



Prosjektet har mottatt finansiering fra EUs Horizon 2020 forskning- og innovasjonsprogram, under tilskuddsavtale No. 847386



ANBEFALINGER OM DIGITALE INTERVENSJONER FOR ANSATTES TRIVSEL OG TEAMARBEID

DESEMBER 2022



Anbefalinger om digitale intervensjoner for ansattes trivsel og teamarbeid

Davide Giusino, UNIBO davide.giusino2@unibo.it

Marco De Angelis, UNIBO marco.deangelis6@unibo.it

Federico Fraboni, UNIBO federico.fraboni3@unibo.it

Luca Pietrantoni, UNIBO luca.pietrantoni@unibo.it

Greta Mazzetti, UNIBO greta.mazzetti3@unibo.it

Giulia Paganin, UNIBO giulia.paganin2@unibo.it

Alessandra Albani, UNIBO alessandra.albani3@unibo.it

Edoardo Pische, UNIBO edoardo.pische@unibo.it

Dina Guglielmi, UNIBO dina.guglielmi@unibo.it

Audrey Ansay Antonio, UNIBO audreyansay.antonio@unibo.it

Rita Chiesa, UNIBO rita.chiesa@unibo.it

Sammendrag

Denne policy rapporten er basert på forskning og implementeringsaktiviteter fra H-WORK-prosjektet. Rapporten gir anbefalinger om nettbaserte intervensjoner for å forbedre ansattes trivsel og teamarbeid, til bedriftshelsearbeidere, HR-direktører og ledere av små og mellomstore bedrifter (SMB-er) og offentlige organisasjoner. De siste årene har slike arbeidsplassintervensjoner blitt tatt i bruk i økende grad, takket være fremskritt innen IKT, fremfor de mindre fleksible og tilgjengelige intervensjonene som krever fysisk oppmøte. Nettbaserte intervensjoner har også vist seg effektive for å fremme ønskelige arbeidsplassresultater; som de ansattes mentale helse og prestasjoner. Likevel følger visse utfordringer med slike nettbaserte intervensjoner for trivsel, da spesielt brukerengasjement og datahåndtering. Disse problemstillingene har blitt utforsket gjennom iverksettelsen av to H-WORK digitale intervensjoner (Sociomapping og HelloBetter). Denne erfaringen har blitt brukt til å utvikle anbefalinger for bedriftshelsearbeidere og ledere som vurderer bruk av nettbaserte intervensjoner på arbeidsplassen, utforming av engasjerende digitale intervensjoner, og eksplisitt datasikkerhet når slike initiativer gjennomføres.

Introduksjon

Fremskritt innen IKT har muliggjort utbredelsen av nettbaserte intervensjoner for å fremme ansattes trivsel og teamarbeid. Dette kan være intervensjoner som opprinnelig er designet for å foregå ansikt-til-ansikt, og deretter tilpasset digitale formater, eller intervensjoner eksklusivt designet for datamaskin- eller smarttelefonapper.

Digitale intervensjoner har vist seg effektive mot uønskede mentale helseutfall på arbeidsplassen; som stress, søvnløshet, utbrenthet og depresjon; og i å fremme ønskelige helseutfall som trivsel og engasjement. De har også fremmet positive resultater på organisasjonsnivå, for eksempel arbeidseffektivitet. Slike nettbaserte intervensjoner tilbyr følgende fordeler som økt geografisk og tidsmessig tilgjengelighet, kostnadseffektivitet, personalisering og attraktivitet, over tradisjonelle ansikt-til-ansikt intervensjoner. Dermed utgjør digitale intervensjoner en lovende vei for fremtidens arbeidsplassintervensjoner.

Forskning har imidlertid fremhevet noen avgjørende utfordringer ved utforming, utvikling og iverksettelse av digitale intervensjoner for ansattes trivsel og teamarbeid. Disse er relevante for profesjonsarbeidere innen bedriftshelse (org.psyk), HR-direktører og ledere som skal gjennomføre slike tiltak. En av disse gjelder brukernes engasjement og forpliktelse, mens en annen utfordring er tilknyttet etikk, personvern og databeskyttelse.

Imens digitale intervensjoner er typisk designet for bred tilgjengelighet, kan deltagelsen være lav og avviklingskurven være bratt. Engasjement og forpliktelse kan også forstås i form av brukervennlighet, kvaliteten på brukernes erfaring med teknologi, og relaterte dimensjoner som estetikk, tilbakemelding, interaktivitet, opplevd kontroll og flere andre designelementer. Dette er viktige spørsmål siden fordelene ved digitale intervensjoner er tilknyttet videre engasjement.

Videre er personvernet til personlige digitale data, konfidensialitet, hensiktsmessig informasjonshåndtering, og datasikkerhet nøkkelspørsmål som har vært en konsekvent bekymring blant potensielle

Nøkkelpunkter:

- Digitale intervensjoner for ansattes trivsel og teamarbeid har spredd seg de siste årene.
- Digitale intervensjoner har vist seg effektive for å fremme mental helse på arbeidsplassen, og ønskelige organisatoriske resultater.
- Utfordringer gjelder brukerengasjement samt etikk, personvern og databeskyttelse.

brukere, for eksempel fordi personvernpolitikk ofte er vanskelig å forstå for de fleste. Å utelate bransjestandardkryptering eller dataoverføring til tredjeparter, uten å avsløre det i retningslinjer for personvern betraktes også som et problem.

Forskning og Analyse

I H-WORK-prosjektet har to digitale intervensjoner blitt iverksatt; et hos et lite privat detaljhandel selskap i Tsjekkia, og et annet hos en stor offentlig helseorganisasjon i Italia.

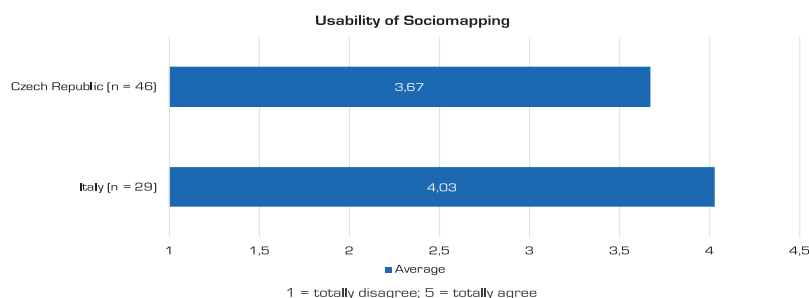
Sociomapping

'Sociomapping' var en intervensjon på gruppenivå for å forbedre teamkommunikasjonen basert på sanntidsvisualisering av sosiale nettverksdata i løpet av fire teamcoaching-sesjoner. Som vist i figuren,

Nøkkelfunn:

- I H-WORK-prosjektet har to digitale intervensjoner for ansattes trivsel og teamarbeid blitt iverksatt i Tsjekkia og Italia.

ble brukervennligheten vurdert positivt av brukerne når de ble spurt om de var enige om at verktøyet var brukbart eller ikke.



Denne digitale intervensjonen for samarbeid ble godt mottatt. Som undersøkt i intervjuer med deltakerne etter intervensjonen, skyldtes den positive tilbakemeldingen bruken av visualiseringsverktøy. Slike verktøy er kjent for å tilrettelegge for effektiviteten av arbeidsplassintervensjoner. Intervensjonen oppnådde også høye oppmøteprosent. Av totalt 67 deltakere, varierte oppmøtet fra 89 % ved første økt, og 51 % ved fjerde økt. Totalt sett var dette et vellykket gjennomført initiativ med grundig gjennomføring og forpliktelse.

