

Lunds Universitet  
Sociologiska institutionen



# Budget- och skuldrådgivarens yrkesroll

Om professionella normer, nätverk och handlingsfrihet

Författare: Annelie Bottne

Kandidatuppsats: SOCK04, 15 hp

Vårterminen 2017

Handledare: Axel Fredholm

## **Abstrakt**

Författare: Annelie Bottne

Titel: Budget- och skuldrådgivarens yrkesroll: om normer, nätverk och handlingsfrihet

Kandidatuppsats: SOCK04, 15 hp

Handledare: Axel Fredholm

Sociologiska institutionen, vårterminen 2017

Denna uppsats intresserar sig för yrkesgruppen budget- och skuldrådgivare som är en liten och relativt ny yrkesgrupp i Sverige. Sveriges kommuner är skyldiga att tillhandahålla budget- och skuldrådgivning men möjligheten till stöd och rådgivning varierar mellan kommunerna och budget- och skuldrådgivarna arbetar under olika förutsättningar. Detta beror på att det är upp till varje kommun att själv välja hur verksamheten organiseras. Uppsatsens problemformulering utgår från hur budget- och skuldrådgivarens yrkesroll skapas och upprätthålls. Syftet med studien är att förstå under vilka förutsättningar budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller sin yrkesroll, samt hur yrkesrollen kan förstås utifrån handlingsutrymmet som tjänstemän ibland har när det gäller att påverka implementering av policy inom offentlig verksamhet. Syftet med studien är även att förstå hur yrkesföreningen bidrar till att budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller en gemensam yrkesidentitet. Studien utgår från följande frågeställningar:

- Vilka förutsättningar bidrar till att skapa och upprätthålla budget- och skuldrådgivarens yrkesroll?
- Hur kan yrkesrollen förstås utifrån handlingsutrymmet att påverka implementering av policy som finns inom offentlig verksamhet?
- Vilken roll har yrkesföreningen i skapande och upprätthållande av budget- och skuldrådgivarnas yrkesidentitet?

Empiri har samlats in genom kvalitativa intervjuer med budget- och skuldrådgivare. Analysen visar att både den enskilde budget- och skuldrådgivaren och yrkeskårens yrkesförening är delaktiga i att skapa och upprätthålla yrkesrollen och yrkesidentiteten, framförallt genom de nätverk som intervjupersonerna är delaktiga i. Det finns handlingsfrihet i yrkesutövningen som gör det möjligt för intervjupersonerna att välja hur de arbetar och förhåller sig till olika frågor, vilket även detta bidrar till att skapa och upprätthålla yrkesrollen och yrkesidentiteten.

**Nyckelord:** budget- och skuldrådgivare, professionella normer, nätverk, yrkesidentitet

## Förord

Under den här terminen har jag vid många olika tillfällen fått frågan om vilket ämne jag har valt för min uppsats. När jag har svarat att jag skriver om budget- och skuldrådgivarnas yrkesroll har jag ofta fått följdfrågan ”om vad sa du?”. De flesta som jag har träffat på vet inte vad budget- och skuldrådgivare är, var de finns eller vad de arbetar med. Det känns därför extra roligt att med den här uppsatsen göra ett bidrag till forskningsområdet som lyfter fram just budget- och skuldrådgivarna som yrkesgrupp.

Jag vill rikta ett stort tack till alla intervjupersoner för att ni har tagit tid från ert viktiga arbete och besvarat mina frågor, utan er hade det inte blivit någon uppsats.

Stort tack även till min handledare Axel Fredholm vid Sociologiska institutionen, Lunds universitet. Tack för att du har guidat, stöttat, utmanat och bidragit till att jag har haft en både rolig och utvecklande vårtermin!

Sist men inte minst vill jag tacka min familj och mina vänner för er oändliga tro på att jag klarar allt jag tar mig för. Ni är fantastiska!

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
Problemformulering .....	1
Syfte och frågeställning.....	1
Avgränsning .....	2
Uppsatsens disposition.....	2
Tidigare forskning.....	3
<b>Teori</b> .....	<b>4</b>
Webers idealtyp för byråkratiska organisationer och handlingsidealtyper .....	4
Normer, professionella normer och identitet.....	6
Street-level bureaucracy .....	7
Organisationer och nätverk .....	9
<b>Metod</b> .....	<b>10</b>
Kvalitativa intervjuer .....	10
Genomförande.....	11
Urval.....	12
Generaliserbarhet, reliabilitet och validitet inom kvalitativ metod .....	13
Analysmetod .....	14
Etiska aspekter .....	15
Litteratursökning.....	16
<b>Analys</b> .....	<b>16</b>
<i>"Jag är då budget- och skuldrådgivare och jag jobbar med ekonomisk rådgivning"</i> .....	16
<i>"Alltså man har en bred kompetens. Man måste kunna möta människor. Man måste kunna lyssna på människor, men man måste också sätta gränser"</i> .....	18
<i>"Vi vet inte om vi ska välja att skita i det, det kan man också göra"</i> .....	21
<i>"Möjligheterna att träffa kollegor från övriga landet"</i> .....	24
<b>Slutledning</b> .....	<b>26</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>29</b>
<b>Bilaga 1: Intervjuguide för intervju med budget- och skuldrådgivare</b> .....	<b>33</b>

## **Inledning**

”Budget- och skuldrådgivning är en lagstadgad kommunal service där du kan få rådgivning om din ekonomi” (Konsumentverket 2017)

Personer som söker information på Konsumentverkets hemsida om budget- och skuldrådgivning möts av denna mening som beskriver det som ungefär 360 personer i Sverige arbetar med: budget- och skuldrådgivning som riktar sig till invånare som på olika sätt har ekonomiska problem och behöver hjälp och rådgivning. I den här uppsatsen intresserar jag mig för denna yrkesgrupp som, bland allmänheten, inte är speciellt känd men som gör stor skillnad för de individer de dagligen möter. Budget- och skuldrådgivaren kan hjälpa personen att se hela sin ekonomiska situation, ge praktiska råd kring hur personen kan hantera sin skuldsättning, hjälpa till inför och under en skuldsanering, hjälpa personer som inte uppfyller skuldsaneringslagens krav eller som inte vill ha skuldsanering, förebygga att människor blir skuldsatta samt ge hopp och visa vägar ut ur skuldfällan (Konsumentverket 2017; Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst – BUS 2017). Kommunerna är enligt skuldsaneringslagen skyldiga att hjälpa skuldsatta personer genom att lämna råd i budget- och skuldfrågor, samt följa personen under skuldsaneringsförfarandet och under tiden personen har en betalningsplan (Konsumentverket 2017; SFS 2016:675). Det är Kronofogden som beviljar skuldsaneringar och kortfattat innebär det att personen får en plan för hur räkningar ska betalas samt att personen, fram tills att skulden är betald, lever på existensminimum (Konsumentverket 2017; SFS 2016:675). Att servicen ska tillhandahållas av kommunerna är lagstadgat, men utan precisering kring i vilken omfattning eller på vilket sätt verksamheten ska organiseras gällande exempelvis placering i kommunen och resurser, vilket innebär att möjligheterna att få stöd och rådgivning skiljer sig mellan Sveriges kommuner (Konsumentverket 2011: 7-10; Konsumentverket 2015: 3; Riksrevisionen 2015: 22, 25-27; Sandvall 2011: 34-37; Utredningen om överskuldsättning 2013: 155-158).

### **Problemformulering**

Kommande avsnitt om tidigare forskning lyfter fram att forskningen kring budget- och skuldrådgivarnas yrkesroll är begränsad. Då det är en relativt ny yrkesgrupp finns skäl att studera yrkesgruppen ur ett sociologiskt perspektiv eftersom sociologin bl.a. intresserar sig för människan och samhället, relationer mellan människor och hur samhällsförändringar påverkar människan och samhället (Ahrne 2007: 9-11; Giddens 1989: 25-26). I detta ingår även studier av arbetslivet där professionsforskning är en inriktning (Brante 2014: 14-21; Svensson & Orban 1995: 11-18). Som bred disciplin har sociologin möjlighet att studera människor, samhälle och fenomen på olika sätt beroende vilka teoretiska ramverk som används (Giddens

1989: 25-26, 690-691) och i studien används teorier med anknytning till organisationer, arbete, normer, identitet och nätverk. Problemformuleringen utgår från hur budget- och skuldrådgivarens yrkesroll skapas och upprätthålls, vilket jag genom studien strävar efter att ta reda på.

### **Syfte och frågeställning**

Syftet med studien är att förstå under vilka förutsättningar budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller sin yrkesroll, samt hur yrkesrollen kan förstås utifrån handlingsutrymmet som tjänstemän ibland har när det gäller att påverka implementering av policy inom offentlig verksamhet. Vidare är syftet att förstå hur yrkesföreningen bidrar till att budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller en gemensam yrkesidentitet. Jag har utgått från följande frågeställningar:

- Vilka förutsättningar bidrar till att skapa och upprätthålla budget- och skuldrådgivarens yrkesroll?
- Hur kan yrkesrollen förstås utifrån handlingsutrymmet att påverka implementering av policy som finns inom offentlig verksamhet?
- Vilken roll har yrkesföreningen i skapande och upprätthållande av budget- och skuldrådgivarnas yrkesidentitet?

### **Avgränsning**

Då jag är intresserad av att göra en djupdykning i budget- och skuldrådgivarnas syn på sin egen profession och yrkesroll har jag valt bort andra aktörer, till exempel klienter och samverkansparter inom andra myndigheter, som skulle kunnat ge ytterligare perspektiv på yrkeskårens arbete. Detta motiveras av att studiens syfte utgår från budget- och skuldrådgivarnas egna upplevelser, vilket leder till bedömningen att fokus ska ligga på deras berättelser.

### **Uppsatsens disposition**

Nästa avsnitt presenterar tidigare forskning kring överskuldsättning och skuldsättning, som i varierande grad nämner budget- och skuldrådgivarna som profession, för att ge läsaren inblick i forskningsområdet. Därpå följer ett teoriavsnitt med syfte att ge läsaren en teoretisk bakgrund mot vilken empirin senare kommer att analyseras. Därefter presenteras metodavsnitt som ger läsaren kännedom om bland annat val av metod, urvalsförfarande, genomförande samt hur etiska aspekter har hanterats. Läsaren får sedan ta del av studiens resultat i analysen där resultatet analyseras mot tidigare introducerade teorier. Avslutningsvis sammanfattas och diskuteras slutsatser och förslag på vidare forskning ges.

## **Tidigare forskning**

Tidigare forskning kring skuldproblematik och överskuldsättning ger en överblick över forskningsområdet samt hur budget- och skuldrådgivarnas roll behandlas i forskningen. Forskningen är spridd över olika vetenskapliga discipliner, exempelvis juridik, ekonomi, psykologi och sociologi, och domineras av kvantitativa studier som analyserar material från större befolkningsstudier medan kvalitativa studier, som studerar individers erfarenheter av skuldsättning, förekommer i begränsad utsträckning (Sandvall 2011: 10). Tidigare forskning behandlar skuldsättning och överskuldsättning dels genom övergripande studier som kartlägger problematiken och dels genom studier som är inriktade mot ett visst fenomen eller samband (Sandvall 2011: 10). Ett av problemen inom forskningen, som gör att det är svårt att t.ex. jämföra olika studier, är att de finns olika sätt att definiera överskuldsättning och urskilja vilka faktorer som leder till överskuldsättning (Kronofogden 2008: 4-5; Riksrevisionen 2015: 31-35; Sandvall 2011: 10-26; Utredningen om överskuldsättning 2013: 55-61). Det är sällan en enskild faktor som orsakar överskuldsättning utan ofta flera faktorer (Kronofogden 2008: 21-23; Riksrevisionen 2015: 34-35; Sandvall 2011: 25-26; Utredningen om överskuldsättning 2013: 58-61). I Sverige används ofta definitionen av överskuldsättning tillsammans med skuldsaneringslagens krav på att individen inte inom en överskådlig tid själv kan lösa sina skuldproblem (Sandvall 2011: 12). Budget- och skuldrådgivarna nämns i begränsad utsträckning inom forskningen. Sandvalls bidrag till forskningsområdet uppmärksammar hur skuldproblem påverkar individers privatekonomi och livssituation (Sandvall 2011), hur det kommer sig att människor hamnar i svåra skuldsituationer (Sandvall 2008) samt varför fler överskuldsatta inte ansöker om skuldsanering (Sandvall 2016). Sandvall (2011) lyfter fram att budget- och skuldrådgivarnas yrkeskår består av en bred samling professioner, att inte någon särskild utbildning förknippas med yrkesrollen samt att det finns begränsade möjligheter att utbilda sig inom området på universitets- och högskolenivå. Detta gör att yrkeskåren innehåller en bred samling professioner vilket gör det svårt att förena yrkeskåren i en viss utbildnings- och professionsinriktning (Sandvall 2011). I övriga studier (Sandvall 2008; Sandvall 2016) omnämns budget- och skuldrådgivarna i huvudsak ur den skuldsattes synvinkel, exempelvis avseende hur klienten har upplevt rådgivningen. Konsumentverket (2015) beskriver hur olika kommuner i landet organiserar verksamheten samt hur budget- och skuldrådgivarna ser på sitt arbete. Annan forskning och skrifter kring överskuldsättning och skuldsättningsproblematik nämner i begränsad omfattning budget- och skuldrådgivarna som yrkesgrupp, deras bidrag är ofta att prata om skuldsättning- och överskuldsättningsproblematiken överlag eller generellt om de som söker stöd och hjälp (Carlsson, Larsson & Åström 2015; Utredningen om

överskultsättning 2013). Det förekommer även att budget- och skuldrådgivarna nämns i generella ordalag eller för att ge bakgrundsinformation om ämnet (Riksrevisionen 2015; Utredningen om överskultsättning 2013). I november 2016 gav Konsumentverket (2016) ut rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen som syftar till att ge vägledning kring hur kommunerna kan organisera verksamheten för att öka kvaliteten samt minska variationer mellan kommunerna med utgångspunkt i att ”omfattningen och kvaliteten på budget- och skuldrådgivningen i landets kommuner varierar liksom att verksamheten är relativt okänd” (Konsumentverket 2016: 5). Rekommendationerna lyfter fram att kommunerna behöver en viss kapacitet och ett visst innehåll i verksamheten för att budget- och skuldrådgivningsverksamheten ska räknas som kvalificerad och utgår från rubrikerna: utbildning och kompetens hos rådgivarna, likvärdigt arbetssätt och säkerställd kompetens, kapacitet och uppföljning, tillgänglighet samt stöd utan skäligt dröjsmål (Konsumentverket 2016).

## **Teori**

### **Webers idealtyp för byråkratiska organisationer och handlingsidealtyper**

I ljuset av uppsatsens syfte och problemformulering är Webers idealtyp för den byråkratiska organisationen samt handlingsidealtyper lämpligt teoretiskt ramverk. Webers idealtyper är ett sätt för sociologen att orientera sig i verkligheten och ska inte ses som avspeglningar av verkligheten, som är för komplext för att reduceras ner till idealtyper (Boglund, Eliason & Månson 2014: 185). Webers (1987) idealtyp för den byråkratiska organisationen innebär att byråkratin har fasta och reglerade kompetensområden där olika personer ansvarar för olika områden. Det finns en tydlig ansvarsuppdelning enligt en hierarkisk ordning där de högre positionerna kontrollerar de lägre positionerna och makten är tydligt fördelad (ibid.). Privatliv och arbetsliv skiljs åt, det som tillhör tjänsten i form av utrustning, pengar och annat endast får användas i tjänsten och inte för privat bruk (ibid.). Hur arbetet utförs regleras med tydliga regler och rutiner och arbetet kräver specialistutbildning (Weber 1987). Den byråkratiska organisationens uppbyggnad vilar på principer som ska säkra att organisationen arbetar enhetligt och oberoende av den enskilde utförarens personliga tycke och smak (Engdahl & Larsson 2011: 174-175). Risker med byråkratin är att regelföljandet i sig blir det viktigaste, att byråkraten följer regler och rutiner oavsett konsekvenser och då har svårt att hjälpa sina klienter (Engdahl & Larsson 2011: 175).

Rationalitetens utveckling är ett grundläggande tema i Webers verk (Boglund, Eliason & Månsson 2014: 213-215). Rationalitet som abstrakt begrepp innebär att man beräknar vilka medel som effektivast leder till på förhand uppsatta mål (ibid.). Genom rationalisering blir



världen ”avmystifierad” och går att förstå och förklara utifrån det målrationala handlandet, vilket dock samtidigt skapar en brist på mening och meningsfullhet vilket enligt Weber är ett problem i det moderna samhället (ibid.). Webers fyra handlingsidealtyper kan förstås som ett sätt att förklara eller ge en handling mening för en utomstående betraktare och delas in i målrational handling, värderationell handling, affektuell handling och traditionell handling (Boglund, Eliason & Månsson 2014: 183-187). Den traditionella och affektuella handlingen finns oftast inte medvetet hos personen som utför handlingen, det finns inget direkt samband mellan handlingen och målet utan de styrs av tradition eller känsla (ibid.). Den värderationella handlingen innebär att vissa handlingar är rationella i förhållanden till vissa värden som är exempelvis religiösa eller etiska (ibid.). Den målrational handlingen innebär att handlingen är ett medel för att uppnå ett visst mål där det finns en uträknad väg fram till målet, där olika alternativ vägs mot varandra med syfte att hitta den mest effektiva handlingen (ibid.).

Weber anses vara en av sociologins klassiker och har gjort viktiga bidrag till olika delar av det sociologiska fältet, till exempel genom diskussionen om byråkratin som varit viktig för det organisationsteoretiska fältet (Ahrne & Hedström 1999: 8). Kritik mot Weber har, både under hans liv och efter hans död, varit omfattande och bl.a. riktats mot hans syn på kapitalismens uppkomst (Boglund, Eliason & Månson 2014: 203-206) och byråkratimodellen (Ahrne 1999: 45). Kritiken mot byråkratimodellen har sin grund i Webers diskussion kring byråkratins opersonliga karaktär där person och position skiljs åt i stora organisationer (Ahrne 1999: 45-46). Kritiken menar att det är omöjligt, eller inte önskvärt, att göra den sortens skillnad mellan människa och organisation som Weber förutsätter i den idealtypiska byråkratimodellen (Ahrne 1999: 45-46). Det kan vara lätt att missförstå Webers idealtyper som modeller av verkligheten, eller som ideal över hur något bör vara, men de ska ses som medel för att förstå historiska sammanhang och användas som en mental konstruktion av forskaren när denne studerar den komplexa verkligheten (Boglund, Eliason & Månson 2014: 174-176). Weber kan anses vara gammeldags och inaktuell då hans synsätt på staten som en naturlig analysenhet är något otillräcklig och otidsenlig då världen idag är mer globaliserad än på Webers tid, dock kan vi inte undgå trenden att vardagslivet fortlöpande genomgår rationalisering, byråkratisering och sekularisering vilket vittnar om att Webers vision kanske inte har något ”bäst-före-datum” (Boglund, Eliason & Månson 2014: 218-219). Trots ovanstående kritik finner jag Webers teorier relevanta för att förstå hur budget- och skuldrådgivarna skapar sin yrkesroll. I analysen kommer jag därför att använda Webers idealtyp för den byråkratiska organisationen för att analysera intervjupersonernas syn på sin

yrkesroll och sitt arbete. Vidare kommer jag i analysen att använda Webers teori om rationalitet och målrationalt handlande för att förstå hur yrkesrollen skapas och upprätthålls.

### **Normer, professionella normer och identitet**

För sociologer är konceptet normer grundläggande för att förklara människors beteende (Horne 2001: 3-5). Det finns skillnader i hur man ser på och förstår normer inom sociologins olika discipliner, men begreppet kan sammanfattas i en generellt accepterad definition som beskriver normer som något som reglerar beteende genom att t.ex. synliggöra förväntningar, som styrs av externa sanktioner som antingen belönar eller bestraffar och som existerar för att medlemmarna i en grupp erkänner och förstärker dem (Horne 2001: 3-5). Normer föreskriver eller förbjuder beteenden i olika kontexter och kan således ses som kontextspecifika regler för uppförande (Giddens 1989: 728). Grupper följer olika slags normer, uttalade eller outtalade, som leder till sanktioner om de inte följs. Sanktioner kan vara informella eller formella, från en mindre gest som visar missnöje till fysisk bestraffning (Giddens 1989: 728). Det finns olika slags normer, två typer är legala och sociala normer (Hechter & Opp 2001: xi). Legal normer är uttalat definierade, ofta i skrift, där normen har artikulats genom en medveten process och där specifika sanktioner är knutna till normen (Hechter & Opp 2001: xi). Sociala normer å andra sidan ofta är spontana, oskrivna och upprätthålls informellt, vilket dock inte betyder att sanktioner inte kan vara allvarliga eller påtagliga (Hechter & Opp 2001: xi).

Inom professionella system finns professionella normer som är en del av konceptet sociala normer (Leo & Wickenberg 2013). Leo och Wickenberg (2013) menar att de normer som finns inom en arbetsgrupp definierar kulturen inom organisationen, det är därför viktigt att känna till vilka sociala och professionella normer som finns inom och påverkar organisationen. Vidare menar Leo och Wickenberg (2013) att kultur och normer samspelar och tillsammans skapar standard för beteende och distinktioner inom organisationen, ger organisationen en känsla av identitet samt förstärker det sociala systemet och håller samman organisationen. I sin studie om professionella normer för ledarskap inom skolan visar Leo och Wickenberg (2013) hur professionella normer för rektorer reproduceras genom utbildning, mentorskap och möten med andra rektorer. Normer reproduceras i olika omfattning beroende på vilka kommunikationsarenor som finns inom organisationen, d.v.s. vilka möjligheter det finns för organisationens medlemmar att interagera med varandra (Leo & Wickenberg 2013).

Enligt Alvesson (2015: 51-52) försöker vi genom vår identitet förstå vilka vi är, vad vi vill och vad vi har för ståndpunkt i olika sammanhang. Identitet är inte endast förknippat med individen utan även kollektivet, exempelvis organisationer eller yrkesgrupper, ställer sig samma frågor (ibid.). Hur man definierar sig, som individ eller kollektiv, handlar till viss del

om identifikation – i vilken utsträckning man känner likhet och tillhörighet (ibid.). Enligt Alvesson (2015: 51-52) kan en grupps identitet baseras på professionella normer eller andra övertygelser. Vidare menar Alvesson (2015: 52-55) att utvecklandet av en organisationskultur förutsätter att medlemmarna i organisationen identifierar sig med organisationen. Identitet skapas genom att det finns en idé kring vad man är och vad man står för, en idé som visserligen kan ändras eller omskapas, men som i grunden är relativt stabil (Alvesson 2015: 51-52). Det finns olika typer av identitet och begreppet har en bred spännvidd på både individuell och kollektiv nivå (ibid.). Organisationsidentitet bygger på att individer som finns inom organisationen identifierar sig med organisationen (Alvesson 2015: 54). Social identitet hänvisar till olika grupper eller kategorier som en individ identifierar sig med, exempelvis kön, nationalitet, företag eller profession (Alvesson 2015: 56). Identitet kan även baseras på professionella normer och innebära en viss del av självständighet i förhållande till ledning, där självständigheten styrs av de normer som gäller för yrkesgruppen (Alvesson 2015: 52). Organisationsidentitet och social identitet ligger nära varandra och går ibland in i varandra (Alvesson 2015: 56). Vidare menar Alvesson (2015: 57-58) att gemenskap, sammanhållning och villigheten att göra något för andra är viktigt för hur människan fungerar. Den sociala identiteten är därför central för samhället, som inte skulle fungera utan grupptänkande och ett ”vi” som drar åt samma håll (ibid.). Den sociala identiteten inom organisationer bromsar individualitet och egenintresse och att medlemmarna inom organisationer identifierar sig med organisationen är viktig (ibid.). En grupps gemensamma identitet är inte nödvändigtvis beroende av att gruppen har gemensamma värderingar, idéer och normer men det är vanligt förekommande (ibid.). Den sociala identitetens positiva sidor i form av stark drivkraft, skapande av identifikation och lojalitet står i motsats till de negativa sidorna som bland annat kan vara misstänksamhet, distansering och misstro (Alvesson 2015: 58-59). ”Vi och dom”-tänkande kan uppstå mellan grupper som identifierar sig på olika sätt och har olika förhållningssätt, vilket är en anledning att uppmärksamma social identitet även ur ett kritiskt perspektiv då andra sociala grupper kan påverkas negativt av kollektivets engagemang och organisering (ibid.). I analysen används teorier kring normer och identitet för att analysera hur intervjupersonerna ser på sin yrkesroll, vilka normer och värderingar som förekommer samt hur de ser på kollegor inom yrkeskåren.

### **Street-level bureaucracy**

Michael Lipskys (1980) teori om *street-level bureaucracy* behandlar de som arbetar i den offentliga sektorn nära medborgarna, till exempel lärare, poliser och socialarbetare, vilka

Lipsky kallar *street-level bureaucrats*<sup>1</sup>. Teori om street-level bureaucracy kan användas för att förklara varför policies och riktlinjer inte implementeras så som beslutsfattarna avser (Lipsky 1980). Street-level bureaucrats har sitt tjänsteområde i den offentliga förvaltningen och har befogenhet att hantera tjänster, förmåner och påföljder som berör medborgarna (ibid.). Medborgarna upplever statens styrning genom street-level bureaucrats och beslut och handlingar ses som en avspeglning av den policy som styr medborgarens individuella ärende (ibid.). Medborgaren ser inte att det är lagen eller riktlinjer som styr utfallet i ärendet utan att det är upp till den street-level bureaucrat som medborgaren möter att bestämma (ibid.).

”I argue that the decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, the devices they invent to cope with uncertainties and work pressures, effectively *become* the public policies they carry out” (Lipsky 1980: xii).

Street-level bureaucrats har viss handlingsfrihet och handlingsutrymme i sina yrken vilket gör att de kan välja hur de fördelar sin makt och sina befogenheter genom att de, medvetet eller omedvetet, inte alltid handlar så som organisationen avser (Lipsky 1980). Handlingsutrymmet beror dels på att yrkesutövarna ofta är relativt fria i sin yrkesutövning och dels på att de förväntas använda sitt eget omdöme inom sitt kompetensområde (ibid.). Att det förekommer yrkesutövning som inte ligger i linje med organisationen kan förklaras utifrån de utmaningar som street-level bureaucrats dagligen möter i sitt arbete (ibid.). Ofta arbetar street-level bureaucrats utan tillräckligt med resurser och deras tjänster efterfrågas ständigt (ibid.). Det finns ofta oklara eller motsatta förväntningar från organisationen, det är ofta svårt att mäta prestationen hos den enskilde utövaren och de betjänar ofta klienter som inte frivilligt sökt eller önskar deras tjänster (ibid.). Enligt Lipsky (1980) så gäller den sista punkten inte för alla street-level bureaucrats, då vissa arbetar med klienter som frivilligt tar kontakt med organisationen. Även om street-level bureaucrats vill och strävar efter att ge bra service och göra nytta i sitt arbete så är det inte alltid möjligt utifrån de förutsättningar som ges, vilket leder till att rutiner, mönster, metoder och förenklingar utvecklas vilka ger utövarna möjlighet att göra sitt jobb trots ovan nämnda hinder (ibid.). Detta kan innebära att policy implementeras på sätt som inte ligger i linje med organisationens mål och bestämmelser (Lipsky 1980).

Evans (2011) håller med om huvuddragens i Lipskys teori men anser att Lipsky inte lägger nog stor vikt vid betydelsen av professionalism i sin analys och menar att arbetet bör kompletteras med perspektiv på professionalism och hur professionalism påverkar relationen mellan arbetare och chef. Kosar (2011) kritiserar Lipsky för att inte göra en helt tydlig

---

<sup>1</sup> Eftersom mitt teoretiska ramverk bygger direkt på Lipskys (1980) originalverk använder jag de engelska termerna och inte termen närbyråkrat (Lundquist 1994: 28, 64, 79) som ibland används i en svensk kontext.

definition av begreppet street-level bureaucrats, att fackligt engagemang inte inkluderas i analysen samt avseende i vilken utsträckning Lipskys påståenden kan generaliseras och i vilka kontexter de kan appliceras. Vidare kritiserar Kosar (2011) Lipsky för att vara lite för pessimistisk inför möjligheterna att förbättra street-level bureaucracies på grund av de strukturer som street-level bureaucrats befinner sig i, som enligt Kosar (2011) ses som något som är svårt att förändra. Dock medger Kosar (2011) att Lipsky, i den nya omarbetade upplagan från 2010, har omvärderat möjligheterna till förbättring genom förändringar i policy och chefskap som kan ge positiva effekter på beteendet hos street-level bureaucrats. Analysen kommer senare visa att budget- och skuldrådgivarna är en yrkesgrupp som har stor handlingsfrihet i sin yrkesutövning, vilket trots ovanstående kritik motiverar att Lipskys teori (1980) används för att analysera hur yrkesrollen skapas och upprätthålls vilket är en del i skapandet av den gemensamma yrkesidentiteten.

### **Organisationer och nätverk**

Organisationsteori kan förstås som ett antal skolor som försöker förklara vissa typer av organisationer eller som försöker belysa vad som händer inom organisationer, snarare än en enhetlig lära, och det finns olika teoriinriktningar där forskningen historiskt sett har undersökt olika problem för att få förståelse för organisationer som fenomen (Ahrne & Hedström 1999: 8; Jacobsen & Thorsvik 2002: 28-29). Organisationsteori samlar kunskaper om organisationer på ett relativt enhetligt och sammanhängande sätt genom begrepp, formuleringar och hypoteser (Flaa, Hofoss, Holmer-Hoven, Medhus & Rønning 1998: 9). Ordet organisation får ofta människor att tänka på hierarkier och byråkratier men sociologer och samhällsforskare pratar ofta om grupper, nätverk, sociala rörelser och kollektivt handlande då organisationer ofta tar sig uttryck genom just kollektiv handlande (Ahrne & Hedström 1999: 6-9), dock ligger den historiska framväxten av organisationer nära byråkratins tendenser (Giddens 1989: 745-746). En grupp kan kallas för en organisation när deltagarna har ett gemensamt mål och det finns tydlig styrning och riktlinjer som möjliggör strävan mot det gemensamma målet (Flaa et al. 1998: 9; Giddens 1989: 745-746; Jacobsen & Thorsvik 2002: 10-11). Organisationer har en social och mänsklig karaktär eftersom de består av människor som agerar tillsammans mot målet och som arbetar mot omvärlden för att nå målet, samtidigt som de är beroende av resurser från omvärlden (Jacobsen & Thorsvik 2002: 10-11). Vidare är organisationer medvetet konstruerade på ett sätt som antas vara det mest effektiva för att lösa uppgiften och det finns en formell struktur bestående av uppgifter, rutiner och utdelade ansvarsområden (ibid.).

Forskning kring nätverk utgår från att aktörer är en del av större sociala strukturer samt att positionerna inom strukturerna påverkar aktörens handlande, för att förstå och förklara

handlingarna samt vilken effekt handlandet har på kollektivet studeras dessa strukturer (Hedström 1999: 91). Nätverk kan bestå av sociala relationer mellan enskilda individer eller kollektiva aktörer (Hedström 1999: 92-93). När individer med likvärdig utbildnings- eller yrkesbakgrund samlas i ett nätverk kallas det professionsnätverk (Jacobsen & Thorsvik 2002: 280). Professionsnätverk samordnas och regleras genom en stark professionskultur men är samtidigt ofta informella och decentraliserade (Jacobsen & Thorsvik 2002: 280). Vilken struktur ett socialt nätverk har kan förklaras med i vilken utsträckning och med vilken hastighet information sprids inom nätverket (Hedström 1999: 97-100). Ett nätverks struktur kan förklaras av vilka sociala och geografiska hinder som möjliggör eller begränsar att kontakt skapas mellan individer (ibid.). Det geografiska avståndet mellan individer eller aktörer lyfts fram som en påverkande faktor där längre avstånd innebär sämre kontakt, vilket innebär att spridningen av en organisation eller spridning av en idé inom en organisation beror på hur nätverken som sprider informationen är utbredda socialt och geografiskt (Hedström 1999: 97-100). Ovanstående teorier och resonemang kommer i analysen användas för att analysera hur yrkesidentiteten skapas och upprätthålls genom de nätverk som intervjupersonerna är aktiva i, samt för att belysa yrkesföreningens funktion i att skapa och upprätthålla yrkesidentiteten.

## **Metod**

### **Kvalitativa intervjuer**

Syftet med studien är att förstå under vilka förutsättningar budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller sin yrkesroll, samt hur yrkesrollen kan förstås utifrån handlingsutrymmet som tjänstemän ibland har när det gäller att påverka implementering av policy inom offentlig verksamhet. Syftet är även att förstå hur yrkesföreningen bidrar till att budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller en gemensam yrkesidentitet. För att nå denna kunskap har jag använt kvalitativ metod som enligt Trost (2010: 31-35) kan ge djupare förståelse om ett ämne genom att forskaren försöker förstå människor och deras handlingsmönster. Jag har använt kvalitativa intervjuer vilket är en lämplig metod när forskaren vill ta del av intervjupersonens föreställningsvärld, känslor, upplevelser och erfarenheter (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 53-54; Trost 2010: 43-44). Resultatet av intervjun beror på det sociala sammanhanget som intervjuare och intervjuperson befinner sig i, samt hur ämnet uppfattas av den intervjuade vid just den tidpunkten (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 34-35). Intervjuaren bör således vara uppmärksam på intervjuareffekter som uppstår, vilket innebär att intervjuaren påverkar intervjupersonen och vice versa (Lantz 2013: 84). Fördelar med intervju som metod är att forskaren kan fånga även det som inte sägs rakt ut (så som normer, emotioner, språkbruk och

det som tas för givet i situationen) medan nackdelar är att forskaren kanske inte lyckas tolka det som intervjupersonen säger på det sättet som intervjupersonen avser (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 53-54). Det finns många olika sätt att lägga upp en kvalitativ intervju på och det finns inte gemensamt överenskomna definitioner, eller benämningar, för de olika typerna av intervjuer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 37-38; Trost 2010: 39). Intervjuer kan vara helt ostrukturerade, semi-strukturerade eller löst strukturerade (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 37-38). Öppna intervjuer ger den intervjuade chans att beskriva sitt sätt att uppfatta fenomen och sammanhang samt ge sin bild av verkligheten och intervjuaren får möjlighet att förstå på vilket sätt intervjupersonen konstruerar sin sociala verklighet (Lantz 2013: 41-43).

### **Genomförande**

Jag har genomfört åtta stycken kvalitativa intervjuer med en relativt lös struktur (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 37-38). Jag har utgått från en intervjuguide<sup>2</sup> men varit flexibel kring frågornas ordning, vilket har gett intervjupersonen möjlighet att fritt prata om ämnet. I vissa fall har intervjupersonerna självmant svarat på kommande frågor för att deras resonemang har lett dem dit. Jag har varit uppmärksam på intervjuareffekter (Lantz 2013: 84) genom att vara noga med formuleringar vid mailkontakt samt under intervjuerna för att undvika att påverka intervjupersonen med mina åsikter. Då intervjupersonerna är spridda på olika platser i Sverige har vissa intervjuer skett via telefon. De som bor nära mig har jag träffat fysiskt. En fördel med telefonintervjuer är möjligheten att intervjua de som befinner sig på annan geografisk plats (Kvale & Brinkmann 2014: 190). Dock är nackdelen att den ”visuella interaktionskomponenten mellan intervjuare och intervjuperson” (May 2013: 131) går förlorad eftersom intervjun inte sker ansikte mot ansikte. Jag har gjort bedömningen att telefonintervjuer är lämpliga i det här fallet då yrkeskåren är relativt liten (runt 360 personer) och det finns ett begränsat antal budget- och skuldrådgivare i mitt närområde. Telefonintervjuer blev därför nödvändiga för att få ett tillräckligt stort urval. Den geografiska spridningen av intervjupersoner ger även en möjlighet att se om det finns skillnader bland intervjupersonerna beroende på var i landet de arbetar. Fördelarna med telefonintervjuer överväger således att jag går miste om det sociala sammanhanget som en ansikte-mot-ansikte-intervju innebär. Jag har varit medveten om denna nackdel genom att under telefonintervjuerna vara uppmärksam på personens sätt att prata för att kunna höra när personen tar en paus respektive när personen har ”pratats till punkt” och är redo för en ny fråga. Detta då jag ville undvika att avbryta intervjupersonen vilket rekommenderas av Trost (2010: 85).

---

<sup>2</sup> Se Bilaga 1, s. 33

Det sätt materialet transkriberas på ger förutsättningar för olika sorters analys, då intervjupersonen framstår på olika sätt beroende på om exempelvis tal transkriberas noggrant eller inte (Rennstam & Wästerfors 2015: 58-59). Intervjuerna har spelats in och vid transkribering har vissa ljud, som exempelvis innebär att det blir en paus, bevarats för att visa när intervjupersonen tvekar eller behöver tänka efter för att kunna besvara frågan.

### **Urval**

Till skillnad mot kvantitativ metod finns det inte några tydliga regler för hur urval av respondenter ska gå till vid en kvalitativ undersökning (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 39-40). Patton (2002: 230-238) är av en annan åsikt och menar att kvalitativ forskning bygger på ett meningsfullt och målmedvetet urval (så kallad *purposeful sampling*) där styrkan ligger i att kunna välja ut fall som är rika på information, där forskaren kan få djup insyn i frågor som är centrala för undersökningen. Vidare menar Patton (2002: 230-238) att det finns olika strategier för meningsfullt eller målmedvetet urval, där varje strategi har ett visst syfte, t.ex. snöbolls- eller kedjeurval. Trost (2010: 137-140) rekommenderar strategiskt urval av intervju-personer, men påpekar att detta i vissa fall kan bli svårt när tillgång till intervju-personer sker genom en gate-keeper eller nyckelperson som hjälper forskaren att få tillgång till fältet. I dessa situationer får forskaren nöja sig med de intervju-personer som presenteras och hoppas på att det finns variation bland dem som nyckelpersonen tillhandahåller (Trost 2010: 139-140). Vidare menar Trost (2010: 139-140) att nackdelen med att använda nyckelpersoner är just risken att nyckelpersonen styr urvalet mot personer som nyckelpersonen anser är särskilt intressanta, vilket inte nödvändigtvis värderas likadant av forskare och nyckelperson. Dessa risker har jag varit medveten om vid kontakt med fältet och analys av empirin. I det här arbetet har jag fått tillgång till fältet genom en nyckelperson som har förmedlat kontakt med en person som arbetar som budget- och skuldrådgivare, som i sin tur har hjälpt mig att komma i kontakt med andra budget- och skuldrådgivare runt om i Sverige. Det går således att säga att jag har använt mig av varianter av bekvämlighetsurval, som innebär att man ”tar vad man råkar finna” (Trost 2010: 140) samt snöbollsurval, som innebär att intervjupersonen hänvisar vidare till nästa intervju-person (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 41; Trost 2010: 141).

För att materialet inte ska färgas av enskilda intervju-personers uppfattningar bör urvalet inte vara för litet, mellan fem till åtta personer som tillhör en viss utvald grupp och ger sina personliga åsikter kring ett ämne kan vara tillräckligt i vissa fall, medan t.ex. en jämförande undersökning kan innebära att uppemot tio intervjuer eller fler kan behövas (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 42; Trost 2010: 143). Mason (2010) menar att urvalet bör vara tillräckligt stort för att fånga olika slags uppfattningar hos respondenterna men inte så stort att



material upprepar sig själv och till slut blir överflödigt. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015: 42) menar att när materialet känns mättat har tillräckligt många intervjuer gjorts, det vill säga när forskaren känner att fler intervjuer inte ger någon ny information. Mason (2010) anser att mättnad är ett elastiskt begrepp och att det kan vara svårt att se när ett material har uppnått mättnad. Vissa forskare framhåller att ett visst bestämt antal respondenter är tillräckligt många, dock presenteras sällan empiriska argument som underbygger varför just det antalet är det korrekta (Mason 2010). Det finns ett fåtal studier som erbjuder riktlinjer för hur stort ett urval bör vara, där allt från fem till 60 intervjuer framhålls som tillräckligt (ibid.). Masons (2010) studie över storleken på urval i kvalitativa studier gjorda av doktorander visar att antalet respondenter varierade från en respondent, vid en djupgående livshistoriestudie, till 95 respondenter vid en fallstudie. Masons (2010) studie belyser varför antal respondenter varierar inom kvalitativ forskning samt att det inte finns något fastställt minimiantal för antal respondenter i en kvalitativ studie. Urvalet i den här studien motiveras av att jag inte gör några anspråk på att analysera samtliga budget- och skuldrådgivare i Sverige utan jag studerar ett fåtal där jag går på djupet. Jag bokade inledningsvis in åtta intervjuer och fann efterhand, när jag samlat in och bearbetat materialet, mättnad genom att olika teman utkristalliserade sig vilket gjorde att jag ansåg att åtta intervjuer var tillräckligt.

### **Generaliserbarhet, reliabilitet och validitet inom kvalitativ metod**

Vid kvalitativa studier finns inte någon ambition att urvalet ska vara representativt i statistisk mening, eftersom det inte finns någon ambition att använda materialet för att generalisera (Mason 2010; Trost 2010: 141), vilket även gäller den här studien. Den kvalitativa metoden kan, genom urval som ofta är små och icke-representativa, ge djupare förståelse om ett ämne och syftar till att förstå hur människor resonerar och reagerar samt hur olika handlingsmönster ser ut (Trost 2010: 31-35). Den kvantitativa metoden å andra sidan jämför relationer mellan variabler, kan jämföra stora mängder data, kan ge siffror i procent på hur mycket av befolkningen som har en viss åsikt och dylikt (Trost 2010: 25-35). Denna metod hade kunnat användas om intervjuerna genomförts på ett mer strukturerat sätt eller om syftet med studien t.ex. hade varit att mäta hur många besök budget- och skuldrådgivare tar emot varje vecka. Möjligheten att fånga nyanser i intervjupersonernas berättelser samt undvika att styra intervjuerna har, som nämns ovan, varit viktigt för studien vilket motiverar valet av kvalitativ metod.

Inom forskning talas det om reliabilitet, att en mätning inte påverkas av slumpen utan kan anses vara tillförlitlig, samt validitet, att instrumentet som används eller frågan som ställs mäter det som den avser mäta (Trost 2010: 131-134). Reliabilitet används huvudsakligen i kvantitativa studier där situationer som undersöks ska vara genomgående standardiserade för

att ge hög reliabilitet, vilket inte gäller kvalitativa studier som bygger på låg standardisering där slumpinfltelser fångas av forskaren och sedan används i analysen (ibid.). Trost (2010: 132) menar att det inte passar att prata om reliabilitet i kvalitativa studier då intervjuaren inte är ute efter samma svar på de frågor som ställs utan tvärtom vill fånga variationer i tankar, åsikter och beteenden. Trost (2010: 133) menar att frågorna ska vara anpassade till det intervjuaren vill veta, vilket ligger nära validitetsbegreppet, men att det snarare är givet att frågorna behandlar det som är av intresse och inte något annat. Begreppen är anpassade för kvantitativ forskning och är därför inte helt lämpliga att använda inom kvalitativ forskning, det är dock viktigt att insamling av materialet sker på ett trovärdigt sätt (Trost 2010: 133-134).

### **Analysmetod**

Enligt Ahrne och Svensson (2015: 13) kan kvalitativ metod kan ibland associeras med begreppet *grounded theory* som innebär att empirin tillåts styra teorin och att forskaren inte har några teoretiska utgångspunkter eller antaganden om det som studeras. Teorin slog igenom 1967 som en motsats till positivistisk teoristyrd forskning (Ahrne & Svensson 2015: 13). Jag har använt ett angreppssätt som innebär att empirin tillåts styra teorin och inte tvärtom, vilket står i motsats till ett deduktivt angreppssätt (Ahrne & Svensson 2015: 13). Att jag har valt ett empiridrivet arbetssätt innebär inte att jag strikt utgått från grounded theory eftersom jag är medveten om att jag har med mig teoretiska utgångspunkter och antagande som påverkar mitt förhållningssätt till empirin. Att inte ha några teoretiska utgångspunkter eller antaganden är enligt Ahrne och Svensson ”en orimlig och ohållbar tanke om man inte forskar om något som någon aldrig tidigare forskat om” (Ahrne & Svensson 2015: 13). Det empiridrivna arbetssättet innebär i den här studien att analys av empirin pekat mot vissa teoretiska riktningar vilket har styrt teorival. Analysen visade även olika teman i materialet som lagt grunden till problemformulering, syfte och frågeställning.

Gubrium och Holstein (1997: 3-6) menar att det finns olika sätt att prata om metod inom socialvetenskap och att språket har en avgörande betydelse när verkligheten beskrivs då språket har olika intressen, mål och strategier. Olika kvalitativa ansatser kan genom språket och genom hur metod ”pratas om” avslöja olika ”fakta” om den sociala världen (Gubrium & Holstein 1997: 6). Det mest vanligt förekommande språket inom kvalitativ metod är naturalism som syftar till att förstå den sociala verkligheten ”så som den verkligen är” (Gubrium & Holstein 1997: 6). Med andra ord är syftet att beskriva det som förekommer naturligt; vad händer, vad gör människor och vad betyder det för dem (Gubrium & Holstein 1997: 14). Naturalism står i kontrast till etnometodologi och andra konstruktionistiska synsätt som intresserar sig för de aktiviteter genom vilka aktörer skapar den sociala världen och den

sociala ordningen (Gubrium & Holstein 1997: 7). Medan naturalismen intresserar sig för *vad* informanten säger så intresserar sig etnometodologin för *hur* informanten pratar och interagerar (Gubrium & Holstein 1997: 7). Gubrium och Holstein (1997: 15-16) menar att forskaren bör vara uppmärksam på sin egen roll och påverkan på det som studeras genom en reflexiv medvetenhet, men samtidigt inte lägga allt för stor tyngd vid den egna påverkan då de menar att vissa forskare riskerar att tränga undan den empiriska undersökningen genom att reflexiviteten i sig blir ett självändamål. I analysen av empirin har jag haft ett naturalistiskt synsätt och i första hand tittat på *vad* intervjupersonerna säger vilket har styrt min analys av materialet. Jag har varit medveten om min egen påverkan och försökt förhålla mig till den i linje med Gubrium och Holsteins (1997: 15-16) resonemang kring reflexivitet.

### **Etiska aspekter**

För att forskning fortsatt ska kunna bedrivas med samhällets förtroende är det viktigt att vara medveten om och resonera kring etiska aspekter (Vetenskapsrådet 2011: 12). Det är viktigt att genom hela processen, från första kontakt till publicering och senare förvaring av materialet, värna om intervjupersonens rätt till integritet och värdighet (Trost 2010: 123-129; Vetenskapsrådet 2011: 18). Det är viktigt att upplysa intervjupersonen om informerat samtycke, att materialet kommer behandlas konfidentiellt, att personen anonymiseras och avidentifieras, att personen har rätt att avbryta intervjun samt att personen inte behöver besvara frågor som personen inte vill besvara (Trost 2010: 123-129). Intervjuaren bör vara uppmärksam på den beroendeställning som intervjupersonen befinner sig i, där intervjupersonen kan känna sig "tvingad" att svara på frågor på grund av artighet eller för att personen vill vara snäll (Trost 2010: 123-129). Innan intervjuerna genomfördes informerades intervjupersonerna skriftligt om de forskningsetiska principer som Vetenskapsrådet (2002) rekommenderar. Intervjupersonen fick lämna muntligt samtycke efter att jag försäkrat mig om att de läst och förstått informationen kring forskningsetiska principer.

Eftersom yrkeskåren endast består av runt 360 personer (Konsumentverket 2016: 8), där många känner varandra, anser jag att det är viktigt att noggrant anonymisera och avidentifiera intervjupersonerna för att minska risken att någon känner igen en kollega. I analysdelen har jag därför valt att ge varje respondent flera olika namn samt ändrat kön på vissa. Jag har även valt att inte skriva ut om intervjun har skett via telefon eller ansikte mot ansikte, då det kan avslöja om personen bor i mitt närområde eller inte. I vissa citat har dialektiska uttryck ändrats då det ibland går att utläsa genom vissa ord eller vissa uttryck från vilken del av landet personen kommer. Detta gör att materialet tappar vissa nyanser, men jag anser att de etiska

aspekterna har företräde. När intervjupersoner nyfiket frågat vilka kollegor jag har varit i kontakt med har jag svarat att jag inte kan delge den informationen av forskningsetiska skäl.

