

ET PERSPEKTIV PÅ HVORFOR KVALITET ER VÆSENTLIGT I FRIVILLIGT SOCIALT ARBEJDE

- En kvalitativ fremstilling af hvordan ledere af frivillige organisationer anskuer kvalitet i frivilligt socialt arbejde

Aalborg Universitet
Kandidatuddannelsen I Socialt Arbejde
Kandidatspeciale, foråret 2021

Vejleder: Ane Grubb
Gruppe: 3
Anslag: 215.856

Udarbejdet af:
Astrid Helene Bøgh Ramlov, studienummer: 20166207
Camilla Møibæk Christensen, studienummer: 20191315
Nynne Skov Pedersen, studienummer: 20191094

Indholdsfortegnelse

1.0 INDLEDNING	3
2.0 PROBLEMFELT	5
2.1 KAN ET REDSKAB AFDÆKKE KVALITET?	5
2.2 ØGET INTERESSE FOR KVALITET I FRIVILLIGT SOCIALT ARBEJDE	6
2.3 KVALITET I FRIVILLIGT SOCIALT ARBEJDE	7
2.4 FRIVILLIGHEDEN FRIGØR ANDRE KVALITETER	8
2.5 HVORDAN STYRINGEN AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR HAR INDVIRKNING PÅ FRIVILLIGHEDENS FORVANDLING	9
3.0 PROBLEMFORMULERING	10
4.0 EKSISTERENDE FORSKNING PÅ OMRÅDET	11
4.1 KVALITETSBEGREBBET ER IKKE OMSPÆNDENDE INDENFOR DET FRIVILLIGE SOCIALE ARBEJDES FELT	11
4.2 FÅ STEMME FÅR TALERET	12
4.3 FRIVILLIGHEDEN KOMMER MED NOGET SÆRLIGT	13
4.4 ET FELT UNDER FLERE FORANDRINGER	15
4.5 FRIVILLIGHEDEN GÅR FRI FOR VIDENSKABELIGE EVALUERINGER	16
4.6 DOKUMENTATIONEN AF DET GODE FRIVILLIGE SOCIALE ARBEJDE	17
4.7 OPSUMMERING	18
5.0 BEGREBSAFKLARING	19
5.1 KVALITET ELLER VÆRDI?	19
5.2 FRIVILLIGE ORGANISATIONER OG DERES SOCIALE ARBEJDE	20
6.0 AFGRÆNSNING	21
6.1 SAMSKABELSE	21
6.2 INFORMANTER	22
6.3 BORGER OG BRUGER	22
7.0 TEORIAFSNIT	22
7.1 FRIVILLIGHEDENS MODERNE OG UNIKKE OMSORG	23
7.1.1 Den formelle- og uformelle omsorg	24
7.1.2 Den frivillige sociale omsorg	24
7.1.3 Frivillighedens logik	26
7.2 INSTITUTIONEL TEORI	27
7.2.1 Frivillighedens forandring med afsæt i det institutionelle perspektiv	28
7.2.2 Frivillige sociale organisationers ensliggørelse	29
7.2.3 Frivilligheden som en del af sine omgivelser	30
7.2.4 Organisatorisk legitimitet	32
7.3 OPSAMLING	32
8.0 VIDENSKABSTEORETISK AFSÆT	33
8.1 DEN HERMENEUTISKE CIRKEL – FORSTÅELSENS CIRKULARITET	34
8.2 VORES FORSTÅELSESHORISONT	35
9.0 FORSKNINGSSTRATEGI	36
10.0 METODEAFSNIT	38
10.1 DEN KVALITATIVE METODE	38
10.1.1 Det semistrukturerede interview	39

