaria useammin kiitos!
- Kasvispyttipannu oli aika oudon makuista, en oikein tykännyt. Pitääkö aina olla myös liha vaihtoehto?
- Ainoa asia, mistä keksin valittamista on kahvi. Kahvi on usein vanhan, pohjaanpalaneen ja kitkerän makuista. Muuten kaikki ihan loistavasti! Kiitos
- Aika usein on kala yhdistetty sitruunaan: sitruunainen leike tai kastike. Voisiko vaihtaa yhdistelmää? Mahtavan ystävällinen henkilökunta. Aina hyvällä tuulella. Monipuolisempia salaatteja kiitos! 😊
- Kiitoksia erityisen makoisasta ruoasta! Muualla ei näin hyvää kyllä saa, 10++ vielä Visa Electronin käyttömahdollisuudesta! (helpottaa ruokalippujenkin maksua kun ei tarvitse olla käteistä aina)
- Kasvisruokia voisi kehittää proteiinin riittävän saannin kannalta. Esim, papuja voisi käyttää sosekeiton (kuten tänään ke 25.3) lisänä (soseutettava siis). Ja myös esim. soijarouhetta voisi käyttää vaikka pastakastikkeessa. Kiitos! Ai niin, ja toivoisin, että kasvisruuissa olisi tosiaan vähemmän juustoa ja rasvaa tai ylipäänsä kasviruoka ei saa olla vai ruoka, jossa ei ole lihaa. Esim. aurajuusto-perunakiusaus on vähän sekainen (ilman, esim jauhelihaa). Sori, olen epäselvä! 😊
- Leipära !
- Tonnikalapasta oli ihan mautonta. Ananassalaatti oli tosi hyvää. Kivaa että on välillä muitakin salaatteja kuin vain kaalia sisältäviä!
- Oli hyvää kiitos 😊
- Voisiko saada ruuan ravintosisällön näkyville johonkin, kiitos 😊
- Tuntuu, että ruoan taso yleisesti on heikentynyt. Esim. salaattinkastikkeista on hävinnyt hyvä valkosipulikastike ja kasvispihvien kanssa on enää harvoin kermaviilikastikkeita. Viime viikolla oli kalamurepihvejä, jotka oli todella pahoja ja tuli mieleen oliko ne valmistettu edellis päivän kalapihveistä. Lähellä Lozzi tasoa, joka on suuri miinus. 😊 Silti ehdottomasti paras ruokala!
- Salaateissa voisi olla muutakin kuin kaalia. Ihan perus jäävuorisalaatti kelpaisi. Muuten hyvää ruokaa! 😊

