



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Email, stress och coping

Sofia Kjellström & Katarina Trolle

Kandidatuppsats HT 2017

Handledare: Birgitta Wanek
Examinator: Sofia Bunke

Sammanfattning

Den föreliggande studien grundades på tidigare forskning som funnit samband mellan email-användande och stressrelaterade sjukdomar, såsom utbrändhet och emotionell utmattning, samt en ökad daglig stress. Syftet med studien var att undersöka om det finns ett samband mellan email overload, copingstrategier och upplevd stress. Vidare frågeställningar som studien baserades på var ifall det finns ett samband mellan email volym, email work importance och email overload samt grad av upplevd stress. Studien genomfördes i form av en webb-baserad enkät som 43 anställda inom tjänstesektorn på en svensk koncern besvarade. Studien visade ett positivt, signifikant samband mellan upplevd stress och email overload, samt ett negativt, signifikant samband mellan aktiv coping och stress. Eftersom inga andra signifikanta korrelationer framkom vad gäller coping, genomförde vi inte vidare analyser för att undersöka coping i relation till övriga variabler. I framtida studier föreslås att andra faktorer än coping, kopplat till personlighet undersöks i förhållande till email och stress. Att undersöka fler konsekvenser, negativa såväl som positiva, av email-användande kan också vara av vikt, då email är ett verktyg som frekvent används inom arbetslivet idag.

Nyckelord: email, copingstrategier, stress, utbrändhet, arbetslivet

Abstract

The present study was based on previous research that has found connections between email usage and stress-related diseases, such as burnout and emotional exhaustion, as well as an increased daily stress. The purpose of the study was to investigate whether there is a connection between email overload, coping strategies and perceived stress. Further issues on which the study was based was if there is a connection between high email volume, high email work importance and email overload, as well as degree of perceived stress. The study was conducted in the form of a web-based survey which 43 employees in the service sector of a Swedish corporate group answered. The study showed a positive, significant relationship between perceived stress and email overload, as well as a negative, significant relationship between active coping and stress. Since no other significant correlations were found related to coping, we did not go on with any further analysis to investigate coping in relation to other variables. Suggestions for future studies are that other factors than coping, linked to personality, are investigated in relation to email and stress. To examine more consequences of email usage, negative as well as positive ones, can also be important, since email is a tool frequently used in working life today.

Keywords: email, coping strategies, stress, burnout, working life

Introduktion

Inledning

Arbetets karaktär, som hur organisationer är utformade, har förändrats under de senaste åren bland annat som en följd av teknologiska förändringar och globalisering. Anställdas välmående och hälsa har också påverkats av dessa förändringar. Det finns positiva såväl som negativa konsekvenser som har uppstått i och med arbetslivets förändringar - vissa arbetsförhållanden har blivit bättre men samtidigt har fler psykosociala risker uppstått. Stress är ett fenomen som kan relateras till anställdas välmående och även den kan vara positiv såväl som negativ. Faktorer som påverkar stress som undersökts inom området är bland annat individuella bedömningar av stress samt copingstrategier för att hantera den, och dessa är enligt Peiró (2008) viktiga för förståelsen kring stress och dess konsekvenser.

Email-användande har visat sig kunna kopplas till stress hos individen, bland annat i form av ett fenomen som kallas email overload (Dabbish & Kraut, 2006; Mano & Mesch, 2010). Email overload definieras som "email users perceptions that their own use of email has gotten out of control because they receive and send more email than they can handle, find, or process effectively" (Dabbish & Kraut, s. 431, 2006). Bland annat visade en studie av Reinke och Chamorro-Premusz (2014) att email overload har ett samband med utbrändhet. En annan forskningsstudie som undersöker hur email overload påverkar hälsan fann att när individer begränsades till att kolla sin email mindre frekvent, så upplevde de lägre nivåer av stress. De lägre stressnivåerna hos dessa individer användes för att förutsäga bättre välmående (Kushlev & Dunn, 2015).

De negativa konsekvenserna av arbetsrelaterad stress är flera, och kan yttra sig fysiskt, psykiskt samt beteendemässigt. Beteendemässiga konsekvenser av stress kan vara drog- eller alkoholmissbruk, olyckor, sabotage eller våld, samt sämre förmåga till beslutsfattande, och påverkan på minnet. Detta kan i sin tur leda till att fel beslut fattas samt att olyckor sker. Kronisk stress kan även påverka den anställdes prestation. Psykiska konsekvenser av stress kan vara ångest, depression, utbrändhet, trötthet, arbetsspanning (vår översättning av job tension) samt missnöje med arbetet och livet (Landy & Conte, 2004). Långvarig stress kan leda till en kronisk aktivering av det sympatiska nervsystemet, som ständigt sänder ut stresshormonen kortisol, norepinefrin och adrenalin för att cirkulera i kroppen. Detta kan leda till ett sämre immunförsvar samt vara en bidragande orsak till kranskärllsjukdom. Stress kan vidare ge minskade blodkärl och högre blodtryck, vilket i sin tur kan leda till hjärtattacker och

andra hjärtsjukdomar. Stress kan även bidra till förkylningar, huvudvärk och stroke (Landy & Conte, 2004).

Sedan år 2010 har antalet sjukskrivningar i Sverige ökat markant och den största orsaken till detta är ökningen av psykiatriska sjukdomar. Sedan år 2014 är psykiatriska diagnoser den vanligaste orsaken till sjukskrivning i Sverige, oftast som en följd av diagnosen anpassningsstörning och reaktion på svår stress (Försäkringskassan 2016, 2017). Enligt en socialförsäkringsrapport från Försäkringskassan (2014) har det allt mer krävande arbetslivet i Sverige bidragit till den ökade sjukfrånvaron. Förklaringar till den ökade sjukfrånvaron beskrivs i rapporten bland annat skett som en följd av större krav på kommunikationsförmåga, stresstålighet, och flexibilitet (Försäkringskassan, 2014).

Teori

Stress. Selye (1982) definierar stress på följande vis: ”the nonspecific (that is, common) result of any demand upon the body, be the effect mental or somatic” (s. 22). Stressorer är de krav som skapar reaktionen stress.

Vidare menar Selye att det finns en rad olika situationer som kan skapa stress, såsom smärta, rädsla eller koncentration. Reaktionen på stress är dock ganska oföränderlig hos människor, oavsett vad som orsakade den (Selye, 1982). Enligt Landy och Conte (2004) var Selye den förste att dela upp stress i negativ stress (distress) och positiv stress (eustress). Eustress kan motivera människor till bland annat hårt arbete, medan distress, som oftast orsakas av långvarig stress, skapar negativa effekter på hälsan (Landy & Conte, 2004).

Transaktionella modellen om stress. Stress kan enligt den transaktionella modellen förklaras som en komplex interaktion mellan en individ och dess miljö (Monat & Lazarus, 1991).

Denna modell är psykologiskt orienterad och har som grund att det är individen som avgör om situationen är en stressor eller inte, bland annat beroende på vilka resurser individen har, samt om situationen upplevs som hotfull eller inte (Singer & Davidson, 1986). Först när individen har definierat en stressor, det vill säga ett potentiellt hot i miljön, som just hotfullt upplever individen situationen som en stressor. Därefter utvärderar individen om den kan hantera stressorn, varpå en copingstrategi väljs och stressorn kan omvärderas. Individen kan efter mötet med stressorn även omvärdera sina egna kapaciteter för att hantera stressorer (Singer & Davidson, 1986). Den transaktionella stressmodellen tar hänsyn till att individuella skillnader förekommer, och att samma situation kan tolkas olika av olika individer. Vad det beror på är enligt Singer och Davidson (1986) däremot inte fastställt.

Psykologisk stress beskrivs av Folkman och Lazarus (1984) som en relation mellan personen och dess miljö. Relationen handlar om att personen gör en bedömning av en händelse i miljön och sedan en andra bedömning där personen bedömer om den händelsen överstiger personens resurser eller är ett hot mot dennes välmående, för att avgöra om händelsen är stressfull. Folkman och Lazarus (1984) utgår från perspektivet att psykologisk stress främst handlar om kognitiva bedömningar av exempelvis hot eller utmaningar. Bedömningen handlar inte om enbart miljön, eller enbart individen, utan innefattar en transaktion mellan person och miljö och en process som sker. Andra nivåer av stress kan exempelvis vara fysiologisk eller sociologisk stress (Lazarus & Folkman, 1984).

Coping. Lazarus och Folkman definierar coping som: "constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person" (Lazarus & Folkman, 1984, s.141). Definitionen är processinriktad då den exempelvis handlar om olika tankar hos individen som kontinuerligt förändras. I definitionen beskrivs coping som ett fenomen som handlar om bedömningar av individen - om den kan hantera olika krav. Därav begränsas coping till att handla om psykologisk stress snarare än biologisk. Vidare beskrivs coping handla om olika ansträngningar, såväl kognitiva som beteendemässiga för att hantera svåra krav (Lazarus & Folkman, 1984).

Enligt Lazarus och Folkman (1984) bör ingen copingstrategi direkt klassificeras som bra eller dålig, då det är många faktorer som ligger bakom en sådan kategorisering.

Förnekelse kan till exempel vara användbart för minskning av stress om det inte finns någonting att göra åt situationen, men kan å andra sidan vara mycket farligt vid till exempel fysiska tecken på sjukdom (Lazarus & Folkman, 1984).

Emotions- och problemfokuserad coping. Det finns två övergripande former av coping som beskrivs av Lazarus och Folkman (1984) – problem- respektive emotionsfokuserad coping. Emotionsfokuserad coping används om individen bedömer att den inte kan göra något för att klara av hotfulla och stressande förhållanden i omgivningen. Denna form av coping handlar om hur individer på olika vis reglerar sina emotioner utifrån problemen de bemöter. Det finns olika strategier relaterade till emotionsfokuserad coping som beskrivs användas i olika stressfulla situationer. Bland annat finns det olika strategier som involverar kognitiva processer som exempelvis undvikande eller positiv jämförelse, som är olika sätt för individen att försöka minska negativ stress, även kallad distress. En annan variant på emotionsfokuserad coping involverar bland annat att öka emotionell distress för att sedan kunna må bättre. En tredje variant handlar om att göra omvärderingar av en situation. Då

förändrar individen inte den objektiva situationen i sig, utan ändrar istället betydelsen av den. Individen reglerar på så vis sina emotioner utifrån problem de bemöter (Lazarus & Folkman, 1984).

Om individen bedömer en situation som möjlig att hantera eller förändra används istället problemfokuserad coping (Lazarus & Folkman 1984). Sådan coping fokuserar på att förändra situationen eller stressorn, till exempel genom att söka information om vad individen kan göra i fallet (Monat & Lazarus, 1991). Vidare är att komma på alternativa lösningar och definiera problem olika exempel på problemfokuserad coping. Sammanfattningsvis kan problemfokuserad coping beskrivas som ett sätt genom vilket individer hanterar olika problem i miljön som orsakar negativ stress. Lazarus och Folkman (1984) tar upp ett exempel på att ifall personer tillfrågas om vilka strategier de använder för att lösa problem på jobbet kommer dessa strategier skilja sig åt beroende på yrkeskategori. Problemfokuserade copingstrategier är därav mer relaterade till vilka slags problem individen bemöter (Lazarus & Folkman, 1984).

Enligt Monat och Lazarus (1991) kombinerar alla människor emotionsfokuserade och problemfokuserade copingstrategier, och vilken av dessa som praktiseras beror troligen på situationen och vilka möjligheter vi har tillgång till för att kunna förändra den, samt personlighet.

Lazarus och Folkman (1984) menar att forskning saknas vad gäller specifika copingstrategier kopplade till specifika stressorer.

Tidigare forskning - coping

Coping inventory. När Carver, Scheier och Weintraub (1989) utvecklade mätskalan coping inventory för att mäta hur människor reagerar på stress utfördes en rad studier på studenter i USA. Coping inventory är utformat så att forskaren kan undersöka både hur undersökningsdeltagaren generellt reagerar på stress, samt hur dennes situationsspecifika copingstrategier ser ut. I studierna undersöktes bland annat traditionella personlighetsteorier samt könsskillnader kopplat till coping. Det visade sig bland annat att undersökningsdeltagarna använde adaptiva copingstrategier (till exempel aktiv coping och planering) i högre utsträckning än strategier som var mindre adaptiva på längre sikt (Carver et al., 1989).

I linje med annan, senare forskning (Muhonen & Torkelson, 2005), kunde Carver et al. (1989) finna signifikanta könsskillnader i sina studier. Bland kvinnor var det bland annat vanligare än bland män att fokusera på och ventilera känslor, samt att söka både instrumentellt och

emotionellt stöd. Bland män var det vanligare än bland kvinnor att använda alkohol eller droger som ett sätt att hantera stress (Carver et al., 1989).

Vidare visade Carver et al. (1989) att de undersökningsdeltagare som angav sin situation som förändringsbar samt kontrollerbar i högre utsträckning använde aktiv coping, planering, undertryckande av konkurrerande aktiviteter, samt att söka instrumentellt socialt stöd. Samtliga av dessa copingstrategier kategoriseras som problemfokuserade. De som ansåg att deras situation var något som de måste vänja sig vid eller acceptera, hade högre nivåer av accepterande och förnekande. Ur resultaten framkom även att ju viktigare undersökningsdeltagarna angav att situationen var för dem, desto mer fokuserade de på, och ventilerade känslor, förnekade situationen, samt sökte instrumentellt och emotionellt stöd. En svaghet med studien är enligt Carver et al. (1989) att deltagarna inte fick reagera på samma stressfyllda situation, utan helt enkelt angav och poängsatte det de själva varit med om.

Tidigare forskning - email

Email och personlighet. Email-användande relaterat till personlighet och stress har undersökts i studier av Reinke och Chamorro-Premusiz (2014) samt Jerejian, Reid och Rees (2013). Det visade sig att både volym av email samt personlighetsdraget oro predicerade upplevd stress kring email hos deltagarna i en studie av Jerejian et al. (2013). Att volymen av email predicerade stress är ett samband som Jerejian et al. (2013) har återfunnit i tidigare studier inom området. Däremot fanns det inte ett signifikant resultat mellan hantering av email och email stress. Hantering av email kan handla om exempelvis arkivering och filtrering av email, men även om hur ofta individer kollar sin email (Jerejian et al., 2013).

Då tidigare forskning inom email overload kopplat till personlighet är relativt outforskat enligt Reinke och Chamorro-Premusiz (2014), var målet med deras studie att undersöka huruvida två olika teorier kring personlighetsdrag har ett samband med email overload. Dels undersöktes Big Five (extraversion, samvetsgrannhet, vänlighet och öppenhet för nya erfarenheter samt neuroticism), och dels undersöktes Core Self Evaluations, förkortat CSE (självkänsla, kontrollfokus, neuroticism och självförmåga). Resultaten visade på både ett signifikant samband mellan vissa personlighetsdrag ur Big Five samt hela personlighetskonstrukten CSE och email overload. De personlighetsdrag ur Big Five som hade ett samband med email overload var neuroticism samt samvetsgrannhet. CSE visade ett starkare samband med email overload än neuroticism och samvetsgrannhet, och Reinke och Chamorro-Premusiz (2014) menade på att resultaten betonade vikten av att personlighetsdrag är en faktor som kan predicera email overload.