10.1.2 Refleksioner over interviewguiden.....	39
10.1.3 Operationalisering af temaer i interviewguiden.....	40
10.1.4 Pilotinterview.....	41
10.2 KONTAKT TIL INFORMANTERNE.....	41
10.3 UDVÆLGELSE AF INFORMANTER.....	42
10.3.1 Informanterne som repræsenterer de forskellige organisationer.....	43
10.4 ETIK I INTERVIEWS.....	44
10.5 INTERVIEWERENS ROLLE.....	46
10.6 UDFØRELSEN AF INTERVIEWS.....	47
10.6.1 De corona-venlige virtuelle interviews.....	47
10.6.2 Teknikkens input.....	47
10.6.3 Hjemmekontorets indvirkning.....	48
10.6.4 Et møde uden reel kontakt.....	49
10.6.5 Omfang og længde.....	50
10.7 TRANSSKRIBERING.....	50
11.0 METODEKRITIK AF SPECIALETS KVALITETSKRITERIER.....	51
11.1 SPECIALETS GYLDIGHED.....	51
11.2 SPECIALETS PÅLIDELIGHED.....	52
11.3 SPECIALETS GENERALISERBARHED.....	52
12.0 ANALYSESTRATEGI.....	53
12.1 STRUKTUR OG OPBYGNING.....	54
12.2 FÆLLES FORSTÅELSE.....	54
12.3 FORTOLKNING OG KONDENSERING.....	54
13.0 ANALYSE.....	55
13.1 DEN SÆREGNE FRIVILLIGE SOCIALE PRAKSIS.....	55
13.2 FRIVILLIGHEDENS BEVIDSTHED I PRAKSIS.....	59
13.3 TILGANGEN ER I LIGHED MED KVALITET.....	61
13.3.1 Særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb af de frivillige.....	62
13.3.2 Kompetent strukturering og håndtering.....	64
13.3.3 Involvering af brancheforeninger, kvalitetsmodeller og akkrediteringsordninger.....	65
13.3.4 Kontinuerlige evalueringer.....	66
13.3.5 Frivillighedens logik i en fast ramme.....	66
13.4 ER PROFESSIONALISERING EN FORUDSÆTNING FOR KVALITET?.....	68
13.4.1 Professionalisering er forbundet med kvalitet i det frivillige sociale arbejde.....	69
13.4.2 Indvendinger mod professionalisering som en kvalitet.....	71
13.5 ENSLIGGØRELSE ER, HVAD MAN GØR DET TIL.....	73
13.5.1 Et belæg for ensliggørelse.....	73
13.5.2 Divergerende holdninger til ensliggørelsen.....	75
13.6 FRIVILLIGE SOCIALE ORGANISATIONERS OVERLEVELSE I ET ORGANISATORISK FELT.....	77
13.6.1 Et veletableret, men konkurrencepræget organisatorisk felt.....	77
13.6.2 Kræfterne som ubevidst opererer på et overordnet niveau.....	79
13.6.3 Hvis kvalitet blot var forårsaget af et tvangsmæssigt isomorft pres.....	79
13.6.4 Når isomorfi understøtter kvalitet i det frivillige sociale arbejde.....	82
13.6.5 Legitimitet som altafgørende for organisationers overlevelse.....	83
14.0 KONKLUSION.....	85
15.0 BIBLIOGRAFI.....	87

Forord

Inden vi ønsker dig god læselyst, finder vi det relevant, at informere om den usædvanlige situation, som Danmark under udarbejdelsen af specialet har befundet sig i. Store dele af landet har for anden gang været underlagt store nedlukninger - herunder også de danske universiteter og dertilhørende institutioner - som følge af den smitsomme virus, COVID-19, og dets mutationer. Nærværende speciale og dertilhørende data er derfor udarbejdet under usædvanlige omstændigheder. Omstændigheder som blandt har bevirket, at en overvejende del af interaktionen mellem gruppe-medlemmer, vejleder og informanter er foregået over virtuelle kommunikationsmidler. Dertil stammer en stor del af den anvendte eksisterende forskning og litteratur fra publikationer offentligt tilgængeligt på internettet.

De globale omstændigheder betyder derfor, at specialet kunne have ført os ad andre veje og kunne have beroet på andre valg, beslutninger, metoder og overvejelser end de anvendte. Specialet indeholder derfor elementer, som vi under normale omstændigheder ikke ville have fundet optimale, men som vi nu har måtte finde vores vej i.

Sidst men ikke mindst vil vi gerne takke vores vejleder, Ane Grubb for kompetent og konstruktiv vejledning og for inspirerende feedback gennem hele specialeprocessen. Vi har værdsat dit engagement, din interesse og din passion for det frivillige sociale arbejdes felt.

