
Södertörns Högskola
Medie- och Kommunikationsvetenskap
D - uppsats
Framlagd

SJ, NYHETERNA & RESENÄRERNA

En uppsats om nyhetsrapporteringen kring SJ AB och om
dess återspeglning hos SJ: s resenärer

Författare: Linda Engshagen
Handledare: Göran Bolin

Abstract

Linda Engshagen
Magisteruppsats, MKV D
HT 2003

Handledare: Göran Bolin

Syftet med uppsatsen ”SJ, nyheterna & resenärerna. En uppsats om nyhetsrapporteringen kring SJ AB och om dess återspeglning hos SJ:s resenärer” är att dels undersöka vad SJ:s resenärer har för uppfattning om SJ och om det häri finns någon parallell till dagstidningarnas rapportering om SJ. Dels är syftet också att undersöka hur några av de svenska stora dagstidningarna skildrar SJ, för att se vilken eller vilka inställningar till SJ som framkommer i tidningarna.

Mina **frågeställningar** för uppsatsen är: vad har SJ:s resenärer för uppfattning om SJ? Kan man urskilja en generell tolkningsram hos resenärerna när det gäller inställningen till SJ? Hur beskrivs SJ i tryckta medier? Vad är det för tolkningsram som dominerar i mediernas rapportering om SJ, det vill säga finns det en generell inriktning i nyheterna om SJ? Till dessa frågeställningar har jag ett antal underfrågeställningar om resvanor, personlig erfarenhet och tolkningsramar.

Som **undersökningsmetod** har jag genomfört en enkätundersökning om 20 frågor ombord på tågen. Efter fem resor tur och retur med olika destinationer fick jag in totalt 574 enkätsvar. Enkätundersökningen har jag sedan kombinerat med en textanalys av ett antal tidningsartiklar, med syfte att studera de enskilda artiklarnas och tidningarnas inställning till SJ. Min undersökning har med andra ord en kvantitativ ansats med vissa kvalitativa inslag. Det kvalitativa består i tolkningar av de olika artiklarnas och dagstidningarnas inställning till SJ.

Den **teoretiska delen** bygger på teorier om medieeffekter, social kontext, tolkning och personlig erfarenhet av händelser som återges i medier.

Resultatet av analysen visar att tidningsartiklarna präglas av en negativ inställning till SJ eller att de förknippar SJ med sådant som kan uppfattas som negativt av läsaren. Dock syns inte samma grundläggande negativa inställning hos SJ:s resenärer, vilken dock varierar beroende på hur frekvent man reser med SJ. Med andra ord finns det en koppling mellan egna erfarenheter och hur man exponerar sig för nyheter kring SJ. Undersökningen visar också att det råder en viss förvirring kring frågorna om avreglering, privatisering och konkurrens då en majoritet vill ha en ökad konkurrens med fler aktörer än SJ samtidigt som man inte vill se en privatisering av järnvägen. Även detta kan kopplas till nyhetsrapporteringen som endast sporadiskt har fokuserat dessa frågor utan någon direkt fördjupning. Sammanfattningsvis har det varit intressant att se sambandet mellan den egna erfarenheten och medierapporteringen kring den aktuella händelsen eller frågan, och hur detta präglar den personliga uppfattningen i frågan, i detta fallet SJ.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	3
1.1 Uppsatsens disposition	4
2. TEORIER, SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	6
2.1. Syfte och frågeställningar	6
2.2. Medieeffekter.....	7
2.2.1. Synen på mediernas innehåll.....	7
2.3. Tolkningsscheman.....	8
2.4. Tystnadsspiralen	11
2.5. Personlig erfarenhet.....	12
2.6. Sammanfattning.....	13
3. METOD OCH MATERIAL	15
3.1. Surveyundersökningar.....	16
3.1.1. Population och urval.....	16
3.1.2. Pilotenkät	17
3.1.3. Resplan och genomförande	18
3.1.4. Svarsfrekvens och bortfall.....	19
3.2. Textanalys	21
3.2.1. Urval och tillvägagångssätt	23
3.2.2. Avgränsningar.....	27
4. ANALYS	28
4.1. Textanalys 1	28
4.1.1. Artikel 1.....	29
4.1.2. Artikel 2.....	29
4.1.3. Artikel 3.....	30
4.1.4. Artikel 4.....	31
4.1.5. Artikel 5.....	31
4.1.6. Artikel 6.....	31
4.1.7. Artikel 7.....	32
4.1.8. Artikel 8.....	33
4.1.9. Artikel 9.....	34
4.2. Sammanfattning textanalys del 1.....	34
4.2.1. Negativa artiklar	35
4.2.2. Neutrala artiklar	36
4.2.3. Sammanfattande analys del 1.....	37
4.3. Textanalys 2	38
4.4. Sammanfattande textanalys del 1 & 2.....	41
4.5. Analys av enkätresultat	43
4.6. Sammanfattning analys av enkätresultat.....	53
5. SLUTDISKUSSION	55
5.1. Tolkningsramar och förståelse.....	55
5.2. Personlig erfarenhet.....	57
5.3. Min egen erfarenhet	61
5.4. Avslutningsvis.....	61
6. KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	64
BILAGOR	66

1. Inledning

I mitten av 1800-talet började det byggas järnvägar i Sverige, och vid ungefär samma tidpunkt, 1856, bildades Statens Järnvägar, SJ. Riksdagen beslutade att längre banor, stambanor, skulle byggas av staten medan mindre järnvägar kunde få privat finansiering, och sedan dess har staten bedrivit järnvägsverksamhet genom SJ. Sedan byggstarten har järnvägsnätet ständigt utvecklats och sträcker sig numera över hela Sverige. Järnvägen är idag avreglerad och vissa sträckor har tagits över av andra bolag. För många i Sverige har SJ alltid varit folkets järnväg och det är många som har någon form av personlig erfarenhet av SJ. Det kan röra sig om allt från bokning av biljetter eller tågresor, till någonting som man bara har hört eller läst om SJ i medier. SJ är med andra ord ett välkänt företagsnamn i Sverige. Stora förändringar har dock skett inom järnvägstrafiken under det senaste decenniet. En av de största förändringarna är avregleringen av järnvägen som tog sin början i mitten av 90-talet, och som inneburit att vissa delar av persontrafiken har sålts ut och tagits över av andra tågbolag. Först ut var Svenska Tågkompaniet AB som år 2000 tog över nattrafiken mellan Stockholm och Norrland. Den trafiken togs i sin tur över av Connex 2003. En annan betydande förändring genomfördes vid årsskiftet 2000/2001 då SJ bolagiserades och delades upp i flera bolag. Persontrafiken inom SJ samlades i det nya bolaget SJ AB, som är ett statligt aktiebolag. Det forna SJ är numera en operatör bland flera andra med samma möjligheter till konkurrens som övriga bolag på rese- och transportmarknaden. Idag har Sverige tillsammans med Storbritannien den mest konkurrensutsatta järnvägssektorn i Europa.¹

Dessa förändringar, och mycket annat som rör SJ, har noggrant följts av svenska medier. Mer eller mindre dagligen skrivs det någonting om SJ i någon av landets dagstidningar. Företaget Angalia AB, som bland annat gör oberoende medieanalyser åt företag, fann att det under perioden 030501 - 030831 skrevs 1450 artiklar om SJ, vilket ger ett snitt på 12 artiklar per dag.² Det kan handla om allt från en insändare eller en journalists personliga reflektioner till stora uppslag om till exempel SJ:s ekonomi. I denna uppsjö av åsikter och artiklar om SJ tycker jag att det vore intressant att studera hur dessa är utformade och hur de tas emot av oss läsare, tillika många tågresenärer. Jag vill med andra ord studera vad som skrivs om SJ i några av våra dagstidningar och om det finns några likheter mellan mediernas bild av SJ och

¹ www.sj.se; 031219, "Historik" samt "En resa i tiden"

² Angalia AB ägs av P – O Johansson, och har bland annat gjort medieanalyser åt SJ AB under 2002 och 2003. Dessa analyser är beställningsuppdrag och därför inte offentliga, men jag har fått ta del av den senaste genomförda analysen som behandlar medierapporteringen om SJ under perioden 1 maj – 31 augusti 2003.

resenärernas uppfattning om företaget, det vill säga om resenärernas uppfattning på något sätt skulle kunna vara influerad av tidningsbilden.

Jag har själv arbetat inom SJ under ett par års tid, och det är mycket därför som jag har blivit intresserad av dessa frågeställningar. På SJ Kundservice vid Stockholm Central har jag mött människor i många olika situationer; från dem som har gett blommor och choklad för att de är så tacksamma för hjälpen, till dem som har skrikit över hela stationen av ilska. Inte sällan har man undrat varifrån alla bestämda åsikter och uppfattningar kommer. Givetvis är svaret många gånger att de kommer av egen erfarenhet, men frågan är om det är så enkelt? Kan det inte vara så att människor även har bildat sina uppfattningar genom det de läst och hört om SJ genom medier? Ett intressant område inom medieforskningen är det om relationen mellan medierad och icke-medierad erfarenhet, som bland annat handlar om hur vi förhåller oss till mediernas budskap om vi har personlig erfarenhet av händelsen som skildras. Bengt Johansson (1998), verksam vid institutionen för journalistik och masskommunikation vid Göteborgs universitet, menar att interpersonell kommunikation förstärker den bild som framkommer i medierna och att medier och interpersonell kommunikation kompletterar varandra. Dock är personkommunikation viktigare i själva beslutssituationen.

När vi tolkar och förstår någonting utgår vi ofta från ett antal personliga tolkningsramar som vi har och som har formats under hela vår livstid. Den amerikanske statsvetaren Doris Graber (1988) menar att dessa tolkningsramar bistår vid olika sorters val och hjälper till vid kognition och med att avgöra vad som är relevant och inte. Tolkningsramarna är ofta kollektivt utformade och delas av många. Om man följer Grabers resonemang kan man anta att vi i nyheter om SJ utgår från dessa tolkningsramar, som ofta delas av många i en gemensam kultur, och det intressanta blir då att undersöka hur dessa tolkningsramar ser ut, och om det finns ett samband mellan mediernas och resenärernas tolkningsramar när det gäller uppfattningen och inställningen till Statens Järnvägar.

1.1 Uppsatsens disposition

Jag inleder kapitel två med att beskriva uppsatsens syfte, där jag problematiserar mitt område och beskriver vilka frågeställningar som jag utgår från i mitt arbete. Jag fortsätter sedan med den teoretiska diskussionen som i huvudsak handlar om medieeffekter, tolkningsscheman, betydelsen av den allmänna opinionen samt av personlig respektive medierad erfarenhet. I kapitel 3 diskuterar jag sedan uppsatsens metod och material, där jag beskriver vilka metoder jag använder, vad jag har för empiriskt material och hur jag har genomfört min studie, samt

vilka avgränsningar jag gjort. Därefter följer analysdelen där jag genomför de olika analyserna; dels en textanalys av olika tidningsartiklar och dels en analys av enkätsvaren, där jag jämför de olika svaren med resultaten från textanalysen. Jag har delat in textanalysen i två delar, varav den första består av en närgående läsning av artiklar från dagstidningar som många respondenter angett att de läser regelbundet och vars specifika omtalade artiklar det varit möjligt att finna, och den andra är en analys av artiklar från tidningar som inte en lika stor del av respondenterna läser regelbundet. Denna senare analys är inte lika deskriptiv, men den är baserad på samma metod som den första textanalysen, och syftet är att se vilken inställning till SJ som präglar tidningarna. Efter detta analyskapitel följer sedan en slutdiskussion där jag sammanfattar och diskuterar mina resultat och redogör för mina slutsatser. Jag resonerar också kring omfattningen på mitt arbete och hur man skulle kunna fortsätta forska inom samma område.

2. Teorier, syfte och frågeställningar

I följande kapitel presenterar jag mitt syfte och mina frågeställningar samt de teorier som uppsatsen bygger på. Min teoridel utgår från medieeffekter, hur medieinnehåll bland annat kan påverka människors uppfattningar, tolkningar och kunskap om olika fenomen som skildras i medierna, och jag knyter an detta till olika teorier om social kontext, tolkning och personlig erfarenhet av händelser som skildras i medierna.

2.1. Syfte och frågeställningar

För denna uppsats finns det två huvudsakliga syften som löper parallellt. Det ena handlar om att jag vill undersöka vad SJ:s resenärer har för uppfattning om SJ, och om denna har sin grund i personliga erfarenheter, eller i dagstidningarnas rapportering om SJ, eller i både personliga erfarenheter och medier. Det andra syftet är att undersöka hur medier, några av våra stora dagstidningar, skildrar SJ, för att se vilken eller vilka inställningar till SJ som framkommer i tidningarna.

Som undersökningsmetod har jag genomfört en enkätundersökning ombord på tågen, som jag även har tagit hjälp av i mitt urval av tidningar och artiklar som har analyserats.

Syftet med min studie är att undersöka uppfattningen om SJ bland SJ:s resenärer och se om det finns likheter mellan denna uppfattning och dagstidningarnas rapportering om SJ.

Mina huvudsakliga frågeställningar för studien är: vad har SJ:s resenärer för uppfattning om SJ? Kan man urskilja en generell tolkningsram hos resenärerna när det gäller inställningen till SJ? Hur beskrivs SJ i tryckta medier? Vad är det för tolkningsram som dominerar i mediernas rapportering om SJ, det vill säga finns det en generell inriktning i nyheterna om SJ? Till dessa frågeställningar kommer ett antal underfrågeställningar som är relevanta i sammanhanget då de bidrar till att besvara de fyra huvudsakliga frågeställningarna. Dessa är: Skiljer sig uppfattningen om SJ åt beroende på omfattningen av erfarenhet, det vill säga om man reser mycket eller lite? Baseras resenärernas uppfattning på i första hand *egna* erfarenheter, det vill säga har de stora egna erfarenheter av SJ eller inte? Samt, går det att se något samband mellan resenärernas uppfattning och inställning till SJ och de utvalda dagstidningarnas nyhetsrapportering om SJ? Finns det några likheter i de olika tolkningsramarna, och vilka är i sådant fall dessa?

2.2. Medieeffekter

Utvecklingen av och forskningen kring medieeffekter har mer eller mindre en ”naturlig historia”, eftersom den delvis har utformats efter och påverkats av olika omständigheter och förändringar i tid och miljö. Det har även funnits influenser från samhälle och miljö, så som riksdag och regering, teknologi, historiska händelser, den allmänna opinionen mm (McQuail 1983/2000 s 417).

Tanken om allsmäktiga medier, injektionsnålsmodellen, växte fram ur det tidiga 1900-talets syn på samhället och antaganden om människors psykologiska natur. Man såg det moderna samhället som ett masssamhälle där människorna levde socialt isolerade och där det inte ansågs finnas några större psykologiska skillnader mellan olika människor. Denna syn på samhälle och individer i kombination med framgångar för reklam och effektiv krigspropaganda gjorde att man antog att mediernas innehåll var detsamma som dess effekt (Johansson 1998 s 8). I takt med mer forskning om mediernas påverkan började man dock tvivla på mediernas oinskränkta makt, och bland annat Yale-skolan kunde påvisa ohållbarheten i injektionsnålsmodellen. Deras experimentstudier visade att samma innehåll kunde skapa helt olika effekter hos olika personer. I och med Joseph T Klappers sammanfattning av effektforskningen i *The Effects of Mass Communication* (1961) hade synen på mediernas makt att påverka publiken gått från att vara allsmäktiga till maktlösa. Klapper menar inte att medier är utan effekt, men att medieeffekter sker inom en social struktur som avgör både medieanvändning och val av innehåll (Johansson 1998 s 9). Enligt Klapper avgör således den sociala kontexten medieanvändningen och på så vis även medieeffekter.

Forskningen kring medieeffekter kan verka något spretig, eftersom den ofta behandlar olika områden, så som effekter på individen, på gruppen eller organisationen, på den sociala institutionen, på hela samhället eller på kulturen. Forskningen har framförallt handlat om kognitiva effekter, som rör kunskap och opinion, effekter som kan relateras till attityd och känslor, och effekter på beteende (McQuail 1983/2000 s 423). Numera är det svårt att skilja på dessa tre områden, och det är egentligen inte nödvändigt att göra det eftersom de ofta går in i varandra.

2.2.1. Synen på mediernas innehåll

Inom traditionell effektforskning menar man att mediernas innehåll är detsamma som dess effekt, det vill säga att medietexter är helt slutna och att det endast finns ett sätt att förhålla sig

till texten på. Kritiker av traditionell effektforskning poängterar att texter liksom språket är mångtydigt, att medietexter är polysema, det vill säga har flera betydelser. Texter finns inte i ett vakuum utan i en kulturell kontext där vissa betydelser är mer rimliga än andra. Det finns alltid en "preferred meaning" och en text är alltid inkodad av sändaren för att uppnå en viss effekt och mening (Johansson 1998 s 10f). Dock avkodar alla mottagare olika, vilket gör att den inkodade meningen inte alltid stämmer överens med den avkodade. Stuart Halls modell om encoding och decoding visar på medieinnehållets mångtydighet och mottagarens förmåga att själv bestämma betydelse (Hall 1980 s 197-208). John Corner (1997) menar dock att problemet med modellen är att den förespråkar en enstegsprocess där medieinnehåll blir till mening. Tolkning har inte den typen av helhet, utan består av flera nivåer. Vad som lätt ignoreras med modellen är skillnaden mellan att förstå ett visst mediebudskap, och att sätta det i relation till tidigare kunskap och erfarenheter (Corner 1997 s 287).

2.3. Tolkningsscheman

Ragnar Waldahl följer i "A Cognitive Perspective on Media Effects" (1998) Klappers linje om att medieeffekter sker inom en social struktur och menar att betydelser inte överförs, från till exempel ett medium till en publik, utan skapas i en social kontext. Waldahl tar sin utgångspunkt i social kognition, i hur människor förstår varandra, sociala situationer och sig själva. Ett nyckelbegrepp inom social kognition är mentala scheman; en mental struktur som innehåller individens abstrakta och organiserade version av verkligheten som den har formats av tidigare erfarenheter. Mentala scheman påverkar vad man uppfattar i olika sociala situationer, hur man tolkar dessa situationer och vad man minns från dem (Waldahl 1998 s 41f). Nyhetsmedier använder sig inte av mentala strukturer eller tolkningsramar utan snarare av produktionsramar, det vill säga de har vissa former för rubriker och teman för att lättare bli förstådda. Vissa av dessa ramar anammats av publiken som använder dem i sin bearbetning av inkommande nyheter (McQuail 1983/2000 s 452).

Doris Graber (1988) utgår bl a från tolknings- och nyhetsramar i sin undersökning av nyhetsprocesser och menar att tolkningsramar, eller tolkningsscheman, bistår vid olika sorters val och hjälper till vid kognition och med att avgöra vad som är relevant och inte. De är ofta kollektivt utformade och delas av många. Graber menar också att scheman påverkar vår förståelse och uppfattning av olika fenomen. Graber definierar ett schema som "*a cognitive structure consisting of organized knowledge about situations and individuals that has been abstracted from prior experiences. It is used for processing new information and retrieving*

stored information” (Graber 1988 s 28). Graber menar att kognitiva processer följer mönster som bäst förklaras i termer av scheman; i en förståelseprocess följer man informationen på ett visst sätt så att man minns den, så att man kan urskilja olika teman och den röda tråden (Graber 1988 s 245). Skillnaden mellan Waldahl och Graber ligger i definitionen av scheman som mentala scheman (Waldahl) respektive tolkningsscheman (Graber). Det finns egentligen ingen anledning att skilja på de olika definitionerna eftersom tolkningsschemat utgörs av det mentala schemat, det vill säga den mentala uppfattningen om innehåll och förståelse påverkar sättet man tolkar på, tolkningsschemat.

Våra olika tolkningsramar formas tidigt i livet. Det är då vi lär oss att hantera och strukturera information och det är också då som vi formar många av våra grundvärderingar. På samma sätt som de flesta har relativt lätt att lära sig nya språk som unga kan man som ung lättare lära sig att tänka schematiskt. Likt kunskapen om språk utvecklas och förnyas scheman genom livet men precis som för språk går det allt långsammare, förutom när något extraordinärt inträffar (Graber s 254). Har man med andra ord en gång bildat sig en uppfattning om exempelvis SJ, som ingår i ett tolkningsschema om till exempel tågtrafiken, kan det vara svårt att ta till sig information som på något sätt inte passar in i detta schema utan man formar informationen efter ramarna i tolkningsschemat. Detta behöver inte enbart gälla mottagaren av ett medierat budskap utan kan lika gärna gälla den som utformar budskapen, det vill säga avsändaren. Tolkningsschemana ingår med andra ord i den medielogik som präglar olika medier.

I Grabers undersökning om nyhetsförståelse ser hon stor enhet i den generella utformningen av tolkningsscheman vilket hon menar beror på likformningen i medieutbudet. Dock finns det stora olikheter i de individuella schemana hos undersökningsgruppen när det gäller t.ex. uppfattningen av detaljer, olika uttryck och bilder. Greg Philo menar att vi i vår förståelse och tolkning av mediernas innehåll snabbt glömmet bort detaljerna om bland annat datum, antal, plats, men det övergripande temat består (Philo 1990 s 140). Härigenom kan man dra en slutsats om att vi tolkar medieinnehåll med hjälp av våra olika individuella tolkningsscheman som bland annat formas utifrån social kontext och erfarenhet, i vilka detaljer ofta glöms bort eller trängs ut och endast de generella uppfattningarna kvarstår. Birgitta Höijer (1995) följer inte helt Philos resonemang utan har genom egna studier (Höijer & Findahl 1984) kommit fram till att det i publikens uppfattande av nyhetshändelser finns en stark tendens att information om platser och personer kommer i förgrunder medan information om orsaker och konsekvenser hamnar i bakgrunden, vilket hon menar delvis kan förklaras av publikens förväntningsscheman. Nyhetsgenren fokuserar vanligtvis triaden

händelse, plats, inblandad vilket skapar kognitiva scheman, eller genreförväntningar, hos publiken där dessa aspekter dominerar. Publiken uppfattar lättare det som den förväntar sig att få höra (Höijer 1994 s 99). Om man applicerar Philos och Höijers resonemang på exempelvis nyheter om SJ och järnvägstrafiken kan man tänka sig att det övergripande temat som folk kommer ihåg från nyheterna är *vad* som har hänt (Philo), *var* någonting har inträffat och *vilka* som är inblandade (Höijer). Information om orsaker och konsekvenser hamnar däremot i bakgrunden och glöms lättare bort.

