

Frågor och responser i samtal i bankens telefonkundtjänst

En samtalsanalytisk studie

Aino Siiteri
Pro gradu-avhandling
Nordiska språk
Helsingfors universitet
Handledare: Jan Lindström
November 2019



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistiska fakulteten	Laitos – Institution – Department Finska, finskugriska och nordiska institutionen	
Tekijä – Författare – Author Aino Siiteri		
Työn nimi – Arbetets titel – Title Frågor och responser i samtal i bankens telefonkundtjänst – En samtalsanalytisk studie		
Oppiaine – Läroämne – Subject Nordiska språk, svenska som andra inhemska språk		
Työn laji – Arbetets art – Level Magisteravhandling	Aika – Datum – Month and year November 2019	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 64
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Pro Gradu -tutkielmani käsittelee kysymysten ja vastausten muodostamista sekä niiden suhdetta institutionaalisessa puhelin keskustelussa. Tutkimuksen tavoite on tutkia keskustelun osapuolten kysymysvuoroja keskustelun eri vaiheissa sekä sitä, mitä erilaisilla kysymysmuodoilla tavoitellaan. Tarkastelen kysymysten esiintymistä erilaisissa konteksteissa ja tutkin kysymysten vaikutusta vastauksiin sekä vastausten muodostamista. Kiinnostuksen kohteena on myös selvittää, kumpi osapuolista esittää puhelun aikana enemmän kysymyksiä ja siten johdattelee keskustelua eteenpäin.</p> <p>Tutkimusmateriaali koostuu tallennetuista pankkiasiointipuheluista, joissa asiakas soittaa puhelinpalveluun saadakseen apua maksukortteihin liittyviin ongelmiin. Tutkimusmateriaalini on ainutlaatuinen ja tarjoaa tutkimusalustan, jota aiemmassa keskusteluntutkimuksessa ei juurikaan ole päästy hyödyntämään.</p> <p>Kysymysten ja vastausten tutkimisessa erilaisten kysymystyyppien tunnistamisen lisäksi oleellista on vuorottelu, vierusparien suhde toisiinsa sekä preferenssirakenne. Nämä termit ovat tutkimuksessani perustavanlaatuisia ja ne esitellään keskusteluanalyttiseen menetelmään perustuen. Tutkimusmenetelmänä keskusteluanalyysi on metodi, jonka avulla tutkitaan luonnollisesti tapahtuvaa keskustelua ääni- tai videonauhoitteiden avulla. Keskusteluanalyysi perustuu pääperiaatteisiin, joiden mukaan vuorovaikutus ei ole kaottista, vaan pohjautuu sääntöihin. Vuorovaikutuksessa kaikki yksityiskohdat ovat tärkeitä ja relevantteja eikä mitään voida pitää sattumanvaraisena. Keskusteluanalyysissä käytetään pääasiassa laadullisia menetelmiä, mutta tutkimuksessani hyödynnän lisäksi määrällisiä menetelmiä saadakseni vastauksen kaikkiin tutkimuskysymyksiini.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että puhelinpalvelun työntekijät toimivat institutionaalisen roolinsa mukaan esittämällä pääosan kysymyksistä asiakkaille, joiden tehtävä on antaa preferoitu vastaus. Asiantuntijat käyttävät erilaisia kysymysmuotoja riippuen siitä, millaista informaatiota he kulloinkin hakevat. Kysymysten asetelussa oleellista on myös niiden suhde edeltäviin ja niitä seuraaviin vuoroihin. Vuorojen sisältämien osien järjestys voi osaltaan lisätä kysymysten tarvetta, mikä myös lisää asiakkaiden esittämien kysymysten määrää. Asiakkaiden kysymykset liittyvätkin usein asiantuntijan ohjeiden tai termien ymmärtämättömyyteen, soiton synnä olevan ongelman esittelyyn sekä keskustelun aikana muuten ilmenneisiin uusiin asioihin.</p> <p>Aineistossani esiintyy neljänlaisia kysymystyyppisiä, jotka joko rakenteeltaan tai toiminnaltaan ovat kysymyksiä: hakukysymyksiä, vaihtoehtokysymyksiä, deklaratiiveja sekä kehotuksia. Eri kysymystyypeillä on tietty funktio, ja usein eri tyyppisiä kysymyksiä käytetään erilaisen tiedon saamiseen. Esimerkiksi vaihtoehtokysymyksillä tiedustellaan jonkin lauseen paikkansapitävyyttä, kun taas hakukysymyksillä haetaan tiettyä suljettua tai avointa tietoa.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Samtalsanalys, institutionella samtal, fråga, respons, närhetspar, preferensstruktur		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	3
1.2 Disposition	4
2. Bakgrund	5
2.1 Samtalsforskningen ur CA-perspektiv	6
2.2 Tidigare forskning kring institutionella samtal	14
2.3 Bankens telefonkundtjänst	16
3. Material och metod.....	19
3.1 Inspelningarna	19
3.2 Transkription	22
3.3 Conversation analysis som samtalsanalytisk metod.....	23
4. Analys och resultat	25
4.1 Frågornas form och frekvens.....	26
4.2 Inledningsfasen.....	29
4.3 Kartläggningen av kundens situation	36
4.4 Diskussionsfasen	49
4.5 Problematiska frågeturer	53
5. Sammanfattning och diskussion.....	61
Litteratur.....	65
Bilaga 1.	

1. Inledning

Att sköta ekonomiska ärenden via telefon är nu vanligare än någonsin och många ärenden som tidigare sköttes endast på bankkontoret kan nu skötas utan ansikte mot ansikte möte per telefon. Syftet med sådana telefonsamtal är oftast att lösa kundens problem eller söka svar på kundens frågor. Telefonsamtal mellan kunder och bankens kundrådgivare följer vissa oskrivna och skrivna regler och principer som är kännetecknande för institutionella samtal. Även om dessa samtal liknar andra institutionella samtal finns det också skillnader som gör dem speciella. Telefonsamtal mellan kunder och bankens kundrådgivare styrs av bankens egna förhållningsregler samt lagar och banksekretessen som alla påverkar på hurdana frågor som måste ställas och när i samtalet de förekommer samt på vad, hur mycket och när frågorna kan svaras på. Detta leder till intressant interaktion mellan kunder och specialister.

Frågandet gör en viktig verksamhet i telefonsamtal mellan kunder och bankens specialister. Som sagt ringer det flesta kunder till telefontjänsten för att få svar på öppna frågor eller lösning på problem. För att hjälpa kunder måste specialister samla in information vilket sker genom frågor och frågekedjor och kundens uppgift är att svara på dessa frågor. Även om det oftast i ett institutionellt samtal är specialisten som ställer frågor och kunden den som svarar (Adelswärd 1998) kan kunden också ha frågor till specialisten. Specialistens uppgift är då att försöka göra allt han eller hon kan för att kunden blir nöjd och får hjälp. De flesta kunder förväntar att svaren som specialisten ger motsvarar deras förväntningar eller fyller en lucka i deras kunskap. Telefonsamtal gällande bankärenden påverkas dock av många utomstående faktorer som ibland kan förhindra specialisten från att hjälpa kunden.

Samtalets gemensamma syfte nås när båda parten förstår varandra, kan se situationen från andras synvinkel och vill arbeta tillsammans med den andra personen. Många faktorer påverkar det att samtalet lyckas och det finns några mönster som upprepas samtal efter samtal både på gott och ont vilket är en anledning till att dessa samtal utgör ett intressant föremål för närmare undersökning. Sådana här undersökningar kan bidra till att kundsamtal i framtiden blir ännu bättre och mer flytande och därför i sig själva är viktiga.

Även om hundratals telefonsamtal mellan kunder och specialister gällande bankärenden sker varje dag finns det inte mycket forskning om dem, inte i Finland eller utomlands. Det finns gott om forskning om institutionell samtalsanalys, både telefonsamtal och ansikte mot ansikte samtal, i samhällets många andra områden i Finland (t.ex. Lappalainen & Raevaara (red.) 2009 och Raevaara, Ruusuvoori & Haakana 2001) men inte mycket gällande bankens telefontjänst.

Jag har jobbat nära en telefonkundtjänst i över tre år och observerat och hört många olika samtal mellan specialister/kundrådgivare och kunder vilket har väckt mitt intresse för analysering av dessa samtal. Jag diskuterade mitt intresse för ämnet med bankens kontaktperson och vi var eniga om att en sådan här undersökning om telefonkundtjänstens frågor och responser är värd att göra och resultaten kunde hjälpa banken att utveckla kundtjänstens verksamhet. Till sist var det dock fråga om resurser och om det att jag arbetar ensam och inte kan analysera hundratals samtal så noggrant att analysen skulle generera tillräckligt omfattande resultat över olika slags samtal. Därför beslöt vi att undersökningen genomförs i den skala som är realistisk för mig men resultaten utnyttjas inte av banken.

Trots det är möjligheten att analysera insamlade samtal mellan kunder och telefonkundtjänstens kundrådgivare ett sällsynt tillfälle att utvidga antalet undersökningar inom institutionell samtalsforskning och som kan leda till nya, intressanta resultat. Vid sidan av själva analysen av interaktionen och samtalens struktur ger denna studie mig en möjlighet att fundera på hur kundtjänstens samtal kunde förbättras och hur kundrådgivare språkligt kunde uttrycka sig annorlunda för att samtalen lyckas ännu bättre. Resultaten kan utnyttjas av alla som läser denna avhandling och även av mig själv gällande framtida samtal inom institutionella kontexter. Därmed är en sådan här undersökning ett bra exempel på hur en samtalsanalytisk metod kan tillämpas i studier vars syfte inte endast är att studera samtalet i sig utan se hur metoden kan användas och resultatet utnyttjas i olika områden i samhället.

1.1 Syfte och frågeställningar

I denna avhandling studerar jag interaktionen mellan kunder och kundrådgivare i bankens svenskspråkiga telefonkundtjänst för bankkortärenden och undersöker speciellt förekomsten av frågor och responser i dessa samtal. Jag fokuserar på alla slags frågor som förekommer i samtalen samt på responser som dessa frågor framkallar. Analysmetoden i denna undersökning är samtalsanalys (CA).

Bankens kundrådgivare måste följa strikta regler när de betjänar kunder och bankens regler samt banksekretessen har ett stort inflytande på samtalen och ibland är det inte ens möjligt att sköta alla ärenden per telefon. Detta har gett en anledning till att studera närmare på hur samtalen byggs, vem som leder diskussionen samt hur olika handlingar påverkar samtalets gång. Ett intressant föremål är att ta reda på hurdan påverkan olika frågeformuleringar har på responser i samtal där en av talarna förväntar hjälp med problem per telefon och hur dessa formuleringar påverkar samtalets flyt i sin helhet. Därför är jag mest intresserad av den externa strukturen i frågeturerna vilket syftar på relationer mellan handlingarna i samtalssekvensen, d.v.s. vad som föregår och följer efter frågeturerna (Lindholm 2003: 18).

Frågor är en central verksamhet i institutionella samtal och de skiljer sig från frågor i vardagliga samtal där det inte finns klara rollfördelningar eller begränsningar på turtagningen. Däremot i institutionella samtal är olika typer av bidrag ofta reserverade för de olika samtalsdeltagarna. (Linell 1990: 90–91.) Enligt Linell (1990: 19-21) har samtalsparterna ofta klara komplementära och icke-symmetriska roller i institutionella interaktionssituationer som styr samtalet och påverkar till exempel på vem som ställer frågor och vem som svarar. I många typiska institutionella samtal frågar specialisten mer (t.ex. läkare-patientsamtal eller polisförhör) men i samtal mellan kund och expedit kan det ofta vara kunden istället för specialisten som söker efter information och därmed ställer frågor och väntar på svar (Linell 1998). Därför vill jag se vilka institutionella roller samtalsdeltagarna i samtal gällande bankärenden har.

Jag är intresserad av att veta vem det egentligen är som ställer mera frågor i samtal gällande bankkortärenden när kunden ringer till kundtjänsten. Jag vill också studera vilka språkliga metoder talarna använder när de formulerar frågor i olika skeden av samtalen och hur dessa formuleringar påverkas av och påverkar interaktionen. Till sist vill jag också se hurdan inflytande olika slags frågor har på responser och hur responserna formuleras.

Forskningsfrågorna är följande:

1. Vem ställer mera frågor i telefonsamtal mellan kunder och kundrådgivare gällande bankkortärenden?
2. Hur utformas frågor i olika skeden av samtalet och hur påverkar dessa på samtalets flyt?
3. Hurdana responser föranleder frågorna och hur utformas responserna?

1.2 Disposition

Den här avhandlingen består av fem kapitel. Först i kapitel 2 diskuterar jag forskningsriktningen conversational analysis (CA) samt hur institutionella samtal ses inom denna riktning. Därefter följs diskussion om begreppen *fråga* och *respons* och hur de fungerar i institutionella samtal. Därefter presenteras tidigare forskning och litteratur kring institutionella samtal speciellt gällande frågor och responser. Till sist presenteras närmare bankens telefonkundtjänstens verksamhet och andra faktorer som har någon inflytande på de analyserade samtalen.

Kapitel 3 innehåller beskrivningen av undersökningsmaterialet samt transkriptionsprocessen. Därefter följs en redovisning för min metodologiska utgångspunkt.

Kapitel 4 utformar den viktigaste delen av avhandlingen, själva analysen av samtalen samt undersökningsresultaten. Där söks svar på forskningsfrågorna med hjälp av exempel och diskussion. I början finns statistik om frågorna och om dem som ställer frågorna i de analyserade samtalen. Själva analysen följer en uppläggning som baserar sig på olika

skeden av samtal som presenteras senare i kapitel 2. I alla skeden är fokuset på hur frågorna formas samt hurdan position de har i kontexten. Också responserna analyseras i viss mån. I varje analysavsnitt diskuterar jag även några observationer om vad kunde beaktas gällande frågor och responser i just det skede av samtalet för att samtalet skulle flyta ännu smidigare. Dessa observationer baserar sig på min egen erfarenhet samt en tidigare forskning om FPA:s telefonkundtjänst (Raevaara m.fl. 2006) vars verksamhet liknar bankens kundtjänst.

Avhandlingen avslutas med sammanfattande diskussion där jag diskuterar undersökningsresultaten och summerar svaren till forskningsfrågorna. Det innehåller också funderingar kring undersökningen, ämnet och hela processen samt förslag till vidare forskning kring samtalsanalys gällande bankärenden och andra institutionella samtal som sker per telefon i Finland.

2. Bakgrund

I detta kapitel beskriver jag den teoretiska ramen för min undersökning och redogör för de mest relevanta begreppen. Först presenteras forskningsriktningen conversational analysis (CA) samt litteratur och tidigare forskning om institutionella samtal ur CA-perspektivet. Därefter följer en beskrivning av vissa punkter som är utmärkande för institutionella samtal för att ge en översikt om den samtalskontext som står i fokus i denna undersökning. Efter det diskuteras frågor och deras möjliga formuleringar samt responsens form som jag återkommer i resultatdelen i kapitel 4. Till sist beskrivs verksamheten av den respektive bankens telefonkundtjänst och presenteras några förhållningsregler och andra betydelsefulla punkter som kan påverka samtalen i undersökningsmaterialet.

2.1 Samtalsforskningen ur CA-perspektiv

Analysmetoden i denna undersökning är Conversational Analysis (CA). Denna forskningsriktning utvecklades på 60-talet av sociolog Harvey Sacks tillsammans med Emanuel Schegloff och Gail Jefferson. CA har sin grund i sociologin och närmare i etnometodologin, vars upphovsman var Harold Garfinkel. Grundtanken i etnometodologin är att samhällsmedlemmarna skapar, återskapar och upprätthåller verkligheten genom social interaktion. Etnometodologin kritiserade sociologin för att det inte finns tillräckliga metoder eller teorier inom den för att kunna undersöka den där interaktionen. Den tanken vidareutvecklades av Emanuel Schegloff vars intresse var att studera hur sociala aktiviteter organiseras och förstås i interaktion mellan människor med hjälp av språk. Därför uppstod en ny metod (CA) som kunde analysera samtalet kvalitativt utgående från det som finns till hands, nämligen själva talet i vardagliga situationer utan att ta hänsyn till yttre faktorer eller utan att sätta upp hypoteser. (Norrby 2004: 33-35.)

CA baserar sig också kraftigt på Erving Goffmans arbeten som betonar att social interaktion är en social institution i sig med regler och förpliktelser och inte bara används för att upprätthålla sociala roller. Interaktionen är inte ett kaos utan den följer vissa regler och är strukturerad. Detta är en av fyra grundläggande antaganden som CA grundas på. En annan viktig punkt är att interaktionen är förknippad i kontext som talarens kommunikativa verksamhet både formar och förnyar och därför kan man säga att verksamheten som bidrag till interaktionen är dubbelt kontextuell. Den tredje antaganden är att alla detaljer i interaktionen är värdefulla och inget kan ses som felaktigt eller irrelevant. Alla dessa punkter kan beaktas när man studerar naturligt uppkommen interaktion, vilken är den fjärde viktiga punkten ur CA-perspektivet och i vilken hela analysmetoden byggs på. (Heritage 1989: 241.)

I början var språkets struktur inte i fokus inom CA utan syftet var att studera interaktion där språket är ett centralt instrument. Syftet med CA var att beskriva, analysera och förstå samtal som en grundläggande del av talarnas liv och därför börjades naturligt förekommande samtal spelas in, transkriberas och analyseras. Ett konkret exempel i denna forskningstradition var Schegloffs studie av öppningsfraser i telefonsamtal (mer

om studien se Schegloff 1972). (Norrby 2004: 35.) Sådana studier bygger på speciella arbetsmetoder i CA som jag återkommer senare i kapitel 3 och som jag också själv använder i min analys av telefonsamtal.

2.1.1 Institutionella samtal

Inom CA skiljer man mellan två typer av samtal: vardagssamtal och institutionella samtal. I min undersökning är det sist nämnda aktuellt.

