Hyvinvointialan Metaversumipalvelut

LUT University | University of Eastern Finland | LAB University of Applied Sciences | SAVONIA | Euroopan unionin osarahoittama | Elinvoimakeskus

Opas metaversumipohjaisten hyvinvointipalveluiden innovointiin



Erno Salmela (LUT-yliopisto) 9.9.2026

Sisällysluettelo

1 Johdanto: mikä metaversumissa on innovoinnin kannalta erityistä?
2 Immersiivisyyden lisäarvo on osoitettava
3 Käyttäjäkokemus on testattava käytännössä
4 Fyysinen ja virtuaalinen palvelu muodostavat yhden kokonaisuuden
5 Teknologia, saavutettavuus ja turvallisuus asettavat erityisehtoja
6 Kokeileva kehittäminen pienentää metaversumipalvelun riskiä
7 Liiketoiminta: käyttöönotto, skaalautuvuus ja tuotteistaminen
8 Käytännön malli metaversumipohjaisen hyvinvointipalvelun innovointiin
9 Yhteenveto ja suositukset

Raportin rajaus

Raportti keskittyy niihin kysymyksiin, joissa metaversumipohjaisen hyvinvointipalvelun innovointi poikkeaa tai korostuu suhteessa yleiseen palveluinnovointiin. Yleisiä innovoinnin periaatteita käsitellään vain silloin, kun ne saavat immersiivisessä ympäristössä erityisen merkityksen.

1 Johdanto: mikä metaversumissa on innovoinnin kannalta erityistä?

Metaversumipohjainen hyvinvointipalvelu on digitaalinen palvelu, jossa virtuaalinen tai immersiivinen ympäristö muodostaa olennaisen osan käyttäjän palvelukokemuksesta. Ratkaisu voi hyödyntää esimerkiksi virtuaalitodellisuutta (VR), lisättyä todellisuutta (AR), yhdistettyä todellisuutta (MR), kolmiulotteisia ympäristöjä, pelillisyyttä, avatareja tai tekoälyä. Kaikkien teknologioiden ei tarvitse olla mukana samassa palvelussa. Ratkaisevaa on, mitä käyttäjä pystyy niiden avulla tekemään, kokemaan tai ymmärtämään paremmin.

Metaversumipalvelun innovointi muistuttaa monilta osin muuta palveluinnovointia eli lähtökohtana on käyttäjän tarve, ratkaisun arvo täytyy osoittaa ja kehittämiseen liittyviä oletuksia kannattaa testata. Metaversumissa epävarmuutta on kuitenkin tavallista enemmän. Käyttäjäkokemusta on vaikea ennakoida ilman todellista käyttöä, laitteet ja alustat muuttuvat nopeasti, immersiivisyys voi sekä parantaa että heikentää saavutettavuutta, ja virtuaalisessa ympäristössä syntyvä data voi olla hyvin yksilöllistä.

Raportin ydinkysymys

Mitä pitää tehdä toisin tai tavallista huolellisemmin silloin, kun hyvinvointipalvelu rakennetaan immersiiviseksi tai metaversumipohjaiseksi?

Tässä raportissa metaversumipalvelun innovointia tarkastellaan seitsemästä erityisnäkökulmasta: immersiivisyyden lisäarvo, käyttäjäkokemuksen testaaminen, fyysisen ja virtuaalisen palvelun yhdistäminen, saavutettavuus ja turvallisuus, teknologinen riippuvuus, kokeilevan kehittämisen korostunut merkitys sekä skaalautuvan liiketoiminnan rakentaminen.

Metaversumin mahdollisuudet

Kokemuksellisuus, läsnäolon tunne, turvallinen simulointi, kolmiulotteinen hahmottaminen, vuorovaikutus ja mahdollisuus kokeilla toimintaa ennen päätöstä.

Metaversumin riskit

Teknologia itsessään voi alkaa ohjata kehittämistä. Näyttävä demo voi syntyä ennen kuin on osoitettu, että ratkaisu tuottaa käyttäjälle todellista hyvinvointiarvoa.

2 Immersiivisyyden lisäarvo on osoitettava

2.1 Metaversumi ei ole palvelun tarkoitus

Metaversumipohjaisen palvelun ensimmäinen erityiskysymys on yksinkertainen mutta ratkaiseva: miksi palvelu kannattaa toteuttaa immersiivisenä? Virtuaalinen ympäristö ei automaattisesti tee palvelusta parempaa. Jos sama tavoite voidaan saavuttaa käyttäjän kannalta helpommin verkkopalvelulla, videolla tai mobiilisovelluksella, niin raskas metaversumitoteutus voi lisätä kustannuksia ja käyttökynnystä ilman vastaavaa hyötyä.