Waldahl jämför det mentala schemat med episodiskt och semantiskt minne. Episodiskt minne innehåller information om konkreta händelser. Här lagras man personliga erfarenheter, ofta kronologiskt sorterade så att händelser nära i tiden är lättare att åkalla än tidigare händelser. Innehåll i det episodiska minnet förändras således genom att minnet får ny information. Semantiskt minne innehåller begrepp som ger mening åt specifika händelser, och genom det får vi det perspektiv som krävs för att vi ska kunna sätta kunskap i en bredare kontext. Det semantiska minnet, som är mer stabilt och mindre beroende av personliga erfarenheter, förvarar information oberoende av tid och plats (Waldahl 1998 s 42). Om våra tolkningsscheman består av episodiskt och semantiskt minne rymmer det episodiska minnet konkreta händelser och detaljer från dessa, vilka sorteras kronologiskt, vilket innebär att tidigare kunskap trängs bort av nyare kunskap, vilket i sin tur leder till att bland annat detaljer från tidigare händelser lätt glöms bort. I det semantiska minnet förvaras dock de specifika händelserna, om än i generella drag, och genom detta kan vi sätta händelserna i en bredare kontext och se helheten. Om man återigen kopplar detta till nyheter om SJ har vi redan tidigare konstaterat att detaljer lätt hamnar i bakgrunden, men genom det semantiska minnet minns vi de specifika händelserna i generella drag och kan därför sätta händelserna i en bredare kontext och få en helhetsbild av SJ. Angalia AB kom i sin medieanalys fram till att i opinionsmaterialet, som bestod av 308 artiklar, var 33% av artiklarna kritiska till SJ, 60% var neutralt hållna i förhållandet till SJ och endast 3% innehöll beröm till SJ. Av nyhetsmaterialet, som bestod av 1135 artiklar, innehöll 16% kritiska åsikter om SJ³ vilket kan innebära att mottagarna av detta material får en övergripande negativ bild av SJ och att detaljerna kring vad den negativa uppfattningen egentligen beror på efter hand bleknar. I textanalysen kommer jag bland annat att undersöka vad det är för sorts åsikter som förs fram om SJ och hur bland annat bakgrunds och orsaksinformation presenteras.

³ Angalia AB delade in tidningsartiklarna i två huvudgrupper: *opinion* (ledare, debattartiklar, krönikor och insändare) och *nyheter*.

Waldahl skriver om hur Shanto Iyengar (1991) i sin studie av TV-nyheter skiljer på episodiskt och teoretiskt nyhetsformat, där episodiska nyhetsramar betonar specifika händelser och specifik information medan teoretiska nyhetsramar betonar generella och abstrakta aspekter. Enligt Iyengar fokuserar amerikanska TV-nyheter tydligt det episodiska nyhetsformatet vilket t.ex. medför att politiska frågor presenteras en och en i ett speciellt perspektiv, i stället för i ett övergripande och generellt perspektiv. Eftersom medier idag är en viktig informationskälla innebär detta att många får en fragmenterad bild av sin omgivning vilket inte uppmuntrar till en generell och mångsidig förståelse (Waldahl 1998 s 42).

2.4. Tystnadsspiralen

För att återgå till våra tolkningsscheman fann bland annat Graber i sin undersökning stora likheter i den generella utformningen av schemana. John Corner ifrågasätter varför dessa likartade tolkningsramar, som verkar dominera, så ofta överensstämmer med rådande missförhållanden och så ofta är motsatt rena, kritiska analyser av hur saker är (Corner 1997 s 285)?⁴ Svaret på hans fråga kan finnas i tystnadsspiralen, som under 1970-talet utvecklades av Elisabeth Noelle-Neumann, professor i kommunikationsvetenskap vid Universitetet i Mainz. I korthet handlar teorin om att det finns en rädsla för isolering och för att bli utstött från samhället hos dem som på något sätt avviker från den allmänna sociala samhällsnormen eller som känner att deras åsikter och uppfattningar inte följer uppfattningen hos majoriteten av befolkningen. Denna fruktan leder till att man ständigt försöker uppskatta och anpassa sig efter den allmänna opinionen, vilket leder till att individer är styrda av de uppfattningar och åsikter som de tror är de dominerande. Känner man att man befinner sig i minoritet håller man oftast tyst om sin uppfattning eller försöker anpassa sig till den rådande allmänna opinionen, medan man gärna ger uttryck åt sina åsikter om de tillhör dem som är i majoritet. Resultatet blir att de åsikter som verkar vara dominerande får ännu mer utrymme, vilket gör spiraleffekten (Noelle-Neumann 1974).

Det som Noelle-Neumann ville undersöka var i vilken utsträckning medier påverkar och hjälper till att forma den allmänna opinionen: *"It is commonly assumed that the mass media have an influence on public opinion, but the kind of relationship that exists is not at all clear"* (ibid. s 50). Med hänvisning till tystnadsspiralen menar hon att medier måste ses som skapare

⁴ "Given that people work to make meanings from what they see and hear using their various interpretative schemas, how is it that what they finally end up making is so often conducive to maintaining inequalities and is so often antagonistic to clear, critical analysis of the way things are?"

av den allmänna opinionen eftersom de står för samhällets olika påtryckningar som människor besvarar med antingen iver, samtycke eller med tystnad (ibid. s 51).

Faran med att utgå från tystnadsspiralen är att man samtidigt betraktar människor som ganska passiva och undflyende. Man bör komma ihåg att teorin utgår från dem som av någon anledning avviker från den generella sociala strukturen, och därför blir mer eller mindre isolerade från samhället. Dock ska man ha i minnet att tystnadsspiralen är en bidragande orsak till att vissa dominerande uppfattningar etableras och sprids, samtidigt som alla individer är olika starka i sin personliga övertygelse och olika lyhörda för och uppmärksamma på andras åsikter.

2.5. Personlig erfarenhet

Blir vi mer eller mindre beroende av mediernas budskap om vi har personlig erfarenhet av den aktuella händelsen? Bengt Johansson (1998) menar att det kan vara rimligt att interpersonell kommunikation förstärker den bild som kommer fram i medierna, dessutom har medier och interpersonell kommunikation kompletterande funktioner. För kännedom och kunskap är information via medier centralt, men i själva beslutssituationen är personkommunikation viktigare. Det kan även vara så att man exponerar sig mer för sådant man har förstahandserfarenhet av. Ett annat skäl till att egna erfarenheter av en fråga troligen leder till ökad och inte minskad medieexponering är att ”medieberoende inte bara gäller informationsberoende utan även beroende av medier för identifikation, förströelse mm” (Johansson 1998 s 13f). Känner man redan till det som nyheterna handlar om är det troligt att man exponerar sig ännu mer för detta innehåll. Dock har en stor del av medieforskningen resonerat att vi är mindre beroende av medier när vi har personliga erfarenheter och då kommer mediernas effekter att minska (ibid. s 14).

Greg Philo menar att människor ofta glömmet bort detaljer och istället tar till sig det ramverk som presenteras i medierna, även fast man skulle ha motsatta personliga erfarenheter (Philo 1990 s 319). Höjjer och Findahl (1984) menar att vi i t.ex. nyheter mer eller mindre automatiskt noterar vissa händelseelement framför andra; platsen där en händelse utspelar sig samt vem/vad som är inblandad. Detta minnesfenomen kallar Höjjer och Findahl ”den sneda minnesbilden”. För att förstå den sneda minnesbilden måste man ta hänsyn till tre saker.

1. Hur nyhetsinformation i allmänhet brukar vara strukturerad och de berättelsescheman som denna struktur leder till att vi tar till oss.

2. Den roll som händelser, platser och inblandade har i våra direkta erfarenheter och kontakter med omvärlden.
3. De kognitiva processer som krävs för att identifiera olika innehållskategorier i en nyhetstext. (Höijer & Findahl 1984 s 115f)

Det behöver givetvis inte alltid vara fallet att vi tar till oss mediernas ramverk och ofta glömmer bort detaljer men det visar på att det kan vara lättare att bilda sig en uppfattning baserad på mediernas rapportering om vissa specifika händelser, än att bilda sig en mer djupgående uppfattning baserad på kunskap om bl a orsak och konsekvenser.

Graber skriver att erfarenhet ofta kallas för den bästa läraren, men menar samtidigt att endast erfarenhet inte är tillräckligt utan t.ex. högre utbildning ger mer sofistikerade tolkningsscheman, det vill säga möjlighet att göra mer analyserande och djupare tolkningar (Graber 1988 s 242). Dock finns det i Grabers undersökning vissa undantag där respondenten trots hög utbildning och mycket arbetslivserfarenhet har ett väldigt enkelt schema. Detta beror troligtvis på att förmågan att lära från erfarenhet inte är automatisk. Erfarenhet producerar inte automatiskt mer och bättre kunskap om intresse och motivation är dålig (ibid). Däremot kan direkt personlig erfarenhet både förstärka och försvaga mediernas möjlighet att påverka. Om mediebildens bekräftar ens upplevelser tenderar medieeffekterna att förstärkas men om mediebildens motsäger ens upplevelser minskar mediernas påverkanskraft (Johansson 1998 s 169).

2.6. Sammanfattning

En medietexts innehåll kan tolkas och förstås på många olika sätt och det är alltid i slutändan genom våra egna observationer och iakttagelser som vi bildar vår uppfattning om innehållet. Oavsett att en text alltid är inkodad av avsändaren för att uppnå en viss effekt och mening, tolkar alla mottagare olika, vilket leder till att den inkodade meningen inte alltid stämmer överens med den avkodade. Stuart Halls modell om encoding och decoding visar på medieinnehållets mångtydighet, tolkningsolikheter och mottagarens förmåga att själv ha en inverkan på textens betydelse. John Corner betonar betydelsen av skillnaden mellan att förstå ett visst mediebudskap och att sätta det i relation till tidigare kunskap och erfarenheter. Det är med andra ord skillnad mellan att läsa en artikel och förstå den, och att sätta artikelns innehåll i relation till tidigare personliga erfarenheter i ämnet vilket är minst lika viktigt i förståelsen av en medietext.

Bland annat personliga erfarenheter och tidigare kunskap ingår i våra olika tolkningsscheman som vi har utformat och som vi använder när vi tolkar och förstår någonting. Enligt Doris Graber är dessa ofta kollektivt utformade och delas av många och de är under ständig utveckling samtidigt som de till stor del präglas av våra tidigare erfarenheter av olika händelser mm. Som läsare har vi olika tolkningsscheman som vi använder för att sätta någonting i en större kontext och helt enkelt förstå ett fenomen eller en händelse, men även medier har sina tolkningsscheman och ramar för vad de rapporterar om och hur. Man kan säga att mediernas tolkningsscheman ingår i medielogiken, det vill säga den logik som präglar olika medier. Det intressanta i min studie blir därför att försöka närma mig och undersöka dels SJ:s resenärers tolkningsscheman och dels dagstidningarnas olika tolkningsramar, vilka präglar det som sedan skrivs om SJ. Utgångspunkten är dock inte att undersöka vad varje resenär eller tidning kan tänkas ha för tolkningsschema utan målsättningen är att undersöka om det finns något eller några generella scheman och mönster hos resenärerna respektive tidningarna. Till diskussionen om tolkningsscheman är det intressant att lägga Greg Philos och Birgitta Höijers teorier om hur vi minns olika händelser; Philo menar att vi snabbt glömmer bort detaljerna kring en händelse men att det övergripande temat består, vilket i detta fall skulle vara den generella bilden av SJ. Höijer har dock kommit fram till att i publikens uppfattande av nyhetshändelser finns en tendens att information om platser och personer kommer i förgrunden medan information om orsaker och konsekvenser hamnar i bakgrunden, vilket delvis kan förklaras av publikens förväntningsscheman. Våra förväntningar på nyhetsgenren är att den fokuserar triaden händelse, plats, inblandad, eftersom detta är den vanligaste utformningen på nyheter. Om man utgår från Philos och Höijers resonemang när det gäller nyheter om SJ kan man tänka sig att det övergripande temat som vi minns är *vad* som har hänt, *var* någonting har inträffat och *vilka* som är inblandade. Bakgrundsinformation om orsaker och konsekvenser hamnar däremot i bakgrunden och glöms lättare bort.

Denna uppsats tar sin utgångspunkt någonstans i gränslandet mellan medierad och icke-medierad kunskap, och handlar bland annat om huruvida personliga erfarenheter formas och influeras av medier eller inte. Kan det vara så att vi exponerar oss mer för medier om vi har personliga erfarenheter från en aktuell händelse eller leder den personliga erfarenheten till att vårt intresse för vad som sägs och skrivs om händelsen minskar, eftersom vi redan har all information som krävs? Bengt Johansson menar att interpersonell kommunikation kan förstärka den bild som kommer fram i medier och att medier och interpersonell

kommunikation har kompletterande funktioner. För kännedom och kunskap är information via medier centralt men i själva beslutssituationen är personkommunikation viktigare.

Att undersöka om någons personliga uppfattning om någonting grundar sig på personliga erfarenheter eller på medier, eller på en kombination av dessa vilket leder till frågan om hur personlig erfarenhet och medierade budskap förhåller sig till varandra i den personliga uppfattningen, är en inte helt okomplicerad uppgift. Eftersom för mig både tid och utrymme är begränsat har jag som målsättning att mer generellt fokusera dessa områden, för att i generella ordalag kunna uttala mig om resenärernas erfarenheter kopplat till den eller de bilder av SJ som presenteras i våra dagstidningar.

3. Metod och material

Syftet med min uppsats är som tidigare nämnts att jämföra vad SJ:s resenärer har för uppfattning om SJ med den bild av SJ som förmedlas i några av våra dagstidningar, för att se om resenärerna i någon mån baserar sin uppfattning på denna. Det är inte helt lätt att försöka ta reda på vad olika personliga uppfattningar grundar sig på och för bästa möjliga resultat krävs det troligtvis flera olika metoder för att undersöka detta. Exempelvis skulle en kombination av gruppintervju, djupintervju och enkätundersökning vara mycket användbar för en djupgående kvantitativ och kvalitativ undersökning. Jag har dock koncentrerat mig på en textanalys och en enkätundersökning eftersom dessa metoder är tillräckliga för mitt syfte och heller inte lika tidskrävande som en större intervjuundersökning skulle vara. Den huvudsakliga metoden är enkäten i vilken jag bland annat vill utröna vad man har för erfarenheter och uppfattning om SJ, vilka dagstidningar man läser och om man har någon uppfattning om huruvida det man eventuellt har läst om SJ är positivt, negativt eller neutralt i inställningen till SJ. Jag kombinerar sedan enkätundersökningen med en textanalys av ett antal artiklar som jag valt ut bland annat med hjälp av resultaten från enkätundersökningen, med syfte att studera de enskilda artiklarnas och tidningarnas inställning till SJ. Min undersökning har med andra ord en kvantitativ ansats, med vissa kvalitativa inslag. Det kvalitativa består i tolkningar av de olika artiklarnas och dagstidningarnas inställning till SJ.

3.1. Surveyundersökningar

Enkäter liknar i stor utsträckning personliga intervjuer med den stora principiella skillnaden att den som svarar på frågor i en enkät själv noterar sina svar på något sätt, och att det inte finns någon som intervjuar (Trost 2001 s 9). Inom Medie- och Kommunikationsvetenskap används metoden bland annat för att undersöka mediernas publik, vilket också är fallet i min undersökning (Bengt Johansson 2000 s 78). Trots att vissa kritiker genom åren har kritiserat metoden för att den bland annat sönderdelar sociala företeelser i element som passar mätinstrumenten, vilket leder till att fenomenen tappar sin egentliga innebörd, menar Johansson att surveyundersökningar oftast är den bästa metoden en samhällsvetare har för att studera attityder eller beteenden hos en grupp människor som inte går att observera direkt (ibid.).

3.1.1. Population och urval

Syftet med min enkätundersökning är att försöka ta reda på vilken uppfattning SJ:s resenärer har om SJ och om denna grundar sig på personliga erfarenheter eller på mediernas rapportering om företaget, eller på både personlig erfarenhet och medier. Jag vill genom detta undersöka om den bild som ges av SJ i medier, i mitt fall dagstidningar, återfinns hos resenärerna/publiken. För att närma mig svaret på denna frågeställning har jag utformat en enkät som ger svar på både vilken kontakt man har med SJ det vill säga hur ofta man reser med SJ, vilka sträckor man reser på, hur man brukar boka biljetter med mera, och hur man använder sig av medier det vill säga vilka dagstidningar man läser, samt vad man har för synpunkter och åsikter om SJ. Jag vill helt enkelt se vilka dagstidningar man läser och vilken relation man har till SJ och jag har utformat enkäten för att om möjligt få svar på detta. Det var svårt att redan från början veta exakt vilka frågor som var de rätta och hur jag sedan skulle använda dem men jag hade som utgångspunkt att frågorna skulle kretsa kring de beskrivna områdena ovan. Lite längre fram diskuterar jag urvalet och utformningen av mina frågor.

Populationen för undersökningen är SJ:s resenärer. Givetvis går det inte att göra en totalundersökning av dessa eftersom det dagligen reser cirka 70 000 människor med någon av SJ:s 1450 avgångar⁵, utan jag har haft som målsättning att få med så många resenärstyper som möjligt. För att erhålla ett så varierat urval som möjligt har jag delat ut enkäten vid olika på förhand bestämda tillfällen, eftersom olika typer av resenärer reser vid olika tidpunkter. Målet har varit att få in så många svar som möjligt och jag har därför delat ut enkäten till alla

⁵ www.sj.se, "Om SJ", 2003-10-28

som har velat fylla i den. De grupper som jag har velat nå är affärsresenärer, dagspendlare, veckopendlare, helgresenärer, de som reser mer sällan dvs. någon/några gånger i månaden och de som reser väldigt sällan, dvs. någon/några gånger per år. Jag har koncentrerat mig på linjerna Stockholm C – Göteborg C, Stockholm C – Borås, Stockholm C – Malmö, Stockholm C – Gävle/Sundsvall C och på trafiken i Mälardalen genom Stockholm C – Eskilstuna. Vid samtliga tillfällen har jag rest tur och retur och delat ut enkäten på båda sträckorna, med två undantag som jag går igenom i stycke 3.1.3. Det har inte funnits någon uttalad åldersgräns men jag delade inte ut enkäten till några barn och försökte rikta in mig på personer som var cirka 18 år och uppåt⁶.

3.1.2. Pilotenkät

Vid utformning av en enkät är det i regel nödvändigt att göra en provundersökning på exempelvis personer som inte har någonting att göra med konstruktören och som helst tillhör den målgrupp undersökningen vänder sig till (Dahmström 2000 s 62). Jag genomförde min pilotstudie på SJ:s biljettförsäljning på Stockholm Central samt på Södertörns Högskola. Om man ska följa Dahmströms resonemang vore det bästa alternativet att göra piloten ombord på tågen eftersom det var bland tågresenärerna jag senare skulle göra enkätundersökningen. För detta skulle jag då ha behövt tillstånd från SJ vilket skulle ha fördröjt undersökningen med cirka en vecka, varför jag ansåg att det bästa alternativet var att göra pilotenkäten på fast mark. Mitt mål var att försöka nå folk i varierande åldrar som reser med tåg ibland och som läser dagstidningar någorlunda regelbundet. Sammanlagt fick jag in 25 svar på pilotundersökningen. Det framkom inga större problem med formuläret men jag gjorde vissa omformuleringar av en del frågor, ändrade inledningen och lade till en rubrik, samt placerade frågorna om kön och födelseår i slutet av enkäten tillsammans med frågorna om arbete och utbildning. Efter min första resa mellan Stockholm – Eskilstuna upptäckte jag att många hade lagt till ett eget alternativ till fråga 7: ”Hur brukar du beställa biljetter?”, där jag inte hade något alternativ för ”annat”. Här hade en del skrivit till exempelvis ”årskort” och ”commeo” i egenhändigt gjorda rutor, vilket var rimligt eftersom många reser med dessa specialkort. Jag gjorde då bedömningen att lägga till alternativet ”annat” i efterhand, dels då det är vanligt med dessa kort och dels eftersom det inte är en fråga av någon större vikt. Dessutom hade ett tiotal, av cirka 70 svar, redan gjort detta till ett eget svarsalternativ.

⁶ Den yngsta respondenten var visserligen bara 12 år gammal, men han ville gärna fylla i enkäten och jag kunde inte gärna neka honom.

3.1.3. Resplan och genomförande

Som jag redan har nämnt delade jag ut enkäten på sträckorna Stockholm – Göteborg, Stockholm - Borås, Stockholm – Malmö, Stockholm – Gävle/Sundsvall och Stockholm – Eskilstuna. Genom detta urval av linjer fick jag en relativt stor geografisk spridning vilken innefattar de största linjerna som SJ trafikerar. Jag planerade min resplan så att jag reste med både X2000 och Intercity vilket jag ansåg viktigt då det kan skilja sig mellan resenärstyper på de olika tågen. Jag ville även få en spridning mellan restiderna eftersom även tiderna spelar roll för vilka resenärer man når. Jag antar till exempel att det är fler affärsresenärer på X2000 en fredag klockan 16.00 än på ett Intercitytåg en tisdag klockan 14.55. Efter att SJ hade godkänt mitt reseschema och jag fått ett reseedgivande att ha med på tågen var det bara att sätta igång med undersökningen.

Sammanlagt blev det sju resor tur och retur mellan fredag 14/11-03 och fredag 28/11-03⁷. Samtliga resor gick relativt smärtfritt men antal svarande var ganska varierande. Minst svar fick jag på resorna till Eskilstuna, totalt 73 svar av 74 utdelade enkäter fredag 14/11, och Gävle, totalt 79 svar av 79 utdelade enkäter tisdag förmiddag och eftermiddag. Att jag fick in så pass få svar på sträckan till Eskilstuna var dock delvis mitt eget fel eftersom jag tillbaka till Stockholm endast tog med mig 30 exemplar och lämnade resten i tjänstekupén där tågpersonalen sitter, med avsikt att hämta fler om det skulle behövas. Dock kom jag inte åt dessa exemplar när jag behövde dem eftersom kupén då var obemannad och låst. Detta var ett misstag som jag lärde mig av denna först resa. Jag fick heller inte in så många svar som beräknat på resan Stockholm – Hallsberg, som jag åkte under rusningstrafik en vardag. Dels var det en något svår sträcka att dela ut enkäter på eftersom det är många stopp och många pendlare som reser kortare sträckor, dels hade jag läst tidtabellen dåligt eftersom tåget som jag planerat att resa tillbaka med endast går söndagar och helgdagar. Jag fick in 49 svar på ditresan, men avstod att dela ut några på tillbakaresan eftersom jag var tvungen att åka med ett tåg som jag inte hade fått något tillstånd för. Slutligen avstod jag vid ett tillfälle helt från att dela ut enkäter, eftersom vi avgick från Borås klockan 05.50 på morgonen vilket kändes som väl tidigt för att få några vettiga svar från det fåtal resenärerna som hade bokat (ett 40-tal).

Jag råkade ut för två smärre förseningar, en till Borås dit vi kom fram 35 minuter sena, samt en från Göteborg varifrån vi avgick ca 10 minuter sena vilket i slutändan blev en försening på ca 15 minuter till Stockholm. Jag tror inte att dessa förseningar påverkade mitt resultat i någon större utsträckning eftersom den ena inträffade när jag redan hade gått igenom hela tåget och den andra var så pass marginell. Sammanfattningsvis tror jag att det faktum att

⁷ Se resplan, Bilaga 2

jag inte alltid fick ut så många enkäter som jag hade kunnat påverka mitt resultat desto mer. Det gäller dels sträckan Eskilstuna – Stockholm och dels Nässjö – Stockholm, där jag endast hade 57 exemplar kvar vilka endast räckte till tre av de sex vagnarna. Jag är emellertid fullständigt nöjd med att ändå ha fått in 574 svar.

3.1.4. Svarsfrekvens och bortfall

När jag gjorde enkätundersökningen utgick jag från att alla som ville svara skulle få göra det eftersom jag ville få ett så stort urval som möjligt. Detta innebär att jag inte har fått något naturligt bortfall, det vill säga personer som aldrig borde ha fått enkäten eftersom de av olika anledningar inte kan svara på den. Mitt nettourval består av 582 personer. Av dessa var det 8 personer som inte besvarade enkäten vilket ger ett externt bortfall på 1,5%. Det var således en hög svarsfrekvens, 98,5%, vilket troligtvis beror på att alla från början själva kunde bestämma huruvida de ville ha ett exemplar av enkäten eller inte eftersom jag alltid frågade om man ville fylla i den. På så sätt fick jag redan från början ner bortfallet. Det interna bortfallet består av de 7 som endast har fyllt i en liten del av enkäten, vilket har gett ofullständiga enkäter, de som har hoppat över någon eller några frågor, samt 3 enkäter som jag i efterhand upptäckte var feltryckta men som delades ut och besvarades i den mån det gick. Det interna bortfallet vad gäller obesvarade frågor varierar givetvis, men bortfallet ligger på mellan 1,5% - 3,5% per fråga. Dock är frågorna 9 – 14 lite speciella eftersom man skulle ha besvarat dessa om man kunde säga när man senast läste om SJ i någon tidning (fråga 9). 225 stycken fyllde i något av de sex första alternativen i fråga 9 och kunde därför fortsätta med frågorna 10 – 14. Samtliga 225 fortsatte med fråga 10, 212 besvarade fråga 11, 220 besvarade fråga 12 men endast 96 stycken svarade på fråga 13 och 134 personer besvarade fråga 14⁸. Bortfallet var alltså störst på fråga 13, och många ville eller kunde inte säga på vilket sätt som artikeln varit positiv eller negativ, vilket kan bero på att av de 220 som besvarat fråga 12 ansåg 112 personer att artikeln varit neutral, 80 stycken att den varit negativ och 27 att den varit positiv. Med detta i åtanke är 96 svarande på fråga 13 trots allt ett ganska bra resultat.

Om man går vidare med det interna bortfallet för fråga 15, vilken består av de olika påståendena, så ligger det mellan 3,5% och 7,5% per påstående och för de avslutande mer personliga frågorna är bortfallet mellan 2 – 3, 5%. Slutsatsen blir att det interna bortfallet

⁸ Fråga 10: I vilken tidning läste du senast om SJ?

Fråga 11: Vad handlade artikeln om?

Fråga 12: Tycker du att artikeln huvudsakligen gav en positiv eller negativ bild av SJ?

Fråga 13: På vilket sätt var artikeln positiv eller negativ?

Fråga 14: Stämmer bilden som artikeln gav överens med din egen uppfattning om SJ?

håller sig inom felmarginalen. Jag har genomgående kodat det interna bortfallet som 99, det vill säga jag har inte tagit bort några av dessa enkäter eftersom jag har velat räkna med samtliga svar.

För att undersöka tillförlitligheten i mitt material har jag gjort en bortfallsanalys där jag jämför materialet med SJ:s egna uppgifter om resenärerna när det gäller kön, ålder och sysselsättning. Uppgifterna från SJ kommer från en ombordmätning år 2000⁹.

Kön

Kön	Kvinna	Man	Totalt
SJ alla	53	47	100
Enkät alla	47	52	99
Differens	- 6	+ 5	- 1

Tabell 3:1. SJ:s uppgifter om könsfördelningen mellan resenärerna, samt mitt resultat, procent av alla. Differensen utgörs av mitt resultat jämfört med SJ:s uppgifter. Observera att övriga 1 procent inte har besvarat frågan.

Könsfördelningen bland mina respondenter och SJ:s uppgifter om resenärerna stämmer bra överens och jag anser att det är ett bra resultat. 6% färre kvinnor har besvarat enkäten och 5% fler män jämfört med SJ:s uppgifter.

Ålder

Ålder	- 25	26 – 35	36 – 65	66 -	Totalt
SJ alla	22	27	48	3	100
Enkät alla	27	19	48	4	98
Differens	+5	-8	0	+1	- 2

Tabell 3:2. SJ:s uppgifter om resenärernas fördelning mellan åldrar, samt mitt resultat, procent av alla. Övriga 2 procent har inte svarat på frågan.

Det överensstämmer ganska bra även när det gäller ålder. Mitt urval består av något fler under 25 år respektive något färre i ålderskategorin 26 – 35 år.

⁹ Källa: Ombordmätningar SJ AB Division Fjärtrafik år 2000

Sysselsättning

Syssels.	Yrkesarb.	Stud.	Arb.lös	Pens.	Sjukskr.	Militär/vpl.	Annat	Totalt
SJ alla	72	21	2	4	-	1	-	100
Enkät alla	60	21	3	5	1	3	5	98
Differens	-12	0	+1	+1	1	+2	5	

Tabell 3:3. SJ:s uppgifter om resenärernas fördelning på sysselsättning, samt mitt resultat, procent av alla. Resterande 2 procent har inte svarat på frågan.

Största skillnaden gäller yrkesarbetande där mitt bortfall i jämförelse med SJ:s uppgifter är 12 procent. I övrigt är det mer eller mindre samstämmiga uppgifter.

Efter att ha jämfört mitt resultat med SJ:s egna uppgifter om resenärerna anser jag att resultatet är bra och att mina enkätresultat är representativa.

3.2. Textanalys

I min analys av de utvalda artiklarna kommer jag att använda mig av ett analyschema utarbetat av Peter Berglez (Berglez 2000 s 207f). Berglez använder visserligen denna modell för en kritisk diskursanalys, vilket ligger utanför mitt område, men jag anser dock att modellen är användbar för mitt syfte vilket är en ren textanalys av artiklarna, eftersom den systematiskt går igenom texten på både makro- och mikronivå. Modellen sträcker sig från en makroanalys av texten vilket bland annat innefattar en beskrivning av textens huvudsakliga innehåll, till en mikroanalys som behandlar frånvarande information, närvarande implikationer och den lexikala stilen. Genom makroanalysens mer övergripande undersökning och mikroanalysens undersökning av närvarande implikationer, överflödigt information och den lexikala stilen anser jag att modellen är ett bra analysverktyg med vars hjälp man ingående kan undersöka texterna. De olika momenten är bland annat användbara för att se hur texterna är vinklade och huruvida de har en neutral, negativ eller positiv underton. Analyschemat består av fem punkter, som jag i viss mån har justerat för att passa min egen analys.

1. Redogörelse för rapporteringens huvudsakliga innehåll.
2. Nyhetstextens schematiska struktur (makro).
3. Nyhetstextens tematiska struktur (makro).
4. Mikroorienterad analys av nyhetstexten.
5. Politiska/historiska contextualiseringar.

1. Redogörelse för rapporteringens huvudsakliga innehåll.

I denna del utreder jag vad som är artikelns huvudsakliga innehåll. Den övergripande frågan att besvara är således ”Vad handlar artikeln om?”. Jag kommer att koncentrera mig på texten och inte på tillhörande bilder eller faktarutor eftersom mitt syfte är att undersöka själva textens innehåll.¹⁰

2. Makroanalys: Nyhetstextens schematiska struktur.

Här görs en kartläggning av berättandets kategori. Den utförs på följande sätt:

- a) Vad förmedlas i rubrik och ingress?
- b) Vilka aktörer förekommer i texten, och vad representerar de aktuella aktörerna (institution, organisation, företag, sig själva etc.)?
- c) Enligt vilket mönster redogörs för den historiska bakgrunden? Utifrån särskilda aktörers handlingar/kommentarer eller utifrån journalistens kunskaper?
- d) Hur konstruerar nyheterna uppfattningar om konsekvenser och orsak/verkanförhållanden, med utgångspunkt från särskilda aktörers verbala kommentarer?
- e) Vem/vad riktas aktörernas kommentarer till/mot?
- f) Hur kommenteras och beskrivs aktörerna av den aktuella journalisten?
- g) Vilken aktör tillåts sammanfatta och/eller dra de huvudsakliga slutsatserna kring den aktuella händelsen?

3. Makroanalys: Nyhetstextens tematiska struktur. Denna analys handlar om att analytiskt registrera nyhetstextens hierarkiska karaktär, det vill säga undersöka hur de ämnen och/eller händelser som förekommer i artikeln organiseras. Huvudhändelsen kan oftast kartläggas genom att betrakta rubrikens och ingressens innehåll. Därefter försöker man kartlägga hur huvudhändelsen är knuten till andra sekundära händelser, vilket kan vara något som inträffade dagen före eller någon månad eller flera år tillbaka. I denna del av analysen kommer jag med andra ord att urskilja huvudhändelse och sekundära händelser för att se hur dessa organiseras i artikeln.

¹⁰ Jag är medveten om att bild och i vissa fall även tillhörande faktarutor kan ha en stor betydelse för innehållet i en artikel/text eftersom dessa kan skildra innehållet på väldigt iögonfallande och sammanfattande sätt. Jag menar inte att detta på något sätt är ointressant och utan betydelse, utan gör denna avgränsning för att i möjligaste mån begränsa min egen undersökning.

4. Mikroanalys. I den mikroorienterade delen av nyhetstexten undersöks:

- a) Lokal koherens och frånvarande information. Här undersöks vilka förkunskaper som krävs för att förstå texten. Vilken information befinner sig på det implicita eller frånvarande planet, vilket visar på läsarens självständiga ifyllande av textmässiga ”hål”?
- b) Närvarande implikationer. I denna del undersöks i vilken mån det förekommer överflödigt eller irrelevant information i relation till textens huvudhändelse och sekundära händelser.
- c) Den lexikala stilen. Här undersöks ordval både hos källorna och hos den aktuella journalisten.

Berglez femte punkt består av politiska/historiska kontextualiseringar, vilket innebär vidare reflektioner över resultatet av den makro- och mikrobaserade analysen i form av politiska och historiska kontextualiseringar. Jag anser att en sådan undersökning faller utanför mitt syfte med textanalysen, att analysera själva texten och dess innehåll, och tar därför inte med detta i min analys. Denna punkt har större relevans i t.ex. en diskursanalys där man vill undersöka om den diskurs som präglar artikeln skulle kunna vara en annan om den aktuella händelsen beskrevs ur ett annat perspektiv, eller med en annan tyngdpunkt etc.

När jag gjorde min textanalys hade jag utformat ett schema som följde de ovan presenterade punkterna, som jag helt enkelt fyllde i så utförligt som möjligt för varje artikel och som jag sedan analyserade för att kunna sammanfatta artikelns utgångspunkt, dess huvudsakliga handling, hur handlingen presenteras, hur journalisten resonerar och vilken inställning till SJ som präglar artikeln.

3.2.1. Urval och tillvägagångssätt

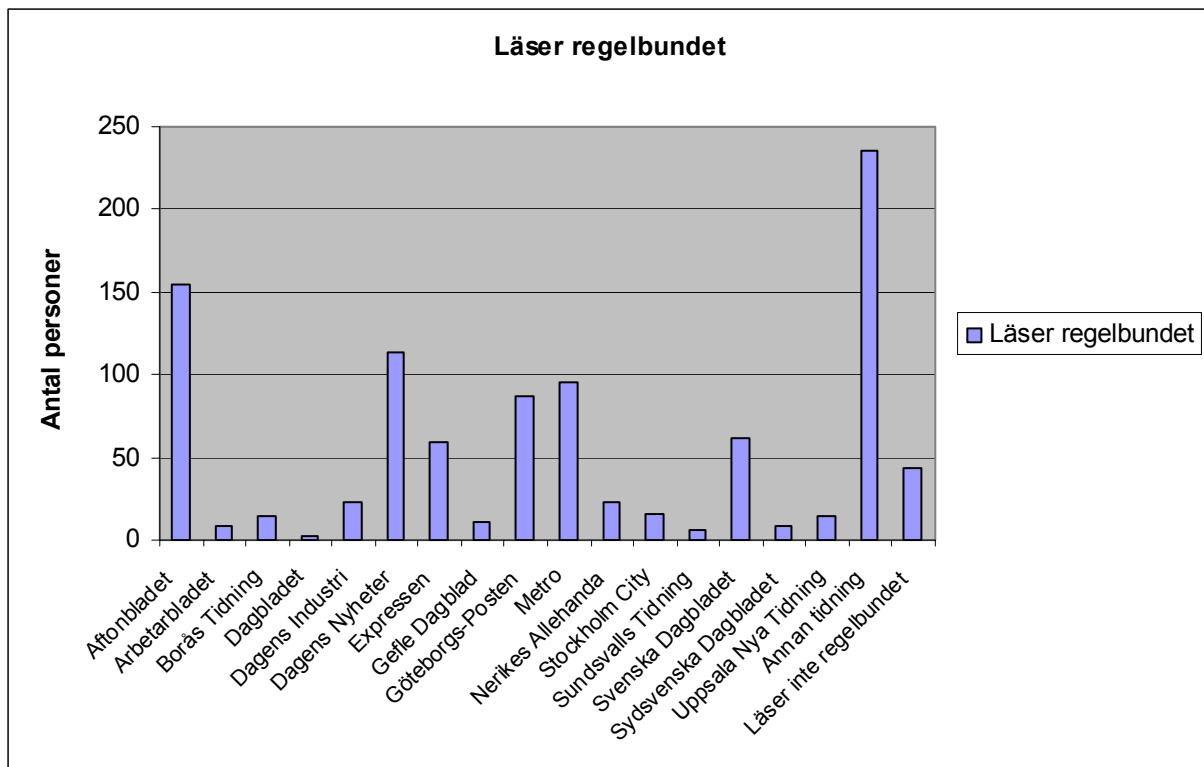
När jag har gjort mitt urval av artiklar har jag framförallt tagit hänsyn till tre faktorer:

1. Vilka tidningar som flest enkätrespondenter läste regelbundet.
2. Vilka tidningar som nämns fler än en gång.
3. De artiklar som respondenterna angett att de läst under den senaste månaden, det vill säga under november månad år 2003.

Jag har alltså utgått från de tidningar som flest svarande angett att de läser regelbundet, det vill säga minst fyra dagar i veckan, se tabell 3:4, och gjort en noggrann analys av dessa. Jag har även analyserat artiklar från tidningar som inte så många respondenter läser regelbundet men som jag anser vara betydelsefulla dels för att de bidrar till den övergripande tidningsbild som jag genom min undersökning vill försöka urskilja och dels eftersom det fåtal regelbundna läsare till trots kan även dessa svar säga någonting om ett eventuellt samband mellan läst tidning och personlig uppfattning om SJ. I tabellen nedan framgår att flest personer läser Aftonbladet (155 st), följt av DN (114 st), Metro (95 st), GP (87 st), SvD (62 st) och Expressen (59 st). De tidningar som läses av ett fåtal respondenter är Arbetarbladet (8 st), Borås Tidning (15), Dagbladet (3), Nerikes Allehanda (23), Sundsvalls Tidning (6), Sydsvenskan (9) samt Uppsala Nya Tidning (14). Jag ansåg det därför rimligt att utgå från dessa tidningar i min textanalys, med undantaget att jag har uteslutit Metro eftersom de inte har sina artiklar tillgängliga elektroniskt. Eftersom Metro dessutom till stor del innehåller nyheter från TT anser jag att det skulle vara mindre intressant att analysera dessa artiklar då det ofta handlar om kortare notiser.

Efter detta sammanställde jag frågorna 9 och 10¹¹ i enkäten för att få fram i vilken tidning de senast läste om SJ och vilket datum det var, för att få fram vilka artiklar jag skulle leta efter. När jag hade tagit fram de aktuella datumen för vardera tidning började jag söka efter artiklar i *Mediearkivet* och *Presstext*. Det visade sig inte vara helt okomplicerat att finna de artiklar som respondenterna skrivit att de läst och jag förstod snart att jag inte kunde lita blint på de datum jag fått fram. Det blev uppenbart att man inte alltid minns vilket datum man läste en viss artikel, vilket inte är speciellt förvånande. Jag anser att det ändå är värdefullt att kunna utgå från ett antal datum genom enkäten eftersom jag då vet på ett ungefär vilken dag det gäller.

¹¹ Fråga 9: "När läste du senast om SJ i någon tidning?"
Fråga 10: "I vilken tidning läste du senast om SJ?"
Se även Bilaga Enkät



Tabell 3:4. Observera att "annan tidning" är ett öppet svarsalternativ där man själv har fyllt i den tidning man läser regelbundet. Svaren är oerhört varierande och handlar mest om olika lokaltidningar som 1-2 personer läser regelbundet, exempelvis Arboga Tidning (1), Bohuslänningen (6), Kristianstadsbladet (3), Skånska dagbladet (3).

Jag ville begränsa min textanalys till att gälla artiklar skrivna under november 2003, samma månad som jag genomförde enkätundersökningen. Nyheterna om SJ dominerades dock av två stora ämnen denna månad: pågående lokförarstrejk och järnvägsutredningen om framtidens tågtrafik¹². Lokförarstrejken pågick under perioden 1 november 2003 till 11 januari 2004. Jag har valt att inte ta med artiklarna om strejken eftersom dessa mestadels handlar om vilka avgångar som drabbas, antal inställda tåg och om olika turer mellan SEKO och SLFF¹³. Artiklarna handlar visserligen om SJ i grund och botten men eftersom de dominerades av olika faktauppgifter om i huvudsak tågavgångar, inställda tåg och av olika fackliga uttalanden ansåg jag att dessa var svårtolkade i fråga om vilken inställning till SJ som genomsyrade artiklarna. Min uppfattning var att det inte låg några speciella värderingar om SJ som företag i artiklarna, varför de hamnade utanför mitt syfte med textanalysen. Denna problematik hade

¹² Regeringens egen utredare Jan Brandborn, f.d. chef för Banverket och Vägverket, presenterade i slutet av november sin utredning om framtidens järnväg. Huvudpunkterna i denna är förslagen på total avreglering av järnvägstrafiken och upphörande av SJ:s monopol.

¹³ SEKO är fackförbundet för Service och kommunikation, vilket de flesta SJ-anställda är medlemmar i, och SLFF (Svenska Lokförar Förbundet) är ett fackförbund som ett fåtal lokförare är medlemmar i. SLFF strejkade för bland annat högre löner och fem veckors semester.

jag i huvudsak med DN, Expressen, Aftonbladet, Göteborgs-Posten och Svenska Dagbladet. Vad gäller DN var 10 av totalt 15 artiklar endast kortare artiklar eller notiser om lokförarstrejken, med rubriker som "Begränsad effekt av tågstrejken" (DN 031129), "Lokförarstrejk stoppar 85 tåg" (DN 031115) med mera. När det gäller Expressen handlade 7 artiklar eller notiser av 9 om strejken eller om SJ i indirekta ordalag, det vill säga SJ nämndes i sammanhang som inte handlade om SJ i sig utan exempelvis om omorganiseringen av Posten. Aftonbladet hade 6 artiklar som handlade om SJ på något sätt varav 4 handlade om strejken. Från Göteborgs-Posten fann jag totalt 19 artiklar som handlade om SJ i något sammanhang, av vilka 8 handlade om strejken och 4 om övriga sammanhang där SJ omnämndes. Till exempel valde jag att inte ta med "SJ-kommentarer" (GP 031126) och "Konflikt stoppar fler tåg" (GP 031125). Vad gäller Svenska Dagbladet handlade 4 av 6 artiklar om strejken varav 2 var kortare notiser om inställda tåg och strejkbryteri.

För att inte enbart analysera artiklar som behandlar utredningen, när det endast fanns artiklar om lokförarstrejken och utredningen, valde jag att även söka efter artiklar under oktober och december och valde de artiklar som låg närmast november månad i tid. När det gäller de tidningar som färre respondenter läste regelbundet fann jag endast ett fåtal relevanta artiklar skrivna under oktober – december 2003. Jag anser dock att datum är av mindre betydelse för dessa artiklar, eftersom jag inte fann de artiklar som angetts, och framförallt eftersom det viktiga är att få en uppfattning om vilken typ av artiklar som finns med i tidningen i fråga för att kunna jämföra med respondenternas personliga uppfattningar. Nedan presenterar jag mitt slutliga resultat för textanalysen.

Tidning (läser regelbundet)	Artikelnamn	Datum
Aftonbladet (155)	<i>Rött ljus för avregleringen</i>	2003-11-26
Aftonbladet	<i>Tågbiljett via nätet blev fel SJ vägrar ändra datum</i>	2003-12-07
*Arbetsbladet (8)	<i>Flera kraftiga tågförseningar i helgen, "Det ska bli ett sant nöje att prova restidsgarantin"</i>	2004-01-19
*Borås Tidning (15)	<i>SJ behöver konkurrens</i>	2003-11-18
*Borås Tidning	<i>Förslag kan förändra monopol på tågturer</i>	2003-11-25
*Dagbladet (3)	<i>Utvärdera avregleringen</i>	2003-11-26
*Dagbladet	<i>Det är dags att slå ihop</i>	2003-11-29
DN (114)	<i>Jag tillhör SJ:s utvalda – jag fick en billig julbiljett</i>	2003-10-21
DN	<i>SJ kan förlora monopol på lönsamma sträckor</i>	2003-11-25
DN	<i>SJ:s monopol måste brytas</i>	2003-11-26
Expressen (59)	<i>SJ dyre vän</i>	2003-11-26
Göteborgs-Posten (87)	<i>Konkurrens är bra för tågen</i>	2003-11-26

*Nerikes Allehanda (23)	<i>SJ skjuter på resetidsgarantin</i>	2003-12-23
*Nerikes Allehanda	<i>Inget kaos på Hallsbergs C</i>	2003-12-23
*Sundsvalls Tidning (6)	<i>SJ:s resetidsgaranti utlöstes direkt</i>	2004-01-28
*Sundsvalls Tidning	<i>SJ inför...</i>	2004-01-28
*Sydsvenskan (9)	<i>Sju timmar i strömlöst tåg</i>	2003-11-30
*Uppsala Nya Tidning (14)	<i>Bussen knappar in på tåget</i>	2004-01-10
*Uppsala Nya Tidning	<i>Namnlista för fler tågagnar</i>	2004-01-23
Svenska Dagbladet	<i>Hopplöst läge för Uppsalapendlare</i>	2003-12-08
Svenska Dagbladet	<i>Lång väntan på sena tåg</i>	2003-12-24
Totalt 12 tidningar	Totalt 21 artiklar	

* = de tidningar som ett fåtal respondenter läser regelbundet

Tabell 3:5. Samtliga analyserade tidningsartiklar

3.2.2. Avgränsningar

Enkäten består av 20 frågor, varav en fråga består av 22 påståenden. Alla frågor är inte lika betydelsefulla men eftersom jag inte från början var helt säker på hur jag skulle bearbeta enkäten ansåg jag att det var bättre att ha med för många frågor än för få. Inga frågor är överflödiga eller onödiga men jag har inte använt mig av alla frågor i analysen, framförallt eftersom det inte finns utrymme för det i den här undersökningen. I analysen av enkätsvaren har jag fokuserat bland annat kön och ålder för att jämföra med SJ:s egna uppgifter och bedöma hur representativt mitt material är, hur ofta man reser och i vilken klass, vilka tidningar man läser regelbundet, när man senast läste om SJ och i vilken tidning, samt vilken uppfattning man har om SJ. På så sätt har jag dels ringat in de frågor som är av störst betydelse för min undersökning och dels begränsat omfattningen av undersökningen.

När det gäller textanalysen har jag strävat efter att analysera de artiklar som omnämns i enkätsvaren och då har jag inte gjort någon skillnad på typ av artiklar, det vill säga mellan exempelvis ledare, krönikor och nyhetsartiklar. Anledningen är att jag vill undersöka om det finns något samband mellan artikelns förhållning till SJ och respondentens, oavsett vilken typ av artikel det handlar om. Som redan nämnts dominerades november månad av nyheter om järnvägsutredningen och lokförarstrejken och merparten av dessa artiklar har likartat innehåll, som oftast består av beskrivningar, konsekvenser och olika uttalanden om händelserna. När jag har sökt efter artiklar har jag i första hand valt ut de som omnämns i enkäterna och om dessa visat sig ha väldigt likartat innehåll har jag gjort ett urval så att jag får en viss variation av artiklar. I vissa fall har jag inte funnit några artiklar som har varit aktuella att analysera och

då har jag i stället sökt på oktober respektive december och valt de artiklar som ligger närmast november i tid.¹⁴ Dessa artiklar har alltså inte skrivits under perioden då jag gjorde enkätundersökningen vilket förändrar min utgångspunkt något eftersom jag från början ville analysera artiklar skrivna under den perioden som jag genomförde enkäten. Dock ansåg jag detta vara nödvändigt för att uppfylla mitt syfte att undersöka vilken mediebild av SJ som framträder i dagstidningarna. Tidpunkten för när artikeln har skrivits har alltså inte varit avgörande i textanalysen även om jag har eftersträvat att ta med artiklar skrivna under november månad, utan jag har velat få ett relativt stort artikelunderlag och en spridning i analysmaterialet. Den jämförande analysen mellan tidningsbilden och resenärernas uppfattning blir ändå relevant eftersom jag talar om den *generella* tidningsbilden och vilken generell inställning till SJ som framträder hos tidningsmedier och resenärer.

4. Analys

4.1. Textanalys 1

I denna första del av analyskapitlet analyseras artiklarna som jag valt att studera. Det rör sig om totalt 21 artiklar från 13 olika dagstidningar. Textanalysen består av två delar, den ena är en djupgående analys av artiklarna från de tidningar som en stor del av respondenterna läser regelbundet. Det är artiklar som handlar om SJ och som har varit möjliga att definiera utifrån enkätsvaren, det vill säga artiklar som respondenterna har uppgett att de har läst. Den andra analysdelen består av en textanalys av artiklar från tidningar som inte lika många läser regelbundet men som jag ändå velat analysera för att undersöka vilken inställning till SJ som präglar artiklarna, för att jämföra med respondenternas inställning. Denna del är inte lika deskriptiv som den första men de har samma grund och tillvägagångssätt. Jag fortsätter sedan med en analys som innefattar samtliga artiklar för att på så vis kunna samordna analyserna till en stor analys som innefattar samtliga artiklar.

¹⁴ Till exempel Svenska Dagbladet: under perioden 1/11 – 30/11-03 fick jag 15 träffar när jag sökte på ”SJ”. Av dessa 15 handlade 4 om strejken, 1 var skriven av samma TT-journalister som skrivit en identisk artikel för DN samma dag, 1 var en notis om utredningen och övriga 9 handlade inte om SJ direkt. Det vill säga de nämnde SJ men de handlade inte huvudsakligen om SJ, varför jag ansåg de ointressanta för analys. Efter detta resultat sökte jag på oktober och fick 14 träffar samt december med 22 träffar. Jag valde att analysera två kortare artiklar från december, helt enkelt eftersom dessa var mer aktuella tidsmässigt.

4.1.1. Artikel 1

Aftonbladet, 2003-11-26: Rött ljus för avregleringen, s 2, ME

Artikeln handlar om den järnvägsutredning som presenterades dagen innan och vilka förslag som har lagts fram samt hur olika parter ställer sig till dessa. Artikelförfattaren gör ett eget resonemang kring förslagen och om en eventuell avreglering av järnvägen, och om de avregleringar som redan har genomförts. Inställningen till SJ är ganska neutral men i och med att journalisten snarare är mot än för en avreglering av järnvägen och för bibehållande av SJ, har artikeln snarare en positiv än negativ inställning till SJ. Artikeln håller en saklig ton med ett relevant resonemang kring avregleringens konsekvenser.

Artikelns huvudsakliga utgångspunkt: att beskriva vilka konsekvenser en eventuell avreglering av järnvägen skulle få.

4.1.2. Artikel 2

Aftonbladet, 2003-12-07: Tågbiljett via nätet blev fel, SJ vägrar ändra datum, s 25,

Sohlström, Per-Ivar

Artikeln handlar om Göran Larsson som har gjort en felaktig bokning av en tågbiljett via Internet. Larsson hade bokat fel datum och när han kontaktade SJ Kundtjänst fick han beskedet att man inte kunde ändra hans biljett eftersom det var en billig icke-ombokningsbar biljett. SJ Kundtjänst förklarade att den sista bekräftelsesidan på Internet är till för att kunden ska gå igenom sin bokning och upptäcka eventuella fel, vilket Larsson erkänner att han inte har gjort.

Artikelförfattaren ger en utförlig beskrivning av bakgrunden till Larssons köp och vad som har hänt när han har bokat och hur SJ behandlat det hela. Det framkommer tydligt att journalisten tar ställning för Larsson och ifrågasätter SJ:s resonemang. Den enda bakgrundsinformation man får handlar om Göran Larssons flickvän som behövde tågbiljetten. Artikeln beskriver Larsson som ett offer under SJ:s regelverk och fördjupar sig inte i att det egentligen är Larsson som har gjort fel. SJ framställs negativt utan att det finns någon egentlig anledning till det då SJ trots allt inte gjort något fel. Dock kan man alltid ifrågasätta bokningssystemet, men det är inte syftet med artikeln.

Artikelns huvudsakliga utgångspunkt: att beskriva SJ som ett företag som inte står för sina misstag. Artikeln saknar information om SJ och hur deras bokningssystem är utformat, vilket skulle ha varit relevant i sammanhanget.

Kritik mot SJ: dåligt att det går att boka felaktiga biljetter på Internet, dåligt att SJ inte står för ett misstag som en kund har gjort.

4.1.3. Artikel 3

Dagens Nyheter, 2003-10-21; Jag tillhör SJ:s utvalda – jag fick en billig julbiljett, s C02, Crofts, Maria.

Artikelförfattaren har bokat förköpsbiljetter inför julen och beskriver hur detta har gått till. Hon är missnöjd över att SJ:s hemsida var oerhört trög och nästan omöjlig att använda den dagen när julbiljetterna släpptes. Maria Crofts lyckades boka och köpa sina biljetter över telefonbokningen i stället, och noterar senare att TT bekräftar att SJ:s hemsida fungerar dåligt och kommer att göra så resten av dagen. SJ Kundtjänst meddelar att man inte vill lägga ner hemsidan för service eftersom det är så hög belastning, vilket beror på att förköpsbiljetterna har släppts och det är ”först till kvarn” som gäller.

Det är en genomgående beskrivande artikel av ett händelseförlopp som journalisten själv varit med om. Genom beskrivningen förstår man att Croft är väldigt missnöjd med hur bokningssystemet fungerar, men att hon är oerhört nöjd över att ha kommit över ett par biljetter. När Croft ironiskt påstår att hon därför tillhör SJ:s utvalda, gör hon klart att hon tycker illa om rådande system och ifrågasätter detta. Dock förekommer det ingen annan information än vad som har hänt när Croft själv har försökt boka biljetter, det vill säga ingen information om varför detta system med förköpsbiljetter finns och vad det egentligen innebär med mera. Det framkommer inte huruvida det är en krönika eller inte men jag antar att det är en krönika eftersom dessa ofta handlar om personliga erfarenheter och upplevelser.

Artikeln huvudsakliga utgångspunkt: att beskriva hur dåligt SJ:s bokningssystem fungerar. Även i denna artikel/krönika saknas information om hur bokningssystemet fungerar, vilket hade varit relevant i sammanhanget, för att ge en förklaring till varför det finns olika regler mm.

Kritik mot SJ: dåligt bokningssystem där endast vissa kan få tag i förköpsbiljetter, dålig webbsida som inte fungerar vid hög belastning.

4.1.4. Artikel 4

Dagens Nyheter, 2003-11-25; SJ kan förlora monopol på lönsamma sträckor, s C07, Berling, Mikael & Gustavsson, Sten/TT

Artikeln handlar om järnvägsutredningen som samma dag ska överlämnas till infrastrukturminister Ulrica Messing. Utredningen föreslår bland annat att SJ:s monopol ska upphöra och det beskrivs vad SEKO, SJ:s vd Jan Forsberg samt några riksdagsledamöter tycker om förslagen. Det är en beskrivande artikel som för fram olika åsikter kring utredningens förslag, dock för journalisterna inget eget resonemang kring frågan. Det är en opartisk artikel med en neutral inställning till SJ.

Artikeln huvudsakliga utgångspunkt: att beskriva utredningens förslag och hur den tas emot av SJ, Seko och politiker.

4.1.5. Artikel 5

Dagens Nyheter, 2003-11-26; "SJ:s monopol måste brytas", s C06, Rognerud Kainz, Knut & Flores, Juan

Även denna artikel handlar om järnvägsutredningen och förslaget om avreglering. Det beskrivs vad facket, SJ och riksdagspartierna har för åsikter om förslaget. Genom kommentarerna från Seko och SJ får man en bakgrund till vad en avreglering skulle kunna få för konsekvenser och vad det finns för problem med dagens tågtrafik. Artikelförfattarna för inget eget resonemang kring utredningen och för inte fram några egna åsikter i frågan. Vid jämförelse med DN-artikeln 25/11 är den mer beskrivande av själva utredningen medan denna artikel ger en bättre insikt i vilka problem det finns, dels inom tågtrafiken i stort och dels vilka konkurrensmässiga problem som skulle kunna uppstå vid en avreglering. Även detta är en opartisk artikel med en neutral inställning till SJ.

Artikeln huvudsakliga utgångspunkt: att beskriva utredningens förslag och hur dessa tas emot av SJ och facket.

4.1.6. Artikel 6

Expressen, 2003-11-26; SJ dyre vän, s 2, Sax, Karl-Henrik

Ytterligare en artikel som behandlar järnvägsutredningen men denna gång med en personlig utgångspunkt. Journalisten redogör för sina egna tankar kring förslagen som han tycker är bra och han förklarar hur dåligt han tycker att nuvarande system med SJ:s monopol är. Han

redogör även varför SJ är dåligt. Likt Maria Crofts använder Sax ironi i sin rubrik genom att beskriva SJ som en dyr vän. Man förstår att SJ egentligen inte är någon god vän, vilket Sax förklarar i sin artikel. Sax tar några gånger hjälp av uttalanden av Ulrica Messing och utredare Jan Brandborn för att föra sitt resonemang vidare. Han beskriver Messing som motståndare till förslagen, vilket inte framgått i andra artiklar, där Messing säger att hon vill gå igenom de avregleringar som redan har gjorts för att efter det ta ställning till ytterligare avregleringar. Dessutom avslutar Sax sin artikel med en spekulation om att Messing kanske tycker som så många andra; att man ska ta flyget, bussen eller bilen istället för tåget.

Artikeln och dess författare är uttalat negativa till SJ och SJ:s monopol och menar att allt kan bli bättre med en avreglering. Det som framhålls som dåligt med SJ är företagets dåliga ekonomi, att SJ själv kan bestämma vilka linjer de inte vill köra trafik på och att SJ har dumpat priserna på upphandlad trafik för att kunna få den. Dessutom är det alldeles för dyrt att resa mellan Stockholm och Göteborg. Sax för fram starka argument mot SJ men saknar substans eftersom det endast är påståenden utan någon grund. Jag saknar ett resonemang kring de fakta han för fram om SJ, eftersom det nu lika bra kan vara sanning eller lögn, beroende på vilken inställning man har till SJ.

Artikels huvudsakliga utgångspunkt: Att tala för utredningens förslag och förklara hur bra en avreglering vore jämfört med dagens situation med SJ:s monopol.

Kritik mot SJ: sättet som SJ kan bestämma över järnvägstrafiken på, den dåliga ekonomin, höga biljettpriser.

4.1.7. Artikel 7

Göteborgs-Posten, 2003-11-26; *Konkurrens är bra för tågen*, s 2, Brancaglioni, Mario

Artikeln handlar om järnvägsutredningen och förslagen om avreglering och upphörande av SJ:s monopol. Journalisten tar klart ställningstagande för utredningens förslag och menar att konkurrens vore bra. Journalisten för ett eget resonemang kring utredningens fördelar och menar att SJ har utnyttjat sin monopolställning. Detta ger han exempel på genom två sträckor som har avreglerats: godstrafiken Göteborg – Karlstad och Sydvästen som körde mellan Göteborg – Malmö 2001. Det saknas en djupare diskussion om avregleringens för- och nackdelar och exemplen med godstrafiken och Sydvästen är enligt mig snarare exempel på

hur dåligt det kan gå med en avreglering, vilket inte framgår inte i artikeln eftersom det saknas bakgrundsinformation till detta.¹⁵

Artikels huvudsakliga utgångspunkt: Att beskriva hur bra utredningens förslag är och hur dåligt SJ har skött och sköter sin ställning som statligt monopolföretag.

Kritik mot SJ: utnyttjande av monopol, speciellt på Västkustbanan mellan Göteborg – Malmö.

4.1.8. Artikel 8

Svenska Dagbladet, 2003-12-08; Hopplöst läge för Uppsalapendlare, s 27, Beste, Fredrick

Artikeln handlar om hur dåligt pendeln mellan Uppsala och Stockholm fungerar. Tågen är ofta inställda, det är ofta förseningar och lite personal och informationen är usel.

Artikelförfattaren är frustrerad och förklarar varför vilket gör det till en personlig och beskrivande artikel. När man läser artikeln förstår man journalistens frustration eftersom problemen han tar upp låter jobbiga. Dock saknas det en reflektion över de egna ståndpunkterna och ett resonemang kring varför dessa problem förekommer. Istället gör han antaganden om varför resegarantin dröjer, vilket skulle bero på att SJ inte vill stå för någon ersättning under vintern. SJ:s förklaring om att det beror på den pågående lokförarstrejken ser Beste som bortförklaringar. Beste tar också upp SJ:s statistik om att minst 90% av tågen är i tid vilket han menar inte stämmer utan den verkliga siffran är ca 75%. Denna siffra baseras på Bestes egna uträkningar och antaganden, vilket jag anser låg trovärdighet och dåliga argument.

Återigen saknas det resonemang kring de egna argumenten och antagandena.

Artikels huvudsakliga utgångspunkt: Att beskriva problemen med Uppsalapendeln och ifrågasätta hur SJ sköter den trafiken.

Kritik mot SJ: ofta förseningar och inställda tåg, för lite personal på tågen, dålig information, skjuter fram resegarantin för egen vinning skull.

¹⁵ Sydvästen övertog tågtrafiken mellan Gbg-Malmö genom ett s.k. nollbud, dvs. de begärde ingen ersättning för att driva trafik. Avtalstiden var 1 år, jan 2000-jan 2001. Sydvästen gick i konkurs 4 maj, 2000, bl a eftersom de inte fått de biljettintäkter man hade räknat med. De hade ett eget manuellt biljettsystem, som bl a innebar ihopfällbara bord på perrongen där de sålde biljetter. Regeringen beslutade att trafiken skulle övergå till SJ, som from år 2001 kunde köra lönsam trafik på sträckan på grund av den snabbtriangel som utvecklats mellan de tre skandinaviska huvudstäderna. Detta beslut togs 13 januari, 2000, bara tre dagar efter att Sydvästen hade börjat med sin trafik, så det finns visserligen anledning att ifrågasätta regeringens handlande. Vad gäller Green Cargo kör denna godstrafik i hela Sverige, och de är nästan konkursmässiga för närvarande. Man undrar varför journalisten tog upp sträckan Gbg-Karlstad, när det endast är en liten del av all trafik Green Cargo kör.

4.1.9. Artikel 9

Svenska Dagbladet, 2003-12-24; Lång väntan på sena tåg, s 27, Danné, Ulla

I denna artikel redogörs för de trafikproblem som varit dagen före julafton. Det beskrivs vilka problem som tågtrafiken, väg- och flygtrafiken råkat ut för. Värst har det varit för tågen, vilket upptar cirka två tredjedelar av artikeln. Artikelförfattaren beskriver vad som har hänt och vad som har orsakat detta. Hon har kontaktat pressinformatören för SJ som förklarar varför problemen har uppstått. Det är en saklig artikel utan subjektiva värderingar och antaganden, men jag anser den trots detta vara negativ eftersom den beskriver en negativ händelse.

Artikels huvudsakliga utgångspunkt: Att beskriva vad som hänt i trafiken, framförallt tågtrafiken, dagen före julafton, då det har varit dåligt väder och stora problem.

4.2. Sammanfattning textanalys del 1

Av de 9 artiklarna har jag funnit att 6 stycken har en negativ inställning till SJ där det framförs kritik mot SJ. Av dessa sex handlar två om järnvägsutredningen med beskrivning av hur SJ bland annat har utnyttjat sitt monopol, två artiklar handlar om enskilda händelser där SJ framstår som en part som handlar felaktigt och som inte står för detta, en artikel är en beskrivning av hur dåligt trafiken fungerar mellan Uppsala och Stockholm och en handlar om tågförseningar dagen före julafton, i vilken det visserligen inte framförs någon kritik mot SJ men som jag bedömer som negativ eftersom det handlar om negativa nyheter.

De övriga tre artiklarna handlar om järnvägsutredningen vilka jag bedömer som neutrala i sin inställning till SJ eftersom de enbart beskriver fakta utan att visa på något ställningstagande för eller mot utredningens förslag. Undantaget är dock artikeln "Rött ljus för avregleringen" (Aftonbladet 031126) som huvudsakligen handlar om nackdelar med avregleringen av järnvägen och som håller med Ulrica Messing om att redan genomförda avregleringar måste gås igenom innan man kan fortsätta med fler avregleringar. Dock ser jag denna artikel som neutral i sin inställning till SJ eftersom artikeln huvudsakligen för ett resonemang om avregleringens avigsidor och inte om SJ. Detta är också den enda artikel som mer ingående resonerar kring vilka effekter en eventuell avreglering skulle kunna få. Övriga artiklar som behandlar utredningen är beskrivningar av vad som föreslås och vad olika parter anser om förslagen. Gemensamt för samtliga artiklar är att jag saknar ett resonemang om det som framförs i artiklarna, om fördelar och nackdelar, orsaker och konsekvenser mm.

4.2.1. *Negativa artiklar*

Alla artiklar utom en är personliga beskrivningar av olika händelser eller av den personliga inställningen till utredningen, med en negativ underton till SJ. Med personlig beskrivning menar jag att journalisten använder ett personligt tilltal och syns i texten, antingen genom att omnämna sig själv och sina erfarenheter eller genom att beskriva sina egna åsikter. Den negativa inställningen grundar sig i tre av fallen på personliga upplevelser medan det i två fall handlar om en inställning till SJ som ett dåligt företag, och en artikel handlar enbart om problem i tågtrafiken. I fem av artiklarna framförs kritik mot SJ, vilket besvaras av SJ i två artiklar. I dessa två förekommer det inget resonemang kring SJ:s kommentarer som står som okommenterade citat utan de snarare understöder det som framförs som negativt i artikeln. I de fall där det finns exempel som journalisten använder för att styrka sina åsikter förekommer det ingen bakgrundsinformation till händelserna.