Email overload relaterat till burnout och emotionell utmattning. Email overload kunde kopplas till höga nivåer av upplevd burnout i en studie av Reinke och Chamorro-Premusiz (2014), då det fanns en signifikant korrelation mellan email overload och burnout. Detta samband bidrog i sin tur troligtvis till mindre arbetsengagemang, enligt Reinke och Chamorro-Premusiz (2014).

En studie av Brown och Duck (2014) visade på att två email stressfaktorer hade samband med emotionell utmattning kopplat till email overload och email osäkerhet. De två stressfaktorerna definierades av Brown och Duck (2014) som hög kvantitet av email och låg kvalitet på email. Den kvalitet på email som undersöktes i studien som kunde skapa problem var dels email som är känslomässigt laddade som mottagaren kunde bedöma som exempelvis okänsliga, dels email som uppfattades som tvetydiga och därav svårförstådda. Kvantitet handlade om frekvens av email som individen mottog, läste samt skickade iväg. Resultaten från studien visade på att de två email stressfaktorer som undersöktes bidrog till emotionell utmattning kopplat till email overload och email osäkerhet. För det första fanns det ett samband mellan att de anställda som hade högre mängd email med upplevd dålig kvalitet även upplevde högre email overload. Email overload handlar enligt Brown och Duck (2014) om att individerna bedömde att de inte kunde hantera volymen av email. För det andra så upplevde de individer som fick tvetydiga email som var känslomässigt laddade mer osäkerhet kring email, vilket Brown och Duck (2014) menade på kunde bli ytterligare en arbetsrelaterad stressfaktor. Sammanfattningsvis visar resultaten från studien på att anställda som kommunicerade mycket via email och just hanterade en stor mängd av email med dålig kvalitet kunde drabbas av emotionell utmattning (Brown & Duck, 2014).

För att undersöka dessa stressfaktorer utgick Brown och Duck's (2014) studie från den transaktionella modellen av Lazarus och Folkman (1984) som fokuserar på olika bedömningar av stress. Brown och Duck (2014) föreslog därför att framtida forskning bör utforska delar av den transaktionella modellen som inte inkluderades i deras studie, exempelvis emotions- och problemfokuserad coping, vilket Brown och Duck (2014) menade på även skulle kunna påverka hur individer bedömer olika stressfaktorer relaterat till email.

Normer kring email-respons. En aspekt av email som blivit belyst i studier av Brown och Duck (2014) samt Barley, Meyerson och Grodal (2011) är normer kring att svara snabbt på email. Barley et al. (2011) lyfte fram betydelsen av sociala normer kring email i en studie. Flera av deltagarna upplevde i studien krav på att svara snabbt och förväntade sig även att andra skulle svara snabbt. Sociala normer om att svara snabbt på email ökade pressen på individer om att svara snabbt. En annan norm kring email är att det är accepterat att sända

email närsomhelst, samtidigt som det finns normer om att däremot inte ringa ett telefonsamtal närsomhelst på dygnet (Barley et al., 2011). Vidare påverkade normer om att svara snabbt på email emotionell utmattning hos de anställda i en studie av Brown och Duck (2014), men däremot påverkades inte stressbedömningar av kvalitet och kvantitet på email av normer om att svara snabbt. Vidare stärktes påfrestningen (vår översättning av strain) hos individer till följd av tvetydiga email, genom normer om att svara snabbt (Brown & Duck, 2014).

Email, stress och arbetsprestation. Resultaten av en studie av Mano och Mesch (2010) visade bland annat på att antalet email hade ett samband med arbetsprestation (effektivitet), distress och stress. Bland annat ökade såväl stress och distress kopplat till en ökad volym av email. Arbetsrelaterade email och antal mottagna email visade på ett samband med ökad effektivitet hos anställda. Vidare visade resultaten att arbetsprestation kunde bli bättre genom den transporterande av information som sker genom email, då denna information ofta är central för arbetet. Personliga email påverkade däremot individen lika negativt som arbetsrelaterad email relaterat till distress. Vidare så visade det sig att användning av email gav ökad kommunikation samt tillgänglighet till kollegor, vilket visade sig ha ett samband med stress och distress (Mano & Mesch, 2010).

Studien lyfte fram att det finns en del fördelar med email både för organisationer samt för arbetsprestation. Till skillnad från tidigare studier som visat på att kolla sin email frekvent kan störa arbetet, så visade Mano och Mesch's (2010) resultat att det fanns ett samband med ökad arbetsprestation. Istället för att det skapade störningar så bidrog avbrotten för att läsa email till att anställda fick viktig information för att kunna slutföra sitt arbete. Mano och Mesch (2010) argumenterade även för att email-användande som går till överdrift kan påverka prestationen åt andra hållet. Till exempel kunde email bidra till negativa konsekvenser för anställda, såsom i form av negativ stress, vilket på lång sikt kan påverka exempelvis motivation och nöjdhet hos anställda enligt Mano och Mesch (2010). Sammanfattningsvis belyste studien att email är ett viktigt tidsbesparande, tekniskt verktyg för kommunikation och information på arbetsplatsen, samtidigt som det kan bidra till negativa följder för individen (Mano & Mesch, 2010).

Email hantering och email overload. Dabbish och Kraut (2006) utforskade om vissa så kallade management tactics, det vill säga om vissa strategier för att hantera email har ett samband med hög eller låg email overload. Email overload beskrivs av Dabbish och Kraut (2006) som individens uppfattningar om sitt eget email-användande. Om individer skickar och mottar fler email än de kan hantera på ett effektivt sätt, skapar det en uppfattning om att de mist kontrollen över sin email. Resultaten indikerade att personer med högre email volym

hanterade sin email annorlunda. De individer som fick mer email utvecklade olika strategier för att hantera den, som att kolla på sin email oftare eller på olika sätt filtrera inkorgen. Övergripande visade studien ett samband mellan email volym och email overload medan olika management tactics reglerade sambandet mellan de två förstnämnda.

Ett resultat som Dabbish och Kraut (2006) fann var att hög frekvens av att kolla sin email minskade email overload, medan deras prediktion i studien tvärtom var att det skulle öka email overload. Att oftare kolla sin email för att minska inkorgen samt att ha färre mappar i sin inkorg var två strategier som visade sig minska email overload. Framförallt var det en fördel för personer som mottog en stor mängd email att ofta kontrollera sin email, gentemot de individer som mottog en mindre mängd.

Sammanfattningsvis drog Dabbish och Kraut (2006) slutsatsen att ökad email volym gav mer email overload, samtidigt som att se till att vara ikapp med sin email inkorg genom att frekvent kolla den, minskade email overload. Även om hantering av en stor mängd email generellt sett leder till email overload var det en fördelaktigt att ”vara ikapp” med sin inkorg och snabbt ha koll på nya email som mottogs i inkorgen, medan resultaten visade på att en begränsning i hur ofta individer får kontrollera sin email snarare bidrog till mer email overload.

Individuella uppfattningar och tolkningar av email. Av flera olika anledningar kan email upplevas som stressande av individer. Bland annat så beskyllde deltagare i intervjuer i en studie av Barley et al. (2011) sin upplevda stress på email, då de ansåg att email gav dem längre arbetsdagar och att mängden arbete ökade genom att det tar lång tid att hantera email. Samtidigt så visade den kvantitativa datan från studien att andra kommunikationsmedel, utöver email också bidrog till arbetsrelaterad stress och en känsla av överbelastning (Barley et al., 2011).

En faktor som studien av Barley et al. (2011) lyfte fram som förklaringen till att email ses som stressande är oron kring email. Dels rapporterade flera av deltagarna att de upplevde kontrollförlust (vår översättning av ”loss of control”) och dels rädsla för att hamna efter med arbetet, samt att missa viktig information. Att email är ett kommunikationsmedel som ständigt är öppet för kommunikation, att personer närsomhelst kan skicka ett email till en mottagare menar Barley et al. (2011) på har ett samband med oron kring email, då email snabbt kan samlas i inboxar medan email volymen ökar tills mottagaren har tid att hantera emailen. Ett sätt att minska email i inkorgen är olika former av filterprogram, men många av deltagarna rapporterade att de inte vågade använda sådana på grund av den stora oron för att missa viktig information. Sammanfattningsvis så genom att individer hanterade sin email ökade känslan av

kontroll, samtidigt som rädslan för att missa information minskade, vilket då även minskade oros känslorna. Samtidigt ökade personernas upplevelse av email overload när de hade mer tid på att hantera email (Barley et al., 2011).

Frekvens av email-användande, daglig stress och subjektivt välmående. Resultat från en studie av Kushlev och Dunn (2015) visade på att när individer fick begränsad tid till sin email, det vill säga de som kollade sin email med lägre frekvens upplevde lägre daglig stress samt mindre spändhet under en viss aktivitet. Vidare upplevde deltagarna sin email som mindre distraherande när de fick instruktioner om att kolla sin email under begränsad tid. Den lägre dagliga stressen kunde kopplas till bättre subjektivt välmående på olika vis, bland annat genom bättre sömn samt högre självupplevd produktivitet.

Studien av Kushlev och Dunn (2015) genomfördes under två veckor där både daglig stress, stress under veckan samt stress under själva aktiviteten mättes. Innan deltagarna påbörjade den experimentella studien fick de fylla i en enkät där de bland annat fick svara på hur ofta de använde sin email under en arbetsdag. Sedan delades deltagarna slumpmässigt in till två olika veckoförhållanden och fick olika instruktioner att följa. Då just frekvens av hur ofta individer kollar sin email skulle undersökas fick de under en vecka obegränsad tid till att kolla sin mail och den andra veckan begränsad tid.

Under veckan med obegränsad tid skulle deltagarna hålla sin email inkorg öppen under hela dagen, fick instruktioner om att kolla sin email under hela dagen när de hade möjlighet, och vidare skulle de sätta på ett email notifikationssystem om de hade tillgång till det. Deltagarna med begränsad tid skulle hålla sin inkorg stängd under hela dagen, fick instruktioner om att kolla sin email tre gånger per dag, samt att stänga av email notifikationer (Kushlev & Dunn, 2015).

Syfte

I den föreliggande studien är syftet att undersöka om det finns samband mellan individers upplevda stress, email overload samt copingstrategier på anställda inom tjänstesektorn på en koncern i Sverige. Om det i vår studie framkommer resultat som visar signifikanta samband mellan olika copingstrategier och upplevd stress samt email overload är syftet även att undersöka om en viss typ av copingstrategi kan påverka sambandet mellan email overload och upplevd stress. Vidare frågeställningar handlar om ifall det finns ett samband mellan email volym, email work importance och email overload samt grad av upplevd stress.

Studien är viktig för att skapa medvetenhet kring problemet med stress och email overload, detta för att stress kan leda till ångest, sjukdomar och burnout, vilket i sin tur kan

leda till sjukskrivningar och frånvaro från arbetsplatsen (Försäkringskassan, 2016, 2017; Landy & Conte, 2004). Vidare är det intressant att undersöka om det finns individuella skillnader som kan påverka graden av email overload respektive upplevd stress, och om någon copingstrategi är mer effektiv än en annan i relation till email overload.

Metod

Deltagare

Enkäten skickades ut till 100 individer, vilket resulterade i en svarsfrekvens på 43 respondenter. Respondenterna i studien utgjordes av anställda på ett stort koncernföretag inom tjänstemannasektorn i Sverige, varav 27 var kvinnor (62,8%) och 16 (37,2%) var män. På åldern hade vi ett medelvärde på 3,26 vilket i vår studie motsvarar åldersspannet 36 - 50 år.

Mätinstrument

För att undersöka email overload, upplevd stress och coping använde vi oss av tre olika mätskalor. Dessutom lade vi till ytterligare två mätskalor kopplat till email: Email Volume och Email Work Importance, detta för att kunna utröna om de anställda faktiskt mottog många email, och om email var viktigt i deras arbete. Vi ville vidare undersöka om dessa skalor korrelerade med email overload. Enkäten bestod totalt av 38 frågor, varav två var demografiska beträffande kön samt ålder. Resterande frågor utgjordes av de mätskalor vi valt att inkludera i enkäten. De mätskalor som inkluderades var Perceived Stress Scale 10 (PSS 10), sex delskalor från Brief COPE samt Email Overload, Email Volume och Email Work Importance.

De mätskalor som behandlar email har vi inte funnit några svenska översättningar på, och därför valde vi att själva översätta skalorna till svenska.

Del 1. Första delen av enkäten efter de demografiska frågorna bestod av skalan "Email Work Importance" som mäter hur viktigt deltagaren anser att email är för att kunna utföra sitt arbete. Skalan består av fyra items och en likertskala där deltagarna ska skatta till vilken grad de instämmer med påståendet (1=instämmer inte alls, 2=instämmer inte, 3=håller varken med eller inte, 4=instämmer, 5=instämmer helt). Om individen skattar högt på påståendena så står det för att de tycker att email är viktigt i deras arbete. På denna skala finns det inga omkodade frågor.

Mätskalan för Email Work Importance hade god reliabilitet med en Cronbach's alpha på $\alpha=.83$ i den ursprungliga mätskalan som Dabbish och Kraut (2006) utvecklade.

Den andra delen av mätskalan kring email i enkäten, "Email Volume", mätte email volym där deltagarna skulle skatta hur många email de mottog, läste, respektive skickade iväg varje dygn. Även denna skala hade hög Cronbachs alpha ($\alpha=.84$) (Dabbish & Kraut, 2006).

Mätskalan kring email som främst var av intresse för vår studie var mätskalan "Email Overload" med sju items. Denna skala mäter individers känslor av email overload, det vill säga om individen uppfattar att de tappat kontrollen över sin email-användning (Dabbish & Kraut, 2006). I de sju frågorna skulle deltagarna skatta hur starkt de instämmer med varje påstående i skalan (1=instämmer helt, 2=instämmer, 3=håller varken med eller inte, 4=instämmer inte, 5=instämmer inte alls). Cronbachs alpha för den ursprungliga skalan är $\alpha=.82$ (Dabbish & Kraut, 2006). De som fick höga poäng på skalan email overload upplever en högre nivå av email overload. Tre av frågorna i skalan är positivt vinklade och fyra av frågorna är negativt vinklade. Ett exempel på ett påstående från skalan är "Jag kan hantera min email effektivt."