### **Litteratursökning**

Litteratursökning har genomförts vid sex olika tillfällen och varierat mellan 30 minuter upp till fyra timmar och systematisk elektronisk sökning har använts (Rienecker & Stray Jørgensen 2014: 138-139). För att inte exkludera tidigt utgivna verk har begränsningar avseende utgivningsår inte gjorts, däremot har sökresultat för studentuppsatser valts bort, då endast avhandlingar, böcker och rapporter ansetts relevanta. Litteratur har sökts inom olika fält och sökorden har varierat i takt med att uppsatsens riktning blivit mer och mer tydlig.

Svenska sökord som använts i databaserna Lovisa och LUBSearch är: professionsetik, organisationsetik, normstrukturer, arbetsplatser, organisationsteori, organisationskulturer, Mats Alvesson, Göran Ahrne, socialt arbete, skuldrådgivning, överskuldsättning, intervjuteknik, kvalitativ metod, kvalitativa intervjuer, kollektiva identiteter, professionsteori, sociala nätverk, normer, organisationsidentitet, yrkesidentitet, organisationskultur, Wickenberg, Leo, budget- och skuldrådgivning, Lisbeth Sandvall, närbyråkrat.

Engelska sökord som använts i databaserna Lovisa och LUBSearch är: professional identities, street-level bureaucrats, Lipsky, social norms, professional norms, norms, Giddens

När Lovisa och LUBSearch inte kunnat finna resultat för specifika sökord har Google använts med följande sökord: Kronofogden + rapporter, Konsumentverket + rapporter

Även sökning på Kronofogden och Konsumentverkets hemsidor har skett genom manuell sökning i arkiv samt med sökorden ”budget- och skuldrådgivning”.

### **Analys**

Analysavsnittet analyserar empirin mot tidigare presenterade begrepp och teorier. De två första delarna fokuserar på yrkesrollen och hur normer och identitet skapar och upprätthåller yrkesrollen. Den tredje delen fokuserar på teorin om street-level bureaucracy och hur yrkesrollen kan förstås utifrån handlingsutrymmet att påverka implementering av policy som ibland finns i offentlig verksamhet. Den fjärde och sista delen analyserar hur intervjupersonerna genom yrkesföreningen och andra nätverk skapar och definierar en gemensam yrkesroll och identitet inom yrkeskåren. För att åskådliggöra närheten till empirin har jag valt att använda direkta citat från intervjupersonerna som rubriker i analysen.

*”Jag är då budget- och skuldrådgivare och jag jobbar med ekonomisk rådgivning”*

Intervjupersonerna nämner tidigt i intervjuerna att verksamheten är lagstadgad och att de är rådgivare, de har ingen myndighetsutövning, samt att det är frivilligt för personer som

behöver hjälp att ta kontakt med budget- och skuldrådgivningen. Var verksamheten är placerad i kommunerna skiljer sig åt och det är upp till varje kommun att välja var verksamheten placeras och hur mycket resurser som tilldelas. Några intervjupersoner är placerade under socialförvaltningen, några under kommunledningsförvaltningen och några under andra förvaltningar. Hälften av intervjupersonerna är ensamma på sin position i sin kommun, medan andra hälften har en eller flera kollegor. När intervjupersonerna berättar om sin yrkesroll visar det sig att de har en gemensam syn på yrkesrollen.

”Jag är då budget- och skuldrådgivare och jag jobbar med ekonomisk rådgivning och... eh... verksamheten riktar sig till alla kommuninvånare företrädesvis kommuninvånare med ekonomiska bekymmer eller som är oroliga för sin ekonomi men det finns även utrymme att svara på andra frågor från folk som inte är oroliga över sin ekonomi. ehm ...rådgivningen alltså jag är ingen myndighetsperson, jag fattar inga beslut, jag har inga pengar utan det är rådgivning- rådgivningen är kostnadsfri och jag har sekretess. Så det är ramarna för verksamheten” (Kajsa, 2017-03-15)

”Vi träffar ju människor med ... som vill ha hjälp med sin ekonomi helt enkelt på olika sätt. ehm med- det kan vara budget och det kan vara med skulder så och att vi försöker se en helhet i ekonomin för att se en långsiktig ekonomisk rehabilitering som vi säger då. ehm ja och vi är en frivillig verksamhet, lagstadgad verksamhet /.../ man kommer till oss frivilligt, vi har inget myndighetsutövande eller så ... men det är ändå en lagstadgad verksamhet som ska finnas i alla kommuner.” (Maria, 2017-03-15)

Citaten från Kajsa och Maria summerar den praktiska biten kring arbetet, hur budget- och skuldrådgivarna arbetar med just rådgivning och inte har någon myndighetsutövning där de fattar beslut. Intervjupersonerna beskriver till en början verksamheten och yrkesrollen med utgångspunkt i att verksamheten är lagstadgad samt att arbetet organiseras utifrån de lagar och regler som de följer i sin yrkesutövning, vilket gör att analysen inledningsvis visar kopplingar till Webers idealtyp för den byråkratiska organisationen (Weber 1987). Idealtypen innebär att byråkratin har fasta och reglerade kompetensområden med en tydlig uppdelning avseende vem som ansvarar för vad. Det finns även en hierarkisk ordning där de på högre positioner kontrollerar de på lägre positioner och makten är tydligt fördelad. Hur arbetet utförs är reglerat med tydliga regler och rutiner och för att få utföra arbetet krävs specialistutbildning (Weber 1987). Vi kan se beröringspunkter mellan budget- och skuldrådgivarnas arbete och Webers byråkratiska organisation avseende hur verksamheterna och arbetet organiseras; verksamheten befinner sig i den kommunala organisationen, som är hierarkiskt uppbyggd, och ansvarsområdena är tydligt uppdelade. Ytterligare beröringspunkter är att arbetet styrs av regler och rutiner då arbetet tar sin utgångspunkt i skuldsaneringslagen. Samtliga intervjupersoner har högskoleutbildning inom olika former av beteendevetenskap, ekonomi eller juridik samt utbildning som tillhandahålls av Konsumentverket och är specifik för budget-

och skuldrådgivare. Att yrkesrollen kräver viss utbildning innebär att ytterligare en av idealtypens förutsättningar uppfylls (Weber 1987). Det är generellt svårt att uppfylla alla krav för Webers idealtyper, vilket inte heller är tanken då de inte är avspeglningar av verkligheten utan förenklingar och ett sätt för sociologen att orientera sig i en komplex verklighet (Boglund, Eliaeson & Månson 2014: 185).

*”Alltså man har en bred kompetens. Man måste kunna möta människor. Man måste kunna lyssna på människor, men man måste också sätta gränser”*

Empirin visar att intervjupersonerna har en samstämmig syn på yrkesrollen samt vad som ingår i uppdraget och deras uppgift, vilka egenskaper en budget- och skuldrådgivare bör ha samt hur en budget- och skuldrådgivare bör agera i mötet med klienterna. Även om de framhåller att de ibland arbetar olika, så är de ändå samstämmiga i hur de tycker att det *borde* vara.

”Alltså man har en bred kompetens. Man måste kunna möta människor. Man måste kunna lyssna på människor, men man måste också sätta gränser/.../ vad det gäller kunskap måste man kunna rätt mycket juridik alltså det är ju olika lagstiftningar som går in i vartannat så man behöver en bred allmänbildning också i de juridiska bitarna och kunna lyssna på människor och vara ödmjuk. Och måste man kunna- det här med ekonomi alltså det handlar ju inte om- ... det handlar inte så mycket om... att räkna egentligen men man måste ändå ha ett sinne för hushållsekonomi att man får diskutera olika frågor olika alternativ och... så där va men man behöver inte vara civilekonom för att sitta här liksom utan det är mera vardagsekonomi, ha förståelse för hur det fungerar.” (Maj-Lis, 2017-03-13)

Utöver kompetens inom ekonomi och juridik lyfts de ”mjuka bitarna” fram som viktiga förutsättningar för att arbetet ska fungera, det vill säga bemötande och att få klienternas förtroende. Att kunna skapa en miljö där klienten känner förtroende för budget- och skuldrådgivaren kan därför anses vara en viktig del av yrkesrollen. Samtliga intervjupersoner menar att frivilligheten som finns för klienten att kontakta budget- och skuldrådgivare är viktig för relationen. Att ha myndighetsutövning ses inte som ett alternativ utan frivillighet i alla led är viktigt enligt samtliga intervjupersoner. Intervjuerna visar att det finns skillnader i hur olika budget- och skuldrådgivare arbetar, det finns en stor frihet i hur de lägger upp sitt arbete som anpassas utifrån klientens behov. Det finns även en gemensam syn på yrkesrollen med stor samstämmighet kring vilka ”mjuka” egenskaper som är viktiga i yrkesutövningen.

Samtliga intervjupersoner framhåller att ekonomiska problem ofta är symptom på andra problem som bidrar till att klienten inte klarar sin ekonomi och behöver söka hjälp. Det förekommer att klienter mår dåligt och har psykiska problem, exempelvis självmordstankar, vilket intervjupersonerna får hantera trots att det inte ligger inom ramen för deras uppgift. Flera intervjupersoner påpekar att de inte har rätt kompetens för att ta hand om den typen av problem, vilket gör det till en jobbig del av arbetet, samtidigt som de som medmänniskor vill

hjälpa klienten. Det händer även att klienter hamnar i kläm mellan olika myndigheters regelverk, vilket vissa intervjupersoner tycker är frustrerande och jobbigt att hantera. Även om de flesta intervjupersoner menar att de oftast klarar av att lämna jobbet på jobbet när arbetsdagen är slut, så uttrycker vissa intervjupersoner att det ibland uppstår känslor som är svåra att hantera och som följer med hem. Göran sammanfattar flera intervjupersoners tankar kring att sätta gränser för vad yrkesrollen och arbetsuppgifterna innebär och omfattar:

”Vi pratar mycket om det här i nätverket- man får ju verkligen se ’vad är det vi ska och kan göra och vad ska vi hänvisa’. Man får jobba med hela tiden att se att eh ’det här kan jag inte göra även om jag vill’” (Göran, 2017-03-10)

Intervjupersonerna behöver tydliggöra, både för sig själva och andra, vad som ligger i deras arbetsuppgifter respektive vad som inte gör det. Uppdraget för verksamheten är lagstadgat men intervjuerna visar att det finns skillnader i hur verksamheten organiseras samt hur hög arbetsbelastningen är. Genom att resonera kring vad de kan göra utifrån sin profession och sitt uppdrag, samt lita på att de har gjort vad de kunnat i den aktuella situationen, kan svåra situationer hanteras.

Som tidigare presenterats kan begreppet normer sammanfattas i en generellt accepterad definition: normer reglerar beteende genom att till exempel synliggöra förväntningar, styrs av externa sanktioner (som antingen belönar eller bestraffar) och existerar för att medlemmarna i en grupp erkänner och förstärker dem (Horne 2001: 3-5). Normer kan med andra ord förstås som regler eller förväntningar på hur vi bör uppföra oss i en viss kontext där vissa beteenden är tillåtna respektive otillåtna (Giddens 1989: 728). Som nämnts tidigare finns det inom professionella system professionella normer som är en del av konceptet sociala normer (Leo & Wickenberg 2013) och Alvesson (2015: 51-52) menar att professionella normer kan uttryckas genom en yrkesgrupps identitet. Vidare menar Alvesson (2015: 51) att identitet är ett sätt att försöka förstå vilka vi är, vad vi vill och vad vi har för åsikter i olika sammanhang och är inte endast förknippat med individer utan även kollektiv så som organisationer eller yrkesgrupper. På vilket sätt en individ eller ett kollektiv definierar sig handlar till viss del om identifikation samt om man känner likhet och tillhörighet (Alvesson 2015: 51). Som nämnts tidigare menar Alvesson (2015: 51) att identitet skapas genom att det finns en idé kring vad man är och vad man står för, en idé som visserligen kan ändras eller omskapas, men som i grunden är relativt stabil. Begreppet identitet har en bred spännvidd på både individuell och kollektiv nivå (Alvesson 2015: 52). Organisationsidentitet bygger på att individer som finns inom organisationen identifierar sig med organisationen och social identitet hänvisar till olika grupper eller kategorier som en individ identifierar sig med, exempelvis kön, nationalitet eller

profession (Alvesson 2015: 54-56). De två begreppen ligger nära varandra och går ibland in i varandra (Alvesson 2015: 56). En grups gemensamma identitet är inte nödvändigtvis beroende av att gruppen har gemensamma värderingar, idéer och normer men det är vanligt förekommande (Alvesson 2015: 58). Analysen visar att det finns en gemensam syn på och att det finns likheter i hur kollektivets deltagare ser på sig själva och på varandra, vilket kan ses som att det finns en idé kring vad kollektivet står för. Intervjupersonerna delar normer och värderingar kring arbetsätt och hur de bör agera i sin profession; de ger likartade beskrivningar kring viktiga bitar som förtroende och bemötande och det finns en gemensam syn på att verksamheten fungerar bäst när den är frivillig och de inte har myndighetsutövande. Det finns även en gemensam syn på att intervjupersonerna i sitt dagliga arbete definierar vad de gör respektive inte gör, i form av att definiera och sätta gränser för det egna arbetet, vilket kan ses som ett uttryck för att de både upprätthåller befintliga normer men också skapar nya normer inom kollektivet för att hantera situationer och problem. Intervjupersonerna nämner ofta andra budget- och skuldrådgivare och pratar i termen ”vi”, även de som arbetar ensamma i sina kommuner. Detta kan ses som ytterligare ett uttryck för att yrkeskåren som kollektiv identifierar sig som en grupp utifrån delande normer, värderingar och en känsla av tillhörighet, vilket skulle kunna ses som att det finns en gemensam organisationsidentitet samt social identitet. Vi ska dock komma ihåg att studien endast omfattar ett begränsat antal informanter, vilket gör det svårt att uttala sig om yrkeskåren som helhet. I senare avsnitt återkommer jag till gruppen som organisation.

Ett annat perspektiv som kan hjälpa oss att förstå hur yrkesrollen skapas och upprätthålls genom gränsdragning är Webers teori om rationalitet och målrationalt handlande (Boglund, Eliason & Månsson 2014: 213-215). Rationalitet som abstrakt begrepp innebär att man beräknar vilka medel som effektivast leder till på förhand uppsatta mål och genom rationalisering blir världen ”avmystifierad” och går att förstå och förklara utifrån det målrationala handlandet (Boglund, Eliason & Månsson 2014: 213-215). Ett problem med det målrationala handlandet är dock att det skapar en brist på mening och meningsfullhet vilket är ett problem i det moderna samhället (ibid.). Målrationalt handlande innebär att handlingen är ett medel för att uppnå ett visst mål, det finns en uträknad väg fram till målet och olika alternativ vägs mot varandra för att hitta den mest effektiva handlingen (Boglund, Eliason & Månsson 2014: 183-187). Genom att förstå de gränser som intervjupersonerna sätter upp kring sitt yrkesutövande i form av målrationalt handlande kan vi se hur de använder gränser för att nå ett uppsatt mål, exempelvis att inte göra mer än vad de anser är sin uppgift eller att försöka undvika att involveras känslomässigt i för hög utsträckning.



*”Vi vet inte om vi ska välja att skita i det, det kan man också göra”*

Jag nämner ovan att majoriteten av intervjupersonerna upplever att det finns skillnader avseende hur budget- och skuldrådgivare arbetar samt skillnader i hur verksamheten organiseras i kommunerna. Flera intervjupersoner lyfter fram att det vore bra om yrkesrollen blev mer tydlig och likriktad, att de borde jobba mer lika än de gör idag. Rekommendationerna från Konsumentverket (2016) syftar bl.a. till att minska variationerna mellan kommunerna, bidra till att verksamhetens roll stärks samt höja kvalitén, bidra till utveckling och uppföljning verksamheterna, förtydliga vad budget- och skuldrådgivarna bör hjälpa skuldsatta med samt förtydliga vad invånarna kan förvänta sig vid kontakt med budget- och skuldrådgivare. Majoriteten av intervjupersonerna är positivt inställda till de nya rekommendationerna, då det finns konsensus i att det vore bra om yrkeskåren arbetade mer likvärdigt, men samtidigt uttrycker flertalet intervjupersoner reservationer kring om rekommendationerna är tillräckliga. Vissa intervjupersoner ser de som en bra början eller ett arbetsmaterial som bör utvecklas över tid. Flera intervjupersoner framhåller även att det är svårt med gemensamma rekommendationer på hur arbetet ska se ut när verksamheterna organiseras olika i kommunerna. En del i rekommendationerna är att budget- och skuldrådgivaren ska ha aktiv kontakt med klienten under hela skuldsaneringsprocessen, vilket kan ta uppemot fem år. Att finnas till för klienten under skuldsaneringen finns sedan tidigare i uppdraget, men skillnaden är att budget- och skuldrådgivaren numera uppmanas att aktivt ta kontakt med klienter under skuldsaneringsprocessen. Majoriteten av intervjupersonerna arbetar enligt principen att klienten hör av sig vid problem, annars räknar de med att klienten klarar sig själv. Utom en intervjuperson, som var femtonde månad kontaktar de med pågående skuldsanering, anser övriga intervjupersoner att arbetsbelastningen som det förtydligade ansvaret innebär är problematisk.

*”Vi vet inte riktigt hur vi ska hantera det eftersom vi avslutar ju kunder [i datasystemet] som har fått skuldsanering som inte behöver nån hjälp /.../ det känns jättemeningslöst att ringa nån varje månad 'hej går det bra' vi vet inte hur det ska funka. Vi får se. Vi har inte diskuterat det heller hur det ska gå till. Jag tror vi ska ta upp det på nästa nätverksträff. Det känns lite udda /.../ vi vet inte alls hur vi ska lägga upp det där, om vi ska skicka ut ett brev en gång per år eller- om vi ska sätta oss och ringa alla... jag har ingen bra idé /.../ vi har så jävla många, också. Flera hundra. Det är jättemånga /.../ vi vet inte om vi ska välja att skita i det, det kan man också göra.” (Helene, 2017-03-13)*

Citatet exemplifierar hur flera intervjupersoner pratar om svårigheterna att göra den här typen av uppföljning. Svårigheterna beror dels på att de flesta intervjupersoner saknar register över de som är inne i en skuldsaneringsprocess och dels på att det saknas utrymme i arbetstiden att ta kontakt de som har en pågående skuldsanering, vilket i intervjupersonernas kommuner oftast uppgår till några hundra personer. Flera intervjupersoner uttrycker att de har

hög arbetsbelastning och att de skulle få mindre tid att arbeta med nya och pågående klienter om de ska lägga tid på uppföljning. Både intervjupersoner som arbetar ensamma och de som har kollegor uttrycker samma typ av skepticism och osäkerhet kring hur uppföljningen praktiskt ska kunna genomföras.

Genom exemplet ser vi beröringspunkter mellan intervjupersonernas berättelser och Michael Lipskys (1980) teori om street-level bureaucracy. Lipskys teori (1980) kan användas som ännu ett synsätt för att förstå budget- och skuldrådgivarnas yrkesroll och hur normer och värderingar reproduceras inom yrkeskåren, som sedan är en del i hur yrkesföreningen bidrar till att budget- och skuldrådgivare skapar och upprätthåller en gemensam yrkesidentitet. Som nämnts tidigare är street-level bureaucrats de som arbetar i offentliga förvaltningar nära medborgarna, exempelvis lärare, poliser och tjänstemän, och de har befogenhet att hantera tjänster, förmåner och påföljder gentemot medborgarna (Lipsky 1980). Vidare upplever ofta medborgarna beslut tagna av street-level bureaucrats som en avspegling av den policy som styr deras individuella ärende; de beslut som street-level bureaucrats tar *blir* i medborgarnas ögon policys och riktlinjer skapat av organisationen (ibid.). Street-level bureaucrats kan på så vis påverka hur policy implementeras genom sitt handlingsutrymme och till viss del bestämma hur de vill fördela sin makt och sina befogenheter (ibid.). Att den sortens handlingsfrihet finns beror dels på att de ofta inte har någon direkt detaljstyrning, de är ofta relativt fria i sin yrkesutövning och hur de väljer att genomföra en uppgift, och dels på att de ses som professionella och förväntas använda sitt eget omdöme inom sitt kompetensområde (ibid.). Street-level bureaucrats kan ha andra åsikter än gruppens, organisationens eller chefens och genom handlingsfrihet och avsaknaden av detaljstyrning så skapas utrymme för street-level bureaucrats att påverka implementering av policy på sätt som, ur organisationens synvinkel, kan vara oönskade eller oväntade sätt (Lipsky 1980). Som nämnts tidigare finns några skäl som kan förklara varför oönskat eller oväntat handlande uppstår; street-level bureaucrats arbetar ofta med otillräckliga resurser, det finns en ständigt ökande efterfrågan för deras tjänster, det finns oklara eller motsatta förväntningar från organisationen, det är ofta svårt att mäta prestationen samt att street-level bureaucrats ofta betjänar klienter som inte frivilligt valt att komma i kontakt med dem (ibid.). Samtliga punkter är gemensamma för street-level bureaucrats med undantag för den sista punkten avseende frivilligheten från klientens sida att komma i kontakt med organisationen vilket inte gäller vissa street-level bureaucrats enligt Lipsky (1980). Så även om tjänstemannen vill och strävar efter att ge bra service och göra nytta i sitt arbete så är det inte alltid möjligt utifrån de förutsättningar som ges (ibid.). Istället utvecklas metoder, mönster, rutiner och förenklingar som ger

tjänstemännen möjlighet att arbeta trots de utmaningar som nämns ovan, vilket innebär att situationer ibland hanteras på sätt som inte är i linje med organisationens bestämmelser och som inte är önskvärt eller väntat (ibid.).

Budget- och skuldrådgivarnas yrkesroll uppfyller Lipskys (1980) definition av street-level bureaucrats, med undantag från den sista punkten avseende klientens frivillighet i att kontakta rådgivningen som nämns ovan, och jag anser att teorin kan belysa vissa delar av yrkesutövningen och hur yrkesrollen skapas och upprätthålls vilket är en del i skapandet av den gemensamma yrkesidentiteten. Budget- och skuldrådgivarna har inte samma befogenhet som andra tjänstemän med myndighetsutövning, dock visar intervjumaterialet att de arbetar med otillräckliga resurser, att deras tjänster efterfrågas i högre grad än de klarar av att möta samt att de har stor handlingsfrihet i sitt yrkesutövande. De bestämmer exempelvis själva i stor utsträckning vilka metoder och arbetssätt de använder. Citatet ovan där Helene uttrycker att ”vi vet inte om vi ska välja att skita i det” ger ett exempel på handlingsutrymmet, där budget- och skuldrådgivaren kan välja att inte följa rekommendationerna då hon anser att det inte ges rätt förutsättningar från organisationens sida. Liknande uttalanden har flera andra intervjupersoner gjort avseende att det är problematiskt att följa just den här rekommendationen samt de inte vet hur det ska genomföras praktiskt. En bidragande orsak till att budget- och skuldrådgivarnas arbete blir komplicerat är att de tillhör den kommunala organisationen, men rekommendationerna kommer från Konsumentverket som är en statlig myndighet, vilket gör att arbetet kan innehålla oklara eller motsatta förväntningar. Även detta ligger i linje med Lipskys (1980) resonemang. Majoriteten av intervjupersonerna anser att de har stor frihet att själv organisera sitt arbete. En övervägande del av intervjupersonerna uppger att de saknar stöd från den egna organisationen samt att politiker, chef och kollegor inom den egna kommunen inte har riktigt koll på hur verksamheten och budget- och skuldrådgivarens arbete ser ut. Dessa faktorer ökar sannolikt handlingsutrymmet och möjligheten till street-level bureaucracy då mycket förtroende läggs på den enskilde budget- och skuldrådgivaren och dennes professionella omdöme inom kompetensområdet. Samtliga intervjupersoner är engagerade i sina arbetsuppgifter, trivs generellt sett på jobbet och verkar mån om att göra sina arbetsuppgifter på bästa sätt. Att street-level bureaucracy förekommer innebär inte att tjänstemännen inte vill göra sitt jobb på bästa sätt, utan att de arbetar under förutsättningar som kräver att de anpassar rutiner och metoder samt gör förenklingar för att hinna med sina jobb. Detta kan innebära att de, avsiktligt eller oavsiktligt, förmedlar en policy på ett sätt som inte var avsedd av beslutsfattarna. Helene nämner ovan att de ska prata om hur uppfölj-

ningen ska gå till på nästa nätverksträff, vilket antyder att de nätverk som intervjupersonerna är aktiva i är viktiga för yrkesutövningen. Detta utvecklar jag i nästa stycke.