I början tänkte man att de samtal som är värdefulla att undersöka närmare för att ta reda på social interaktion är de naturligt uppkomna samtalen som äger rum i vardagliga situationer. Vardagliga samtal är friare och sker mellan jämbördiga deltagare och är därför det rikaste forskningsområdet när det gäller grundforskning. Intresset för institutionella samtal har vuxit med tiden och genom ökad forskning har forskare uppmärksammat många skillnader mellan institutionella och vardagliga samtal som båda erbjuder intressanta föremål för forskningen. Jämfört med vardagliga samtal är turtagningen i institutionella samtal begränsad och deltagarna har klara roller i interaktionen. I dessa samtal mellan expert och lekman finns det ett i förväg bestämt mål och sättet att nå samtalets mål följer regler och är rutinerat. Ärenden som sköts i institutionella samtal behandlar slutna ämnen och aktiviteten som ingår i dessa samtal är socialt erkänd. (Linell 1990: 21.)

Institutionella samtal äger rum i situationer där en person som representerar en institution möter (behöver inte vara ansikte mot ansikte) en person som önskar service från den här institutionen, i min undersökningsmaterial telefontjänstens kundrådgivare och kunder som ringer. Den institutionella representanten (kundrådgivaren) måste från samtalet få fram information som gör det möjligt att se klientens (kundens) problem inom den institutionella ramen. Den institutionella representanten dominerar interaktionen genom att ställa frågor och värdera svaren samt avgöra vad samtalet ska handla om och hur långt det ska vara. Den institutionella representanten har rätt att formulera, omformulera, godkänna eller underkänna kundens svar. (Adelswärd 1998: 116–117.)

I ett institutionellt samtal behandlas ärenden ofta i en viss ordning och institutionens påverkan kan synas i samtalets helhetsstruktur (Peräkylä 1997:180–182.) Enligt Linell (1990: 22) finns det i ett typiskt institutionellt samtal mellan två deltagare sex olika faser som är *öppnande*, *identifikation*, *undersökning*, *beslut/diskussion/tolkning*, *rapportformulerande* och *avslutning*. I telefonsamtal öppnas samtalet med att en person ringer och en annan person svarar på telefonen. Samtalsdeltagarna hälsar på varandra och sedan går samtalet vidare till ärendepresentation. När ärendet har presenterats följer identifikation. I denna fas vill specialisten få detaljerad information om kunden för att få fram personuppgifter på datorn. Därefter följs undersökning, vilket i telefonsamtal kan innehålla frågor om ärendet, symptom, problem osv. När deltagarna har fått tillräcklig information är det dags att göra beslut: ibland behövs mer diskussion om ärendet och under diskussionen kan deltagarna göra sina tolkningar om ämnet. När allt är klart görs sammanfattande rapport om det som har diskuterats och till slut avslutas samtalet med att ta avsked. Även om de flesta samtal följer denna inledning kan några faser fattas helt och ibland kan ordningen på faserna variera. Frågor och responser kan finnas i nästan alla faser och därför är det värdefullt att studera hur de formas och hur de betes sig i olika kontexter i alla möjliga faser.

2.1.2 Frågor och responser

Enligt Vetenskapstermbanken i Finland är en fråga en språkhandling som betyder att talaren begär information av den andra. Frågor kan vara *sökande* eller *underställande*. En sökande fråga anges oftast med kvesitiv huvudsats, d.v.s. med en ”interrogativ huvudsats som inleds med interrogativ satsbas och som vanligen har sökande betydelse: *Vems cykel är detta? Hurdan cykel har du?*” En underställande fråga däremot är en fråga som uttrycks typiskt med en rogativ huvudsats, d.v.s. en ”interrogativ huvudsats som saknar satsbas och som vanligen inleds med det finita verbet: *Reser du i morgon?*” En sådan fråga kan kortast besvaras med svarsord som ja eller nej. Underställande frågor kan därtill innehålla en möjlighet för alternativ och vara disjunktiva t.ex. *Bor du i Helsingfors eller i Åbo?* Frågor kan även vara undrande, d.v.s. talaren inte väntar sig att lyssnaren kan ge den önskade informationen.

Enligt Lindholm (1999: 3) ställer människor frågor för att framkalla information, d.v.s. för att få svar. Informationssökande är dock inte det enda syftet som frågor har utan den som frågar kan också försöka påverka andra samtalsdeltagare på något annat sätt och därtill kan några frågor fungera som retoriska frågor och användas i argumentationer. Därtill finns det specifika typer av frågor, till exempel en invit eller begäran, som inte är informationssökande utan strävar till att den andra personen t.ex. gör någonting åt den som frågar. I denna kategori av specifika frågor hör också uppmaningar som kan användas för att uppmana mottagaren att utföra en handling och inte väntar att mottagaren skulle tolka satsen som dess bokstavliga innebörd.

Det är inte alltid enkelt att kategorisera yttranden i samtal, d.v.s. att något yttrande är just en fråga och ett annat ett påstående, eftersom yttrandes frågestatus inte endast beror på dess form utan också på kontext och innehåll. Därför kan det vara svårt att känna igen yttranden som t.ex. syntaktiskt ser ut som påståenden men fungerar som frågor. (Goody 1978: 18-19.) I sådana fall pratas om människors förmåga att tolka pragmatiska satser och då är sammanhanget och språksituationen avgörande för tolkningen. Nedan finns ett exempel på en fråga som ser ut som ett påstående men vars funktion är att få förstärkning på ett antagande (Raevaara 2006: 90).

(1) [T1101: 2, Pohjois-Karjala]

1 V: joo. =oot maaliskuussa jääny työttömäks

2 A: =kyllä

På rad 1 formar kundrådgivaren ett påstående *oot maaliskuussa jääny työttömäks* (*du har blivit arbetslös i mars*). Även om handlingen ser ut som ett påstående är dess funktion i denna kontext att fråga efter bekräftelse om kundens arbetssituation, och kundrådgivaren antar att mottagaren också tolkar påståendet på det sättet. I en annan språksituation kunde mottagaren tolka påståendet på ett annat sätt.

Det som är en central egenskap hos frågor är att de är yttranden som inte är fullständiga i sig själva. Där spelar responser en stor roll. För att ett yttrande kan fungera som en fråga måste det få en respons. Med andra ord kräver en fråga alltid en komplettering från andra

samtalsdeltagare för att den kan fungera som en fråga. Om responsen uteblir avses det vara avvikande och kräver en förklaring. (Lindström 2008.) Linell och Gustavsson (1987: 31) menar att med frågor uppmanas den andra samtalsparten att ge en verbal respons (svar) och då har den personen ansvaret att ta initiativet och ge svaret. Responsen på frågan kan inte vara vad som helst utan en fråga ställer förutsättningar som styr hurdan respons som följer (Lindholm 1999: 3). Linell och Gustavssons begrepp *initiativ* och *respons* motsvarar något som heter *adjacency par* i den etnometodologiska samtalsanalysen och som till exempel Norrby (1996) på svenska kallar för *närhetspar*.

Närhetspar uppstår när två yttranden bildar funktionellt bundna par. Dessa yttranden produceras av två olika talare och de förekommer parvis i samtal. Närhetspar består av förstaled och andraled och det första ledet skapar förväntningar om att ett visst andra led följer, såsom fråga och svar eller hälsning och svarshälsning. (Norrby 1996.) Om det förväntade andra ledet saknas är det betydelsefullt och ofta betyder att det finns ett problem i interaktion (Lindström 2008: 141). Schegloff (1972: 364) kallar ett sådant andra led ”officially absent”. Det är möjligt att närhetspar består av bara två enkla yttranden men ofta expanderas dem med inskjutna eller expanderande sekvenser såsom en försekvens (Lindström 2008).

Alla samtal baserar sig på turtagningen där turer är uppbyggda av *turn constructional units* (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974) som på svenska kallas för turkonstruktionsenheter (TKE). En TKE kan bestå av ett ord, en fras, en mening eller en sats och den följs av en möjlig turbytesplats. Talare i ett samtal har rätt till åtminstone en turkonstruktionsenhet. Till exempel Lindholm (1999: 28) delar in frågor baserat på antalet turkonstruktionsenheter: enledade eller flerledade frågor. En enledad fråga består av en turkonstruktionsenhet som har formen eller funktionen av en fråga. En flerledad fråga däremot består av minst två turkonstruktionsenheter varav minst en har formen eller funktionen av en fråga. Dessa olika frågor projicerar olika responser och påverkar mottagaren på olika sätt. Lindholm (2003: 64) betonar att en TKE identifieras på syntaktiska och/eller prosodiska grunder och det finns olika sätt att avgränsa hur många TKE:n ingår i en frågetur.

De två huvudfrågegrupperna inom enledade frågor enligt Lindholms gruppering som baseras på Linell och Gustavssons (1987) definitioner är *interrogativ* samt *deklarativ*. Interrogativa satser är så kallade frågesatser och de delas även in i *ja/nej-frågor* samt *frågeordsfrågor*. Enligt Linell och Gustavsson (1987:38) är ja/nej-frågor neutrala och fungerar som "en begäran om ett ställningstagande till specifik information" (Lindholm 1999:30). Dessa frågor får oftast svaret ja eller nej men svaren kan också naturligt expanderas. I ja/nej-frågor ingår också så kallade *fristående nominalfraser*. Fristående nominalfraser är utformade så att nominalfraser står separat, fristående. Dessa frågor är något mer responsstyrande än neutrala ja/nej-frågor. Därtill räknas ännu så kallade *lucklämnande frågor* som ja/nej-frågor i denna indelning. Lucklämnande frågor är responsstyrande på det sättet att den som svarar uppmanas att i sin respons bidra med en specifik konstituent. Frågorna kännetecknas också av att den som ger responsen på frågan har makt att färdigställa yttrandet. *Frågeordsfrågor* för sin del formas med ett frågeord och delas in i *fokuserade frågor och öppna frågor*. Fokuserade frågor syftar på att få fram ett specifikt svar eller information medan öppna frågor letar efter allmän information. Deklarativer däremot är frågor som syntaktiskt ser ut som påståenden men som till sin funktion är frågor. Dessa frågetyper är ledande och i institutionella samtal är det ofta lätt att instämma ett påstående från specialisten. Deklarativa frågor anses vara mycket styrande. (Lindholm 1999: 37-40.) Därtill finns det även flerledade frågeturer som består av interrogativa eller deklarativa frågeturer tillsammans med varandra eller med någon annan led.

All interaktion styrs av ett fenomen som kallas för preferensstruktur, d.v.s. handlingarnas prefererade relationer till varandra. Enligt den är det mer prefererat att främja enighet och sammanhållning än att göra det motsatta. Med det menas att mottagaren förväntas t.ex. svara ja på frågor, yttra accepterande och medhåll istället för att uttrycka avslag, avböjningar och motsättningar (Schegloff 2007: 60). I samband med preferensstruktur pratas om prefererade och icke-prefererade responser. Norrby (2004: 132) betonar att begreppen "inte får uppfattas som en psykologiskt baserad enhet som har att göra med vad talaren och lyssnaren själva föredrar" utan det syftar på relationen mellan två handlingar och deras sociala preferens. Prefererade responser sägs oftast direkt och utan omsvep eftersom de är oproblematiske. Icke-prefererade responser däremot är mer

problematiska och det syns också i interaktionen. Talarna är ofta medvetna om att de kommer att producera en icke-prefererad respons och då inleds andra ledet ofta med *ja, nja/mja, nå* samt *hördu* och *du* som signalerar ett avbrott i interaktionens flyt. Dessa responser kan också innehålla pauser, tvekljud och andra praktiker som ger tid för formulering av handlingen. (Lindström 2008:142.)

Samtalets preferensstruktur är alltid närvarande speciellt i servicesamtal där en klient närmar sig en institution för att få information eller service. I sådana samtal frågar den som ringer till tjänsten eller besöker en disk i en affär eller i ett företag efter något han eller hon undrar om eller för att be om hjälp eller service. Beroende på frågan eller begäran kan servicepersonalen antingen ge information om det ifrågavarande ärendet eller leverera den önskade servicen eller inte göra det. Enligt preferensstrukturen är förstnämnd önskvärt men ofta är responserna ändå icke-prefererade. (Varcasia 2009.) I sin artikel illustrerar Varcasia (2009:221) båda fallen med italienska och engelska exempel. Nedan finns förkortade engelskaversioner om dessa exempel.

(2) GDI 14; R = receiver, C = caller

003 C: goodmorning listen I'm calling to get some information .hh I wanted to
004 know if you do guided tours for for school students also in the museum
005 R: yes yes certainly
006 C: ah very good thank you

Här illustreras en prefererad respons på rad 005 *yes yes certainly* som också enligt preferensstrukturen påfyller förväntningen att mottagaren svarar ja på frågor. Svaret är oproblematiskt och ges direkt efter frågan utan omsvep.

(3) GDGB 16; R = receiver, C = caller

003 C: .hh oh hallo yeah I'm just phoning you up with a- for a bit of advice actually
004 ahm: nth can I use frontline for my pet rabbit at all? is that possible?
005 R: it's not actually licenced, no
006 C: no?
007 R: no:
008 C: oka[y
009 R: [e:m we-we do (you should bring) -we can spray her here?
010 C: yeah

011 R: front line spray

I exemplet (3) frågar kunden om hon kan använda behandling som heter "frontline" för sin kanin men får en negativ respons på rad 005 *it's not actually licenced, no* eftersom behandlingen inte är licenserad och därför inte kan användas hemma. Istället för att säga bara *no* tillägger experten en förklaring och använder ordet *actually*. Denna respons orsakar ett nytt problem, att hur kan kaninen behandlas då mot loppor. Undrandet hörs i kundens repeterande svar *no?* och sedan fortsätter personen som svarade i telefonen med en annan lösning [*e:m we-we do (you should bring) -we can spray her here?*].

De icke-prefererade responserna som inte satisfierar den som frågar eller letar efter information eller service erbjuder mer möjligheter för formulering av svaren än prefererade responser gör.

I institutionella samtal används därtill ofta *reparationer*. De är praktiker som används i samband med problem i tal, hörsel eller förståelse. Sekvenser som innehåller reparation utvecklas ofta så att först förekommer en problemkälla (t.ex. överlapp), därefter kommer reparationsinitiativ (t.ex. *va sa du*) och till slut följer reparationshandling (t.ex. upprepning). Reparationer kan vara av fyra typer: *självinitierad reparation*, *självinitierad annanreparation*, *annaninitierad reparation* samt *annaninitierad annanreparation*. Självinitierad reparation innebär att talaren själv initierar reparationen, d.v.s. själv producerar problemkällan samt reparerar den (t.ex. ordsökning). En självinitierad annanreparation däremot betyder att talaren själv initierar reparationen (t.ex. ordsökning) men den andra samtalsdeltagaren färdigställer den (t.ex. hinner säga det rätta ordet före den som orsakar problemkällan och letar efter ordet). Annaninitierade reparationer betyder att någon annan än den som producerar yttrandet som orsakar problem initierar en reparation, t.ex. efter överlappande tal när den andra samtalsdeltagaren producerar yttrandet *va sa du* om han eller hon inte hör. Den sista typen, annaninitierad annanreparation sker när en av talarna producerar ett yttrande t.ex. med en inkorrekt term (*kan ja få mitt lyftbelopp förhöjt*) som repareras av en annan talare med den rätta termen (t.ex. *du menar den där kreditgränsen*). (Schegloff, Jefferson och Sacks 1977.)

Reparationer är vanliga gällande frågor och responser och förekommer i många samtal i mitt material. En självinitierad reparation är den mest prefererade och också den vanligaste men speciellt i institutionella samtal där kunder inte är bekanta med termer och benämningar förekommer andra typer av reparationer också.

2.2 Tidigare forskning kring institutionella samtal

Det finns gott om forskning kring institutionella samtal samt frågor och responser både i Finland och utomlands. Frågor och responser i institutionella samtal har studerats grundligt t.ex. av Camilla Lindholm (presentationen av frågetyper i avsnitt 2.1.2 baserar sig på dessa undersökningar). Hennes licentiatavhandling (1999) handlar om frågornas form och frekvens samt responser i läkare-patientsamtal. Hon fokuserar på flerledade frågor i 8 samtal och studerar samspelet mellan frågor och svar. I sin doktorsavhandling (2003:11) har Lindholm behandlat frågor i läkare-patientsamtal ännu djupare. Avhandlingen handlar speciellt flerledade frågeturer, deras användning och deras kommunikativa funktioner och studien innehåller en mycket detaljerad beskrivning om olika frågetyper i olika sammanhang.

Publikens frågor i en EU-diskussion i televisionen har undersökts av Kajanne (2010). Kajanne är speciellt intresserad av frågeturernas struktur och hur publiken formar sina frågande handlingar när antalet mottagare är högt och ämnesområden kan variera. I sin undersökning har hon skiljt fyra olika delar i frågeturernas struktur som är 1. presentation, 2. att rikta sin fråga a) till en viss person eller/och b) till ett visst ämne, 3. ge bakgrundsinformation till frågan samt 4. ställa den egentliga frågan (s. 101).

Samtal i FPA:s kundservice är också ett väl forskat ämne. Det finns en tidigare forskning om att sköta ärenden på plats på en FPA:s byrå på finska (Sorjonen & Raevaara 2006). I studien fokuserar Liisa Raevaara på specialistens frågor som arbetsverktyg och Mirka Mäntylä och Vilma Martikainen skriver om kundens responser gällande samma samtal. Senare har Raevaara, Sorjonen och Lappalainen (2013) undersökt också interaktion och frågeturer i samtal i FPA:s telefonkundtjänst. Undersökningens syfte var att studera

interaktion i kundtjänsten med hjälp av kvalitativ samtalsanalys och ge instruktioner och förbättringsförslag baserat på undersökningsresultaten. Forskarna har fokuserat på frågor i olika faser från början till avslutning och studerat hur frågorna sammanhänger med responserna. De har också studerat hur specialister formar sina frågor, är frågorna lätta att förstå och ifall dem inte är det, hur kunderna formar sina responser.

Cecilia Varcasia (2009) har inriktat sig på responser i servicesamtal och speciellt i sådana där kundens begäran inte kan uppfyllas. Enligt Varcasia är förhållandet mellan kunder och kundrådgivare/försäljare/expert ett känslösamt ämne och har en stor betydelse för framgång av en business. Därför är det betydelsefullt att studera responserna som kunder får för sina frågor eftersom ett lyckat eller olyckat kundmöte påverkar kundens framtida val att köpa produkter eller service i en affär eller utträta sina ärenden hos ett företag. En likadan studie har gjorts tidigare av Vinkhuyzen och Szymanski (2005) som har poängterat att missnöjda kunder efter ouppfyllda förfrågningar har en stor betydelse för ett företags ekonomi.

