



Ravitsemusvalmennuksen kehittäminen palvelu- muotoilua hyödyntäen - Case Limitless Coaching Oy

Pekka Visuri

OPINNÄYTETYÖ

Huhtikuu 2022

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Restonomi

VISURI, PEKKA

Ravitsemusvalmennuksen kehittäminen palvelumuotoilua hyödyntäen
– Case Limitless Coaching Oy

Opinnäytetyö 75 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Huhtikuu 2022

Käsillä olevassa opinnäytetyössä kehitettiin Limitless Coaching Oy:n ravitsemusvalmennusta palvelumuotoilua hyödyntäen. Lähtökohtana oli selvittää, millaista ravintoa suositellaan tavoitteellisesti liikkuvalla. Tavoitteena oli kartoittaa toimeksiantajayrityksen sosiaalisen median seuraajien ja asiakkaiden ruokailutottumuksia ja ravitsemusvalmennuksen tarpeita. Lisäksi tutkittiin, millaisista ravitsemusvalmennuksen palveluista asiakkaat kokisivat saavansa hyötyä ja lisäarvoa. Tutkimuksen pääkysymyksinä olivat:

1. Millaiset ruokailutottumukset heillä on?
2. Mikä motivoi ja mikä heitä estää syömästä terveellisemmin?
3. Mitä toiveita ja tarpeita heillä on ravitsemusvalmennuksesta?

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostettiin ravitsemuksen, ravitsemusvalmennuksen ja palvelumuotoilun teoriasta. Yrityksen kontekstia hahmotettiin selvittämällä toimialan rakennetta ja keskusteltiin yrittäjien kanssa yrityksen nykytilasta.

Tiedonkeruun tavaksi valittiin kyselytutkimus, joka toteutettiin verkossa Google Forms -pohjaisena sen helppouden, tehokkuuden ja saavutettavuuden takia. Toimeksiantajalta tietoa kerättiin verkkosivuston sisältöjen ja keskustelujen avulla.

Opinnäytetyön tekemisessä hyödynnettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia, jossa keskeisenä ajatuksena on asiakasymmärryksen lisääminen niin, että yrityksen tuottama palvelu saadaan muotoiltua asiakkaan tarpeen mukaiseksi neljän erillisen vaiheen kautta. Hyvin onnistunut palvelumuotoilu parantaa myös yrityksen kannattavuutta ja edesauttaa yrityksen kilpailukykyä.

Opinnäytetyössä toteutetun asiakaskyselyn (n 1057) perusteella havaittiin, että asiakkaat pyrkivät syömään terveellisesti paremman kehonkoostumuksen ja terveyden edistämisen takia. Fiksun syömisen haasteena olivat ideoiden ja ajan puute. Tulokset syvensivät yrityksen asiakasymmärrystä ja vahvistivat, että ravitsemusvalmennuksen uudelle konseptille on tarvetta.

Asiasanat: ravitsemus, valmennus, ravitsemusvalmennus, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Bachelor Hospitality Management

VISURI, PEKKA

Developing nutrition coaching using service design
— Case Limitless Coaching Ltd

Bachelor's thesis 76 pages, appendices 6 pages
April 2022

The present thesis developed Limitless Coaching Ltd nutrition coaching using service design. The starting point was to find out what kind of nutrition is recommended for the goal-oriented mobile. The aim was to map the eating habits and nutritional coaching needs of social media followers and customers of the contracting company. In addition, we examined what kinds of nutrition coaching services customers would experience benefit from and added value. The main questions in the study were:

1. What kind on eating habits do they have?
2. What motivates and what prevents them from eating healthier?
3. What wants and needs do they have from nutrition coaching?

The theoretical framework of the thesis was formed the theory of nutrition coaching, nutrition coaching and service design. The context of the company was outlined by exploring the structure of the industry and discussion with entrepreneurs about of the current state of the company.

A survey was chosen as the method of data collection and conducted online on Google Forms based on its ease, efficiency and accessibility. Information from the assignor was collected through website and discussions.

The thesis utilized the double diamond model of service design, where the main idea is to increase customer understanding so that the service produced by the company can be formulated to the customer's need through four separates steps. A successful service design also improves the profitability of the company and contributes competitiveness of the company.

Based on a customer survey conducted in the thesis (n 1057), it was found that customers tend to eat healthily because of better body composition and health promotion. The challenge of eating smart was a lack of ideas and time. The results deepened the company's customer understanding and confirmed the need for a new concept in nutrition coaching.

Keywords: nutrition, coaching, nutrition coaching, service design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
2	RAVITSEMUKSEN MERKITYS LIIKUNNASSA	6
	2.1. Energiantarve ja energiansaanti.....	6
	2.2. Makro- ja mikroravintoaineet.....	8
	2.3. Ravintolisät ja nesteet	11
3	LIIKKUJAN RUOKAVALIO	14
	3.1. Pääperiaatteet.....	14
	3.1.1 Ravitsemussuositukset.....	15
	3.1.2 Ruokakolmio, ateriarhythmi ja lautasmallit	16
	3.2. Arjen ruokavalioon vaikuttavat ilmiöt ja trendit	20
	3.3. Valmennuksen rooli ravitsemuksessa	23
4	PALVELUMUOTOILU.....	27
	4.1. Palvelumuotoilun synty ja käsitteet	27
	4.2. Asiakaskokemus ja palvelupolku.....	30
	4.3. Palvelumuotoilu liiketoiminnan kehittämisessä	33
	4.4. Tuplatimanttiprosessimalli.....	35
5	LIMITLESS COACHING OY:N PALVELUMUOTOILUPROSESSI	37
	5.1. Löydä: Limitless Coaching Oy:n nykytila ja konteksti.....	38
	5.2. Määritä: Kyselytutkimuksen toteuttaminen ja tulokset.....	44
	5.3. Kehitä: Asiakasprofiilit	57
	5.4. Tuota: Ravitsemusvalmennuksen konsepti.....	63
6	POHDINTA	68
	LÄHTEET.....	72
	LIITTEET Liite 1. Saatekirje	76
	Liite 2 (6) Kyselylomake	77
	Liite 3 (6) kyselylomake.....	78
	Liite 4 (6) Kyselylomake	79
	Liite 5 (6) Kyselylomake	80

RAVITSEMUKSEN ERITYISSANASTO JA LYHENTEET

Anabolia	Rakentava aineenvaihdunta
Antioksidatiivinen	Hapettumista estävä
Arginiini	Eräs ei välttämätön aminohappo
Beeta-alaniini	Eräs ei välttämätön aminohappo
Beetakaroteeni	A-vitamiinin esiaste
Entsyymi	Biokemiallisia reaktioita katalysoiva proteiini
Glutamiini	Eräs ei välttämätön aminohappo
Glykemiaindeksi	Kuvaa hiilihydraatin imeytymisnopeutta verensokeriin
Harris-Benedict	Lepoenergiankulutuksen yleinen laskentakaava
Hyponatremia	Alhainen veren natrium, suolaepätasapaino
Katabolia	Hajottava aineenvaihdunta
Kaseiini	Proteiini, jota esiintyy erityisesti maidossa
LDL-kolestroli	Rasvankaltainen aine, ns. paha kolestroli
Makroravinteet	Energiaa tuottavia ravintoaineita
Mikroravinteet	Vitamiinit ja kivennäisaineet
Ravitsemus	Ravinnon sisältämien ravintoaineiden saanti ja hyväksikäyttö
Ravitsemuskasvatus	Opastaa terveellisen ravinnon käyttöön
Ravitsemusneuvonta	Neuvoo oikeita ruokatottumuksia
Ravitsemusterapia	Erytysruokavalioon perustuva sairaanhoito
Ravitsemustiede	Tutkii ravintoa ja sen suhdetta ihmisen terveyteen
Termogeeninen	Kehon lämmön tuottoa lisäävä

LYHENTEET

E%	Energiaprosentti
GI	Glykemiaindeksi
RED-S	Suhteellinen energiavaje
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
VRN	Valtion ravitsemusneuvottelukunta

1 JOHDANTO

Mihin tarvitaan ravitsemusvalmennusta? Eikö aikuinen ihminen osaa syödä ilman valmennustakin? Yhtä hyvin voidaan kysyä, mihin tarvitaan valmentajaa liikunnassa? Eikö aikuinen ihminen osaa liikkua ilmankin?

Ravitsemusvalmennus saattaa kuulostaa juhlavalta tai viralliselta, mutta kysymys ei ole laihduttamisesta, kieltolistojen tekemisestä tai syömisen tiukasta kontrolloimisesta. Vastuulliseen ravitsemusvalmennukseen ei myöskään kuulu yksittäisten elintarvikkeiden tai ravintoaineiden poistamista puhumattakaan pikadieeteistä. Ravitsemuksella tarkoitetaan pitkän aikavälin kokonaisuutta, joka muodostuu arkipäiväisistä ruokavalinnoista, jossa elimistö saa energiaa ja ravintoaineita terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämiseen (THL 2021). Biologisen näkökulman ravitsemuksen käsitteeseen tarjoaa kielenhuollon lehti Kielikello, jonka mukaan ravitsemus on elävän olion ravinnon ja ravintoaineiden hyödyksikäyttöä elintointojen energiaksi (Nissinen 1988).

Personal Training-toimintaan erikoistuneen Limitless Coaching Oy:n valmentajien kokemuksen mukaan ravitsemusvalmennuksessa on usein kysymys käytännön ruokailutottumuksista ja arkisiin ruokavalintoihin liittyvistä valinnoista, joihin monet asiakkaat kaipaavat varmuutta, valmennuksellista ohjausta ja tukea. Toimeksiantajayrityksen yrittäjät painottavat, että he näkevät tuloksellisen valmennuksen pitkäkestoisena prosessina, mikä sopii erityisen hyvin myös ravitsemukseen. (Visuri 2022.)

Tavoitteellinen liikkuja harrastajasta huippu-urheilijaan, tarvitsee kehittyäkseen harjoittelua, ravintoa ja lepoa. Näihin kaikkiin osa-alueisiin löytyy riittävästi luotettavaa tietoa, mutta valitettavasti tarjolla on myös paljon disinformaatiota. Hyvänä esimerkkinä tästä on ketogeeninen ruokavalio, joka tarkoittaa hyvin vähähiilihydraattista ruokavaliota. Tunnettu ravitsemusterapeutti Laatikainen (2018) tuo blogikirjoituksessaan esille, että ketogeenisen ruokavalion avulla voi pudottaa tehokkaasti painoa, mutta hankalampaa voi olla ruokavalion noudattaminen pidem-

mällä aikavälillä. Nopea ja tehokas painonpudotus kuulostaakin tutulta miltei jokaisen laihdutusruokavalion kohdalla, joten voi kysyä mitä uutta ketogeeninen ruokavalio tässä suhteessa tarjoaa?

Suomalaiset ravitsemussuositukset perustuvat kattaviin pohjoismaisiin meta-analyyseihin. Niiden pohjalta luotujen lautasmallien ja ruokapyramidin avulla kansalaisille voidaan antaa selkeää ja helposti ymmärrettävää ohjeistusta terveelliseen syömiseen sekä terveyttä ylläpitävään ruokavalioon (VRN 2014,10).

Huomattavaa on, että vaikka ravitsemussuositukset antavat lähes kaikille kansalaisille hyvän perustan ruokavaliolle, voivat erilaisten liikkujien ruokatottumukset ja tarpeet olla hyvinkin yksilöllisiä. Erilaiset ruokailmiöt ja -trendit, erityisruokavaliot ja arkeen liittyvät monet muut asiat vaikuttavat ravitsemuksen ja ruokavalion toteuttamiseen käytännössä. Toimeksiantajan ravitsemusvalmennuksen lähtökohtana on pyrkiä ymmärtämään asiakkaiden tarpeita entistä syvällisemmin ja vastata näihin tarpeisiin monipuolisemmin.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tavoitteellisen liikkujan ruokailutottumuksia ja kartoittaa, millaisesta ravitsemusvalmennuksesta Limitless Coaching Oy:n asiakkaat kokevat saavansa hyötyä ja lisäarvoa. Kyselytutkimuksen pääkysymyksiä ovat:

1. Millaiset ruokailutottumukset asiakkailla on?
2. Mikä motivoi ja mikä estää syömästä terveellisemmin?
3. Mitä toiveita ja tarpeita asiakkailla on ravitsemusvalmennuksesta?

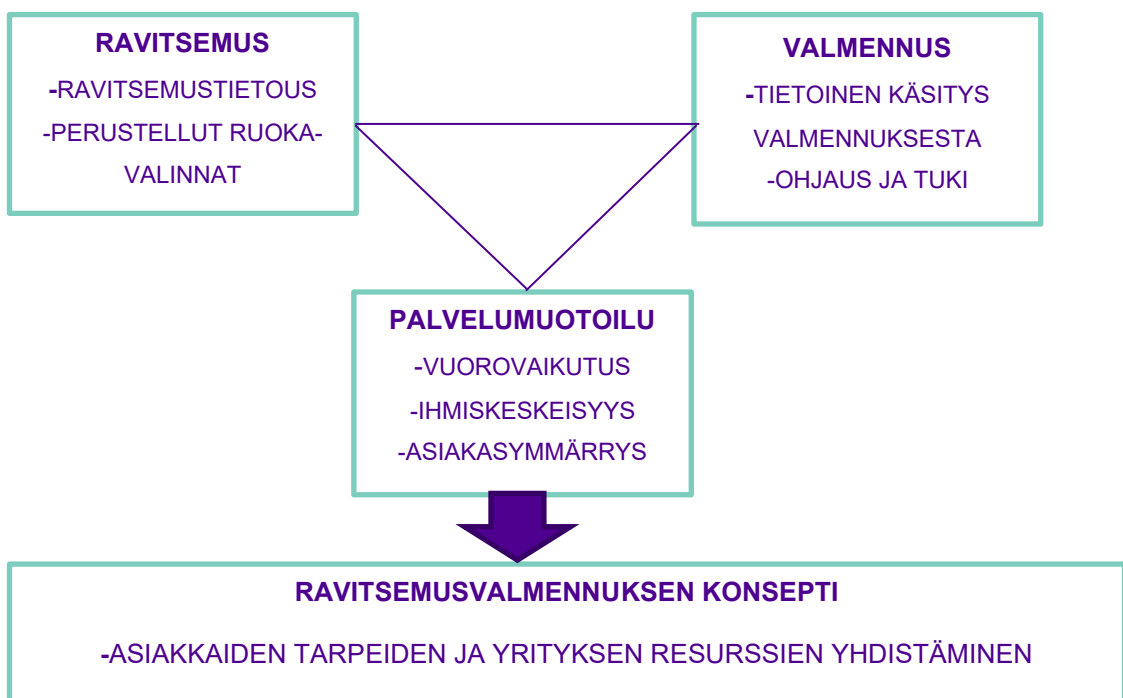
Käsillä olevassa työssä päädyttiin käyttämään tavoitteellinen liikkuja -sanaa, koska se antaa kattavimman kuvan asiakkaista, joista pääosan tavoite liikunnassa ei ole kilpailu kuin ehkä itsensä kanssa, mutta jokaisella on jokin syy tai tavoite liikunnalle. Limitless Coaching Oy:n asiakkaista suurimmalla osalla liikunta ja liikkuminen painottuu lihaskuntoharjoitteluun, mutta ravitsemukseen liikuntalajilla ei ole huomattavaa merkitystä. Tiihosen (2015) mukaan käsitteet liikunta ja urheilu erotetaan toisistaan yleensä kahden asian perusteella. Miltei kaikki urheilu on liikuntaa, mutta kaikkea liikuntaa ei voi määritellä urheiluksi. Toisena erona on se, että liikuntaan ei liity kilpailua, joka vastaavasti kuuluu kaikkeen urheiluun. (Tiihonen 2015, 5.)

Opinnäytetyössä edetään tavoitteellisen liikkujan näkökulmasta ravitsemuksen merkitykseen liikunnassa, selvitetään ruokavalion koostamisen liittyviä asioita ja luodaan katsaus suomalaisiin ravitsemus- ja juomasuositukseen. Sitten tarkastellaan arjen syömiseen ja ruokavalion toteuttamiseen vaikuttavia asioita.

Tämän jälkeen käsitellään palvelumuotoilua lähestymistapana ja selvennetään valmennuksen merkitystä ravitsemuksessa. Sitten kuvataan palvelumuotoiluprosessin käytännön etenemistä tuplatimanttimallin vaiheiden mukaisesti alkutilan-analyysistä ja kyselytutkimuksen tuloksista käyttäjäprofiilien muodostamiseen sekä valmennuskonseptin esittelyyn.

Viimeisessä luvussa pohditaan työn tavoitteiden saavuttamista, arvioidaan opinnäytetyön luotettavuutta ja tarkastellaan työn tekemistä oppimisprosessina sekä esitetään ajatuksia jatkotutkimuksen mahdollisuuksista.

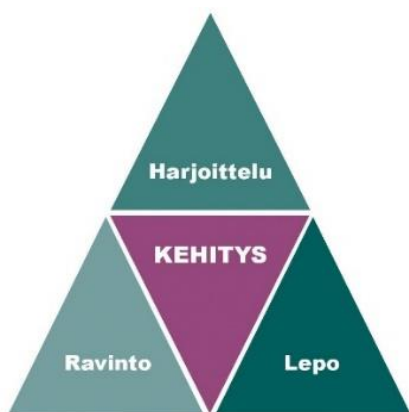
Alla oleva opinnäytetyön teoreettinen viitekehys (kuvio 1) muodostuu ravitsemuksen, valmennuksen, asiakasymmärryksen ja palvelumuotoilun elementeistä sekä kuvaa työn tekemisen prosessia.



KUVIO 1. Teoreettinen viitekehys

2 RAVITSEMUKSEN MERKITYS LIIKUNNASSA

Terveellisellä ja monipuolisella ruokavaliolla on Korsmanin ja Heiskanen (2014) mukaan erittäin tärkeä merkitys urheilijalle, koska optimaalinen ravitsemus parantaa vastustuskykyä ja auttaa pysymään terveenä, joka on ensimmäinen edellytys harjoittelulle. Lisäksi oikeaoppisen ravinnon avulla voidaan ehkäistä ylikuntoa, nopeuttaa harjoituksesta palautumista ja vaikuttaa kehon koostumukseen. Hyvä ravitsemus myös parantaa elämänlaatua ja optimoi harjoitteluvasteesta saatavan hyötyä. (Korsman & Heiskanen 2014, 12.) Myös UKK-instituutin (UKK n.d.) kuviossa 2 voidaan havaita, että ravinto on tärkeä osa terveyden ja hyvinvoinnin kehityksessä.



KUVIO 2. Ravinto osana terveyden ja hyvinvoinnin kehitystä (UKK n.d)

2.1. Energiantarve ja energiansaanti

Illanderin (2021) mukaan tavoitteellisen liikkujan tärkein ravitsemuksellinen asia on riittävä energiansaanti, jolloin elimistö saa saman verran tai hieman enemmän energiaa kuin kuluttaa eli voidaan puhua **positiivisesta energiatasapainosta**, joka mahdollistaa kunnan kehittymisen ja palautumisen liikkumisen aiheuttamasta rasituksesta. Liiallinen ja jatkuva energiansaanti voi lisätä rasvakudoksen määrää elimistössä, jonka takia ylimääräisen energian nauttimista kannattaa välttää. (Illander ym. 2021,22.)

Vastaavasti **negatiivisessa energiatasapainossa** keho ei saa riittävästi energiaa, jolloin keho käyttää sen omia energiavarastoja. Liiallinen energiansaannin vähäisyys aiheuttaa tavoitteelliselle liikkujalle hitaampaa kunnon kehittymistä ja riskiä joutua kärsimään ylipainuksesta tai loukkaantumisista. (Ilander 2018, 22-23.) Heikura (2021) nostaa esiin myös uuden, suhteellisen energiavajetta kuvaavan yläkäsitteen, jota kutsutaan nimellä RED-S (Relative Energy Deficiency in Sports). Nimestään huolimatta se voi koskettaa myös tavoitteellisesti liikkuvia henkilöitä aiheuttamalla lukuisia terveyttä ja suorituskykyä heikentäviä oireita hormonitoiminnan häiriöistä masennukseen. (Heikura ym. 2021, 17-19.)

Käytännön keinoina energiansaannin tasapainossa pitämiseen pitkällä aikavälillä ovat Ilanderin (2021, 28) mukaan aterioinnin yhtäaikainen suunnitelmallisuus ja rentous. Myös Borg (2007, 8-10) painottaa syömisen rentoutta ja ruokaan suhtautumisen stressittömyyttä. Lisäksi järkevät ruokavalinnat ja aterioiden rytmittäminen kulutuksen perusteella auttavat sopivan energiansaannin ylläpitämisessä (VRN 2014, 21-24).

Oman kokonaisenergiankulutuksen arviointiin Ilanderin (2018, 35) mukaan on monenlaisia keinoja, mutta merkittävää hyötyä niistä on vain harvoille. Useimmille riittää siten se, että noudattaa terveellistä ruokavaliota ja seuraa oman kehon tuntemuksia. Limitless Coaching Oy:n asiakkaista osa noudattaa silmämääräisesti koottua ruokavaliota ilman kaloreiden laskemista ja osa tarkempaa ruokavaliota, jossa ruoka-aineet punnitaan ja kalorit lasketaan. Viimeksi mainittu ryhmä voi perustaa kokonaisenergiatarpeen arvioimisen toimeksiantajayrityksen verkkosivujen laskuriin, joka pohjautuu THL:n elintarvikkeiden kansalliseen koostumustietopankkiin (Fineli n.d.).

Muita kokonaisenergian tarpeen määrittämiseen soveltuvia tapoja ovat esimerkiksi perusaineenvaihdunnan perusteella laaditut ravitsemissuosituksen viitearvot, joihin vaikuttaa ikä, sukupuoli ja paino. (VRN 2014, 25). Lisäksi lähinnä urheilijoille tarkoitettuja menetelmiä ovat Ilanderin (2018) mukaan erilaiset laskentakaavat, joita ovat esimerkiksi Harris-Benedictin, Owenin ja De Lorenzon kaavat. Kaikki laskentakaavoissa tulontekijöinä ovat pituus ja paino - joissakin kaavoissa myös ikä otetaan huomioon. (Ilander 2018, 37-38.)

2.2. Makro- ja mikroravintoaineet

Makro- eli energiaravintoaineisiin kuuluvat **hiilihydraatit, rasvat ja proteiinit** tuottavat nimensä mukaisesti energiaa elimistön käyttöön. Energiaravintoaineisiin lukeutuu myös alkoholi, vaikka se ei olekaan suositeltava tai merkittävä energian lähde. (Korsman & Heiskanen 2014, 17.)

Makro- eli energiaravintoaineiden tärkeimpinä tehtävinä ovat perusaineenvaihdunnan ylläpitäminen, arkiaktiivisuuden ja liikkumisen mahdollistaminen sekä elimistön lämpötilouden säätelyminen. Toisin sanoen elimistö ei tulisi toimeen ilman energiaravintoaineita. (Korsman & Heiskanen 2014, 19.)

Hiilihydraatit ovat liikkujan kannalta monella tavalla tärkeä ravintoaine. Hiilihydraatit toimivat polttoaineen tapaan antaen energiaa suoritukseen, säätelevät veren glukoosipitoisuutta ja nopeuttavat palautumista. (Korsman & Heiskanen 2014, 19.)

Suomalaisissa ravitsemussuosituksissa (VRN 2014, 25) hiilihydraattien saantisuositus on 45–60 % energiansaannista (E%). Samalla suositellaan kiinnittämään huomiota hiilihydraattien laatuun sekä kuidun määrään, jota tulisi saada vähintään 25–35 g päivässä. Lisätyn sokerin määrän pitäisi olla alle 10 % kokonaisenergiasta.

Laadukkaita hiilihydraattien lähteitä ovat täysjyväviljavalmisteet, kasvikset, marjat ja hedelmät. Niiden avulla veren sokeripitoisuus nousee hitaasti ja tasaisesti. Veren sokeripitoisuuden nousua kuvaa glykemiaindeksi (GI), jonka avulla ruoka-aineet voidaan jakaa korkean ja matalan tason GI:n ryhmiin. Matalan tason GI-ryhmään kuuluu esimerkiksi edellä mainitut laadukkaat hiilihydraattilähteet. (Ilander 2018, 138.)

