

# Ärade statsminister 2,0! Brev till statsministern om den ekonomiska politiken

**HENRIK NILSSON OCH MATILDA ANDERSSON**

Henrik Nilsson är nyligen utexaminerad nationalekonom från Karlstads universitet och har också ägnat sig åt 1,5 års kinesiska språkstudier vid UIBE i Peking. Han har jobberfarenhet från Enheten för marknad och fond, Finansdepartementet. Henke@afab.org

Matilda Andersson är nyligen utexaminerad nationalekonom från Karlstads universitet och har också tillbragt ett halvår för ekonomistudier vid ESCE i Paris. Hon har tidigare arbetat på bank. Matildaandersson.91@hotmail.se

Artikeln är baserad på Nilsson och Andersson (2015). Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Niklas Jakobsson för allt stöd. Därtill vill vi tacka Bo Becker och Lars Jonung för värdefulla synpunkter.

*Vi undersöker ett stickprov innehållande ca femhundra brev och mejl adresserade till statsminister Fredrik Reinfeldt under hans två mandatperioder (2006–14) i syfte att undersöka brevskrivarnas ekonomiska hjärtefrågor. Vi undersöker även brevskrivarnas uppfattning om hur svensk ekonomi fungerar och vilka finansiella kunskaper de besitter. Utifrån statistiska tester och tolkningar av breven framgår det att brevskrivarna till största delen utgörs av pensionärer och att de flesta brev berör fördelningspolitiken och skatter i olika former. Därtill är brevskrivarnas uppfattning om världsekonomin och dess funktionssätt många gånger ofullständig och felaktig.*

Människor skickar dagligen brev till statsministern, för att be om hjälp, skriva av sig, klaga eller ge beröm. De ämnen som behandlas i breven rör allt mellan himmel och jord. I denna studie har vi valt att granska brev med ekonomisk inriktning inkomna under statsminister Fredrik Reinfeldts två mandatperioder 2006–14. Vår granskning av breven motiveras utifrån att brevens innehåll antas återspegla de mest aktiva medborgarnas aktuella frågor och funderingar. Därmed kan breven ses som en indikator på vilka frågor som kan tänkas prägla det politiska samtalet, valkampanjer och, slutligen, den förda politiken. Bo Becker och Lars Jonung gjorde en liknande studie i slutet av 1990-talet, där brev kategoriserades i tre olika politikområden (Becker och Jonung 1998). De konstaterade att fördelningspolitiken stod för högst antal inkomna brev. I studien uppmanades både media och den svenska ekonomkåren att förbättra brevskrivarnas ekonomisk-politiska världsbild samt att öka den finansiella kunskapen. Syftet med den aktuella studien är att undersöka om detta har kommit till stånd och om fördelningspolitiken fortfarande engagerar den största andelen brevskrivare. Vi har valt att kategorisera varje brev inom ett av tre möjliga politikområden (fördelningspolitik, stabiliseringspolitik/krishantering samt resursallokering/tillväxt). Kategoriseringen har gjorts för att vara så lik den tidigare studien utförd av Becker och Jonung som möjligt. Till skillnad från tidigare studie har vi även valt att kategorisera varje brev inom en underkategori (exempelvis skatter och pension inom fördelningspolitik). Då en del brev tar upp fler än ett möjligt politikområde har kategoriseringen skett utifrån det först upptagna politikområdet, då vi antar att brevskrivaren önskar påpeka det viktigaste först. Varje brev förekommer således enbart en gång i vår sammanställning. Därtill undersöks vilka grupper av människor som greppar pennan och skriver till statsministern.

## 1. Metod och data

Insamlade data från Statsrådsberedningens registrator omfattar såväl brev som mejl. Det totala antalet inkomna brev med ekonomisk inriktning under den granskade perioden, 6 oktober 2006 till 8 september 2014, uppgick till 2 588, varav ett stickprov på 536 ingår i vår studie. Stickprovets urval har skett på bestämda datum (den 7:e, 14:e, 21:e samt den 28:e varje månad), där de två första brev med ekonomisk inriktning som inregistrerades i diariet (hos Regeringskansliet) dessa dagar har inkluderats i analysen. Urvalet är alltså inte helt slumpmässigt. Det har begränsats på detta sätt främst på grund av ekonomiska restriktioner (varje brev kostar 2 kr och studiens budget uppgick till 1 000 kr).

## 2. Fördelningen av inkomna brev mellan olika politikområden

Vi bedömer att majoriteten av brevskrivarna består av pensionärer, vilket gör att de inte är helt representativa för det svenska samhället. Någon analys av brevskrivarnas kön, ålder och socio-ekonomiska status har inte genomförts, eftersom variablerna i regel inte finns att tillgå. I tabell 1 presenterar vi centrala resultat av vår genomgång, och vi jämför dem med tidigare resultat.

Som framgår uppenbarar sig stora skillnader i fördelningen av brev jämfört med tidigare studie. Anmärkningsvärd stor skillnad ses i den andel som rör fördelningsspolitiken. Totalt 75 procent av alla de brev som inkom till Reinfeldt handlar om fördelningsspolitik. Motsvarande siffra var 29 procent för Bildt respektive 31 procent för Carlsson.

Även inom stabiliseringspolitik/krislösning ses en stor skillnad i inkomna brev mellan studierna. Brev inom denna kategori stod endast för 0,1 procent av totalt inkomna brev, jämfört med 11 procent under Bildt och 3 procent under Carlsson. Detta trots att det under båda de granskade perioderna pågick en ekonomisk kris. Inom resursallokering/tillväxt skådas störst förändring om man jämför andelen under Reinfeldt med andelen under Carlsson: 13 kontra 3 procent.

För att få reda på om skillnaderna i fördelningen av brev emellan de olika politikområdena är statistiskt signifikanta, har ett chikvadratfördelningstest genomförts.<sup>1</sup> Det indikerar att det har skett en förändring i fördelningen av inkomna brev till Reinfeldt. Författarna till de två studierna har förvisso gjort subjektiva bedömningar vid kategoriseringen, och det är därför omöjligt att säkerställa att förändringen i fördelningen verkligen är så pass stor som påvisas. Skillnaderna ska därför tolkas med försiktighet. Vi kan i vilket fall inte klargöra grunden för en eventuell skillnad – den kan t ex bero

<sup>1</sup> Med chikvadratfördelningstestet undersöks hur sannolikt det är att skillnaden mellan fördelningarna har uppstått av en slump. I vårt fall undersöker vi nollhypotesen att fördelningen av inkomna brev till Reinfeldt är densamma som fördelningen av inkomna brev till Bildt och Carlsson. Vi kan förkasta denna hypotes på 5-procentsnivån.

Tabell 1  
Gruppering av brev  
till tre statsministrar  
efter politikområde

	Bildt (1992–93)	Carlsson (1995)	Reinfeldt (2006–14)
Under perioden inkomna brev	1 338	829	2 588
Antal granskade brev	255	300	536
Andel av de granskade breven som behandlar ekonomiska frågor	53 %	43 %	94 %
Därav:			
Fördelningspolitik	29 %	31 %	75 %
Stabiliseringspolitik/krislösning	11 %	3 %	0,1 %
Resursallokering/tillväxt	9 %	3 %	13 %

*Källa:* Kolumnerna för Bildt och Carlsson är hämtade från Becker och Jonung (1998). Kolumnen för Reinfeldt är hämtad från Nilsson och Andersson (2015).

Tabell 2  
Gruppering av brev  
inom respektive poli-  
tikområde

Fördelnings- politik	Antal brev (och an- delar)	Resursalloke- ring/tillväxt	Antal brev (och an- delar)	Stabiliserings- politik/ krislösning	Antal brev (och an- delar)
Skatter	142 (37 %)	Regionalpolitik	18 (20 %)	Finanspolitik	21 (55 %)
Pension	85 (22 %)	Kriminalpolitik	17 (19 %)	Finanskris	10 (26 %)
Bidrag	43 (11 %)	Näringspolitik	8 (9 %)	Penningpolitik	7 (18 %)
Inkomstkyftor	27 (7 %)	Miljöpolitik	7 (8 %)		
Sjukersättning	14 (4 %)	Invandrings- politik	6 (7 %)		
A-kassa	12 (3 %)	Utrikespolitik	6 (7 %)		

*Anm:* Andelarna är beräknade i förhållande till respektive politikområde.

*Källa:* Nilsson och Andersson (2015).

på ändrade preferenser, ändrade uppfattningar om omvärlden och ändrad sammansättning i gruppen brevskrivare.

Vi har även förfinat kategoriseringen genom att placera varje brev i en underkategori – se tabell 2. Flest brev handlade tveklöst om skatter och pensioner, båda inom fördelningspolitikens område. Inom resursallokering/tillväxt inkom det flest brev inom regionalpolitik, följt av kriminalpolitik. Finanspolitik och finanskris var de ämnen som flest skrev om inom området stabiliseringspolitik/krislösning.

### 3. Brevens innehåll

Vi kommer nu att presentera en del av innehållet i breven, sorterade efter de tre politikområdena. De brev som återges nedan anses av oss vara representativa för brevskrivarnas åsikter och är rena citat, direkt hämtade från inkomna brev och har inte redigerats (varför stavfel kan förekomma). Varje brev identifieras med ett unikt diarienummer. Merparten av de brev som har inkommit till statsministern präglas av uppgivenhet över, enligt brevskrivarna, de stora orättvisorna i det svenska samhället. Främst nämns pensionerna i olika former (exempelvis skattesatsen), men även andra frågor som ses som moderata "paradfrågor", såsom A-kassan och sjukersättningen.

Det ska dock påpekas att statsministern även får brev från medborgare som tycker att han utför sitt arbete med bravur. Därtill innefattar även en del brev en stor portion humor, såsom brevet från SB2008/5151. Författaren skriver: "[J]ag undrar bara hur jag ska kunna överleva nu när bensinen når 15 kr/L?" och fortsätter sedan: "vill se en sänkning av bensinpriset annars drar ja över hela familjen till soccerna och du dom e många FÖR VI ÄR KURDER...". Ett annat exempel är ett tragikomiskt brev från SB2008/7528: "Jag vill ha betalt för mitt lidande 54 år hör av dig".

#### *Fördelningspolitik*

Breven på fördelningspolitikens område handlar till stor del om olika upplevda orättvisor, där man anser att vissa samhällsgrupper åsidosätts för att gynna redan bemedlade grupper. Orättvisorna rör i mångt och mycket moderata paradfrågor såsom sjukersättning, A-kassa och arbetslinjen. Nästan hälften av alla brev inom fördelningspolitiken berörde pensionärerna och hur Alliansen enligt brevskrivarna har misslyckats med att tillfredsställa deras behov och önskningsar. Brevskrivare SB2008/6193 summerar pensionärernas åsikter väl: "[S]om relativt nybliven pensionär kan jag inte annat än beklaga er inställning och behandling av pensionärer. Efter att ha röstat borgerligt i hela mitt liv kommer jag nu byta sida". SB2007/3774 påpekar: "Att råna en pensionär borde vara lika svårt som att lugga en flintskallig. Men makthavarna lyckas ändå med det genom nedvärdering av pensionärernas insats i arbetslivet och i samhällsbygget...". SB2007/6972 skriver om orättvisorna i hur pensionärer beskattas: "Människor kan väl ta jobb utan att få lägre skatt än vi pensionärer. Det är en djup orättvisa att vi som fick avstå från lön för att tvångsspara till pensioner genom arbetsgivaravgifterna nu skall betala högre skatt än om vi betalat då . . .".

Att flertalet brevskrivare påpekar de stora orättvisorna i Sverige exemplifieras av SB2007/8949, som skickade ett julkort till statsministern med följande text:

Hoppas ni har råd med julklappar till era barn och betala räkningarna denna månad. Det går back varje månad för mig men åker jag in, så får jag i allafall mat och en säng. De som sitter i fångelserna har ju bättre logi än barnen i skola och de gamla på hemmet.

SB2007/8309, som är ett par sjukpensionärer som inte har möjlighet att ge barnen en slant då deras gemensamma inkomst uppgår till 13 800 kr, skriver: ”Det sägs att alla ska kunna leva på sin lön. Har du någon aning om vad det kostar att leva i dag?” Orättvisorna som upplevs skyller en hel del brevskrivare på den ökade invandringen, såsom SB2011/4581, som skriver:

Samtidigt så skänker vi bort vår välfärd till invandrare som kommer hit för att leva på den välfärd som mina och era föräldrar och tidigare har jobbat fram. Då handlar det inte om att vara rasist eller främlingsfientlig utan det handlar om vår egen välfärd och Sveriges ekonomi. Invandringen kostar enorma summor.