Jan Lindström (2014) för sin del har studerat öppningsrutiner i institutionella telefonsamtal och speciellt ringarens inledande tur. Han har jämfört öppningssekvenserna i svenskspråkiga samtal i Sverige och i Finland. Därtill har Lindström tillsammans med Camilla Wide (2017) forskat i variation i ärendepresentation i servicesamtal. Undersökningens syfte var att ta reda på likheter och skillnader i hur kunder presenterar sitt ärende när de hämtar biljetter. Forskarna har identifierat sex formkategorier som är följande: 1. icke-satsformad mening, 2. deklarativ i presenstempus, 3. deklarativ med skulle, 4. deklarativ i preteritumtempus, 5. interrogativ och 6. satskombination.

Förutom dessa ovannämnda undersökningar finns det också några finska studier om interaktion och frågor i hälsovård (Ruusuvoori 2000; Korpela 2007) och även flera om frågor och responser i vardagliga samtal (Raevaara 1993; Sorjonen 2001). Det finns därtill studier om telefonintervjuer (Maynard m.fl. 2011), och även teknisk softwaresupport via telefon har forskats av Olin-Paarlahti och Saarelainen-Haila (2001).

2.3 Bankens telefonkundtjänst

Som jag redan nämnde i inledningen är det nuförtiden vanligt att sköta ekonomiska ärenden per telefon eller via nätet. Många banker har minskat antalet kontor eller begränsat öppettider så att det inte alltid är möjligt att gå in på kontoret. Detta gäller också banken i frågan i denna undersökning. Det kan bero på finanser, dvs. att banken vill spara pengar eller banken har märkt att det flesta människor inte längre använder de fysiska banktjänsterna så att det inte längre är lönsamt att ha så många kontor öppna. Tendensen kan också ha sitt ursprung i den tekniska omvälvningen som så småningom leder till att mer och mer tjänster flyttas till internet eller skötas på långt avstånd via telefon eller till och med med hjälp av robotar. Vad skälet än är, ringer en stor del av bankens kunder till telefontjänsten för att få svar på sina frågor och problem eller be om hjälp.

Banken i frågan har gjort olika förändringar i sin telefonservice och en av de största är att det inte längre finns direkta nummer till bankkontor utan alla samtal kopplas till en centraliserad telefontjänst som fysiskt ligger i Helsingfors. Det finns separata linjer för olika bankärenden och kunden är ansvarig för att välja den rätta linjen för sitt behov med hjälp av automatiska instruktioner som hörs när man ringer till telefontjänsten. I nästa avsnitt presenterar jag närmare hur bankens telefontjänst fungerar i praktik och förklarar också några viktiga förhållningsregler som bankens kundrådgivare måste följa på grund av olika lagar och banksekretess. Dessa är ibland avgörande för samtalets gång och därför viktiga att beakta gällande resultaten.

2.3.1 Telefontjänst för privatkunder

Bankens experter betjänar kunder på olika riksomfattande telefonnummer i bank-, försäkrings- och placeringsärenden. Detta betyder att bankens alla privatkunder ringer samma nummer oavsett var i Finland eller världen de befinner sig. Det finns olika nummer till banktjänster, försäkringar och placeringar. När man ringer gällande banktjänster måste man i början välja mellan kundtjänst för privatkunder och företagsskunder och därtill är det även möjligt att välja att få betjäning på svenska eller engelska. När man väljer betjäning på svenska går man vidare till att välja mellan olika

ärenden inom banktjänster, d.v.s. mellan dagliga penningaffärer, försäkringar, lån eller placeringar. När ärendet handlar om dagliga penningaffärer måste man ändå välja en rätt linje mellan kort, betalningar och konton. Genom att välja kortärenden kan man få svar på olika frågor och lösa problem som har någonting att göra med betalkort.

Genom att ringa till kundtjänsten för privatkunder gällande bankkortärenden kan kunder få svar på till exempel följande frågor: Varför fick jag ett nytt kort trots att mitt kort ännu är i kraft? Var beställer jag en ny pin-kod om jag har glömt den? Vad ska jag göra om jag inte känner igen alla transaktioner? Hur får jag ett nytt kort om mitt kort är sönder? Varför fungerar mitt kort eller kortets kod inte? Hur ändrar jag säkerhetsgränserna för mitt kort? Bankens kunder kan sköta sina ärenden lättast om de använder sina nättjänstkoder när de ringer och på det sättet identifierar sig starkt i början av samtalet. Ganska många ärenden kan också skötas utan stark identifiering men i några fall, speciellt om förändringar på kortet eller på personliga uppgifter krävs, är det nödvändigt på grund av lagar och banksekretess. Då kan bankkortärenden skötas lika konfidentiellt som på ett kontor. Det finns två alternativ att identifiera sig med nätbankskoderna. Kunden kan antingen identifiera sig innan samtalet kopplas till en kundrådgivare eller kunden kan hoppa över den fasen och kopplas direkt till en kundrådgivare. I detta fall måste identifieringen göras i mitten av samtalet i fall kundens ärende kräver en stark identifiering. Om kunden hoppar över identifieringen innan samtalet börjar kan kundrådgivaren sätta på en robot i mitten av samtalet och kunden måste knäppa sina nättjänstkoder på telefonen. Efter det fortsätter samtalet normalt och kunden är starkt identifierad.

Det finns även en så kallad lätt identifiering vilket betyder att kunden kan under samtalets gång identifieras med personnumret samt andra personliga uppgifter, såsom namn och adress. Därtill kan kundrådgivare fråga om yrke, familjemedlemmar osv. Dessa ytterligare frågor fungerar som säkerhetsfrågor vars betydelse är att säkra att personen på telefonen är den som han eller hon säger att vara. Med lätt identifiering kan många ärenden skötas och beroende på ärendet väljer kundrådgivare det rätta sättet att identifiera kunden.

Nuförtiden är det mycket vanligt att ringa istället för att besöka kontor men när man väljer att sköta sina bankärenden via telefon måste man veta exakt vad ärendet handlar om och välja mellan olika linjer som passar bäst för just ärendet i frågan. Det är inte alltid lätt att veta vilken linje som tar hand om vilka ärenden och när det finns så många olika alternativ kan den som ringer lätt välja fel. Ofta är väntetiden ganska lång och det kan ta en lång tid innan någon svarar på telefonen. Om man har väntat länge och till sist får betjäning kan det kännas frustrerande om man får veta att ärendet inte skötas i det nummer utan man måste ringa igen och välja på nytt. Då har kundrådgivaren ett stort ansvar som bankens representant och det är viktigt att han eller hon formulerar sina yttranden på ett ändamålsenligt sätt.

2.3.2 Kundrådgivares förhållningsregler

Kundrådgivare i alla telefontjänster har sina egna förhållningsregler om hur de ska presentera sig själva, tilltala kunder, ställa frågor o.s.v. Sådana regler finns också i telefontjänsten i den respektive banken. Dessa regler styr mycket när och hur kundrådgivare måste ställa frågor, när de kan svara på kunders frågor och hur mycket information de får ge i olika situationer.

Eftersom de flesta ärenden behandlar saker som skyddas av banksekretessen finns det strikta anvisningar på hur kunder måste identifieras i början eller i mitten av samtalet. Den allmänna anvisningen är att någon information som kunden inte själv vet inte kan berättas per telefon utan att starkt identifiera kunden först. Detta betyder att om kunden till exempel frågar att ”var har mitt bankkort använt sist” måste kundrådgivaren först identifiera kunden och sedan kan kundrådgivaren svara. Utan identifiering kan kundrådgivaren bara svara på frågor såsom ”jag tror att mitt kort har använts sist vid kassan i Alepa i lördags, stämmer det?” eftersom en sådan fråga tyder på att kunden själv har detaljerad kännedom som han eller hon bara vill bekräfta.

En annan anvisning som styr kundrådgivare är att alla myndiga måste sköta sina egna ärenden. Med andra ord är det inte tillåtet att till exempel en mamma sköter ärenden för sitt 18 åriga barn. Det kanske inte är så vanligt att föräldrar ringer för sina barn med det

händer och då får kundrådgivare inte överlämna någon information även om föräldern hade barnets personuppgifter och lov att ringa.

Kunder är ofta omedvetna om dessa regler vilket kan orsaka irritation. Att starkt identifiera kunder kräver tid och tålamod och ofta har kunder bråttom. Irritationen hörs ibland i samtalet, antingen på rösten eller på formulering av frågor och påståenden. Även om kunden blir irriterad eller arg på grund av antalet identifieringsfrågor, på grund av att identifieringen är tidskrävande eller på grund av att kunden tycker identifieringen är onödigt måste kundrådgivaren hålla lugn och försöka förklara varför frågorna ställs. Oftast hjälper detta och kunder förstår att frågorna ställs för säkerhetens skull och för att skydda kunders identitet och pengar.

3. Material och metod

I detta kapitel presenterar jag närmare undersökningsmaterialet, transkriptionsprocessen samt metoden för samtalsanalys. Undersökningsmaterialet introduceras i kapitel 3.1 tillsammans med funderingar kring etiska frågor. Därefter presenteras transkriptionsprocessen i kapitel 3.2 och i kapitel 3.3. beskrivs utgångspunkterna för den kommande analysen.

3.1 Inspelningarna

Materialet består av svenskspråkiga telefonsamtal mellan bankens kunder och kundrådgivare som jobbar på kundservice. Alla telefonsamtal i den ifrågavarande bankens kundtjänst spelas in och sparas automatiskt. Jag har fått ett tillstånd att använda och analysera dessa inspelade samtal i min undersökning och banken vet vad undersökningen handlar om. Bankens representant vill inte att jag nämner banken i min avhandling och därför används bara benämning ”banken” och inget namn. Allt material behandlas med hög säkerhet och sekretess och ingen annan än mig har haft tillgång till

materialet. Detta är mycket viktigt gällande bankens egna sekretessregler och allmänna lagar som skyddar bankens kunder.

Bankens telefonkundtjänst är mycket komplex men jag valde att analysera samtalen som rör sig om bankkortärenden för svenskspråkiga kunder. Jag hade tillgång till hundratals svenskspråkiga telefonsamtal men begränsade materialet så att jag endast tog med samtal som har skett under juli och augusti 2019. Totalantalet inspelade samtal som jag samlade in är 33 samtal. Av dessa 33 samtal tog jag med 21 samtal för närmare granskning som jag också själv transkriberade. Längden av dessa 21 samtal varierar mellan två och tio minuter och sammanlagt omfattar de inspelade samtalen 1 timme och 44 minuter. Anledningen till att jag begränsade antalet till 21 är att tolv samtal var sådana som inte innehåller identifieringsskedet, d.v.s. sådana där ärendet kan behandlas utan att kunden är identifierad, antingen starkt eller lätt. För att materialet skulle vara homogent gällande olika samtalsskeden bestämde jag mig att lämna ut sådana samtal som avviker från majoriteten i fråga om skedena.

Alla de analyserade och transkriberade samtalen rör vid känsliga ämnen och därmed kräver identifiering. Därför innehåller samtalen också specifika frågor om personuppgifter samt säkerhetsfrågor. Alla dessa samtal följer en någorlunda samma uppläggnings och olika skeden är tydliga. Detta bidrar till att olika frågetyper är enklare att hitta och analysera.

Jag har endast tagit med samtal där kunder ringer till tjänsten och inte sådana där kundrådgivare ringer till kunder (vilket också sker ibland speciellt när kundrådgivare har lovat att återkomma till något ärende). Innehållet av de analyserade samtalen varierar mycket och kan behandla olika typer av problem eller önskningar kring bankkortärenden, t.ex. att bankkort inte fungerar eller att det är försvunnit och ett nytt kort måste beställas. I tabellen nedan förevisas ämnesområdena som de analyserade samtalen rör sig om.

Tabell 1. Ämnesområdena i samtalen

Ärendet	Antalet
Pin-kod låst eller kortet inte fungerar	8
Kortet försvunnit eller stulet	11
Andra	2
Totalt	21

I kategorin ”Andra” hör två samtal som handlar om tidsavbokning samt förändringar i betalnings- och kontantlyftgräns.

De analyserade samtalen har gjorts av 21 olika kunder. Kundernas modersmål är oklart men antagligen är det svenska eftersom de har valt att ringa till den svenskspråkiga linjen. Dessa 21 kunder pratar med åtta olika rådgivare som alla är specialister i bankens bankkortsärenden. Alla dessa specialister är tvåspråkiga och tar emot både svensk- och finskspråkiga samtal. I den här undersökningen är modersmålet inte viktigt men finskans inflytande och finska ord kan förekomma i några samtal. Kunder som ringer till telefontjänsten befinner sig i olika håll i Finland och också utomlands men alla kundrådgivare sitter på kontoret i Helsingfors.

Jag har mycket förhandsinformation om ämnena som de inspelade samtalen handlar om och har under en lång tid observerat och hört hur kundrådgivare pratar med kunder och betar sig i telefonen. Jag har också läst kundrådgivarnas skolningsmaterial och förhållningsregler och därtill är bankens egna regler och anvisningar bekanta för mig så att jag förstår bra hur allt fungerar. Jag har själv använt programmen som kundrådgivarna använder för att leta efter information om kunder och deras problem samt suttit och jobbat bredvid olika kundrådgivare och därför har jag bekantat mig mycket bra med hur de arbetar. Dessa erfarenheter underlättade analyseringen av samtalen i synnerhet när samtalen inte är videoinspelade.

Resultaten baserar sig således på exakta uppgifter om vad som pågår i samtal i bankens telefonkundtjänst istället för att uppgifterna hade samlats in genom att intervjuas

kundrådgivarna eller fråga efter kundernas uppfattningar om interaktionen mellan dem och kundrådgivarna.

3.2 Transkription

De inspelade samtalen är alltid den primära källan för analysen men för att illustrera vad som pågår under samtalet är det viktigt att överföra talet till text, d.v.s. transkribera. Transkriptionerna visar hur turväxlingarna i samtalet går till och vad som yttras i talarturerna. (Lindström 2008: 15.)

I denna undersökning är jag mest intresserad av innehållsaspekter, d.v.s. av det som sägs under samtalet. Det spelar då ingen roll hur enskilda ord uttalas men ändå är det viktigt att markera när talarna gör paus eller stakar sig eftersom dessa kan vara avgörande när frågor och responser analyseras. Följaktligen innehåller transkriptionerna vid sidan av det som talarna säger också pauser, avbryt och tvekljud.

Jag har transkriberat i hög grad i enlighet med skriftspråkskonventionen och talarnas dialekt eller uttal är inte betydande i denna analys. Transkriptionerna i denna undersökning följer ”en rätt konventionell, bara smått modifierad svensk standardortografi, som är lätt att tyda med utgångspunkt i svenska skrivregler, men som på vissa punkter återspeglar de vanligaste uttalsformerna” (Lindström 2008: 16). Transkriptionerna är ganska grova men erbjuder utgångspunkten för en finare analys av sekvenser som jag anser intressanta för mitt syfte. För att spara tid har jag därmed bestämt att fint transkribera bara sådana drag i samtal som jag tar med i analysen, d.v.s. fråga-respons sekvenser.

I transkriptionerna ändras alla namn och anonymiseras eller tas bort allt personlig information så att ingen av samtalsparter kan identifieras. Alla personnamn och adresser på exempelutdrag är påhittade och personbeteckningar eller kortnummer avslöjas inte utan skrivs med x-tecken (såsom xxxxxx-xxxx). Därtill uteslutas all detaljerad information som inte är relevant för min studie. Även bankens namn har tagits bort och

inte nämns i transkriptionerna. Alla de analyserade samtalen har bara två samtalsparter och därför identifieras talarna och deras turer med symbolerna R (rådgivare) och K (kund). Exempelutdrag i undersökningen har numrerats löpande, d.v.s. med siffror (1), (2) osv. Tillsammans med löpande nummer har alla utdrag fått ett namn och även samtalsnumret finns med i utdragen (samtalen heter S1, S2, S3 osv.) Nedan finns ett exempelutdrag som visar hur de transkriberade sekvenserna i denna undersökning ser ut.

(4) S2 - Kortuppgifterna

- 1 K: hur råkar det här
- 2 ska jag vara orolig eller
- 3 R: **nå nu sku ja nästan måste kolla lite de där kortuppgifterna**
- 4 (1.5)
- 4 R: ja sku be personnumret så kommer ja åt att titta vad de e

Som kan ses i exemplet ovan finns det ett radnummer i början av varje rad. Efter radnumret står antingen R eller K för att identifiera den som talar och därefter följer det som talaren har sagt. De rader i exempelutdrag som jag i texten hänvisar till är markerade med fet stil såsom rad 3 i utdraget ovan. I transkriptionerna använder jag mestadels de transkriptionstecken som Norrby presenterar i sin bok (2004: 98 – 99) men har ändå gjort några anpassningar. Vad gäller pauser har jag inte mätt pausers längd alltid så noggrant utan markerar bara längre pauser. När det finns tvekljud i yttranden har jag transkriberat ljudet som talaren uttalar det, t.ex. eh, öö, osv. En lista över transkriptionstecken som jag använder i denna avhandling finns som bilaga 1.

3.3 Conversation analysis som samtalsanalytisk metod

Som metod i min undersökning använder jag den samtalsanalytiska traditionen Conversation Analysis (CA). Traditionen introducerades först av Garfinkel (1967) och Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) och har sedan vidareutvecklats av andra. I CA är det viktigaste det vi kan veta på basis av det som hörs, syns och görs i naturliga samtal utan att utgå från hypoteser. Samtalsanalys fokuserar på handlingar: koppling mellan föregående handling som gör en nästa handling relevant samt dess mottagande. (Norrby

2004.) Med hjälp av CA söker jag svar på frågor om hur samtalsinteraktionen under fråga-svar-yttrandepar går till och hur deltagare tolkar varandra och ger responser utifrån sina tolkningar.

Det som skiljer sig CA-analysen från en del andra talspråksforskning är kravet på empiri. Materialet är det viktigaste och bildar förutsättningar för att någon analys är möjlig, dvs. materialet finns först och sedan analyseras det. I samtalsanalys letar forskaren efter upprepande mönster i materialet och bygger sina slutsatser på dessa mönster. (Norrby 2004: 35.) De analyserade samtalen ska vara så autentiska som möjligt och som efter ljudinspelning kodalas genom transkriptioner. Arbetet börjar med avlyssning av materialet utan något mål och förs vidare med att upprepa och återkomma till inspelningarna så att detaljerad transkribering är möjligt. Transkriptionerna kan förändras varje gång man lyssnar på inspelningarna och två olika personer skapar olika transkriptioner. Analysens mål och forskarens intresse påverkar transkriptionen och därför kan stilen variera mellan grov och fin transkription. Det primära materialet är dock alltid själva samtalet som orsakar att forskare ständigt går tillbaka till inspelningarna och inte lutar på bara transkriptionerna. (Norrby 2004: 99-101.)

Analysmetoden CA är en kvalitativ metod och det är ovanligt att göra kvantitativa analyser inom samtalsanalys. Jag har dock bestämt mig att räkna frågornas frekvens i materialet kvantitativt för att se om min undersökning förstärker det som t.ex. Adelswärd (1998) och Linell (1998) har noterat gällande samtalsdeltagarnas institutionella roller. Mest fokuserar jag däremot på den kvalitativa analysen som ger svar på mina andra forskningsfrågor om förhållandena mellan kundrådgivare och kunder i frågasvarsekvenser samt hjälper ta reda på hur handlingarna formuleras och om det finns ett mönster som samtalsdeltagarna följer.

Analysen av materialet i min undersökning har skett i två skeden. Först analyserades samtalen kvalitativt och samtalen och sekvenserna granskades och studerades en i taget. I min analys delas alla förekommande typfall in i samlingar, inte bara typiska eller avvikande. Dessa samlingar analyserade jag noggrant och syftet var att hitta likheter och variation i hur en handling görs med t.ex. varierande ordval eller ordning på hur saker

presenteras. När likheter och variation hade hittats skedde en analys om hur dessa olika metoder påverkar samtalets flyt.

Resultaten av dessa analyser presenteras med fallexempel ur det analyserade materialet för att illustrera fenomenet i fokus utan att försöka göra några generaliseringar. Meningen är att fokusera på det språkliga innehållet i de analyserade samtalen och dess fråga-svar-sekvenser. I några fall ges också rekommendationer om hur en handling kunde göras bättre baserat på min egen erfarenhet samt undersökningens resultaten av Raevaara, Sorjonen och Lappalainen (2013). Uppläggningsen av resultaten, som beskrivs närmare i nästa kapitel, följer Linells (1990: 22) inledning av faser i ett typiskt institutionellt samtal.

Det andra skedet av analysen var kvantitativt. I detta skede identifierades och räknades antalet frågor i materialet samt vem som ställer frågorna. Kvantifiering av frågorna i denna undersökning presenteras i form av tabeller i analyskapitlet.

4. Analys och resultat

Enligt Linell (1990: 22) finns det i ett typiskt institutionellt samtal sex olika faser (se avsnitt 2.1.1). Alla samtal som ingår i min analys innehåller någorlunda samma faser (även om ordningen kan variera) som liknar Linells gruppering. Uppläggningsen av detta kapitel baserar sig på dessa olika faser och exempel på frågetyper och responser presenteras i var och en av dem. Jag har valt att gruppera faserna på tre grupper och därmed heter huvudfaserna *inledning*, *kartläggning* (som innehåller *identifikation* och *undersökning*) samt *diskussion*.

I var och en av faserna är frågor och responser mycket centrala. I inledningsfasen kan en kundrådgivare visa sin tjänstvillighet med sökande frågor. Därtill kan kunden i början av samtal presentera sitt ärende i form av frågor eller i form av problembeskrivning eller med kombinationer av dessa två för att informera kundrådgivaren om ärendet. I båda fallen behöver dock kundrådgivaren mer information för att lösa problemet eller svara på frågan och då flyttar samtalet över till kartläggningsfasen. I den måste kundrådgivaren

ställa ännu flera frågor gällande personuppgifter samt ärendet i frågan. När kundrådgivaren har fått tillräcklig information genom sina frågor kan han eller hon göra beslut och ge instruktioner till kunden i diskussionsfasen. Ibland är instruktionerna och svaren klara och räcker som sådana och samtalet kan avslutas men ibland förblir något oklart vilket leder till mera frågor och ännu mer utvecklade responser. I några fall är kundens frågor även sådana som inte kan svaras av kundrådgivaren.

I detta kapitel söker jag svar på forskningsfrågorna. Jag tar reda på antalet frågor ställda av kundrådgivare och kunder, ser hur samtalsparterna ställer sina frågor i olika faser baserat på hurdan information de vill ha samt undersöker hurdana responser frågorna föranleder. Först i avsnitt 4.1 presenteras en tabell (1) om antalet frågor i samtalen och i tabell 2 förevisas ännu grundligare vem som ställer frågorna i olika faser av samtalen. I avsnitten därefter granskas djupare resultaten av samlingarna. Först granskas frågesekvenser i den inledande fasen efter hälsning och svarshälsning där ärendet presenteras (4.2). Därefter följer kartläggningen som innehåller två faser: identifikationen samt undersökningen (4.3). Därefter granskas fasen där kundrådgivaren ger instruktioner och samtalsparter kommer till ett beslut, d.v.s. diskussionsfasen (4.4) och till slut diskuteras problematiska frågor i de analyserade samtalen och ges även exempel på responser i sådana samtal där kundrådgivaren inte kan hjälpa kunden (4.5).

4.1 Frågornas form och frekvens

Mitt material består av 21 samtal. Alla dessa samtal innehåller frågor av någon form. Som frågor inkluderar jag alla sådana formuleringar som kräver svar och som samtalsdeltagare i de analyserade samtalen behandlar som frågor. Här tillhör frågor från båda samtalsparterna.

I min analys granskar jag frågetyper som jag har indelat i fyra grupper: *sökande frågor*, *underställande frågor*, *deklarationer* och *uppmaningar*. Sökande frågor är alla frågeordsfrågor medan underställande frågor kan inledas med finita verb, bestå av fristående nominalfraser, vara lucklämnande frågor eller även frågor som enligt Anna

Lindström (1999) sätter upp en hypotes om alternativ och avslutas med ord *eller*. I tabeller nedan skiljs inte mellan olika frågetyper men i analysen ges exempel på frågor av olika slag.

4.1.1 Frågor i samtalen

I följande tabell förevisas antalet frågor i samtalen samt vem som ställer frågorna. Inom en frågetur kan finnas mera än bara en fråga (d.v.s. en frågetur kan bestå av två eller mera frågeformuleringar) och i tabellen har jag räknat alla enskilda frågor även om de förekommer inom en tur.

Tabell 1. Frågor i samtalen

samtal	kundrådgivare	kund	totalt
S1	6	2	8
S2	4	2	6
S3	9	7	16
S4	7	0	7
S5	1	3	4
S6	5	0	5
S7	4	0	4
S8	4	4	8
S9	4	1	5
S10	7	1	8
S11	7	1	8
S12	3	0	3
S13	2	3	5
S14	6	0	6
S15	3	1	4
S16	4	2	6
S17	2	1	3
S18	4	1	5
S19	2	1	3
S20	7	2	9
S21	4	0	3
totalt	95	32	127

Som tabellen ovan visar finns det sammanlagt 127 frågor i de 21 samtalen. Antalet frågor varierar mycket mellan samtalen och i några samtal frågar deltagarna mycket (8 till 16 frågor). Det finns också en skillnad mellan antalet frågor ställda av kundrådgivarna och

kunderna. I de analyserade samtalen frågar kundrådgivarna 95 gånger medan antalet frågor ställda av kunderna är 32. Kundrådgivarna frågar följaktligen nästan tre gånger oftare än kunderna men det finns emellertid två samtal där kunden ställer mera frågor än kundrådgivaren. Mitt material visar därmed att kundrådgivarna som är specialister i dessa institutionella samtal frågar betydligt mer än kunderna vilket förstärker t.ex. Adelswärds (1998) iakttagelse (se avsnitt 2.1.1 i denna avhandling).

I nästa tabell finns även noggrannare indelning av frågorna för att se om det finns en skillnad i antalet frågor ställda av samtalsdeltagare i olika skeden av samtalen. I tabellen presenteras frågorna enligt de tre huvudfaserna som uppläggningsen av detta kapitel följer, d.v.s. inledningen, kartläggningen samt diskussionen.

Tabell 2. Frågor enligt samtalsfaser (R= Rådgivare, K=kund)

SAMTAL	FASER & SAMTALSDELTA GARE							
	<i>Inledningen</i>		<i>Kartläggningen</i>		<i>Diskussionen</i>		<i>Totalt</i>	
	<i>R</i>	<i>K</i>	<i>R</i>	<i>K</i>	<i>R</i>	<i>K</i>	<i>R</i>	<i>K</i>
S1	0	0	6	0	0	2		
S2	0	2	4	0	0	0		
S3	2	1	7	6	0	0		
S4	0	0	7	0	0	0		
S5	0	0	1	1	0	2		
S6	0	0	5	0	0	0		
S7	0	0	4	0	0	0		
S8	2	0	2	4	0	0		
S9	0	0	4	0	0	0		
S10	2	0	4	0	1	1		
S11	1	1	4	0	2	1		
S12	0	0	3	0	0	0		
S13	0	1	1	1	1	1		
S14	2	0	4	0	0	0		
S15	0	0	3	1	0	0		
S16	1	1	3	0	0	1		
S17	0	0	2	0	0	1		
S18	0	0	4	0	0	1		
S19	0	0	2	0	0	1		
S20	1	0	5	2	1	0		
S21	0	0	4	0	0	0		
Totalt	11	6	79	15	5	11	95	32

Tabellen visar att i inledningsfasen är skillnaden mellan kundrådgivare och kunder som frågeställare inte stor, kundrådgivarna frågar 11 gånger medan kunderna gör det 6 gånger. Också i diskussionsfasen är skillnaden ganska liten men där är det däremot kunderna som frågar 11 gånger och kundrådgivarna 5 gånger. Den största skillnaden mellan kundrådgivarnas och kundernas frågor finns i kartläggningsfasen (som innehåller identifikationen samt undersökningen) där kundrådgivarna ställer totalt 79 frågor medan kunderna frågar bara 15 gånger. Därmed är identifikations- och undersökningsfaserna de faser som kännetecknas av kundrådgivarnas frågor och inledningen och speciellt diskussionen är faser där det är vanligt att kunderna frågar mer, åtminstone jämfört med det totala antalet frågor i dessa faser. Som slutsats kan sägas att baserat på rollfördelningarna och talarnas frågeturer ligger samtal gällande bankkortärenden som institutionell verksamhet någonstans mellan samtal där specialisten bär ansvar för samtalets agenda (t.ex. polisförhör) och samtal där kunden tar initiativet och söker efter information med frågeställningar (t.ex. kunden på en affär) (se Linell 1998).

I olika faser behandlas olika slags momenten av ärenden vilket ger anledning till att frågeställaren varierar. Olika slags frågetyper används i olika faser och oftast finns det en tydlig orsak till frågor i var och en av faserna. Nedan granskas frågeturerna närmare och ses hur båda samtalsparterna formar sina frågor baserat på vilken information de vill få och hur det hänger ihop med det som har skett tidigare i samtalet och vad som kommer efter. Jag kommer även diskutera hur bra eller dåligt en formulering passar i samtalets innehåll och struktur och ger förslag på bättre formuleringar om det finns en möjlighet för det.

4.2 Inledningsfasen

Kunder som ringer till telefonkundtjänsten kan ha olika antaganden och förväntningar redan i början av samtalet. Kunden kan anta att personen som svarar kan direkt hjälpa och därför berättar kunden sitt ärende på eget initiativ efter att ha hälsat kundrådgivaren och presenterat sitt namn. Kunden kan också vara osäker om han eller hon har ringt till rätt tjänst och uttrycker tveksamhet. Därtill kan kunden försöka få tag på en viss person eller

kontor redan i början och yttrar det genast i början av samtalet. Beroende på kundens initiativ, aktivitet eller tveksamhet kan samtalet börja på olika sätt. Också kundrådgivarens tjänstvillighet har en inflytande på vilket sätt samtalet börjar.

4.2.1. Kundrådgivarens tjänstvillighet

I bankens förhållningsregler står det att redan i början av samtalet är det viktigt att kundrådgivare anger viljan att ge service och att de ha kontroll över situationen. Detta kan ske t.ex. genom att ställa en sökande fråga *Hur kan jag hjälpa dig?* (Raevaara m.fl. 2013.) Även om detta står i förhållningsregler är det inte alltid nödvändigt att använda en sådan fråga i telefonsamtal eftersom de flesta kunder som ringer till tjänsten antar att kundrådgivaren svarar på telefonen just för att betjäna och är genast klar att höra vad kunden vill säga. Detta betonar också Raevaara m.fl (2013: 36) och påminner att det finns en skillnad i specialistens initiativ mellan olika institutionella samtal. I läkarepatientsamtal är det nästan alltid läkaren som i början ställer den sökande frågan *Hur kan jag hjälpa?* eller motsvarande vilket indikerar att han eller hon är redo att börja medan i telefonkundtjänst sitter kundrådgivare och väntar att kunder ringer och därmed är genast klara att betjäna. Därför tar de flesta kunder sitt eget initiativ och uttalar sitt ärende direkt efter hälsingar utan att vänta på kundrådgivarens fråga.

I fall kundrådgivaren vill ställa en sökande fråga för att visa tjänstvillighet finns det en plats för den direkt efter hälsningar, speciellt om kunden inte tar initiativet genast efter turbytesplats utan det finns en längre paus där. Ibland kan även en underställande fråga (*Kan jag hjälpa dig med något?*) ställas efter kundens egen initiativ där kunden har uttryckt att han eller hon försöker få tag på en viss person eller kontor men kundrådgivaren vill ändå fråga om han eller hon kan hjälpa kunden per telefon.

I mitt material förekommer dessa sökande frågor inte ofta, bara i två samtal, och dessa båda har formen *Hur kan jag hjälpa?* Att det finns bara två sådana frågor i de analyserade samtalen kan bero på just det att alla kundrådgivare sitter och väntar att telefonen ringer och är genast redo att hjälpa. De två exemplen nedan visar hur dessa frågor passar in i sammanhanget.

(5) S16 - Hur kan ja hjälpa

- 1 K: nå god dag det här var Per hej
2 R: god morgon
3 (1.0)
4 R: [[°hur kan ja hjälpa dig°]
5 K: [[eh-
6 (1.0)
7 K: **vad sa du**
8 R: ja bara att hur kan jag hjälpa dig

I exempel (5) ser vi att på rad 1 presenterar kunden sig själv och kundrådgivaren hälsar tillbaka med *god morgon* på rad 2. Efter det finns en plats där kunden kunde ta turen d.v.s. en turbytesplats men istället finns det en liten paus där. Därför fortsätter kundrådgivaren med sökande frågan *hur kan jag hjälpa dig* men säger det med svag röst. Samtidigt på rad 5 börjar också kunden prata och formar ett tvekljud *eh* men avbryter eftersom han inte hör vad kundrådgivaren sa och initierar därför en annaninitierad reparation på rad 7 (*va sa du*). Kundrådgivaren måste upprepa frågan på rad 7 och då berättar kunden sitt ärende.

(6) S11 - Va va sa du

- 1 K: nå de e anna här hej
2 R: hej
3 **[hur kan ja hjälpa]**
4 K: [alltså ja]
5 K: **va va sa du va säger du**
6 R: alltså hur kan ja hjälpa

Också i det andra exemplet presenterar kunden sig själv och kundrådgivaren hälsar tillbaka. I stället för att vänta kundens initiativ ställer kundrådgivaren direkt en sökande fråga på rad 3 *hur kan ja hjälpa*. Eftersom det finns en möjlig turbytesplats efter kundrådgivarens svarshälsning tar kunden initiativet samtidigt med kundrådgivarens fråga på rad 4 och börjar med *ja alltså* men avbryter sig själv eftersom hon hör att kundrådgivaren talar men inte hör vad han säger. Därför producerar kunden en annaninitierad reparation *va va sa du va säger du* på rad 5. Igen måste kundrådgivaren upprepa frågan och sedan kan samtalet föra vidare.

De två exemplen ovan visar att i båda fallen är kundrådgivarens sökande fråga onödig och kan även störa samtalets flyt och visar att det oftast är bättre att låta kunden ta initiativet och bara vänta att han eller hon berättar ärendet. Exemplen illustrerar att de flesta kunder antar att de kan börja beskriva problemet utan att vänta kundrådgivarens signal. I båda fallen yttrar kundrådgivare sig själv med svagare röst än normalt vilket kan tyda på att även kundrådgivare vet att frågan inte är nödvändig och att det kanske vore bättre att låta bli att ställa den.

4.2.2. Kundens eget initiativ

När kunden tar sitt eget initiativ kan han eller hon presentera sitt ärende med eller utan tveksamhet. När kunden tar initiativet, vilket sker i alla de analyserade samtalen, börjar kunden oftast med att beskriva direkt vad som är problemet eller vad som har hänt. De sker oftast utan att det finns några pauser efter hälsningar. Kunden kan antingen presentera sitt ärende med påstående, kort eller lång, eller med en inledningsanförande och en fråga. I mitt material presenterar 17 kunder sitt ärende med påståenden och bara 4 kunder initierar problemet med att beskriva händelserna och sluta med en fråga. Exempel på formuleringar som fungerar som påstående finns nedan.