Vastaavasti vähemmän suositeltavia hiilihydraatteja ovat puhdistetusta, valkoisesta viljasta valmistetut viljavalmisteet ja leivonnaiset sekä sokeri, siirapit ja hunajat. Ne kuuluvat korkean GI-ryhmään. (Ilander 2018, 18, 138.)

Ravintokuidut ovat kasvikunnan tuotteista saatavia imeytymättömiä hiilihydraatteja, jotka hidastavat ruoansulatusta ja hiilihydraattien imeytymisaikaa. Se vaikuttaa hidastavasti veren glukoositason nousuun ja hidastaa insuliinin erittymistä. Kuitu lisää kylläisyyden tunnetta, vähentää energiansaantia, lisää ulostemassaa ja alentaa veren LDL-kolesteroli-pitoisuutta. (Ilander 2018, 185–188).

Rasvat sisältävät rasvaliukoisten vitamiinien lisäksi paljon energiaa verrattuna hiilihydraatteihin ja proteiineihin. Rasvojen laskennallinen saantisuositus on 25-40 E %. (VRN 2014, 25) ja niillä on merkittäviä tehtäviä elimistössä, joita ovat esimerkiksi toimia energiavarastona, parantaa rasvaliukoisten ravintoaineiden imeytymistä sekä edistää monilla tavoilla terveyttä ja kehitystä. (Ilander 2018, 229-236.)

Lisäksi rasvojen kohdalla niiden laatuun tulee kiinnittää huomiota. Rasvat luokitellaan niiden kemiallisen rasvahapporakenteen perusteella karkeasti tyydyttyneisiin ja tyydyttymättömiin rasvahappoihin. Tyydyttyneitä rasvahappoja sisältävät rasvat ovat epäterveellisempiä kuin pehmeät rasvat, joiden rasvahapot ovat monitydyttymättömiä. Käytännössä kaikki kovat rasvat kuten esimerkiksi voi tai kookosrasva sisältävät paljon tyydyttyneitä rasvahappoja, joiden osuus tulisi olla alle 10 % kokonaisenergiasta. Olomuodoltaan juoksevat ja pehmeät rasvat, kuten esimerkiksi kasviöljyt sisältävät monitydyttymättömiä rasvahappoja, joiden suositeltava osuus on 2/3 kokonaisrasvasta. (VRN 2014, 25.)

Proteiinit eli valkuaisaineet ovat välttämättömiä ihmisen elimistön rakentumiselle ja solujen uusiutumiselle. Ne ovat muodostuneet aminohapoista, joista kahdeksan on ihmiselle välttämättömiä eli niitä ei voida syntetisoida elimistössä. Tämän vuoksi ne on saatava ravinnosta. Ei-välttämättömiä aminohappoja elimistö voi valmistaa muista lähtöaineista. (Ilander & Lindblad 2018, 193-194.)

Liikkujan kannalta proteiineilla on suuri merkitys, sillä riittävän valkuaisainemäärän nauttimisen ja harjoittelun yhdistämisellä voidaan saavuttaa proteiinisynteesi, jonka avulla lihas kehittyy. Lisäksi lihaskehitystä voidaan edelleen tehostaa lisäämällä energiansaantia n. 10 % normaaliin kulutukseen verrattuna. Vastaavasti niukka energiansaanti nostaa valkuaisaineen tarvetta ja lisää lihasproteiinien ka-

taboliaa. Proteiinien tarve on terveillä aikuisilla 10-20 % E % ja elopainoon suhteutettuna 1,1 – 1,3 g / vrk. Urheilijoilla proteiinin tarve saattaa olla kasvanut ja tutkimusten mukaan riittävä määrä proteiinisynteesin maksimointiin on 1,3–1,8 g / vrk. (Ilander & Lindblad 2018, 195-200.)

Huomioitavia asioita valkuaisaineista on myös se, että liiallinen proteiinin saanti (yli 2 g /painokilo / vrk) voi rasittaa munuaisia pitkällä aikavälillä. Suositusten mukainen reilusti proteiinia sisältävä ravinto edistää laihtumista, koska sillä on termogeeninen vaikutus aineenvaihduntaan. (Ilander & Lindblad 2018, 195-200.)

Lihasten kehittymisen maksimoimiseksi liikkujan tulee muistaa määrän lisäksi proteiinien nauttimisen ajoittaminen. Proteiinia tulisi nauttia aterioilla riittävästi, mikä tarkoittaa 20–25 g kerta-annoksia. Liiallisella proteiinin nauttimisella ei saada lisähyötyä, koska elimistön kyky varastoida aminohappoja on rajallinen. Harjoittelua ennen sekä harjoittelun jälkeen nautittu proteiini lisää lihasten kehittymistä, parantaa harjoittelun tuloksellisuutta ja vähentää harjoittelussa tulleita lihasvaurioita sekä nopeuttaa lihasten palautumista. Lisäksi maitoproteiinin (sisältää hitaasti imeytyvää kaseiinia) ja hiilihydraattien nauttiminen ennen nukkumista varmistaa lihasproteiinin tuotannon myös unen aikana. (Ilander & Lindblad 2018, 209-215.)

Mikro- eli suojaravintoaineet

Mikro- eli suojaravintoaineilla tarkoitetaan Ilanderin (2018) mukaan **vitamiineja ja kivennäisaineita**. Ne ovat välttämättömiä ihmisen elimistön toiminnalle. **Vitamiinit** voidaan luokitella liukoisuutensa perusteella rasva- ja vesiliukoisiin vitamiineihin. Rasvaliukoisia vitamiineja ovat A-, D-, E-, ja K-vitamiinit sekä vesiliukoisia B- ja C-vitamiinit. Liukoisuudessa merkittävää on se, että vesiliukoiset vitamiinit eivät varastoidu, joten niitä ei voi syödä reserviin. Rasvaliukoisten A- ja D-vitamiinien pitkäaikainen liikasaanti voi aiheuttaa jopa myrkytysoireita, joten suositeltavia päivittäisannoksia on syytä noudattaa (VRN 2014, 31). Vitamiinit voidaan luokitella myös toimintavaikutuksen perusteella. Esimerkiksi B-ryhmän vitamiinit toimivat entsyymien tukena energia- ja proteiiniaineenvaihdunnassa. Vitamiinit C, E ja A sekä A-vitamiinin esiaste beetakaroteeni tukevat antioksidatiivisia vaikutuksia. (Ilander & Lindblad 2018, 313-316.)

Liikkuminen ei lisää mikroravinteiden tarvetta merkittävästi ja riittävästi energiaa sisältävä ruokavalio sisältää yleensä tarvittavan määrän suojaravintoaineita.

Jos epäilee mikroravinteiden saannin olevan liian vähäistä, voi olla järkevää käyttää monivitaminivä-kivennäisainevalmisteita, joiden käytön eduista ei ole näyttöä riittävän ravintoaineiden saannin tilanteessa. Toisaalta edellä mainittujen valmisteiden käyttöön ei todennäköisesti liity terveysriskejä. Vastaavasti yksittäisten ravintoaineiden suuria ravintolisäannoksia tulee välttää, ellei ole todettu kyseessä olevan ravintoaineen puutosta. (Ilander & Lindblad 2018, 315-317.)

2.3. Ravintolisät ja nesteet

Ilanderin ja Lindbladin (2018) mukaan monet kuluttajat, liikkujat ja urheilijat kokevat saavansa hyötyä ravintolisistä. He uskovat niiden edistävän terveyttä ja hyvinvointia, vaikka tutkimusten mukaan valtaosa ravintolisistä on todettu tehottomiksi. Kirjoittajat näkevät, että markkinointiväitteet ravintolisistä ovat vahvasti liioiteltuja ja usein täyttä humpuukia jopa tieteellisyyteen vedoten. Ravintolisien merkitys on vähäinen laadukkaaseen ruokavalioon verrattuna – nimensä mukaisesti vain lisä. Tämän vuoksi ennen ravintolisien käyttämistä, kannattaa kartoittaa oman ruokavalio huolellisesti. (Ilander & Lindblad 2018, 379-380.)

Ravintolisät voidaan jakaa kolmeen osaan olomuodon, sisällön ja käyttötarkoituksen mukaan. **Erityisruokavaliovalmisteet** ovat tavanomaisen elintarvikkeen kaltaisia ja niitä käytetään aterian korvikkeena tai palautumisen edistämiseksi. Tavalliseen ruokaan verrattuna erityisruokavaliovalmisteiden etuna on käytön helppous ja käyttötarkoituksen mukainen ravintosisältö. Esimerkiksi urheilujuomat, energiageelit, proteiinipatukat ja palautusjuomat kuuluvat tähän ryhmään. (Ilander & Lindblad 2018, 379-382.)

Ravintoainevalmisteisiin luetaan kaikki vitamiinit, kivennäisaineet ja erilaiset kala- ja kasviöljyt. Näiden valmisteiden käytöstä ei ole hyötyä, jos ravintoaineiden saanti perustuu monipuoliseen ruokavalioon. Vastaavasti ravintoaineepuutosten korjaamisessa vaikutukset ovat vakuuttavia. Ravintoainevalmisteiden käyttäminen varmuuden vuoksi ei tuo hyötyä muttei haittaakaan. Poikkeuksena yksittäisen ravintoaineen suuret lisäannokset, jotka voivat olla haitallisia. Erillisenä tästä

on D-vitamiini, jota voi olla haasteellista saada riittävää määrää monipuolisesta-
kaan ruokavaliosta. (Ilander & Lindblad 2018, 379-382.)

Voidaan siis todeta, että käytännön arjessa yksittäistä ravintoainetta sisältäviä
ravintoainevalmisteita suositellaan vain esimerkiksi todettuun raudanpuutosane-
miaan tai harkiten D-vitamiinia varmistamaan riittävä saantitaso.

Erityisvalmisteet ovat lääkkeiden tapaisia tuotteita, joita on tarjolla jauheina,
kapseleina tai pillereinä (Korsman 2014, 78). Erityisvalmisteiden vaikutustapa on
enemmän farmakologinen kuin ravitsemuksellinen. Tieteellinen näyttö erityisval-
misteiden suorituskyvyn kohentamisesta on vähäistä tai olematonta. Tähän ryh-
mään kuuluvat esimerkiksi yksittäisiä aminohappoja sisältävät valmisteet, erilai-
set kasviuutteet ja rohdokset sekä stimulantit. Kilpaurheilijoilla erityisvalmisteiden
käytössä voi olla riski dopingista. (Ilander & Lindblad 2018, 383.)

Tavoitteellisen liikkujan erityisvalmisteiden käytölle ei löydy merkittäviä perus-
teita. Poikkeuksena ovat esimerkiksi kofeiini ja kreatiini. Etenkin kreatiinilla on
todettu olevan paljon suotuisia vaikutuksia urheilusuorituksissa ja lihaskunnan
kehittämisessä. Muita tähän ryhmään kuuluvia erityisvalmisteita, joista voi olla
hyötyä liikunnassa, ovat natriumbikarbonaatti eli ruokasooda, beeta-alaniini, nit-
raatti, arginiini ja haaraketjuiset aminohapot (BCAA). Sen sijaan esimerkiksi glu-
tamiini ja (L)- karnitiini eivät lisää lihasmassa tai paranna suorituskykyä.

Nesteet

Juomien monipuolistunut tarjonta ja kuluttajien epäedullisempaan suuntaan
muuttuneet käyttötottumukset osana suomalaista ravitsemusta nostivat esiin tar-
peen laatia erilliset, ikäryhmittäiset juomasuosituksset. Valtion ravitsemusneuvot-
telukunta julkaisi edellä mainitun suosituksen vuonna 2008 ja yhtenä päätee-
mana tuotiin jo tuolloin esiin urheilu-, energia- ja hyvinvointijuomien jatkuvan päi-
vittäisen nauttimisen riskit etenkin hampaiden terveydelle. (VRN 2008, 4.)

Ravitsemuksen näkökulmasta merkittävimmät asiat juomien sisällöissä ovat
energiämäärä, sokeri- ja rasvapitoisuus, happamuus, alkoholi ja kofeiini. Huomi-
oitavaa on myös juomien nauttimistiheys, mikä on merkityksellistä etenkin suun
terveyteen liittyen. (VRN 2008, 5.)

Yleisen suosituksen mukaan nestettä, mieluiten vettä, tulisia nauttia päivittäin 1-1,5 litraa, johon ei lasketa ruoan sisältämää nestettä. Suositeltava määrä soveltuu normaalissa tilanteessa lähes kaikille ikäryhmille. Erityisissä tilanteissa, kuten esimerkiksi kuumeessa tai kuumuudessa elimistön nesteen tarve voi lisääntyä. (VRN 2008, 7.) Tärkeä näkökohta on myös se, että erittäin runsas juominen (2-3 litraa vuorokaudessa) voi olla jopa haitallista. Liikkujan hikoillessa ja juodessa runsaasti, on muistettava suola- ja nestetasapainon säilyttämiseksi myös syödä, sillä raskas ja / tai pitkäkestoinen harjoittelu voi aiheuttaa hyponatremiaa eli suolaepätasapainoa. (Ilander 2021, 531.)

Säännöllistä päivittäistä rytmiä suositellaan juomisessakin. Parhaana nesteenä toimii suositusten mukaan vesi ja vähärasvaiset maito- ja hapanmaitotuotteet, joiden päivittäinen suositus on noin 5 dl. Päivittäin voi juoda myös kahvia ja teetä ilman sokeria tai täysmehua lasillisen verran. Satunnaisemmin, jos ollenkaan, suositellaan juomaan mehuja, mehujuomia, virvoitusjuomia ja sokeroituja tai rasvaisia kahvi- ja teejuomia. Alkoholijuomia suositellaan maksimissaan 1 päivään naisille ja 2 päiväannosta miehille. (VRN 2008, 7-9.)

Liikkujalle hyvänä muistisääntönä voidaan (VRN 2008, 7) pitää sitä, että alle tunnin kestävä kuntoliikunta ei vielä vaadi juomista liikunnan aikana. Toisaalta Ilander (2021) pitää tärkeänä sitä, että juomisen määrä tulee suhteuttaa harjoittelun määrään ja laatuun antaen nyrkkisäännöksi nauttia nestettä noin litran verran harjoitustuntia kohti (Ilander 2021, 530). Melkoiset erot suosituksissa, mihin vaikuttavat liikunnan intensiteetin lisäksi myös yksilölliset erot. Omien kokemusten mukaan juomisen tarpeeseen vaikuttaa liikuntaa edeltävä nestetasapaino. Esimerkiksi kiireisen työpäivän aikana toteutunut vähäinen juominen vaikuttaa työpäivän jälkeen tapahtuvaan liikuntasuoritukseen todennäköisesti heikentävästi.

3 LIKKUJAN RUOKAVALIO

Tavoitteellisen liikkujan lähtökohtana terveellisen ravitsemuksen toteuttamisessa on ymmärtää ravinnon merkitys yleiselle hyvinvoinnille ja fyysiselle suorituskyvyille. Ei ole ihan sama mitä suuhunsa laittaa.

Toinen merkittävä asia on luottaa tutkittuun tietoon ja yleisesti hyväksytyihin ravitsemuksesta annettuihin suosituksiin. Niiden pohjalta voidaan koota yksilöllisiä tarpeita ja mieltymyksiä sisältävä terveyttä edistävä sekä tasapainoinen ruokavalio, johon voi toisinaan kuulua myös vähemmän terveellisiä ruoka-aineita niin sanotun 80 % säännön mukaisesti.

Ravitsemuksesta vastaavalla valmentajalla on näihin asioihin liittyen suuri merkitys, koska hänellä on vastuu asiakkaan terveydestä ja hyvinvoinnista. Ravitsemuksen suunnittelussa on huomioitava asiakkaan yleinen terveydentila, erityisruokavalion tarve ja elämäntilanne.

3.1. Pääperiaatteet

Hyvän syömisen ja ruokavalion tasapainon saavuttaminen ei ole vain suosituksia, tiukkoja sääntöjä tai vaakaan tuijottamista. Borgin (2009) mukaan hyvään syömiseen liittyy ravinnon lisäksi myös esimerkiksi ruoan nautittavuus ja stressittömyys. Nautittavuus on yksinkertaisesti sitä, että ruoan täytyy maistua hyvältä. Stressittömyys puolestaan tarkoittaa sitä, että koko ajan ei tarvitse syödä täydellisen terveellisesti, vaan 80 % riittää. (Borg 2009, 24–25, 111-112.)

Tavoitteellisen liikkujan käytännön ruokavalio tulisi voida toteuttaa järkevästi omaan arkeen sopivalla tavalla. Suomalaiset ravitsemussuositukset ruokakolmioineen ja lautasmalleineen tarjoavat kansalaisille selkeitä ja käytännöllisiä ohjeita monipuolisen ja terveellisen ruokavalion toteuttamisen pohjaksi. Toisin sanoen yksilöllisen, itselle sopivan ruokavalion toteuttaminen onnistuu vähäisin ponnistuksin.

3.1.1 Ravitsemussuositukset

Suomalaisten ravitsemusta ohjaavat suositukset ovat perustuneet jo vuosikymmenien ajan pohjoismaalaisiin ravitsemussuosituksiin, joiden taustalla on huomattava määrä ravintoon, terveyteen ja niiden väliseen suhteeseen perustuvaa tutkimustietoa. Näiden meta-analyysien perusteella laaja joukko ravinnon ja terveyden asiantuntijoita päivittää ravitsemussuositukset kahdeksan vuoden välein. Tämänhetkiset suositukset ovat vuodelta 2014. Asiantuntijaryhmät kootaan yhteen terveyden, ravitsemuksen ja muiden alojen osaajista poikkitieteellisyyden periaatteella. Lisäksi ravitsemussuositusten laatimistyössä käytetään ulkopuolisia asiantuntijatahoja sekä kuullaan myös julkisia kommentteja suosituksista. (THL 2022.)

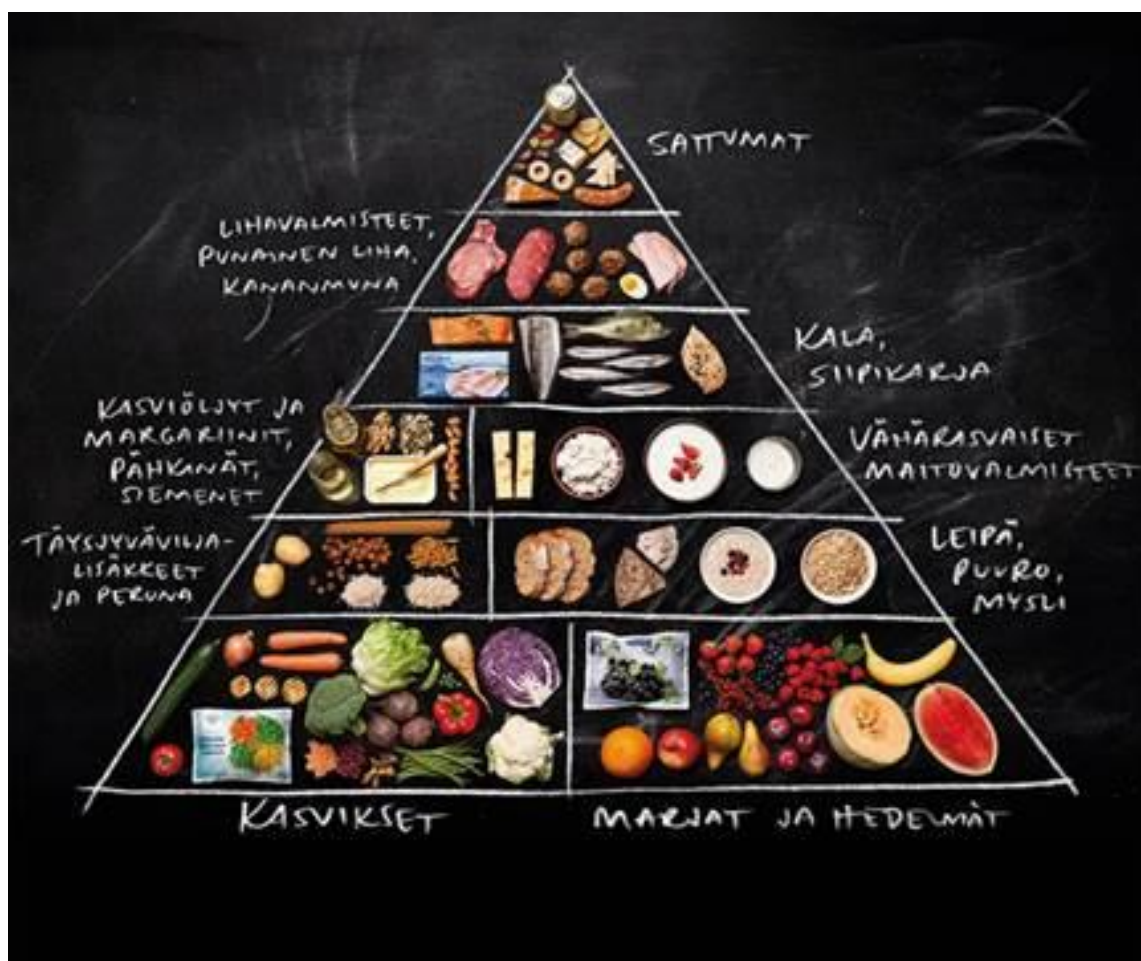
Näin ravitsemussuositukset antavat oikean suunnan terveille ja kohtuullisesti liikkuville henkilöille toteuttaa hyvää ravitsemuksen kokonaisuutta monien erilaisten ruokavalioiden avulla. Lisäksi suositukset toimivat työkaluina ruoka-, terveydenhoito- ja elintarvikealan ammattilaisille palvelujen suunnittelussa, ravitsemuksen opetuksessa ja uusien elintarvikkeiden tuotekehityksessä. Suosituksissa otetaan huomioon eri väestöryhmät, kansalaisten ruoka- ja ravintoaineiden saanti sekä suomalainen ruokakulttuuri. (VRN 2014, 5.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) mukaan Pohjoismaisia ravitsemussuosituksia on päivitetty vuodesta 2019 alkaen ja tavoitteena on julkaista uudet suositukset (Nordic Nutrition Recommendations 2022) vuoden 2022 lopussa. Se sisältää viimeisimpään tutkimukseen perustuvat suositukset energialle ja ravintoaineille. Ruokavalion koostamisen suosituksia ja ympäristönäkökulmaa laajennetaan edelleen YK:n kestävän kehityksen Agenda 2030 tavoiteohjelman mukaiseksi. Tavoiteohjelma sisältää 17 kestävän kehityksen tavoitetta ja ne kattavat ekologisen, taloudellisen ja sosiaalisen kestävyden sekä kulttuuriperimän näkökulmat. (Erkkola, Schwab & Männistö 2021.) Koontina voidaan todeta, että uudet ravitsemussuositukset huomioivat ravitsemukseen liittyviä asiakokonaisuuksia entistä laajemmin ja monimuotoisemmin etenkin vastuullisuuden näkökulmasta.

3.1.2 Ruokakolmio, ateriarytmi ja lautasmallit

Ihmisen elimistö pysyy terveenä ja toimintakuntoisena, kun suojaravintoaineiden saanti on riittävää ja energiansaanti kulutuksen mukaista. Terveyttä edistävä ruokavalio tai terveellinen ravitsemus tulee arvioida sen kokonaisuuden perusteella pitkällä aikavälillä. Yksittäinen annos, ruoka-aine tai ainesosa ei siten tee ruokavaliosta terveellistä tai epäterveellistä. Terveiden edistämiseen ja monien sairauksien riskin minimoimiseen tarvitaan terveellisen ruokavaliion lisäksi päivittäistä liikuntaa ja riittävästi unta. (THL 2021.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ruokakolmio (KUVA 1) havainnollistaa hyvin, miten terveellinen ruokavalio koostetaan suhteessa elintarvikeryhmien kesken.