1.0 Indledning

Det overordnede emne for nærværende speciale er kvalitet af frivilligt socialt arbejde. Kvalitet på et område, som i stigende grad tildeles større indflydelse og ansvar i løsningen af offentlige velfærdsopgaver. Hvis den offentlige sektor skal kunne leve op til borgernes velfærdskrav, står det ifølge flere forskere klart, at inddragelse af frivillige er en nødvendighed (Sørensen & Torfing 2013:5) Inddragelsen af frivillige får ligeledes politisk opbakning fra den forhenværende Børne- og Socialminister, Mai Mercado der udtrykker at: *"frivillige er en bærende del af det danske samfund og er drivkraften i vigtige sociale indsatser"* (Frivillighed, 2018:7). Det fremgår ligeledes i Regeringens strategi for et stærkere civilsamfund fra 2017, at: *"(...) de frivillige indsatser kan noget andet end de offentlige indsatser netop i kraft af, at indsatsen er båret af et frivilligt engagement."* (Regeringen, 2017:4). Regeringen vil tilmed *"afsætte midler til at understøtte kompetencer hos lokalt forankrede aktører på frivilligområdet til at omsætte og forankre innovative idéer til konkrete bæredygtige løsninger på sociale*

udfordringer” (ibid:10). Frivilligt socialt arbejde ansues altså som en særdeles vigtig ressource for vores velfærdssamfund.

Vi ser frivilligheden udfolde sig i *samskabelse*, som led i *partnerskaber* eller sågar som et *frivilligt socialt samarbejde*. Det samarbejde og de styringsmæssige rammer der i dag finder sted mellem den offentlige sektor og de frivillige organisationer foregår således med stor diversitet. Den frivillige institution og dens sammensmeltning med den offentlige sektor er dermed ikke noget nyt partnerskab. Allerede i midten af 1800-tallet begyndte de første socialpolitiske forestillinger om de frivillige organisationers definition og dertilhørende rolle at dannes. Da skulle de frivillige organisationer rette deres hjælp mod ‘de værdigt trængende’, som uforskyldt var havnet i nød, og som ikke kunne mistænkes for at snylte på andres godhed. Således eksisterede de frivillige organisationer som en parallel organisation til den offentlige omsorgshjælp (La Cour, 2014: 460).

I 1998 understøttes samarbejdet tilmed af lovgivning. Indførelsen af §115 i Serviceloven, i dag betegnet som §18 i Serviceloven, pålagde kommunerne at samarbejde med frivillige foreninger og påskønne og synliggøre den frivillige indsats lokalt. En del af landets kommuner har også implementeret frivilligpolitikker med det formål at bygge bro, understøtte og opstille rammer for samarbejdet mellem frivillige organisationer og kommunale forvaltninger (Social og Indenrigsministeriet, 2017 :109).

Vi reflekterer derfor over, hvordan det offentliges stræben efter at inddrage frivillige aktører som led i produktionen af velfærdsydelser indvirker på det frivillige sociale arbejdes felt? Stilles frivillige sociale organisationer overfor visse krav, eller er de underlagte implicite som eksplicite forventninger fra det offentlige? Er der mon en bevidsthed på den effekt de frivillige indsatser har, og får en øget bevidsthed betydning for de krav, forventninger eller den strukturering, som de frivillige sociale indsatser organiseres efter? Ligeledes kunne vi reflektere over om styringen og organiseringen af det offentlige indvirker på, hvordan frivilligt socialt arbejde udfolder sig i praksis? Gør det sig gældende, at nogle af de tendenser som det offentlige i høj grad præges af er at finde på det frivillige sociale arbejdes felt og i så fald; hvordan kommer de til udtryk? Dette speciale er udarbejdet på baggrund af disse og lignende refleksioner. Vi vil med forståelse for det samspil og samarbejde, som frivilligheden har med det offentlige med dette speciale undersøge fænomenet: *kvalitet i frivilligt socialt arbejde*.