Att brevskrivare inte alltid för välgrundade resonemang gör sig uppenbart. SB2006/12600 skriver t ex:

Jag bor i USA sedan 1983, har folkpension sedan 2001 från Sverige. Vad jag är mycket arg över är att jag får skatta 25 % av min lilla pension till staten. Jag undrar varför. Jag har en gång betalt skatt på dessa pengar.

Trots en del okunskap bland brevskrivarna hade SB2009/1752 ett tips om hur privatpersoner skulle kunna ta sig ur ekonomiska trångmål under den ekonomiska krisen 2009: ”Kanske skulle även varje lands privatpersoner via skattsedeln procent på lönen också ha en slags konkursförsäkring en stödbank för medborgare som gjorde att när man inte klarar sina räkningar, räntor och amorteringar går stödbanken in”.

I brevskrivarnas övertro på politikerns förmåga att styra det ekonomiska livet skriver SB2009/1538 i förhoppning om att statsministern personligen ska gå in som borgenär:

[S]om ung har jag varit oansvarig men efter min dottar har jag blivit mogen och när jag var oansvarig så har jag hamnat i koronofogden och massa annat men nu har jag mognat till och dragit mig i kragen för att skärpa mig men för att kunna lösa alla mina skulder så har jag behövt ta en banklån med det gick inte för att jag är arbetslös och har anmärkningar ... min sista lösning var att skriva till dig nu vet jag inte om denna emailen kommer till dina händer men varför inte chansa? ... jag ända behöver är en borgare jag har ingen som kan hjälpa mig.

De hårdare reglerna för sjukersättning tas också upp i breven och SB2007/6274 skriver: ”Reinfeldt tror han har funnit botemedlet mot alla sjukdomar. Har vi inte råd att vara sjuka så blir vi inte sjuka”. Två studerande tjejer (SB2007/4583) som tycker att det finns brister i Alliansens arbetslinje för studenter skriver: ”CSN har enligt oss väldigt låga fribelopp och kräver då av oss att betala tillbaka stora delar av bidraget om vi tjänar över detta belopp!” Vi har tidigare nämnt att det till stor del är pensionärer som skickar in brev, men undantag finns alltid, bl a ett brev från en 8-årig tjej (SB2007/7950): ”Jag undrar varför män får mer lön än kvinnor! för alla är lika mycket värda. Och män är väl inte bättre än kvinnor, eller?”

## Stabiliseringspolitik/krislösning

Många brev inom detta politikområde tar upp bankernas girighet samt att bankerna måste göra mycket mer för att öka kreditgivningen. SB2009/2463 påtalar ”att bankerna genom sitt agerande bidrar till den enorma arbetslöshet som nu breder ut sig i landet, bl a genom att inte låna ut medel för konsumtion i tillräcklig omfattning”. Vidare skriver medborgaren i fråga att ”regeringen borde ställa mycket ingående krav på bankerna nu när de alla omfattas av den statliga garantilånen. Ställ krav på kvotering av in- och utlåning”. SB2009/8010 konstaterar ”att det fanns fonderat kapital företagen” vilket gjorde att vi klarade av tidigare finanskriser men ”så kom avregleringen av kapitalmarknaden, som verkställdes av socialdemokraterna, med dåvarande finansminister Kjell-Olov Feldt” vilket resulterade i att pengarna var slut eller hamnade i fel fickor. Så kallade *bailouts*, som förekom under finanskrisen, nämns också i breven, och inte i positiva ordalag. SB2008/6950 skriver:

[L]äste ur textTV om 2INGEN SVENSK HJÄLP TILL EUROPABANKER-NA” Jag skulle vilja säga hjälp inte, det går perfekt banker som misskött sig ska inte få svenska svenskskatte betalares stöd för att klara sig undan ... Banker är skyldiga, måste betala själva, absolut.

En brevskrivare (SB2013/338) ställer sig undrande till den ekonomiska politik som bedrivs och skriver: ”[V]arför ni politikerm är så frånvarande i ert agerande när det gäller den ekonomiska politiken, Sverige har varit ett land som producerade både bilar, fartyg och kläder en gång i tiden men nu är allt utsålt och Asien tar hand om produktionen, vad ska vi leva av i framtiden?”.