KUVA 1. Ruokakolmio (Valtion ravitsemisneuvottelukunta, 2014)

Kolmion perustan eli **suhteessa suurimman määrän** muodostaa värikkäät kasvikset, juurekset, marjat, hedelmät ja täysjyväviljaa eri muodoissa. Kohtuullisesti edustettuna ovat vähärasvaiset maitovalmisteet, kala ja siipikarja. Edellistä kohtuullisemmin mukana on kasviöljyjä, kasviöljypitoisia levitteitä, siemeniä ja pähkinöitä. **Vähän** ruokavalion tulee sisältää kananmunia, punaista lihaa ja prosessoituja lihavalmisteita, jotka voi korvata myös kasviproteiinivalmisteilla. Voita ja muita kovia rasvoja, suolaa, lisättyä sokeria, puhdistettuja viljatuotteita, sokeroituja juomia ja alkoholia suositellaan **välttämään, minimoimaan tai käyttämään satunnaisesti**.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta (2014,17) suosittelee terveyttä edistäviä muutoksia ruokavalioon vähentämällä ruoan energiatihyyttä, tyydyttyneiden eli kovia rasvoja, punaista lihaa ja suolan käyttöä sekä ruoanvalmistuksessa että elintarvikkeissa. Sen sijaan ruokavalion terveellisyyttä voidaan edistää lisäämällä siihen tyydyttymättömän eli pehmeän rasvan määrää ja parannetaan hiilihydraattien laatua.

Ateriarytmi

Ihminen tarvitsee polttoaineekseen ravintoa useita kertoja päivässä, jotta toimintakyky pysyy normaalina ja veren glukoosipitoisuus tasaisena. Ateriarytmin pitäminen säännöllisenä auttaa painonhallinnassa, koska yksittäisten aterioiden annoskoot pysyvät kohtuullisina, kun aterioiden väliin ei jää liian pitkää aikaa. Tällöin myös napesteleminen tai ahmiminen on epätodennäköisempää. Hyvä ateriarytmi hillitsee myös nälän tunnetta. (VRN 2014, 24.)

Tavallisin tapa rytmittää aterioita on niin sanottu vakioateriamalli eli päivittäinen ateriointi etenee aamupalasta lounaaseen ja päivälliseen sekä tarpeen mukaan nautitaan väli- ja iltapalaa. Epäsäännöllistä työtä tai vuorotyötä tekevillä ateriarytmin ylläpitäminen on luonnollisesti haastavaa, johon on vaikeaa antaa kovin yleispäteviä ohjeita. Tärkeää on kuitenkin nauttia ruokaa muutaman tunnin välein. Ravitsemussuosituksissa neuvotaan nauttimaan kahvia tai muita kofeiinipitoisia juomia työvuoron alussa, jotta kofeiini ei vaikuttaisi enää piristävästi työsuorituksen loppuessa. (VRN 2014, 24.)

Tavoitteelliselle liikkujalle tarkoituksenmukaisen ateriarytmin toteuttaminen vaatii suunnitelmallisuutta ja mahdollisesti tavallista tiheämpää ateriarytmiä. Tiheimmän ateriarytmin etuja ovat esimerkiksi yleisen vireystason säilyminen päivän aikana, lihasproteiinisynteesin ylläpitäminen ja liiallisen energiansaannin välttäminen. (Ilander 2018, 119-121.)

Ravitsemuksen näkökulmasta tavoitteellisen liikkujan ateriarytmissä tulee huomioida syöminen ja juominen ennen sekä jälkeen liikuntasuorituksen. Pitkäkestoisissa suorituksissa myös suorituksen aikana tapahtuvaan ravinnon nauttimiseen kannattaa kiinnittää huomiota. Pääsääntönä on, että ennen liikuntaa ruoka on ehtinyt imeytyä elimistöön, energiavarastot ovat täynnä ja nestetasapaino kunnossa. (Korsman & Heiskanen 2014, 51-58.)

Lautasmallit

Lautasmalli (kuva 2) on konkreettinen ja selkeä apua terveellisen ja monipuolisen aterian koostamiseen. Puolet lautasen tilavuudesta on erilaisia kasviksia, neljäsosa perunaa tai täysjyväviljalisäkettä ja toinen neljäsosa kalaa, lihaa, muna tai palkokasveja. Suositeltavat ruokajuomat ovat maito, piimä tai vesi. Ateriaan kuuluu myös kasviöljypohjaisella levitteellä täysjyväleipää



KUVA 2. Lautasmalli (VRN 2014, 20)

Edellä kuvattu lautasmalli on johdettu suomalaisista ravitsemussuosituksista, jotka on tarkoitettu terveille, kohtuullisesti liikkuville henkilöille ja niissä on huomioitu ravintoaineiden tarpeen yksilölliset eroavaisuudet. Ne toimivat siten luotettavana pohjana tavoitteellisen liikkujan ruokavaliolle ja varmistavat, että suositusten mukaisesta ruokavaliosta saadaan hyvin todennäköisesti riittävästi energiaa, nesteitä ja ravintoaineita pitkällä aikavälillä. (VRN 2014, 5-9.) Näin ollen tavoitteellisen liikkujan ei tarvitse ryhtyä laskemaan ravintosisältöä tai kaloreita, ellei siihen ole jotain perusteltua, esimerkiksi terveydellistä syytä.

Terveurheilija.fi-sivustolta löytyy urheilijoille kolme erilaista lautasmallia, jotka on laadittu harjoittelun intensiteetin mukaan helpottamaan urheilijan ruokavalion toteuttamista. Kaikissa kolmessa lautasmallissa lautanen koostuu samoista osista: hiilihydraatin lähteistä, proteiinin lähteistä ja kasviksista. Kevyen harjoittelun päivänä kasvisten osuus kasvaa ja hiilihydraattien määrä pienenee. Kevyen harjoittelupäivän urheilijan lautasmalli vastaa kuvan 2 terveille aikuisille tarkoitettua lautasmallia. Urheilijan harjoittelun ollessa raskasta kasvisten osuus vähenee ja hiilihydraattien osuus kasvaa. Proteiinien määrä pysyy kaikissa lautasmalleissa vakiona. Kuvassa 3 on esimerkki urheilijan raskaan harjoitus- tai kilpailupäivän lautasmallista.

Raskaan harjoituspäivän/kilpailupäivän lautasmalli



terveurheilija

Kuva 3. Urheilijan raskaan harjoituspäivän lautasmalli (Terveurheilija.fi n.d)

Kuvassa esitetyssä mallissa korostuu hiilihydraattien määrä ja laatu. Urheilija tarvitsee riittävästi energiaa, jonka tärkeimpänä lähteenä ovat juurekset, pasta- ja viljatuotteet, joiden tulisi olla kokojyväviljapohjaisia. Kokojyväviljatuotteet sisältävät kuitua ja suojaravintoaineita enemmän kuin puhdistettu vilja. Myös hiilihydraattien imeytyminen on tasaisempaa kuidun ansiosta. Terveurheilija.fi-sivustolla urheilijaa ohjataan käyttämään samaa logiikkaa myös välipalojen koostamisessa, erona vain välipalojen pienempi annoskoko. (Terveurheilija.fi n.d.)

3.2. Arjen ruokavalioon vaikuttavat ilmiöt ja trendit

Forsmanin (2018) mukaan globaalisti ihmiset voidaan luokitella ravitsemuksen perusteella kolmeen osaan: aliravitsemuksesta kärsiviin, liikalihavuudesta kärsiviin ja terveellistä ruokaa syövään eliittiin. VTT:n mukaan jopa 30 % maailman ihmistä kärsii jonkinasteisesta virheravitsemuksesta ja yhdeksäsosa maailman väestöstä on aliravittuja. Samaan aikaan elintamosairauksiin kuolee vuosittain 38 miljoonaa ihmistä. (VTT 2017, 14-15.) Länsimaisessa hyvinvoinnissa olemme tottuneet siihen, että ravintoa on riittävästi ja on mahdollisuus valita mitä syö. Tätä tosiasiaa ei aina ehkä osata arvostaa riittävästi.

Terveelliseen ravintoon käytetään aikaa ja rahaa. Siitä on tullut statussymboli. Hyvä ravitsemus edistää hyvinvointia ja pitkäikäisyyttä. Vastaavasti epäterveellinen ravitsemus aiheuttaa elintamosairauksia. Ravintoon kohdistuvat odotukset ja kriteerit liittyvät ihmisen perustarpeisiin. Länsimaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa elävä henkilö ei juuri koe nälkää, mutta ravinnolla on suuri merkitys kehon ja mielialan säätelyssä. Fyysisen tarpeen tyydyttämisen jälkeen ruokaan liittyy turvallisuuden ja yhteenkuuluvaisuuden tunteita. Tämän jälkeen ruokaan yhdistetään arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeita. Viimeisin taso on ymmärrys itseä isommasta merkityksestä – omilla ruokavalinnoilla on merkitystä. (Forsman 2020.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa hyvään ravitsemukseen pyritään vaikuttamaan kansalaisen koko elinkaaren ajan. Itseasiassa jo ennen syntymää odottavia äitejä opastetaan ravitsemusasioissa neuvolassa. Päiväkodissa ja koulussa lapsia

ja nuoria ohjataan ravitsemussuositusten mukaan syömään terveellisesti. Aikuisille on omat ravitsemussuositukset ja ikääntyneiden ravitsemuksen erityispiirteisiin on myös huomioitu. Tämän perusteella voisi ajatella, ettei terveellinen syömissen noudattaminen voi jäädä kiinni ainakaan tiedon puutteesta.

Seuraavissa luvuissa luodaan silmäys arjen ruokavalioon vaikuttavista ilmiöistä ja trendeistä. Tiedot on koottu ruokakaupan, elintarviketuottajan, taloustutkimuksen ja funktionaalisten elintarvikkeiden tutkimuskeskuksen tietojen ja näkemysten pohjalta.

Vastuullisuus

Vastuullisuus näkyy K-ruoka.fi-sivustolla asiakkaan ostoskorissa harkittuina ja tuotteiden vertailtuina hyvän omantunnon valintoina. Kuluttajat arvostavat entistä enemmän suomalaisia tuotteita ja lähiruokaa pidetään trendikkäänä kaikkein eniten 18-24 -vuotiaiden keskuudessa. (K-ruoka.fi 2022.)

Valion globaaleista vuoden 2022 ruokatrendeistä on ensimmäiseksi nostettu esiin eettisen ruoan kysynnän kasvaminen. Tästä kertoo yhä suurempi kiinnostus esimerkiksi maalais-, luomu- ja artesaanituotteita kohtaan. Kuluttajien valveutuneisuus elintarviketuotannon vaikutuksista ympäristöön kasvaa käsi kädessä vastuullisempien valintojen kanssa. Kuluttajan on helpompi tehdä vastuullisia valintoja käytännössä, kun tuotteiden alkuperä ja valmistustapa tuodaan selkeästi esille. (Valio.fi 2022.) Tätä vahvistaa Forsman (2020) tuomalla esille käsitteen ruuan metadata, jolla tarkoitetaan sellaista kuluttajaa kiinnostavaa tuotetietoa, jolla helpotetaan ostopäätöksen tekemistä. Digitalisaatioon perustuva ruuan metadata voi tuoda asiakkaalle tietoa esimerkiksi ravitsevuudesta, vaarattomuudesta, paikallisuudesta tai ympäristön suojelusta ja eettisyydestä. (Forsman 2020.)

Globaaleista trendeistä vastuullisuus näkyy kasvipohjaisten tuotteiden käytön lisääntymisenä lihan ja kalan korvaavana tuotteena sekä kaupunkiviljelyn lisääntymisenä. (Global Food Forums 2022).

Taloustutkimuksen trendikatsausten perusteella vastuullisuus tulee näkymään hiilijalanjälkimerkintöjen yleistymisenä ja elintarvikevalmistajien lupauksina hiilineutraalisuuden saavuttamisen ajankohdista. Atria ja Juustoportti ovat esimerkkejä yrityksistä, joiden tuotteissa on jo merkintä hiilineutraalisuudesta. (Taloustutkimus.fi 2022.)

Forsmanin mukaan kasvava ymmärrys ruokavalintojen vaikutuksesta elinympäristölle ja muille ihmisille vaikuttaa ravinnon kuluttamiseen erityisesti länsimaissa. Kuluttajien kriteereinä ravinnon valinnassa ovat tuotannon eettisyys, ilmaston muutoksen hillitseminen ja omavaraisuuden hyödyntäminen sekä ruoan globaalinen riittävyys. (Forsman 2018.)

Helppous ja vaivattomuus

Etätyön arki muutti kuluttajien suhtautumista valmisruokiin, joiden laajenevasta valikoimasta yhä useammat löytävät itselleen sopivia vaihtoehtoja. Verkkokaupan kasvavia palveluita hyödynnetään entistä enemmän ja yhä useampi tilaa viikon ruokatarvikkeet verkkokaupasta. Helppouden ja vaivattomuuden taustan yhteinen nimittäjä helppouden ja vaivattomuuden lisäksi on ajan säästäminen. (Kruoka.fi 2022.)

Valio yhdistää saman trendin alle helppouden ja välipalat. Ruokaa tarvitaan kodin lisäksi työssä tai liikkeellä olemisen yhteydessä, joten valmiit ja valmisateriat vastaavat parhaiten kiireisen elämäntyylin vaateisiin. (Valio.fi 2022.)

Taloustutkimuksen trendikatsauksen mukaan helppouden lisäksi ruokaan liittyvissä asioissa kuluttajat vaativat palvelun nopeutta. Verkkokaupan palvelut ja Take-away ja to-go lisääntyvät. (Taloustutkimus.fi 2022.)

Forsmanin (2020) mukaan ruoan digitalisaation avulla voitaisiin luoda mobiilisovellus, jonka avulla metadatta voisi hyödyntää helposti ja vaivattomasti kuluttajan ja ruokatuottajan välille. Tämän niin sanotun ruokatinderin avulla voisi myös lisätä kuluttajien ruokakäyttäytymisen ymmärrystä reaaliaikaisesti ja tulevaisuutta ennakoiden. (Forsman 2020.)

Hyvinvointi

K-ryhmän ruokailmiöissä puhutaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, jossa suomalaiset kiinnittävät huomiota nyt monipuoliseen ruokavalioon, ja ovat oppineet kuuntelemaan enemmän oman kehon tuntemuksia. Voisiko se myös tarkoittaa sitä, että ihmedieettien aika on ohi? (K-ruoka.fi 2022.)

Vastustuskyky ja suoliston terveys kiinnostaa kuluttajia (Global Food Forums 2022). Ravinnon vaikutus terveyteen, hyvinvointiin ja pitkäikäisyyteen lisääntyy. Lisäksi ravinnon ja lääkkeen välinen raja tulee hämärtymään entisestään. (Valio.fi 2022.)

Taloustutkimus nostaa esiin yhtenä hyvinvointiin vaikuttavana asiana alkoholittomien juomien selkeän kysynnän kasvun virvokejuomissa, joissa trendinä on jo ollut kofeiinittomuus. Se liittyy unen merkityksen parempaan ymmärrykseen osana hyvinvointia. Tämä on jatkoa kehitykselle, jossa juoman odotetaan lisäävän henkistä hyvinvointia ja tasapainoa. Puhutaan myös funktionaalisista juomista, joita ovat vitamiinoidut hyvinvointijuomat tai esimerkiksi teepohjainen Kompucha. Jatkossa alkoholittomien juomien ilmiön uskotaan siirtyvän myös Alkossa myytävien tuotteiden rinnalle. Trendinä tämä nähdään ikään kuin vastavoimana energiajuomille. (Taloustutkimus.fi 2022.)

3.3. Valmennuksen rooli ravitsemuksessa

Ravitsemusvalmennuksella, -ohjauksella tai -neuvonnalla tarkoitetaan ihmisen ruokatottumusten muokkaamiseen tai vakiinnuttamiseen tähtäävää toimintaa. Palveluntarjoajasta riippuen ravitsemusvalmennukseksi voidaan kutsua yksittäistä tarkkaa ruokavalio-ohjelmaa, jota ei ole räätälöity yksilöllisesti. Myös keinot voivat vaihdella. Yleisesti voidaan todeta, että nopeita tuloksia lupaavien ratkaisujen pitkäaikaishyöty ja terveysturvallisuus ovat kyseenalaisia. (Ilander 2021, 629.)

Asiantuntevalla ravitsemusvalmennuksella voidaan tarjota keinoja tavoitteellisen liikkujan ravitsemuksen kehittämiseen monella eri tavalla. Tietoa ravitsemuksesta ja ravinnosta on riittävästi tarjolla, mutta usein haasteita kohdataan arjessa, johon

kaivataan käytännön työkaluja. Parhaimmillaan hyvä ravitsemusvalmennus on osa muuta harjoitusohjelmaa. Ravitsemusvalmennuksen toteutusmuotoja voivat olla esimerkiksi luennot, työpajat, yksilötapaamiset, verkkokurssit, ruoanvalmistuskurssit, ruokavalion tai ohjeistusten laatimiset. (Manner 2021, 613.)

Ideaalinen ravitsemusvalmennus on yksilöllistä, käytännöllistä ja säännöllistä. Ravitsemustaitojen harjoittelussa pätevät samat lainalaisuudet kuin lajiharjoittelussa. Pysyviin tuloksiin päästään vain pitkäjänteisellä harjoittelulla ja ravitsemusohjeiden käytännön toteuttamisella, jossa ravitsemusvalmentaja on merkittävässä roolissa. Ravitsemusvalmennuksen tavoitteet asetetaan liikkujan harjoittelun vaativuuden näkökulma huomioiden. Ravitsemuksen perustietojen omaksumisen jälkeen voidaan edetä lajikohtaisempaan ravitsemuksen ohjaukseen ja entistä itsenäisempään ravintoasioiden hoitamiseen, kunnes ravitsemusvalmennusta ei enää tarvita. (Manner 2021, 614-615.)

Hyvä ravitsemusvalmennus perustuu tieteelliseen näyttöön, mikä näkyy etenkin ohjeiden ja suositusten perusteltavuudessa sekä asiakkaan ravitsemuksen kokonaisuuden tuntemisessa esimerkiksi suullisen kyselyn tai ruokapäiväkirjan perusteella. Laadukas ravitsemusvalmennuksen prosessi on myös yksilöllinen, asiakkaan tarpeisiin mukautuva ja tavoitteellinen sekä mahdollisuuksien mukaan moniammatillinen. (Manner 2021, 616.)

Ravitsemusvalmennusprosessi etenee samoin tapaan kuin muukin urheiluvallmennus. Se on prosessinomainen sarja interventioita, jotka toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ensimmäisessä vaiheessa tehdään alkukartoituksia, asetetaan tavoitteita ja sovitaan työkaluista sekä mittareista. Seurannassa arvioidaan toteutumista esimerkiksi haastattelun ja / tai ruokapäiväkirjan perusteella. Tämän jälkeen voidaan sopia säännöllisistä tapaamisista, joissa kartoitetaan asiakkaan tilanne ja mitoitetaan tarvittaessa uusia tavoitteita. Ravitsemusvalmennuksen päättyessä molemminpuolinen palaute edesauttaa molempien osapuolia tulevaisuuden tekemisessä. (Manner 2021, 617.)

Ravitsemusvalmennuksessa on toimeksiantajayrittäjien kokemuksen tärkeää toimia eettisesti. Huonon ravitsemustilanteen kääntäminen ei useinkaan onnistu muutamassa viikossa tai kuukaudessa. Tämä tosiasia tulee kertoa asiakkaalle

rehellisesti. Toisin sanoen asiakkaille ei tarjota ihmedieettejä eikä kuuriluontoisia ratkaisuja. Tärkeämpää on, ravitsemustilanteen lisäksi, oppia tuntemaan ja ymmärtämään asiakkaan tilanne kokonaisuutena. Huonosti nukkuvan ja stressaantuneen asiakkaan perimmäinen haaste voi olla jokin muu kuin ravinto. Myös ravitsemuksen kohdalla kokonaisuus on tärkeämpi kuin keskittyminen yksittäiseen ruoka- tai ravintoaineeseen. (Visuri, 2022.)

Limitless -yrittäjien arkikokemusta vahvistaa Ilanderin (2021) näkemys siitä, että ammattitaitoinen ravitsemusvalmentaja ymmärtää psykologisten, emotionaalisten ja elämäntapaan liittyvien asioiden vaikutukset ravitsemustilanteeseen. Lisäksi osaavalla ravitsemusvalmentajalla on riittävä ravitsemistietous ja kyky ymmärtää ruokavalioiden olennaiset asiat sekä taitoa toteuttaa niiden muuttamista myös käytännön tasolla. (Ilander 2021, 631.)

Ravitsemusvalmennuksen tärkeitä yleisiä periaatteita on asettaa tavoitteeksi mielekäs ja asiakkaan arkeen sopiva ruokavalio, jota voidaan noudattaa pitkäaikaisesti ja kestävästi osana elämäntapamuutosta. Kokemusten mukaan ruokavalion muuttamisessa ei tarvitse muuttaa kaikkea, vaan muutetaan vain välttämättöimpiä asioita yksi kerrallaan. Pienet muutokset on helpompi toteuttaa ja ne ovat pysyvämpiä kuin isot ja nopeat täysremontit. (Ilander 2021, 629-630.)

Valmentajalla tulee olla tietoinen käsitys siitä, mihin oma valmentaminen tai valmennusfilosofia perustuu, oli kysymys sitten ravitsemus- tai urheilupalmentamisesta. Samaan tapaan kuin opettajan on hyvä olla tietoinen omasta oppimis- ja opettamiskäsityksestään. Törmälehto (2018, 42) kuvaa tyypilliseksi valmentajan kehityskaareksi sen, että valmentaminen toteutuu aluksi samoin kuin itseä on valmennettu ja huonoimmillaan huomio on vain tekniikassa ja fysiologisissa määreissä sekä yksittäisten harjoitusten vetämisessä. Ravitsemusvalmennuksessa tämä tarkoittaa sitä, että tuijotetaan pelkästään lautasmallia ja vaakaa jonkin lyhyen ajanjakson, esimerkiksi laihdutuskuurin ajan.

Ohjaaminen ja valmentaminen ovat termeinä lähellä toisiaan. Törmälehdon mukaan (2018, 43-44) ne eroavat siinä, että valmennus on pitkäjänteistä ja tavoitteellista toimintaa. Samaa pätee erityisen hyvin myös ravitsemusvalmennukseen:

pikadieetti tai kahdessa kuukaudessa rantakuntoon-mentaliteetti ei ole tässä mielessä valmentamista. Törmälehdon käsitys ohjauksen ja valmentamisen eroista on tosin laajempaa käsitteenä perusteeton ja kestämaton. Esimerkiksi opinto-ohjaus tai nuoriso-ohjaus ovat ainakin lähtökohtaisesti pitkäjänteistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista. Oli käsitteistä mitä mieltä tahansa, keskeistä valmennuksessa on ihminen.

Yhteenvetona voidaan todeta, että ideaalisessa ravitsemusvalmennuksen prosessissa on tärkeää lähteä liikkeelle ihmisestä ja inhimillisistä tekijöistä, tarjoten ravitsemuksellisia faktoja vasta myöhemmässä vaiheessa. Sama ajatus on myös palvelumuotoilussa, jossa selvitetään ensin syvällisesti asiakkaan tarpeet ja vasta sen jälkeen lähdetään hakemaan ratkaisuja ongelmiin tai haasteisiin. Voidaan myös miettiä, mikä on ongelma tai haaste: Halutaanko laihtua vai edistää terveyttä tai parantaa jaksamista arjessa.

4 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilun termi service design kuultiin ensimmäisen kerran vuonna 1982, jolloin Lynn Shostack esitteli sen palvelurakenteen objektiivisen ja vaiheittaisen kuvailun, blueprintingin yhteydessä. (Catalonotto 2019.)

Koiviston (2019) mukaan palvelumuotoilu on saanut alkunsa 1990-luvulla, jolloin muotoilussa siirryttiin konkreettisten esineiden ja tilojen rinnalla muotoilemaan myös aineettomia kohteita. Muotoilu oli aiemmin nähty esteettisenä toimena, jonka hyöty saadaan esiin vasta valmiista tuotteesta. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 31-32.)

Palvelumuotoilun kehittymiseen ja tunnustamiseen osaamisalana vaikutti osaltaan Köln International School of Design oppilaitoksen kaksi professoria, jotka esittivät palvelumuotoilua opetettavaksi omana osaamisen alanaan. Tästä pääavauksesta noin kymmenen vuotta myöhemmin (vuonna 2001) perustettiin Lontoossa ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto, Livework. Laajemmin palvelumuotoilua alettiin hyödyntämään 2000-luvun puolessa välissä, jota vauhditti vuonna 2004 perustettu maailmanlaajuinen palvelumuotoilun yhteistyöverkosto, Service Design Network. (Koivisto ym 2019, 31-33.)

Nykpäivän palvelumuotoilun kehittymistä yhä merkittävämmäksi osaamisalaksi ovat edesauttaneet muun muassa asiakkaiden muuttuvat odotukset, teknologian nopea kehitys ja kilpailuympäristön muutos sekä globalisaatio. Yrityksen menestyminen edellyttää nykyisin entistä enemmän joustavuutta, epävakauden sietämistä sekä kykyä ja ketteryyttä vastata muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin. (Koivisto ym. 2019, 17- 26.)

4.1. Palvelumuotoilun synty ja käsitteet

Palvelujen taloudellinen merkitys

Palvelujen merkitys nykyhetken taloudessa on merkittävä sen suhteellisen osuuden ja laaja-alaisuuden vuoksi. Palvelut vaikuttavat kaikilla toimialoilla ja yleiset

trendit, kuten talouden globalisaatio, ilmastonmuutos ja digitalisoituminen tukevat palvelutalouden kasvua. Suomessa palveluiden osuus vuonna 2011 oli 66 % bruttokansantuotteesta ja Suomen 2,4 miljoonasta työntekijästä 1,7 miljoonaa työskentelee palvelusektorilla. Se on yli 70 % työvoimasta. (Tuulaniemi 2011, 22.)

Tuulaniemen (2011) mukaan asiakkaat ovat tavarakyllästyneitä, jolloin ymmärrettävästi palvelujen merkitys kasvaa entisestään. Palvelut nähdään ekologisempina kuin konkreettisen tavaran hankkiminen tai omistaminen ja palvelut koetaan välttämättömiksi. Ihmiset eivät enää osta tavaroita perinteiseen tapaan itse tuotteen takia vaan ratkaisuja, jotka helpottavat arkea ja elämää. (Tuulaniemi 2011, 16-19.)

Palvelu-käsite

Koivisto ym. (2019, 232) kuvaavat palvelun aineettomaksi toimintojen sarjaksi, jossa asiakkaan tarve täytetään vuorovaikutteisesti fyysisesti, digitaalisesti tai yhdistelemällä molempia.

Tuulaniemi (2011) esittää kirjassaan lukuisia erilaisia palvelu- käsitteen määritelmiä, joita ovat esimerkiksi:

- ”Palvelu on toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain”
- ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai suoritus”
- ”Palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman”
- ”Palvelussa tuotteen omistajuus ei vaihdu”
- ”Palvelun keskeinen osa on aineeton”

Määritelmistä nostetaan esiin neljä niitä yhdistävää tekijää. Ensinnäkin palvelu ratkaisee asiakkaan ongelman ja on luonteeltaan prosessimainen. Kolmantena asiana palvelussa on merkittävää ihmisten välinen vuorovaikutus. Neljäntenä asiana tuodaan esille se, että voimme kokea palvelun mutta emme voi omistaa sitä. (Tuulaniemi. (2011,60.)

Huomioitavaa on, että palvelu on abstraktia ja näkymätöntä. Osa palveluista saakin olla sellaisia, kuten esimerkiksi sähkön jakelu tai internet-yhteys. Palveluntuottajan kannalta on kuitenkin tärkeää tehdä palvelu näkyväksi ja haluttavaksi

tarjoomaksi. Käytännössä tämä tarkoittaa palvelun paketoimista tuotteeksi, fyysiseksi todistukseksi, jonka avulla haluttua palvelua voidaan toteuttaa. Esimerkinä sähkösovimus, modeemi tai pankkikortti. (Tuulaniemi 2011, 91-92.)

Palvelumuotoilu-käsite

Koivisto ym. (2019) korostavat palvelumuotoilua osaamisalana, jossa tähdätään palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen. Sen lähtökohtana ja kehittämisen keskiössä on palvelun käyttäjä asiakkaana, asiakaspalvelijana, yhteistyökumppanina tai muussa roolissa. (Koivisto ym. 2019, 34.)

Tuulaniemi (2011) näkee palvelumuotoilun palveluiden ja innovaatioiden analyttiseksi ja intuitiiviseksi kehittämiseksi. Samalla hän kokee, ettei itsetarkoitus ole palvelumuotoilun määrittelemisen tai määritelmän yksiselitteisyys, vaan uusien näkökulmien ja ajatusten tuominen. Yhteinen tavoite on siten arkipäiväisen palvelukulttuurin kehittäminen ja asiakkaiden tyytyväisyys. (Tuulaniemi 2011, 10.)

Palvelusuunnittelu auttaa innovoimaan (luomaan uusia) tai parantamaan (olemassa olevia) palveluja, jotta ne olisivat hyödyllisempiä, käyttökelpoisempia, toivottavampia asiakkaille ja tehokkaampia sekä organisaatioille. Se on uusi kokonaisvaltainen, monitieteinen, integroiva ala. (Moritz, 2005.)

Kun sinulla on kaksi kahvilaa aivan vierekkäin, myymällä täsmälleen samaa kahvia täsmälleen samaan hintaan, palvelusuunnittelu on se, mikä saa sinut kävelemään yhteen eikä toiseen, tulet takaisin usein ja kerrot ystävillesi siitä. (31Volts 2008.)

Edellä olevat palvelun ja palvelumuotoilun määritelmät ja luonnehdinnat vahvistavat Tuulaniemen (2011) ajatusta yhteisistä nimittäjästä eli tahdosta kehittää palvelua asiakkaan / palvelunkäyttäjän parhaaksi. Määritelmät myös kertovat aina jotain itse määrittelijästä.

Palvelumuotoilussa onnistuminen edellyttää, että käyttäjälähtöisesti kehitetty palvelu vastaa tarpeisiin sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. Asiakkaalle palvelumuotoilun kehittämisen tarkoituksena on edistää palvelujen käytön ja asioimisen kaikenpuolista helppoutta sekä lisätä affektiivista vetoavuutta.

Palveluntarjoajalle hyvin toteutettu palvelumuotoilu voi tuoda kilpailuetua, lisätä kannattavuutta ja vaikuttavuutta. (Koivisto ym. 2019, 35.)

Palvelumuotoilua voidaan Koiviston (2019) näkemysten perusteella toteuttaa ja hyödyntää kolmella eri tasolla, joista strateginen taso sisältää visioita, tavoitteita ja päämääriä. Systemisellä tasolla keskitytään työkaluihin, ohjeisiin ja linjauksiin. Asiakasrajapinnan tasolla keskiössä on edellisiä tasoja yksityiskohtaisemmat kohteet, kuten esimerkiksi lopputuote tai asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus palvelupolulla. (Koivisto 2019, 55.)

4.2. Asiakaskokemus ja palvelupolku

Asiakaskokemus

Asiakkaiden näkökulman ja asiakkaan maailman ymmärtäminen on yrityksille tärkeämpää kuin ehkä koskaan aikaisemmin. Liiketoimintamallin muotoilulla tähtävällä asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtimisella yritys voi saada sitoutuneita asiakassuhteita ja sitä kautta kilpailuedun omalle yritykselle. (Hänti 2021, 7.)

Asiakastyytyväisyyden saavuttaminen vaatii Häntin (2021) mukaan empatiakykyä. Se edellyttää halua auttaa ja tahtoa paneutua asiakkaan näkökulmaan perusteellisesti, mikä mahdollistaa pintaa syvemmän ymmärryksen asiakkaan todellisista tarpeista ja vaikuttimista. Näin ollen liiketoiminnan kehittämisessä on tärkeää ymmärtää tunneälyn, luottamuksen ja inhimillisyyden muodostavia tekijöitä. (Hänti 2021, 11.)

Asiakaskokemus kattaa paljon muutakin kuin vain lopputuotteen. Palvelussa tärkeintä on asiakkaan kokema palvelu koko yrityksen tarjoomasta - mainonnasta asiakaspalvelun laatuun sen eri vaiheissa ja käytön helppouteen sekä luotettavuuteen. Laadukkaan asiakaskokemuksen suunnitteleminen ja toteuttaminen edellyttää ymmärrystä ihmisen kohtaamisen tavoista suhteessa koko yrityksen tarjoomaan. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Tuulaniemi (2011) jakaa asiakaskokemuksen toiminnan, tunteiden ja merkityksen tasoihin. Toiminnan tasolla palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin muun muassa prosessien sujuvuuden, saavutettavuuden ja käytettävyyden osalta. Tämä funktionaalinen taso on yrityksen olemassaolon vähimmäistavoite. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä yksilökohtaisia tuntemuksia, tunnelmia ja kokemuksia. Merkitystasolla asiakkaan kokemukseen voi liittyviä esimerkiksi mielikuvia, merkitysulottuvuuksia, unelmia, tarinoita ja oivalluksia. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Saarijärvi ja Puustinen (2020) kysyvät, että miksi asiakaskokemus on noussut toimialasta riippumatta suosioon ja strategiseksi painopisteeksi juuri nyt. He antavat kysymykseen viisi vastausta. Ensimmäisenä nostetaan esiin asiakaskokemuksen subjektiivisuus, konkreettisuus ja kokemuksen kokonaisvaltaisuus. Asiakaskokemus koostuu kaikissa asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutustilanteissa, joita kutsutaan alan kirjallisuudessa kosketuspisteiksi. Toinen vastaus liittyy markkinoiden kilpailun muuttumiseen ensin tuotteista palveluihin ja nyt palveluista halutaan luoda kokemuksia, jotka muistetaan. Kolmantena asiana kirjoittajat näkevät asiakaskokemuksen uusien linssien läpi: asiakaskokemus auttaa ymmärtämään elämän muitakin osa-alueita ja vieläpä ilman kaupallista kontekstia. Neljäs vastaus muistuttaa asiakaskokemusten kehittämisen olevan tehokas keino ihmisten elämänlaadun parantamiseen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14-25.)

Viimeisenä vastauksena tähdennetään johtamisen merkitystä asiakaskokemuksen ytimenä. Kokonaisvaltainen asiakaskokemuksen johtamisen strategia edellyttää, että yrityksen johdossa ymmärretään mitä asiakaskokemus meidän yrityksessämme on ja miten sitä tulisi johtaa. Ilman tätä ymmärrystä on vaarana, että asiakaskokemus jää päälle liimatuksi johtamisen ”ismiksi”. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14-25.)

Palvelupolku

Palvelupolku tarkoittaa palvelukokonaisuutta, jossa kuvataan asiakkaan etenemistä ja kokemusta palvelun aika-akselilla. Se jaetaan osiin käyttötarkoituksen

mukaan. Osat jaetaan palvelutuokioihin, jotka sisältävät kontaktipisteitä. Osittamisen avulla palvelupolkua on helpompi analysoida ja suunnitella. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Törrösen (2020) mukaan palvelupolku on visuaalinen kuvaus palveluhetkistä, jotka mallinnetaan asiakkaan näkökulmasta. Sen avulla aineeton palvelu tehdään näkyväksi kuvaamalla systemaattisesti asiakkaan palvelukokemukset eri kontaktipisteissä. Ensin tarkastellaan asiakkaan tekemistä eri vaiheissa ja tämän jälkeen selvitetään asiakkaan tavoitteet niissä. Sitten analysoidaan miten asiakas kohtaa yrityksen kontaktipisteet ja mitä asiakas kokee palvelun eri vaiheissa. (Törrönen 2020.)

Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelun tarjoajan pyrkii vaikuttamaan asiakkaisiin kaikissa näissä kontaktipisteissä. Tämän vuoksi on tärkeää, että huolehditaan kaikkien kontaktipisteiden toimivuudesta, koska asiakkaalle palvelu näyttäytyy kokonaisuutena. Näin ollen yksi niin sanottu heikko lenkki kontaktipisteissä voi vaarantaa palvelun kokonaisuuden. (Tuulaniemi 2011, 80-82.)

Seuraavassa (kuvio 3) kuvataan valmennusyrittäjä Personal Trainer Carolina Kinnarisen palvelupolkua (Kivistö & Myllymäki 2018, 8). Esimerkistä voidaan helposti havaita kontaktipisteet ja koko palvelun kokonaisuus.



Taulukko 1: Esimerkki Caroliina Kinnarisen palvelupolusta

KUVIO 3. Esimerkki palvelupolusta (Kivistö & Myllymäki 2018, 8)

4.3. Palvelumuotoilu liiketoiminnan kehittämisessä

Palvelumuotoilun hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä yhdistää yrityksen tavoitteet asiakkaan tavoitteisiin loogisen toimintamallin avulla. Lisäksi palvelumuotoilun avulla yritys voi suhteuttaa kovat ja pehmeät arvot yhteismitalliseksi. Palvelumuotoilun liiketoiminnalliset edut voivat liittyä esimerkiksi strategiseen suuntaamiseen, sisäisten prosessien suuntaamiseen tai olemassa olevien palvelujen kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 95.)

Koiviston ym. (2019) mukaan liiketoiminnan hyötyjä voi tarkastella neljästä näkökulmasta. Taloudellisessa näkökulmassa hyötyinä ovat alentuneet kustannukset ja kasvaneet tuotot. Markkinanäkökulmasta katsoen hyödyt näkyvät esimerkiksi asiakastyytyvyyden ja markkinaosuuden kasvuna. Sisäisten prosessien suun-

nasta hyöty voi näkyä vaikuttavuuden ja palvelun laadun paranemisena. Työkulttuurin ja osaamisen hyötyjä ovat työtyytyväisyyden, -hyvinvoinnin ja asiakasläh- töisen kulttuurin vahvistumisena. (Koivisto 2019, 151-156.)

Asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastaamiseen kannattaa panostaa, sillä yleisesti muotoilun hyödyntäminen nostaa liiketoiminta-arvoa. Design Management Insti- tuten kymmenen vuotta kestäneessä seurantatutkimuksessa yritykset, jotka hyö- dynsivät muotoilua seurantajakson aikana, kaksinkertaistivat arvonkehityksensä. Vastaavanlainen suomalaisen indeksin tulokset vertailujaksolla 2007-2017 antoi- vat hieman paremman tuloksen. (Koivisto ym. 2019, 156-157.)

Yrityksen näkökulmasta tavoitteena on luoda palvelua, joka ilahduttaa sekä asia- kasta että yritystä. Asiakkaan tarpeita vastaava palvelu, jonka yritys pystyy jär- jestämään taloudellisesti kannattavaksi varmistaa molemminpuolisen tyytyväi- syyden – kaksoisvoiton. Yrityksen näkökulmana palvelun tuottamiseen ovat sen tuloksellisuus, tehokkuus ja erottuvuus. (Tuulaniemi 2011, 101, 104.)

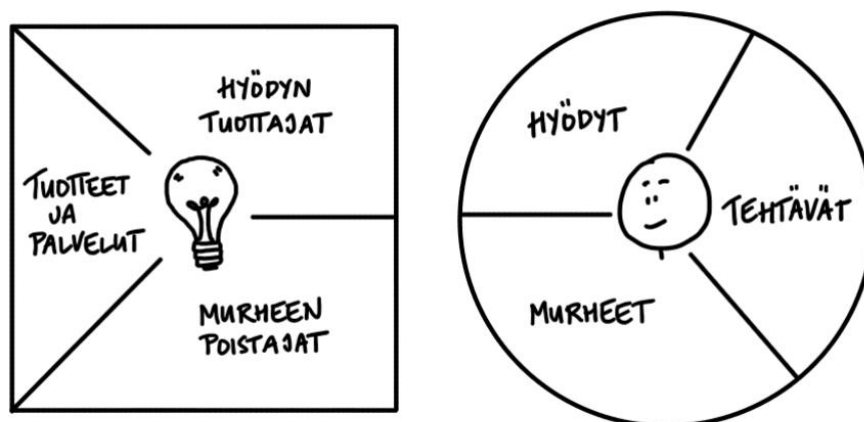
Asiakkaan toiveita palvelusta ovat esimerkiksi hyödyllisyys, käytettävyys ja halut- tavuus. Miten näihin toiveisiin voidaan yrityksessä vastata? Selvittämällä kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin, miten helppoa palvelua on käyttää ja millainen käyttäjäkokemus asiakkailta. Lisäksi asiakkaat haluavat palvelulta myös yksilöllisyyttä, vaivattomuutta, luotettavuutta ja enemmän jotain sellaista, mitä itse ei saisi aikaan. (Tuulaniemi 2011, 102.)

Arvolupaus

Liiketoiminnassa yritys antaa asiakkailleen jonkin lupauksen arvosta. Tätä kutsu- taan arvolupaukseksi, joka kertoo asiakkaille omasta tarjonnastaan. Siinä on kes- keistä, että asiakas ymmärtää mitä hänelle tarjotaan ja että hän on kiinnostunut siitä. Arvolupauksella voidaan määrittää ja kuvailla tuotetta sekä tuoda esille sen hyödyn ja ainutlaatuisuuden. Arvolupaus voi myös määritellä kenelle tuote on tar- koitettu. (Tuulaniemi 2011, 33.)

Kuviosta 4 nähdään esimerkki arvolupauskartan ideasta. Oikealla puolella on asi- akkaan segmentti, josta nähdään asiakkaan hyödyt tavoitteet / tehtävät, hyödyt

ja murheet. Vasemmalla on palveluntarjoajan ratkaisut ja tarjoama, joiden avulla asiakkaalle voidaan tuottaa arvoa hyödyn saamisella ja murheiden poistamisella.



Lähde: strategyzer, The Value Proposition Canvas

KUVIO 4. Arvolupauskartan idea (Kiviniemi 2020)

Arvon tuottaminen on Tuulaniemen mukaan yksi yrityksen tärkeimmistä tehtävistä. Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Se on sidosryhmän kokema hyödyllisyys. (Tuulaniemi 2011,31.)

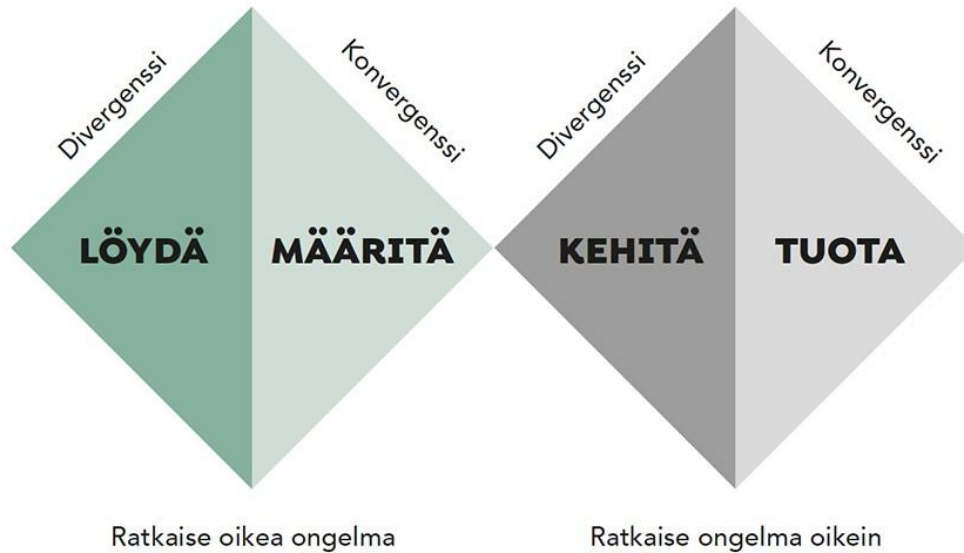
Tässä opinnäytetyössä on kysymys olemassa olevan liiketoiminnan osan eli ravitsemusvalmennuksen kehittämisestä, jossa asiakkaiden tarpeita tunnetaan käytännön kokemusten perusteella, mutta halutaan tuntea entistä paremmin.

Tärkeää on huomioida kaikki palvelukokonaisuuteen tekijät ja optimoida yksityiskohdat tuottamaan aiempaa enemmän arvoa asiakkaalle. Mallintamalla ja visualisoimalla koko palveluekosysteemi, voidaan huomata asiakkaille arvoa tuottamat asiat tai palvelusta puuttuvat elementit. (Tuulaniemi 2011, 99-100).

4.4. Tuplatimanttiprosessimalli

Perinteisen tuotekehityksen vaiheet ovat Koiviston (2019) mukaan olettaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen. Vastaavasti palvelumuotoilussa lähtökohtana on asiakkaan ymmärtäminen, osallistaminen ja sen jälkeen edellisten yhteensovittaminen paremmaksi palveluksi. (Koivisto 2019, 48.)

Palvelumuotoilun prosessimalleista (kuva 4) tunnetuimpia on Design Councilin vuonna 2005 esittelemä Tuplatimanttiprosessimalli (Ball 2019).



KUVA 4. Tuplatimanttiprosessimalli (mukaellen Tuulaniemi 2011)

Tuplatimanttiprosessimallissa on kaksi toisiaan seuraavaa vaihetta. Ensimmäistä timanttia voi luonnehtia ongelma tunnistamisen vaiheeksi ja toisessa timantissa tavoitteena on ratkaista oikea ongelma. Prosessimallissa divergentti- ja konvergenttiajattelu vuorottelevat. Löydä ja Kehitä-vaiheet ovat luonteeltaan divergenttejä eli ideoita tuottavia ja luovia. Vastaavasti Määritä- ja Tuota-vaiheissa vaihtoehtoja rajataan eli ajattelu on konvergenteja.

Huomioitavaa on, että kuvassa 4 lineaarisesti esitetty Tuplatimanttiprosessimalli toteutuu todellisuudessa iteratiivisesti, jolla tarkoitetaan sitä, että aikaisempiin vaiheisiin voi palata ja samaa vaihetta toistaa, kunnes lopputulos on saavutettu.

Seuraavassa luvussa kuvataan Limitless Coaching Oy:n ravitsemusvalmennuksen käytännön prosessia tuplatimanttimallin vaiheiden mukaisesti. Lähtötilanteessa haastateltiin yrittäjiä ja hankittiin tietoa havainnoimalla. Tämän jälkeen toteutettiin kyselytutkimus, josta esitetään keskeisiä tuloksia ja johtopäätöksiä. Kolmannessa vaiheessa esitetään kyselyn ja haastattelun perusteella laaditut käyttäjäprofiilit. Lopuksi kerrotaan ravitsemusvalmennuksen konseptin kokonaisuudesta ja työn jatkumisesta.

5 LIMITLESS COACHING OY:N PALVELUMUOTOILUPROSESSI

Palvelumuotoilun toteuttamisessa lähdettiin liikkeelle tutustumalla Limitless Coaching Oy:n nykyiseen ravitsemusvalmennukseen ja keskustelemalla toimeksiantajan kanssa tavoitteiden kartoittamiseksi. Ensimmäisessä keskustelussa tavoitteeksi nähtiin tarve tehdä lisää ruokaohjeita ravitsemusvalmennuksen osioon. Myöhemmin haastattelujen ja neuvonpitojen jatkuessa nousi esille, että uusia ruokaohjeita tärkeämpää on saada tarkempaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja kohderyhmästä. Päädyttiin Google Forms-pohjaiseen kyselytutkimukseen, jota levitettiin sähköpostilla asiakasrekisteriin kuuluville. Yrittäjien ja yrityksen seuraajat pääsivät vastaamaan kyselyyn Facebookin ja Instagramin kautta. Seuraavassa (taulukko 1) kuvataan työn tiedonkeruun tapoja, teemoja ja aikataulua.

TAULUKKO 1. Tiedonkeruun tapa, teemat ja aikataulu

Tiedonkeruun tapa	Päivämäärä ja aihe tai asia
Keskustelut	8.12.2021. Yrityksen tarpeiden selvittäminen, reseptiikan kehittäminen
Keskustelu	12.2.2022. Yrityksen tarpeiden tarkentaminen, aiheeksi ravitsemusvalmennus
Keskustelu	13.3.2022. Kyselytutkimus, missä mennään
Teams-palaveri	23.1. ja 29.1. 2022. Toimeksiannon tarkentamista
Teams-palaveri	5.2. ja 12.2. sekä 5.3. Kyselytutkimuksen ideoimista ja valmistelua
Henkilökohdittaiset tiedonannot	Sähköpostit 15.1. – 16.4.2022. Yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea, kohderyhmä, konteksti, sosiaalinen media.
Havainnointi	Tammi-Maaliskuu 2022. Yrityksen verkkosivut, valmennuksen mobiilisovellus, sosiaalinen media ja muut mediat (kirjat, lehdet), yrityksen konteksti.