Sammanfattningsvis är de sex artiklarna, med visst undantag från den om jultrafiken, vinklade för att följa journalistens resonemang vilket troligtvis ofta är fallet när man vill beskriva något som man har upplevt som dåligt. SJ har visserligen fått möjlighet att kommentera de olika händelserna vid ett antal tillfällen men kommentarerna tillför inte så mycket mer än att konstatera att det är på det sätt som beskrivs i den aktuella artikeln, och i vissa fall innebär kommentarerna en förklaring till problemet i fråga. Exempelvis i Maria Crofts artikel "Jag tillhör SJ:s utvalda – jag fick en billig julbiljett" (DN 031021): "Vi skulle behöva gå in och serva systemet men vi vill helst inte göra det under dagen eftersom då skulle systemet ligga nere helt under en timme (...)", "Det är ju först till kvarn som gäller för de billiga biljetterna (...)". Ett annat exempel är artikeln "Tågbiljett via nätet blev fel, SJ vägrar ändra datum (Aftonbladet 031207)", Per-Iwar Sohlström: "(...)Det slarvet förlåter inte SJ. 'Nej det är ju där man ska kontrollera att allt verkligen blivit rätt', säger Karl-Gustav Olsson, SJ". Någon mening senare säger samma person "Vi litar på vår dator. Den gör inte fel. Jag har aldrig hört talas om att den gjort fel. Det är kunderna som inte kontrollerar uppgifterna innan de bekräftar beställningen". Det första citatet är ett exempel på hur citatet helt enkelt bekräftar det inträffade och syftar på att det inte finns någonting att göra och de andra citaten förklarar visserligen delvis vad det är som gäller men de är placerade i en kontext som snarare förstärker bilden av att man inte vill hjälpa än att ge en förklaring och bakgrundsbild till det inträffade. Citaten blir härigenom inte till någon fördel för SJ utan följer snarare i journalistens negativa spår.

Sammanställning över de sex negativa artiklarna:

ARTIKEL	INSTÄLLNING	KOMMENTAR	KRITIK
Artikel 2: Aftonbladet 031207; <i>Tågbiljett via nätet blev fel SJ vägrar ändra datum</i>	Negativ Personlig Kunds erfarenhet	Kommentar/förklaring av SJ	Resenär och journalist
Artikel 3: DN 031021; <i>Jag tillhör SJ:s utvalda</i>	Negativ Personlig Egen erfarenhet	Kommentar från SJ	Journalist
Artikel 6: Expressen 031126; <i>SJ dyre vän</i>	Negativ Personliga reflektioner kring fördelarna med utredningen	Inga kommentarer från SJ	Journalist
Artikel 7: Göteborgs-Posten 031126; <i>Konkurrens är bra för tågen</i>	Negativ Personliga reflektioner kring fördelarna med utredningen Exempel på tidigare avreglering där SJ utnyttjat sitt monopol	Inga kommentarer från SJ	Journalist
Artikel 8: Svenska Dagbladet 031208; <i>Hopplöst läge för Uppsalapendlare</i>	Negativ Personlig beskrivning Egen erfarenhet	Inga kommentarer från SJ	Journalist
Artikel 9: Svenska Dagbladet 031224; <i>Lång väntan på sena tåg</i>	Negativ Beskrivande Beskriver en negativ händelse	Kommentarer från SJ:s pressinformatör	Beskrivande Ingen direkt kritik riktad mot SJ, utan endast en beskrivning av trafikproblemen

Tabell 4:1. Textanalys 1; negativa artiklar.

4.2.2. Neutrala artiklar

Av de 3 artiklar som jag bedömer som neutrala handlar samtliga om järnvägsutredningen. Artiklarna är beskrivande och journalisterna för inget eget resonemang utan framför endast information och andras åsikter. Undantaget är Aftonbladets artikel ”Rött ljus för avregleringen” där journalisten för ett visst personligt resonemang kring avregleringens effekter och utredningens svagpunkter och som öppet håller med Ulrica Messing om att man bör avvakta med att göra fler avregleringar innan man har analyserat de som redan har gjorts. Detta är också den enda artikel som tar upp någon svaghet med utredningen.

Sammanställning över de tre neutrala artiklarna:

ARTIKEL	INSTÄLLNING	KOMMENTAR
Artikel 1: Aftonbladet 031126; <i>Rött ljus för avregleringen</i>	Neutral Beskriver utredningen Viss bakgrundsinformation Några personliga reflektioner	Kommentarer från Seko
Artikel 4: Dagens Nyheter 031125; <i>SJ kan förlora monopol på lönsamma sträckor</i>	Neutral Beskriver utredningen Viss bakgrundsinformation Inget personligt resonemang Inga personliga åsikter	Kommentar från SJ genom Jan Forsberg
Artikel 5: Dagens Nyheter 031126; <i>"SJ:s monopol måste brytas"</i>	Neutral Beskriver utredningen Ingen bakgrundsinformation Inget personligt resonemang Inga personliga åsikter	Kommentar från SJ genom Jan Forsberg

Tabell 4:2. Textanalys 1;neutrala artiklar.

4.2.3. Sammanfattande analys del 1

Av de sex artiklar jag finner negativa i sin inställning till SJ innehåller fem stycken personliga beskrivningar, kommentarer eller åsikter. Det finns lite eller ingen bakgrundsinformation till det som beskrivs och det förs inget resonemang kring argument och påståenden. I tre artiklar förekommer det kommentarer från SJ vilket dock inte fördjupar eller hjälper till att redogöra för de aktuella händelserna, med undantag från artikel 9, "Lång väntan på sena tåg". De neutrala artiklarna är genomgående beskrivande men utan personligt resonemang eller personliga åsikter, med undantag från artikel 1, "Rött ljus för avregleringen". Det förekommer viss bakgrundsinformation men artiklarna kräver att man är någotsånär insatt i varför en utredning överhuvudtaget behövs och att SJ har ekonomiska problem.

Det som ofta saknas i de artiklar jag har analyserat är ett resonemang kring det som skrivs. I de negativa artiklarna saknas ett resonemang kring det som har inträffat och kring argument och påståenden. Det förs visserligen ett resonemang men med syftet att stärka journalistens vinkel, och den aktuella händelsen speglas alltså inte från flera håll. Vad gäller de neutrala artiklarna saknas ett resonemang kring utredningens för- och nackdelar samt bakgrundsinformation till utredningens tillkomst. Dock är artiklarnas syften att klargöra hur utredningens förslag tas emot av SJ, fack och riksdagspartierna och inte att göra personliga reflektioner över konsekvenser o dyl., vilket i sig är en anledning till att artiklarna är neutrala i sin inställning till SJ.

Inga artiklar innehåller beröm till SJ, vilket kan jämföras med Angalia AB som fann att endast 9 (3%) artiklar av deras opinionmaterial hade beröm till SJ som huvudtema. Med andra ord är det ovanligt med artiklar vars huvudtema är att framföra positiva reaktioner på SJ.

Samtliga artiklar som jag har tagit upp och analyserat i denna analys har nämnts i enkätsvaren, som svar på frågorna 8 och 9¹⁶. De aktuella tidningarna läses regelbundet av en stor del av respondenterna och jag vill jämföra resultaten från analysen, det vill säga respektive artikels inställning till SJ, med respondenternas inställning till SJ. Nedan kommer jag även att analysera artiklar från de tidningar som endast ett fåtal respondenter läser regelbundet för att kunna dra en generell slutsats om hur SJ brukar skildras i respektive tidning. Även detta vill jag sedan jämföra med respondenternas uppfattning om SJ.

4.3. Textanalys 2

Denna analys skiljer sig något från ovanstående analys eftersom den inte är lika omfattande i sin beskrivning av respektive artikel. Syftet med analysen är att konstatera vilken inställning till SJ de olika artiklarna har och jag har bedömt detta mot bakgrund till metoden i den förra analysen utan att göra en lika noggrann beskrivning av artiklarna. Det är i denna del som jag har tagit med artiklar som även är skrivna utanför perioden för min enkätundersökning, vilket från början inte var min mening. Men som jag redan har nämnt ansåg jag detta nödvändigt för att få ett så pass stort analysunderlag att jag kunde urskilja vilka olika mönster som framträdde i tidningarna när det handlar om nyheter om SJ. Totalt har jag analyserat 11 artiklar från sammanlagt 7 olika tidningar. Nedan redogör jag resultatet av analysen för respektive tidning och artikel.

ARTIKEL	ANTAL LÄSARE	INSTÄLLNING/ INNEHÅLL	KOMMENTAR	KRITIK
Arbetsbladet, 040119: <i>Flera kraftiga tågförseningar i helgen, "Det ska bli ett sant nöje att prova restidsgarantin</i>	Läses regelbundet av 8 respondenter	Negativ Tågförseningar Restidsgaranti	Kommentar från SJ:s pressjour Citat från resenärer	Journalist och resenärer
Borås Tidning, 031118: <i>SJ behöver konkurrens</i>	Läses regelbundet av 15 respondenter	Negativ Bussersättning pga. banarbete Överfulla bussar SJ bryr sig inte om resenärerna	Inga kommentarer eller citat	Journalist Egen erfarenhet

¹⁶ Fråga 8: Vilken/vilka av följande tidningar läser du regelbundet, dvs. minst 4 dagar/vecka?
Fråga 9: När läste du senast om SJ i någon tidning?

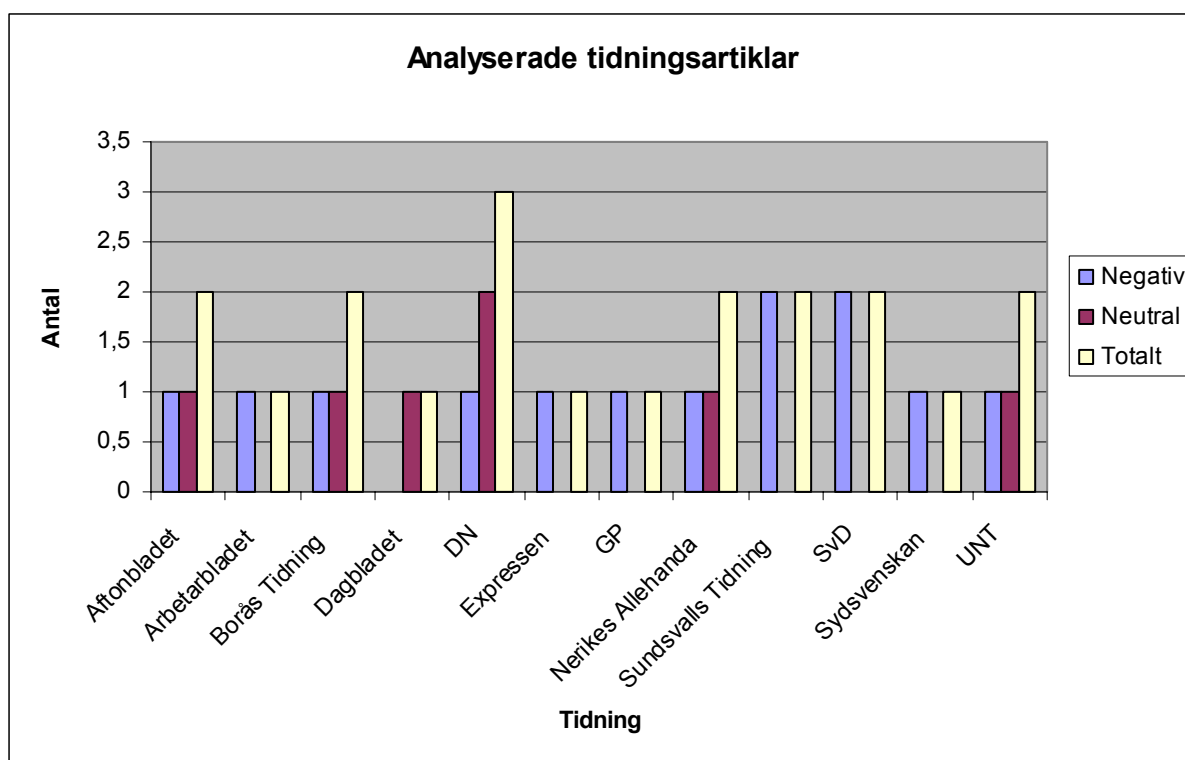
Borås Tidning, 031125: <i>Förslag kan förändra monopol på tågurer</i>	Se ovan	Neutral Järnvägsutredningen och dess förslag	Kommentar från SJ:s vd Jan Forsberg Citat från Seko och riksdagens trafikutskott	
Dagbladet, 031126: <i>Utvärdera avregleringen</i>	Läses regelbundet av 3 respondenter	Neutral Generellt om järnvägsutredningens förslag Negativ till avreglering	Inga kommentarer eller citat	
Dagbladet, 031129: <i>Det är dags att slå ihop</i>	Se ovan	Neutral Järnvägsutredningen Tar ställning mot Brandborns förslag	Inga kommentarer eller citat	
Nerikes Allehanda, 031223: <i>SJ skjuter på restidsgarantin</i>	Läses regelbundet av 23 respondenter	Negativ Restidsgarantin införs inte 1 dec. -03 pga. lokförarstrejken, som kräver stora arbetsinsatser	Kommentar från informatör på SJ	Journalist
Nerikes Allehanda, 031223: <i>Inget kaos på Hallsbergs C</i>	Se ovan	Neutral Mycket tågförseningar men arbetet flyter på	Citat från SJ:s stationsvärd och resenärer, som alla menar att man får göra så gott man kan	
Sundsvalls Tidning, 040128: <i>SJ:s restidsgaranti utlöstes direkt</i>	Läses regelbundet av 6 respondenter	Negativ Restidsgarantin, som det är på tiden att den införs eftersom det är mycket förseningar	Kommentar av SJ:s presschef	Journalist Resenärers erfarenheter
Sundsvalls Tidning, 040109: <i>SJ inför...</i>	Se ovan	Negativ Ett kort inlägg om garantin, som lär gynna pappersindustrin	Inga kommentarer eller citat	Journalist
Sydsvenskan, 031130: <i>Sju timmar i strömlöst tåg</i>	Läses regelbundet av 9 respondenter	Negativ Stillastående strömlöst tåg i sju timmar	Kommentarer från SJ:s informationschef och presstjänst	Resenärers erfarenheter
Uppsala Nya Tidning, 040110: <i>Bussen knappar in på tåget</i>	Läses regelbundet av 14 respondenter	Neutral Allt fler reser med Swebus mellan Uppsala och Stockholm	Kommentar från Swebus och SJ:s presschef	
Uppsala Nya Tidning, 040123: <i>Namnlista för fler tågvagnar</i>	Se ovan	Negativ Det är för få vagnar på morgontåget från Knivsta till Stockholm, osäkert vilka åtgärder som blir	Kommentar från SJ	Resenärers erfarenheter
TOTALT: 12 artiklar		7 negativa 5 neutrala	7 artiklar är kommenterade av SJ	

Tabell 4:3. Textanalys 2; samtliga analyserade artiklar.

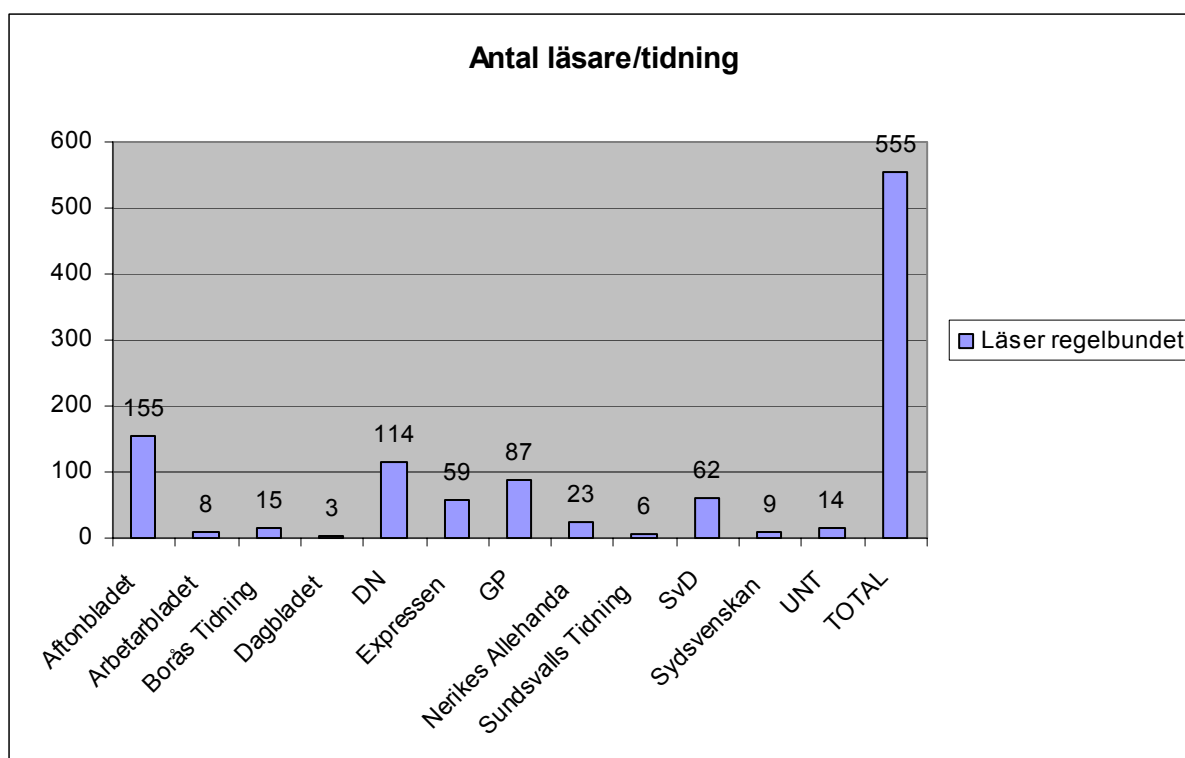
Av de 5 neutrala artiklarna handlar 3 stycken om järnvägsutredningen. De övriga 2 handlar dels om att det varit förseningar i tågtrafiken innan jul men att arbetet flyter på, dels om att fler väljer att resa med Swebus mellan Uppsala och Stockholm. Av de sju negativa artiklarna handlar tre om trafikstörningar, två om att restidsgarantin inte införs som planerat och en om att det är för få vagnar mellan Uppsala och Stockholm.

De tidningar som jag funnit har en negativ inställning till SJ är Arbetarbladet, Sundsvalls Tidning och Sydsvenskan. Borås Tidning, Nerikes Allehanda och Uppsala Nya Tidning har ingen entydig inställning, eftersom artiklarna från dessa tidningar är både negativa och neutrala. Dagbladet däremot har en genomgående neutral inställning.

För att förtydliga mina resultat av de analyserade artiklarna har jag nedan gjort en sammanställning av samtliga analyserade artiklar där det framgår vilka tidningar jag har utgått från och vilken inställning till SJ som präglar tidningen, utifrån de olika artiklarna. Tabell 4:5 visar sedan antal läsare som varje tidning har, utifrån enkätresultatet.



Tabell 4:4. Andel negativa och negativa artiklar ur de tidningar som läses regelbundet.



Tabell 4:5. Antal läsare som läser tidningen/tidningarna regelbundet.

4.4. Sammanfattande textanalys del 1 & 2

Totalt har jag analyserat 21 artiklar från 12 olika dagstidningar. Av dessa har jag funnit att 13 stycken har en negativ inställning till SJ, det vill säga de beskriver till exempel en negativ händelse där SJ är ansvarig eller inblandad på något sätt. Av dessa innehåller nästan alla personliga beskrivningar, kommentarer eller åsikter. Det finns lite eller ingen bakgrundsinformation till det som beskrivs och det förs inget resonemang kring argument och påståenden. I fem artiklar förekommer det kommentarer från SJ, vilket dock sällan fördjupar eller hjälper till att redogöra för de aktuella händelserna utan har snarare funktionen att förstärka den negativa bild av SJ som framgår i artiklarna. 8 artiklar är neutrala i sin inställning till SJ vilket innebär att de inte tar något ställningstagande i de aktuella frågorna eller har för avsikt att framställa någon eller någonting på ett negativt, eller positivt, sätt. Det saknas personligt resonemang eller personliga åsikter, med undantag från Aftonbladets artikel ”Rött ljus för avregleringen”. Det förekommer viss bakgrundsinformation men artiklarna kräver att man är någotsånär insatt i exempelvis varför en järnvägsutredning överhuvudtaget är nödvändig och att SJ har stora ekonomiska problem.

Detta kan jämföras med Angalia AB:s medieanalys som analyserat sammanlagt 1450 artiklar 1 maj – 31 augusti 2003 och som fann att av 308 ”opinionsartiklar” innehöll 101

stycken (33%) kritiska synpunkter mot SJ och 186 artiklar (60%) betraktades som neutralt hållna i förhållande till SJ. Vid 18 tillfällen har representanter från SJ fått möjlighet att kommentera alternativt begärt genmälde i opinionsmaterialet, vilket motsvarar 18% av artiklarna med uttalad kritik mot SJ. Någon liknande statistik finns inte för enbart nyhetsartiklarna men det framgår att antalet kritiska åsikter mot SJ i nyhetsmaterialet var 16% under maj – augusti. Angalia AB:s analysmetod går ut på att läsa alla artiklar i detalj och systematisera innehållet i kvalitativa termer, vilket även ger ett kvantitetsresultat. Deras metod är inte helt olik den metod som jag använder, där jag läser artiklarna i detalj och sorterar innehållet i ett analyschema, varför det går att göra rimliga jämförelser mellan våra olika material.

Det som ofta saknas i de artiklar jag har analyserat är ett resonemang kring det som skrivs. I de negativa artiklarna saknas ett resonemang kring det som har inträffat och kring argument och påståenden. Det förs visserligen ett resonemang men med syftet att stärka journalistens vinkel, och den aktuella händelsen speglas alltså inte från flera håll. Vad gäller de neutrala artiklarna saknas ett resonemang kring utredningens för- och nackdelar samt bakgrundsinformation till utredningens tillkomst. Dock är artiklarnas syften att klargöra hur utredningens förslag tas emot av SJ, fack och riksdagspartier och inte att göra personliga reflektioner över konsekvenser o dylikt, vilket är en anledning till att artiklarna är neutrala i sin inställning till SJ. Jag anser det dock vara lite förvånande att det inte förs någon diskussion om bland annat avreglering och privatisering eftersom det är kring dessa stora frågor som utredningen kretsar. Det hade varit relevant med en fördjupad diskussion om vilka konsekvenser en avreglering kan få, vilka fördelar respektive nackdelar som finns, och även att gå igenom de privatiseringar som har genomförts och vad resultatet har blivit av dessa.