Immersiivisyydelle on vahva peruste silloin, kun palvelun arvo syntyy esimerkiksi läsnäolon kokemuksesta, tilan tai mittakaavan hahmottamisesta, turvallisesta harjoittelusta, käyttäjän aktiivisesta toiminnasta tai sellaisen tilanteen simuloinnista, jota on vaikea toteuttaa fyysisessä maailmassa. Hyvinvointipalveluissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi kuntoutusharjoittelua, liikkumiseen motivoivaa pelillistä ympäristöä, asumisen ratkaisujen kokeilemista, perehdytystä tai sosiaalista vuorovaikutusta virtuaalisessa tilassa.

Keskeinen kehittämiskysymys

Mitä käyttäjä pystyy immersiivisessä ympäristössä tekemään, kokemaan tai ymmärtämään paremmin kuin ilman sitä?

2.2 Uutuusarvo ei ole sama asia kuin käyttäjäarvo

Uusi teknologia voi saada ensimmäisessä kokeilussa innostuneen vastaanoton jo siksi, että kokemus on käyttäjälle uusi. Tämä tekee metaversumipalveluiden arvioinnista tavallista haastavampaa. Positiivinen ensireaktio ei vielä osoita, että palvelu tuottaa hyvinvointivaikutusta tai että käyttäjä haluaisi palata palveluun uudelleen.

Arvioinnissa kannattaa siksi erottaa teknologinen wow-efekti palvelun varsinaisesta arvosta. Pelkän tyytyväisyyden sijaan pitäisi arvioida, auttoiko ratkaisu käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa, helpottiko se toimintaa, lisäsikö se motivaatiota tai ymmärrystä – ja oliko juuri immersiivinen toteutustapa ratkaiseva hyödyn syntymiselle.

- Älä kysy vain, oliko kokemus kiinnostava. Kysy, mitä hyötyä siitä syntyi.
- Arvioi, haluaisiko käyttäjä käyttää palvelua uudelleen uutuudenviehätyksen jälkeen.
- Vertaa immersiivistä ratkaisua mahdollisuuksien mukaan yksinkertaisempaan vaihtoehtoon.
- Tunnista, mikä osa vaikutuksesta syntyy sisällöstä, mikä ohjauksesta ja mikä itse immersiivisyydestä.

3 Käyttäjäkokemus on testattava käytännössä

3.1 XR-kokemusta ei voi arvioida suunnittelupöydällä

Metaversumipalvelun käyttäjäkokemus syntyy vasta käytössä. Kuvakäsikirjoitus tai 3D-malli voi auttaa konseptin hahmottamisessa, mutta se ei kerro, tuntuuko liikkuminen luontevalta, ymmärtääkö käyttäjä vuorovaikutuksen logiikan, onko laite mukava tai syntyykö virtuaalisessa ympäristössä tavoiteltu läsnäolon tunne. Näitä kysymyksiä ei voi ratkaista luotettavasti pelkällä suunnittelulla ja konseptitestauksella.

Siksi ensimmäinen aidosti käytettävä versio kannattaa tuoda käyttäjille varhain. Metaversumipalveluissa prototyyppi ei ole vain tapa kerätä palautetta valmiista ideasta, vaan se auttaa tunnistamaan asioita, joita kehittäjä ei voi ennakoida ilman käyttäjäkokemusta.

3.2 Mitä käyttäjäkokeilussa pitää tarkkailla?

- Oivaltaako käyttäjä nopeasti, mitä ympäristössä pitää tehdä?
- Onko virtuaalisessa tilassa liikkuminen ymmärrettävää ja turvallisen tuntuista?
- Kuinka paljon käyttäjä tarvitsee ohjausta ennen käyttöä ja sen aikana?
- Tuntuuko vuorovaikutus luonnolliselta vai tekniseltä ja kuormittavalta?
- Syntyykö pahoinvointia, silmien rasitusta, tasapaino-ongelmia tai muuta epämukavuutta?
- Onko käyttöjakson pituus sopiva?
- Tuottaako palvelu tavoitellun hyödyn vai ainoastaan kiinnostavan kokemuksen?

Käyttäjän oma arvio kannattaa yhdistää havainnointiin. Käyttäjä voi esimerkiksi sanoa palvelun olevan helppo, vaikka hän tarvitsee jatkuvasti ohjausta. Tällainen ristiriita on tärkeä kehittämishavainto. Palvelun todellinen käyttöönotettavuus riippuu siitä, miten hyvin se toimii myös ilman kehittäjän jatkuvaa tukea.

Erityinen metaversumiperiaate

Käyttäjäkokemuksen testaaminen ei ole kehittämisen viimeinen vaihe. Se on osa teknologian ja palvelukonseptin valintaa alusta alkaen.

4 Fyysinen ja virtuaalinen palvelu muodostavat yhden kokonaisuuden

4.1 Palvelu alkaa ennen virtuaaliympäristöä

Metaversumipalvelua ei pidä suunnitella vain virtuaalisen ympäristön näkökulmasta. Käyttäjän kokemus alkaa jo siitä, miten palvelu löydetään, miten laite otetaan käyttöön, missä fyysisessä tilassa sitä käytetään ja kuka auttaa käyttäjää alkuun. Vasta tämän jälkeen alkaa varsinainen immersiivinen osuus, ja myös sen jälkeen tarvitaan usein palautekeskustelu, jatkotoimenpide tai joku muu yhteys käyttäjän arkeen. Hyvinvointipalveluissa tämä korostuu, koska virtuaalisessa ympäristössä tapahtuva harjoittelu tai päätöksenteko ei ole tavoite itsessään. Arvo syntyy siitä, että kokemus vaikuttaa käyttäjän toimintaan myös virtuaalimaailman ulkopuolella.

Virtuaalinen palvelu	Fyysinen palvelu
Ympäristö, sisältö, tehtävät, vuorovaikutus, palaute, immersio ja mahdollinen tekoäly.	Laitteet, tila, hygienia, käyttöönotto, ohjaus, ammattilaisen työ, turvallisuus, tuki ja palvelun jälkeiset toimenpiteet.

4.2 Ammattilaisen rooli on osa palvelukonseptia

Monissa hyvinvointipalveluissa käyttäjä ei toimi täysin itsenäisesti, vaan ammattilainen ohjaa harjoittelua, tulkitsee syntyvää tietoa tai keskustelee kokemuksesta käyttäjän kanssa. Siksi konseptissa on määriteltävä, mitä ammattilainen tekee ennen käyttöä, sen aikana ja sen jälkeen. Tämä vaikuttaa sekä käyttäjäkokemukseen että palvelun kustannuksiin ja skaalautuvuuteen.

Teknisesti toimiva ratkaisu voi osoittautua palveluna raskaaksi, jos jokainen käyttökerta vaatii pitkän perehdytyksen, laitteen manuaalista valmistelua tai jatkuvaa henkilökunnan läsnäoloa. Pilotissa on siksi testattava myös palveluprosessia eikä vain virtuaaliympäristöä.

5 Teknologia, saavutettavuus ja turvallisuus asettavat erityisehtoja

5.1 Saavutettavuus on laajempi kysymys kuin perinteisessä digipalvelussa

Metaversumiteknologia voi parantaa palvelun saavutettavuutta esimerkiksi mahdollistamalla osallistumisen paikasta riippumatta tai tuomalla vaikeasti saavutettavan ympäristön käyttäjän luo. Samalla se voi kuitenkin synnyttää myös uusia esteitä. Kaikki eivät voi käyttää VR-laseja, seistä pitkiä aikoja, käyttää molempia käsiä tai hahmottaa kolmiulotteista ympäristöä samalla tavalla.

Saavutettavuuden näkökulmasta on tarkasteltava fyysisiä, aistitoimintaan liittyviä ja kognitiivisia eroja sekä sitä, voidaanko palvelua käyttää vaihtoehtoisilla tavoilla. Ratkaisu voi esimerkiksi tarjota istuen käytettävän tilan, vaihtoehtoisia liikkumistapoja, tekstityksiä, selkeämpää käyttöliittymää tai mahdollisuuden käyttää palvelua myös perinteisellä näytöllä.

5.2 Fyysinen turvallisuus ja käyttömukavuus

Virtuaalitodellisuuden käyttö voi aiheuttaa osalle käyttäjistä pahoinvointia, silmien rasitusta tai epämukavuutta. Lisäksi käyttäjän liikkuminen fyysisessä tilassa voi aiheuttaa törmäys- tai kaatumisriskin. Hyvinvointipalvelussa turvallisuuden pitää olla osa konseptia jo ennen varsinaista käyttöönottoa, eikä sitä voida jättää teknisen viimeistelyn yhteydessä ratkaistavaksi.

- Määrittele turvallinen fyysinen käyttötila ja käyttöjakson sopiva pituus.
- Testaa palvelua myös käyttäjillä, joilla ei ole aiempaa XR-kokemusta.
- Tunnista käyttäjäryhmät, joille ratkaisu ei sovi tai joille tarvitaan vaihtoehtoinen toteutus.
- Huomioi laitteiden puhdistus, ylläpito ja käytännön käsittely osana palveluprosessia.

5.3 Data, tietosuoja ja eettisyys

Immersiiviset palvelut voivat tuottaa yksityiskohtaista tietoa käyttäjän liikkeistä, käyttäytymisestä, valinnoista, äänestä tai muusta toiminnasta. Hyvinvointipalveluissa tieto voi liittyä käyttäjän henkilökohtaiseen tilanteeseen, jolloin luottamus, tietosuoja ja tietoturva korostuvat. Kehittämisessä pitää määritellä jo varhain, mitä tietoa todella tarvitaan, mihin sitä käytetään ja kuka siihen pääsee käsiksi.

Jos palveluun yhdistetään tekoälyä, on lisäksi arvioitava, mihin tekoälyn tuottamaa palautetta tai suosituksia voidaan käyttää ja missä tilanteissa ihmisen arvio on välttämätön. Tekoäly voi tehdä ympäristöstä mukautuvamman ja vuorovaikutteisemman, mutta sitä ei pitäisi sisällyttää palveluun ilman tunnistettua lisäarvoa.

Minimiperiaate datalle

Kerää vain sellaista käyttäjädataa, jolla on selkeä palvelullinen tarkoitus ja jonka käsittely voidaan perustella käyttäjälle ymmärrettävästi.

5.4 Teknologinen riippuvuus on liiketoimintariski

Metaversumipalvelu rakentuu usein kolmansien osapuolten laitteiden, ohjelmistojen ja alustojen päälle. Laitteet voivat poistua markkinoilta, alustojen ominaisuudet ja hinnoittelu muuttua tai ohjelmistot vanhentua nopeasti. Tämän vuoksi palvelun ydintä ei kannata sitoa yhteen teknologiaan vahvemmin kuin on välttämätöntä.

Modulaarinen ja mahdollisimman teknologianeutraali suunnittelu helpottaa myöhempää teknologian vaihtamista. Kehittämisen alkuvaiheessa voidaan myös käyttää kevyempää prototyyppialustaa, vaikka lopullinen palvelu toteutettaisiin toisella teknologialla. Prototyypin tehtävä on mahdollistaa oppiminen, ei lukita koko palvelun tulevaisuutta.

6 Kokeileva kehittäminen pienentää metaversumi-palvelun riskiä

Kokeileva kehittäminen on hyödyllistä lähes kaikessa innovaatiotoiminnassa, mutta metaversumipalveluissa sen merkitys korostuu. Käyttäjäkokemusta on vaikea ennustaa, teknologia muuttuu nopeasti ja kaupallisesta kysynnästä voi olla olemassa vähän aikaisempaa tietoa. Lisäksi immersiivisen palvelun rakentaminen voi muuttua nopeasti kalliiksi, jos kehittämisessä siirrytään liian aikaisin täyteen toteutukseen.

6.1 Testaa ensin se oletus, joka voi kaataa koko idean

Kokeilun lähtökohtana pitäisi olla kriittinen epävarmuus. Ennen kokonaisvaltaista metaversumiympäristöä kannattaa esimerkiksi selvittää, kokeeko käyttäjä immersiivisen esitystavan hyödylliseksi, pystyykö hän käyttämään laitetta ja tuottaako ratkaisu sellaista lisäarvoa, jota yksinkertaisempi toteutus ei tarjoa.