5.1. Löydä: Limitless Coaching Oy:n nykytila ja konteksti

Tuplatimanttiprosessimallin **Löydä-vaiheessa** kerätään tietoa yrityksen liiketoiminnasta ja asiakkaiden tarpeista sekä reunaehdoista. Erityisenä mielenkiinnon kohteena on asiakkaiden motiivit sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti. Tiedon keräämisessä hyödynnetään pääosin laadullisen perustutkimuksen menetelmiä, kuten **haastattelua** ja kontekstuaalisia menetelmiä kuten **havainnointia**. Havainnoinnilla kartoitetaan tietoa tarkkailemalla ihmisten toimintaa ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Kolmantena tutkimusmenetelmän on eksploratiivinen menetelmä, jonka avulla hankitaan tietoa yrityksen ja yrittäjien luomuksia ja tuotoksia tulkitsemalla. (Koivisto 2019, 44.)

Käsillä olevassa työssä tiedonkeruussa kartoitettiin yrityksen kontekstia ja hyödynnettiin yrittäjien kokemusperäistä tietoa haastattelujen ja yhteistyöpalaverien avulla. Lisäksi kartoitettiin yrittäjien ja yrityksen luomuksia ja tuotoksia toimialalla sekä arvioidaan erikseen ravintovalmennuksen sisältöä. Luvun lopussa esitetään löydä-vaiheen yhteenveto.

Limitless Coaching Oy ja liikuntaliiketoiminnan konteksti

Limitless Coaching Oy on kahden helsinkiläisen Personal Trainerin vuonna 2021 perustama liikuntavalmennuspalveluita tarjoava yritys. Kohderyhmänä on 18-50-vuotiaat, joiden tavoitteena on edistää omaa terveyttä ja hyvinvointiaan. **Toiminta-ajatuksena** on asiakkaiden terveyden ja suorituskyvyn kokonaisvaltainen edistäminen ammattitaitoisen valmennuspalvelun avulla ja **liikeideana** on tarjota korkealaatuisia ja monipuolisia valmennuspalveluita.

Liikeideaan kuuluu nettivalmennus, jossa asiakas voi valita oman tavoitteen mukaan kolmesta erilaisesta määräaikaisesta (8 viikkoa) valmennusvaihtoehdosta, joita ovat Athletic, Physique ja Bodyweight. Valmennusta voi jatkaa Team Limitless-kuukausijäsenyydellä, joka toimii suoratoistopalveluna. Siinä asiakas voi valita itselleen sopivan sisällön. Kaikki valmennukset sisältävät myös ravinto-ohjelmat. Lisäksi pääkaupunkiseudulla tarjotaan Personal Training-palvelua, jossa asiakasta ohjataan sopimuksen mukaan lähikontaktein.

Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen (2014) mukaan Liikuntaliiketoiminnan alalla toimii etenkin nuoria kasvuyrityksiä, mikä on hyvä asia sekä kansantalouden että kansanterveyden kannalta. Liiketoiminta-alaan luokitellaan kuuluvaksi kaikki liiketoiminta, jonka sisällöllinen lähtökohta on liikunta ja urheilu. Huomattavaa on, että liiketoiminta-alalla on paljon ulottuvuuksia muihin toimialoihin, kuten esimerkiksi elintarviketeollisuuteen, (urheilu)kaupan alaan tai terveysalaan. (TEM 2014, 5-7.)

Liikuntaliiketoiminta lukuina antaa osviittaa toiminnan talousvaikutuksista. Toimialan koko Suomessa on vähintään 5,5 mrd. € ja erityisesti kasvavia segmenttejä alalla ovat esimerkiksi terveyden ja hyvinvointiin liittyvät palvelut, joiden arvo on noin 500 milj. €. Liikunta-, viestintä- ja lifestyle-tuotteet ja -palvelut edustavat 250 milj. € osuutta. (TEM 2014, 4.)

Edellisen pohjalta voidaan todeta, vaikkakin TEM:n selvitys on kahdeksan vuotta vanha (vuodelta 2014), että liikuntaliiketoiminnan alalla on edelleen potentiaalisia mahdollisuuksia yritystoiminnalle. Liikuntaliiketoimintaan vaikuttavat monet trendit, kuten terveystietoisuuden lisääntyminen, älyteknologian ulottuminen arkeen, vapaa-ajasta kilpailun kasvaminen. Kilpaileminen alalla on kovaa ja kriittisiä menestystekijöitä ovat houkuttelevat ja käytännölliset tuotteet sekä tärkeimpänä käyttäjäkokemus. Myös verkostoituminen muiden toimialojen kanssa on merkittävää ja tähän liittyy myös liikuntaliiketoiminnan ammattinimikkeiden kirjava käyttö, jonka vuoksi palvelujen laatu voi vaihdella ja luottamuksen saaminen eri alojen välillä voi olla haasteellista. (TEM 2014, 15-17.)

Limitless Coaching Oy

Seuraaviin taulukoihin on koottu (taulukot 2 ja 3) sekä yleisiä että palvelumuotoillisia havaintoja yrityksen näkyvyydestä eri medioissa ja esimerkikuvat (kuvat 6 ja 7) yrityksen verkkosivuilta. Taulukossa 2 kuvataan yleisiä huomioita siitä, miten yritys näkyy eri medioissa ja millaisia perustietoja siitä on saatavissa.

TAULUKKO 2. Limitless Coaching Oy ja eri mediat

Mediakanava	Yleisiä huomioita ja havaintoja
Yrityksen verkkosivut www.limitlesscoaching.fi	Etusivulla kuvan taustalla pääotsikot ja mahdollisuus valita itselle sopiva valmennusmuoto ja tilata uutiskirje. Tämän jälkeen esitellään valmentajat ja esitetään perusteluja, miksi valita Limitless Coaching . Tämän jälkeen mahdollisuus lukea asiakaskokemuksia sekä yhteydenottolomake.
Mobiilisovellus	Yrityksen oma sovellus, jonka avulla asiakkaan treeniohjelmat videoineen ovat aina mukana. Treeniohjelmien lisäksi sovellus mahdollistaa myös ruokavalion seurannan, interaktiivisen yhteydenpidon ja omatoimisen jäsenyysasioiden hoitamisen.
Sosiaalinen media	
- Facebook	Yrittäjillä yhteensä noin 6000 seuraajaa. Sisältöä viikoittain ja osittain samoja kuin Instagramissa.
- Instagram	Yrittäjillä on yhteensä noin 24 00 seuraajaa. Lähinnä treenaamiseen liittyvää sisältöä lähes päivittäin.
- You Tube	Toinen omistajista Ristiote-kanavan perustaja. Kanavalla on lähes 200 liikuntaan ja treenaamiseen liittyvää videota. Tilaajia yli 70 000 ja yli 15 miljoonaa katselukertaa.
Kirjat	Toinen omistajista kirjoittanut kirjan Limitless - riko rajasi ja 100 parasta vatsalihasliikettä, jossa toisena tekijänä Ristiotten toinen perustaja.
Lehdet	Yritys tai yrittäjät olleet asiantuntija- tai vaikuttajaroolissa mukana seuraavissa: Etelä-Suomen Sanomat, Helsingin Sanomat, Iltalehti, Iltasanomat, City, Fit , Cosmopolitan , Sport ja menaiset

Alla olevassa kuvassa (kuva 4) nähdään toimeksiantajan verkkosivuston esimerkki, jolla halutaan viestiä yrityksen osaamisesta.

ASIAKKAANA SAAT KÄYTTÖÖSI KOKO OSAAMISEMME

Tältä sivulta löydät lisää tietoa meistä sekä meidän arvoista ja tavoitteistamme.



Koulutetut ja linsensoidut
Personal trainerit



Yli 10 vuoden
valmennuskokemus



+4000
nettivalmennettavan
kokemus



+600
yksilövalmennettavan
kokemus

Kuva 4. Esimerkki osaamisen viestimisestä (limitlesscoaching.fi)

TAULUKKO 3. Limitless Coaching Oy ja eri mediat palvelumuotoilun näkökulmasta.

Mediakanava	Palvelumuotoilun näkökulmia
Yrityksen verkkosivut www.limitlesscoaching.fi	Asiakasymmärrystä nostetaan sivustolla paljon esille esimerkiksi asiakaskertomusten avulla. Asiakkaille tuodaan esille seuraavia ominaisuuksia: luotettavuus, ammattitaito, tulokset, kokemus, kokonaisvaltaisuus ja jatkuva kehitys. Myös yrityksen filosofia, rajattomuus välittyy sivustolla.
Mobiilisovellus	Sovellus helpottaa harjoittelua, koska kaikki harjoitusliikkeet on videoitu puheen kanssa. Harjoitukset on helppo tallentaa ja kehitystä voi seurata graafisesti. Kysymyksiä valmentajalle voi lähettää mistä tahansa harjoitusliikkeen kohdasta, jolloin kynnys kysymiseen pysyy matalana.
Sosiaalinen media	
- Facebook	Sisällöntuotolla muistutetaan palvelujen olemassaolosta, annetaan vinkkejä ja tarjotaan valmennuksen palveluita. Facebookin käyttäjät eivät kuitenkaan ole yrityksen pääasiallista kohderyhmää.
- Instagram	Instagram-seuraajat ovat potentiaalisinta asiakaskuntaa. Yrittäjien mukaan valtaosa asiakkaista on seurannut sivustoa pitkäänkin ennen asiakkuutta. Sisällöntuotolla muistutetaan palvelujen olemassaolosta, annetaan vinkkejä ja tarjotaan valmennuksen palveluita
- You Tube	Ristiote-kanavan toimintaan ei ole riittävästi aikaa. Sisältöä syntyy satunnaisesti.
Kirjat	Limitless-kirjassa esitetään valmennuksen filosofiaa ja asennoitumista treenaamiseen, joten se kohdistuu palvelumuotoilun teemoihin, kuten tunteisiin, toimintaan ja merkityksellisyyteen.

Alla olevassa kuvassa (kuva 5) yksi esimerkki asiakaskokemuksesta, jolla palvelua voidaan suositella asiakaslähtöisesti.

”Voin lämpimästi suositella valmennusta kaikille. Hyvät treeniohjelmat niin salille kuin kehonpainollakin toteutettuna. Erytisen hyvää valmennuksessa on kuitenkin liikkuvuus- ja kehonhuoltotreenit. Ruokaneuvot on annettu fiksusti ja rennosti mitään rajoittamatta ja ilman ehdottomuutta. Hyvin suunniteltu ja toteutettu valmennus!”

Tony



KUVA 5. Asiakaskokemusesimerkki (limitlesscoaching.fi)

Valmennuksen ravinto-ohjelman arviointia

Ravitsemusvalmennuksen näkökulmasta valmennuksen ravinto-ohjeet (kuva 6) sisältävät yleiskuvauksen rennosta ja mielekkästä ruokavalioista, jonka hyödyntäminen voi olla mahdollista, vaikka koko loppuelämän ajan. Valittavissa on joko silmämääräinen ruokavalio tai tarkempi malli. Lisäksi annetaan yleisohjeita ruokavalion koostamisesta ja syömisestä. Silmämääräisessä esitetään kämmenmalli ja lautasmalli. Ruokaohjeita löytyy yhteensä 42 erilaista, josta esimerkki kuvassa 7.

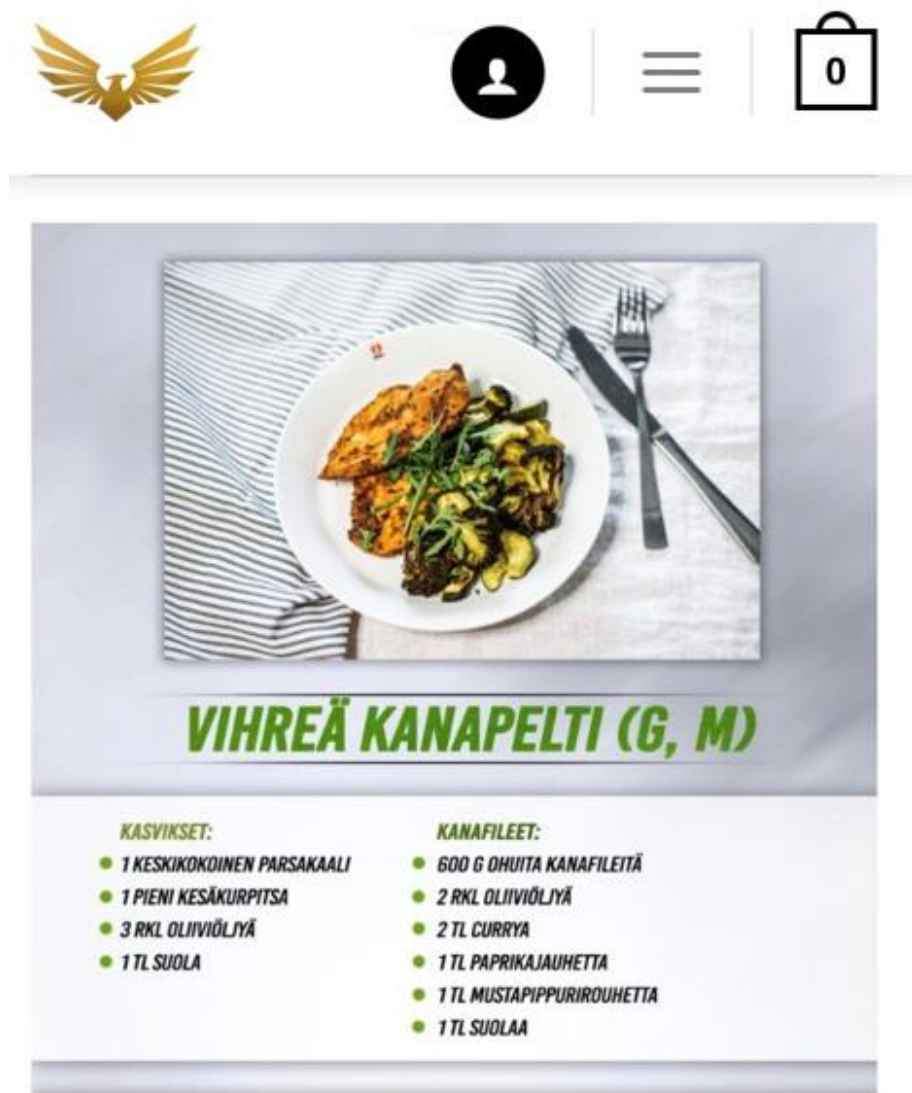


KUVA 6. Esimerkki ruokavalio-ohjeesta (limitlesscosching.fi)

Esimerkistä havaitaan yrityksen ravitsemuksen filosofia: ei takerruta pieniin asioihin eikä pikaisiin tuloksiin, vaan rentoon syömiseen pitkällä aikavälillä. Ravitsemusvalmennuksen sisältyminen valmennuksen kokonaisuuteen ravitsemukseen tiettyä rentoutta, koska siihen liittyviä asioita tulee asiakkaalle ikään kuin kaupan päälle. Erillisen ravitsemusvalmennuksen hankkimisessa voi vaarana olla paine onnistua sankarillisesti jonkin tietyn ajan.

Seuraavassa (kuva 7) nähdään yksi esimerkki ruokaohjeesta, josta nähdään raaka-aineet, eikä kyseisessä ohjeessa sinällään ole mitään vikaa, joten sitä ei

muuttaa. Sama ajatus on hyvä olla myös ravitsemusvalmennuksessa – kaikkea ei tarvitse muuttaa. Säilytetään hyvät asiat ja muutetaan vain tarpeellisia.



KUVA 7. Esimerkki ruokaohjeesta (limitlesscoaching.fi)

Oman energiatarpeen seuraaminen sisältää yleistietoa ja ohjeita oman energiantarpeen käytännön seurantaan. Esimerkkiruokavalio sisältää aamiaisen, lounaan, välipalan, päivällisen ja iltapalan esimerkit. Painon pudottaminen ja kehon kirstelyssä annetaan ohjeita teemaan liittyen ja esimerkkilaskelmia sopivasta laihdutustahdista. Ohjeet lihassmassan kasvattamiseen sisältää yleistietoa ja vihjeitä eri seurantamittareista.

Erytisyruokavalioista nostetaan esiin vegaaninen, gluteeniton ja maidoton ruokavalio, joiden ydinkohdat alleviivataan. Kauppalista sisältää ohjeita ja vinkkejä ruokien ostamiseen ja valintaan pääotsikkoina Hedelmät ja vihannekset, hiilihydraatit, proteiinit ja rasvat. Energiantarvelaskurissa muuttujina on sukupuoli, ikä, paino, pituus, oman aktiivisuuden arviointi ja omat tavoitteet.

Löydä-vaiheen yhteenveto

Yleisesti ottaen, yrityksellä on edellä esitetyn aineiston perusteella vahvaa ammatillista osaamista, paljon kokemusta liikunta-alalta ja sosiaalisen median sisältötuottamisesta sekä näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa. Asiakaskokemuksen tärkeys on hyvin sisäistetty ja se näkyy etenkin harjoitusohjelmien kohdalla. Kaikki liikkeet on videoitu ja myös selitetty sanallisesti, miten suoritus tulisi tehdä oikeaoppisesti.

Sen sijaan kohderyhmän tarkempaan tuntemukseen, ravitsemusvalmennuksen päivittämiseen ja resurssien lisäämiseen voidaan panostaa lisää. Millaisia ominaisuuksia ja tarpeita asiakkailta ravitsemukseen liittyen on, selvitetään asiakkailla suunnatussa kyselyssä. Tavoitteena on ravitsemusvalmennuksen nostaminen esiin tärkeänä osa-alueena harjoittelussa.

Visiona valmennuksen ravintoon liittyviin sisältöihin voisi olla esimerkiksi vastuullisuuden ja terveellisuuden huomioiminen uusien ruokatrendien mukaisesti. Myös ruokaohjeiden jäsenteleminen ja käytettävyys voivat olla kehittämisen kohteita sekä kausiajattelun tuominen ruokaohjeisiin.

5.2. Määritä: Kyselytutkimuksen toteuttaminen ja tulokset

Määritä-vaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerättyä tietoa ymmärrykseksi, jonka avulla haettuun ongelmaan tai kysymykseen lähdetään prosessin seuraavissa vaiheissa hakemaan ratkaisua. Syntynyt ymmärrys pyritään kiteyttämään helposti hyödynnettävään muotoon, esimerkiksi asiakasprofiiliksi tai palveluluksi. (Koivisto 2019, 46.)

Kyselytutkimuksessa käytettiin määrällistä tutkimusta, joka perustuu tilasto-ohjelmalla tehtyyn numeeriseen analyysiin. Oletuksena on saada oikealla tavalla mitaamalla todellisuutta koskevaa tietoa. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on ihmistä koskevien asioiden, ilmiöiden, kokemusten tai ominaisuuksien selittäminen, kuvaaminen tai ennustaminen. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan tavoittaa sellaista numeraalista tietoa, jota tulkinnallisilla menetelmillä ei voi saada. (Vilkkä 2021, 23.)

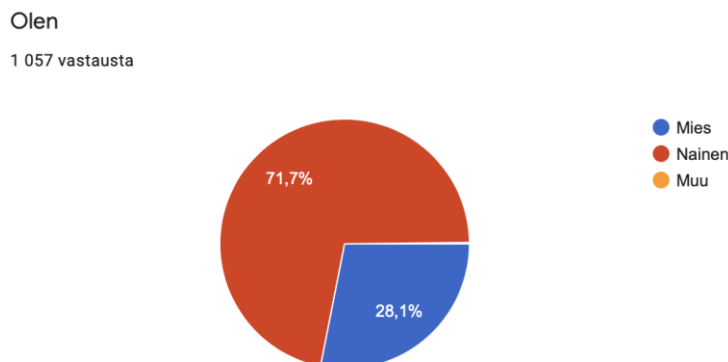
Kyselyn (liite 1) teemoina olivat ruokailutottumukset, motivaatio ja inspiraatio sekä syömisen haasteet. Vastauksia haettiin seuraaviin pääkysymyksiin:

1. Millaiset ruokailutottumukset asiakkailla on?
2. Mikä motivoi ja mikä estää syömästä terveellisemmin?
3. Mitä toiveita ja tarpeita asiakkailla on ravitsemusvalmennuksesta?

Kysely lähetettiin asiakkaille sähköpostin, Facebook- ja Instagram-sivustojen välityksellä 6.- 19.3.2022 ja siihen saatiin 1057 vastausta.

Kyselyn tulokset

Vastaajista yli 70 % naisia, mikä vastaa toimeksiantajan nykyistä asiakassegmenttiä. Muu sukupuolisia ei vastaajissa ollut (Kuvio 3).

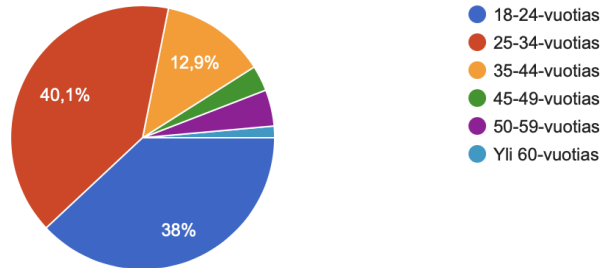


KUVIO 3. Vastaajan sukupuoli

Vastaajista lähes 80 % on alle 34-vuotiaita ja yli 45-vuotta täyttäneiden osuus on vain 9 %. Nämä ovat merkittäviä tietoja toimeksiantajan kohderyhmän tarkentamiselle, asiakasymmärryksen lisäämiselle ja markkinoin kohdistamiselle (kuvio 4).

Olen

1 057 vastausta

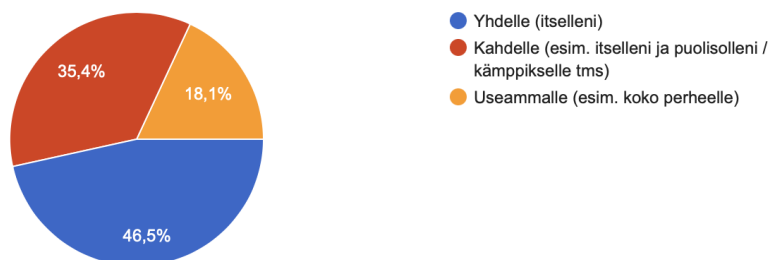


KUVIO 4. Vastaajan ikä

Ruokailutottumuksista selvisi, että vastaajista miltei puolet valmistaa ruokaa yhdelle (itselle) ja noin kolmannes kahdelle. Aineistosta siis yli 80 % valmistaa ruokaa joko yhdelle tai kahdelle. Tämä tieto on hyvä ottaa huomioon suunniteltaessa ruokaohjeiden annosmääriä. (kuvio 5.)

Teen ruokaa pääosin

1 057 vastausta

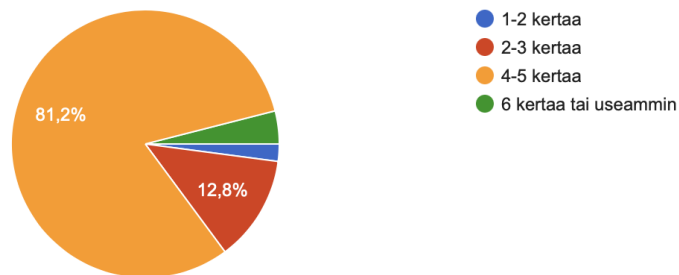


Kuvio 5. Ruoanvalmistamisen henkilömäärä

Vastaajista valtaosa syö 4-5 kertaa päivässä, mikä on suositusten mukaista. Liian harvoin eli 2-3 kertaa syö noin 12 % ja arviolta 3-4 % syö 6 kertaa tai useammin. Sekä liian harvoin että liian usein syövien kohdalla ateriarytmin muuttamisessa ravitsemusvalmennuksesta voisi olla hyötyä (kuvio 6).

Syön päivässä keskimäärin noin (sisältää lämpimät ateriat sekä mahdolliset välipalat)

1 057 vastausta

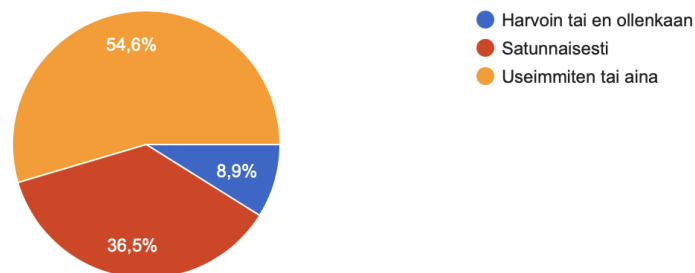


Kuvio 6. Aterioiden määrä päivässä

Vastaajista reilusti yli puolet koostaa aterian lautasmallin mukaisesti ja satunnaisesti reilut kolmannes. Vajaa 10 % noudattaa lautasmallia harvoin tai ei ollenkaan. Yrityksen näkökulmasta ravitsemusvalmennuksella olisi tilausta miltei puolelle vastaajista (kuvio 7).