HelloBetter

'HelloBetter' var en nettbasert app på individuelt nivå for stressmestring. Verktøyet ble designet for å gi en interaktiv og engasjerende opplevelse gjennom artikler, videoer, lyd og øvelser. Intervensjonen nådde imidlertid færre deltakere enn forventet. På den italienske siden for eksempel, logget kun 89 av 312 registrerte ansatte på én gang i appen. Flertallet av brukerne logget på fra to til seks ganger, og mindre enn 10 % logget på syv ganger eller mer. Av åtte økter startet syv personer på økt 2 og femten personer startet på økt 4. Totalt var det fem personer som fullførte kurset. En hovedbarriere var tilknyttet brukernes bekymringer om datasikkerhet. For å få tilgang til den digitale plattformen måtte brukere registrere seg med sin e-postadresse som vanligvis inneholder ledetråder til en persons identitet, for eksempel navn, etternavn, fødselsår eller kjønn. Selv om det eksplisitt ble erklært at denne informasjonen ikke ville bli benyttet og GDPR ble overholdt, ble denne forespørselen oppfattet som en mulig trussel mot anonymitet og personvern, og dermed gjør at arbeidere tar avstand fra å ta del i nettbaserte opplæringskurs.

- Intervensjonen på gruppenivå for å forbedre teamkommunikasjonen basert på sanntidsvisualisering av sosiale nettverksdata, fikk positive karakterer på brukervennlighet og oppnådde høye oppmøtefrekvenser.
- Appintervensjonen på individuelt nivå for stressmestring, til tross for fokus på design av brukeropplevelse, nådde få deltakere på grunn av bekymringer for datasikkerhet.

Anbefalinger for profesjonsarbeidere og ledere

- **Anbefaling 1. Vurder å iverksette digitale intervensjoner for ansattes trivsel og samarbeid.**

Gitt fordelene av nettbaserte intervensjoner over tradisjonelle ansikt-til-ansikt intervensjoner, og deres effektivitet i å fremme mental helse og ytelse på arbeidsplassen, bør bedriftshelseutøvere og ledere av SMBer og offentlige organisasjoner vurdere å designe, utvikle og iverksette digitale intervensjoner for ansattes trivsel og samarbeid, innenfor rammen av deres bredere organisatoriske tilnærming til helsefremmende arbeid på arbeidsplassen. Konteksten av slik iverksettelse bør imidlertid vurderes med tanke på om organisasjonen er klar til å motta slike typer tiltak. Når det gjelder digitale intervensjoner, vil relevante faktorer som skal vurderes være teknologisk tilgjengelighet (tilgang på f.eks. datamaskiner, smarttelefoner, internett) innad i organisasjonen, og nivået på teknologiberedskap eller digital kompetanse hos ansatte. Disse problemstillingene kan vurderes før intervensjonen gjennom intervjuer eller spørreskjemaer, for å sikre en ryddig organisering av intervensjonen, samt unngå overbelastning av deltakerne.
- **Anbefaling 2. Sørg for at digitale intervensjoner engasjerer.**

Organisasjoner som ønsker å iverksette digitale intervensjoner bør sørge for at ansatte anser dem som nyttige og engasjerende. Gjennom intervensjonsaktivitetene bør brukerne gis en interaktiv og engasjerende opplevelse som møter deres behov, krav, forventninger og preferanser. Anvendbarheten til de digitale plattformene der intervensjonene foregår bør sikres. For eksempel kan taktisk bruk av farger på digitale grensesnitt gjøre data og informasjon lettere å lese. Tilbakemeldinger og observasjoner i sanntid fra plattformen kan også øke forståelsen av abstrakte emner som trivsel og samarbeid. Å motta veiledning fra fagfolk kan også tilføre verdi, og redusere frafall, øke forpliktelse og engasjement fra deltakerne. Disse tilnærmingene vil fremme videre deltakelse i intervensjonen og vil dermed maksimere fordelene for brukerne. Siden oppfatninger om brukervennlighet og engasjement kan variere mellom individer, kan de kartlegges i en foreløpig test av implementeringsverktøyet ved å bruke intervjuer eller spørreskjemaer for å samle tilbakemeldinger fra potensielle brukere. Brukermedvirkning i utviklingsprosessen av digitale intervensjoner for økt trivsel, eller i behovsvurderingsarbeid, er essensielt fra et helsefremmende perspektiv på arbeidsplassen. Det er grunnleggende for å maksimere bruken av ansatte, spesielt for kohortene som er vanskeligere å nå, samt lavtlønnede ansatte i en organisasjon. I den forbindelse er det svært effektivt å involvere brukere på en meningsfylt måte, skreddersy tjenester og intervensjoner til målgruppers kontekster, og levere troverdige budskap.
- **Anbefaling 3. Gjør sikkerheten eksplisitt.**