(7) S19 - Problem med bankkort

- 1 R: hej
- 2 K: **jå det handlar om problem med bankkort**
- 3 R: okej
- 4 vi kan eh gå och kolla här va som e fel

(8) S21 - Bankkort låst

- 1 R: hejsan
- 2 K: hej
- 3 **hör du ja ja var och låste mitt bankkort här i misstag ida**
- 4 P: okej

(9) S4 - Kortet slutat fungera

- 1 R: hej

- 2 K: de där ja fick mig ett bankkort kanske i höstas nån gång det är stämplat i
 3 10/21 det som ja har men de ha slutat fungera
 4 (0.5)
 5 K: varken Visa eller bankkort inte funkar
 6 (2.2)
 7 R: okej

Som exemplen ovan visar kan kunden framföra sitt ärende med antingen ett kort påstående som genast indikerar vad ärendet handlar om (*det handlar om problem med bankkort* i utdrag (7) och *ja var och låste mitt bankkort här i misstag ida* i utdrag (8)) eller med en längre beskrivning som först ger någon bakgrundsinformation och till slut avslöjar det egentliga problemet (*de där ja fick mig ett bankkort kanske i höstas nån gång de e stämplat i 10/21 de som ja har men de ha slutat fungera* i utdrag (9)). Speciellt de korta påståendena som inte inleds med tilläggsinformation väcker ofta frågor hos kundrådgivare eftersom påståendena som sådana inte erbjuder tillräcklig kunskap för att lösa situationen. Nedan finns ett exempel på samtal där kundrådgivaren måste ställa frågor efter kundens tur för att veta vilka nästa steg krävs.

(10) S8 - Korten beskydda

- 1 K: de e så att vi har problem med visa kort här
 2 R: okej
 3 va e det problem med kortet funkar det int eller
 4 K: de e så att vi byte ut alla kort här
 5 R: aa korten e beskydda
 6 K: ja
 7 dem blev avstängda för några månar sen

I exemplet säger kunden på rad 1 endast att de har problem med Visa kort vilket inte ger mycket information till kundrådgivaren. Därför måste han ställa frågor till kunden för att få mer specificerande information vilket han gör på rad 3 med två olika frågor. Den första frågan (*va e det problem med kortet*) letar efter mer öppen förklaring om problemet medan med den andra frågan (*funkar det int eller*) indikerar kundrådgivaren att han redan har en aning om vad som kan vara fel med kortet. Kundens respons på rad 4 ger en förklaring men ändå är problemet inte helt klar för kundrådgivaren. Därför gör kundrådgivaren en annaninitierad annanreparation på rad 5 (*aa korten e beskydda*) eftersom nu tror han att han vet vad kundens problem är. Det hur kunden förhåller sig med reparationen indikerar

att kundrådgivaren hade förstått korrekt och sedan kan han fortsätta till samtalets nästa steg.

Även om påståenden som inledande turer från kunders sida är vanligare i mitt material finns det kunder som först ger en kort eller lång inledning till ämnet och händelserna och till slut ställer en eller flera frågor baserat på inledningens innehåll. Exempel på sådant finns nedan.

(11) S14 - Malarby

- 1 K: de härän ja har fått ett kort hit ti ekenäs kontor
2 R: ja:
3 K: ja men ja fundera att gå de å sicka ti malarby
4 (3.0)
5 K: ja bor där nuförtiden så

I detta utdrag berättar kunden på rad 1 att hennes nya kort har skickats till Ekenäs kontor och efter denna korta inledning frågar om kortet kan skickas ännu vidare till Malarby. Frågan är en underställande fråga *går de å skicka* som inleds med undrande *ja fundera*. Denna formulering indikerar att hon inte är så säker på att det hon frågar efter är möjligt. I materialet formas undrande frågor därtill med ordet *undra* vilket också tydligt signalerar osäkerheten, såsom i utdraget nedan.

(12) S18 - Göra en betalning över kreditgränsen

- 1 K: ja ringer angående en betalning med kreditkort som går över min
2 kreditgräns
3 R: ja:
4 K: ja undrar att hur ska ja göra de (0.5) att om de e möjligt

För att kunden börjar sin tur på rad 4 med *ja undrar* och först efter det ställer den egentliga sökande frågan *hur ska ja göra de* och även specificerar sitt yttrande och gör ett turtillägg med en fråga *om de e möjligt* indikerar att hon är osäker på att hon yttrar sitt ärende förståeligt och att frågan är ställt till rätt person. I detta fall börjar kundrådgivaren direkt förklara att de inte är möjligt att betala över kreditgränsen men att det finns andra

möjligheter vilket tyder på att hon förstod vad kunden ville och är därtill en rätt person för att hjälpa.

I motsatt till osäkra problembeskrivningar och frågeställningar kan kunders frågor vara mycket klara och tydliga och även förekomma direkt efter hälsningar utan någon inledning såsom i exemplet nedan.

(13) S12 - Kortet fungerar inte

- 1 R: hej
2 K: ja så att **varför fungerar mitt kort int i automaten**
3 ja sku ta pengar där
4 R: va de en sån där otto automat

Sådana direkta, sökande frågor med frågeord i satsbas (*varför fungerar mitt kort int*) är mycket sällsynta i mitt material. En direkt fråga ställd av kunden i början av samtalet utan någon inledande förklaring leder till att kundrådgivaren måste ta initiativet och ställa frågor till kunden för att få tillräcklig information och att hjälpa. En sådan inskjuten fråga innan någon lösning kan ges förekommer på rad 4 (*va de en sån där otto automat*).

För att hjälpa kundrådgivaren lönar sig ofta att berätta mer om problemet innan sökande frågor som syftar på lösningar ställs eftersom lösningen inte kan ges utan nödvändiga uppgifter. Därmed fungerar frågor som inleds med längre förklaringar om händelserna mycket bättre i kontexten där kunden söker hjälp från kundrådgivaren. Som tur var är sådana frågor vanligare i det analyserade materialet. Ett exempel finns nedan.

(14) S13 - Tillfällig förändring

- 1 K: ja är just i lojo och köper ett kök till mig men antagligen eller ja tror att
2 betalningsgränsen är så att betalningen inte går igenom nu
3 R: just de
4 K: **kan du tillfälligt ändra den**
5 R: **ja**
6 för de behövs stark identifiering

Frågan på rad 4 *kan du tillfälligt ändra den* följs efter en längre förklaring på rader 1 och 2 vilket ger en tydlig anledning till varför kunden ens ställer en sådan fråga. Sådan metod forcerar samtalet och bidrar till att kundrådgivaren inte behöver ställa så många

tilläggsfrågor utan kan direkt efter kundens andra yttrande be om personnumret vilket krävs för att göra tillfälliga ändringar. En direkt, tydlig fråga med en bra inledning leder till att svaret också är direkt och tydligt vilket medverkar samtalets flyt i sin helhet och sparar tid och besvär.

I detta avsnitt redovisas att både kundrådgivare och kunder kan ställa frågor i inledningsskedet. Kundrådgivarnas frågor i detta skede är oftast sökande frågor som syftar på att visa tjänstvilligheten som kan anses önskvärt i institutionella samtal. Exempelutdragen visar dock att en sådan fråga inte alltid fungerar i telefonsamtal gällande bankkortärenden. Kundrådgivare kan därtill ställa frågor på grund av att kundens tur inte erbjuder tillräcklig information som behövs för fortsättningen av samtalet. Kundens frågor i sin del kan förekomma direkt i början utan förklaring eller efter en inledning till ärendet. Om kundens tur innehåller en inledningsanförande, syftar frågan i slutet av turen ofta tillbaka till bakgrundinformationen som ingår i inledningen. Ibland kan frågor vara korta och tydliga men ofta är de inte det på grund av t.ex. osäkerhet. Osäkra kunder ställer sina frågor ofta i form av indirekta frågesatser som inleds med *jag undrar/funderar/vill veta att*. Om kundens frågeformulering avslöjar osäkerhet eller frågan är otydlig använder samtalsdelatagarna ofta reparationer, antingen självreparationer eller annaninitierade annanreparationer och därtill behövs inskjutna frågor för att få specificering.

4.3 Kartläggningen av kundens situation

I det typiska fallet i de analyserade samtalen övergår samtalet från inledningen till kartläggningen efter kunden har framställt sitt ärende och berättat varför han eller hon ringer. I kartläggningsfasen vill kundrådgivaren få fram mer information om kunden och hans eller hennes behov. Här senast förändras kundrådgivarens roll från lyssnare till behandlare. Detta betyder ofta att det är kundrådgivarens tur att ställa frågor och kundens tur att svara. Kundrådgivaren kan upprepa det som kunden i början av samtalet har sagt eller ställa mer specificerande frågor. Övergången från inledningen till kartläggningen kan ske genom att kundrådgivaren identifierar kunden eller det kan ske utan det.

Identifieras kunden eller inte, ingår undersökningen av ärendet i kartläggningen i alla samtal och krävs för att lösa kundens problem och svara på frågor.

I detta avsnitt diskuteras först frågor och responser kring identifiering och därefter frågor och responser i skedet var kundrådgivaren undersöker kundens ärende före beslutfattandet.

4.3.1 Identifikationen

I alla sådana fall där kundrådgivaren redan efter kundens första yttranden eller åtminstone efter informationssökande tilläggsfrågor vet att han eller hon kan hjälpa kunden och svara på frågorna övergår kundrådgivaren från lyssnare till behandlare med att fråga efter kundens personbeteckning. Ofta svarar kunder direkt utan omsvep på denna fråga och samtalet går vidare. Personbeteckningen i sig räcker emellertid inte utan kundrådgivare måste starkt identifiera kunden och ställa olika slags specificerande frågor. Dessa frågor kan behandla kundens boende, arbete, förhållandestatus, kundrelationen osv.

I samtalen där kundrådgivaren måste ta fram kundens information på datorn betar sig alla kundrådgivare i mitt material på samma sätt. Efter kunden har presenterat sitt ärende yttrar kundrådgivaren att han eller hon har förstått med yttranden *okej, ja, jag förstår* och ber kunden att berätta sin personbeteckning med en fråga, uppmaning eller begäran. Oftast förklarar kundrådgivaren också varför det behövs, antingen innan frågan om personbeteckningen eller efter den. I utdraget nedan redovisas det typiska sättet att forma denna handling.

(15) S4 - Personnumret

- 1 K: varken Visa eller bankkort inte funkar
2 (2.2)
3 R: **okej**
4 R: **då ska vi få lite och kolla varför int kortet fungerar**
5 R: **man börjar med här personnumret som jag ber dig att berätta**
6 K: 23xxxx-xxxx
7 R: tack så mycket och **upprepar ni nu ert hela namn**
8 (1.1)

- 9 K: Jan Wikström
10 R: tack så mycket
11 R: **och till slut ännu er hemadress och kommun**
12 K: Ekgatan 3 A 15 Åbo
13 R: o tack så mycket
14 R: nu ska vi se

I detta exempel signalerar kundrådgivaren på rad 3 att han har förstått med yttrandet *okej*. Därefter på rad 4 konstaterar han att problemet måste utredas. Efter det fortsätter han med frågor gällande kundens personliga information. Det som är anmärkningsvärt här är sättet kundrådgivaren söker fram information. Han börjar med första frågan om personbeteckningen på rad 5 med yttranden *man börjar med här personnumret som jag ber dig att berätta*. Istället för att fråga direkt t.ex. kan du berätta personnumret förklarar han vad kommer att ske nästa (*man börjar med här*) och därefter använder en form som påminner begäran och som formas med verbet *be*. En sådan formulering visar ofta indirekthet mot mottagaren. Kunden som ringer är en äldre man och detta kanske är anledning till att kundrådgivaren använder detta förhållningssätt. I utdraget använder kundrådgivaren även en uppmaning på rad 7 (*upprepar ni nu ert hela namn*). En så kallad fristående nominalfras (*till slut ännu er hemadress och kommun*) som fungerar som fråga som syftar på att kunden skulle berätta den efterfrågade informationen förekommer i samtalet på rad 11.

Direkta uppmaningar i imperativ, t.ex. *ge din personbeteckning* kan kännas oartiga speciellt i institutionella samtal mellan främlingar. I många fall är det möjligt att göra uppmaningar mer indirekta genom att använda uppmanande frågor som används för att be lyssnaren att utföra en viss handling t.ex. *Kan du ge din personbeteckning?* (SAG 1999, band 4, s.321). Denna företeelse illustreras i utdraget nedan.

(16) S17 – Kan du ge

- 1 R: aa nå men okej
2 R: **så kan du ge ditt personnummer så kan vi se**
3 K: 30xxxx-xxxx
4 R: jo tack

På rad 2 använder kundrådgivaren en formulering *kan du ge ditt personnummer* och tillägger förklaringen *så kan vi se*. Istället för en direkt order ”ge ditt personnummer” tillägger talaren verbet *kan* till början och på det sättet förändras ordern till frågan och därmed mer indirekt vilket passar bättre på institutionella samtal. Detta kan bidra till att kunden ger det prefererade svaret ja (vilket innebär att kunden anser frågan lämplig i situationen) och sedan expanderar det med den önskade informationen, t.ex. personnummer. Även om en underställande fråga på rad 2 kortast kunde få svaret ja eller nej vore det mycket konstigt i detta sammanhang att kunden endast skulle svara ja eller nej på frågan. Här styr kontexten responsens form och kunden som den svarande samtalsparten vet hurdan betydelse dessa frågor i kontexten har och därför behandlar dem utan tvekan som uppmaningar att ge den information som kundrådgivaren letar efter.

Därtill kan frågor efter personbeteckning utformas med skulle-formen, t.ex. *Skulle du kunna ge din personbeteckning?* Dessa formuleringar uttrycker hövlig anhållan och orden *vänligen* eller *möjligtvis* kan användas för att förstärka formuleringens indirekthet. Frågor som formuleras med skulle-formen innehåller i princip en möjlighet att välja om mottagaren vill eller inte göra det som frågas av den och därför inte kräver direkt svar. (SAG, band 4).

I de analyserade samtalen där kunder söker hjälp är det ovanligt att kunden skulle välja att inte svara på frågor formulerade med skulle-formen eller inledande finita verben eftersom det prefererade svaret som de skulle ge skulle bidra till att kundrådgivaren bättre kan hjälpa med ärendet. Därför svarar kunder i alla samtalen på förfrågningarna gällande personuppgifter direkt med det prefererade svaret som expanderas. Exemplet nedan visar hur skulle-formen används i identifieringsskedet och hurdan respons en sådan formulering framkallar.

(17) S6 - Starkt identifierad

- 1 R: vi kan eh gå och kolla här vad som är fel
2 sku ja först kunna få din socialsignum hela namne och hemadressen
3 så kommer du vara starkt identifierad
4 (1.5)
5 K: jå eh 11xxxx

6 R: jep
7 K: 5xxx
8 R: tack
9 (2.0)
10 R: **och hela namnet och hemadressen**
11 K: Ville Pekkola
12 (3.0)

På rad 2 använder kundrådgivaren formuleringen *sku ja först kunna få din socialsignum hela namne och hemadressen* och frågan är komplex med tre olika delar. Efter de tre frågorna ger kundrådgivaren även förklaringen *så kommer du vara starkt identifierad*. Efter en liten paus svarar kunden på rad 5 *eh ja* och fortsätter med personbeteckningen. Här svarar kunden endast på den första delen av kundrådgivarens komplexa fråga. Detta leder till att kundrådgivaren måste ställa om frågan gällande de två andra delarna och såsom i många andra analyserade samtalen använder han fristående nominalfras *och hela namnet och hemadressen* på rad 10.

Såsom i exemplet (17), är det vanligt i mitt material att kunder bara svarar på en av frågorna om kundrådgivarens tur innehåller flera än en fråga. För att få svaret på alla frågor måste kundrådgivaren ställa frågorna på nytt, en åt gången.

Exemplen ovan visar att när kunderna ringer angående ärenden som inte kräver stark identifiering med nätbankskoder kan kundrådgivaren fråga efter säkerhetsfrågor efter att ha fått personbeteckningen. Frågor gällande namn och adress är just sådana men i kundrådgivares förhållningsregler står det att ännu flera frågor borde ställas. Det som är anmärkningsvärd i mitt material är att det bara finns ett samtal där kundrådgivaren efter personbeteckningsfrågan frågar efter flera säkerhetsfrågor vars betydelse är att försäkra att personen på telefonen verkligen är den som han eller hon säger att den är. Säkerhetsfrågorna i detta samtal förevisas i utdraget nedan.

(18) S3 - Bonus

1 R: och **ja hamnar ännu fråga nåra såna här säkerhetsfrågor av dig att va**
2 **arbetar du me**
3 K: jurist
4 R: ja och har du va heter de här **har du bonus av oss**

- 5 K: bonus
6 ja det borde ha jag
7 R: ja
8 K: alltså ja är en sån här va heter de eh medlem
9 R: okej
10 **och hur många kort har du på oss**
11 K: eh jag har ett Visa-kort
12 R: okej tack ska du ha det räcker

Att fråga säkerhetsfrågor är en allmän praxis i telefonsamtal gällande bankkortärenden men ändå finns det bara detta samtal i materialet där frågorna finns. I utdraget förklarar kundrådgivaren för kunden på rad 1 att han *hamnar ännu fråga nära såna här säkerhetsfrågor* vilket han gör för att kunden vet att frågorna är obligatoriska och inte ställs för nöjes skull. Direkt efter förklaringen ställer kundrådgivaren frågorna en i taget. Första frågan *va arbetar du me* är en informationssökande fråga som formas med frågeord *vad*. Denna fråga får ett enkelt svar *jurist*. Nästa fråga handlar om bonus och den är en underställande fråga som inleds med ett finit verb: *har du bonus av oss*. Denna fråga verkar vara oväntad eftersom kunden upprepar ordet bonus före svaret. Kunden kunde kortast svara *ja* på frågan men istället expanderar hon sitt svar på rader 6 och 8 med turtillägg. Till sist ställer kundrådgivaren ännu en fråga på rad 10 gällande antalet kort och formulerar den på samma sätt som första frågan på rader 1 och 2. Kundens svar verkar motsvara informationen som finns på datorn och kundrådgivaren låter sig nöja med dem.

De presenterade exemplen i detta avsnitt visar att kartläggningen av kundens ärende börjar med frågor om kundens personliga information. Först frågas efter personbeteckningen och därtill även annan information såsom hela namn, adress och kommun. Här kan även frågor om yrke, familjemedlemmar osv. förekomma. I mitt material använder kundrådgivarna inte direkta uppmaningar i imperativ för att få fram information om kundernas personliga uppgifter per telefon. Istället används olika typer av indirekta formuleringar som kan få en form av en fråga. I materialet finns det sex olika sätt som kundrådgivarna använder för att fråga efter kundens personbeteckning: 1. *jag ber dig att berätta*, 2. *kan du ge/berätta*, 3. *kan jag få*, 4. *skulle jag kunna få*, 5. *skulle du kunna berätta* och 6. *jag skulle be dig att berätta*. Samma formuleringar används också i frågor gällande andra personuppgifter men det är därtill vanligt att frågorna om namn och

hemadress formuleras med fristående nominalfraser speciellt när de förekommer i separata turer. Så kallade sökande frågor med frågeord i identifikationsskedet förekommer endast i ett samtal där kundrådgivaren ställer säkerhetsfrågor till kunden.

Nästan alla frågeturer i denna fas görs av kundrådgivarna men det finns även några frågeturer gjorda av kunder vilket beror på förståelse- eller hörselproblem (sådana behandlas i avsnitt 4.5.) Förutom dessa präglas identifikationsskedet av kundrådgivarnas frågor. En anmärkningsvärd sak i mitt material gällande identifiering är att de inte finns en enda kund i samtalen som skulle ta initiativet i det här skedet och fråga själv om kundrådgivaren behöver kundens personbeteckning. På det sättet avviker kunders beteende från t.ex. kunder i FPA:s telefonkundtjänst där det är vanligare att kunder erbjuder sig att berätta personlig information innan kundrådgivare hinner fråga efter den (Raevaara m.fl. 2013: 65–76).

4.3.2 Undersökningen

När kunden har identifierats antingen med nätbankskoder eller med säkerhetsfrågor förs samtalet vidare till undersökningen. I denna fas är ofta kundens personuppgifter öppna på datorn och kundrådgivarens uppgift är då att utreda vad som har hänt tidigare samt leta efter svar på frågor för att lösa problemet. Undersökningsfasen hänger tätt ihop med inledningsfasen på det sättet att beroende på hur mycket kunden i inledningsfasen har berättat om ärendet kan kundrådgivaren i undersökningsfasen leta efter svar direkt eller ställa mer specificerande frågor.

I detta avsnitt behandlas endast sådana samtal där undersökningsfasen är tydligt separat från diskussionsfasen som granskas i följande avsnitt. I detta avsnitt behandlas därtill inte sådana samtal som behandlas senare i denna avhandling, d.v.s. som innehåller problematiska formuleringar eller där ärendet för någon anledning inte kan skötas.

För att lösa problem med kort behöver kundrådgivare ibland veta kortnumret och/eller kortets giltighetsdatum. Frågor gällande dessa finns i fem samtal i materialet. Nästa

diskuterar jag olika frågeformuleringar som kundrådgivarna använder för de där frågorna samt ser om frågor om kortuppgifter följs av några andra frågor och i så fall hurdana.

Kunden i utdraget nedan har i början av samtalet berättat att hon har hämtat sitt nya kort på kontoret men har inte fått en ny pin-kod som borde komma före kortet. För att lösa situationen och se varför pin-koden inte har gått fram ställer kundrådgivaren informationssökande frågor till kunden.

(19) S1 - Hurdant kort

- 1 R: och hurdant kort va de va de som du
2 [haft]
3 K: [de va] nu visa debet
4 R: jo
5 K: kort
6 R: jo
7 K: det här kombinerat kort
8 R: jo tack men kan du snälla berätta ännu de fyra sista siffrorna på kortet
9 K: 4xxx
10 R: just det

På rader 1 och 2 ställer kundrådgivaren först en sökande fråga *hurdant kort va de va de som du haft*. Frågan formas med frågeord *hurdant* för att få reda på vilket kort kundrådgivaren måste titta närmare på datorn. Kunden berättar korttypen men kundrådgivaren vill ännu veta de sista siffrorna på kortet på rad 8 eftersom kunden troligen har många olika debet kort och för att skilja mellan dem måste kundrådgivaren veta de sista siffrorna. Kundrådgivaren använder även ordet *snälla* i sin fråga vilket i denna fråga kan fungera på samma sätt som engelskans *please*. Enligt SAG (band 4, s.718) kan talaren med ordet *snälla* markera vädjan.

I nästa exempel använder en annan kundrådgivare en annorlunda metod.

(20) S14 - Sista kortnumrorna

- 1 R: de där har du de där kortet där nära dig
2 K: jo

3 R: ja så om jag sku kunna få de fyra sista kortnumrorna samt hur länge
4 det där kortet är i kraft
5 K: 24xx
6 R: ja
7 K: och 10/21

I detta samtal formar kundrådgivaren först en sökande förfråga *har du de där kortet där nära dig* för att veta om hon sedan kan ställa den egentliga frågan som gäller kortnumret på kortet på rad 3 och 4 (*om jag sku kunna få de fyra sista kortnumrorna samt hur länge det där kortet är i kraft*). Utan förfrågan kunde den egentliga frågan vara oväntad. När kundrådgivaren vet att kunden har kortet i handen kan hon ställa sin egentliga fråga direkt efter kundens svar och behöver inte vänta på att kunden letar efter kortet. För att formulera den egentliga frågan (på rader 3–4) använder kundrådgivaren skulle-formen vilket är typiskt i samband med frågor om personbeteckningar.

Bland samtalen finns det många samtal där det som kundrådgivaren ser på datorn (problemet eller skälet) framkallar frågor som skulle ge en förklaring på situationen. I det följande utdraget ser kundrådgivaren att kortet har gått till låst på grund av fel cvv2 kod. Kundrådgivaren vill sedan veta om låset uppstod på grund av att kunden själv har satt den fel eller om någon utomstående har försökt missbruka kortet.

(21) S6 - Playstation Network

1 R: du har gett det där cvv2 koden fel för många gånger ser jag det och därför
2 har kortet gått till låst
3 **har du försökt göra några nätbetalningar me de här på sistone**
4 (3.0)
5 K: nää
6 (4.0)
7 R: vänta så får jag se vad som händer
8 (8.0)
9 R: eh här säger man att det här kortet har gått lås på grund av att (2.0) dess
10 uppgifter har getts till Playstation nån playstationsida fel playstation
11 network
12 (2.5)
13 R: **låter det bekant**
14 K: ja hej syskonen

Kundrådgivarens fråga på rad 3 *har du försökt göra några nätbetalningar me de här på sistone* ställs för just den anledning att om kunden säger ja, kan kortet öppnas men om han säger nej, verkar det vara så att någon annan har försökt göra köp med kortet. Kunden svarar *nä* på rad 5 vilket skulle indikera att kortet har blivit missbrukat. Istället för att berätta detta till kunden bestämmer kundrådgivaren att titta lite närmare på köpförsök på kortet. Han förklarar att någon har försökt använda kortet på Playstation network och frågar på rad 13 om detta låter bekant. Först efter förklaringen och frågan på rad 13 kommer kunden ihåg vad som har hänt och situationen kan lösas. I detta samtal agerar kundrådgivaren fint och inte bara spärrar kortet efter kundens första nekande svar även om de skulle ha varit möjligt och som några andra kundrådgivare kanske kunde ha gjort.

De flesta frågor i undersökningen är sökande eller underställande frågor som antingen letar efter specifik information om kortet eller betalning o.s.v. eller syftar på att få reda på om kunden själv har gjort någonting som kan ha orsakat problem eller om någon annan har gjort det. Exempelen på dessa diskuteras ovan. Därtill använder kundrådgivare ofta deklarativer för att få bekräftelse. Följande granskas dessa deklarativa frågor noggrannare i undersökningsfasen.

Deklarativer är som sagt frågor som syntaktiskt ser ut som påstående men som till sin funktion är frågor. Samtalet i det första utdraget (22) nedan är fortsättning till utdrag (19) som diskuteras i början av detta avsnitt. Här är kundrådgivarens nästa fråga efter kortnumret en deklarativ.

(22) S1 - Hämta kortet på kontoret

11 R: **och det va så att du hämtade de här kortet på kontoret**
12 på måndag
13 K: jo
14 i Kronoby
15 R: jo just det
16 tyvärr ser det nu starkt ut så att det inte att inte pin-koden skulle ha varit
17 där på samma gång

På rad 11 ställer kundrådgivaren en kontrollerande fråga *och de va så att du hämtade de här kortet på kontoret* vilket syftar på kundens beskrivning om kortet och pin-koden i inledningsfasen. Med denna fråga som är en deklarativ (påstående) vill hon få en bekräftelse på att hon hade förstått rätt och på rad 13 ger kunden den efterfrågade bekräftelsen. Efter dessa frågor kommer kundrådgivaren till beslut att pin-koden borde också ha varit på kontoret men eftersom den inte var där måste hon beställa en ny kod.

I det nedanstående exemplet använder kundrådgivaren på rad 6 också en deklarativ formulering. I utdraget indikerar kundrådgivarens frågeformulering att han antar att kunden kommer ihåg den rätta pin-koden men i detta fall visar sig antagandet inte vara rätt.

(23) S15 - Pin-kod

- 1 K: alltså det stod bara pin låst
2 R: just det
3 ja: att de kan hända alltså de- (2.5) du har säkert nån gång tidigare satt den
4 >>fel också och då byggs det upp liksom
5 K: jaha:
6 R: **men du kommer ihåg den korrekta pin-koden**
7 K: **nä: de gör ja faktist int tror ja**
8 R: ah okej

I exemplet ger kundrådgivaren först en möjlig förklaring till den låsta pin-koden och efter det ställer den deklarativa frågan om kunden kommer ihåg den rätta pin-koden. Eftersom kunden inte gör det, expanderar han svaret efter det nekande svaret *nä* och lägger till *de gör ja faktist int tror ja*. Eftersom kunden inte kommer ihåg pin-koden måste en ny kod beställas åt honom.

Enligt SAG (band 4, §22, s.700) är det normalt att en deklarativ huvudsats har en frågande funktion ”om talaren i själva verket antar att lyssnaren är bättre informerad än talaren själv”. De två exemplen ovan visar att deklarativer i mitt material används för just samma anledning, att lyssnaren har bättre kännedom och den som talar vill få en bekräftelse från lyssnaren.

Hittills har jag diskuterat de mest frekventa frågeformuleringarna i undersökningsfasen. Följande introducerar jag en formulering som inte förekommer i de hittills analyserade skeden och som är mycket sällsynt i mitt material. Denna frågeform är så kallade lucklämnande fråga och nedan finns ett exempel på den.

(24) S9 - Pernå

- 1 R: så du har nyligen beställt de
2 K: ja
3 R: **och kontoret de har kommit de va ti**
4 K: **alltså de ha kommit ti ekenäs** men jag ska gärna ha det till pernä
5 ja bor där så [de e
6 R: [just de
7 **och på finska heter pernä**
8 K: pernaja
9 R: pernaja

I utdraget ovan använder kundrådgivaren två gånger en så kallad lucklämnande fråga. Först på rad 3 *och kontoret de har kommit de va ti* och senare på rad 7 *och på finska heter pernä*. Dessa frågor låter kunden slutföra frågan istället för att kundrådgivaren skulle göra det själv. I utdraget verkar kundrådgivaren använda en sådan formulering på grund av att han inte kommer ihåg vilket kontor det gäller även om kunden har precis berättat det (i början av samtalet). Med den andra frågan kan anledningen vara att kundrådgivaren inte vill fråga direkt vad Pernå heter på finska, troligen eftersom han betjänar kunden på svenska i den svenskspråkiga linjen.

Lucklämnande frågor är ganska frekventa i läkare-patientsamtal (se Lindholm 1999, 2003) men i samtal gällande bankärenden är de inte det, åtminstone i mitt material. I undersökningsfasen används däremot flera sådana underställande frågor som enligt Anna Lindström (1999) visar att en hypotes om det rätta svaret finns i talarens huvud och som behöver bekräftelse eftersom ett alternativ också kan finnas. Sådana frågor avslutas alltid med ordet *eller* som blir hängande i slutet av frågan. Nedan illustreras hur dessa frågor används.

(25) S2 - Textmeddelande eller

- 1 R: **ja var det alltså ett textmeddelande eller eller**
2 (0.4)
3 K: jo textmeddelande
4 R: okej
5 R: **sto där nånting närmare eller**
6 K: jo det stod där att de du ditt kort har blivit förnyad på grund av säkerhetsrisk

På rad 1 i utdraget ovan ställer kundrådgivaren frågan (*var det alltså ett textmeddelande eller eller*) vilket kunden bekräftar på rad 3 med *jo textmeddelande*. Därefter ställer kundrådgivaren en annan likadan fråga *sto där nånting närmare eller*. Båda frågorna är underställande frågor som inleds med ett finit verb och avslutas med en disjunktiv konjunktion *eller*. Frågorna är specificerande frågor som uppstår på grund av någonting kunden tidigare har berättat.

Som Anna Lindström har bevisat indikerar dessa frågor också i mitt material att i kundrådgivarens huvud det finns en stark hypotes som sägs högt men med disjunktiv *eller* kundrådgivaren visar att hon förstår att en annan möjlighet kan finnas. Här kan betonas att dessa frågor inte är disjunktiva frågor (*t.ex. bor du i Helsingfors eller i Åbo*) eftersom det andra alternativet inte sägs högt utan yttrandet avslutas med ordet *eller*. I det avseende finns det inte en enda disjunktiv fråga i mitt material. Resultatet skiljer sig från t.ex. FPA:s telefonsamtal där kundrådgivarna ofta ställer frågor som innehåller mer än ett alternativ som sägs högt.

Baserat på materialet och diskussionen i detta kapitel formas de flesta av frågorna i undersökningsfasen med deklarativer. Dessa använder kundrådgivarna för att bekräfta något som de antar eller som har uppstått tidigare i samtalet, oftast i inledningsfasen, och på det sättet yttrar att de har lyssnat och vill bekräfta att det råder samförstånd mellan samtalsdeltagarna. Därtill formas många frågor i undersökningsfasen med frågeord och är så kallade sökande frågor som syftar på att få specifik information speciellt om korttyper. Också underställande frågor används och de inleds med finita verb. Med dessa frågor söker kundrådgivarna oftast svaret ja eller nej. Meningen med dessa frågor i undersökningsfasen oftast är att få reda på vad som orsakar problemet som kundrådgivaren har hittat i kundens kortuppgifter på datorn. Kundrådgivarna ställer även

frågor som innehåller ett alternativ som inte sägs högt utan frågorna avslutas med en disjunktiv, *eller*. I undersökningsfasen används därtill även en frågeformulering som inte alls förekommer i inledningsfasen. Denna formulering är lucklämnade frågor som inte slutförs av den som frågar utan av den som svarar.

4.4 Diskussionsfasen

I detta skede har samtalet kommit ganska långt och det är dags att göra beslut om hur problemet lösas och hurdana instruktioner kundrådgivare ger till kunder. I diskussionsfasen är det mycket viktigt att tänka på hur lösningarna och instruktionerna yttras eftersom om de inte är tydliga och enkla vet kunder inte vad de borde göra. Detta syns i de analyserade samtalen där nästan hälften av kundernas frågor i diskussionsfasen uppstår på grund av kundrådgivarnas instruktioner.

Materialet visar att i diskussionsfasen kan också helt nya frågor uppstå på grund av det som har diskuterats tidigare eller att kunden kommer på nya förfrågningar under samtalets gång. Därtill kan kundrådgivaren ställa nya frågor och höra efter om kunden fortfarande undrar på någonting. Dessa frågor är nästan alltid sådana som efterfrågar om kundrådgivaren ännu kan hjälpa kunden på något sätt.

Följande diskuteras därmed sådana samtal där kundrådgivarnas instruktioner eller förklaringar inte är tillräckliga i sig själva utan framkallar nya frågor hos kunderna. Också nya tilläggsfrågor som ställs i det ställe var samtalet kunde avslutas granskas i detta avsnitt och därtill diskuteras kundrådgivarnas frågor som liknar frågor i inledningsfasen och visar tjänstvillighet.

I det nedanstående exemplet har kunden två betalkort, Visa Electron och Visa Debet. Hon vill bara ha ett kort och på kontoret hade någon sagt att Visa Electron kortet skulle avstängas av banken. Kortet är ännu i kraft och kunden ringer och frågar varför. Kundrådgivaren förklarar vad har hänt och till sist ger en instruktion för kunden att hon borde klippa sönder Electron kortet eftersom det är spärrat.

(26) S16 - Visa Electron då

- 1 R: okej då men då beklagar vi att du har fått lite fel information från själva
2 kontoret eftersom egentligen har man inte ännu gjort någonting med de
3 här
4 men de som du borde göra nu e att de visa electron kort som du nu har fått
5 att du klipper sönder det
6 K: [aa
7 R: [och kastar bort för att nu har **de där kortet** blivit avslutat
8 K: **de här visa electron då**
9 R: precis

I detta exempel använder kundrådgivaren frasen *de där kortet* på rad 7 när han syftar på vad han tidigare har sagt om Visa Electron kortet. Tydligt är kunden inte hundra procent säker på vilket kort kundrådgivaren syftar på eftersom hon ställer en kontrollerande fråga på rad 8 *de här visa electron då*. Kundrådgivarens instruktion på rader 1–5 innehåller mycket förklaring och är ganska lång så det kan vara lite svårt för kunden att följa instruktionen och därför missar hon en viktig del av den. I sådana fall vore det bättre att dela instruktionerna i mindre delar, t.ex. att förklaringen kommer först och efter kunden har visat att hon hör och förstår kan den egentliga instruktionen följa.

I exemplet nedan har kundrådgivaren just berättat att det är möjligt att ändra kontantlyftgränsen och på första rad förklarar hur det går sedan att ändra tillbaka. Denna instruktion framkallar en fråga hos kunden på rad 5.

(27) S10 - Förändring automatiskt

- 1 R: å de därän de där gränserna om du vill ändra tillbaks dem sen efter att du
2 har lyft den där kontanten så kan du göra de i din egen nätbank
3 (1.5)
4 R: också
5 K: **måste man göra de där eh (.) går de automatiskt ut den där**
6 R: nä det går int det går inte automatiskt utan den kommer nu vara fem
7 hundra om du int sen gör ändringen på nytt
8 K: jaha
9 R: och det går genom att ringa till oss eller sen i din egna nätbank
10 K: just de att ja e så dålig med sådana här
11 R: just de men vi gör de också här de e inga problem

Kundrådgivaren säger på rader 1–2 att *om du vill ändra tillbaks dem sen efter att du har lyft den där kontanten så kan du göra de i din egen nätbank*. Denna instruktion som innehåller fraser ”om du vill” och ”kan göra” är inte tillräckligt klar för kunden. Hennes fråga på rad 5 *måste man göra de där eh (.) går de automatiskt ut den där* tyder på att hon antar att förändring är tillfällig och att efter hon har lyft pengarna ändras gränsen tillbaka till den som den var före förändringen. Om kundrådgivaren hade först sagt att om kunden vill förändra säkerhetsgränsen tillbaka, sker det inte automatiskt utan det måste kunden göra själv och sedan förklarat att det går antingen via nätbank eller genom att ringa, skulle kunden antagligen förstått direkt att det inte går automatiskt.