Koostan lämpimät ateriat pääosin kuvan mukaisesti eli noin puolet lautasesta kasviksia / salaattia, 1/4 proteiinia ja 1/4 hiilihydraatteja. Aterialla voi olla myös pieni jälkiruoka sekä pala leipää ja lasi juotavaa (esim. maito, kivennäisvesi tai vesi)

1 057 vastausta

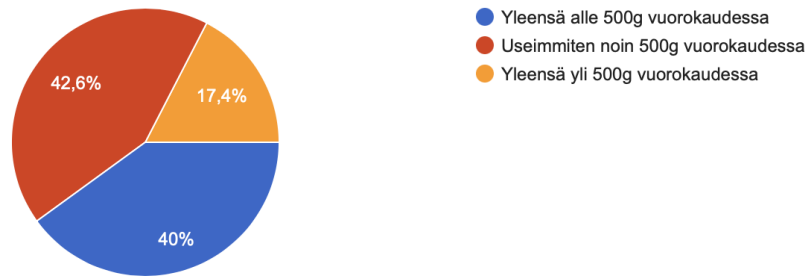


Kuvio 7. Aterian koostaminen lautasmallin mukaisesti

Lähes puolet vastaajista syö suositusten mukaisen määrän vihanneksia ja noin 17 % ylittää sen. Huomattava osa eli 40 % ei syö riittävästi vihanneksia. Tälle kohderyhmälle voisi olla hyötyä ravitsemusvalmennuksen tai – ohjauksen interventiosta (kuvio 8).

Syön vihanneksia, juureksia, marjoja tai hedelmiä vähintään 500g vuorokaudessa

1 057 vastausta

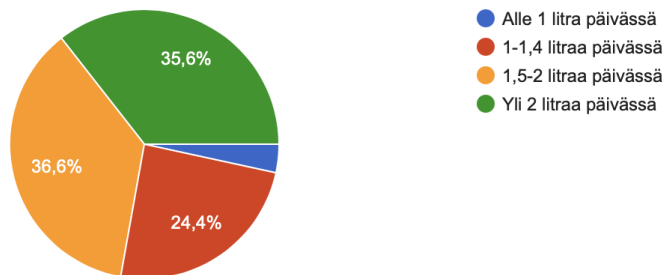


Kuvio 8. Vihannesten määrä vuorokaudessa

Reilusti yli puolella vastaajista juominen on lähellä suosituksia (1-1,5 litraa) ja kolmannes juo reilusti yli suositusten. Pienellä osalla (noin 3 %) vastaajista nesteen nauttimisen määrä on liian alhainen. Tulosten perusteella juomien määrä on suurimmalla osalla hyvällä tasolla. Ravitsemusvalmennuksen kiinnostuksen kohde voisi olla tässä juomien laatu (kuvio 9).

Juon päivittäin nestettä noin (nesteeksi luetaan kaikki juotava neste, kuten vesi, kahvi, tee, virvoitusjuomat yms)

1 057 vastausta

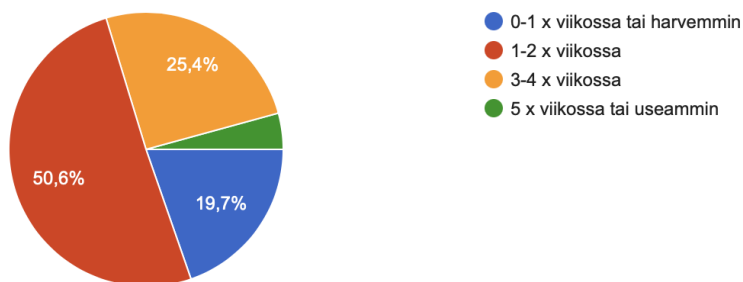


Kuvio 9. Nesteen määrä päivässä

Vastaajista noin puolet herkuttelee 1-2 kertaa viikossa, neljännes 3-4 kertaa ja ei ollenkaan tai kerran viikossa noin 20 %. Yli 5 kertaa viikossa herkutteli noin 4 % vastaajista. Ravitsemusvalmennuksen näkökulmasta ateriarytmin tarkentaminen voisi olla yksi keino parantaa tilannetta usein herkuttelevien kohdalla (kuvio 10).

Kuinka usein herkuttelet keskimäärin viikossa? (Esim. karkit, sipsit, alkoholi, jäätelö yms)

1 057 vastausta

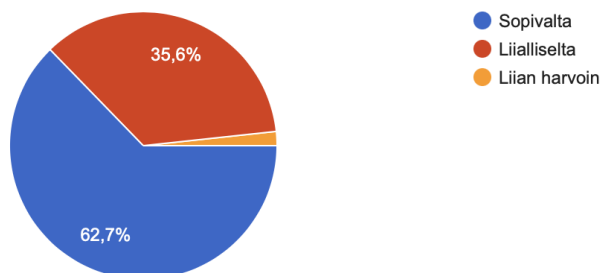


Kuvio 10. Herkuttelujen määrä viikossa

Herkuttelun määrän lisäksi haluttiin tietää miten asiakkaat suhtautuvat herkutteluun. Reilut 60 % vastaajista piti herkuttelutiheyttänsä sopivana ja reilu kolmannes arvioi herkuttelevan liian usein. Jälkimmäisen ryhmän kohdalla asiakkaiden ateriarytmin tai lautasmallin uudelleen arvioiminen voisi olla ravitsemusvalmennuksen lähtökohtana tässä (kuvio 11).

Herkuttelun tiheys (= kuinka usein herkuttelet) tuntuu mielestäni

1 057 vastausta

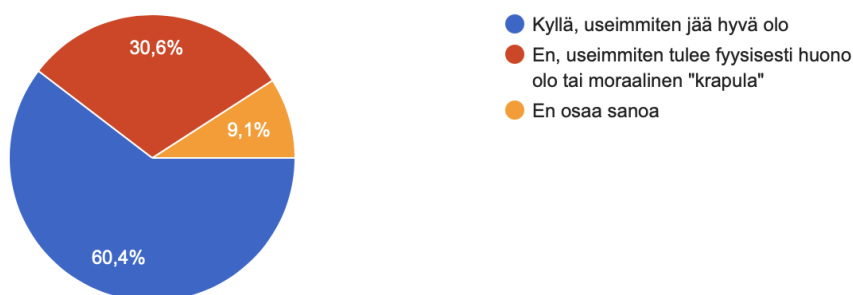


KUVIO 11. Herkuttelun tiheys

Vastaajilta haluttiin tietää herkuttelusta sekä määrällistä että henkistä puolta. Useimmat eli noin 60 % herkuttelivat niin, että siitä jäi hyvä olo. Kolmannes koki herkuttelevansa liikaa ja kokevansa asiasta katumuksen tunnetta. Ravitsemusvalmennuksen näkökulmasta asiakasta voisi auttaa parhaiten tutustumalla yksilölliseen elämäntilanteeseen (kuvio 12).

Herkuttelen mielestäni sopivan määrän (esim. grammoja) herkuja kerralla?

1 057 vastausta



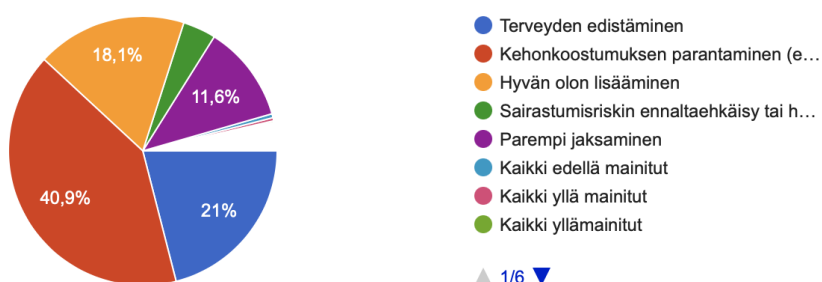
Kuvio 12. Herkuttelun määrä

Motivaatio ja inspiraatio

Vastaajien tärkein asia terveellisessä syömisessä oli kehonkoostumuksen parantaminen (noin 40 %). Terveysten edistämisen tärkeäksi perusteeksi koko noin 20 % ja hyvän olon lisäämisen 18 % vastaajista. Lisäksi 11 % koki paremman jaksamisen motivoivan syömään terveellisemmin (kuvio 13)

Miksi olet kiinnostunut terveellisemmästä syömisestä?

1 057 vastausta

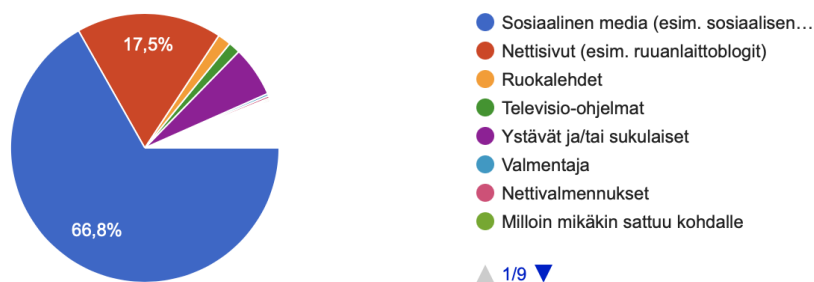


Kuvio 13. Terveellisen syömisensä syyt

Vastaajista lähes 70 % hakee inspiraatiota sosiaalisesta mediasta ja miltei 20 % nettisivuilta. Kolmanneksi suurimpana keinona ovat ystävät. Sosiaalisen median hyödyntäminen ei tuloksena yllätä, mutta vahvistaa kohderyhmän saavutettavuuden näkökulmasta. (kuvio 14):

Mistä etsit inspiraatiota terveellisestä syömisestä?

1 057 vastausta



KUVIO 14. Terveellisen syömisin inspiraatio ja motivaatio

Terveellisen syömisin haasteet

Vastauksista nousi esiin kaksi haastetta (kiire ja ideoiden puute), jotka yhdessä muodostavat miltei puolet vastauksista. Myös liiallinen herkuttelu ja liian yksipuolinen syöminen nousivat esiin muodostaen noin neljänneksen vastauksista. Tulokset vahvistavat, että asiakkailla on tarvetta ravitsemuksen ja ruoanvalmistuksen asioissa (kuvio 15).

Koen, että terveellisen syömisin suurimpana haasteena on

1 057 vastausta



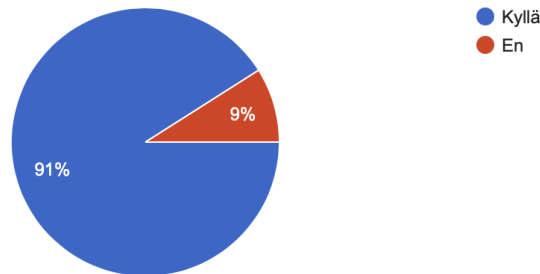
KUVIO 15. Terveellisen syömisin haasteet

Yli 900 vastaajaa on kiinnostunut valmiista ruokaohjeista nettivalmennuksessa vahvistaa, että asiakkaat kokevat ruokaohjeet tarpeellisiksi (kuvio 16).

Olisitko kiinnostunut valmiista ruokaohjeista ja resepteistä nettivalmennuksessa?



1 057 vastausta



Kuvio 16. Kiinnostus valmiista ruokaohjeista nettivalmennuksessa.

Vastaajista lähes 40 % uskoo ruokien esivalmistelun ja 25 % suunnitelmallisuuden auttavan syömään terveellisemmin. Reilut 20 % näkee valmiiden ruokaohjeiden auttavan. Lisäksi noin 10 % kokee, että sopivien annoskokojen opettelu on parhaaksi keinoksi. Ravitsemusvalmennus voi auttaa asiakasta kaikissa edellä mainituissa tekijöissä. (kuvio 17).

Minkä tekijöiden uskoisit auttavan sinua syömään säännöllisesti terveellisemmin?



1 057 vastausta



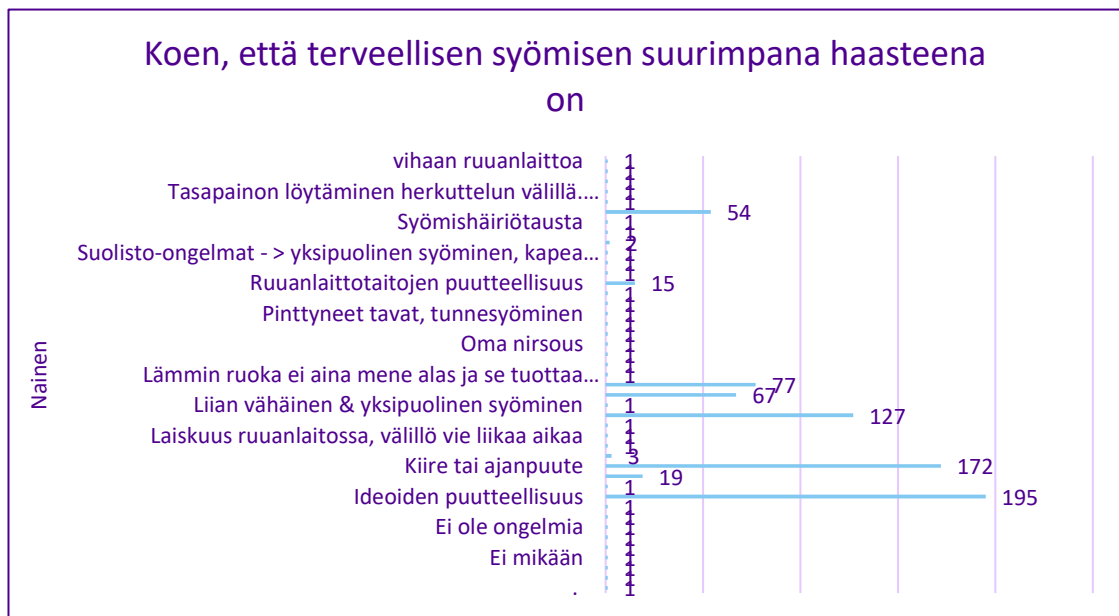
Kuvio 17. Terveellisen syömisen vaikuttimet

Ristiintaulukointi

Ristiintaulukoinnilla tarkoitetaan muuttujien välisiä suhteita ja niiden vaikutuksia toisiinsa. Näin aineistosta voidaan tarkastella vastausten jakautumisesta eri muuttujien luokissa. (Heikkilä 2014, 198.) Tässä työssä ei ollut tarvetta käyttää muita määrällisen tutkimuksen menetelmiä, kuten esimerkiksi korrelaatiokerrointa.

Ristiintaulukoinnin avulla yritys voi selvittää juuri tietyn kohderyhmän vastauksia ja saada arvokasta tietoa asiakkaan palvelun kehittämiseksi. Seuraavassa verrataan ensin, miten sukupuoli vaikuttaa kiinnostuksen terveellisemmästä syömisestä haasteisiin ja siihen, mikä voisi auttaa syömään paremmin. Sitten tarkastellaan iän vaikutusta herkutteluun.

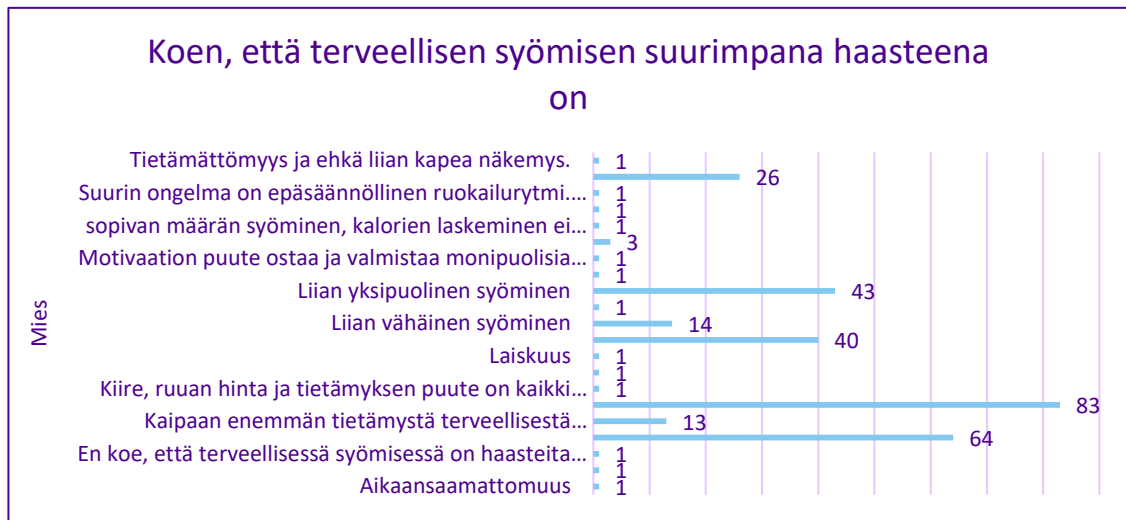
Verrattaessa naisten ja miesten vastauksia (kuviot 18 ja 19) terveellisemmän syömisestä haasteita, havaitaan että naisilla ideoiden ja ajan puute sekä liian vähäinen ja yksipuolinen syöminen ovat suurimmat haasteet. Kommenteista nähdään millaisia tunteita ja taustoja asiakkailla voi ruokaan liittyen olla. Tämä on tärkeä ottaa huomioon ravitsemusvalmennuksessa.



KUVIO 18. Naisten terveellisen syömisestä suurimmat haasteet (n 764)

Miehillä suurimmat haasteet ovat kiire, ideoiden puutteellisuus, liian yksipuolinen syöminen ja liiallinen herkuttelu / epäterveellinen syöminen. Huomioitavaa naisiin

verrattuna on myös se, että miehet eivät ole kommentoineet vastauksiin ollenkaan sanallisesti.



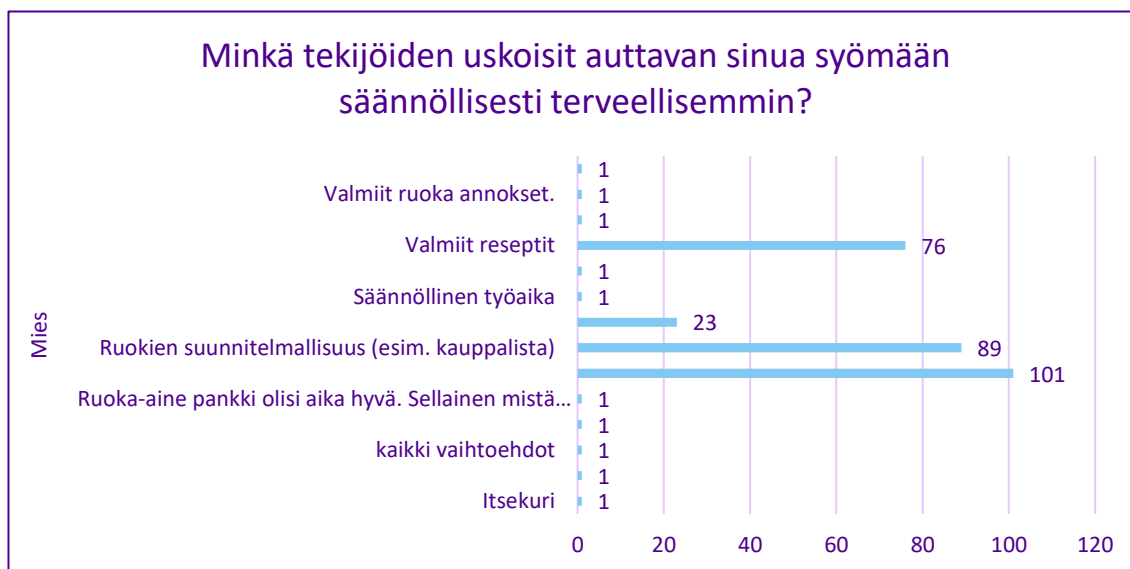
KUVIO 19. Miesten terveellisen syömisen suurimmat haasteet (n 299)

Naisten terveellisempään syömiseen auttavina tekijöinä (kuvio 20) nähtiin ruokien esivalmistelu ja suunnitelmallisuus sekä valmiit reseptit. Tämä vahvistaa aiempien kysymysten tuloksia.



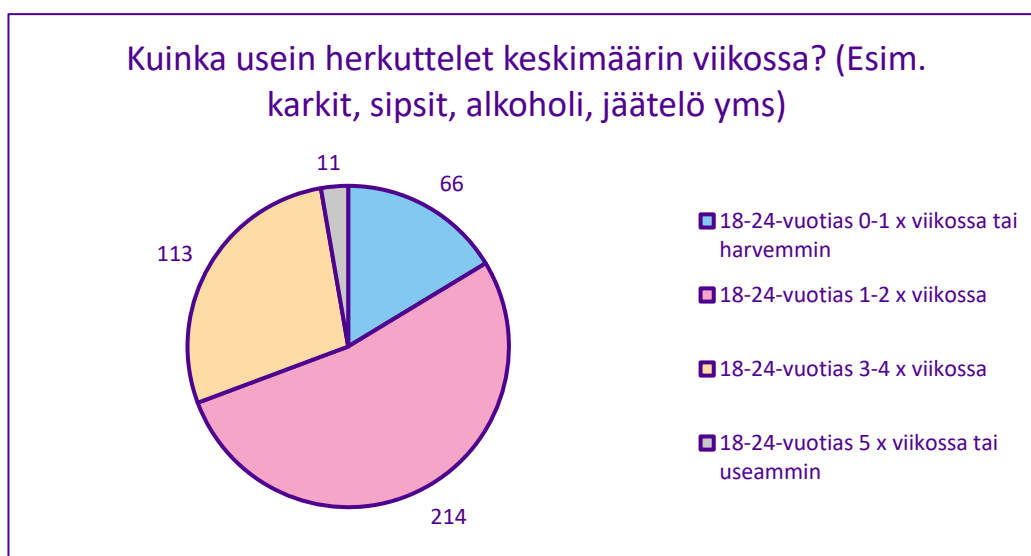
KUVIO 20. Terveellisemmin syömiseen auttavia tekijöitä naisilla (n 764)

Miesten tuloksissa samat asiat nousevat esiin eli (kuvio 21) ruokien esivalmistelu, suunnitelmallisuus ja valmiit reseptit ovat tekijöitä, joiden uskotaan auttavan terveellisempään syömiseen. Yrityksen näkökulmasta viesti on selkeä. Asiakkaiden tarpeisiin kannatta vastata.



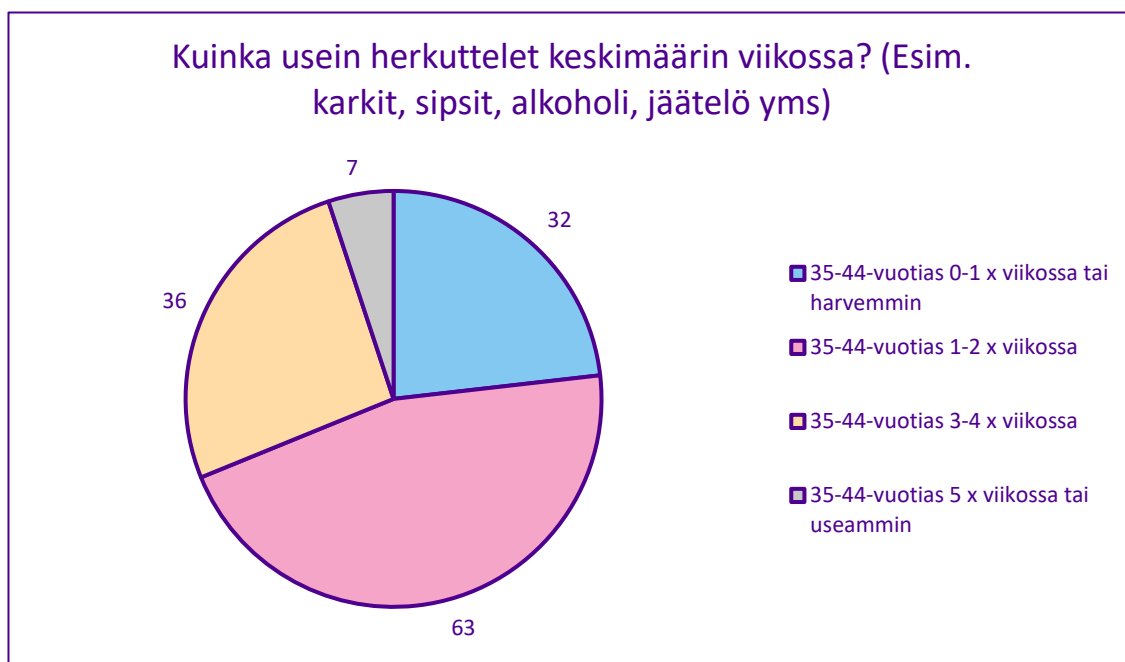
KUVIO 21. Terveellisempään syömiseen auttavia tekijöitä miehillä (n 299)

län vaikutusta herkuttelun määrään viikossa verrattiin ikäryhmien 18–24 (kuviot 22 ja 23) ja 35-44-vuotiaiden välillä. Ikäryhmät valittiin yrityksen pääasiallisen kohderyhmän (18- 44 v.) ääripäistä. Nuoremmassa ikäryhmässä havaitaan, että 0-1 x viikossa herkuttelee noin 16 % ja 5 x tai useammin eli alle 3 % vastaajista.