Del 2. Andra delen av enkäten bestod av skalan Perceived Stress Scale (PSS-10) som skapades av Cohen (1994) med syfte att mäta studiedeltagarnas upplevda stress. Vi valde att använda den svenska version av PSS-10 som översatts av Nordin och Nordin (2013). Enligt Nordin och Nordin (2013) så passar den svenska översättningen av PSS-10 för mätning av uppskattad stress för bland annat svenska populationer. PSS-10 består av 10 items, och Cronbachs alpha för den svenska översättningen av Nordin och Nordin (2013) ligger på $\alpha=.84$. PSS-10 har två dimensioner som den är uppdelad i, fyra har positivt vinklade frågor och sex har negativt vinklade frågor.

Deltagarna får i PSS-10 instruktioner om att fylla i hur ofta de tänkt och känt på ett visst sätt under den senaste månaden. På en skala (1=aldrig, 2=nästan aldrig, 3=ibland, 4=ganska ofta, 5=väldigt ofta) ska deltagarna uppskatta "under den senaste månaden, hur ofta har du..." följt av en fråga, exempelvis "varit upprörd över något som hände helt oväntat?". Höga värden på PSS-10 skalan indikerar mer upplevd stress.

Del 3. Den tredje delen av vår enkät bestod av mätskalan Brief COPE som Carver (1977) utvecklade. Muhonen och Torkelson översatte skalan år 2005, samt kontrollerade dess reliabilitet på svenska.

Cope-inventory utvecklades år 1989 av Carver et al. (1989) för att mäta hur människor reagerar på stress. Skalan består av tre dimensioner med olika delskalor som mäter olika sätt att reagera på stress: Problemfokuserad (aktiv coping, planering, undertryckande av

konkurrerande aktiviteter, återhållsamhet, att söka instrumentellt socialt stöd), emotionsfokuserad coping (söka emotionellt socialt stöd, positiv omtolkning, acceptans, förnekelse, att vända sig till religion), samt copingstrategier som enligt Carver et al. (1989) troligen är mindre användbara (att ventilerar känslor, beteendestängning, mental avstängning). Carver förkortade år 1997 Cope-inventory till Brief COPE, bland annat för att minska tiden det tar att besvara enkäten.

Brief COPE (Carver, 1997) består av 14 delskalor med två påståenden per skala. Genom ett formulär som innehöll Brief COPE samt LOT-R (Life Orientation Test) testades den svenska kortversionens reliabilitet samt användbarhet genom att deltagarna i en undersökning (Muhonen & Torkelson, 2005) fick besvara hur ofta de brukade göra på ett visst sätt när de stressades av problem. Studien stödjer användandet av Brief COPE, inte minst i undersökningar där forskaren vill använda andra skalor också. På så vis minskar forskaren risken att trötta ut deltagarna i studien (Muhonen & Torkelson, 2005). Brief COPE kan enligt Muhonen och Torkelson (2005) vidare vara lämplig att använda i kombination med undersökningar av hälsa på till exempel arbetsplatser.

Carver (1997) menar på att den som vill använda Brief COPE kan välja att använda de delskalor som är av intresse för studien. Eftersom Brief COPE är uppdelad i delskalor och analyseras självständigt så gjorde vi valet att ta bort några av skalorna, på grundval av att vi då ytterligare minskar tiden som krävs av respondenterna för att svara, inte minst då vår enkät även innehåller ytterligare två delar, samt på grund av andra bakomliggande faktorer.

Vi valde att ta bort delskalorna "förnekande" och "accepterande" som i studien av Muhonen och Torkelson (2005) visades ha för låg Cronbachs alpha för att vara acceptabla. Vidare valde vi att ta bort fyra delskalor som vi inte kunde kategorisera till problem- eller emotionsfokuserad coping, som är de copingstrategier som är av intresserade i denna studie. Delskalorna "Använder alkohol och droger" samt "Religion" valde vi att ta bort på grund av etiska aspekter samt relevans för studien. Att besvara frågor om alkohol och droger, samt religion, kan anses vara känsligt.

De delskalor vi slutligen valde att använda i vår undersökning var följande: Aktiv coping, söka emotionellt socialt stöd, söka instrumentell socialt stöd, ventilering av känslor, positiv omtolkning och planering. Därav bestod vår version av Brief COPE av 12 påståenden. Deltagarna fick utifrån påståendena skatta hur de i allmänhet brukar göra när de stressas av problem utifrån en svarsskala med alternativen: 1=mycket sällan, 2=ganska sällan, 3=ganska ofta, 4=mycket ofta. Högre poäng på en viss delskala anger ett mer frekvent användande av

en viss copingstrategi.

Procedur

Vi utformade vår enkät via ett verktyg online för internetsurveyundersökningar, SUNET survey som är ett enkätverktyg som används för webbaserade enkäter vid Lunds Universitet. Enkäten bestod av tre delar efter de demografiska frågorna, i del 1 av enkäten inkluderades de tre skalorna för email: Email Work Importance, Email Volume samt Email Overload. Del 2 av enkäten bestod av PSS-10. Sista delen, del 3, bestod av sex copingskalor från Brief COPE: Aktiv coping, söka emotionellt socialt stöd, söka instrumentell socialt stöd, ventilerings av känslor, positiv omtolkning och planering.

Länken till den färdiga webbaserade enkäten skickades per email till vår kontaktperson på företaget som studien utfördes på. Denna person kontaktade i sin tur sina kontaktpersoner inom företaget på olika avdelningar som distribuerade ut enkäten till anställda på de avdelningar de tillhörde. I emaillet valde vi att skriva en kort övergripande intresseväckande text om vad enkätens frågor skulle komma att handla om, samt betonade att vi uppskattade om de tog sig tid att besvara vår enkät. Vi skrev även sista svarsdag för att försöka öka svarsfrekvensen. Enkäten var öppen i 12 dagar innan den stängdes ner.

Etik

Vidare instruktioner samt information om enkäten gavs när personerna valde att klicka sig in på länken. Innan de valde att påbörja enkäten fick de information om att deras svar är anonyma och endast kommer behandlas på gruppnivå, samt att företaget kommer avidentifieras i uppsatsen. Deltagarna fick även information om att när de valde att klicka på "skicka" knappen medger de sitt samtycke till att deras svar kommer användas till vår datainsamling och uppsats, samt var uppsatsen kommer att publiceras. Deltagarna blev informerade om att de när som helst kunde välja att avbryta deltagandet i undersökningen, samt att all data är konfidentiell. Avslutningsvis gavs även möjligheten att ställa frågor om uppsatsen och enkäten genom att kontakta oss via email. Den här informationen hade vi med för att ta hänsyn till de etiska aspekterna.

Dataanalys

Den insamlade datan från enkäterna sammanställdes med hjälp av programmet SUNET i SPSS. För att kontrollera reliabiliteten för mätskalorna vi använde oss av utförde vi Cronbach's alpha test för de olika skalorna.

Då mätskalorna PSS-10 och Email Overload innehöll omvända frågor kodade vi om de positiva frågorna i SPSS, innan vi räknade samman individens sammanlagda resultat på skalorna genom att summera de items som ingick i skalorna. I PSS-10 omkodade vi de positivt vinklade frågorna 4, 5, 7 och 8 enligt Cohens (1994) instruktioner om vilka frågor i skalan som bör omkodas. I skalan för Email Overload var fråga 1, fråga 3 och fråga 5 positivt formulerade, så svaren på dessa omkodades (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010).

Det fanns ett visst internt bortfall i form av att respondenter missat att svara på några av frågorna i de skalor som bestod av många items, det vill säga PSS-10 med 10 items och Email Overload med 7 items. Det interna bortfallet hanterades genom att individens medelvärde på övriga 9 items i PSS-10, respektive 6 items i Email Overload beräknades, och detta medelvärde infogades där individen hade ett bortfall (Jakobsson & Westergren, 2006; Reuterberg, 2001).