Når de iverksetter digitale intervensjoner for ansattes trivsel og samarbeid, bør bedriftshelseutøvere og ledere tydeliggjøre praksis for beskyttelse av personopplysninger for potensielle brukere. Disse bør omfatte tiltak for å sikre anonymitet, personvern og forhindre brudd

på personopplysninger. Mest av alt bør ledelsen understreke overholdelse av den generelle databeskyttelsesforordningen. Dette kan hjelpe potensielle brukere til å oppfatte at deres sikkerhet er ivaretatt, og dermed oppmuntre dem til å delta i intervensjonen. En formell måte å øke tydeligheten og forståelsen av databeskyttelsespraksis, kan være å gi intervensjonsmottakere informasjon via databehandlingsark eller infografikk. Det er imidlertid også viktig å unngå å komme med forespørsler som kan få ansatte til å mistenke at informasjon om identitet blir samlet inn og behandlet, for eksempel e-postadresser.

- **Anbefaling 4. Utnevne sentrale intervensjonsmedarbeidere.**
Nøkkelpersonell bør utnevnes til å administrere intervensjonen av bedriftshelseutøvere og ledere. Det bør etableres en styringsgruppe bestående av noen få kontaktpersoner som intervensjonsmottakere kan henvende seg til for å få hjelp, for eksempel teknisk bistand til den digitale infrastrukturen eller spørsmål om databeskyttelse. Ved tilfeller der intervensjonen krever tilstedeværelsen av tilretteleggere, bør det utnevnes spesifikke tilretteleggere med riktig opplæring for å levere intervensjonen, som kan sikre at mottakerne har en nøyaktig forståelse for alle funksjonene og komponentene ved intervensjonen.

Referanser

- Baños, R. M., Herrero, R., & Vara, M. D. (2022). What is the current and future status of digital mental health interventions? *The Spanish Journal of Psychology*, 25, e5, 1–8. <https://doi.org/10.1017/SJP.2022.2>
- Heber, E., Ebert, D. D., Lehr, D., Cuijpers, P., Berking, M., Nobis, S., & Riper, H. (2017). The benefit of web- and computer-based interventions for stress: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 19(2), e32. <https://doi.org/10.2196/jmir.5774>
- Honeyman, M., Maguire, D., Evans, H., & Davies, A. (2020). *Digital technology and health inequalities: A scoping review (2020)*. Cardiff: Public Health Wales NHS Trust.
- Kählke, F., Buntrock, C., Smit, F., & Ebert, D. D. (2022). Systematic review of economic evaluations for internet- and mobile-based interventions for mental health problems. *npj Digital Medicine*, 5, 175. <https://doi.org/10.1038/s41746-022-00702-w>
- Paganin, G., & Simbula, S. (2020). Smartphone-based interventions for employees' wellbeing promotion: A systematic review. *Electronic Journal of Applied Statistical Analysis*, 13(3), 682–712. <https://doi.org/10.1285/i20705948v13n3p682>

Kontakt

info@h-work.eu



Prosjektet har mottatt finansiering fra EUs Horizon 2020 forskning- og innovasjonsprogram, under tilskuddsavtale No. 847386

Advarsel: Innholdet i denne publikasjonen er utelukkende forfatternes ansvar, og representerer på ingen måte synet til EU-kommisjonen eller dens tjenester.