I det nästa utdraget har samtalet kommit till slut efter kundrådgivaren har spärrat kundens kort som har försvunnit. Kundrådgivaren är redo att sluta samtalet på rad 2 och säger *nå ja då* men istället för att tacka och säga hejdå kommer kunden på en ny fråga som hon vill ställa på rad 3.

(28) S11 - Ännu en fråga

- 1 K: okej
2 R: nå ja då
3 K: **eh går det att kolla ännu när e det sist använt**
4 (2.0)
5 R: ja
6 väntas lite
7 ja kan int berätta helt exakt åt dig
8 men om du själv kan berätta att när du har använt de så kan jag berätta om
9 det ha hänt något efter det
10 K: nå öö ja tror att de var mcdonalds
11 de sista
12 R: **när då**
13 K: nå två veckor sen kanske

Kunden vill ännu veta om det är möjligt att kolla var kortet sist har använts för att veta om någon annan har hittat kortet och köpt något med det. Hon är inte säker på att det är möjligt och yttrar sin fråga med undrande sätt *går det att kolla ännu när e det sist använt*. Kundrådgivaren förklarar vad han kan och inte kan göra per telefon och ber kunden att själv berätta när hon tror kortet sist har använts. Kunden svarar endast på *var* hon sist har använt kortet vilket leder till att kundrådgivaren måste fråga igen *när*. Efter den

specificerande frågan bekräftar kunden det som kundrådgivaren på datorn ser och på det sättet får kunden svaret på sin egentliga fråga på rad 3.

På samma sätt som kunden i utdraget (28) ovan kom på en ny fråga i en möjlig avslutningsplats kan också kundrådgivare ställa frågor där. Exemplet nedan illustrerar detta.

(29) S20 - Något annat att hjälpa till med

1 K: just ja
2 bra
3 R: de därän
4 **[finns det nåt annat jag kan hjälpa till med**
5 K: [tack ska du ha
6 nä vet du ja e riktigt riktigt nöjd

Kundrådgivaren har hjälpt kunden med betalningsgränserna och allt är klart med kundens problem. Istället för att avsluta samtalet frågar kundrådgivaren emellertid om hon kan hjälpa kunden med något annat på rad 4. Frågan verkar vara oväntad eftersom kunden börjar prata samtidigt och tackar kundrådgivaren för hjälpen på rad 5. Även om samtalsdeltagarna pratar samtidigt hör kunden vad den annan frågade och ger en nekande respons och förklarar att hon är nöjd. Kundrådgivarens fråga fungerar här på samma sätt som frågorna i början av samtal som visar tjänstvillighet. I min mening ger sådana frågor ett bra intryck och det är fint att se att de förekommer även om kundrådgivare i bankens telefonservice ofta har bråttom och banken har ställt strikta mål på hur snabbt samtalen borde kunna behandlas.

Baserat på frågorna och responserna i diskussionsfasen är det viktigt att tänka på hur instruktioner uppbyggs speciellt om dem innehåller information och lösningar som är nya för kunder. Instruktionerna får inte vara för långa och innehålla ord som inte är bekanta för kunder (åtminstone utan bra förklaring) och det vore bättre att dela upp instruktionerna i mindre delar så att kunder lättare kan följa med och har tid att förstå allt. På så sätt kan onödiga frågor från kunders sida undvikas och samtal är kortare, vilket sparar tid och ger möjlighet för kundrådgivare att ta emot flera samtal. Om kunder kommer på nya frågor under samtalets gång eller mot slutet av samtalet måste frågorna svaras utan brådskan och

kunden måste få en känsla att alla frågor är lika viktiga och lösas på samma sätt. Om båda samtalsdeltagarna har en bra känsla efter samtalet kan samtalet anses vara lyckat.

4.5 Problematiska frågeturer

När ekonomiska ärenden skötes elektroniskt är allt möjligt. Merparten av samtalen som genomgås i bankens telefonkundtjänst lyckas bra men eftersom hundratals samtal sker varje dag får också inte så lyckade samtal eller åtminstone delar av samtal rum. I detta avsnitt granskas därmed några sådana samtal där frågor och frågeformuleringar orsakar problem för samtalets flyt samt sådana samtal där kundens begäran eller fråga inte kan uppfyllas eller svaras. Svåra eller oklara frågor betyder inte direkt att samtalet är misslyckat men sådana händelser under samtalets gång kan i det värsta fallet leda till att målet inte nås eller kunden inte kan hjälpas. I den första delen diskuteras olika metoder som används i de inte så lyckade frågeturerna och ges förslag på vad kunde fungera bättre. I den andra delen granskas däremot kundrådgivarnas responsformuleringar för att visa hur de handlar sådana problematiska situationer där de inte kan leverera den efterfrågade tjänsten.

4.5.1. Frågor som orsakar problem med förståelse

Ett effektivt sätt att motivera och uppmuntra kunden att svara på frågorna och delta aktivt i att lösa situationen är att kundrådgivaren ställer frågor som är lättförståeliga från kundens perspektiv. Frågor kan vara rutinmässiga för kundrådgivare men nya för kunder och därför kan kundrådgivarna ställa frågor som inte tydligt ange hurdan information de söker efter. Sådana frågor kan strukturellt vara minimalistiska eller ungefärliga vilket kan leda till att kunder inte förstår vad menas med frågorna.

Materialet visar att det som är avgörande gällande kundrådgivarens frågor är att han eller hon inte behandlar ärendet i frågan ur sin professionella synvinkel och använder ord och uttryck som inte är bekanta för kunden. Kundrådgivarna måste komma ihåg att alla kunder inte är vana vid att sköta bankärenden per telefon eller att alla kunder, speciellt

äldre människor, inte använder digitala tjänster mycket eller alls. I sådana fall kan frågor och term som för många är tydliga orsaka förståelseproblem för andra. Utdraget (30) nedan är ett exempel på ett sådant samtal.

(30) S8 - Nätbankskoderna

1 R: hej en sån fråga att **har ni nätbankskoderna där nära till hands**
2 K: **va**
3 R: **har ni nätbankskoderna där nära till hands**
4 K: **nätkoderna**
5 R: ja
6 K: **till va då**
7 R: till onlinebanken alltså va heter de till nätbanken
8 K: **till banken**
9 **va va va e de för koder**

I detta exempel frågar kundrådgivaren om kunden har sina nätbankskoder nära till hands på rad 1. Syftet med frågan är att underrätta sig om det är möjligt att starkt identifiera kunden. Istället för att svara på frågan med ja eller nej eller även expandera sitt svar gör kunden en annaninitierad reparation *va* på rad 2. Kundrådgivaren upprepar sin fråga på rad 3 men ändå förstår kunden inte och kan inte svara utan upprepar ordet *nätkoderna* med undrande i rösten. Detta borde väcka kundrådgivaren och signalera att kunden inte förstår termen vilket kunde ge ett upphov till en förklaring redan där. Istället säger kundrådgivaren bara *ja* som om kundens undrande yttrande var en normal respons i situationen. Tydligt är det inte det eftersom kunden fortsätter med ännu flera undrande frågor på rad 6, 8 och 9 och först efter dem ger kundrådgivaren en fullständig förklaring till vad nätbankskoderna är och för vad dem behövs.

Problem kan också uppstå på grund av att olika termer används i olika länder. Exemplet nedan illustrerar en situation där kunden inte berättar personbeteckningen genast efter kundrådgivaren har frågat efter den utan istället ställer en fråga till honom.

(31) S3 - Socialbeteckning

1 R: ja det kan vi checka härifrån
2 K: och det som jag också vill kolla är att ingen har tagit ut pengar liksom
3 R: ja

4 R: kan du [be-
5 K: [det] borde finnas hundra på det här kortet
6 R: jag förstår jag förstår
7 men kan jag få din socialbeteckning så kan jag börja titta på saker härifrån
8 (2.0)
9 K: vad ska jag göra
10 R: att kan jag få ditt socialsignum alltså din personbeteckning
11 K: ja alltså 12xxxx
12 (1.9.)
13 R: ja
14 K: 2xxx

I början av detta samtal berättar kunden mycket ivrigt vad som har hänt med plånboken (som har blivit stulen i Sverige där hon bor) och förklarar sin oro för att någon kan använda kortet som finns där inne. Kundrådgivaren lyssnar lugnt och säger *ja* eller *okej* mellan kundens yttranden och när kundrådgivaren tror att kunden har kommit till slut med problembeskrivningen börjar han fråga om kunden kan berätta personbeteckningen på rad 4. Kunden var emellertid inte färdig med beskrivningen utan fortsätter med ytterligare ett yttrande på rad 5. Kundrådgivaren bekräftar att han förstår kundens oro och sedan frågar igen efter personbeteckningen på rad 7 med yttrandet *men kan ja få din socialbeteckning så kan ja börja titta på saker härifrån*. Kundrådgivarens val att använda ordet *socialbeteckning*, som inte är en rätt term i Finland eller i Sverige, troligen orsakar förvirring hos kunden eftersom hon gör en annaninitierad reparation *vad ska jag göra* på rad 9 efter en längre paus. Därefter upprepar kundrådgivaren sin fråga men använder ytterligare två olika benämningar för företeelsen som han tidigare kallade för socialbeteckning (*att kan jag få ditt socialsignum alltså din personbeteckning*) för att säkra att kunden vet vad hon borde göra även om någon av benämningar inte är bekant.

I det analyserade materialet är det mycket vanligt att kundrådgivarna växlar mellan termer som de använder speciellt när de frågar efter personbeteckningen. Kundrådgivarna använder termer personbeteckning, socialbeteckning, socialsignum, personsignum och personnummer även om bara personbeteckning (finlandssvenska) och personnummer (sverigesvenska) är korrekta och de andra tre påverkas av finskans termer, är gammalmodiga eller inte finns i det svenska språket. Om sådana termer används kan det

förbrylla kunder som inte kan finska. Därför borde dem undvikas i kundtjänstens svenskspråkiga linje.

För att kunder ska förstå vad olika frågor handlar om förutsätter det också att de förstår varför frågorna ställs och vad dem har att göra med vad som samtalet handlar om. Därför behöver kunder ofta tilläggsinformation om bankens praxis och författningar som hjälper dem att förstå varför kundrådgivarna behöver information de frågar efter. Kundrådgivarna måste hela tiden fundera på att hur mycket, i vilken ordning och i vilket skede de förklarar sina frågor och hur frågorna och förklaringarna överlappar. Nedan finns ett exempel på samtal där kundens problem enkelt kan avslöjas om kunden kommer ihåg sin pin-kod eller har nätbankskoderna tillgängliga. I detta exempel ställer kundrådgivaren först frågan gällande tillgängligheten och bara efter kundens respons förklarar varför han frågar efter dem. Exemplet visar varför denna ordning inte fungerar.

(32) S5 - Nyckeltalslistan och användarnamn

- 1 R: har du helt nätbankskoderna nära till hands
2 (3.0)
3 K: den där nyckeltalslistan eller
4 R: eh både och helst nyckeltalslistan och den där användarnamn till nätbanken
5 (2.1)
6 K: eh ja: ja brukar kan den men nu är ja helt så där låst så ja vet int om ja
7 kan den nu
8 R: hehe det är lugnt [att-]
9 K: [det] borda vara 20[xx-
10 R: [inte berätta till mig jag sätter på en
11 sån här robot som kommer fråga dig [de där]
12 K: [jaha]
13 R: koderna och efter det kommer det här samtalet tillbaka till mig så kan jag
14 också se härifrån om det finns nåt låst på kortet så kan vi öppna det

Detta exempel (32) visar att kundrådgivarens fråga *har du helt nätbankskoderna nära till hands* på rad 1 förekommer i samtalet utan förklaring om varför koderna frågas efter. Frågan är en underställande fråga som inleds med finita verbet *har* och som kan svaras bara med ja eller nej. Istället ställer kunden en inskjuten fråga på rad 3 för att säkra att hon förstår rätt vad kundrådgivaren menar med nätbankskoderna. Kundrådgivaren ger en förklaring och kunden kan svara på sekvensens första led, frågan på rad 1. I detta fall

ställer kundrådgivaren frågan med syfte på att få precis ett av de kortaste möjliga svaren, ja eller nej, och ingenting annat. Istället för att ge ett kort svar expanderar kunden sitt svar, förklarar att hon kanske inte minns den men slutligen börjar berätta nätbankskoden. Bara efter kunden har börjat med siffrorna inser kundrådgivaren vad frågeformulering åstadkom och avbryter kunden och förklarar vartill koderna behövs.

De festa av kunderna uppfattar kundrådgivarnas frågor gällande nätbankskoder som sådana som söker efter information och syftar på att kunden skulle berätta koden. Alla sådana frågor är underställande frågor som formuleras med "har du ... nära" eller "kommer du ihåg". Alla kunder borde veta att hemliga koder inte någonsin fås berätta till någon, inte ens till någon som jobbar på banken men ändå framkallar dessa frågor responser som ger för mycket information. Detta är ett allmänt problem men det kunde enkelt undvikas genom att byta ordningen på frågan och förklaringen så att kunden genast vet vilket syfte dessa frågor i kontexten har.

Också kunders frågor gällande sina problem kan vara sådana som kundrådgivare inte direkt förstår. Detta beror oftast på att kunden inte vet alla rätta termer gällande bankärenden och betalningar och i sådana fall är det kundrådgivarens uppgift att både få reda på vad kunden menar och därefter ge svaret på frågan. Exempel på sådant finns nedan.

(33) S13 - Dela köpet på två

- 1 K: ja
2 hur e de sen att om de har en möjlighet här i butiken att dela upp de här
3 köpet på två
4 e de alltså helt okej
5 R: hur menar du på två att de sku finnas två avbetalningar eller
6 K: ja precis
7 R: de e bara nåt som du måste komma överens med affären då att hur ni vill
8 göra

Här är kundrådgivaren inte säker på att hon förstår rätt kundens fråga på rader 2 och 3 och därför erbjuder en annaninitierad annanreparation på rad 5 som formuleras med en fråga (*hur menar du*) och ger ett förslag på en rätt definition. På rad 6 svarar kunden *ja*

precis och kundrådgivaren kan ge sin respons. En sådan handling är vanlig i mitt material och både kunder och kundrådgivare använder reparationer om de har problem med att förstå varandra.

Exempel på svårförståeliga eller problematiska frågor och responser till dessa visar att när specialisten har ställt frågor och gett instruktioner händer det ofta att kunden inte förstår eller vill veta mer. Gällande responser till dessa svårförståeliga frågor visar materialet att om mottagare inte direkt kan svara på frågor ställer de ofta en inskjuten fråga som letar efter mer specificerande förklaring eller använder reparationer. I situationer där frågor orsakar problem med förståelse eller framkallar en viss respons vore det viktigt att kundrådgivare speciellt i förväg tänker på i vilken ordning de ställer frågan och ger förklaringen samt vardana termer och benämningar de använder när ärendet kanske inte är bekant för alla samtalsdeltagare.

4.5.2. När specialisten inte kan hjälpa

I detta avsnitt behandlas samtal där kunder ringer till kortlinjen och ställer frågor eller begäran som kundrådgivare för någon anledning inte kan svara på eller uppfylla direkt eller alls under samtalet. Sådana samtal i allmänt är ganska frekventa i bankens telefonkundtjänst och i många fall använder kundrådgivarna samma metoder när de formar sina responser som kanske avviker från det kunderna förväntar sig. Kunderna har sina frågor, förväntningar och önsknings medan kundrådgivarnas jobb är att försöka hjälpa dem med dessa. Om det inte är möjligt måste kundrådgivarna kommunicera det icke-prefererade svaret till kunden och försöka hitta en annan lösning i situationen.

I mitt material finns det inte många samtal där kundens fråga eller begäran inte kan uppfyllas eftersom nästan alla kunder i de analyserade samtalen har valt en rätt linje och därtill blir identifierade innan eller under samtalet. Oftast hamnar samtalsdeltagarna på en sådan situation om kunden har ringt till ett fel nummer eller blivit kopplat till en fel linje. Sådana samtal finns mer i de 33 insamlade samtalen men eftersom dem inte togs med i analysen fokuserar jag på de två samtalen inom de analyserade samtalen där kundens ärende inte kan skötas direkt. Nedan diskuteras dessa samtal där kundrådgivaren

inte under samtalet kan svara på frågan eller uppfylla begäran efter kunden har presenterat sitt ärende.

(34) Säkerhetsåtgärd för kreditkort

- 1 R: **va de kreditkort som de gäller**
2 K: ja:
3 R: **jaha men ja ser tyvärr inte det härifrån från banksidan**
4 K: [okej ja ja]
5 R: **[att det var] ett nummer man sku ringa där i det meddelandet**
6 (1.0)
7 K: jag fick int nån nummer jag fick int nån nummer
8 annars sku jag ha ringt i de numrena
9 R: [okej]
10 ja kan nu säga högt de
11 eller **om ja skickar numret till dig efter de här samtalet**
12 de har ett eget nummer för svenskspråkiga kunder
13 och sku kolla med de för ja ser inte någonting från den här sidan
14 K: [[nänänä
15 R: [[för de gäller kreditsidan men de kan vara helt okej ändå
16 K: du kan skicka

I detta exempel som är ett mycket långt samtal har kunden ringt med nätbankskoderna så att han är starkt identifierad. Han förklarar att han har fått ett meddelande från banken att han kommer att få ett nytt kort. Han ringer och frågar vad har hänt. Kundrådgivaren förklarar först allmänt att det kan vara en säkerhetsåtgärd men frågar sedan på rad 1 att hurdant kort det gäller för att kolla vad hon ser på datorn (*va de kreditkort som de gäller*). När kunden bekräftar detta säger kundrådgivaren *jaha men ja ser tyvärr inte det härifrån från banksidan*. Hon säger att det finns ett annat nummer i meddelandet och kunden borde ha ringt dit. Det håller kunden inte med utan säger att det inte finns något nummer där. Kundrådgivaren föreslår då att hon kan ge det rätta numret per telefon eller skicka det till kunden och förklarar en gång ting att kreditkortärenden inte kan skötas på banksidan.