2.0 Problemfelt

Indeværende problemfelt har til formål at indkredse specialets emne og problematiserer, hvorledes kvalitet som fænomen kan forstås med afsæt i frivilligt socialt arbejde; herunder hvordan en øget politisk interesse for kvalitetsbegrebet indvirker på frivilligheden. I forlængelse heraf tydeliggøres det gennem problemfeltet, hvordan frivilligheden tidligere er blevet opfattet som én kvalitet, men i takt med styringsmæssige strømninger i det offentlige påvirkes af en mere standardiseret og formaliseret form for kvalitets tænkning. Dermed problematiseres sammenhængen mellem hvorledes kvalitet kan forstås og kommer til udtryk med samfundsudviklingen som en kontekst for, hvorfor netop begrebet kvalitet er blevet så væsentlig i nutidens velfærdssamfund.

2.1 Kan et redskab afdække kvalitet?

Kvalitet er med tiden blevet et stort fokuspunkt i vores hverdag, og den offentlige debat om kvalitet har ad flere omgange fået en del opmærksomhed. VK-regeringen fremlagde i august 2007 sit forslag til en kvalitetsreform, hvis formål var, at imødekomme borgernes stigende forventninger til den offentlige service ved, at øge kvaliteten heraf. Der blev med reformen lagt vægt på, at skaffe mere kvalitet for pengene gennem konkrete politiske initiativer på tværs af serviceområderne (Olsen, 2007: 4). Med lanceringen af reformen udtalte daværende Statsminister Anders Fogh Rasmussen, at det offentlige skulle blive bedre til at måle, hvad det er for et resultat, der kommer ud; herunder kvaliteten og tilfredsheden med den offentlige service (ibid:4). Kvalitetsreformen lagde op til en langt større valgfrihed for brugerne af den offentlige service, hvilket bidrog til produktion af information om servicetilbuddene. Konsekvensen blev, at velfærdsleveringen skulle måles, evalueres og sammenlignes (ibid: 6).

I dag mindes vi om, at forholde os til en given kvalitet samt vurdering heraf i flere aspekter, end hvad vi umiddelbart forestiller os. Nogle fristes endda til at sige, at vi for nuværende befinder os i et *evalueringssamfund*. I almindeligt sprogbrug er det *at evaluere*, at bedømme eller vurdere værdien og kvaliteten af en genstand (Bredgaard, 2016: 14)

Evaluering er et alsidigt redskab, som kan bidrage til en styrkelse af beslutningsgrundlag, udøvelse af kontrol, øget effektivitet og sikring af kvalitet (Hansen, 2003: 50). Evaluering repræsenterer derfor et perspektiv på, hvordan kvalitet som fænomen kan undersøges, afdækkes og sikres. Fx kan der gennem evaluering sættes tal på brugernes kvalitetsoplevelse

eller brugertilfredshed (ibid:51). Således kan evalueringer fremstille kvaliteten af et produkt systematisk og gøre det definerbart ud ad til. Alligevel kan det problematiseres, hvorvidt evalueringer er et hensigtsmæssigt redskab til at indkredse den flertydighed og dobbelthed, der knytter sig til et fænomen som kvalitet?

I forbindelse med Regeringens Kvalitetsreform lod det sig ikke gøre at afklarer, hvorledes kvalitet defineres i den offentlige sektor. Tværtimod fremkommer kvalitet som fænomen som et flertydigt begreb, der kan hænge sammen med kvalitet ift. selve opgaven, brugerens oplevelse af en indsats eller en institutionaliseret opfattelse af, hvad der udgør kvalitet (Olsen, 2007:8). Begrebet fremtræder derfor sjældent simpelt og forenklet, hvorfor kvalitet som fænomen fremstår kontekstafhængigt - altså som et fænomen, som ændrer karakter alt efter, hvilket blik fænomenet anskues fra.