*”Möjligheterna att träffa kollegor från övriga landet”*

Samtliga intervjupersoner framhåller att det är viktigt att vara aktiv i olika nätverk. Beroende på var i landet intervjupersonerna jobbar så ser nätverken olika ut, men generellt finns det mindre lokala nätverk mellan kommuner, större regionala nätverk samt det stora nationella nätverket i form av yrkesföreningen. Intervjupersonerna är aktiva i olika stor utsträckning i de lokala och regionala nätverken och när det gäller yrkesföreningen har vissa styrelseuppdrag medan andra är med som medlemmar. Enstaka intervjupersoner, som arbetat länge inom yrket, menar att de lokala nätverken ger mer utbyte för de som är nya inom yrket än för de mer erfarna. Generellt finns dock samstämmighet kring att nätverken är viktiga för yrkesrollen och yrkesutövandet. Tomas och Amandas beskrivningar visar skillnaderna mellan möten i det lokala nätverket respektive när hela yrkesföreningen samlas:

”Alltså det är ju mycket utifrån rollen /.../ ibland lägger vi tid på att kanske skriva nånting eller ventilera nått speciellt ämne /.../ alla hade så mycket ärenden att dra [på senaste mötet] så det tog liksom hela dagen och då får man fokus- det blir liksom fokus på rollen på liksom- 'är det de här reglerna' så det blir inte så mycket processhandling eller vad man ska säga /.../ och ja det är ju mycket stöd i rollen [på nätverksträffarna] och de andra är ju ensamma så att dom har nog ännu större behov av att liksom ventilera dom frågorna kring att sitta ensam i kommunen och vara ensam i den här rollen” (Tomas, 2017-03-16)

”Jaa om jag tänker på det innan jag var med i styrelsen så tyckte jag att den absolut största behållningen var att få möjlighet att delta i deras årliga konferens där man då hade föreläsare som föreläste om intressanta ämnen plus möjligheterna att träffa kollegor från övriga landet. Det var liksom första- ja det gav föreningen mig.” (Amanda, 2017-03-10)

Genom intervjupersonernas svar ser vi skillnaden mellan de mindre lokala nätverken och det stora nätverket, yrkesföreningen. En majoritet av intervjupersonerna framhåller att de olika nätverken är nödvändiga för att klara av arbetet. Under samtliga intervjuer har en stor del av tiden gått åt till att prata om de olika nätverken samt på vilket sätt intervjupersonerna samverkar med andra budget- och skuldrådgivare.

Nätverk som samlar individer med samma utbildnings- eller yrkesbakgrund kallas professionsnätverk och är ofta informella och decentraliserade, men samordnas och regleras genom en stark professionskultur (Jacobsen & Thorsvik 2002: 280). Nätverk av sociala relationer kan bestå av enskilda individer eller kollektiva aktörer (Hedström 1999: 92-93). Leo och Wickenberg (2013) menar att professionella normer för rektorer reproduceras genom utbildning, mentorskap och möten med andra rektorer. Vi kan se likheter med hur intervjupersonerna träffas i nätverk (lokalt, regionalt och nationellt) och således tänka oss att de, i

likhet med rektorerna som Leo och Wickenberg studerar (2013), reproducerar professionella normer. Vidare menar Leo och Wickenberg (2013) att i vilken omfattning normer reproduceras beror på vilka olika kommunikationsarenor som finns inom organisationen. Vi kan här se en koppling till de olika nätverk som intervjupersonerna är aktiva inom och se dem som ”kommunikationsarenor” där budget- och skuldrådgivarna möts, vilket borde innebära att det finns goda möjligheter för normer att reproduceras när det finns tydliga kommunikationsarenor där yrkeskåren kan mötas.

Information sprids genom sociala kommunikationsnätverk, hastigheten samt i vilken utsträckning information når olika delar av en population kan förklaras av nätverkets struktur (Hedström 1999: 97-100). Som tidigare nämnts kan ett nätverks struktur förklaras av vilka sociala och geografiska hinder som finns och betydelsen av geografiskt avstånd har lyfts fram som en faktor som påverkar sociala kontakter, där längre avstånd innebär sämre kontakt (Hedström 1999: 97-100). Hedström (1999: 97-100) menar vidare att spridningen av en organisation beror på hur de nätverk som sprider organisationen är socialt och geografiskt utbredda och framhåller även att nätverk är viktiga för att för att sprida nya idéer bland redan existerande organisationer. Nätverken verkar spela en stor roll för intervjupersonernas yrkesroll och en del av yrkesidentiteten skapas och upprätthålls genom nätverken och de kommunikationsarenor som nätverken utgör. Exempelvis beskriver intervjupersonerna att de på lokala nätverksträffar diskuterar ärenden, förändringar i lagar och regler samt hur de ska förhålla sig i olika frågor, vilket kan tolkas som ett sätt att skapa och återskapa normer och förhållningssätt för yrkesrollen. Detta resonemang kan ses som en fortsättning på tidigare analys som indikerar att det verkar finnas en gemensam organisationsidentitet och social identitet inom yrkeskåren. Empirin visar att det finns starka nätverk inom yrkeskåren och utbyte mellan budget- och skuldrådgivarna trots geografiska avstånd. Vissa befinner sig geografiskt nära kollegor inom yrkeskåren, medan avståndet för somliga är längre. Att yrkeskåren trots geografiska hinder har lyckats bygga upp lokala och nationella nätverk står i kontrast till Hedströms (1999: 97-100) argument att större geografiskt avstånd innebär sämre social kontakt. Några intervjupersoner påtalar att vissa kollegor som arbetar i små kommuner, som vanligtvis har fler arbetsuppgifter än budget- och skuldrådgivning, inte så ofta kommer till yrkesföreningens nationella möten. Detta kan ses som ett exempel på att nätverket visserligen är stort och i många fall starkt, men inte allomfattande.

För att en grupp ska kunna kallas organisation ska det finnas gemensamma mål som föreningar deltagarna samt procedurer och riktlinjer som samordnar deltagarna och arbetet mot det gemensamma målet (Giddens 1989: 745-746; Jacobsen & Thorsvik 2002: 10-11). Yrkes-

föreningen kan ses som en organisation då det finns ett gemensamt mål, samordning av deltagare, ett uttalat syfte samt en styrelse som leder föreningens arbete (Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst – BUS 2017). Leo och Wickenberg (2013) menar att de normer som finns inom en arbetsgrupp definierar kulturen inom organisationen, det är därför viktigt att känna till vilka sociala och professionella normer som finns som påverkar organisationen. Vidare menar Leo och Wickenberg (2013) att kultur och normer samspelar och tillsammans skapar standard för beteende och distinktioner inom organisationen, ger organisationen en känsla av identitet samt förstärker det sociala systemet och håller samman organisationen. Som tidigare nämnts bygger organisationsidentitet på att individer inom organisationen identifierar sig med organisationen (Alvesson 2015: 54). Dessa resonemang är applicerbara på yrkesföreningen och deras arbete som bland annat omfattar samarbete med andra aktörer samt att påverka frågor på nationell nivå, vilket sker genom att yrkesföreningen exempelvis är remissinstans och expertgrupp i olika frågor. Två exempel är yrkesföreningens medverkan i arbetet den nya skuldsaneringslagen (SFS 2016:675) och Konsumentverkets rekommendationer (2016). Yrkesföreningens arbete går på så vis tillbaka till de enskilda budget- och skuldrådgivarna, i mer eller mindre konkret form, vilket är ytterligare ett exempel på hur föreningen påverkar normer och identitet inom yrkeskåren. Det är alltså inte bara vid nätverksträffar med hela yrkeskåren, som Amanda nämner i citatet ovan, som yrkesföreningen medverkar till att skapa och upprätthålla normer och identitet inom yrkeskåren utan detta sker även genom arbetet på nationell nivå med olika samarbetspartners.

### **Slutledning**

Analysen visar att intervjupersonerna genom yrkesföreningen och andra nätverk skapar och definierar sin yrkesroll och yrkesidentitet genom att normer delas och reproduceras. Inom yrkeskåren finns även en uttalad ”vi”-känsla. En kvalitativ studie av detta slag kan inte användas för att dra generella slutsatser kring ett ämne eftersom urvalet är litet och analysen baseras på intervjupersonernas berättelser. Dock visar empirin att en stor samstämmighet finns bland intervjupersonerna i de flesta frågor vilket pekar i en tydlig riktning. De nätverk som intervjupersonerna, och majoriteten av deras kollegor i Sverige, är delaktiga i har stark påverkan på det dagliga arbetet och yrkesrollen genom att normer skapas och reproduceras när yrkeskåren träffas och samverkar med varandra. Denna samstämmighet ligger till grund för uppsatsens slutsatser.

Min tolkning är att yrkeskåren som kollektiv, åtminstone så som den beskrivs av intervjupersonerna, identifierar sig som en grupp utifrån delande normer och värderingar samt en

känsla av tillhörighet. Detta benämns i analysen som att gruppen har en gemensam identitet i form av organisationsidentitet och social identitet, vilket ligger i linje med tidigare presenterad teori kring normer och identitet. En gemensam syn på yrkesrollen beskrivs av intervjupersonerna och omnämns i analysen med koppling till Webers (1987) idealtyper. Analysen visar också att nätverken som intervjupersonerna är aktiva i har stor betydelse för intervjupersonernas yrkesidentitet, vilken skapas och upprätthålls genom de kommunikationsarenor som nätverken utgör. Genom nätverksträffarna sker en löpande utveckling av yrkesrollen när medlemmarna diskuterar och resonerar kring praktiska frågor, exempelvis hur en budget- och skuldrådgivare bör agera i olika situationer. Även vid diskussioner kring övergripande frågor, t.ex. hur yrkeskåren kan få mer resurser i kommunerna, sker en utveckling av yrkesrollen. Hälften av intervjupersonerna har inte någon kollega i den egna kommunen och då kan nätverken ge stöd som personen saknar i vardagen. Som nämns tidigare uttrycker vissa intervjupersoner att de saknar stöd från chef, kollegor och politiker i den egna kommunen vilket gör att nätverken blir viktiga stödfunktioner. Resonemanget ovan finner jag stöd för i tidigare nämnda teorier kring nätverk och professionella normer. Yrkeskåren består av 360 personer och då vissa inte har någon kollega med samma arbetsuppgifter i den egna kommunen blir stödet från andra i samma position viktigt både för det dagliga arbetet men också för att utvecklas i yrkesrollen på sikt. Att yrkeskåren består av så pass få personer skulle kunna förklara varför materialet står i kontrast till teori om att nätverk blir starkare ju närmare det geografiska avståndet är (Hedström 1999); eftersom yrkeskåren är så pass liten har de inte mycket annat val än att hålla kontakten trots avstånd, eftersom det finns ett begränsat antal personer inom professionen som kan ha utbyte med varandra. Min uppfattning är att yrkesrollen hade sett annorlunda ut om de inte hade haft samverkan och utbyte med varandra genom olika nätverk, då min tolkning är att det inte hade skett samma skapande och upprätthållande av gemensam yrkesidentitet som finns idag.

Att det finns handlingsfrihet och handlingsutrymme i yrket, vilket jag finner stöd för i Lipskys (1980) teori om street-level bureaucracy, har gjort det möjligt för yrkeskåren att själva välja hur de vill arbeta och hur de förhåller sig till olika frågor. Även detta möjliggör skapandet av en gemensam yrkesidentitet. Som nämns i analysen finns rekommendationer (Konsumentverket 2016) för yrkesrollen och verksamheten som är nya när denna uppsats skrivs. Dessa rekommendationer kommer sannolikt påverka yrkesrollen och yrkesrollens utveckling. Som analysen påvisar välkomnar intervjupersonerna rekommendationerna och uttrycker att det är bra om yrkeskåren börjar arbeta mer lika. Så trots att det verkar finnas en gemensam uppfattning kring yrkesrollen och vilka egenskaper en budget- och skuldrådgivare

*bör* ha finns det alltså skillnader i arbetssätt enligt intervjupersonerna. Detta beror enligt min tolkning på att kommunerna organiserar verksamheterna på olika sätt, intervjupersonerna uttrycker att det finns stora skillnader avseende exempelvis resurser och direktiv, vilket påverkar de förutsättningar som budget- och skuldrådgivarna i olika kommuner arbetar under.