1. Tunnista kriittinen epävarmuus mitä emme vielä tiedä?
2. Muotoile oletus: minkä uskomme olevan totta?
3. Rakenna mahdollisimman kevyt testi.
4. Vie ratkaisu oikeiden käyttäjien tai asiakkaiden kokeiltavaksi.
5. Kerää sekä käyttäjän kokemukset että havainnot todellisesta käytöstä.
6. Päätä kokeilun tulosten perusteella: jatka, muuta tai lopeta.
7. Kasvata investointia vasta, kun epävarmuus on pienentynyt.

6.2 Prototyypin, käyttäjäkokeilun ja pilotin roolit

Prototyyppi	Pilotti
Testaa idean tai yksittäisen toiminnallisuuden nopeasti. Sen ei tarvitse näyttää lopulliselta palvelulta.	Testaa kokonaisuutta lähellä todellista käyttöä: laitteet, käyttäjäpolku, ammattilaisen työ, tekninen vakaus ja käyttöönoton vaatima tuki.

Käyttäjäkokeilu kulkee näiden vaiheiden läpi. Varhaisessa kokeilussa voidaan arvioida ymmärrettävyyttä ja kiinnostavuutta. Myöhemmässä pilotissa tarkastellaan, syntyykö tavoiteltu hyöty, kuinka paljon tukea tarvitaan ja soveltuuko palvelu todelliseen toimintaympäristöön.

Investointiperiaate

Mitä vähemmän tiedämme, sitä pienempiä investointeja kannattaa tehdä. Mitä enemmän kokeiluista opitaan, sitä perustellumpaa on kasvattaa panostuksia.

7 Liiketoiminta: käyttöönotto, skaalautuvuus ja tuotteistaminen

7.1 Kiinnostus ei vielä ole maksuhalukkuutta

Metaversumi voi kiinnostaa yrityksiä ja asiakkaita uutuusarvonsa vuoksi, mutta liiketoimintapotentiaali syntyy vasta, kun ratkaisun käyttöönotosta saatava hyöty on suurempi kuin sen vaatima vaiva, kustannus ja riski. Siksi yrityksiltä kannattaa kysyä jo kokeilujen aikana konkreettisesti, missä tilanteessa ne käyttäisivät ratkaisua, kuka siitä maksaisi ja mitä käyttöönotto vaatisi.

- Kuka on maksava asiakas ja kuka varsinainen käyttäjä?
- Mikä on ratkaisun etu suhteessa nykyisiin vaihtoehtoihin?
- Onko palvelu itsenäinen tuote, osa nykyistä palvelua vai lisäominaisuus?
- Mitä laitteita, tilaa, koulutusta ja käyttötukea asiakkaalta vaaditaan?
- Kuka vastaa ohjelmiston, sisällön ja laitteiden ylläpidosta?
- Onko kiinnostus riittävän vahvaa, että asiakas olisi valmis investoimaan käyttöönottoon?

7.2 Räätälöitävyys on sekä vahvuus että riski

Virtuaalisia ympäristöjä on mahdollista muokata hyvin pitkälle. Tämä tekee metaversumipalvelusta joustavan, mutta voi johtaa myös tilanteeseen, jossa jokaiselle asiakkaalle rakennetaan käytännössä oma versio. Tällöin palvelu ei skaalaudu, vaikka teknologia olisi toimiva.

Kaupallistamisen kannalta kannattaa erottaa palvelun yhteinen ydin ja muokattavat osat. Yhteinen ydin voi sisältää teknisen alustan, käyttäjän toimintalogiikan, keskeiset käyttöliittymät ja palveluprosessin. Asiakaskohtaisesti voidaan mukauttaa esimerkiksi sisältöä, visuaalista ilmettä tai integraatioita. Mitä modulaarisempi ratkaisu on, sitä helpompi se on tuotteistaa.

7.3 TKI-kehittämisen ja tuotteistamisen raja

TKI-projektissa toteutettavassa kehittämisessä voidaan vähentää epävarmuutta ja viedä yhteinen ydin siihen pisteeseen, jossa käyttäjäarvoa, teknistä toimivuutta ja liiketoimintapotentiaalia on testattu. Raja tuotteistamiseen tulee vastaan silloin, kun seuraava vaihe vaatii selvästi yrityskohtaista sisältöä, brändäystä, integraatioita, myyntikanavia, hinnoittelua tai muuta kaupallista viimeistelyä.

TKI-projektissa toteutetun kehittämisen tärkein lopputulos ei siis ole mahdollisimman valmis tuote, vaan riittävän vahva näyttö siitä, kannattaako yrityksen tehdä seuraava investointi. Myös päätös lopettaa tai muuttaa suuntaa on hyvä lopputulos, jos se tehdään kokeiluista saadun tiedon perusteella ja ennen suurten kustannusten syntymistä.