2.2 Øget interesse for kvalitet i frivilligt socialt arbejde

Vi finder det interessant, hvordan kvalitetsbegrebet, som kan opfattes som værende et af tidens honnørord kan undersøges med afsæt i frivillige sociale organisationer og deres indsats. Anders La Cour, Lektor på Institut for Ledelse, Politik og Filosofi, Copenhagen Business School sammenkobler den politiske interesse for frivilligheden med kvalitetsbegrebet, således at det politiske system tilskrives som systemet, der definerer hvordan og hvorledes kvalitet kan bestemmes indenfor den frivillige sociale indsats (La Cour, 2014: 123). Historisk er der sket et skifte i, at frivillige sociale indsatser i sig selv anskues som udtryk for kvalitet, efterfulgt af et noget mere kritisk perspektiv, hvor det politiske system med begyndende interesse forsøger at afdække, hvad der netop skal forstås ved kvalitet inden for den frivillige sociale indsats (ibid:124).

Sammenhængende med udviklingen mod det vi tidligere titulerede *evalueringssamfundet*, øges den politiske interesse for, hvorledes kvalitet inden for den frivillige sociale indsats kan synliggøres og øges. Alligevel virker det dog noget paradoksalt at tale om synliggørelse, sikring og dokumentation af kvalitet, når der ikke entydigt gives en definition af, hvad kvalitet i det frivillige sociale arbejde er?

Med et fokus på kvalitetens betydning, herunder hvordan man sikrer og udvikler kvalitet i det frivillige sociale arbejde, udarbejdes der gennem frivilligpolitikken; Frivilligchartere, som netop skulle indkredse det offentliges og de frivilliges vision om det indbyrdes samspil; herunder også fokus på kvaliteten heraf (ibid:125). Kvalitet som definition, standard og

synliggørelse gennem dokumentation af de effekter som den frivillige sociale indsats førte med sig, bliver i takt med udviklingen af den politiske frivilliggørelse centralt. De frivillige organisationer kan dermed ikke se sig fri for at skulle forholde sig til kvalitetsaspektet.

2.3 Kvalitet i frivilligt socialt arbejde

Med ovenstående viden er det interessant at eksemplificere, hvad der italesættes, beskrives og vurderes som kvaliteter ved det frivillige sociale arbejde; herunder hvilke kvaliteter der påskønnes og samtidig adskiller sig fra socialt arbejde, som udføres af ansatte medarbejdere.

I en undersøgelse af kvalitetsopfattelser af det frivillige sociale arbejde spurgte Thomas Gruber og Kaspar Villadsen i 1997 fire frivillige sociale organisationer om deres opfattelse af kvalitet. Her fremhævede de frivillige organisationer blandt andet den sociale frivilligheds særlige egenskab til at skabe *nære medmenneskelige relationer* samt særligt et *tillidsforhold* til brugerne som en stor kvalitet. Samtidig blev det frivillige sociale arbejde fremhævet som værende baseret på *reel og ligeværdig* menneskelig kontakt. Kvaliteter, som stod i skærende kontrast til den offentlige sektor, hvis sociale arbejde karakteriseres og opleves som *grundlæggende upersonligt* og præget af *klient-behandler-relationen* (Gruber og Villadsen, 1997:10-11).

Foruden Gruber og Villadsens undersøgelse i 1997 blev kvaliteten af frivilligt socialt arbejde igen i 2003 sat under lup. Her blev det frivillige sociale arbejde med særlige sårbare målgrupper undersøgt og evalueret af Frank Ebsen, Jesper Henriksen og Olaf Rieper. Knap syv år efter første undersøgelse lagde Ebsen, Henriksen og Rieper sig i kølvandet på første analyse, og karakteriserede fortsat kvaliteten af det frivillige sociale arbejde som *værdi præget*. Foruden denne gentagne opdagelse fandt den nylige analyse andre kvalitetsegenskaber ved det frivillige sociale arbejde. Særligt blev *tid* og *nærhed* fremhævet som væsentlige kvaliteter. De sociale frivillige omfavnede, i modsætningen til de offentlige lønnede medarbejdere, større tålmodighed til at opbygge en relation til borgeren. Derudover kom kvaliteten ved det frivillige sociale arbejde til udtryk ved, at de frivillige socialarbejdere ikke var præget af *systemet* i relationen. Derved bar det frivillige sociale arbejde præg af at være baseret på en oprigtig, personlig interesse og engagement (Ebsen et.al. 2003:167).