För PSS-10 var det fem individer som endast hade besvarat 9 av de 10 frågorna, och för Email Overload så var det 8 personer som bara hade besvarat på 6 av de 7 frågorna. När det gäller vilken fråga som ej besvarats på PSS-10 så kunde vi inte se något mönster då bortfallen var fördelade mellan olika items. Vi kunde inte heller finna ett mönster i det interna bortfallet för Email Overload.

Vid de skalor som hade få items hanterades det interna bortfallet på två sätt. I en analys räknade vi bort personen som fått bortfall och i en annan analys ersatte vi individens värde med individens eget medelvärde för att säkerställa att den deskriptiva statistiken inte blev för olik. Analysernas resultat var i hög grad likartade, och vi använde oss slutligen av analysen där vi ersatte individens värde. Skalan Email Volume gjorde vi inte gjort något åt vad gäller bortfall. De saknade värden som vi i övriga skalor gjorde om till individernas medelvärden har helt enkelt fått ge bortfall i Email Volume-skalan, detta för att svaren i denna skala anges i form av siffror (Jakobsson & Westergren, 2006; Reuterberg, 2001).

Vi tog även fram deskriptiv statistik för de olika mätskalorna för att kunna analysera medelvärden. Den deskriptiva statistiken (medelvärde, standardavvikelse samt antal deltagare) sammanställdes i en tabell (Tabell 1). Vi kontrollerade även via den deskriptiva statistiken om det fanns några värden på svaren som klassificerades som outliers eller extremvärden i SPSS. I skalan för email volym fick vi ett extremvärde på 150 som värde på alla tre frågor i skalan från en respondent. Vidare hade vi tre outliers på 100, 100 och 120. Outliers hanterades inte genom att de exempelvis togs bort eller ändrades, då de främst påverkar medelvärdet och analysen av medelvärdet (Djurfeldt, Larsson, & Stjärnhagen,

2010).

Tabell 1. Deskriptiv statistik

	M	SD	N
PSS10	24,60	5,69	43
Email overload	16,76	3,78	43
Email volym	101,10	84,99	39
Email Importance	17,65	1,91	43
Ventilering av känslor	4,98	1,30	42
Planering	6,40	,85	43
Positiv omtolkning	6,19	1,18	43
Aktiv coping	6,60	1,09	43
Emotionellt socialt stöd	5,44	1,61	43
Instrumentellt socialt stöd	5,51	1,14	43

Not. Pss-10 står för Perceived Stress Scale, 10 items.

För att analysera vår data samt för att se om det fanns en relation mellan variablerna i studien genomförde vi en bivariat korrelationsanalys i SPSS genom att använda Pearson product-moment correlation coefficient. Dels undersökte vi relationen mellan email overload och upplevd stress (mätt genom PSS-10), dels relationen mellan email volym och upplevd stress. Vidare genomförde vi bivariata korrelationsanalyser mellan de olika mätskalorna för coping (aktiv coping, emotionellt socialt stöd, instrumentellt socialt stöd, planering, ventilering av känslor, positiv omtolkning) och upplevd stress, samt bivariata korrelationsanalyser mellan email overload och upplevd stress.

Utifrån Cohens (1988, citerad i Pallant, 2016) konventioner att $r=.10$ är en svag korrelation, $r=.30 - r=.49$ är medelstark och $r=.50 - r=1$ är en stark korrelation analyserade vi styrkan på sambandet mellan variablerna. Vidare analyserade vi om resultaten var signifikanta utifrån den valda signifikansnivån $p < .05$, tvåsvansat test (Pallant, 2016).

Resultat

Alla våra mätskalor låg över den önskvärda gränsen för Cronbach's alpha på .60 (Aron, Coups, & Aron, 2013), förutom Email Work Importance $\alpha = .561$, ventilering av känslor $\alpha = .550$ och planering $\alpha = .458$. Cronbach's alpha för de resterande delskalorna var följande:

Email Volume $\alpha = .897$, Email Overload $\alpha = .778$, aktiv coping $\alpha = .831$, emotionellt socialt stöd $\alpha = .907$, instrumentellt socialt stöd $\alpha = .615$, positiv omtolkning $\alpha = .741$ och PSS-10 $\alpha = .865$.

Vi fann en signifikant medelstark positiv korrelation mellan email overload och upplevd stress, $r = .347$, $p < .05$, vilket indikerar att hög email overload korrelerade med hög upplevd stress. Vi fann endast ett till signifikant resultat i en av de bivariata korrelationsanalyserna, detta mellan aktiv coping och stress med en medelstark, negativ korrelation på $r = -.387$, $< .05$. Detta resultat indikerar att en högre nivå av aktiv coping korrelerade med en lägre nivå av upplevd stress. Vidare fann vi endast ett antal väldigt svaga korrelationer utan signifikant samband i våra bivariata korrelationsanalyser.

Variablerna kön visade inte på några signifikanta resultat i förhållande till de övriga variablerna.

Diskussion

Resultaten från denna studie visade ett positivt, signifikant samband mellan email overload och upplevd stress, samt ett negativt, signifikant samband mellan aktiv coping och upplevd stress. Övriga korrelationsanalyser i studien visade inte på några signifikanta samband.

Resultatdiskussion

Resultaten från studien visade signifikanta resultat mellan email overload och upplevd stress. Vi har i tidigare studier inte funnit att email overload har mätts i relation till upplevd stress genom PSS-10, men däremot stressrelaterade sjukdomar som burnout och emotionell utmattning (Brown & Duck, 2014; Reinke & Chamorro-Premusiz, 2014). Något att beakta är att det i studien endast gjordes en korrelationsanalys, vilket gör att vi inte kan uttala oss om orsak och verkan, det vill säga om email overload orsakar högre stress. Däremot är det intressant att ett samband tycks finnas mellan huruvida individer upplever att de har kontroll över sin email och stress, då det besvarade vår forskningsfråga om huruvida det fanns ett samband mellan individers upplevda stress och email overload hos anställda inom tjänstesektorn på en koncern i Sverige. Det begränsade urvalet gör det dock svårt för oss att dra slutsatser om det samband vi fann.

Däremot visade analysen i studien inget signifikant samband mellan email volym och upplevd stress, det vill säga att de som skattade att de fick många email även upplevde högre stress. Analysen visade inte heller något samband mellan email volym och email overload, det

vill säga att de som mottar, läser och skickar fler email upplevde att de inte hade kontroll över sin email. Vårt resultat var i detta fall inte helt samstämmigt med tidigare studier. Tidigare forskning har visat att hög email volym har ett samband hög email overload samt att negativ stress ökade i samband med ökad email volym (Dabbish & Kraut, 2006; Mano & Mesch, 2010). I Dabbish och Kraut's (2006) studie framgick det samtidigt att individer med högre email volym hade utvecklat strategier för att hantera den. Därför ställer vi oss frågan om deltagarna i vår studie hade goda strategier för att hantera sin email om de exempelvis hade hög email volym, och att det därav inte fanns ett samband mellan email volym och email overload.

En viktig aspekt som lyfts fram tidigare i diskussionen är dock utformningen av email volym-skalan som är problematisk då skattningen av hur många email studiedeltagaren mottar, läser och skickar iväg per dag kan vara svår att skatta själv, utan intervaller - vilket i sin tur kan ha påverkat resultatet.