8 Käytännön malli metaversumipohjaisen hyvinvointipalvelun innovointiin

Alla esitetty malli tiivistää juuri metaversumipalvelun erityispiirteisiin liittyvät päätökset. Yleinen palveluinnovoinnin logiikka on taustalla, mutta jokaisessa vaiheessa kysytään lisäksi, mitä immersiivisyys muuttaa.

1. Tunnista hyvinvointitarve	Määrittele käyttäjän ongelma ilman teknologiaratkaisua. Kysy, missä toiminnoissa ja sisällöissä nykyinen palvelu ei riitä.
2. Perustele immersiivisyys	Tunnista, syntyykö arvo läsnäolosta, 3D-hahmottamisesta, simuloinnista, vuorovaikutuksesta tai turvallisesta kokeilemisesta.
3. Vähennä epävarmuutta lisäarvosta	Testaa ensin kriittisin epävarmuus/oletus. Älä rakenna täyttä metaversumiympäristöä ennen kuin lisäarvosta on näyttöä.
4. Testaa todellinen käyttäjäkokemus	Arvioi käytettävyyden lisäksi laitteiden mukavuus, liikkuminen, pahoinvointi, ohjauksen tarve ja kokemuksen todellinen hyöty.
5. Testaa koko palvelupolku	Ota mukaan fyysinen tila, laitteiden käyttöönotto, ammattilaisen työ, tuki, turvallisuus ja palvelun jälkeinen toiminta.
6. Tarkista erityisriskit	Arvioi saavutettavuus, käyttäjädata, tietosuoja, tietoturva, eettisyys sekä riippuvuus laitteista ja alustoista.
7. Arvioi skaalautuvuus ja liiketoiminta	Selvitä käyttöönoton todellinen kustannus, maksuhalukkuus sekä yhteisen ytimen ja asiakaskohtaisen räätälöinnin suhde.
8. Päätä jatkosta	Lopeta, muuta, jatka kokeiluja tai siirry tuotteistamiseen. Kasvata investointia vasta, kun tärkeimmät epävarmuudet ovat pienentyneet.

9 Yhteenveto ja suositukset

Metaversumipohjaisen hyvinvointipalvelun innovoinnin erityisyys ei johdu siitä, että sen kehittämiseen tarvittaisiin kokonaan erilainen innovaatioprosessi. Erityisyys syntyy siitä, että immersiivinen teknologia lisää samanaikaisesti palvelun mahdollisuuksia ja epävarmuuksia. Käyttäjä voi kokea, harjoitella ja hahmottaa asioita uudella tavalla, mutta samaan aikaan laitteet, fyysinen käyttökokemus, saavutettavuus, käyttäjädata ja teknologinen riippuvuus tuovat kehittämiseen uusia reunaehtoja.

Siksi metaversumipalvelun onnistumista ei pidä mitata sillä, kuinka näyttävä virtuaaliympäristö saatiin rakennettua. Keskeisempää on osoittaa, että immersiivisyys ratkaisee todellisen hyvinvointiin liittyvän ongelman tavalla, jota yksinkertaisempi ratkaisu ei yhtä hyvin pysty tekemään. Tämän jälkeen on osoitettava, että käyttäjät pystyvät käyttämään palvelua turvallisesti ja että ratkaisu voidaan liittää toimivaksi osaksi todellista palveluprosessia.

Metaversumipohjaisten hyvinvointipalveluiden suurin mahdollisuus ei ole olemassa olevien palveluiden kopioiminen virtuaalimaailmaan. Kiinnostavin mahdollisuus syntyy silloin, kun immersiivinen ympäristö mahdollistaa käyttäjälle jotakin aidosti uutta, kuten paremman hahmottamisen, turvallisen kokeilemisen, aktiivisemman osallistumisen, motivoivamman harjoittelun tai uudenlaisen vuorovaikutuksen.

Hyvä metaversumi-innovaatio on siten ennen kaikkea hyvä hyvinvointipalvelu, jonka arvoa immersiivinen teknologia vahvistaa. Teknologia jää välineeksi, kun käyttäjän saama hyöty, toimiva palveluprosessi ja kestävä toteutustapa ohjaavat kehittämistä.