KUVIO 22. Herkuttelun määrä viikossa (n 404)

Ikäryhmässä 35-44- vuotiaat herkuttelu 0-1 x viikossa toteutui 47 %:lla vastaajista ja 5 x viikossa tai useammin herkutteli noin 5 % vastaajista. Molemmissa ryhmissä usein herkuttelevien (5 x viikossa tai useammin) määrä oli alhainen, mikä ravitsemuksen kannalta hyvä asia. Suurin ero oli siinä, että ikäryhmässä 35-44 vuotiaat harvoin herkuttelevien osuus on miltei kolminkertainen verrattuna ikäryhmään 18-24-vuotiaat.



KUVIO 23. Herkuttelun määrä viikossa (n 138)

Määritä-vaiheen yhteenveto

Yrityksen asiakkaiden pääasialliseksi kohderyhmäksi tarkentui 18-34 -vuotiaat, joita oli lähes 80 % vastaajista. Yli 45-vuotiaita oli vain noin 9 %. Lisäksi huomattava osa eli 70 % vastaajista oli naisia. Tämän tiedon avulla markkinointia voidaan kohdentaa tarkemmin juuri halutulle ikäryhmälle.

Ruokailutottumuksista ateriarhythmi, lautasmalli ja vihannesten päivittäinen määrä oli valtaosalla vastaajista hyvällä mallilla. Herkuttelua noin kolmannes piti liiallisena ja oli siitä huolissaan.

Kiinnostuksesta terveelliseen ruokaan tärkeimpinä vaikuttimina koettiin kehon koostumuksen parantaminen, terveyden edistäminen ja hyvän olon lisääminen o.

Inspiraatiota ja motivaatiota haettiin eniten sosiaalisesta mediasta ja internetistä sekä ystävilä.

Suurimpina haasteina terveellisen ruoan nauttimiseen vastaajat pitivät ideoiden puutetta, kiirettä ja liiallista herkuttelua sekä yksipuolista syömistä. Valmiista ruokaohjeista nettivalmennuksessa oli kiinnostunut yli 90 % vastaajista. Ruokien esivalmistelu, suunnitelmallisuus ja valmiit reseptit nähtiin tärkeimpinä tekijöinä autamaan syömään säännöllisesti terveellisemmin.

Ristiintaulukoinnin avulla voitiin tarkastella eri asiakasryhmien vastausten jakautumista sukupuolen ja iän perusteella. Ristiintaulukoinnin tulokset vahvistivat aiempia kyselyistä saatuja vastauksia ja aineistosta voidaan tarpeen mukaan ulosmitata muita kiinnostavia asiakasryhmien välisiä suhteita yrityksen käyttöön myöhemmin.

Aineiston perusteella voi havaita, että vastaajien ravitsemuksen tilanne on moninainen. Osalla se vaikuttaa tasapainoiselta, jolloin asiakkaalle riittää ehkäpä vain ruokaohjeiden hyödyntäminen. Vastaavasti havaittavissa on myös asiakkaita, jotka saivat selkeää hyötyä ravitsemusvalmennuksesta.

Ravitsemusvalmennusta tarjotaan toimeksiantajayrityksen ja monen muunkin tahon toimesta erillisenä, joka sopii varmasti monelle. Toisaalta ravitsemusvalmennus osana valmennusta on luonteva ja käytännöllinen 2 in 1 -yhdistelmä, jolloin ei tarvitse hankkia kahta erilaista valmennusta.

5.3. Kehitä: Asiakasprofiilit

Kehitä-vaiheessa tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Kehittämistyön apuna käytetään syntynyttä asiakasymmärrystä. Keskeistä on visualisoida, simuloida kokemuksia ja rakentaa prototyyppejä. (Koivisto 2019, 46.)

Asiakasprofiilien avulla voidaan kiteyttää asiakastutkimuksissa esiin nousseita toiminnan malleja ja motiiveja. Asiakasprofiili esittää yhdelle ryhmälle ominaisia

piirteitä, joiden pohjalta voidaan lähteä rakentamaan ratkaisuja ja palveluja laajemmalle toimintamallille. (Tuulaniemi 2011, 155.)

Yritykselle on merkityksellistä ymmärtää asiakkaiden arvonmuodostumiseen liittyvän asiakaskokemuksen tärkeys. Asiakasprofiilit toimivat suunnittelun apuna ideoinnissa, päätöksenteossa ja palvelujen konseptoinnissa. Niiden kautta palvelujen profilointia ja kohderyhmän markkinointia voidaan kohdentaa paremmin. (Tuulaniemi 2011, 156.)

Seuraavassa esitetään kolme erilaista asiakasprofiilia, jotka on kehitetty haastattelujen, havainnoinnin ja asiakaskyselyn perusteella.

Asiakasprofiili 1

Ensimmäisessä profiilissa (kuva 7) on Huolehtivainen jojoilija, Hanna.

Hän on perheellinen työssäkäyvä ja huolehtivainen 34-vuotias nainen, joka huolehtii koko perheen ruoanlaitosta ja organisoii käytännön arkea.

Hannan ateriarvot ja lautasmaailma on suositusten mukainen ja vihannesten päivittäinen nauttiminenkaan ei ole ongelma. Nesteitä hän ei ehdi juoda riittävästi. Etenkin töissä juominen vain unohtuu vauhdissa.

Herkuttelu on ongelma. Pitkän ja kiireisen päivän jälkeen on kiva palkita itsensä. Usein kuvassa on mukana punaviini ja rasvaisia palan painikkeita, kuten juustoja. Hanna tiedostaa haasteen, mutta totuttuja tapoja ei ole helppo muuttaa. Terveellinen ruoka kiinnostaa etenkin paremman jaksamisen ja hyvän olon takia.

Suurimpana haasteena on ideoiden puute / tukeutuminen totuttuun ja jatkuva kiire. Jatkuvan laihduttamisen takia halu saada tukea ja ohjausta ravitsemukseen on korkea. Valmiit ruokaohjeet yms. arkiruoan valmistamista helpottavat ohjeet ja neuvot ovat tervetulleita.

PROFIILI 1 HUOLEHTIVA JOJOILIJA



Hanna 34 vuotta. Asuu omakotitalossa kaupungin laidalla. Perheeseen kuuluu aviomies ja kaksi alakouluikäistä lasta.

On laihduttanut koko ikänsä ja väsynyt epäonnistumiseen. Silti pyrkii syömään suositusten mukaan ja aloittaa laihduttamisen usein vuoden alusta tai keväällä naistenlehtien ja kavereitten innoittamana. Tykkää tanssimisesta. Käy kuntosalilla, vaikkei siitä kovin paljoa pidäkään Haluaisi laihtua pysyvästi.

Hannalla on kiireinen työ ja juominen unohtuu usein työpäivän aikana. Lounastaa ulkona päivittäin työkavereiden kanssa. Kotona arki on vauhdikasta. Hanna pyrkii laittamaan terveellistä ruokaa koko perheelle aamuin illoin sekä antamaan mallin syömisestä. Nälkäisille lapsille pitää saada ruokaa heti, kun tullen töistä kotiin ja heidän pitää ehtiä syödä ennen harrastuksiin menoa. Harrastaa liikuntaa sillä aikaa, kun lapsetkin harrastavat.

Hanna herkuttelee usein illalla, kun lapset on saatu nukkumaan ja aikaa jää hänelle itselleen. Punaviini ja juustot maistuvat, etenkin viikonloppuisin. Herkuttelusta tulee usein huono omatunto. On kiinnostunut uusista ruokaohjeista, joita on helppo ja nopea valmistaa. Haluaa ettei tekisi aina niitä samoja ruokia, joihin koko perhe on tottunut.

KUVA 7. Huolehtiva jojoilija


Asiakasprofiili 2

Toisessa profiilissa (kuva 8) on Saamaton uneksija J-P.

Hän on yksin asuva työssäkäyvä ja saamaton 19-vuotias mies, joka ei juurikaan laita itse ruokaa ja syöminen on välillä yksipuolista. Ateriarytmi ja lautasmalli on suositusten mukainen satunnaisesti, samoin vihannesten päivittäinen nauttiminen. Nesteitä J-P nauttii riittävästi, mutta suurin osa nesteistä on virvoitus- ja energiajuomia.

Terveellinen ruoka kiinnostaa etenkin paremman kehonkoostumuksen ja paremman jaksamisen takia. Suurimpana haasteena ravitsemuksessa on ideoiden ja ruoanlaittotaidon puute sekä epäterveellisten juomien liiallinen nauttiminen. Heikkojen liikunnallisten tulosten takia haluaa saada tukea treenaamiseen. Ei koe tarvitsevansa tukea ravitsemukseen, koska luulee tietävänsä. Valmiit ruokaohjeet ja muut arkea helpottavat vinkit eivät tällä hetkellä kosketa.

PROFIILI 2 SAAMATON UNEKSIJA



J-P 19 vuotta. On muuttanut juuri omaan kämppään. Tykkää pelata. Until Dawn ja Kingdom Hearts II suosikit tällä hetkellä. Kirjoitti viime keväänä ja on nyt töissä puhelinoperaattorilla myyden työkseen mobiililaitteita. Jatko-opiskelupaikka kiinnostaa, kun sopiva ala löytyy.

Työ ei rasita fyysisesti. Kotiruoan tekeminen ei houkuttele, koska ei ole osaamista eikä juuri välineitäkään. Käyttää useita kertoja viikossa Woltin ym. palveluita.

Haaveilee lihaksikkaammasta vartalosta. Käy kuntosalilla kausittain tulosten vaihdellessa. Ymmärtää ravinnon merkityksen liikunnassa, mutta käytännön toteuttaminen arjessa ontuu. Luottaa enemmän fyysisesti vahvojen bodareiden neuvoihin kuin viralliseen ravitsemustietoon.

Välillä tulee valvottua, kun ei malta jättää peliä kesken. Unen laatua ei paranna illan aikana nautitut cola- ja energiajuomat. Tietää, että pitäisi syödä terveellisemmin ja pitäisi varmaan treenatakin paremmin. Suunnittelen silloin tällöin tekevänsä elintapojensa suunnanmuutoksen, mutta konditionaali voittaa.

KUVA 8: Saamaton uneksija

Asiakasprofiili 3

Kolmannessa profiilissa (kuva 9) on Tunnollinen tarkkailija, Neea.

Hän on parisuhteessa elävä, tunnollinen ja päämäärätietoinen opiskelija. Neea huolehtii ruoanlaitosta ja aikatauluttaa tarkasti asiat kalenteriinsa.

Ateriarytmi ja lautasmalli on enemmän kuin suositusten mukainen, samoin vihanesten päivittäinen nauttiminen. Nesteitä hän nauttii pitkin päivää aina mukana olevasta juomapullosta. Välillä olo tuntuu heikolta. Herkuttelu ei ole ongelma, mutta joskus voisi ehkä ottaa hieman rennommin asian suhteen. Neea tiedostaa asian, mutta ei halua riittävästi muuttaa asiaa.

Terveellinen ruoka kiinnostaa kehonkoostumuksen ja lihasten kasvun ja terveyden edistämisen takia. Suurimpana haasteena ravitsemukseen liittyen on liika ehdottomuus ja tarkkuus sekä yksipuolisuus esimerkiksi proteiinin lähteissä.

Lisäksi kaiken kattava ja jatkuva mittaaminen sekä analysoiminen vievät energiaa. Käytössä on ruokien punnitseminen, sykemittari ja Oura-sormus. Luottaa tutkittuun tietoon ja asiantuntijatahoihin. Ottaa mielellään vastaan uusia reseptejä ja inspiraatiota ruoka-asioihin esimerkiksi valmiit ruokaohjeiden muodossa.



KUVA 9. Tunnollinen tarkkailija

Kehitä-vaiheen yhteenveto

Asiakasprofiileista löytyi selkeitä profiileja, joiden ominaispiirteitä voidaan käyttää perustana kehitettäessä ravitsemusvalmennusta edelleen entistä paremmin asiakkaita ymmärtävämmäksi ja toimivammaksi. Asiakkaat ovat erilaisia ja ihanteellista olisi luoda jokaiselle täysin yksilöllinen ravitsemuksellinen ratkaisu, mutta käytännössä kahden yrittäjän aika on rajallinen. Asiakasprofiilien avulla yritys voi arvioida mihin ja miten resursseja on järkevä hyödyntää niin, että se on myös liiketaloudellisesti kannattavaa.

Tällä hetkellä yrityksen ravitsemusvalmennuksesta suurin toteutetaan osana muuta valmennusta nettivalmennuksena, Personal Training-palvelun osana tai omana erillisenä ravitsemusvalmennuksena. Edellä esitetyistä asiakasprofiileista Huolehtivalla Jojoilijalle voisi sopia ravitsemusvalmennus osana Personal Trai-

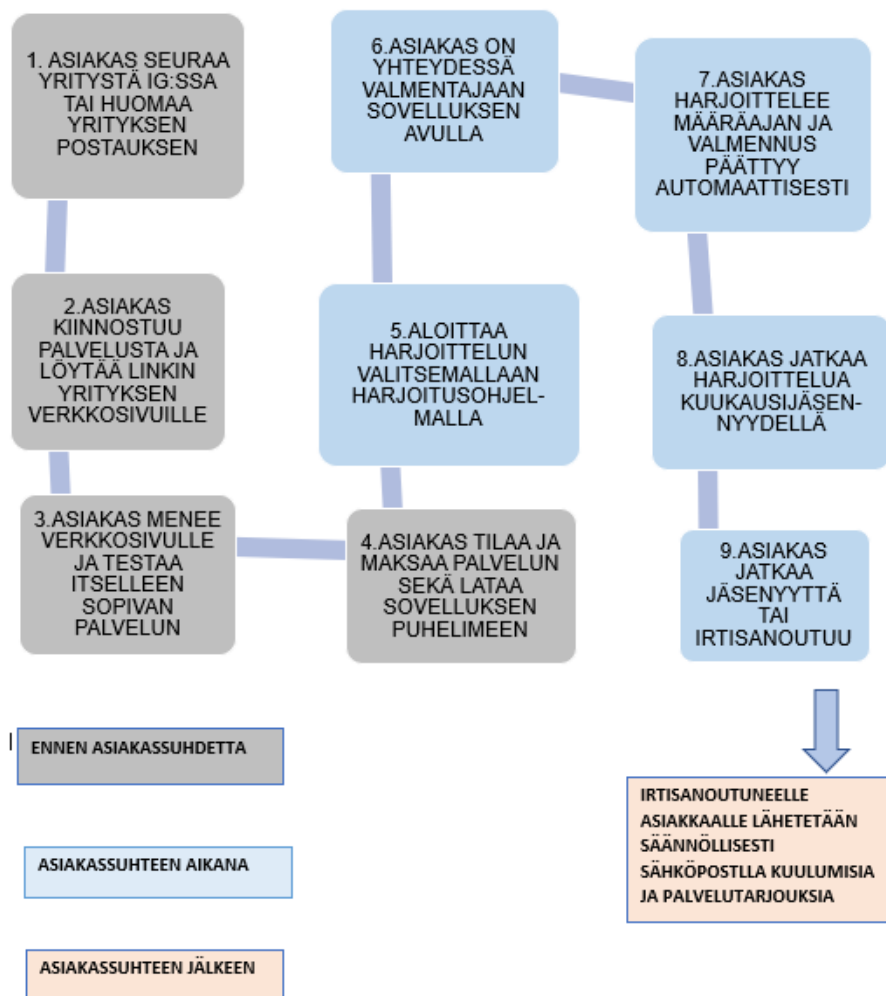
ning-palvelua. Saamaton Uneksija-profiili hyötyisi eniten erillisestä ravitsemusvalmennuksesta ja Tunnolliselle tarkkailijalle sopisi ravitsemusvalmennus osana nettivalmennusta.

5.4. Tuota: Ravitsemusvalmennuksen konsepti

Palvelupolku ja arvolupaus

Konseptointi on Tuulaniemen (2011) mukaan palvelukokonaisuuden keskeinen idea. Palvelukonsepti muodostuu palvelupolusta, jossa kuvataan, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta.

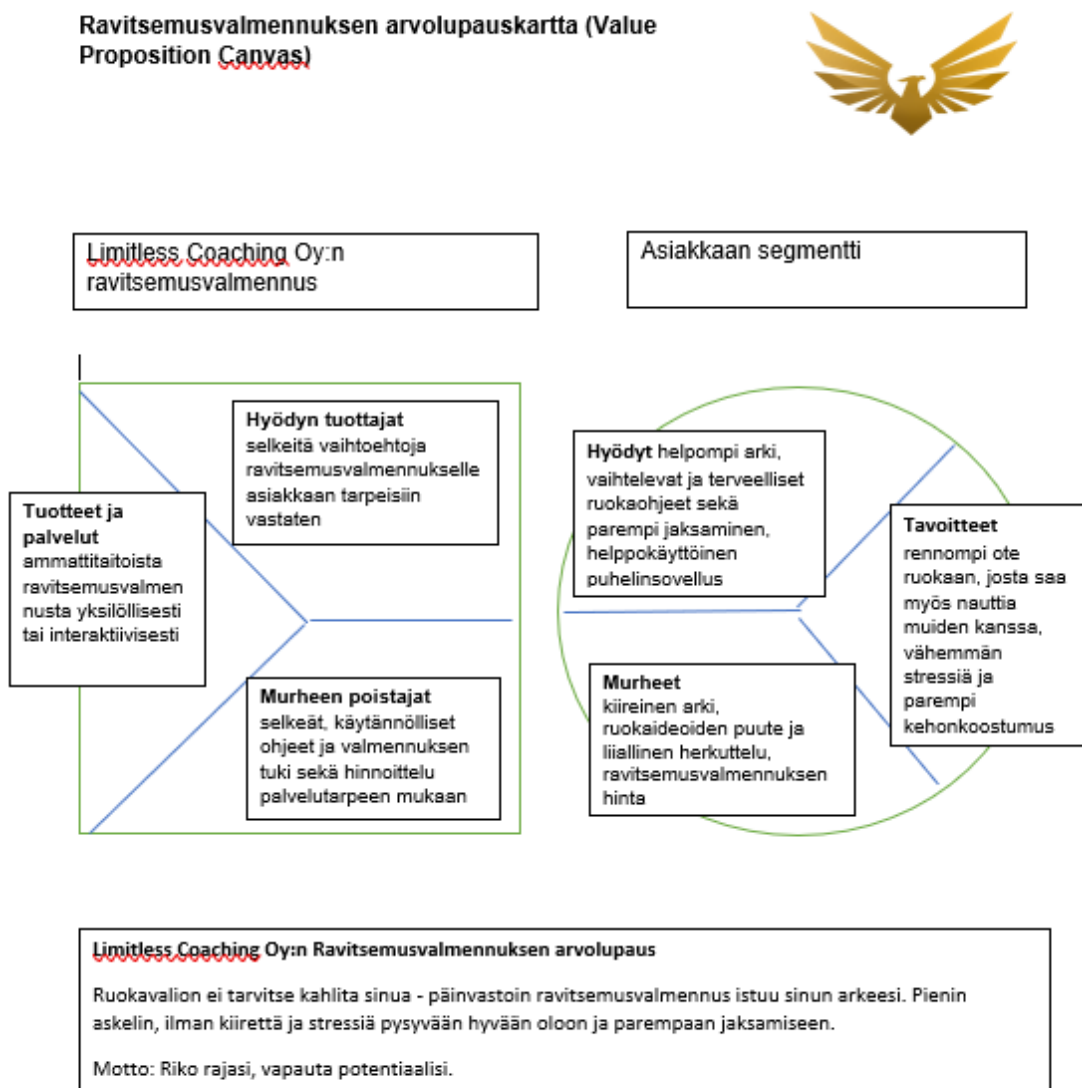
Limitless Coaching Oy:n palvelupolku (Kuvio 24)



KUVIO 24. Limitless Coaching Oy:n palvelupolku

Arvolupaus

Kuten luvussa 4.3. todettiin, liiketoiminnassa yritys antaa asiakkailleen jonkin lupauksen arvosta. Tätä kutsutaan arvolupaukseksi, joka kertoo asiakkaille omasta tarjonnastaan. Siinä on keskeistä, että asiakas ymmärtää mitä hänelle tarjotaan ja että hän on kiinnostunut siitä. Arvolupauksella voidaan määrittää ja kuvailla tuotetta sekä tuoda esille sen hyödyn ja ainutlaatuisuuden. Arvolupaus voi myös määritellä kenelle tuote on tarkoitettu. (Tuulaniemi 2011, 33.) Kuviossa 24 on toimeksiantajayrityksen ravitsemusvalmennuksen arvolupauskartta Osterwalderin mallia (2014) mukaellen.



KUVIO 24. Ravitsemusvalmennuksen arvolupauskartta

Tuota-vaiheen yhteenveto ja konseptin esittely

Tuota-vaiheessa rajataan ja tunnistetaan ideoista sellaisia vaihtoehtoja, jotka voisivat olla toimivia. Tässä vaiheessa on myös ominaista vaihtoehtojen testaaminen asiakkailta tai henkilöstöllä. Ratkaisuja voidaan arvioida myös teknisen käytettävyyden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Vaiheen lopuksi tavoitteena on tuottaa palveluidea tai konsepti, jonka pohjalta arvioidaan, viedäänkö kehitetty ratkaisu toteutukseen (Koivisto 2019, 46.)

Seuraavaan on koottu viisi ravitsemusvalmennuksen kehittämisehdotusta.

1. Ruokaohjeiden käytettävyyden parantaminen. Esimerkiksi kuvassa 7 esitetyssä kanapelti -ohjeessa voisi olla mainittu passiivisesta ja aktiivisesta ruoanvalmistusajasta sekä ruokaohjeiden suurentamisen / pienentämisen mahdollistava toiminto. Lisäksi ruokaohjeet voisi ryhmitellä paremmin.
2. Vastuullisuuden lisäämistä voitaisiin konkretisoida vaihtamalla ruokaohjeiden kookosrasva kotimaiseen rypsiöljyyn ja riisi kauraan tai ohraan.
3. Ravitsemuksen sisältöjä voisi päivittää samaan tahtiin ohjelmien vaihtumisen kanssa, jolloin saataisiin pidettyä mielenkiintoa yllä myös ravintoa kohtaan ja samalla ruoka-aineiden kausiajattelu saataisiin esiin.
4. Ruokaohjeita voisi myös videoida. Puhelinsovelluksessa voisi olla myös ruokaohjeen kohdalla mahdollisuus kysyä samaan tapaan kuin harjoitusohjelmissa.
5. Ruokaohjeissa voisi olla myös erikseen vihjeitä esivalmistelusta, josta voisi olla esimerkiksi Tik Tok-tyylisiä lyhyitä videoita sosiaalisessa mediassa ja ravitsemusvalmennuksen sisällöissä.