Inga artiklar innehåller beröm till SJ, vilket kan jämföras med Angalia AB som fann att endast 9 (3%) artiklar av deras opinionmaterial hade beröm till SJ som huvudtema. Med andra ord är det ovanligt med artiklar vars huvudtema är att framföra positiva reaktioner på SJ. Dock är dagens nyhetsvärdering sådan att det överhuvudtaget är vanligare med negativa nyheter än positiva. Enligt de principer för nyhetsvärdering som Lundgren m.fl. (1994 s 44) tar upp ska nyheten vara ny, det vill säga så pass bekant att journalisten känner igen den som en nyhet, den ska ha ägt rum under en kort och begränsad tid, så att den passar i exempelvis en dagstidning, nyheten bör ha med människor att göra och den ska vara negativ. Med denna bakgrund blir det lättare att förstå att det sällan, eller nästan aldrig, skrivs någonting positivt om SJ, men att en negativ händelse där SJ är inblandad däremot kan bli en stor nyhet; journalisterna arbetar helt enkelt efter nyhetsvärderingens principer och skriver hellre om det

negativa eftersom detta ger mer uppmärksamhet och följer invanda mönster. Däremot förklarar inte Lundgrens m.fl. principer varför man i en negativ artikel inte ger utrymme för bakgrundsinformation och olika synvinklar. En anledning kan vara att denna typ av inriktning skulle tona ner den negativa inställningen och genom det gå alltför långt utanför nyhetsvärderingens principer om att nyheter helst ska vara negativa.

Man kan dra en parallell från nyhetsvärderingen kring SJ till Doris Grabers (1988) tolkningsscheman, och säga att medier, i detta fall dagstidningar, har gemensamma tolkningsramar för SJ där man nästan enbart uppfattar negativa händelser som nyheter. Detta tolkningsschema påverkar journalisternas och läsarnas förståelse och uppfattning om SJ, och gör att den röda tråden i nyheterna om SJ är den negativa inställningen. Slutligen blir vi så vana vid detta tolkningsschema att vi inte längre reflekterar över det vilket kan vara en anledning till att så pass många av de negativa artiklar jag har analyserat innehåller personliga påståenden och argument som i själva verket inte är förankrade i några fakta utan snarare är personliga spekulationer. Dessutom medverkar det faktum att vi i vår förståelse och tolkning av mediernas innehåll snabbt glömmer bort detaljerna men att det övergripande temat består (Philo 1990 s 140) till att vi får en generellt negativ uppfattning om SJ, speciellt om man inte har några egna erfarenheter att relatera till utan endast tar del av mediernas tolkningsscheman.

4.5. Analys av enkätresultat

I denna analysdel fokuserar jag fråga 15 i enkäten, som består av de olika påståendena, och jag går igenom de påståenden som säger mest om den personliga uppfattningen om SJ både vad gäller de egna erfarenheterna och inställningen i frågor om bland annat priser, privatisering och konkurrens, och jämför dessa med den uppfattningen om SJ som framgår i de analyserade tidningsartiklarna. Jag vill också undersöka om inställningen till SJ skiljer sig åt beroende på hur ofta man åker tåg med SJ och tar då hjälp av fråga 3 som handlar om hur ofta man reser med SJ. Genom att jämföra respondenternas personliga uppfattning med dagstidningarnas rapportering och den uppfattning om SJ som präglar den rapporteringen vill jag undersöka vilka likheter och olikheter som finns mellan medier och resenärer.

För att besvara påståendena i enkäten skulle man kryssa i en skala mellan 1 – 5 där 1 motsvarade uppfattningen ”instämmer inte alls” och 5 ”instämmer helt”. När jag har analyserat resultaten har jag slagit ihop 1 och 2 som står för ”instämmer inte”, respektive 4 och 5 som står för ”instämmer”, för att få fram det totala antalet som inte instämmer respektive instämmer i påståendena. Alternativ 3 har däremot varit något besvärligt att

benämna, eftersom det kan innebära ”ingen åsikt/vet ej”, ”ingen uppfattning/har inte tänkt på”, ”varken bra eller dåligt/ok/medelbetyg”, med mera. Jag har dock valt att tolka detta som ”ingen uppfattning/ok”, vilket kan innebära att respondenten har uppfattningen ”vet ej” eller att man tycker att något är varken speciellt bra eller dåligt utan ”medelbra”.

4.5.1. Jämförande analys av påståenden och tidningsbild

Pålitlighet

När det gäller SJ:s pålitlighet har majoriteten, 35%, av respondenterna valt medelbetyget 3.

Dock är det relativt jämt fördelat mellan ”instämmer inte”, ”medel” och ”instämmer”, och det är fler som instämmer i att SJ är pålitligt än det är som inte instämmer in detta. Sammantaget ger det en uppfattning om att de flesta tycker att SJ:s pålitlighet om inte är god så åtminstone någorlunda bra, och 28% anser att den inte är bra. Däremot blir skillnaderna större om man jämför uppfattningen om pålitlighet bland dem som reser ofta med dem som reser mer sällan. Av dem som reser dagligen anser 57% att SJ *inte* är pålitligt, en siffra som sjunker i takt med att man reser mer sällan. Av dem som reser 2-3 gånger per månad håller 41% med om att SJ är pålitligt och 25% instämmer inte i påståendet att SJ är pålitligt. Bland dem som reser 1-6 gånger per år tycker 18% att SJ inte är pålitligt. Att åsikterna går så pass mycket isär beror givetvis på att man har olika mycket erfarenhet av att resa med SJ, och om man reser relativt ofta är risken större att råka ut för en försening eller dylikt. Utifrån dessa resultat kan jag inte se något direkt samband mellan mediebilden och resenärernas uppfattning, eftersom en större resefrekvens rimligtvis resulterar i att man upplevt fler trafikstörningar och att man som en mer ovan resenär inte har dessa erfarenheter i samma utsträckning utan istället förlitar sig på det man eventuellt tar del av genom medierna eller på den mer ringa egna erfarenheten. Men den negativa karaktär som präglar nyheterna om SJ återspeglas inte direkt hos resenärerna, när det gäller SJ:s pålitlighet.

Vad gäller tidningsläsarna anser majoriteten av Arbetarbladets, UNT:s och DN:s läsare att SJ inte är pålitligt, medan majoriteten av Expressens, Sydsvenskans, Borås Tidning och Göteborgs-Postens läsare anser att SJ är pålitligt. Majoriteten av läsarna av Sundsvalls Tidning, Svenska Dagbladet och Aftonbladet har valt alternativet 3. De tre respondenterna som läser Dagbladet har fördelat sina svar jämt mellan instämmer inte, alternativ 3 och instämmer.

Påstående 1: SJ är pålitligt

	Frekvens	Procent
Instämmer ej	160	28
Varken instämmer eller instämmer ej	201	35
Instämmer	189	33
Saknas	99	24
Totalt	574	100,0

Tabell 4:6. Total svarsfrekvens påstående 1.**Påstående 1: SJ är pålitligt**

Resefrekvens	Instämmer inte	Varken instämmer eller instämmer ej	Instämmer	Totalt antal svarande/procent
Reser dagligen	57	30	13	46/100
Reser 2-4 ggr/vecka	39	22	39	70/100
Reser 1 ggr/vecka	36	31	33	39/100
Reser 2-3 ggr/månad	25	34	41	111/100
Reser 1 ggr/månad	33	35	34	87/100
Reser 1-6 ggr/år	18	46	36	194/100

Tabell 4:7. Uppfattningen i påståendet om att SJ är pålitligt bland de olika resenärerna uppdelat i hur ofta man reser.**Påstående 1: SJ är pålitligt**

Instämmer inte	3 / Medel	Instämmer
Arbetsbladet	Sundsvalls Tidning	Expressen
UNT	SvD	Sydsvenska Dagbladet
DN	Aftonbladet	Borås Tidning
		Göteborgs-Posten

Tabell 4:8. Vad majoriteten av de olika grupperna av tidningsläsare anser om att SJ är pålitligt.

Om man ser till de analyserade artiklarna handlar sex av tjugo på något sätt om SJ:s pålitlighet.¹⁷ I samtliga av dessa framställs SJ som opålitligt eftersom det bland annat handlar om förseningar, svårigheter att boka biljetter och brutet löfte om restidsgarantin. Enligt mina resultat är det endast Arbetsbladets läsare som har samma uppfattning om pålitligheten som tidningen, dvs. negativ, vilket leder till slutsatsen att jag inte ser något direkt samband mellan resenärernas uppfattning om SJ:s pålitlighet och dagstidningarnas negativa rapportering.

¹⁷ Dessa är:Aftonbladet; *Tågbiljett via nätet blev fel SJ vägrar ändra datum*, 031207Arbetsbladet; *Flera kraftiga tågförseningar i helgen (...)*, 040419Borås Tidning; *SJ behöver konkurrens*, 031118Nerikes Allehanda; *SJ skjuter på restidsgarantin*, 031223Svenska Dagbladet; *Hopplöst läge för Uppsalapendlare*, 031208, och *Lång väntan på sena tåg*, 031224

Dyrt/billigt

Nästa påstående handlar om huruvida SJ är dyrt eller inte, och här anser majoriteten, 56%, att det är dyrt att resa med SJ. Endast 13% anser att det *inte* är dyrt. Detta förstärks av påståendet om huruvida man skulle resa mer om det var billigare, där en stor majoritet (391/68%) menar att de skulle göra det. Det är heller inga större skillnader i uppfattningen att SJ är dyrt beroende på om man reser ofta eller mer sällan; majoriteten i samtliga grupper anser att SJ är dyrt, dock är majoriteten störst bland dem som reser dagligen, av vilka 79% instämmer i påståendet att SJ är dyrt. Den allmänna uppfattningen är alltså att SJ är dyrt, vilket även är uppfattningen hos samtliga grupper av tidningsläsare. Dock handlar endast två av de tjugo analyserade artiklarna explicit om att SJ är dyrt¹⁸ vilket leder till slutsatsen att respondenternas uppfattning inte behöver vara influerad av dagstidningarna eftersom det enligt mina resultat inte skrivs speciellt mycket om att SJ är dyrt. Detta är alltså en uppfattning som baseras på egna erfarenheter eller annan information/andra källor än dagstidningar/medier. Samtidigt vill jag inte helt utesluta att uppfattningen om att SJ är dyrt kan vara influerad av andra faktorer än den egna erfarenheten. I de artiklar som handlade om SJ:s priser var det mer eller mindre en självklarhet att SJ är dyrt, och utgångspunkten var just denna självklarhet. Att Maria Crofts faktiskt fick en billig tågbiljett hamnar i bakgrunden av hennes kritik mot SJ. Med andra ord kan det vara rimligt att den allmänna uppfattningen är att SJ är dyrt, vilket även är utgångspunkten i medierna, vilket leder till en stark övertygelse om att SJ är dyrt. Detta kan även ha ett samband med SJ:s biljettsystem vilket för en del verkar svårt och omständligt eftersom man måste vara något insatt i systemet för att komma åt de billiga biljetterna, vilket framkom tydligt i Crofts artikel ”Jag tillhör SJ:s utvalda”.

Påstående 2: SJ dyrt

		Frekvens	Procent
	Instämmer ej	75	13
	Varken instämmer eller instämmer ej	155	27
	Instämmer	322	56
Saknas	99	20	3,5
Dubbla svar	98	2	0,5
Totalt		574	100,0

Tabell 4:9. Total svarsfrekvens påstående 2.

Påstående 17: resa mer med SJ om billigare

		Frekvens	Procent
	Instämmer ej	85	15
	Varken instämmer eller instämmer ej	76	13
	Instämmer	391	68
Saknas	99	22	4
Totalt		574	100,0

Tabell 4:10. Total svarsfrekvens påstående 17.

¹⁸ Dagens Nyheter; *Jag tillhör SJ:s utvalda*, 031021 Expressen; *SJ dyre vän*, 031126

Service och rekommendationer

Påståendena om service och om man skulle kunna rekommendera SJ för andra, handlar också om den personliga erfarenheten av SJ. I detta sammanhang är det även givande att se på påståendet om man anser att man har stor erfarenhet av SJ eller inte eftersom det är lättare att bilda sig en uppfattning om servicen om man har tagit del av den upprepade gånger, det vill säga om man har stora erfarenheter av att resa med SJ. Vidare menar jag att det är den personliga uppfattningen om SJ som avgör om man vill rekommendera andra att resa med företaget eller inte. Problematiken med påståendet om huruvida man kan rekommendera andra att resa med SJ eller ej ligger i att det trots allt är SJ som driver större delen av persontrafiken och att man därför anser att man kan rekommendera andra att resa med SJ eftersom man gärna rekommenderar andra att resa med tåg. Jag tror att det var en del som tolkade frågan på det sättet, efter att ha läst kommentarerna om enkäten, vilket inte är fel men som gör att frågans syfte ändras eftersom jag var ute efter just huruvida man kände att man kunde rekommendera SJ som reseföretag för andra eller inte. Detta gör påståendet något tvetydigt, vilket i efterhand är beklagligt, men jag anser ändå att frågan är värd att ta i beaktande men med denna problematik i åtanke.

Majoriteten, 42%, har på påståendet om service valt alternativ 3, men det är väldigt jämt fördelat mellan detta alternativ och *instämmer*, 39%, och endast 14,5% av respondenterna anser att SJ inte erbjuder bra service. Utifrån detta resultat blir slutsatsen att en stor del anser att SJ erbjuder bra eller måttlig (svarsalternativ 3) service vilket kan vara en anledning till att majoriteten anser att de skulle kunna rekommendera andra att resa med SJ. Slutsatsen stärks också av att flertalet anser sig ha stora erfarenheter av SJ. Dessutom instämmer 40% i att de har bra erfarenheter av SJ jämfört med att 16% anser att de inte har bra erfarenheter. Detta resultat liknar det för service, varför en slutsats är att de som tycker att SJ erbjuder bra service också har bra erfarenheter av SJ. Resultatet av dessa fyra påståenden blir att det finns en positiv uppfattning om SJ vad gäller service och kundomhändertagande.

Resultatet är återigen något varierande om man ser till svaren hos dem som reser olika ofta: bland dem som reser dagligen har majoriteten valt svarsalternativ 3 när det gäller bra service, rekommendera SJ och bra erfarenheter, och 87% anser att de har stora erfarenheter av SJ vilket ger en inte lika positiv bild av SJ som när man ser till samtliga svar. Inställningen till SJ:s service är medel även hos de andra grupperna förutom hos dem som reser 2-3 gånger i månaden vars majoritet anser att SJ erbjuder bra service. I övrigt instämmer majoriteten i de

olika grupperna i att man kan rekommendera SJ, att man har stora och bra erfarenheter av SJ. Det är alltså återigen gruppen som reser dagligen med SJ som är mest kritisk till SJ, eller i detta fallet minst positiv, eftersom majoriteten här har valt svarsalternativ 3. Jag tolkar återigen detta som ett resultat av att de på grund av sitt frekventa resande har upplevt mer negativa händelser än de som reser mer sällan, och har svårt att se något tydligt samband till den övervägande negativa tidningsbilden.

När det gäller tidningsbilden av SJ:s service är denna däremot negativ. 7 artiklar tar upp SJ:s service direkt eller indirekt, och i samtliga handlar det om dålig service,¹⁹ vilket medverkar till att jag inte finner något tydligt samband mellan mediebilden och resenärernas uppfattning i dessa frågor. Eftersom majoriteten av respondenterna menar att de har stora erfarenheter av SJ är det rimligt att uppfattningen om service, och allt vad det innebär, till största delen är baserad på egna erfarenheter. Det är däremot inte förvånande att nyheterna behandlar händelser där SJ har brustit i service och kundomhändertagande, om man tar nyhetsvärdering i beaktande och faktumet att det finns ett större nyhetsvärde i negativa nyheter, vilket i detta fallet kan vara dålig service (Lundgren m.fl. 1999).

Påstående 3: god service

	Frekvens	Procent
Instämmer ej	82	14,5
Varken instämmer eller instämmer ej	242	42
Instämmer	224	39
Saknas	99	25
Dubbla svar	98	1
Totalt	574	100,0

Tabell 4:11. Total svarsfrekvens påstående 3.

Påstående 9: rekommendera SJ

	Frekvens	Procent
Instämmer ej	78	13
Varken instämmer eller instämmer ej	182	32
Instämmer	290	51
Saknas	99	24
Totalt	574	100,0

Tabell 4:12. Total svarsfrekvens påstående 9.

Till diskussionen om den personliga uppfattningen kan man lägga påståendet att SJ kunde vara bättre. Svaren här ger en uppfattning om den personliga inställningen till SJ:s kvalitet. Problemet är dock formuleringen på detta påstående eftersom någonting ofta kan vara bättre eller förbättras, trots att man redan tycker att någonting är bra. Innebörden av frågan är alltså

¹⁹ Aftonbladet; *Tågbiljett via nätet blev fel (...)*, 031207
 Arbetarbladet; *Flera kraftiga tågförseningar (...)*, 040119
 Borås Tidning; *SJ behöver konkurrens*, 031118
 DN; *Jag tillhör SJ:s utvalda*, 031021
 Nerikes Allehanda; *SJ skjuter på restidsgarantin*, 031223
 Sundsvalls Tidning; *SJ:s restidsgaranti utlöstes direkt*, 040128
 SvD; *Hopplöst läge för Uppsalapendlare*, 031208

tvetydig vilket man måste tänka på i analysen av svaren. En majoritet av respondenterna, 48%, anser att SJ skulle kunna vara bättre, vilket bland annat kan innebära att de inte är helt nöjda med nuvarande situation. Om man jämför detta med tidningsbilden blir likheterna större mellan dagstidningar och respondenter eftersom den negativa bild av SJ:s service som förmedlas i artiklarna överensstämmer med uppfattningen att SJ skulle kunna vara bättre.

Punktlighet

I frågan om SJ:s förmåga att hålla tidtabellen är den entydiga uppfattningen i de analyserade artiklarna att SJ:s tåg ofta är försenade. Nio av de tjugo artiklarna handlar om förseningar och dessa artiklar har en generell negativ ton. Majoriteten av respondenterna, 34%, har valt svarsalternativ 3 för påståendet om att SJ håller tidtabellen, och har alltså ingen bestämd uppfattning i frågan, eller anser att det är varken bra eller dåligt utan ”lagom”. Dock anser 33% att SJ håller tidtabellen och 29% att de inte håller tidtabellen. Utifrån det resultatet blir slutsatsen att uppfattningarna visserligen går isär men att fler trots allt anser att SJ oftast håller tidtabellen än att de inte gör det. När man ser till resefrekvensen framgår det att i gruppen av dagliga resenärer anser 55% att SJ inte håller tidtabellen, annars är det majoritet antingen för svarsalternativ 3 eller för att SJ håller tidtabellen, med undantag från dem som reser 1 gång/vecka där 41% inte instämmer i påståendet och lika många som instämmer. Det finns alltså ingen bestämd uppfattning om att SJ antingen håller eller inte håller tidtabellen hos grupperna, med undantag från dagligresenärerna, utan åsikterna är ganska jämt fördelade mellan de tre inställningarna. Detta medverkar till den relativt positiva bild som respondenterna hittills har gett av SJ.

Påstående 14: SJ håller tidtabellen

	Frekvens	Procent
Instämmer ej	164	28,5
Varken instämmer eller instämmer ej	197	34
Instämmer	189	33
Saknas	99	23
Dubbla svar	98	1
Totalt	574	100,0

Tabell 4:13. Total svarsfrekvens påstående 14.

Påstående 15: problem förseningar

	Frekvens	Procent
Instämmer ej	174	30,5
Varken instämmer eller instämmer ej	86	15
Instämmer	282	49
Saknas	99	31
Dubbla svar	98	1
Totalt	574	100,0

Tabell 4:14. Total svarsfrekvens påstående 15.

Påstående 14: SJ håller tidtabellen

Resefrekvens	Instämmer inte	Varken instämmer eller	Instämmer	Totalt antal svarande/procent
--------------	----------------	------------------------	-----------	-------------------------------

	instämmer ej			
Reser dagligen	55	28	17	47/100
Reser 2-4 ggr/vecka	35	38	25	71/100
Reser 1 ggr/vecka	41	18	41	39/100
Reser 2-3 ggr/månad	23	41	36	111/100
Reser 1 ggr/månad	25	33	42	87/100
Reser 1-6 ggr/år	26	38	36	194/100

Tabell 4:15. Uppfattningen i påståendet om att SJ håller tidtabellen bland de olika resenärerna uppdelat i hur ofta man reser.

I frågan om förseningar har majoriteten, 49%, själva råkat ut för förseningar medan 30% inte instämmer i att de råkat ut för sådana problem. Det är något motsägelsefullt att 282 personer har råkat ut för förseningar men att endast 165 stycken anser att SJ inte håller tidtabellen. Anledningen till detta kan vara att en del av majoriteten inte har råkat ut för speciellt många eller stora förseningar, varför de anser att SJ trots allt oftast håller tiderna.

Om man ser till de specifika tidningarna och vad deras läsare har för uppfattning om förseningar ser man att dessa inte heller överensstämmer. Sundsvalls Tidning har till exempel två negativa artiklar som båda handlar om SJ:s tågförseningar, men de som läser Sundsvalls Tidning regelbundet anser att SJ oftast håller tidtabellen, dock är marginalen liten mellan instämmer (4 st) och instämmer ej (3 st). Svenska Dagbladet har också två negativa artiklar som båda handlar om tågförseningar men av deras läsare har majoriteten valt alternativ 3, det vill säga har ingen bestämd uppfattning. Här är det visserligen också jämt mellan instämmer inte (19), medel (23) och instämmer (16). Artikeln från Arbetarbladet handlar även den om tågförseningar, och av de 8 respondenter som läser Arbetarbladet regelbundet anser tre stycken att SJ inte håller tidtabellen och tre har valt svarsalternativ 3 och 2 instämmer i att SJ håller tidtabellen. Överhuvudtaget går uppfattningarna om tidhållning isär och det är väldigt jämt mellan de tre olika uppfattningarna, men slutsatsen blir att det inte finns någon direkt likhet mellan tidningarnas framställning och den personliga uppfattningen.

Håller oftast tidtabellen

Instämmer inte	Medel/ok/ingen åsikt	Instämmer
Arbetarbladet (3-3-2)	Arbetarbladet (3-3-2)	Sundsvalls Tidning (3-2-4)
	UNT (3-7-4)	Dagbladet (0-1-2)
	DN (35-40-37)	Aftonbladet (45-53-54)
	SvD (19-23-16)	Sydsvenskan (1-1-7)
	Expressen (15-23-20)	BT(3-4-6)
	GP (24-36-25)	

Tabell 4:16. Vad majoriteten av de olika grupperna tidningsläsare anser om att SJ oftast håller tidtabellen.

Privatisering & konkurrens

Påstående 20, 21 och 22 handlar om privatisering, konkurrens och om man tycker att SJ borde driva all tågtrafik eller inte. Majoriteten av samtliga respondenter, 43%, tycker inte att privatisering är bra. Samtidigt anser nästan lika många, 42,6%, att SJ inte borde driva all tågtrafik. Som en naturlig konsekvens av detta är det majoritet för att det skulle vara bra med konkurrens, vilket 50% instämmer i. Här framgår det tydligt att många anser att det krävs en förändring i dagens järnvägstrafik, genom att släppa in fler aktörer på marknaden och utsätta SJ för konkurrens. Detta ska dock inte genomföras genom att privatisera järnvägen.

Påstående 20: privatisering bra

		Frekvens	Procent
	Instämmer ej	245	43
	Varken instämmer eller instämmer ej	181	31
	Instämmer	118	21
Saknas	99	28	4
Dubbla svar/egna svarsalt.	97 & 98	2	1
Totalt		574	100,0

Tabell 4:17. Total svarsfrekvens påstående 20.

Påstående 21: bra om konkurrens

		Frekvens	Procent
	Instämmer ej	155	27
	Varken instämmer eller instämmer ej	125	22
	Instämmer	265	46
Saknas	99	29	5
Totalt		574	100,0

Tabell 4:18. Total svarsfrekvens påstående 21.

Påstående 22: SJ driva all tågtrafik

		Frekvens	Procent
	Instämmer ej	245	43
	Varken instämmer eller instämmer ej	134	23
	Instämmer	166	29
Saknas	99	29	5
Totalt		574	100,0

Tabell 4:19. Total svarsfrekvens påstående 22.

Om man ser till samma påståenden fördelat i de olika resegrupperna är det majoritet i samtliga grupper för att privatisering inte är bra, samtidigt som det är stor majoritet för att det vore bra med konkurrens. Här är undantaget de som reser 1 gång/månad där 36% inte instämmer medan 35% instämmer, i de övriga grupperna är cirka 50% överens om att konkurrens vore bra. I samtliga grupper anser även majoriteten att SJ inte borde driva all tågtrafik. Dessa resultat stämmer relativt bra överens med den totala uppfattningen hos respondenterna och

den entydiga slutsatsen är att man inte tycker att privatisering är bra men att konkurrens vore bra, oavsett om man reser ofta eller mer sällan.

Som redan har framgått skrevs det under min undersökningsperiod mycket om den järnvägsutredning som presenterades i slutet av november 2003, vars huvudpunkter är förslagen på total avreglering av järnvägstrafiken och upphörande av SJ:s monopol. De flesta artiklar som handlade om detta var relativt neutrala i sin inställning till förslagen och återgav endast vad olika parter ansåg osv. Troligtvis hade flera respondenter tagit del av nyheten om järnvägsutredningen och dess förslag och på så sätt gjort någon slags reflektion över frågorna om privatisering och avreglering eftersom endast 7,5% svarade att det inte läser dagstidningar regelbundet. Dock är resultatet av frågorna om privatisering och konkurrens något motsägelsefullt eftersom 43% inte instämmer i att privatisering är bra, men 50% anser att det vore bra med konkurrens. En tolkning av detta är att man inte har förstått att konkurrens även innebär privatisering av järnvägen, om man nu inte förespråkar en lösning där staten fortfarande reglerar tågtrafiken men att de subventionerar flera olika bolag, dvs. att det skulle uppstå olika mini-SJ. Detta resonemang är ganska långsökt inte minst eftersom det inte skulle innebära någon större förändring utan snarare större förvirring, varför jag antar att det inte är den dominerande uppfattningen. Desto troligare är det att trots att det skrivits mycket om utredningens förslag så har man som läsare inte blivit mycket klokare om vad det egentligen skulle innebära om man avreglerade järnvägen och utsatte SJ för konkurrens eftersom det har saknats en debatt om detta och då dagstidningarna har en väldigt neutral inställning till frågorna.

Till exempel handlar en av de två analyserade artiklarna från Aftonbladet om utredningen²⁰, vilken jag har bedömt som neutral i sin inställning till SJ, men om man ser till inställningen till utredningen är den snarare negativ än neutral, vilket kan jämföras med att majoriteten av Aftonbladets läsare inte är för privatisering men för konkurrens och att andra bolag ska komma in på marknaden. Borås Tidning däremot har en tydlig neutral inställning till utredningen men dess läsare är mot privatisering, för konkurrens och fler aktörer. Majoriteten av respondenterna anser som bekant att SJ inte ska driva all trafik samtidigt som åsikten om detta går isär bland tidningsläsarna. Eftersom ingen av de analyserade artiklarna tar direkt ställning *för* SJ, utan är antingen negativa eller neutrala, är det intressant att se att de olika läsarna inte har en genomgående uppfattning om att SJ inte borde driva all trafik vilket trots allt ger en ganska positiv inställning till SJ. Den enda grupp tidningsläsare som är

²⁰ Aftonbladet; *Rött ljus för avregleringen*, 031126

konsekvent, dvs. som anser att SJ borde driva all trafik, att privatisering inte är bra och att det inte vore bra med konkurrens, är läsarna av Sundsvalls Tidning, vilket i sin tur går emot den negativa inställning till SJ som präglad de artiklar från tidningen som jag har analyserat.

Bra med privatisering

Instämmer inte	Medel	Instämmer
Aftonbladet	UNT	
Sundsvalls Tidning	Dagbladet	
Arbetarbladet		
DN		
SvD		
Expressen		
Sydsvenska Dagbladet		
Göteborgs-Posten		
Borås Tidning		

Tabell 4:20. Vad majoriteten av de olika grupperna tidningsläsare anser om privatisering

Bra med konkurrens

Instämmer inte	Medel	Instämmer
Sundsvalls Tidning		Dagbladet
UNT		Arbetarbladet
		DN
		SvD
		Aftonbladet
		Expressen
		Sydsvenskan
		GP
		BT

Tabell 4:21. Vad majoriteten av de olika grupperna tidningsläsare anser om konkurrens

SJ borde driva all trafik

Instämmer inte	Medel	Instämmer
Arbetarbladet	Dagbladet	Sundsvalls Tidning
UNT		Dagbladet
DN		Arbetarbladet
SvD		DN
Aftonbladet		Sydsvenskan
Expressen		MT
Sydsvenskan		
GP		

Tabell 4:22. Vad majoriteten av de olika grupperna tidningsläsare anser om att SJ borde driva all trafik

Sammanfattningsvis är det svårt att se några tydliga paralleller mellan tidning och respondenter, eftersom åsikterna går så pass mycket isär och då artiklarna är så pass neutrala i sin inställning i frågorna. Dock kan den neutrala inställningen som finns i dagstidningarna vara en anledning till den spridda och motsägelsefulla uppfattning som finns om privatisering och konkurrens; medierna har helt enkelt inte bidragit till upplysning i frågorna.

4.6. Sammanfattning analys av enkätresultat

I analysen av enkätsvaren har jag valt att fokusera påståendena om SJ och den personliga inställningen till SJ eftersom jag anser att dessa ger en tydlig bild av den personliga

uppfattningen om SJ och om vilka erfarenheter man har av SJ. Jag har även undersökt om uppfattningen i de olika påståendena skiljer sig åt beroende på om man reser ofta eller mer sällan. Det övergripande resultatet är att uppfattningen om SJ inte oväntat går isär, men det generella intrycket är att många av respondenterna trots allt har en relativt positiv inställning till SJ. Man har upplevt god service och har bra erfarenheter av SJ. En majoritet av respondenterna har varit med om förseningar och problem men det är ändå ingen majoritet för att SJ inte håller tidtabellen. Slutsatsen blir därför att resenärernas allmänna uppfattning inte stämmer speciellt bra överens med den mediebild jag fick fram textanalysen.

Däremot är det inte samma positiva inställning som framträder om man ser till de olika ”resegrupperna”. Hos dem som reser flera gånger per vecka framkommer en ganska negativ inställning då man inte anser att SJ är pålitligt och man håller inte med om att SJ erbjuder bra service och av dem som reser dagligen har endast 19% bra erfarenheter av SJ, medan 45% har valt svarsalternativ 3 och 36% uppger att de inte har bra erfarenheter. I de grupper som reser mer sällan har majoriteten valt svarsalternativ 3 eller instämmer i att SJ erbjuder bra service och att man har bra erfarenheter av SJ. Med andra ord är gruppen dagsresenärer mest kritisk i sin inställning till SJ, vilket inte behöver vara särskilt förvånande eftersom det troligtvis är denna grupp som råkat ut för flest trafikstörningar. Men anledningen kan även vara den att de som reser ofta med SJ i större utsträckning tar del av nyheter om SJ eftersom de har mer förstahandserfarenhet av nyheterna än någon som endast reser ett par gånger per år, varför den ganska negativa inställningen kan vara en kombination av egen erfarenhet och mediernas negativa nyheter. Jag menar att detta kan vara en möjlig förklaring eftersom SJ trots allt inte har så mycket förseningar som man kan få intrycket av genom medierna. Exempelvis var punktligheten för *samtliga* tåg under 2003 minst 90%, med undantag för januari – 03 då den låg på 89%. Dock varierar givetvis punktligheten på olika linjer, till exempel var den på sträckan Göteborg-Stockholm-Göteborg under november – 03 endast 61%, medan punktligheten för Uppsalapendeln samma månad var 95% (www.sj.se, 040426).

Vidare finns det en uttrycklig önskan om förbättring och förändring vilket kan tolkas som att medierapporteringen trots allt har visst inflytande på resenärerna då den positiva inställningen inte täcker dessa områden utan man anser att trots att det fungerar ganska bra vill man inte att SJ ska köra all trafik utan det bästa vore om SJ utsattes för konkurrens. En stor majoritet ansåg att SJ är dyrt, vilket kan vara en anledning till att man vill ha till en förändring där t.ex. konkurrens skulle kunna ge lägre priser. Den negativa bild av SJ som präglar nyhetsrapporteringen skulle alltså kunna påverka respondenterna till den grad att deras i grund och botten ganska positiva inställning till SJ hålls tillbaka och väcker en önskan om

förändring, som skulle kunna förbättra det man tycker är mindre bra med SJ. Att det dessutom saknas en diskussion i medierna om vad en avreglering skulle innebära gör det ännu svårare att ta ställning i frågorna om privatisering och konkurrens. I dessa frågor är det heller ingen större variation i uppfattningen mellan de olika resgrupperna utan de som reser dagligen har nästan samma uppfattning som de som reser 1-6 gånger per år, vilket innebär att erfarenhet inte behöver ha någon större betydelse i dessa frågor och att det snarare är en allmän och generell uppfattning att det är dåligt med privatisering men att SJ inte bör driva all tågtrafik. När det gäller övriga påståenden skiljer sig inställningen till SJ åt ganska mycket beroende på hur ofta man reser. Den generella tendensen är att de som är mest kritiska är de som reser varje vecka, medan de som reser mer sällan har en något mjukare och mer positiv inställning till SJ.

5. Slutdiskussion

5.1. Tolkningsramar och förståelse

Sammanfattningsvis visar resultaten från mina olika analyser att de flesta av tidningsartiklarna har en negativ inställning till SJ²¹ eller förknippar SJ med sådant som kan uppfattas som negativt av läsaren. I detta inkluderar jag de artiklar som beskriver en negativ händelse där SJ är inblandad, exempelvis tågförseningar, och de artiklar i vilka journalisten själv diskuterar eller reflekterar över något som man tycker är dåligt med SJ. Denna negativa inställning är dock inte lika uppenbar hos resenärerna, hos vilka åsikterna givetvis går isär men som ger en generellt mer positiv inställning till SJ, baserad på egna erfarenheter av service och resande. Dock anser en majoritet att SJ är dyrt, att SJ inte borde driva all tågtrafik och att det skulle vara bra med konkurrens, vilket ger uppfattningen att många vill se en förändring eftersom man inte är helt nöjd med dagens situation med monopol och dyra priser. Till detta kommer uppfattningen att en majoritet inte tycker att privatisering är bra, vilket går emot uppfattningen att man anser att konkurrens vore bra. Resultatet blir således att resenärerna har en splittrad uppfattning som baseras på en i grunden positiv inställning till SJ. Om man ser till den generella uppfattningen bland respondenterna är denna alltså relativt positiv och det finns därför inga tydliga samband mellan resenärernas mer positiva inställning till SJ och den negativa mediebild, vilket däremot förändras något om man jämför svaren med hur ofta

²¹ 13 av de totalt 21 analyserade artiklarna har en negativ inställning, vilket är 62%. Resterande 38% är neutrala i sin inställning.

man reser. Här finns det större skillnader mellan mediebilden och de resenärer som reser flera gånger i veckan. Exempelvis anser 57% av dem som reser dagligen och 39% av dem som reser 2-4 gånger/vecka att SJ inte är pålitligt, 31% av dagligresenärerna tycker inte att SJ erbjuder bra service och 36% instämmer inte i att de har bra erfarenheter av SJ. Som jag redan har nämnt kan det här finnas en parallell till medierna eftersom det är rimligt att man tar del av den negativa medierapporteringen i större utsträckning om man ofta har förstahandserfarenhet av nyheterna. Jag menar då att en nyhet om exempelvis en person som har stämt SJ för att han under ett års tid har råkat ut för x antal förseningar blir mer uppmärksammas hos dem som reser ofta med SJ och själva har råkat ut för ett antal förseningar än hos dem som reser någon gång per år och som nästa aldrig har råkat ut för någon försening. Detta kan medföra att de som reser dagligen också har en mer negativ inställning till SJ, som grundar sig i både personliga erfarenheter och nyhetsrapportering jämfört med dem som reser mer sällan.

Man kan även se ett samband mellan resenärernas generella inställning och mediebilden på grund av den splittrade uppfattningen i frågorna om huruvida SJ borde driva all trafik, konkurrens och privatisering. Eftersom en stor del av rapporteringen om SJ är negativ kan detta leda till en något ambivalent inställning hos resenärerna, som har egna ganska bra erfarenheter av SJ men som ändå har uppfattningen att konkurrens vore bra, vilket innebär att man inte är nöjd med nuvarande system och därför vill ha en förändring. Den generellt positiva inställningen hålls alltså tillbaka, vilket kan bero på mediernas ofta negativa beskrivningar av SJ. Till den splittrade inställningen bidrar också uppfattningen att det skulle vara bra med konkurrens men att man är emot privatisering, vilket är motsägelsefullt och visar på en viss okunskap i dessa frågor samt på mediernas centrala plats när det gäller kännedom och kunskap. Enligt mina resultat har det skrivits en hel del om avreglering och privatisering, men merparten av artiklarna har endast haft en beskrivande karaktär där man har gått igenom järnvägsutredningens förslag om avreglering och vad olika parter anser om detta. Det har med andra ord saknats en djupare diskussion om vad privatisering och avreglering kan innebära vilket har bidragit till en förvirring angående dessa frågor, där man inte riktigt förstår innebörden av dem.

John Corner ställer sig något kritisk till Halls modell om encoding och decoding eftersom han menar att denna förespråkar en enstegsprocess där medieinnehåll blir till mening och att tolkning inte har den typen av helhet utan består av flera nivåer. Vad som lätt ignoreras med modellen är skillnaden mellan att förstå ett visst mediebudskap och att sätta det i relation till tidigare kunskap och erfarenheter (Corner 1997 s 287). Ett budskap, i detta fall en nyhet,

skrivs ju på ett visst sätt med olika koder som sedan tolkas och avkodas av mottagaren som får ut en viss mening av nyheten. Men tolkningsprocessen avstannar ju inte här utan den läggs till de tolkningsramar som mottagaren har sedan tidigare och den vägs även i olika uträkning mot egna erfarenheter. Dessutom fokuserar nyhetsgenren ofta triaden händelse, plats, inblandad vilket skapar kognitiva scheman, eller genreförväntningar, hos publiken där dessa aspekter dominerar (Höijer 1994 s 99). Slutsatsen blir därför att information om orsaker och konsekvenser hamnar i bakgrunden och lättare glöms bort. Höijers resonemang om publikens genreförväntningar stämmer väl in på nyheterna om SJ där information om orsaker och konsekvenser hamnar i bakgrunden, medan fokus ligger på just händelse, plats och inblandad. Resultatet av detta i frågan om konkurrens och privatisering blir att informationen om bland annat orsak och konsekvenser får endast lite utrymme i artiklarna och ger inte mycket bakgrundsinformation i frågorna, vilket resulterar i att man som mottagare får bristfälliga kunskaper genom medierna i dessa frågor. Givetvis är inte medier den enda vägen till kunskap men de har en central roll för våra tolkningsramar, vilket syns i rapporteringen om SJ och framförallt i frågorna kring privatisering och avreglering.

5.2. Personlig erfarenhet

Ett intressant område inom medieforskningen är vilken roll personlig erfarenhet spelar när vi tar del av medier och dess olika budskap. Kan det till exempel vara så att vi i större utsträckning tar del av mediernas rapportering om en händelse eller ett område om vi har personlig erfarenhet av det? Bengt Johansson (1998) menar att det kan vara så att vi exponerar oss mer för sådant som vi har förstahandserfarenhet av men att det i en direkt beslutssituation är viktigare med personkommunikation. Ett annat skäl till att egen erfarenhet troligen leder till ökad medieexponering är mediernas funktion som redskap för identifikation, förströelse med mera; känner man till det som nyheterna handlar om är det troligt att man exponerar sig ännu mer för detta innehåll. Johansson skriver visserligen om betydelsen av personlig respektive medierad erfarenhet när det gäller samhällsjournalistiken och vad den spelar för roll för människors uppfattning av lokala samhällsförhållanden. Detta är ett område som det är mer troligt att man har ett större personligt engagemang i eftersom det ofta rör frågor i ens direkta närhet, än i till exempel frågor som rör SJ och järnvägstrafiken som ofta handlar om bland annat ekonomi, ledning, organisation, specifika trafikstörningar och investeringar²². Jag

²² Angalia AB

menar att personlig erfarenhet troligtvis har olika inverkan på medieanvändning beroende på vilket område det handlar om.

Jag har inte fokuserat frågan om personlig erfarenhet i min undersökning så jag kan endast resonera kring frågan i ganska spekulativa ordalag. Frågan får dock viss betydelse för mitt arbete eftersom den personliga uppfattningen om SJ skiljer sig en hel del från den i överlag negativa mediebild av SJ som jag funnit i min undersökning, men som ändå kan kopplas till mediebilden genom frågorna om konkurrens och privatisering. Det som blir intressant i sammanhanget är att den relativt positiva uppfattningen om SJ som finns hos resenärerna är så pass otillräcklig, det vill säga de tycker generellt att det fungerar bra, men vill ändå inte att SJ ska köra all trafik osv. En förklaring till detta kan vara just de medierade erfarenheterna som baseras på negativa nyheter om SJ. Detta visar också tolkningsprocessens många nivåer genom att respondenterna har förstått budskapet/nyheten om järnvägsutredningen men har inte kunnat eller velat ta ställning till den och dess förslag. De egna erfarenheterna kanske säger att avreglering och privatisering är dåligt och att SJ fungerar bra men kunde vara bättre, till exempel billigare, vilket förstärks av den negativa rapporteringen om SJ i medierna. Nyhetsrapporteringen behöver visserligen inte handla om avregleringens många olika sidor, men om andra frågor och områden som rör SJ som generellt beskriver företaget ur en negativ synvinkel, vilket skapar förvirring och obeslutsamhet. En annan anledning till den något splittrade uppfattningen om SJ kan vara att SJ så länge har varit ett statligt företag som har finansierats med bland annat skattemedel, vilket har bidragit till en mer personlig inställning till företaget eftersom det handlar om våra skattepengar. Jag har under undersökningens gång märkt att många har starka och bestämda åsikter om SJ vilket kan bero på att man genom åren har bildat sig en uppfattning baserad på bland annat ett personligt engagemang, på grund av skattefinansieringen, personliga erfarenheter, andras erfarenheter och medier. Det skulle vara intressant att undersöka vilken betydelse det har att SJ har varit ett statligt bolag om man ser till den ”allmänna” uppfattningen om SJ och jämföra detta med både ett annat statligt företag, exempelvis Posten, och ytterligare ett företag som *inte* är statligt, för att se om det finns vissa värderingar om statliga företag som kan bidra till att många har en negativ inställning till exempelvis SJ.

Vidare har givetvis den personliga erfarenheten stor betydelse för vilken uppfattning man har om SJ och mina resultat har visat att de med mycket erfarenhet, det vill säga som reser flera gånger i veckan, generellt har en mer negativ inställning än de som reser mer sällan. En trolig anledning till detta är att dessa resenärer också har råkat ut för fler trafikstörningar och andra problem, varför deras negativa erfarenheter har bidragit till en mer negativ inställning

till SJ. Dock anser majoriteten i samtliga grupper att de själva har stor erfarenhet av SJ, vilket innebär att stora erfarenheter inte behöver medföra en mer negativ inställning. Visserligen framgår det inte i enkäten vad jag menade med stora erfarenheter, vilket var ett strategiskt val eftersom frågan handlade om respondentens egen uppfattning om sina erfarenheter. Utifrån mina resultat behöver alltså inte stora erfarenheter innebära att man reser väldigt ofta med SJ, varför jag antar att många därför grundar sina erfarenheter och sin personliga uppfattning på bland annat mediernas rapportering om SJ. Detta resonemang skulle innebära att de som inte reser speciellt ofta ändå känner sig "delaktiga" i SJ och upplever att de har stor erfarenhet av företaget men att man inte påverkas särskilt mycket av den negativa mediebild. De har helt enkelt ett tolkningsschema, som troligtvis har utvecklats under lång tid, som grundar sig i en relativt positiv inställning till SJ. De som reser ofta har däremot en mer negativ uppfattning vilken troligtvis grundar sig på personlig erfarenhet av att resa med SJ och som kan ha bidragit till att deras olika tolkningsscheman har påverkats av de negativa erfarenheterna de varit med om, i kombination med den negativa mediebild som finns om SJ. Doris Graber (1988) menar att våra tolkningsscheman är ganska statiska i den meningen att det är svårt att ta till sig information som på något sätt inte passar in i våra scheman, utan då formar man helt enkelt informationen efter ramarna i tolkningsschemat. Eftersom SJ trots allt har en relativt lång historia i Sverige har många haft möjlighet att tidigt utveckla olika tolkningsramar och scheman om SJ, vilket är en trolig anledning till att det är många som har ganska bestämda åsikter om SJ. Det är också möjligt att den negativa medierapporteringen i större utsträckning har inflytande på dem som reser flera gånger i veckan och som redan har en negativ inställning till SJ eftersom dessa resenärer har mer förstahandserfarenhet av nyheterna om SJ och därför exponerar sig mer för dessa.