2.4 Frivilligheden frigør andre kvaliteter

Som nævnt i specialets ovenstående indledning findes der flere benævnelser for samarbejdet mellem den offentlige forvaltning og de frivillige sociale organisationer; frivilligt socialt samarbejde, samskabelse, samproduktion, partnerskaber mm.. Fælles for alle termer er, at de hver rummer forskellige forståelser og styringsmæssige rammer for partnerskabet og dækker over, hvad der kaldes en *ny velfærdsforståelse* (Andersen & Espersen, 2017: 108, Gotthardsen, 2014: 7). En ny forståelse, som fordrer et nyt fokus på måden, hvorpå velfærd forstås, og hvorledes denne administreres. Man ønsker således at bevæge sig væk fra ideologien om, at udelukkende kommuner forvalter leveringen af sociale indsatser til udsatte borgere, og i stedet omstrukturere processen, sådan andre aktører involveres i opgaveløsningen (Gotthardsen, 2014: 7). Denne nye velfærdsforståelse møder opbakning blandt flere forskere. Her opfattes inddragelsen af frivillige sociale organisationer som et effektivt alternativ til den eksisterende velfærdsproduktion i offentligt regi, og der er bred enighed om at det frivillige element har store muligheder og anledninger (Sørensen & Torfing, 2013: 2).

Opbakningen til inddragelsen af frivillige sociale organisationer findes i flere argumenter. Særligt står det i forskningen klart, at de frivillige medlemmers kompetencer, kreativitet og kvalifikationer adskiller sig fra de offentligt ansattes. Elementer og egenskaber, som skaber fornyelse og tilføjer andre kvaliteter i mødet med den enkelte borger (Sørensen & Torfing, 2013: 4). Nyere forskning antyder, at de frivillige kræfter er mere fleksible, mens muligheden for matchning mellem frivillige og borgere giver mulighed for en anden genkendelighed i relationen. Et relationelt element som fremhæves som en særlig fordel og egenskab ved den frivillige sociale indsats (ibid:5).

Sociolog, Michael Wulff pointerede dog i 2013, at den øgede offentlige samt politiske interesse for frivilligt socialt arbejde kunne have problematiske konsekvenser for den frivillige sociale sektor. Wulffs advarsel tog afsæt i en differentiering mellem de frivillige organisationers særlige værdibetonede tilgang og den politiske agenda. En politisk agenda, som opsatte kvalitetskrav, der i værste fald, ifølge Wulff, kunne undergrave den sociale frivillighed og dens legitimitet. Sociologen opfordrede derfor de frivillige sociale organisationer til at beskytte sig mod deltagelsen i offentlige opgaveløsninger og den professionalisering, som dette ville medbringe (Wulff 2013:7). Wulff står ikke alene med disse bekymringer. Professor, Lars skov Henriksen deler samme betænkelighed og nævner, at de særlige kvaliteter som det frivillige

sociale arbejde besidder er i særlig risiko for at blive udvandet grundet det stigende ønske og fokus på samskabelsesprocesser mellem de frivillige organisationer og den offentlige sektor. Der foreligger ifølge Henriksen en risiko for instrumentalisering, hvilket betyder at det frivillige sociale arbejde mister sin oprindelige værdi, i takt med at staten inddrager frivilligheden som en politisk strategi (Henriksen, 2018: 63).

2.5 Hvordan styringen af den offentlige sektor har indvirkning på frivillighedens forvandling

I udviklingen af vores velfærdssamfund har der over årtier været nogle styringsmæssige strømninger, som har haft så stor betydning for styringen af den offentlige sektor, at disse styringsteknologier også har udbredt sig til øvrige sektorer; herunder den frivillige sektor. Siden 1980'erne er der i den offentlige sektor blevet iværksat moderniseringsprogrammer, som særligt er kommet til udtryk gennem brug af kontrakt- og markedsstyring (Hansen, 2016: 33). Disse styringsmæssige strømninger kan forstås som et paradigme, som har domineret statens organisations- og styringsmetoder og kan identificeres under betegnelsen:

“New Public Management (...) er samlebetegnelse for mange forskellige tiltag inden for den offentlige sektor, der alle har til formål at gøre produktionen af velfærd mere effektiv...”(Hansen, 2016: 33)