Reglering på finansmarknaden och finansiella tjänster är även detta något som tas upp av brevskrivarna. SB2012/7498 gläds över att finansmarknadsminister Peter Norman reglerar SMS-lånen, ”men alldeles för sent- jag skrev till stadsrådsberedningen redan för 6 år sedan. Men hur han kommer höra det verkar diffust-för lamt och otydligt!”. SB2013/3465 ser farhågor med ett kontantlöst samhälle och skriver: ”Alternativet i ett kontantlöst samhälle är att låta familjer svälta. Är detta regeringen och det privatägda bankväsendets plan?” Brevskrivaren påpekar vidare att det borde vara straffbart att inte ta emot kontanter.

## Resursallokering/tillväxt

De ämnen brevskrivarna tar upp inom politikområdet resursallokering/tillväxt berör dels frågor om miljö och elpriser, dels frågor om hur fördelningen av resurser sker i landet. Även frågor som var politiskt heta i valet 2014 återfinns i brevskörden, t ex vinster i välfärden och problem med kollektivtrafiken.

Miljöpolitiken är som sagt en het fråga i dagens samhälle, vilket även SB2010/1453 anser: ”Sveriges näringsliv är till största del uppbyggt kring stordrift och massproduktion”, som enligt denne har orsakat den miljöför-

störing vi har i Sverige i dag. SB2008/1835 är högst upprörd över varför man inte sänker priserna på busskort för att förbättra miljön:

Jag kan inte fatta logiken i att höja priset för busskort? Hur kan man predika om miljön och utnyttja vårt dåliga samvete o trasiga plånböcker? Borde inte jag som vägrar körkort få rabatterat busskort? Varför ska jag o fler med mig straffas? Jag är inte rik.

SB2012/6420 skriver att han är ”synnerligen förbannad på det rådande elpriset i elområde 4, som är kopplat till det Danska priset”. Den ökade förekomsten av *outsourcing* är inte något som uppskattas av alla. SB2014/389: ”Hur kan det komma sig att vi i Sverige tar in utlänningar som har svårt att få arbete i Sverige samtidigt som vi lägger ut jobb till lågprisländer?”

Kollektivtrafikproblemen, som har varit stora de senaste åren, berörs också. SB2014/5348 skriver: ”Enligt Skånetrafiken har solkurvor, signalfel och andra haverier inneburit att punktligheten under juli månad bara var 63 procent. Det vill man inte betala fullt pris för”. En av de mest laddade frågorna i valet 2014 var vinster i välfärden. Redan 2010 skrev SB2010/9997 en fråga till statsministern: ”Undrar om du tycker det är riktigt att friskolaorna gör jätte vinster. Skall det vara möjligt att tjäna pengar på skolan?”

#### 4. Vad påverkar inkomna brev?

Vad är det som får brevskrivarna att ta till pennan, ibland i ren frustration, men i andra fall för att hylla vår tidigare statsminister Fredrik Reinfeldt? I Nilsson och Andersson (2015) undersökte vi med hjälp av regressionsanalys om förklaringen till fluktuationerna av inkomna brev till statsministern inom de olika politikområdenas underkategorier kan förklaras utifrån påverkan av media eller andelen arbetslösa. Nedan återges en kortare sammanfattning av resultaten.

I analysen av media användes publicerade nyheter på SvD:s webbsida som en approximation av nyhetsflödet. Detta görs utifrån det faktum att såväl dagstidningar som nyheter på tv, radio och internet rapporterar om samma nyheter. I analysen har vi kunnat konstatera att media enbart har en svag påverkan på inflödet av brev. En publicerad nyhet på SvD inom ett politikområdes underkategori leder till att antalet brev inom samma politikområdes underkategori endast ökar med 0,005 brev, dvs effekten är negligerbar.

Analysen av vilken effekt andelen arbetslösa har på brevflödet möjliggör tolkningen att de flesta som skickar in brev till statsministern är pensionärer. Detta då fluktuationer i andelen arbetslösa inte påverkar antalet inkomna brev inom arbetslöshetsrelaterade underkategorier. Om detta påverkar fördelningen av brev emellan de olika studierna kan inte klar göras.