Man kan även koppla detta till Elisabeth Noelle-Neumanns resonemang om tystnadsspiralen (1974). Hon visar på betydelsen av den rådande allmänna opinionen i ett samhälle och den rädsla som finns för isolering till följd av att man kanske inte samtycker med majoriteten av befolkningen. Denna rädsla för isolering gör att man ständigt försöker uppskatta och anpassa sig till den allmänna opinionen vilket leder till att individer är styrda av de uppfattningar och åsikter som de tror är de dominerande. Man kan bland annat fråga sig varför det är så att exempelvis nyheter om SJ så ofta är negativa, eller åtminstone inte positiva? Att det har med nyhetsvärdering att göra har jag redan diskuterat, men det kan även vara så att medierna läser av varandra och den rådande inställningen och uppfattningen hos varandra, vilket leder till att man följer varandras fotspår och rättar sig efter de dominerande uppfattningarna i olika frågor. Jag har inte tillräckligt med underlag för att påstå att läsarna,

och i detta fall resenärerna, uppfattar och anammar mediernas uppfattning till den grad att denna utvecklas till den dominerande uppfattningen i samhället, men jag har sett att det finns ett tydligt mönster när det gäller nyhetsrapportering om SJ och att detta inte går läsarna obemärkt förbi.

Den likhet som fanns mellan de olika grupperna var de skilda uppfattningarna om privatisering och konkurrens, där det visade sig att man var mot privatisering men för konkurrens, vilket alltså inte skiljer sig från den generella uppfattningen hos respondenterna. Om man knyter an frågorna om privatisering och avreglering till tolkningsscheman är det som om det ännu inte finns några tydliga scheman när det gäller dessa områden. Doris Graber (1988) menar att tolkningsscheman består av olika sorters val och hjälper till vid kognition och med att avgöra om något är relevant eller inte. De är ofta kollektivt utformade och delas av många och de påverkar vårt sätt att tolka på, som att exempelvis detaljer hamnar i bakgrunden medan den generella uppfattningen finns färskare i minnet. Jag har redan varit inne på de generella tolkningsramarna när det gäller SJ, medier och resenärer, men jag vill specificera mitt resonemang gällande just privatisering och avreglering. Genom att påstå att det, ännu, inte finns något specifikt tolkningsschema för dessa frågor menar jag att både medier och läsare/resenärer saknar detta eftersom det uppenbarligen saknas kunskap och diskussion kring detta ämne. Generellt saknas det enligt mina resultat en fördjupad diskussion om detta i dagstidningarna, där man bland annat skulle kunna gå igenom fördelar, nackdelar, orsaker och konsekvenser, och det råder en splittrad uppfattning om frågorna bland läsarna/resenärerna, då man tycker att SJ är ganska bra men att det kan bli bättre och att man borde införa konkurrens men utan att avreglera järnvägstrafiken. I och med att de flesta av de analyserade artiklarna är neutrala i sin rapportering om järnvägsutredningen och frågorna som kommer upp i samband med den, kan man konstatera att medierna inte har tagit något ställningstagande i frågan och heller inte har någon tydlig ram att föra frågan inom.

Detta leder osökt in på områdena nyhetsvärdering och medielogik, vilka jag inte närmre har fördjupat mig i under detta arbete men som jag anser bör reflekteras över. Att det inte går att finna någon tydlig tolkningsram hos vare sig medier eller resenärer vad gäller ovanstående frågor kan bero på att frågorna helt enkelt inte passar i nyhetsformatet och värderas tillräckligt högt för att debatteras. Det är ingen ny nyhet eftersom SJ och privatisering av vissa järnvägssträckor har aktualiserats under en lång tid och det handlar inte om några specifika människor (Lundgren m.fl. 1999 s 44ff). Varför SJ ändå är nyhetsmaterial kan delvis bero på nyheterna ofta är negativa och att många människor kan relatera till dem genom någon form av personlig erfarenhet. Att det sedan skapas nyheter kring SJ, som inte i någon större

utsträckning involverar frågorna om privatisering och avreglering, beror på den medielogik som präglar ett medium och som är delvis formad av nyhetsvärdering och det allmänna, negativa, tolkningsschema som finns om nyheterna kring SJ.

5.3. Min egen erfarenhet

I en kvantitativ undersökning ska man som forskare i möjligaste mån ställa sig utanför det undersökta området för att ha en sån objektiv inställning som möjligt. Ett problem med min undersökning skulle kunna vara min egen partiskhet, i egenskap av att jag under ett antal år själv har arbetat på SJ. Trots att min egen inställning till SJ är vare sig överväldigande positiv, eller övervägande negativ, utan snarare ganska neutral, om jag ska använda mig av dessa bekanta termer, har jag en kunskap om och insikt i företaget som troligtvis många resenärer och respondenter saknar. I och med att min analys är både kvantitativ och kvalitativ är det möjligt att mina kunskaper har färgat mina tolkningar. Jag har dock varit medveten om detta genom hela analysen och jag har genomgående försökt hålla en distans till mina egna erfarenheter, varför jag menar att min egen position som en anställd inom företaget inte har utgjort något problem för mitt arbete eftersom min egen medvetenhet om min eventuella partiskhet har underlättat min objektiva ställning. Man kan se på detta ur flera synvinklar där det kan vara både en fördel och nackdel att ha ett inifrånperspektiv. Det kan vara en fördel i till exempel en textanalys som min eftersom det kan underlätta tolkningsarbetet om man från början kan bedöma huruvida informationen är riktig eller inte, eller om den är uttömmande och ger en rättvis bild av de inblandade med mera. Nackdelen kan vara att man genom sin kunskap är ganska hård i sina tolkningar eftersom man snabbt kan bedöma innehållets relevans. Det är med andra ord en balansgång mellan olika inställningar i vilken man ska hålla sig så neutral som möjligt, vilket i själva verket gäller allt tolkningsarbete. Däremot kan man aldrig komma ifrån att man trots allt gör personliga tolkningar i ett kvalitativt arbete och att man i dessa tolkningar är färgad av tidigare erfarenheter och kunskaper.

5.4. Avslutningsvis

Det är inte helt lätt att avsluta arbetet med denna d-uppsats, eftersom det har visat sig finnas spår man skulle kunna följa längre än vad jag har haft möjlighet till i detta arbete och områden man skulle kunna undersöka närmare. Jag menar att det finns många intressanta aspekter som jag har lämnat orörda eller som skulle ha kunnat utvecklas mer. Detta gäller bland annat

enkäten och analysen av enkätsvaren. Enkäten bestod som bekant av 20 frågor. Den första delen handlade om resvanor, den andra om vilken eller vilka dagstidningar man läser regelbundet, om man minns när och vad man läste om SJ senast, vilken inställning som artikeln hade och om denna överensstämde med den egna inställningen. Syftet med den tredje delen och de olika påståendena var att få en uppfattning om vilka erfarenheter man hade av SJ, vilken personlig inställning man hade till företaget och till järnvägstrafiken rent generellt. Den slutliga fjärde delen innehöll mer personliga frågor om utbildning, ålder, kön och arbete/sysselsättning. I efterhand kan jag konstatera att frågorna om tidningsvanor och om lästa artiklar samt del tre med dess olika påståenden har haft störst betydelse för mitt arbete. Jag har använt dessa för att komma fram till vilka tidningar och artiklar som skulle bli aktuella för analysen, och för att bland annat jämföra hur respondenterna har uppfattat de olika artiklarna och om de anser att de är neutrala, negativa eller positiva. Sedan har jag använt påståendena för att undersöka den personliga inställningen.

Detta innebär inte att de andra delarna är utan betydelse, utan de avslutande mer privata frågorna har varit nödvändiga bland annat för att göra en bortfallsanalys och jämföra med SJ:s egna uppgifter om resenärerna för att kunna styrka relevansen i mina resultat. Denna funktion har även några av de inledande frågorna haft. Dock skulle man i ett framtida arbete kunna fördjupa sig mer i dessa frågor, för att undersöka exempelvis vilken uppfattning om SJ som dominerar på olika sträckor, bland olika resenärer, i olika åldrar och mellan kvinnor och män. Det skulle också vara intressant att undersöka om det finns något samband mellan hur man kommer i kontakt med SJ när man till exempel bokar biljetter och den personliga inställningen till SJ. Har exempelvis de som bokar sina biljetter inne på ett biljettkontor en annan uppfattning och andra erfarenheter av SJ än en person som bokar sina biljetter över Internet? Med hjälp av fråga 7 "*Hur brukar du beställa biljetter*" skulle man kunna fokusera gruppen pendlare för att se om och i sådant fall hur denna resenärgrupp skiljer sig från andra, eftersom pendeltrafiken kan skilja sig från fjärtrafiken när det gäller bland annat kvalitet och förseningar. Då vore det intressant att fokusera på lokaltidningarna i de aktuella områdena för att jämföra med resenärernas inställningar.

Den amerikanska forskaren Doris Graber (1988) studerade i "*Processing the News: How People Tame the Information Tide*" hur människor med varierad bakgrund tolkade och förstod nyheter. Graber tog hänsyn till bland annat kön, ålder, utbildning och resande och såg stor enlighet i den generella utformningen av tolkningsscheman men stora olikheter i de individuella schemana när det gällde till exempel uppfattningen av detaljer, uttryck och bilder. Dessutom fann hon att hög utbildning och stor arbetslivserfarenhet inte alltid innebär att

personen i fråga har ett väl utvecklat och sofistikerat tolkningsschema, det vill säga möjlighet att göra mer analyserande och djupgående tolkningar. Jag finner Grabers studie och hennes resultat synnerligen intressanta och tycker att det skulle vara intressant att i min studie göra starkare koppling till bland annat ålder, kön, utbildning och resvanor för att studera de personliga och individuella egenskaperna och uppfattningarna mer ingående för att urskilja likheter och skillnader mellan olika tolkningsmönster. Detta skulle man även kunna koppla till frågorna om tidningsvanor och lästa artiklar.

Detta arbete har med andra ord lett till många nya frågeställningar och öppnat dörrar för områden som jag gärna skulle fortsatt utforska mer. Jag inser att jag bara har påbörjat en process där jag försöker få svar på frågor om mediernas betydelse för den personliga uppfattningen i olika frågor och sammanhang. Det är betydelsefulla frågor och det gläder mig att jag kan avsluta mitt arbete med att konstatera att det har öppnat upp för många intressanta områden att undersöka i framtiden.

6. Käll- och litteraturförteckning

Tryckta källor:

Altheide, David L, Snow, Robert P (1979): *Media Logic*, Beverly Hills: Sage Publications Ltd.

Berglez, Peter (2000): "Kritisk diskursanalys", i Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (red): *Metoder i kommunikationsvetenskap*, Lund: Studentlitteratur.

Corner, John (1997): "Reapprising Reception: Aims, Concepts and Methods", i Curran, James & Gurevitch, Michael (red): *Mass Media and Society, 2nd Edition*, New York: Arnold.

Dahmström, Karin (2000): Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning, Studentlitteratur, Lund.

Ekström, Mats, Larsson, Larsåke (2000): *Metoder i kommunikationsvetenskap*, Lund: Studentlitteratur.

Graber, Doris (1988): *Processing the news. How people tame the information tide*. White Plains NY: Longman

Hall, Stuart (1980): "Coding and encoding in the television discourse", i S. Hall mfl. (red): *Culture, Media, Language*, London: Hutchinson.

Höijer, Birgitta (1998): "Cognitive and Psycho-Dynamic Perspectives on Reception of Television Narration", i Höijer, Birgitta & Werner, Anita (red): *Cultural Cognition. New perspectives in audience theory*, Göteborg: Nordicom.

Höijer, Birgitta & Findahl, Olle (1984): *Nyheter, Förståelse och Minne*, Lund: Studentlitteratur.

Johansson, Bengt (1998): *Nyheter mitt ibland oss. Kommunala nyheter, personlig erfarenhet och lokal opinionsbildning*, Göteborg : JMG Göteborgs universitet.

Johansson, Bengt (2000): "Surveyundersökningar", i Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (red): *Metoder i kommunikationsvetenskap*, Lund: Studentlitteratur.

Lundgren, Kristina, Ney, Birgitta, Thurén, Torsten (1999): *Nyheter - att läsa tidningstext*, Stockholm: Ordfront förlag.

McQuail, Denis (2000): *Mass Communication Theory, 4th Edition*, London: SAGE Publications Ltd.

Noelle-Neumann, Elisabeth (1974): "The Spiral of Silence. A Theory of Public Opinion", i *Journal of Communication*, vol 24:2, Spring 1974, s 43-51.

Philo, Greg (1990): *Seeing and believing. The influence of television*, London & New York: Routledge

Trost, Jan (2001): *Enkätboken*, Lund: Studentlitteratur.

Waldahl, Ragnar (1998): "A Cognitive Perspective on Media Effects", i Höijer, Birgitta & Werner, Anita (red): *Cultural Cognition. New perspectives in audience theory*, Göteborg: Nordicom.

Otryckta källor:

Angalia AB, Johansson, P-O: "Medieanalys. Tertiärrapport 036/II, 1 maj – 31 augusti 2003".

Ombordmätningar SJ AB Division Fjärrtrafik år 2000.

www.sj.se

SJ – Presservice, www.sj.se, "Statistik".

Artiklar:

A Nilsson, Göran (2003): "Sju timmar i strömlöst tåg", i *Sydsvenska Dagbladet*, 30 nov.

Beste, Fredrick (2003): "Hopplöst läge för Uppsalapendlare", i *Svenska Dagbladet*, 8 dec. s. 27

Bolin, Maja (2003): "SJ behöver konkurrens", i *Borås Tidning*, 18 nov. s. 3.

Brancaglioni, Mario (2003): "Konkurrens är bra för tågen", i *Göteborgs-Posten*, 26 nov. s. 2.

Berling, Mikael, & Gustavsson, Sten (2003): "SJ kan förlora monopol på lönsamma sträckor", i *Dagens Nyheter*, 25 nov. s. C07.

Crofts, Maria (2003): "Jag tillhör SJ:s utvalda - jag fick en billig julbiljett", i *Dagens Nyheter*, 21 okt. s.C02.

Danné, Ulla (2003): "Lång väntan på sena tåg", i *Svenska Dagbladet*, 24 dec. s. 27

E, M (2003): "Rött ljus för avregleringen", i *Aftonbladet*, 26 nov. s. 2.

Elfving, Malin (2004): "SJ:s restidsgaranti utlöstes direkt", i *Sundsvalls Tidning*, 28 jan.

Flores, Juan, & Kainz, Rognerud, Knut (2003): "SJ:s monopol måste brytas", i *Dagens Nyheter*, 26 nov. s. C06.

Norén, Stellan (2003): "SJ skjuter på restidsgarantin", i *Nerikes Allehanda*, 23 dec. s. 6.

Sax, Karl-Henrik (2003): "SJ dyre vän", i *Expressen*, 26 nov. s. 2.

Sohström, Per-Iwar (2003): "Tågbiljett via nätet blev fel. SJ vägrar ändra datum", i *Aftonbladet*, 7 dec. s. 25.

Säwén, Svante (2003): "Utvärdera avregleringen", i *Dagbladet*, 26 nov., ledare.

Säwén, Svante (2003): "Det är dags att slå ihop", i *Dagbladet*, 29 nov., ledare.

TT (2003): "Förslag kan förändra monopol på tågturer", i *Borås Tidning*, 25 nov. s 17.

Wärnelid, Göran (2003): "Inget kaos på Hallsbergs C", i *Nerikes Allehanda*, 23 dec. s. 6.

Författare Okänd (2004): "Flera kraftiga tågförseningar i helgen, 'Det ska bli ett sant nöje att prova restidsgarantin'", i *Arbetarbladet*, 19 jan.

Författare Okänd (2004): "SJ inför...", i *Sundsvalls Tidning*, 28 jan.

Författare Okänd (2004): "Bussen knappar in på tåget", i *Uppsala Nya Tidning*, 10 jan. s. A10.

Författare Okänd (2004): "Namnlista för fler tågagnar", i *Uppsala Nya Tidning*, 23 jan.

Bilagor

Bilaga 1: Enkät

Bilaga 2: Resplan

Bilaga 3: Artiklar

Bilaga 4: Schema för textanalys

Enkät: Vad tycker du om SJ?

Jag heter Linda Engshagen och läser Medie- och kommunikationsvetenskap vid Södertörns Högskola i Stockholm. Jag ska skriva en D – uppsats om bland annat SJ och om resenärernas uppfattning om SJ. Jag är väldigt tacksam om du vill besvara denna enkät, som ingår i min undersökning. Givetvis är du helt anonym.

1. I vilken klass reser du idag?

- 1: a klass 2: a klass

2. I vilken klass reser du vanligtvis?

- 1: a klass 2: a klass

3. Hur ofta reser du med SJ?

-
- Dagligen 2-4 gånger /vecka 1 gång /vecka 2-3 gånger /mån 1 gång /mån 1-6 gånger/år

4. I vilket huvudsakliga syfte reser du idag?

-
- Resa till/från Tjänsteresa Resa till/från Nöje/ fritid Värnpliktsresa Annat, ange vilket: _____
arbete skola

5. Vilken/Vilka sträckor brukar du vanligtvis åka?

Flera svarsalternativ kan väljas.

- Längs sträckan Stockholm C – Göteborg C, eller omvänt
- Längs sträckan Stockholm C – Malmö C, eller omvänt
- Längs sträckan Stockholm C – Gävle C/Sundsvall C, eller omvänt
- Andra sträckor, ange vilken/vilka: _____

6. Varför reser du med tåg?

Flera svarsalternativ kan väljas

-
- Snabbt Bekvämt Billigt Miljövänligt Enkelt Annat, ange vad: _____

7. Hur brukar du beställa biljetter?

Flera svarsalternativ kan väljas

- SJ Biljettförsäljning Resebyrå
- Telefon Jag brukar inte boka biljetter själv
- Internet Annat, ange vad: _____

8. Vilken/Vilka av följande dagstidningar läser du regelbundet, dvs. minst 4 dagar/vecka?
Flera svarsalternativ kan väljas

- | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sundsvalls Tidning | <input type="checkbox"/> Aftonbladet |
| <input type="checkbox"/> Dagbladet | <input type="checkbox"/> Expressen |
| <input type="checkbox"/> Gefle Dagblad | <input type="checkbox"/> Metro |
| <input type="checkbox"/> Arbetarbladet | <input type="checkbox"/> Sydsvenska dagbladet |
| <input type="checkbox"/> Uppsala Nya Tidning | <input type="checkbox"/> Göteborgs-Posten |
| <input type="checkbox"/> Dagens Nyheter | <input type="checkbox"/> Annan tidning, ange vilken: _____ |
| <input type="checkbox"/> Svenska Dagbladet | <input type="checkbox"/> Läser inte tidningar |

9. När läste du senast om SJ i någon tidning?

- | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Idag | <input type="checkbox"/> 2-4 veckor sedan |
| <input type="checkbox"/> I går | <input type="checkbox"/> Mer än 1 månad sedan |
| <input type="checkbox"/> Ett par dagar sedan | <input type="checkbox"/> Minns ej. <i>Gå vidare till fråga 15</i> |
| <input type="checkbox"/> 1 vecka sedan | |

10. I vilken tidning läste du senast om SJ?

Svar: _____

11. Vad handlade artikeln om?

Svar: _____

12. Tycker du att artikeln huvudsakligen gav en positiv eller negativ bild av SJ?

- Positiv Negativ Varken positiv eller negativ. *Gå vidare till fråga 15*

13. På vilket sätt var artikeln positiv eller negativ?

Svar: _____

14. Stämmer bilden som artikeln gav överens med din egen uppfattning om SJ?

- Ja Nej Delvis

15. Nu följer ett par påståenden om SJ. Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt". Sätt ett kryss i den ruta som bäst motsvarar din uppfattning.

	Instämmer inte alls	<----->				Instämmer helt
	1	2	3	4	5	
SJ är pålitligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SJ är dyrt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SJ erbjuder god service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag föredrar bil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag föredrar flyg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag föredrar buss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag föredrar att åka tåg med SJ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag reser med SJ för att jag är tvungen, tex. genom jobbet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag kan rekommendera andra att resa med SJ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag skulle resa mer med SJ om det gick fler tåg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag har stora erfarenheter av att resa med SJ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag har bra erfarenheter av SJ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SJ kunde vara mycket bättre <i>Se även fråga 16</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SJ håller oftast tidtabellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag har drabbats av problem genom SJ, i form av förseningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag har drabbats av ekonomiska förluster pga. tågförseningar med SJ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag skulle resa mer med tåg om det var billigare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag skulle resa mindre med tåg om det fanns andra alternativ, på de sträckor jag reser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Det är svårt att förstå SJ:s biljettsystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Det är bra med privatisering av järnvägen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Det vore bra om SJ utsattes för mer konkurrens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SJ borde driva all tågtrafik i Sverige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

16. Hur kan SJ bli bättre?

Om du har markerat 1 el 2 på påståendet om att SJ kunde vara bättre, behöver du inte besvara denna fråga.

Svar: _____

17. Är du kvinna eller man?

- Kvinna Man

18. Vilket år är du född?

Svar: 19_____

19. Vilken utbildning har du för närvarande?

Om du ännu ej avslutat din utbildning, markera då den utbildning du går för närvarande.

- | | |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Grundskola/folkskola/enhetsskola | <input type="checkbox"/> Treårigt gymnasium |
| <input type="checkbox"/> Folkhögskola | <input type="checkbox"/> Studier vid högskola/universitet |
| <input type="checkbox"/> Tvåårigt gymnasium/fackskola | <input type="checkbox"/> Examen från högskola/universitet |
| <input type="checkbox"/> Flickskola/realexamen | <input type="checkbox"/> Examen från forskarutbildning |

20. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

- | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Yrkesarbetande | <input type="checkbox"/> Sjukskriven |
| <input type="checkbox"/> Studerande | <input type="checkbox"/> Militär/Värnpliktig |
| <input type="checkbox"/> Arbetslös | <input type="checkbox"/> Annat, ange vad: _____ |
| <input type="checkbox"/> Pensionär | |

Ett stort tack för din medverkan!

Har du synpunkter på formuläret i sin helhet, eller på någon enstaka fråga, tar jag gärna del av dessa. Jag är även tacksam för övriga kommentarer.

E-post: linda01.engshagen@student.sh.se