I studiens bivariata korrelationsanalyser som gjordes mellan copingstrategier och upplevd stress fanns det inte några signifikanta samband, och inte heller något signifikant samband mellan copingstrategi och email overload. Den enda copingstrategi i de utförda korrelationsanalyserna som gav ett signifikant samband var mellan aktiv coping och upplevd stress. Vi ville även undersöka om en viss typ av copingstrategi kan påverka sambandet email overload och upplevd stress, men gick inte vidare med att göra en multipel regressionsanalys, då resultaten från de bivariata korrelationsanalyserna redan var för svaga. Ett förslag är om email overload istället kan ha med andra faktorer att göra, såsom hantering av email-inkorgen, eller personlighetsfaktorer. Coping kanske inte är relaterat till email overload, i motsats till vad vår forskningsfråga lutade åt.

Dessutom användes ingen copingstrategi mer frekvent bland deltagarna. I en studie av Reinke och Chamorro-Premuzic (2014) framkom resultaten att personlighetsdragen neuroticism och samvetsgrannhet till exempel har ett samband med email overload. CSE uppvisade också ett starkt samband med email overload (Reinke & Chamorro-Premuzic, 2014). Reinke och Chamorro-Premuzic (2014) menar på att deras studies resultat visar vikten av personlighetsdrag som en faktor för predicering av email overload. Vidare fann Jerejian et al. (2013) att oro predicerade upplevd stress hos deltagarna i deras studie.

I en studie av Dabbish och Kraut (2006) visade det sig att vissa strategier kunde leda till att email overload minskade när deltagarna hade färre mappar i sin inkorg, samt när de oftare kollade sin email inkorg. I vår studie hade det därför varit intressant att undersöka om hur deltagarna hanterade sin email hade ett samband med email overload eller inte.

Sammanfattningsvis menar vi på att då vi inte fann några intressanta samband med copingstrategier kopplat till varken email overload eller upplevd stress, är personlighetsfaktorer och hantering av email två faktorer som tycks mer relevanta att undersöka i relation till email i linje med tidigare forskning inom området email (Dabbish & Kraut, 2006; Reinke & Chamurro-Premuzic, 2014).

Metoddiskussion

I studien valde vi att mäta upplevd stress samt email overload via en enkät över internet. Detta kan leda till selektivt bortfall, det vill säga att vi förlorat de deltagare som är extra stressade eller som upplever en extra stor email overload, eller de som hanterar många email (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister, 2012). Det är en relevant aspekt att beakta då mindre än hälften av personerna som enkäten skickades ut till valde att besvara den.

I studien fann vi en del problem med utformningen på skalan Email Volume som vi använde i enkäten. Skalan användes på samma sätt som i originalskalan (Dabbish & Kraut, 2006), det vill säga att respondenten själv fick ange antalet email på samtliga tre frågor. Detta kan vara problematiskt, då det kan vara svårt för respondenten att uppskatta hur många email denne mottar, läser, samt skickar under ett dygn. Det kan ha varit en bidragande orsak till internt bortfall i svaren. Dessutom svarade personerna väldigt olika, vilket gav ett antal höga extremvärden. En respondent svarade till exempel att den mottar, läser samt skickar 150 email per dygn. Dessutom så finns det ingen klar definition på vad är en stor mängd email är - det blir därav upp till forskaren att subjektivt bedöma vad som är låg respektive hög email volym. Detta försvårar för oss att tolka resultaten från denna skala. Om vi hade ändrat originalskalan (Dabbish & Kraut, 2006) genom att ange intervaller som svarsalternativ på frågorna så hade frågorna eventuellt blivit lättare för respondenterna att besvara.

Beträffande extern validitet, så är urvalet i studien litet, då vi fick ett slutligt urval på 43 personer. Det låga antalet undersökningsdeltagare gör att resultatet har låg generaliserbarhet (Pallant, 2016). En annan faktor som kan påverka studiens generaliserbarhet handlar om att studien utfördes genom ett bekvämlighetsurval och inte ett slumpmässigt urval (Bryman, 2008). Anledningen till varför vi valde ett bekvämlighetsurval var att vi var intresserade av grupper som arbetar inom tjänstesektorn i Sverige, och som använder email som ett centralt redskap i sitt arbete. I efterhand kan vi konstatera att det vore en god idé att beakta att bortfallet bland respondenterna i enkätundersökningar kan bli högt, och därav skicka ut enkäten till ett högre urval av personer än 100. Vidare borde vi även skickat ut ett påminnelsemail efter en tid till deltagarna för att öka svarsfrekvensen.

Ett annat problem relaterat till det begränsade urvalet i studien är att då det redan från början var få deltagare så påverkade det hanteringen av internt bortfall. Hade vi haft ett större deltagarurval så hade vi möjligen kunnat hantera det interna bortfallet i form av att ofullständiga svar hade kunnat exkluderas. Istället valde vi att hantera det interna bortfallet genom att om en deltagare missade att besvara 1 av 7 frågor i till exempel skalan för email overload så räknades värdet för frågan med bortfall fram genom medelvärdet för de övriga sex. Ett argument för denna hantering av det interna bortfallet i studien är relaterat till urvalet. Om vi hade hanterat det interna bortfallet genom att ta bort alla de respondenter som missat att svara på en enskild fråga i en skala, hade vi fått ett väldigt litet urval, vilket i sin tur skulle påverkat studiens generaliserbarhet.

Reliabiliteten i denna studie var relativt hög då Cronbach's alpha för de flesta skalorna låg över den önskvärda gränsen för god reliabilitet. Däremot var ett problem att tre av skalorna hade för låg reliabilitet: Email Work Importance, ventilerings av känslor och planering. Detta indikerar i vilken grad respondenternas poäng på frågorna i en skala kan relateras till poängen på andra svar, och hur pålitliga skalorna är (Bryman, 2011). Något att ta i beaktning är om reliabiliteten för skalan Email Work Importance kan ha påverkats av vår egenformulerade svenska översättning.

Framtida forskning

Eftersom stressrelaterad sjukdom är utbredd i Sverige idag (Försäkringskassan, 2016) så är framtida forskning viktig kring detta för att eventuellt kunna se vad som orsakar detta, eller om det finns strategier som gör att den anställde inte blir drabbad av stressrelaterad sjukdom. I denna studie förelåg signifikanta resultat mellan email overload och upplevd stress, och därför menar vi på att det kan vara viktigt att vidare undersöka stressrelaterade sjukdomar kopplat till email overload i framtida studier, med andra typer av metoder, inte minst för arbetsgivare och organisationer.

I en framtida studie om email overload kan det vara av vikt att ta med frågor som berör företagets policys. Om vi hade formulerat frågor kring det, så hade vi möjligen kunnat se att företaget arbetar på ett sätt som kan kopplas till antingen låga eller höga grader av email overload. Deltagarna i studien kanske påverkas av just email overload, om det är så att de arbetar på ett visst sätt eller har policys kring email-användande eller kring kommunikation i allmänhet.

Barley et al. (2011) tar i en studie upp betydelsen av sociala normer vad gäller hantering av email. Sociala normer om att besvara email snabbt visade sig öka pressen på undersökningsdeltagarna. Även Brown och Duck (2014) undersökte om normer kring att snabbt svara på email påverkade emotionell utmattning hos anställda och fann ett samband. Normer om att svara snabbt visade sig även skapa mer påfrestning hos individerna från email som var tvetydiga (Brown & Duck, 2014). I denna studie undersökte vi inte huruvida sociala normer kring att svara snabbt på email förekom eller inte. I framtida studier hade det varit en intressant faktor att undersöka vidare för att se om det finns ett samband mellan email overload och stress utifrån normer kring email på arbetsplatsen.