Umiddelbart kunne man fristes til at tro, at de frivillige sociale organisationer ikke lod sig påvirke af statens organisations- og styringsmetoder. Sådan oplever og beskriver Anders La Cour og Holger Højlund dog ikke forholdet i bogen: “Velfærdsledelse, ledelse og styring i den selvstyrende velfærdsstat”. Heri beskriver de i afsnittet “Velfærd gennem det superviserende samarbejde”, hvordan de frivillige sociale organisationer vil komme til at ligne den offentlige forvaltning og det tilhørende marked. En sammenligning, som vil ske på grund af New Public Management-systemets kontraproduktive indvirkning på frivillighedens socialarbejdere (La Cour & Højlund, 2008).

Begrebet *kvalitet* er særligt i styringen af den offentlige sektor blevet et organisatorisk anliggende. Dette betyder at der med tiden og som følge af New Public Management er opstået en kultur, hvor det forudsættes at der, særligt i offentlige organisationer, reflekteres over kvaliteten af det arbejde, der udføres (Kongsgaard & Rod, 2018: 20). Med afsæt i La Cour og

Højlunds pointe om at frivillige sociale organisationer vil komme til at ligne det offentlige, formoder vi, at det offentlige bevidsthed på kvalitet også vil indvirke på de krav der stilles til de frivillige organisationer.

Der kan drages parallel mellem New Public Managements indvirkning på frivilligheden, og den forvandling som frivilligheden er underlagt. En undersøgelse foretaget af VIVE sætter fokus på, hvordan den samfundsmæssige udvikling i retningen af øget markedsførelse, stiller nye krav til det frivillige sociale område med fokus på: *performance, kontrakter, dokumentation* og *professionalisering* (VIVE, 2018:7). Specielt er denne professionalisering blevet et evigt omdrejningspunkt i den daglige praksis hos samtlige frivillige organisationer, som følge af det offentlige og regeringens udspil på frivilligområdet. Ifølge Udviklingsleder Dorte Nørregaard fra Center for Frivilligt Socialt Arbejde bidrager professionaliseringen til løsningen af de svære sociale problemstillinger samtidig med at det styrker foreningerne, der indbyrdes konkurrerer om de samme midler. *“I takt med at foreningerne er blevet interessante samarbejdspartnere lokalt, er der også et ønske – og nogle gange ligefrem et krav – om, at foreningerne kan garantere en vis kvalitet i samarbejdet.”* Professionalisering ses derfor, som en væsentlig kilde til at opnå legitimitet (CFSA, 2017).

3.0 Problemformulering

Med udgangspunkt i ovenstående problemfelt undrer vi os over, hvorledes fænomenet kvalitet indvirker og præger det frivillige sociale arbejdes felt i praksis? Hvis det er antagelsen, at den frivillige sociale sektor kan og skal forbedres på baggrund af politiske strategier i form af *samskabelse, kvalitetsløft* ved hjælp af evalueringer og dokumentation samt *professionalisering* af det frivillige sociale arbejde, står vi potentielt i konstant risiko for, hvad forskere mener kan udvande frivillighedens særlige karakter. Vi vil med dette speciale tage udgangspunkt i følgende problemformulering;

Hvad anskuer daglige ledere af frivillige sociale organisationer som kvalitet i det frivillige sociale arbejde?

- For hvem og af hvilken årsag?

Sigtet med specialets problemformulering er, at undersøge hvorledes ledere af frivillige sociale organisationer i praksis forholder sig til og forstår kvalitet som fænomen. I forlængelse heraf

vil vi undersøge *for hvem*, det har betydning at frivilligt socialt arbejde udføres med kvalitet, og hvilke bagvedliggende *årsager* som kan forklare lederes forholden sig til kvalitet.

For at besvare ovenstående problemformulering var det nødvendigt at afsøge den eksisterende litteratur og forskning med henblik på at skabe fælles forståelse og fundament for specialets interessefeltet.