Konseptoinnilla kuvataan palvelun keskeiset suuret linjat ilman yksittäisiä ideoita. Palvelukonseptin avulla pyritään helpottamaan yhteistä käsitystä palvelusta ja sen vastaavuudesta asiakastarpeeseen. Lisäksi huomioidaan mitä se vaatii palveluntuottajalta (Tuulaniemi 2011,192.) Seuraavassa (kuvio 25) hahmotellaan toimeksiantajan ravitsemusvalmennuksen konseptia, jossa lisäarvoa korostetaan ravitsemusvalmennuksen sisältymisenä kaikkiin nettivalmennuksen vaihtoehtoihin. Uutena ajatuksena konseptiin ehdotetaan Personal Training-otsikon alle eril-

listä yksilöllistä UNIQUE-ravitsemusvalmennusta, joka keskittyisi pelkästään ravitsemukseen. Yrityksen nykyinen PT-valmennus sisältää myös ravitsemusta, josta tähän keksitty nimi 2 IN 1.

Limitless Coaching Oy:n ravitsemusvalmennuksen konseptiehdotus

Konseptissa on huomioitu arvon muodostuminen niin, se mahdollistaa asiakkaan haluamia asioita ja sopii mielikuviin, joita asiakas haluaa kokea. Lisäksi konseptin avulla asiakkaan on vaivatonta lähteä toteuttamaan omaa tavoitettaan. (Tuulaniemi 2011, 76.)

Konseptiehdotuksessa ravitsemusvalmennuksen nimi on luotu niin, että sopii muihin valmennusten nimien tuoteperheeseen. Nimi UNIQUE viittaa yksilöllisyyteen ja sitä sen tulee ollakin, mutta ravitsemusvalmennuksen kaava ja eteneminen tulee suunnitella huolella ja siinä on hyvä yhdistää palvelumuotoilu ja ravitsemusvalmennuksen keskeiset periaatteet.

Valmennusohjelmiin sisältyvän ravitsemusvalmennuksen sisältöihin kannattaa tehdä muutoksi asiakaskyselyn tulosten pohjalta ja huomioida nykyiset trendit sekä kokonaisuus. Ravitsemusvalmennuksen rooli nettivalmennuksissa on lisäarvon tuottaminen, mutta sitä voisi ehkä tuoda jatkossa vielä enemmän esille valmennusten markkinoinnin yhteydessä.

Seuraavassa (kuvio 25) esitetään ravitsemusvalmennuksen konseptiehdotus, jonka pohjalta sitä voidaan lähteä testaamaan käytännön tasolla.

HALUAISITKO TREENATA OMILLA EHDOLLASI
MISSÄ JA MILLOIN VAIN?



KAIKKIIN VALMENNUSKIIN SISÄLTYY RAVITSEMUSVALMENNUS



UNIQUE

2 IN 1

KUVIO 25. Ravitsemusvalmennuksen konseptiehdotus (limitlesscoaching.fi)

6 POHDINTA

Opinnäytetyön johdannossa kysyin, että mihin tarvitaan ravitsemusvalmennusta ja eikö ihminen osaa syödä ilmankin. Vastaan nyt yhden opinnäytetyön aineiston perusteella entistä vakuuttuneempana, että kyllä tarvitaan. Tarvitaan sellaista ravitsemusvalmennusta, jossa tavoitteisiin pyritään tutkitun tiedon, pitkäjänteisyyden ja kokonaisuuden ymmärtämisen kautta unohtamatta kuitenkaan rentoa suhtautumista ruokaan.

Tämän työn tavoitteena oli kartoittaa tavoitteellisen liikkujan ruokailutottumuksia ja selvittää millaisesta ravitsemusvalmennuksesta toimeksiantajayrityksen asiakkaat kokisivat saavansa hyötyä ja lisäarvoa. Haluttiin tietää, millaisia ruokailutottumuksia asiakkailla on ja mikä heitä motivoi tai estää syömästä terveellisemmin. Lisäksi selvitettiin asiakkaiden toiveita ja tarpeita ravitsemusvalmennuksesta.

Asiakaskysely ja ravitsemussuosituks

Asiakaskyselyn tulokset vahvistivat toimeksiantajien kertomuksia asiakkaiden ruokailutottumuksien ja arjen ruokailuun liittyvistä haasteista. Ateriarytmin notkahdukset ja lautasmallin arjessa unohtuvat useimmiten ideoiden puutteen, kiireen ja suunnittelemattomuuden takia. Kova nälkä ja alhainen verensokeri voi saada ihmisen helposti taantumaan Maslowin tarvehierarkian alimmalle tasolle. Silloin unohtuvat helposti ravitsemussuosituks ym. ohjeet ja neuvot, vaikka ne tiedettäisiin ja ymmärrettäisiin kuinka hyvin tahansa.

Tavoitteellisesti liikkuva ihminen tarvitsee kehittyäkseen riittävästi energiaa, ravitsevaa ruokaa ja lepoa sekä sopivaa harjoittelua riippumatta siitä, millä tasolla hän liikkuu tai urheilee. Ravitsemussuosituks sopivat useimmille terveille aikuisille sellaisenaan eli tavoitteellisesti liikkuva ei tarvitse erillisiä suosituksia. Yksilöllisiä eroja varmasti on, mutta suosituks toimivatkin suuntaavana pohjana, ei orjallisesti noudatettavana. Tätä näkökulmaa monet disinformaatiota levittävät pitävät argumenttinaan ja toimivat kokemusasiantuntijana tuupaten tietämättömiä kokeilemaan milloin mitäkin huuhaa-pikadieettiä.

Aineiston perusteella ateriarytmin ylläpitäminen ja lautasmaalien noudattaminen arjen kiireessä voi vaatia valmennuksellista otetta ja tähän toivottiin ratkaisuja. Määrällisesti eniten toivottiin ruokaohjeita, joiden tekemien oli tämän työn ensimmäinen aihe ja aloite siihen tuli toimeksiantajilta. Tämä kertoo siitä, että heillä on hyvä kosketuspinta asiakkaiden toiveisiin. Myös ruokaideoihin, esivalmistukseen ja suunnitelmallisuuteen haluttiin kiirettä helpottavia vihjeitä ja vinkkejä.

Opinnäytetyön teoreettinen perusta ja luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön teoreettisen perustan muodostin kolmesta osasta eli ravitsemustiedosta, valmennuksesta ja palvelumuotoilusta. Kaikkia osia tarvitaan, muuten kokonaisuus ontuu. Ravitsemusvalmennuksen osaaminen vaatii siis monipuolista osaamista.

Työhön valittu määrällinen asiakaskysely yrityksen tarpeen perusteella, koska haluttiin saada helpolla ja selkeällä tavalla tietoa asiakkaiden tarpeista. Laadullisen tutkimuksen tekeminen ei tuntunut mielekkäältä, koska yrittäjät toimivat asiakasrajapinnalla jatkuvasti ja saavat siten arvokasta tietoa asiakkaiden tarpeista.

Opinnäytetyön kokonaisluotettavuuden arvioimisen yhteinen piirre on se, että tulokset tai kehittämissuositukset eivät ole sattumanvaraisia tai sisäisesti ristiriitaisia. Käytetyillä käsitteillä tulee olla yhteys empiiriseen aineistoon ja tulosten on oltava tarkkoja ja mahdollisia. Lisäksi luotettavuuden arvioinnissa pitäisi pystyä erottamaan kootun aineiston ja tutkimustekstin luotettavuus. (Vilkkä 2021, 185.) Käsillä olevassa työssä tutkimustulokset ovat tarkkoja, mahdollisia ja perustuvat kyselyyn eikä niissä ole ristiriitoja.

Mitattavan ilmiön tai asian ilmaiseminen luotettavasti, huolellisesti ja toistettavasti tarkoittaa luotettavuutta eli **reliabiliteettia** (Hiltunen 2009). Käsillä olevassa työssä asiakaskysely on tehty Google Formsilla ja tulokset analysoitu Excelillä. Aineistoa tullaan hyödyntämään yrityksen toiminnan ja ravitsemusvalmennuksen kehittämisessä myös jatkossa.

Vilkan (2021, 193) mukaan **validiteettia** eli opinnäytetyön pätevyyttä voidaan arvioida teoreettisten ja empiiristen käsitteiden vastaavuuksia vertaamalla. Tässä opinnäytetyössä käytetty käsitteistö on ravitsemuksen osalta selitetty erikseen

työn alussa olevassa erityissanastossa. Muut käsitteet on määritelty tekstissä asiayhteydessään.

Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyöprosessi alkoi joulukuussa 2021 toimeksiantajan kanssa keskustellessa. Alkuperäinen aihe oli ensin ruokaohjeiden tekeminen yritykselle, mutta se muutettiin laajemmaksi, koska ajatus oli, että ravitsemusvalmennus on paljon muutakin kuin ruokaohje. Lisäksi koin pelkkien ruokaohjeiden laatimisen melko kapealaisena kehittämisenä.

Ensimmäisenä perehdyin ravitsemukseen, joka on valtava teema-alue. Ymmärsin, että ravitsemusvalmentajalla pitää olla paljon tietoa aiheesta, jotta pystyy antamaan pätevää ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaan ei tarvitse tietää ravitsemuksen teoriaa, mutta ravitsemusvalmentajan tietämys täytyy olla hyvällä tasolla. Lisäksi hänen täytyy kyetä antamaan asiakkaalle tutkittuun tietoon perustuvia neuvoja käytännön neuvoja.

Sitten perehdyin yrityksen verkkosivustoon ja etenkin ravitsemusvalmennukseen sekä yrityksen kontekstiin. Samassa yhteydessä tutkin yrittäjien ja yrityksen näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa ja muissa medioissa.

Tämän jälkeen kartutin tietouttani palvelumuotoilusta ja valmennuksesta sekä ravitsemusvalmennuksesta. Tein ensimmäisen hahmotelman sisällysluettelosta ja sen jälkeen muutin sitä moneen kertaan. Opinnäytetyön nimen keksimisen kanssa kävi samoin.

Palvelumuotoilun teoria toi ajatuksen tehdä asiakaskysely, jonka kysymyksen asetteluja viilattiin moneen kertaan. Kysely toteutettiin maaliskuun 2022 aikana ja tulosten analysointiin meni kauemmin aikaa kuin olin suunnitellut, koska jouduin opiskelemaan Excelin käyttöä samanaikaisesti.

Opinnäytetyöprosessissa opin lisää ravitsemuksen, palvelumuotoilun ja ravitsemusvalmennuksen teoriasta. Asiakaskyselyn tekeminen auttoi ymmärtämään määrällisen tutkimuksen tekemistä tekniikasta tulosten analysoimiseen. Toimek-

siantajan kanssa tehty yhteistyö lisäsi ravitsemusvalmennuksen ymmärrystä kannattavuuden näkökulmasta. Haasteellisinta oli laajojen kokonaisuuksien jäsentäminen ja niiden yhdistäminen mielekkäällä tavalla sekä kohtuullisen tiukka aikataulu.

Tähän opinnäytetyöhön tehtyä aineistoa voidaan hyödyntää yrityksessä myöhemmin arvioitaessa konseptin testaamista käytännön tasolla, jossa työssä haluaisin olla mukana. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla ravitsemusvalmennuksen kohderyhmät, menetelmät ja vaikuttavuus.

LÄHTEET

Ball, J. 2019. The Double Diamond. A universally accepted depiction of the design process. viitattu 18.4.2022. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>

Borg, P. Rentoa painonhallintaa. 2009. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Catalonotto, D. 2019. A Tiny Service Design History. Video. Viitattu 10.4.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=whQg6-8UrKk>

Erkkola, M., Scwab, U., & Männistö, S. 2021. VRN:n Blogi: Pohjoismaiset ravitsemussuosituksat uudistuvat. Ruokavirasto. Julkaistu 12.5.2021. Viitattu 20.4.2022. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/uutiset/vrnn-blogi/>

Fineli. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). Elintarvikkeiden kansallinen koostumustietopankki. Versio 20, 27.6.2019. Viitattu 8.4.2022. <https://fineli.fi/fineli/fi/index>

Global Food Forums. 2022. Food Trends. 2022 Top Food Trends. Julkaistu 20.1.2022. Päivitetty 11.4.2022. Viitattu 20.4.2022. <https://globalfoodforums.com/food-trends/2022-top-food-trends/#international>

Forsman, L. 2020. Ruuan metadatatista uutta lisäarvoa kuluttajalle. Ruokaketjun transformaatio -webinaari 5.6.2020. https://www.businessfinland.fi/49c255/globalassets/food/event-materials/ruokaketjun-transformaatio-webinaari_laura-forsman_05062020.pdf

Heikura, I. 2021. Teoksessa Liikuntaravitsemus 3.0.2021. Ilander, O., Heikura, I., Hietavala E-A., Laakso, M., Manner, L., Mursu, J., Lahti: VK-Kustannus Oy.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell Oy.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto, Graduryhmä 2009. PowerPoint-esitys. Viitattu 25.4.2022. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti_handout.pdf

Hänti, S. 2021. Asiakkaasta ansaintaan. Asiakaskeskeinen liiketoimintamalli. 2021. Helsinki: Taitto Aste Helsinki Oy.

Ilander, O., Heikura, I., Hietavala E-A., Laakso, M., Manner, L., Mursu, J., Liikuntaravitsemus 3.0. 2021. Lahti: VK-Kustannus Oy.

Ilander, O. Laakso, M., Lindblad, P., Mursu, J., Liikuntaravitsemus – tehoa, tuloja ja terveyttä ruoasta. 2018. Lahti: VK-Kustannus Oy.

Kiviniemi, M. 2020. Sata piirustusta viestinnästä 2. Julkaistu 30.6.2020. Viitattu 23.4.2022. <https://pointtiperille.com/100-piirustusta-value-proposition-canvas/>

Kivistö, M., Myllymäki, V. 2018. Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen Personal Training-yritykselle. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S., 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Korsman, J. & Heiskanen H., Urheilijan keittokirja. Ruokaa – Ravintoa – Urheilua. 2014. Tallinna: United Press Global.

K-ruoka.fi-sivusto. Ruokailmiöt 2022. Päivitetty 16.12.2021. Viitattu 3.4.2022. <https://www.k-ruoka.fi/artikkelit/vastuullisuus/ruokailmiot-2022>

Limitless Coaching Oy. Helsinki. <https://limitlesscoaching.fi/>

Laatikainen, R. 2018. Blogi. Ketogeeninen eli hyvin vähähiilihydraattinen ruokavalio oli tehokas tyypin 2 diabeteksen hoidossa. https://www.pronutritionist.net/?s=ketogeeninen+&et_pb_searchform_submit=et_search_process&et_pb_include_posts=yes&et_pb_include_pages=yes

Liikunta ja ravitseminen. 2020. Viitattu 3.3.2022. <https://ukkinstituutti.fi/liike-laakkeena/liikunta-ja-ravitseminen/>

Manner, L., 2021. Teoksessa Liikuntaravitseminen 3.0. 2021. Ilander, O., Heikura, I., Hietavala E-A., Laakso, M., Manner, L., Mursu, J., Lahti: VK-Kustannus Oy.

Moritz, S. 2005 teoksessa Stickdorn, M., Hormess M.E., Lawrence A., Schneider J., 2018. This is service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. O'Real Media. Incorporated.

Nissinen, I. 1988. Ravitseminen ja ravitseminen. Sanakysymyksiä 4 / 1998. Irma Nissinen. Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. Viitattu 22.3.2022 <https://www.kielikello.fi/-/ravitseminen-ja-ravitseminen>

Osterwalder, A, 2014. Value Proposition Design. Julkaistu 9.9.2014. Viitattu 25.4.2022. https://issuu.com/business.model.innovation/docs/vpd_sneak-peek/103

Saarijärvi, J., Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten. Jyväskylä: Docendo.

See 31Volts. "Service Design" teoksessa Stickdorn, M., Hormess M.E., Lawrence A., Schneider J., 2018. This is service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. O'Real Media. Incorporated.

Taloustutkimus.fi-sivusto. Ruokatrendit. Päivitetty 15.2.2022. Viitattu 3.4.2022. <https://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutisia/ruokatrendit-2022.html>

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL. Terveellinen ravinto. 2021. Päivitetty 9.3.2021. Viitattu 21.3.2021 <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/terveellinen-ruokavalio>

Terveurheilija.fi. n.d. Urheilijan lautasmalli. Viitattu 3.4.2022. <https://terveurheilija.fi/urheilijan-ravitsemus/urheilijan-lautasmalli/>

Terveurheilija.fi. n.d. Urheilijan lautasmallin kuva. Viitattu 3.4.2022 https://terveurheilija.fi/wp-content/uploads/2020/03/lautasmalli-raskas_harjoituspaiva-1-1523x1536.jpg

Tiihonen, A. 2015. Liikuntakulttuurin käsitteitä tiedetoimittajille. Julkaistu 12.2.2015. Viitattu 20.4.2022 https://www.miksiliikun.fi/wp-content/uploads/2012/08/Liikuntakulttuurin_k%C3%A4sitteit%C3%A4_Tiihonen2015.pdf

Tilastokeskus. n.d. Tilasto. Liikunta-alan yritysten määrä, työntekijöiden määrä ja liikevaihto Suomessa vuonna 2020. Viitattu 13.4.2020. https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_yri_yrti_yri/stat-fin_yrti_pxt_11d5.px/table/tableViewLayout1/

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Liikuntaliiketoiminnan ekosysteemin muutokset. 2014. TEM raportteja 20/2014. Elinkeino- ja innovaatio-osasto 3.7.2014. Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). <https://tem.fi/documents/1410877/2871099/Liikuntaliiketoiminnan+ekosysteemin+muutokset+03072014.pdf>

Törmälehto, M. 2018. Valmennuksella voittoon. Fitra: EU.

Törrönen, V. 2020. Mikä on palvelupolku? Miten se kannattaa tehdä. Blogi. Julkaistu 24.2.2020. Viitattu 12.4.2022. <https://www.kreapal.fi/blogi/mika-on-palvelupolku/>

UKK-instituutti. n.d. Liikunta ja ravitsemus. <https://ukkinstituutti.fi/liike-laakkeena/liikunta-ja-ravitsemus> viitattu 24.4.2022.

Valio.fi-sivusto. Ruokatrendit 2022. Päivitetty 2.3.2022. Viitattu 3.4.2022. <https://www.valio.fi/ammattilaiset/artikkelit/ruokatrendit2022/>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta (VRN). Juomat ravitsemuksessa. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan raportti 2008. Helsinki: Yliopistopaino

Valtion ravitsemusneuvottelukunta (VRN). Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. 2. korjattu painos. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Visuri, J. 2022. Henkilökohtainen tiedonanto. Limitless Coaching Oy: n toiminta-ajatus, liikeidea, kohderyhmä, konteksti ja sosiaalinen media. Sähköpostiviestit. Luetti 15.1. – 16.4.2022.

Visuri, J. 2019. Limitless - Riko rajasi. Kirja. EU: Fitra Oy.

Visuri, J. Haapasaari, J. 100 parasta vatsalihasliikettä. Kirja. EU: Fitra Oy.

VTT. 2017. Elintarviketalous 4.0. VTT:n visio älykkään, kuluttajakeskeisen ruo-
katuotannon aikakauteen. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy. Helsinki: Juvenes Print.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Arvoisa asiakas!



Teen opinnäytetyötä osana palveluliiketoiminnan restonomikoulutusta Tampereen ammattikorkeakoulussa yritykselle Limitless Coaching Oy.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen ravitsemusvalmennusta asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta. Vastaamalla voit siis auttaa luomaan entistä parempaa palvelua ja toimivampaa ravitsemusvalmennusta. Vastaaminen on turvallista ja anonyymiä.

Kaikkien vastaajien kesken arvotaan 5 kpl nettivalmennuksia.

Kiitos jo etukäteen vaivannäöstäsi.

Lisätietoja annamme mielellämme: pekka.visuri@tuni.fi ja

Kehittämisterveisin restonomiopiskelija Pekka Visuri ja Limitless Coaching Oy:n edustajat Santeri Sorasahi ja Joosua Visuri



Ruokavaliokysely

Perustiedot

Olen *

- Mies
- Nainen
- Muu

Olen *

- 18-24-vuotias
- 25-34-vuotias
- 35-44-vuotias
- 45-49-vuotias
- 50-59-vuotias
- Yli 60-vuotias

Ruokailutottumukset

Teen ruokaa pääosin *

- Yhdelle (itselleni)
- Kahdelle (esim. itselleni ja puolisololleni / kämppikselle tms)
- Useammalle (esim. koko perheelle)

Liite 3 (6) kyselylomake

Koostan lämpimät ateriat pääosin kuvan mukaisesti eli noin puolet lautasesta kasviksia / salaattia, 1/4 proteiinia ja 1/4 hiilihydraatteja. Aterialla voi olla myös pieni jälkiruoka sekä pala leipää ja lasi juotavaa (esim. maito, kivennäisvesi tai vesi) *



- Harvoin tai en ollenkaan
- Satunnaisesti
- Useimmiten tai aina

Syön vihanneksia, juureksia, marjoja tai hedelmiä vähintään 500g vuorokaudessa

*

- Yleensä alle 500g vuorokaudessa
- Useimmiten noin 500g vuorokaudessa
- Yleensä yli 500g vuorokaudessa

Liite 4 (6) Kyselylomake

Syön päivässä keskimäärin noin (sisältää lämpimät ateriat sekä mahdolliset välipalat) *

- 1-2 kertaa
- 2-3 kertaa
- 4-5 kertaa
- 6 kertaa tai useammin

Juon päivittäin nestettä noin (nesteeksi luetaan kaikki juotava neste, kuten vesi, kahvi, tee, virvoitusjuomat yms) *

- Alle 1 litra päivässä
- 1-1,4 litraa päivässä
- 1,5-2 litraa päivässä
- Yli 2 litraa päivässä

Kuinka usein herkuttelet keskimäärin viikossa? (Esim. karkit, sipsit, alkoholi, jäätelö yms) *

- 0-1 x viikossa tai harvemmin
- 1-2 x viikossa
- 3-4 x viikossa
- 5 x viikossa tai useammin

Herkuttelun tiheys (= kuinka usein herkuttelet) tuntuu mielestäni *

- Sopivalta
- Liialliselta
- Liian harvoin

Herkuttelen mielestäni sopivan määrän (esim. grammoja) herkkuja kerralla? *

- Kyllä, useimmiten jää hyvä olo
- En, useimmiten tulee fyysisesti huono olo tai moraalinen "krapula"
- En osaa sanoa

Liite 5 (6) Kyselylomake

Motivaatio & inspiraatio

Miksi olet kiinnostunut terveellisemmästä syömisestä? *

- Terveyden edistäminen
- Kehonkoostumuksen parantaminen (esim. painonpudotus tai lihasmassan kasvatus)
- Hyvän olon lisääminen
- Sairastumisriskin ennaltaehkäisy tai hoito
- Parempi jaksaminen
- Muu: _____

Mistä etsit inspiraatiota terveellisestä syömisestä? *

- Sosiaalinen media (esim. sosiaalisen median vaikuttajat)
- Nettisivut (esim. ruuanlaittoblogit)
- Ruokalehdet
- Televisio-ohjelmat
- Ystävät ja/tai sukulaiset
- Muu: _____

Liite 6 (6) Kyselylomake

Syömisen haasteet ja niiden ratkaiseminen

Koen, että terveellisen syömisen suurimpana haasteena on *

- Kiire tai ajanpuute
- Taloudelliset haasteet
- Ideoiden puutteellisuus
- Ruuanlaittotaitojen puutteellisuus
- Liiallinen herkuttelu / epäterveellinen syöminen
- Liian vähäinen syöminen
- Liian yksipuolinen syöminen
- Kaipaen enemmän tietämystä terveellisestä syömisestä
- Muu: _____

Olisitko kiinnostunut valmiista ruokaohjeista ja resepteistä nettivalmennuksessa?

*

- Kyllä
- En

Minkä tekijöiden uskoisit auttavan sinua syömään säännöllisesti terveellisemmin?

*

- Valmiit reseptit
- Ruokien suunnitelmallisuus (esim. kauppalista)
- Ruokien esivalmistelu / meal prep
- Sopivien annoskokojen opettelu
- Muu: _____

Kaikkien vastaajien kesken arvotaan 5 kpl nettivalmennuksia. Jos haluat osallistua arvontaan, jätä sähköpostiosoitteesi alapuolelle. Järjestelmä ei yhdistä vastauksiasi sähköpostiisi, vaan vastaukset pysyvät täysin anonyymeja. Jos et halua osallistua, niin jätä kenttä tyhjäksi ja lähetä kysely.

Oma vastauksesi

Lähetä

Tyhjennä lomake

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa Limitless Coaching Oy. [Ilmoita väärinkäytöstä](#)

Google Forms