Flera studier tar upp negativa konsekvenser av email. Exempelvis fann Reinke et al. (2014) resultaten att det fanns ett samband mellan email och burnout, och Mano och Mesch (2010) fann att email kunde bidra till negativa konsekvenser för anställda i form av negativ stress. Vidare lyfter Brown och Duck (2014) fram att emotionell utmattning kan uppstå som en följd av hög grad av kommunikation via email, samt när anställda hanterar en stor mängd email som har dålig kvalitet. Även i vår egen studie fann vi ett samband mellan email overload och stress. Det finns dock studier som lyfter fram att email även kan relateras till positiva konsekvenser. Mano och Mesch (2010) beskriver email som ett viktigt tekniskt verktyg på arbetsplatsen som kan leda till ökad arbetsprestation genom att email är en bärare av viktig information.

Att beakta i framtida forskning kring det tekniska verktyget email är att även utforska de positiva konsekvenserna av det. Som Mano och Mesch (2010) lyfter fram, kan det bidra till ökad arbetsprestation samt effektivitet hos anställda, och kanske finns det även andra positiva aspekter av email som är relativt utforskade. Med tanke på att email är ett tekniskt verktyg som frekvent används inom arbetslivet så kan god kunskap om hur anställda på ett bra sätt kan använda verktyget, som inte bidrar till email overload och stress, vara viktigt inom arbetslivet.

Slutsats

I denna studie förelåg ett samband mellan email overload och upplevd stress samt mellan aktiv coping och upplevd stress. Dock återfanns det inte några signifikanta samband mellan de andra variablerna som undersöktes, såsom copingstrategier och samband mellan de olika skalorna för email. Dessa resultat besvarade våra forskningsfrågor. Vidare kan det ifrågasättas om coping är relevant att undersöka relaterat till email overload och stress, samtidigt som det kan vara intressant att undersöka vidare med ett större urval. Ett vidare förslag är att istället

fortsätta undersöka andra faktorer relaterat till email overload i framtiden, som exempelvis personlighetsfaktorer. Då urvalet i studien var begränsat kan denna studie ses som ett mindre bidrag till forskningen kring email overload relaterat till individens välmående, samtidigt som resultaten indikerar att mer forskning inom området behövs.

Referenser

- Aron, A., Coups, E. J., & Aron, E. N. (2013). *Statistics for psychology*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Barley, S.R., Meyerson, D.E., Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science* 22 (4), 887-906. doi: <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>
- Brown, R. Duck, J. Jimmieson, N. (2014) The role of stress appraisals and normative response pressure in the relationship between e-mail stressors and employee strain. *International journal of stress management*, 21(4). 325-347 doi:10.1037/a0037464
- Bryman, A. (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB.
- Carver, C., S., (1997). *You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE*. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. doi: https://link.springer.com/content/pdf/10.1207%2Fs15327558ijbm0401_6.pdf
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283. doi: 10.1037//0022-3514.56.2.267
- Cohen, J.W. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (uppl. 2). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, S. (1994) Perceived stress scale. *Mind Garden*. Hämtad från <http://www.mindgarden.com/documents/PerceivedStressScale.pdf>
- Dabbish, L. A. & Kraut, R. E. (2006). Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. In Hinds, P. & Martin, D. (Chairs) *Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work (CSCW '06)* (pp. 431-440). New York: ACM. doi: <http://dx.doi.org/10.1145/1180875.1180941>
- Djurfeldt, G., Larsson, R., Stjärnhagen, O. (2010). *Statistisk verktygslåda - samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Folkman, S, Lazarus, R.S. (1990). Coping and emotion. In A. Monat, A., Lazarus, R., S. (Red.) *Stress and Coping - An Anthology* (1991, s. 207-227). New York: Columbia University Press.
- Försäkringskassan. (2014). *Analys av sjukfrånvarons variation*. Hämtad 2017-12-07 från https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/ebd65cfa-5711-44f5-b124-0ceb7a358f31/socialforsakringsrapport_2014_17.pdf?MOD=AJPERES

- Försäkringskassan. (2016). *Sjukskrivning för reaktioner på svår stress ökar mest*. Hämtad 2017-12-07 från https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/41903408-e87d-4e5e-8f7f-90275d4fe6ad/korta_analyser_2016_2.pdf?MOD=AJPERES
- Försäkringskassan. (2017). *Lång väg tillbaka till arbete vid sjukskrivning*. Hämtad 2017-12-07 från <https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/d57be02c-46dc-4079-b68d-760739441f11/korta-analyser-2017-1.pdf?MOD=AJPERES&CVID=>
- Jakobsson, U., Westergren, A. (2006). Rakna med det interna bortfallet. *Vård i Norden*, 26(3), 54-56. doi: 10.1177/010740830602600312
- Jerejian, A.C.M, Reid, C. Rees, C.S (2013) The contribution of email volume, email management strategies and propensity to worry in predicting email stress among academics. *Computers in Human Behaviour*, 29(3), 991-996. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.12.037>
- Kushlev, K & Dunn, E.W. (2015). Checking email less frequently reduces stress. *Computers in Human Behaviour*, 43, 220-228. doi: 10.1037//0022-3514.56.2.267
- Landy, F. J & Conte, J. M. (2004). *Work in the 21st century: An Introduction to industrial and organizational psychology* (2. ed) Malden: Blackwell publishing.
- Lazarus, R.S & Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Mano, R.S & Mesch, G.S. (2010). E-mail characteristics, work performance and distress. *Computers in Human Behaviour*, 26(1), 61-69. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.08.005>
- Monat, A. and Lazarus, R., S. (1991). Stress and some of its effects. In A. Monat, A., Lazarus, R., S. (Red.) *Stress and Coping - An Anthology* (1991, s.17-20). New York: Columbia University Press.
- Muhonen, T & Torkelson, E. (2005). Kortversioner av frågeformulär inom arbets- och hälsopsykologi - om att mäta coping och optimism. *Nordisk psykologi*, 57(3), 288-297. Hämtad från <https://www.mah.se/upload/Forskningscentrum/CTA/cta-dokument/Brief%20COPE.pdf>
- Nordin, M & Nordin, S. (2013) Psychometric evaluation and normative data of the Swedish version of the 10-item perceived stress scale. *The Scandinavian Psychological Associations*, 54(6) 502-507. doi: [10.1111/sjop.12071](https://doi.org/10.1111/sjop.12071)
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual*. Berkshire: McGraw-Hill Education.

- Peiró, J.M (2008). Stress and coping at work: new research trends and their implications for practice In K. Näswall, J. Hellgren, & M. Sverke (Red.) *The Individual in the Changing Working Life* (pp. 284-310). Cambridge: Cambridge University Press.
- Reinke K, Chamorro-Premuzic, T. (2014). When email use gets out of control: Understanding the relationship between personality and email overload and their impact on burnout and work engagement. *Computers in Human Behaviour*, 36, 502-509.
doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.075>
- Reuterberg, S-E. (2001). Hantering av bortfall i longitudinella studier, ett exempel. *Pedagogisk Forskning i Sverige*, 6(3), 173–194. Hämtad från
https://www.science.gu.se/digitalAssets/1095/1095384_reuterberg2001.pdf
- Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. In A. Monat, A., Lazarus, R., S. (Red.) *Stress and Coping - An Anthology* (1991, s.21-35). New York: Columbia University Press.
- Shaughnessy, J.J, Zechmeister, E.B., Zechmeister, J.S. (2012). *Research methods in psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Singer, J.E & Davidson, L.M (1986). Specificity and stress research. In A. Monat, A., Lazarus, R., S. (Red.) *Stress and Coping - An Anthology* (1991, s.36-47). New York: Columbia University Press.