LOUNASRAVINTOLA ILOKIVI

Asiakastyytyväisyyskysely 2009



- Aivan mahtavaa, että teillä on laktoositonta maitoa (ei löydy esim. Sonaatin ravintoloista)
- Kana- ja kalkkunakastikkeet parhaita ja aina löytyy laktoositon vaihtoehto!! ☺ Olisi mukavaa, jos kalat eivät olisi aina leivitettyjä. Keitot hyviä!! Mitä lisää, erit. Kalakeitto (laktoositon), broilerikeitto, linssikeitto.
- Kiitos siitä, että on laktoositonta maitoa. ☺
-
- (allergia..)
- Tosi hyvää ruokaa täällä on lähes aina ja henkilökunta on ystävällistä ☺
- Ruoka-annokset ovat niin isoja, että vastaavat tällaisen pienisyömäisen kahta aterialla. Sääli heittää hyvää ruokaa hukkaan. Mielellään ottaisi mukaan ja lämmittäisi myöhemmin. Dogibag voisi siis olla kiva. Olisiko mahdollista.
- Lisää kunnan kalaruokia kuten lohta. Raejuustoa erikseen tarjolle. Salaatit onn tosi hyviä.
- Ilokivi on paras yo-ruokala Jyväskylässä. Kuitenkin viimeaikoina tutut kasvisruokavaihtoehdot ovat olleet vähempi maistuvia kuin aiemmin. ☺ Kiitoksia hyvästä ruokala-ilmapiiiristä!
- Ruoka on hyvää ja sitä on riittävästi.
- + Hyvä ilmapiiri, loistova palvelu, hyvä annoskoot, laadukas ja maukas ruoka, hyvä valikoima ruokalistalla. – Pitkien jonojen takia valitsen ruuhka-aikaan yleensä Lozzin. Leivän vähäinen määrä (2 kpl) tuntuu erikoiselta.
- Saisiko reilun kaupan maitoa & kasvisruoissa voisi olla useammin soijaa, papuja tai muuta mistä saisi enemmän ravintoaineita. Pelkällä porkkanalla ja perunalla ei elä. ☺
- Ilokivi on mieluisin Seminaarimäen ruokapaikka, koska täällä on maukas ruoka, hyvät leivät ja salaatit!
- Kaikille työntekijöille nimilaput, tunnemme vain Karin. Ilokivi rocks!
- Beceliä voitartontaan!
- Kyselystä puuttui astiapalautuksen sujuvuus. ☺ Laskutilaa tarjottimille voisi olla enemmän.
- Hienoa kun on aina vegaaniruokaa saatavilla + sinistä keijua! Täällä on myös paras palvelu!
- Hyvää ruokaa ja paras leipä- ja salaattitarjonta. Ristolle ja Rämpärille erityiskiitos hyvästä palvelusta. Jauhelihipihvi on nro. 1
- Herkullista ruokaa ja hyvä ruokavalikoima. Mausteita voisi olla vähän enemmän.
- Saisiko valikoimiin vähälaktoosista kaakaota? Esim. Tazza -> Kaakaoautomaatti? ☺) ja paras henkilökunta.
- Opiskelijujen loputtua tulen kaipaamaan Ilokiven ruokia.
- Risto ja Rämpäri kovia luita. Ruoka hyvää.
- Punajuurikroketit oli tosi hyviä! Currysilakat ei ollu hyviä.
- Harmi, että tonnikalapaistoksessa oli kapriksia. Jouduin nyppimään ne pois. Voisiko esillä olla ruokien ainesosaluettelot? Kiitos!
- Ainut asia mistä haluaisin kommentoida on pitkät jonot. Ongelma kuitenkin ratkennee tulevaisuudessa remontilla. Muutoin asiat ovat loistavalla mallilla. ☺

ILOKIVI



ARVOISA ASIAKAS!

DEAR CUSTOMER!

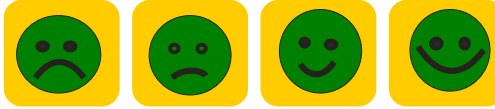
Kehitä kanssamme asiakaspalveluamme.

Ole hyvä, ja paina parhaiten mielipidettäsi kuvaavaa vaihtoehtoa.

We wish to develop our restaurant services together with you.

Please answer our questions.

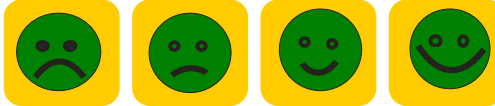
Pääruokavalikoima
Main course assortment



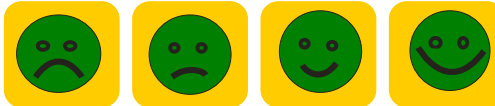
Ruoan maku
Food tastes



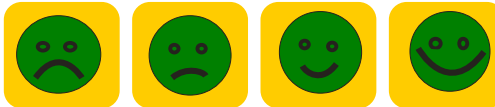
Ruoan ulkonäkö
Food looks



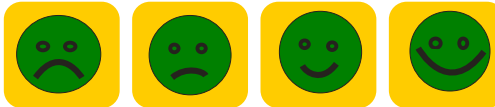
Salaatti ja salaattikastikevalikoima
Salad and salad dressing assortment



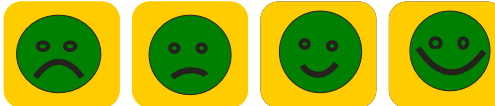
Leipä- ja levitevalikoima
Bread and bread spreads



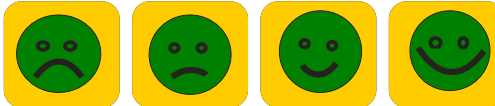
Ruokajuoma valikoima
Drink assortment



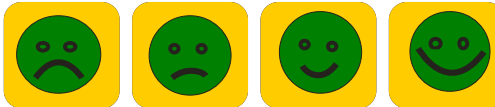
Jakelulinjan toimivuus
Self service desk



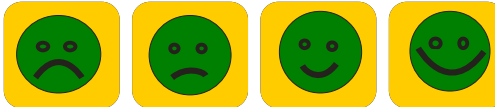
Palvelun ystävällisyys
Friendliness of service



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
----------------------	---------------------------------	---------------------------------	------------------	-----------------------------------