## 5. Sammanfattning

De inkomna breven behandlar till stor del aktuella händelser, vilka är självupplevda, alternativt sådana man har hört eller läst om. Man blickar således inte bakåt eller framåt i någon större utsträckning för att göra konstateranden och slutsatser om övergripande skeenden i ekonomin, som den svenska tillväxten, vilken i hög grad påverkar brevskrivarnas ekonomiska situation.

Becker och Jonung (1998, s 341) konstaterade att ”ekonomisk politik uppfattas som ett nollsummespel. Breven andas en stark tilltro till politikens förmåga att styra det ekonomiska livet – förutsatt att de hyser de rätta värderingarna och de rätta insikterna”. Nollsummespelet anses återspegla brevskrivarnas uppfattning om rättvisa. Att döma av breven till Reinfeldt verkar om något denna tendens ha förstärkts, då vi kan utläsa att fördelningsspolitik och orättvisa är det ämne som brevskrivarna berör mest. Till stor del utgörs orättvisorna av vad man anser vara grundläggande fel i den svenska välfärdsmodellen, där exempelvis gruppen pensionärer enligt många behandlas på ett nästintill inhumant sätt. Även fördelningen av resurser inom sjukvården och hur den svenska kollektivtrafiken fungerar är frågor som berör och upprör. Man finner det många gånger oerhört frustrerande att pengar inte räcker till samhällsviktiga funktioner, medan ledande befattningshavare utkvitterar höga månadslöner med bonusar. Becker och Jonung skrev vidare i sin studie att ”den svenska ekonomiska utvecklingen under 1990-talet – vare sig för samhället i stort eller för den enskilde, inte har blivit den som politiker lovat” (s 349). Även detta stämmer väl överens med våra upptäckter.

Som två nyexaminerade nationalekonomer slås vi även av bristen på insikter i brevskrivarnas ekonomiska synsätt, inte minst när det gäller interaktion och handel med andra länder. Även Becker och Jonung påtalade att ”brevskrivarnas ekonomiskpolitiska världsbild bör vara en tankeställare för såväl media som den svenska ekonomikåren” (s 341). Vidare uppenbarar sig kunskapsbrister i matematik – sifferuppgifter och beräkningar hanteras och appliceras inte alltid på ett korrekt sätt, vilket ställer till svårigheter i argumentationen hos flertalet brevskrivare. Politikernas funktion är också något som många brevskrivare har fått om bakfoten. Exempelvis verkar flertalet tro att statsministern på egen hand kan rädda personer från finansiellt trångmål eller andra problem som samhället i övrigt inte kan lösa, vilket är felaktigt, då statsministern inte kan ingripa i enskilda ärenden.

Jämfört med den tidigare studien av Becker och Jonung har en stor förändring skett i fördelningen av brev mellan politikområdena, där fördelningsspolitiken engagerar mycket mer än tidigare. Breven i båda studierna berör annars ofta samma ämnen, där orättvisa tas upp mest frekvent. Det verkar inte heller ha skett någon förändring i hur brevskrivarna ser på politiker och deras förmåga att ge dem ett bättre liv, och alltså föreligger luckor i kunskaperna om svensk samhällsekonomi. Här behövs en kraftsamling från politikerkårens sida för att komma till rätta med problemen. Man har



redan nu genom Finansinspektionen tillsammans med andra myndigheter, organisationer och företag startat nätverket "Gilla din ekonomi", med ett antal utbildningsprojekt för att öka den finansiella folkbildningen. Utbildningen riktar sig till alla åldersgrupper och samhällsklasser, men enbart detta räcker inte. Starkare fokus på samhällsekonomisk analys i skolan måste till. Vi ser därför med spänning fram emot nästa genomgång av brev adresserade till statsministern, för att se om de insatser som nu rullas ut och som förhoppningsvis kommer framöver har gett resultat.

## REFERENSER

Becker, B och L Jonung (1998). "Ärade Statsminister! Brev till statsministern om den ekonomiska politiken", *Ekonomisk Debatt*, årg 26, nr 5, s 341–349.

Nilsson, H och M Andersson (2015), "Ärade

Statsminister 2,0! Brev till statsministern om den ekonomiska politiken", kandidatuppsats i nationalekonomi, Karlstads universitet, [www.diva-portal.org/smash/get/diva2:790308/FULLTEXT01.pdf](http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:790308/FULLTEXT01.pdf).