(35) S7 - Fru Ek

- 1 R: no hej
2 K: ja dedäran ja hade missat samtal igår angående en advokat som vi sku (1.0)
3 ha ett samtal med fru Ek
4 R: **okej dedär ja ka ta och kolla**

5 ja e själv här i kortkundtjänsten så ja kan ingenting om sånt men ja kan här
6 kolla om ja ser vem de e som har försökt ringa er så ja kan be att ringa på
7 nytt

I ett annat samtal (35) där kunden försöker kontakta en viss person som tidigare har ringt till honom illustrerar hur kundrådgivare kan behandla situationen. På rad 4 svarar kundrådgivaren att han *kan ta och kolla* och sedan fortsätter direkt på rad 5 med en förklaring varför han inte kan hjälpa kunden med ärendet (*ja e själv här i kortkundtjänsten så ja kan ingenting om sånt*) men berättar vad han istället kan göra. Han löser situationen så att han frågar efter kundens personbeteckning, går in i kundens uppgifter på datorn, kontrollerar vem som har ringt och sedan ber den personen att ringa tillbaka.

Exemplen på dessa två samtal där kundrådgivaren inte kan hjälpa kunden visar hur kundrådgivare formulerar sina icke-prefererade responser. Enligt tidigare forskning är de mindre prefererade handlingarna ofta markerade bl.a. med pauser, tvekljud och andra fördröjningar medan prefererade responser vanligen sägs direkt utan problem (se t.ex. Lindström 2008:142). Mina exempel förstärker tidigare resultaten om responsformulering gällande icke-prefererade svaren (se t.ex. utdraget i avsnitt 2.1.2. av Varcasia). Kundrådgivarna i mitt material använder orden *jaha, men, dedär* och *tyvärr* som alla tyder på att kundrådgivaren kommer att producera en respons som inte tillfredsställer kunden och ger tid för kundrådgivaren att tänka på formuleringen. Därtill förklarar kundrådgivarna varför de inte kan uppfylla begäran, beklagar på något sätt att de inte kan hjälpa och letar efter en alternativ lösning eller berättar hur ärendet kan skötas enklast annanstans vilka alla stämmer med tidigare forskningsresultat om icke-prefererade responser.

Baserat på de två exempelsamtalen samt min egen erfarenhet kan sägas att om kunder ringer till korttjänsten men ärendet inte kan skötas finns det några alternativ som kundrådgivare kan följa. Om kundrådgivare vet var ärendet skötas kan de koppla samtalet vidare till en rätt plats. Därtill kan de be kunden att ringa på nytt till rätt nummer och ge det rätta numret per telefon eller skicka det som ett textmeddelande. Det är också möjligt att kundrådgivaren ber någon av bankpersonalen ringa tillbaka senare och gör en anteckning på datorn. Om ärendet inte kan skötas i kortlinjen vore det bäst att berätta att

i det andra numret kunden får bättre betjäning och att andra kundrådgivare vet mer om just kundens begäran. Det lönar sig inte att säga att den som tar emot samtalet inte har kunskaper eller att sköta detta ärende inte hör till hans eller hennes arbetsuppgifter. Det sist nämnda är dock ganska vanligt eftersom i bankens telefonkundtjänst är alla olika ärenden indelat och sköts i olika nummer och då är det mest logiskt att berätta direkt att ärendet inte kan skötas i ett eller annat nummer.

5. Sammanfattning och diskussion

I detta kapitel diskuterar jag avhandlingens centrala resultat och återkommer till forskningsfrågorna. Därtill reflekterar jag över hela undersökningsprocessen samt vad lyckades bra, vad var svårt och vad kunde ha gjorts annorlunda. Till slut funderar jag på hur undersökningen anknyts till andra undersökningar inom institutionell samtalsanalys, vad undersökningen kan användas till i praktiken samt ger några idéer för vidare forskning.

Med denna undersökning ville jag få svar på tre forskningsfrågor. Den första frågan om vem som ställer merparten av frågorna i samtalen gällande bankkortärenden svarades med hjälp av kvantitativ analys. I analysen identifierade och räknade jag alla enskilda genomförda frågor ställda av båda samtalsparterna. Därtill tittade jag närmare på i vilka skeden frågorna ställs för att få en bättre bild av frågorna i olika delar av samtalen. Resultatet av analysen var att kundrådgivarna ställer tre gånger mera frågor under samtalen när alla frågor ställda av dem jämförs med alla frågor ställda av kunderna. Det finns dock inte lika många frågor i alla samtalen utan antalet varierar. Därtill kom fram att de två faser som ingår i huvudfasen kartläggningen, d.v.s. identifikationen samt undersökningen innehåller mestadels kundrådgivarnas frågor medan inom de andra två huvudfaserna är skillnaden inte så stor. I diskussionsfasen frågar till och med kunderna i genomsnitt mera än kundrådgivarna. Resultatet i denna studie förstärker därmed resultaten av tidigare forskning om det att i institutionella samtal det är typiskt att specialisten är den som frågar medan kunden svarar. Det var ändå intressant att se att

också kunder i samtal gällande bankkortärenden ställer många frågor vars form och syfte varierar.

Den kvalitativa analysen av materialet i denna avhandling ger svar till de två andra, även viktigare forskningsfrågorna: 1. Hur utformas frågorna i olika skeden av samtalen och hur påverkas dem av kontexten samt 2. Hurdana responser föranleder dessa frågor och hur formuleras responserna. Analysen visar att olika frågeformuleringar används för olika ändamål och ofta påverkas valet av frågetypen av det som tidigare har pågått i samtalet. För att identifiera kunderna används uppmaningar som modifieras till frågor för att göra de mer indirekta. Kundrådgivarna kontrollerar att de har förstått rätt det som kunden i början har berättat med deklarativer och visar att de har en stark antagande om ärendet. De kan också låta kunden slutföra en lucklämnande fråga för att inte visa att de inte hörde eller kommer ihåg vad kunden sa tidigare. Sökande och underställande frågor har sina egna syften och vilken fråga används beror på vad kundrådgivaren med frågan vill nå samt vilken information i just den skeden som är mest relevant att få reda på. Exempel på sådana situationer är att få reda på korttypen (sökande fråga) eller att få jakande eller nekande svar på något som syftar på problemkällan på kortuppgifterna/betalningarna på datorn (underställande frågor).

Analysen har visat att kontexten styr mycket hur frågorna ställs men kanske även mer hur responser på frågorna utformas. Likadana frågeformuleringar, t.ex. en underställande fråga som inleds med ett finit verb kan i olika kontexter framkalla olika slags responser. När kundrådgivaren frågar om kunden kommer ihåg sin pin-kod med frågan *kommer du ihåg den rätta pin-koden* behandlar nästan alla kunder frågan som sådan som syftar på specifik information (själva pin-koden), inte endast på ett jakande eller nekande svar, även om ett sådant svar förväntas av kundrådgivaren. I en annan kontext, t.ex. när kundrådgivaren frågar om kunden har bankkortet nära med frågan *har du kortet där nära dig* och där samma formulering med ett finit verb används, ger kunden en olik respons. I denna kontext tycks kunden tänka att syftet med frågan bara är att få reda på om kortet verkligen är där nära och inte att få reda på specifik information om kortet (t.ex. kortnumret eller giltighetsdatumet). Därför är det mycket viktigt att kundrådgivarna förklarar varför de ställer vissa frågor redan innan frågorna ställs. På det sättet är det

möjligt att undvika situationer där kunden berättar hemlig information per telefon i onödan.

Gällande frågor som orsakar problem med förståelse visar det vara vanligt att okända term och beteckningar används utan förklaring om varför frågan ställs eller vad den efterfrågade informationen används till. Vad gäller dessa frågor, beror förståelseproblem oftast inte på frågans form utan på det att ordningen i vilken frågan och förklaringen yttras inte är den mest önskade. Istället för att fråga någonting som kan vara nytt för kunden är det viktigt att förklara genast vad som menas med frågan samt vad syftet med den är och inte vänta tills kunden frågar efter förklaringen med undrande frågor som förlänger samtalet i onödan.

Den här undersökningen ger intressanta resultat gällande samtal i bankens telefonkundtjänst och speciellt hur frågor och svar används i olika kontexter. I analyskapitlet har jag försökt visa så många olika exempel på frågeformuleringar och responser som möjligt men eftersom antalet frågor i de analyserade samtalen var så stort kunde jag inte diskutera alla variationer grundligt. Trots det ger analysen och exempelutdragen en täckande bild av frågor och responser i telefonsamtal mellan kunder och kundrådgivare vilket var det viktigaste studieobjekt i denna studie.

Undersökningsmaterialet är emellertid begränsat och homogent vilket orsakar att samtalsämnesinnehåll liknar varandra ganska mycket. Därtill ledde valet att utesluta samtal som inte innehåller identifikation till att antalet frågor i kartläggningsfasen var så stor i det hela analyserade materialet. Ifall jag hade inkluderat de tolv samtal där kundens begäran behandlas utan frågor gällande identitet, d.v.s. går rakt till undersökningen, kunde förhållandet mellan antalet frågor ställda av kunder och kundrådgivare vara annorlunda.

Mina forskningsresultat förstärker dock tidigare resultat speciellt gällande den samtalsdelatagare som typiskt ställer mera frågor i institutionella samtal. Också de typiska faserna som institutionella samtal ofta består av syns i mitt material. Resultaten av de analyserade samtalen förstärker också uppfattningar om responsformulering speciellt

gällande icke-prefererade svaren även om mina resultat baseras endast på två samtal. I mitt material förekommer inte sådana frågeformuleringar som inte hade uppstått i tidigare forskningar men resultaten ger ändå intressant information om hur frågor fungerar i en institutionell kontext som inte har studerats mycket tidigare. Jämfört med tidigare forskning om FPA:s telefonkundtjänst vars verksamhet liknar bankens verksamhet kan nämnas att baserat på mitt material skiljer sig kunder gällande initiativet i identifikationsfasen. I mitt material frågar kunder inte om kundrådgivare behöver deras personbeteckning vilket i FPA:s samtal sker. Igen måste betonas att mitt material är litet och sådant möjligen förekommer också i bankens telefonkundtjänst men syns inte i undersökningens urval.

Om man tänker på poänger som Vinkhuyzen och Szymanski (2005) samt Varcasia (2009) har nämnt om betydelsen av nöjda och missnöjda kunder för affärer och företag kan man med hjälp av en sådan här samtalsanalytisk undersökning om frågor och responser också få viktig information för affärsvärlden som kan utnyttjas av andra specialister än samtalsforskare. Om affärsfolk förstår hur interaktion mellan klienter och de som presenterar institutioner verkligen går och hur till exempel försäljare, kundrådgivare eller andra personer som tar emot samtal från kunder på servicemöte svarar på frågor eller ger responser som uppfyller kundens förfrågan eller begäran eller inte gör det, får man mycket betydelsefull information som inte alltid kommer fram endast i gensvar från kunder.

I min forskning har jag endast tagit fasta på enskilda frågor, inte till exempel på frågekedjor. Jag har inte heller analyserat djupare turkonstruktionsenheter som innehåller frågor som består av mer än den egentliga frågan. Dessa så kallade flerledade frågeturer kunde vara ett studieobjekt i en annan undersökning gällande samma material. Mitt material erbjuder därtill tillfälle för mycket mer forskning inom institutionell samtalsanalys och det vore t.ex. intressant att forska i hur samtalens struktur i sin helhet ser ut och om den skiljer sig från andra institutionella samtal som sker per telefon. De analyserade samtalen präglas därtill av indirekta frågeformuleringar och därför vore dem ett bra studieobjekt i fortsatt forskning om frågor och svar i bankens telefonkundtjänst.

Litteratur

- Adelswärd Viveka (1995): Institutionella samtal – Struktur, moral och rationalitet. Några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan experter och lekmän. *Folkmålstudier* 36. 109–136. Helsingfors: Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur.
- Heritage John (1989): Current developments in conversation analysis. I Roger, D. & Bul, P. (red.) *Conversation: an interdisciplinary perspective*. Clevedon & Philadelphia, 21-47.
- Garfinkel Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood cliffs.
- Goody Esther N. (1978): *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kajanne Milla (2001). Kansalaiset kysyjinä. Yleisön kysyminen osana vuorovaikutusta television EU-keskusteluissa. Helsingfors: Finska Litteratursällskapet.
- Korpela Eveliina (2007): Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä. Helsingfors: Finska Litteratursällskapet.
- Lappalainen Hanna & Raevaara Liisa (2009): Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista. Tietolipas 219. *Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisu* 152. Helsinki: Finska Litteratursällskapet.
- Lindholm Camilla (1999). Frågor och responser i läkare-patientsamtal. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Lindholm Camilla & Ivars Ann-Marie (2003): Frågor i praktiken: Flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lindström,Anna (1999). *Language as social action: Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Lindström Jan (2008): *Tur och ordning. Introduktion till svensk samtalsgrammatik*. Stockholm: Norstedts Akademiska.
- Lindström Jan (2014). Uppringaren öppnar samtalet: Svenska, finlandssvenska och finska konventioner. I: Riitta Kosunen, Kirsi Lepistö, & Paula Rossi (red.), *Svenskan i Finland* 14. 137-150. Oulu: University of Oulu.
- Lindström Jan & Wide Camilla (2017): Vid biljettluckan: Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. I: E. Sköldberg, M. Andréasson, H. Adamsson Eryd, F. Lindahl, S. Lindström, J. Prentice & M. Sandberg (red.) *Svenskans beskrivning: Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten*.

Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap, 29(175–187). Göteborg University, Göteborg.

Linell Per & Gustavsson Lennart (1987): *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. Linköping: Universitetet i Linköping.

Linell Per (1990): *Transkription av tal och samtal: teori och praktik*. Linköping: Universitetet i Linköping.

Linell Per (1998). Leken och avgörandet: försök till en elementär samtalstypologi. I Lehti-Eklund, Hanna (red.). *Samtalsstudier*. (Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet B:19.) s. 155–164. Helsingfors.

Maynard Douglas W, Freese Jeremy & Schaeffer Nora Cate (2011): Improving response rates in telephone interviews. I: Antaki Charles, (red.) *Applied Conversation Analysis*. Basingstoke: Palgrave-Macmillan.

Mäntylä Mirka (2006). Asiakas vastaajana. Myönteiset vastaukset kysymyksiin. I: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, (red.): *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. 143–169. Helsingfors: Finska Litteratursällskapet.

Norrby Catrin (2004): *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.

Olin-Paarlahti Leea-Maria & Saarelainen-Haila Aino-Jemina (2001). Asiantuntijuus ongelmanratkaisupuheluissa. Helsingfors: Helsingfors universitet.

Peräkylä Anssi 1997: Institutionaalinen keskustelu. I : Liisa Tainio (red.), *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 177–203. Tampere: Vastapaino.

Raevaara Liisa, Ruusuvuori Johanna & Haakana Markku (2001): Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. I: Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana och Liisa Raevaara (red.): *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. 11–38. Helsingfors: Finska Litteratursällskapet.

Raevaara Liisa (2006). Kysymykset virkailijan työkaluna. I: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, (red.): *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. 86–116. Helsingfors: Finska Litteratursällskapet.

Raevaara Liisa, Sorjonen Marja-Leena & Lappalainen Hanna (2013): Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. *Työpapereita*. 46. Helsinki: Kela.

Raevaara Liisa & Sorjonen Marja-Leena (2001). Lääkärin kysymykset ja potilaan vastaukset. I: Sorjonen Marja-Leena, Peräkylä Anssi, Eskola Kari, (red.): *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. 49–69. Tampere: Vastapaino.

Sacks Harvey, Schegloff Emanuel A. & Jefferson Gail (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. I *Language* 50, 696-735.

Schegloff Emanuel. A. (1972): Sequencing in Conversational Openings. I: Gumperz, J. & Hymes, D. (red.) *Directions in Sociolinguistic: The Ethnography of Communication*. New York, 346-480.

Schegloff Emanuel A., Jefferson Gail & Sacks Harvey. 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 53(2): 361– 382.

SAG = Svenska akademiens grammatik (1999). 4, Satser och meningar. Utg. av Teleman Ulf, Andersson Erik, Christensen Lisa & Hellberg Staffan (1. upplaga.). Stockholm: Svenska akademien.

Varcasia Cecilia (2009): English, German and Italian Responses in Telephone Service Encounters. I: Bowles, Hugo, & Paul Seedhouse (red.) *Conversation Analysis and Language for Specific Purposes*. Linguistic Insights. 2nd ed. Bern: P. Lang.

Vetenskapstermbanken i Finland. Läst 21.10.2019.
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Termipankki:Etusivu/sv>

Vinkhuyzen Erik & Szymanski Margaret H. (2005): Would you Like to Do it Yourself? Service Requests and their Non-granting Responses. I: K. Richards & P. Seedhouse (red.) *Applying Conversation Analysis*, 91-106. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Bilaga 1. Transkriptionstecken

(.)	paus
<u>varför</u>	betoning
ha:lt	förlängning av föregående ljud
ja::	ytterligare förlängning
si-	avbrutet ord
[]	överlappande tal
[[samtidigt inledda yttranden
=	yttranden sammanbundna utan paus
°precis°	sägs med svag röst
+aldrig+	sägs med högre röst än normalt
SKRATTAR	talaren skrattar
kamera	sägs med skrattande röst
.ja	inandning föregår ord
hh	utandning
.hhh	inandning
(kamera)	osäker transkription
(x)	omöjligt att höra (ett ord)
(xx)	omöjligt att höra (två ord)
(xxx)	omöjligt att höra (tre eller flera ord)
<vanligt>	långsammare takt än vanligt
>vanligt<	snabbare takt än vanligt
→	fortsättningston
↑	stigande ton
?	frågeintonation
↓	tydligt fallande ton