

Vesa Metsätähti

Konseptisuunnittelija, YLE Uudet palvelut

Haastattelija: Aivi Ojala

Pvm: 9.10.2009

Vesa Metsätähti on töissä konseptisuunnittelijana YLE:n Yhteiset palvelut -tiimissä, joka on yksi Uudet palvelut -yksikön palvelualueitiimeistä. Uudet palvelut -yksikkö tuottaa YLE:lle korkeateknologisia itsepalvelutuotteita, lähinnä internet-sivujen muodossa. Palvelualueyksiköitä YLE:llä on muutama muukin. Yhteiset palvelut -tiimi tekee kaikkia palvelualueita hyödyttäviä kehitysprojekteja, muut tiimit enemmän toteutusprojekteja.

Työnkuva YLE:llä

Yhteiset palvelut -ryhmään kuuluu konseptisuunnittelijan lisäksi graafinen suunnittelija, sovelluskehittäjä sekä tuottaja.

Konseptisuunnittelija on vastuussa konseptin suunnittelusta sekä siitä, että palvelu on hyvä ja sopiva. Palvelu on suunniteltava sekä käyttäjä- että bisnesnäkökulmasta. Konseptisuunnittelija määrittelee mitä palvelu käytännössä tarkoittaa, niin että graafikko pystyy tekemään sille sopivan ilmiäsuun ja sovelluskehittäjä toteuttamaan sen toiminnan ja infrastruktuurin. Konseptisuunnittelijan esimies on tuottaja, joka vastaa palvelun sisällöstä sekä projektipäällikkyydestä. ”Konseptisuunnittelija ei varsinaisesti ole muiden tiimissä toimivien esimies, mutta konseptisuunnittelijan oikkuja pitää kuitenkin jossain määrin toteuttaa.”

Metsätähti kertoo, että on vapauttavaa keskittyä työssään täysin käytettävyyteen, sillä aikaisemmissa työtehtävissään hän on ollut samaan aikaan sekä käytettävyyssuunnittelijan, että graafikon ja deavaajan roolissa, sekä ottanut kantaa myös itse työn strategisen kulman valintaan.

Esimerkkinä yhdestä projektistaan hän mainitsee YLE:n internet-sivujen sisään kirjautumisen uudistamisen. ”Sisään kirjautumisen tapa oli aikoinaan tehty yhdelle palvelulle ainoastaan sen hetkiseen tarpeseen. Kirjautumisen malli kuitenkin levisi muuallekin, koska sellainen oli toteutettuna olemassa. Sopivamman kirjautumistavan tekemistä oli suunniteltu pitkään, mutta sitä ei voitu kuitenkaan kokonaan laittaa uusiksi, vaan oli mentävä osittain infrastruktuurin ehdoilla. Kirjautumiselle päätettiin tehdä kasvojenkohotus ja korjata sen kaikkein huonoimmat puolet pois. Kirjautuminen on nyt jo sulavampaa, mutta projekti toimii myös ”proof of conceptina” sille, että tätä täytyisi miettiä enemmänkin.”

Metsätähti kertoo, että monissa yrityksissä käytettävyyttä pidetään puheissa hirveän tärkeänä, mutta valitettavan usein se nähdään pelkästään graafisen toteutuksen tekemisenä tai vastaavana pinnan kiillottamisena. Käytännössä projekteissa joudutaan usein menemään infrastruktuurin ja organisaation ehdoilla. YLE:lläkään käytettävyys ei toteudu ihan niin tärkeänä asiana kuin yleisesti kuvitellaan. ”Jos käytettävyyden paranemisella yritetään perustella jokin organisaatiomuutos, niin silloin aletaan kyseenalaistamaan, onko se käytettävyys tässä kohtaa oikeasti niin tärkeää. Transformation designistahan puhutaan paljon, mutta siihen tarvitaan kyllä pelimiehen taitoja.”

Menetelmistä

Konseptisuunnittelijan työssään Metsätähti tekee paljon käyttäjähaastatteluja. ”Yritän kaivaa esiin toiminnan motiiveja, miten jokin asia tehdään ja mistä siinä oikeasti on kysymys. Haastattelujen perusteella ryhmittelen

asioita samankaltaisuuden perusteella perinteisen ”lappuleikin” tavoin. Tutkimuksesta teen raportin ja esityksen projektitiimille, sekä visuaalisen esimerkin asiasta niille, jotka projektin tulevat toteuttamaan.”

Kiinnostus käytettävyyteen

Metsätähti ajatui käytettävyyden pariin alunperin kiinnostuksesta semantiikkaan. ”Joskus yläasteella tutustuin semantiikkaan, ja aihe alkoi kiehtoa. Aloin etsiä lisää tietoa, mutta sitä ei ollut juuri saatavilla silloin. Sitten luin Anja Hatvan kirjan Kuvittaminen, joka yhteytti minulle monia asioita. Siihen liittyi mm. se, miten muut ihmiset kokevat asioita ja määrittelevät ne. Aloin miettiä, millä alalla tällaisia ajatuksia voisi hyödyntää.”

Aihepiiri tuntui liittyvän muotoiluun, sillä teollisen muotoilun ajatuksena on aina ollut löytää ja suunnitella käyttäjälle sopiva tuote. Metsätähti huomauttaa, että pitää olla tietoinen myös siitä, mikä on käyttäjälle vaikeaa, jotta osaa suunnitella sopivan tuotteen. ”Jos esimerkiksi suunnitellaan kassakaappia, niin siitä pitää osata tehdä käyttäjälle helppo, mutta murtovarkaalle vaikeasti avattava.”

Käytettävyyssasioiden parissa Metsätähti on tehnyt töitä vuodesta 1997 asti. 90-luvun puolella hän teki enemmän internet-sivujen graafista suunnittelua, mutta joutui ottamaan kantaa myös toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen graafisen materiaalin ohessa. Myöhemmin työnkuva muuttui enemmän muiden tekemisien suunnitteluun ja arviointiin monenlaisessa tuoteympäristössä. ”Minulla on paljon ns. raskaskonesuunnittelua taustalla, vaikka teenkin nykyisin enemmän palvelusuunnittelua. On ollut silmiä avaavaa, miten tehdasympäristöstä on löytynyt toiminnan arkkityyppejä, jotka pätevät työn tekemiseen ylipäätään. Sieltä löytyy samoja rooleja, motiiveja ja käyttäytymismalleja, jotka toimivat aika monessa paikassa.”

Käytettävyys muotoiluopetuksessa

Pohjavire käytettävyys-ajattelutavalle ja metodiikalle on löytynyt hyvin muotoilukoulutuksesta, mutta Metsätähti uskoo, että asiaa voi lähestyä hyvin monesta näkökulmasta ja useammalta ammattialalta. ”Luulen, että ihmisellä täytyy olla jonkinlainen oma media, jonka kautta asiaa käsittelee. Se voisi olla yhtä hyvin se, että osaa rakentaa fyysisiä prototyyppisiä tai vaikka liiketoimintasuunnitelmia. Kaikkia niitä omana välineenään pitävät voivat lähestyä asiaa omalta kantiltaan.”

”Tietyissä mielessä tuotemuotoilukoulutus valmentaa paljon kompromissien tekemiseen. Se mahdollistaa sen, että ehkä pystyy kyseenalaistamaan työtään enemmän kuin jonkin muun alan ihminen. Seminaareissa aina puhutaan, että pitää kyseenalaistaa se, että onko tämä paras mahdollinen tapa toteuttaa jokin toiminto, mutta ikinä ei uskalleta kysyä käyttäjältä, että onko sillä ylipäätään väliä. Että paljonko sillä on väliä, suoriutuuko tämä tuote labratesteissa parhaiten? Rimaa ei uskalleta selvittää.”

Käytettävyysaihe on hankala opetettava, Metsätähti pohtii. Teorioita voi opettaa, mutta itse ajattelutavan opettaminen on vaikeampaa. ”Minun aikanani meni moni asia koulussa vähän näpertelyksi. Vähän kuin jos oltaisiin opetettu oppilaille kaikki shakin siirrot, ja siitä tulisi päätellä miten peli kulkee. Tämä verrattuna siihen, että kerrottaisiin, että on tällainen teoria joka pätee näillä ja näillä tavoilla, ja sitten siitä oltaisiin opittu vähän sitä ajattelutapaa.”

Käytettävyysala muutoksessa

Käytettävyysala on muuttunut paljon Metsätähden omista opiskelua ajoista. Ala on laajentunut ja sovellettavaa on löytynyt yhä useammassa paikassa. Silti monissa yritysissä käytettävyyden kanssa ollaan vielä aika hukassa.

Metsätähti kertoo, että suurin muutos on ollut siirtyminen virheiden välttämiseen positiivisen kokemuksen suunnitteluun. ”Muistan, kun aikoinaan näistä asioista puhuttaessa keskityttiin lähinnä virheisiin ja niiden poistamiseen, eikä ihmisen kokemukseen, siihen että saadaan ihmiset tykkäämään tuotteesta.”

Käytettävyys painottuu silti vieläkin digitaaliselle puolelle, kun fyysisten asioiden sekä palveluiden puolella käytettävyysosaamiselle olisi todellista tarvetta. ”Esimerkiksi Suomessa terveydenhuollon järjestelmä on niin monimutkainen, että kansalaisen on sitä hankala käyttää. Iltaisin voi mennä havainnoimaan asiaa päivystyspoliklinikan eteen. ihmiset ovat sekaisin, kun eivät tiedä että mistä ovesta heidän pitää mennä sisään. Jos on vaikka jalka poikki, niin onko tämä terveyskeskuspäivystyksen, sairaalapäivystyksen vai kirurgian päivystyksen asia? Ja lopulta voi olla, ettei iltaisin mikään näistä ole edes auki. Näissä asioissa olisi eniten hoidettavaa.”

Unelmatyö

Aikaisemmin Metsätähden unelmien työ olisi liittynyt esimerkiksi ipodin suunnitteluun, mutta nykyisin mieli on muuttunut. ”Nyt se on jo vähän vanhentunut ajatus. Mieluummin haluaisi olla työssä, jossa pystyisi ratkaisemaan joitain oleellisia ongelmia. On ihan kiva tehdä tuote tai palvelu, jota moni ihminen käyttää, mutta parempi, jos se on jollain tavalla oikeasti hyödyllinen, tai muuttaa asioita parempaan suuntaan. Sellainen, jonka ihmiset saattaisivat huomaamattaan kohdata päivittäin. Esimerkiksi hautajaisseremonian, tai sen kokemuksen, suunnittelu voisi olla todella mielenkiintoinen projekti.”

Metsätähteä kiinnostavat myös kohteet, joissa tuotetaan jotakin, joka ei ole kyseisen median luontaista ilmaisua. ”Tarkoitan esimerkiksi, että valokuvaamalla saadaan helposti aikaan fotorealistisia kuvia, mutta sillä medialla taasen on vaikeampi kuvata jotain surrealistista. Samalla tavalla minua kiinnostaa käytettävyysmenetelmien tuominen sellaiseen ympäristöön, missä sitä ei välttämättä voi muodostaa nappuloiksi ja näytöiksi.”

Metsätähti ei myönnä että uravalinta olisi koskaan varsinaisesti kaduttanut, mutta alalla joutuu mukaan moniin merkityksettömiin projekteihin. ”Pitää tehdä jotain sen verran järkevää, ettei työ jälkikäteen kaduta. Jos nyt joutuisin tekemään esim. jotain tv:ssä tekstiviestein pelattavaa peliä, niin kyllä melkein vetäisin ranteet auki!”