Yrkesföreningen kan ses som en gemensam röst för yrkeskåren, som når ut både inom yrkeskåren och ut till andra aktörer. Min tanke är att det finns ett slags system eller kretslopp där medlemmarna påverkar yrkesföreningen genom att lyfta upp viktiga frågor. Yrkesföreningen lyfter i sin tur frågorna till högre instanser vartefter de återvänder till medlemmarna igen i form av nya beslut, regeländringar, lagändringar eller information som är viktig för yrkeskåren. Detta system innebär att yrkeskåren, genom den ideella yrkesföreningen, är med och driver utvecklingen framåt både för sin profession och för frågor som rör samhället. Två exempel där yrkesföreningen haft inflytande är vid arbetet med Konsumentverkets rekommendationer (2016) och den nya skuldsaneringslagen (SFS 2016:675). Genom att ha arbetat för, och lyckats bli, en stark röst och en aktör som andra räknar med har yrkeskåren genom yrkesföreningen skaffat sig inflytande över sin egen framtid och utveckling vilken gör att yrkeskåren som kollektiv har möjlighet att påverka yrkets framtid utifrån de normer och värderingar som anses viktiga. Detta ser jag som ytterligare ett uttryck för hur yrkeskåren aktivt definierar och skapar en gemensam yrkesidentitet.

Jag vill lyfta fram att samtliga budget- och skuldrådgivare i Sverige inte är skyldiga att vara delaktiga i de nätverk som finns och som nämns i analysen så finns det vissa budget- och skuldrådgivare som inte är med i yrkesföreningen och som inte deltar i nätverksträffar. De som är med i föreningen är inte på något sätt skyldiga att följa det som föreningen tycker och tänker. Mitt resonemang om delade normer, värderingar och gemensam yrkesidentitet ska inte missförstås som att föreningen dikterar villkor för hur budget- och skuldrådgivare förväntas tycka, tänka och bete sig. Självklart finns det individuella åsikter inom de olika nätverken och personliga tankar kring yrkesrollen. Analysen av materialet visar dock att yrkesföreningen och nätverken är viktiga i intervjupersonernas arbete och det är tydligt att yrkesföreningen starkt influerar intervjupersonerna. Intervjupersonernas berättelser om yrkeskåren och sina kollegor pekar mot en stark ”vi”-känsla och gemenskap, samt mot att det finns gemensamma uppfattningar kring många frågor som rör yrkesrollen och yrkeskåren.

Vidare forskning skulle kunna bygga vidare på den här studiens resonemang och undersöka i vilken utsträckning Konsumentverkets rekommendationer (2016) framöver kommer påverka synen på normer och värderingar inom yrkeskåren samt om yrkesföreningen även i framtiden har inflytande över hur yrkesrollen och skapas och upprätthålls.



## Referenser

- Ahrne, G. (1999). Organisationsform och omgivning. I Ahrne, G. & Hedström, P. (red.). *Organisationer och samhälle: analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur, 37-59.
- Ahrne, G. (2007). *Att se samhället*. Malmö: Liber
- Ahrne, G. & Hedström, P. (1999). Inledning. I Ahrne, G. & Hedström, P. (red.). *Organisationer och samhälle: analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur, 5-12.
- Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, 8-16.
- Alvesson, M. (2015). *Organisationskultur och ledning*. Malmö: Liber.
- Boglund, A., Eliaeson, S. & Månson, P. (2014). *Kapital, rationalitet och social sammanhållning: en introduktion till klassisk samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Brante, T. (2014). *Den professionella logiken*. Stockholm: Liber.
- Carlsson, H., Larsson, S. & Åström, F. (2015). Överskudsättning och konsumtionsmönster i det digitala samhället – en kunskapsöversikt. *Lunds universitets internetinstitut (LUi)*, 1. <http://lup.lub.lu.se/record/4882903> [2017-04-15]
- Engdahl, O. & Larsson, B. (2011). *Sociologiska perspektiv: grundläggande begrepp och teorier*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, 34-54.
- Evans, T. (2011). Professionals, Managers and Discretion: Critiquing Street-Level Bureaucracy. *British Journal Of Social Work*, 41(2), 368-386. doi: 10.1093/bjsw/bcq074
- Flaa, P., Hofoss, D., Holmer-Hoven, F., Medhus, T. & Rønning, R. (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Giddens, A. (1989). *Sociology*. Cambridge: Polity Press.

Gubrium, J. F. & Holstein, J. A. (1997). *The new language of qualitative method*. New York, N.Y.: Oxford University Press.

Hechter, M. & Opp, K-D. (2001). Introduction. I Hechter, M. & Opp, K-D. (red.). *Social norms*. New York: Russell Sage Foundation, xi-xx.

Hedström, P. (1999). Organisationer och nätverk. I Ahrne, G. & Hedström, P. (red.). *Organisationer och samhälle: analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur, 91-104.

Horne, C. (2001). Sociological perspectives on the emerge of norms. I Hechter, M. & Opp, K-D. (red.) *Social norms*. New York: Russell Sage Foundation, 3-34.

Jacobsen, D-I. & Thorsvik, J. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

Konsumentverket. (2011). *Budget- och skuldrådgivning – beskrivning av en viktig verksamhet* (Rapport 2011:7). Karlstad: Konsumentverket.

<http://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/rapport-2011-7-budget-och-skuldradgivning-beskrivning-av-en-vikt> [2017-03-06]

Konsumentverket. (2015). *Med väntan växer skulden: en fördjupad studie av den kommunala budget- och skuldrådgivningen* (Rapport 2015:8). Karlstad: Konsumentverket.

<http://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/rapport-2015-8-med-vantan-vaxer-skulden-en-fordjupad-studie-av-d> [2017-04-15]

Konsumentverket. (2016). *Rekommendationer för den kommunala budget och skuldrådgivningen*. Karlstad: Konsumentverket.

<http://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/rekommendationer-for-den-kommunala-budget-och-skuldradgivningen> [2017-03-30]

Konsumentverket. (2017). [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). [2017-04-15]

Kosar, K-R. (2011). Street Level-Bureaucracy: The Dilemmas Endure. *Public Administration Review*, 71(2), 299-302. doi: 10.1111/j.1540-6210.2011.02342.x

- Kronofogden. (2008). *Alla vill göra rätt för sig* (2008:1). Solna: Kronofogden.  
<https://www.kronofogden.se/download/18.44812de6133c5768d6780007930/1371144370107/Slutrapport%2BAlla%2Bvill%2Bg%C3%B6ra%2Br%C3%A4tt%2Bf%C3%B6r%2Bsig%2Bjanuari%2B2008.pdf> [2017-04-15]
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Lantz, A. (2013). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Leo, U. & Wickenberg, P. (2013). Professional norms in school leadership: Change efforts in implementation of education for sustainable development. *Journal Of Educational Change*, 14(4), 403-422.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundquist, L. (1994). *Statsvetenskaplig förvaltningsanalys: problem, trender och program*. Lund: Studentlitteratur.
- Mason, M. (2010). Sample Size and Saturation in PhD Studies Using Qualitative Interviews. *Forum: Qualitative Social Research*, 11(3).
- May, T. (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. London: SAGE.
- Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Johanneshov: MTM.
- Rienecker, L. & Stray Jørgensen, P. (2014). *Att skriva en bra uppsats*. Johanneshov: MTM.
- Riksrevisionen. (2015). *Överskuldssättning – hur fungerar samhällets stöd och insatser?* (RiR 2015:14). Stockholm: Riksdagens internttryckeri.  
<http://www.riksrevisionen.se/sv/rapporter/Rapporter/EFF/2015/Overskuldssattning--hur-fungerar-samhallets-stod-och-insatser/> [2017-04-15]

- Sandvall, L. (2008). *Från skuldsatt till skuldfri: processer, strategier och påverkande faktorer*. Licentiatavhandling. Växjö: Växjö universitet. <http://lnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:206526/FULLTEXT01> [2017-04-15]
- Sandvall, L. (2011). *Överskuldsättningens ansikten: en studie av vägar in i och ut ur ekonomiska svårigheter*. Diss. Växjö: Linnéuniversitetet.
- Sandvall, L. (2016). *Varför ansöker inte fler överskuldsatta om skuldsanering? Rapport från ett forskningsprojekt om ansökningsbenägenhet*. Växjö: Institutionen för socialt arbete vid fakulteten för samhällsvetenskap, Linnéuniversitetet. <http://lnu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A953551&dswid=-7721> [2017-04-15]
- SFS 2016:675. *Skuldsaneringslag*. Stockholm: Justitiedepartementet. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skuldsaneringslag-2016675\\_sfs-2016-675](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skuldsaneringslag-2016675_sfs-2016-675) [2017-04-15]
- Svensson, L.G. & Orban, P. (1995). Inledning. I Svensson, L.G. & Orban, P. (red.). *Människan i tjänstesamhället*. Lund: Studentlitteratur, 11-23.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Utredningen om överskuldsättning. (2013). *Överskuldsättning i creditsamhället?* (SOU 2013:78). Stockholm: Justitiedepartementet. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/overskuldsattning-i-kreditsamhallet\\_H1B378](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/overskuldsattning-i-kreditsamhallet_H1B378) [2017-04-15]
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [2017-03-06]
- Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet. <https://publikationer.vr.se/produkt/god-forskningssed/> [2017-03-09]
- Weber, M. (1987). *Ekonomi och samhälle: förståendesociologins grunder 3*. Lund: Argos.
- Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunaltjänst – BUS. (2017). <http://www.busforeningen.se> [2017-04-15]

## **Bilaga 1: Intervjuguide för intervju med budget- och skuldrådgivare**

- Berätta om ditt yrke: budget- och skuldrådgivare
- Vad har du för bakgrund?
- Hur ser du på din roll som budget- och skuldrådgivare? Vad är din funktion?
- Arbetar du i ett team eller ensam?
- Hur ser arbetet ut, vilket arbetssätt och metoder arbetar du/ni efter?
- Vad upplever du som det svåraste/jobbigaste i ditt arbete?
- Vad upplever du som det roligaste/mest givande i ditt arbete?
- Upplever du att du har tillräckligt med tid för att utföra dina arbetsuppgifter?
- Känner du dig trygg i din yrkesroll? Vad är det som ger dig trygghet?
- Vilka egenskaper upplever du att en budget- och skuldrådgivare som är duktig på sitt yrke har?
- Finns nog många budget- och skuldrådgivare i kommunen för att möta efterfrågan?
- Planerar du att fortsätta inom yrkesområdet framöver? Vilka möjligheter ser du att utvecklas i din roll/profession?
- Vilka möjligheter till kompetensutveckling/vidareutbildning finns för budget- och skuldrådgivare?
- Har förutsättningarna för arbetet förändrats över tid genom exempelvis lagändringar? När det blir förändringar i riktlinjer osv, hur upplever du att kommunikationen fungerar till kommunerna?
- I vilken utsträckning innebär din tjänst att du arbetar förebyggande med budget- och skuldrådgivning (ex. informerar på skolor)?
- Har du någon uppfattning om på vilket sätt yrkesgruppen har gjort skillnad sedan kravet kom på att varje kommun måste erbjuda budget- och skuldrådgivning?
- Hur ser du på att budget- och skuldrådgivare inte har några maktbefogenheter utan är en rådgivande funktion? Vilka fördelar/nackdelar ser du med ett annat arbetssätt som innebär myndighetsutövning?
- Hur ser du på överskudsättning och skuldsättnings problematiken i Sverige?
- Vad är din syn på individens möjligheter att bli föremål för skuldsanering?
- Upplever du att det är många som känner till att budget- och skuldrådgivning finns och på vilket sätt man kan få hjälp?
- Vilket är den vanligaste typen av klient som söker hjälp?
- Vilken inställning till hjälp och bild av budget- och skuldrådgivning har klienter som kontaktar er för första gången?
- Hur ser relationerna med klienterna ut? Hur hanterar du olika typer av relationer?
- Hur ser du på det långtgående ansvaret som budget- och skuldrådgivaren har för rehabilitering av överskudsatta människor?