

Abstract till Högre seminariet 8 maj 2024

I samtal med Kronofogden. En avhandling om Kronofogdens kundservicesamtal

Kronofogden är den statliga myndighet som arbetar med skulder, och myndighetens kundservice tar varje år emot över en miljon telefonsamtal från personer som söker hjälp med och information om olika skuldärenden (Kronofogden 2023). I min avhandling, *I samtal med Kronofogden. Hur myndighets-service görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare* (Johansson 2024), undersöker jag kundservicesamtalens betydelse för både inringarnas situation och Kronofogdens arbete.

Med samtalsanalys, *Conversation Analysis, CA* (Sidnell & Stivers 2013), studerar jag inspelade kundservicesamtal som språkliga, meningsskapande möten, med fokus på hur krav och ideal utifrån Kronofogdens uppdrag och värdegrund hanteras och omsätts i praktiken. Avhandlingens fyra analys- och resultatkapitel handlar om vad som görs till legitima ärenden för myndigheten att hjälpa till med, samt hur service görs och bemöts i en myndighetskontext när handläggare ger information, förklarar svåra processer och ger rekommendationer om vägar framåt. På ett övergripande plan synliggör avhandlingen det talade språkets betydelse och centrala roll i den samhällsbärande myndighet som Kronofogden kan sägas utgöra.

På seminariet kommer jag först att ge en övergripande presentation av projektet och avhandlingens resultat. Därefter kommer jag att lämna utrymme för en gemensam diskussion.

Referenser

- Johansson, Maria, 2024: *I samtal med Kronofogden. Hur myndighetsservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare*. (Studia Philologiae Scandinavicae Upsaliensia 26.) Diss. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis. Tillgänglig här: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1818675/FULLTEXT02.pdf>
- Kronofogden, 2023: *Kronofogdens årsredovisning 2023*. <https://kronofogden.se/download/18.4d3e9d9a18be02f5b2a64f7/1708546821035/Kronofogdens%20%C3%A5rsredovisning%202023.pdf> (Hämtad 2024-04-21.)
- Sidnell, Jack & Stivers, Tanya (red.), 2013: *The handbook of conversation analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell.