

Johansson, Maria, 2024: I samtal med Kronofogden. Hur myndighetsservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare. (Acta Universitatis Upsaliensis, Studia philologiae Scandinavicae Upsaliensia 26.) Diss. 287 s. Uppsala: Uppsala universitet. ISSN 0081-6809, ISBN 978-91-513-1993-3.

I sin avhandling undersöker Maria Johansson telefonsamtal till Kronofogdens kundservice, alltså den statliga myndighet som arbetar med att fastställa och driva in skulder. Avhandlingen handlar om vad som händer och sägs mellan inringare och kundservice, och mer precist hur olika mål, uppgifter och roller hanteras och balanseras i interaktionen. Många som ringer in befinner sig i en ekonomiskt utsatt situation, och det är på sätt och vis en myndighet som privatpersoner helst inte vill ha kontakt med. Samtidigt tar Kronofogden emot över en miljon telefonsamtal årligen från personer som söker information och hjälp med olika skuldärenden. Vad innebär det egentligen att ge och ta emot service över telefon i en sådan verksamhet?

Avhandlingens syfte är »att synliggöra kundservicesamtal som ett språkligt, meningsskapande möte mellan dem som ringer in och handläggarna på Kronofogdens kundservice» (s. 15). Det är en utforskande och beskrivande ansats, och syftet täcker alla typer av inkommande samtal och egentligen också alla möjliga situationer i dessa samtal. Ett delsyfte sätter fokus vid hur Kronofogdens myndighetsuppdrag och värdegrund hanteras och omsätts i och genom kundservicesamtalen. Uppdraget är omfattande, eftersom myndigheten ska fastställa och driva in skulder, men också ge god service och verka för ett »aktiverande förhållningssätt» (s. 28) som gör att den som ringer in blir medveten om sin skuldsituation och hur den kan förändras. Värdegrunden gäller för alla statligt anställda och vilar på rättsliga principer om objektivitet och legalitet, men också effektivitet och service. I värdegrunden finns en klarspråksparagraf som tillsammans med språklagen reglerar att det offentliga språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Liksom annat klarspråksarbete syftar paragrafen till att alla medborgare ska ges goda möjligheter att förstå samhällsbarande information för ett rättssäkert och demokratiskt samhälle. Med delsyftet närmar sig Johansson också frågan om hur klarspråk kan förstås vad gäller talad myndighetskommunikation, vilket lämnar ett bidrag till språkvårdsforskningen. Avhandlingen bidrar mer generellt med kunskap om hur muntlig kontakt mellan medborgare och myndighet ter sig, samt vad det innebär att hantera och omsätta ett myndighetsuppdrag i detta möte. Därtill är Kronofogden en underbeforskad myndighet.

Avhandlingens övergripande teoretiska och metodologiska ramverk är samtalsanalys (Conversation Analysis). Materialet består av 113 samtal (ca 8 timmar) till kundservice, vilka spelats in under en åttadagsperiod. Bland avhandlingens styrkor kan nämnas att Johansson över huvud taget fått tillträde till myndigheten och lyckats samla in materialet. Vi får följa en krävande materialinsamling där myndigheten ställer krav på aktivt samtycke från inringarna och en extern inspelning av forskaren, snarare än en inspelning som sköts av kundservice. Med samtalsanalysens materialnära analys och deltagarperspektiv analyseras de aspekter av myndighetens uppdrag

som behandlas i samtalen; det är i samtalen som gränser upprätthålls för vilka frågor som kan ställas och besvaras, och den aktuella värdegrunden tar sitt uttryck i de olika samtalen mellan handläggare och kund. Myndigheten är på så vis »talked into being» (Heritage 1984 s. 290). Institutionsrepresentanterna betraktas som frontlinjesbyråkrater, efter Lipskys (1980) begrepp frontlinjesbyråkrati (*street-level bureaucracy*), som genom sin direkta kontakt med inringarna blir en mellanhand mellan stat och medborgare. Som myndighetsrepresentanter är deras handlingsutrymme begränsat, men enligt målet om god service förväntas de ändå ge ett individorienterat bemötande i samtalen.

Fyra frågeställningar ger riktning för avhandlingens analys: (1) hur deltagarna hanterar och förhandlar om vad som är ett relevant och legitimt ärende för kundservice, (2) vad service innebär i myndighetskontexten och hur service görs och tas emot språkligt, (3) hur de relationer som formas mellan inringare och handläggare ser ut, samt (4) hur deltagarna förhåller sig till ekonomisk skuld och utsatthet i samtalen. Frågeställningarna analyseras på tvärs genom avhandlingens fyra analyskapitel, för att slutligen sammanfattas i det avslutande kapitlet. Varje analyskapitel är uppbyggt kring ett övergripande tema som baseras på en så kallad samling, vilket inom samtalsanalysen vanligen består av ett antal sekvenser som har något interaktionellt fenomen gemensamt och som går att samla och jämföra (se t.ex. Broth & Keevallik 2020 s. 53), till exempel en viss social handling. Samlingarna här är breda, så som »informationsförmedling», »rekommendationer» och »ärendepresentationer» (som i kapitel 5 bryts ner till att bland annat omfatta praktikerna förfrågningar, serviceöppnande uppgifter och narrativa beskrivningar), och de påminner därför mer om just övergripande analysteman. Den läsare som vill se de analyser som ligger till grund för respektive fråga måste bläddra mellan kapitlen. Till exempel behandlas fråga 3, som rör vilka relationer som formas mellan inringare och handläggare, i både kapitel 6 och 8, men också till viss del i kapitel 5. I praktiken ligger tonvikten i analys och resultat på de tre första frågeställningarna, medan frågan om hur deltagarna förhåller sig till ekonomisk skuld och utsatthet inte är lika tydligt tematiserad i avhandlingen. Analyserna visar att handläggarna ger fortsatt service när ekonomisk utsatthet kommer på tal och att de ger minimal affiliering när temat väcks. Men också inringarna förhåller sig till temat, genom att bland annat visa okunskap om sin skuldsättning (se t.ex. utdrag 5.8) eller uttrycka chock (se t.ex. utdrag 5.22), och avhandlingen hade med fördel kunnat rymma ett eget analyskapitel om hur inringare och handläggare gemensamt förhåller sig till skuldsättning. Ett sådant kapitel hade gett mer direkt kunskap om mötet mellan inringare och handläggare i relation till uppdraget för kundservice på just Kronofogden och det stigma som finns kring skuld och skuldsättning.

De övriga frågeställningarna besvaras grundligt: Analyserna av samtalsens början och hur inringarna talar fram sig som berättigade till service visar att inringarna är orienterade mot att få hjälp, men att de också ger ett slags socialt förklaringsansvar till telefonsamtalet genom att bland annat uttrycka okunskap om myndighetens processer. I många samtal förmedlas information från Kronofogdens register, som till exempel aktuellt skuldsaldo, och registret behandlas närmast som en auktoritativ kunskapskälla av handläggarna. Om det finns information om nya betalningsförelägganden i

registret kan handläggarna också ge mer information än vad som först efterfrågades, och det menar Johansson är ett exempel på hur handläggarna i praktiken omsätter myndighetens uppdrag att hålla aktiverande och vägledande dialoger. Det handlar om att skapa förutsättningar för inringarna att handla framåt, och handläggarna kan här ge rekommendationer i form av både råd och direktiver. Rekommendationer kan formuleras som en nödvändighet, en åsikt eller ett ställningstagande hos handläggaren – eller till och med som en möjlig vilja hos inringaren. Deontiska rättigheter kan graderas och varieras i samtalen, och analyserna visar kundservicens stora utmaning i att ge förslag på vägar framåt för den skuldsatta, utan att närmare känna till individens situation eller tappa fokus från sakuppgiften. Johansson placerar sin avhandling i den tillämpade språkvetenskapen, och här anas ett utvecklingsfönster: Kunde Kronofogden möjligen bli än mer offensiv i sina rekommendationer till inringare vad gäller att betala tillbaka småskulder innan olika avgifter och räntor ökar summan ytterligare? Även om uppgiften kan verka svår, visar analyserna att inringare bemöter rekommendationerna på ett sätt som antyder att de kommer att göra som handläggaren säger när de har lagt på luren. I analyserna framkommer därmed en myndighet som både förväntas ha och tillskrivs makt över medborgarens framtida handlande, men utan att nödvändigtvis göra anspråk på en auktoritär position i själva mötet med inringarna.

Initiativet till att analysera klarspråk i muntlig interaktion visar möjliga vägar framåt och ger förslag på hur klarspråk i talad interaktion kan förstås. Johansson tar särskilt fasta på de reparerande och föregripande samtalspraktiker som handläggarna använder när de ska förklara vad som menas med betalningsföreläggande. Här finns bland annat en allmänspråklig och en fackspråklig betydelse av ordet *skuld* som kan krocka när betalningsförelägganden aktualiseras. Om handläggaren synliggör denna skillnad och närmar sig privatpersonens förståelsevärld behöver problemen inte uppstå. Det är också flera hypotetiska steg som ska förklaras vad gäller betalningsförelägganden, och goda exempel i materialet visar hur handläggarna omformulerar sig och konkretiserar det sagda, men också exemplifierar och sammanfattar tidigare yttranden. Samtalspraktikerna, skriver Johansson, fungerar reparerande och föregripande i förhållande till inringarna och handläggarnas gemensamma förståelse och kan på så sätt ses som ett klarspråksarbete. Ett förhållandevis enkelt och allmänt råd till kundtjänster, som synliggörs i analyserna, är att handläggaren gärna ska bryta ner informationen i mindre delar och vänta in respons från inringaren. Det talade mötet ger deltagarna möjlighet att kontrollera och omförhandla förståelse under samtalets gång, men för att det ska kunna ske behöver handläggarna ge inringarna tid och utrymme.

Vad är det då för språkligt, meningsskapande möte som träder fram? Handläggarna beskrivs sammantaget ha ett förhållandevis snävt utrymme att agera på: flera analyser visar på gränsdragande för vad kundservice kan hjälpa till med, annat än att ge registerinformation och förklara processer. Kundservice är en aktiv länk i implementeringen av myndighetens uppdrag, precis som begreppet frontlinjesbyråkrati beskriver. Samtidigt har handläggarna ett interaktionellt – om än snävt – handlingsutrymme, inom vilket de kan ge anpassade förklaringar, utökad service eller föregripa missförstånd. Inom detta snäva utrymme bör de enligt uppdraget alltså också ge rekommendationer om vägar framåt. Johanssons analyser av sekvenser som innehåller råd eller

direktiver (kapitel 8) visar på ett särskilt tydligt sätt hur handläggarna måste balansera olika mål, roller och uppgifter.

Litteratur

Broth, Mathias & Keevallik, Leelo (red.), 2020: Multimodal interaktionsanalys. Lund: Studentlitteratur.

Heritage, John, 1984: Garfinkel and ethnomethodology. Cambridge: Polity Press.

Lipsky, Michael, 1980: Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public service. New York: Russel Sage Foundation.

Hedda Söderlundh

© 2025 Författaren/författarna

Denna artikel publiceras med öppen tillgång under villkoren i
Creative Commons Erkännande-licensen ([CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/))