4.0 Eksisterende forskning på området

I dette afsnit vil den foreliggende viden inden for forskningsfeltet 'Kvalitet i det frivillige sociale arbejde' præsenteres. Vi finder dette afsnit givtigt for at redegøre for specialets fundament, afklare specialets fokus og retfærdiggøre, hvorfor vi finder specialets forskningsfokus relevant, aktuelt og vigtigt.

Forskningen vedrørende den frivillige sociale sektor er ompsændende på nationalt-, europæisk- og internationalt niveau. Med indeværende speciale sigter vi dog udelukkende mod, at undersøge den frivillige sociale sektor i et nationalt øjemed. Dette betyder dog ikke, at vi ikke har under- og afsøgt viden, forskning og litteratur fra andre meningsdannere og i andre kontekster end de danske. Her kan blandt andre nævnes Professorerne; Nina Eliasoph, Lesly Hustinx, Helmut K. Anheier og Lester M. Salamon, som alle har forsket på det frivillige sociale arbejdes felt.

Årsagen til denne nationale grænsesætning skal findes i vores nysgerrighed på sammensmeltningen af daglige ledere af frivillige sociale organisationers kvalitetsforståelse og denne udviklende evalueringstendens, som der argumenteres for i ovenstående problemfelt.

4.1 Kvalitetsbegrebet er ikke ompsændende indenfor det frivillige sociale arbejdes felt

For at kunne vurdere, skitsere og kommentere på den allerede eksisterende forskning og viden omhandlende kvalitet i frivilligt socialt arbejde, har vi i vores afsøgning søgt bredt. Dette gør sig gældende på flere forskellige platforme såsom: Infomedia, biblioteksdata-baser, VNB, JSTOR Google, samt med forskellige søgestrategier og -modeller. Denne brede afsøgning har haft til formål at sikre, at specialet placeres i en relevant og faglig kontekst med et gyldigt bidrag til at fortolke viden på området. Som beskrevet i specialets indledning er afsøgningen af litteratur og forskning udarbejdet under begrænsede omstændigheder. Omstændigheder, som

helt konkret har betydet, at en overvejende del af den eksisterende forskning og litteratur, som vil danne forskningsplatform, fremkommer fra online platforme samt fra de få lærebøger, som vi inden anden nedlukningsfase havde tilgængelig. Vi er bevidste om, at disse omstændigheder og afsøgninger på fx Google kræver, at vi kritisk forholder os til forfatteren, udgiveren og informationen, inden denne inkluderes i forskningsfeltet. Helt konkret har vi afsøgt forskningsfeltet med forskellige kombinationer af søgeordene: “frivillighed”, “kvalitet”, “samskabelse”, “velfærdsproduktion”, “kvalitetsstandarder” “frivilligt socialt arbejde”, “frivillig social organisation”, “dokumentation”, “evaluering”, ”frivillighed” og “effekt”. Kombinationer, som har ført os til videnskabelige artikler, evalueringer, rapporter og undersøgelser, men som samtidig har tydeliggjort, at litteratur og forskning omhandlende kvalitet i frivilligt socialt arbejde ikke er omspændende. Afsøges der fx med ordet ‘kvalitet’ i fokus bliver divergensen mellem interessen for kvalitet i den offentlige sektor og kvalitet i den frivillige sektor særlig tydelig. Sådan forstået at der fremkommer mange bøger, publikationer, evalueringer og meningsdannere, når emnet berører offentlig indsats og velfærd, mens resultaterne for tilsvarende søgning blot med fokus på frivillig social indsats er ekstremt begrænset. Vi bevæger os derfor med nærværende speciale ud på relativ ubetrådt grund. Af samme årsag må vi derfor erkende, at dele af den anvendte litteratur og forskning bærer præg af at henvende sig til andre aspekter af kvalitet og frivillighed, end hvad formålet med dette speciale er. Med vores opmærksomhed på dette, er vi dog overbeviste om, at anvendelsen er relevant og værdifuld.

4.2 Få stemmer får taleret

Med indeværende speciale stiller vi os på et fundament, som vinder større popularitet i befolkningen. En popularitet, som bevirker, at frivilligheden og civilsamfundet gennem de seneste 10-15 år i stigende grad har været emne for stor forskningsinteresse fra forskellige forskningsinstitutioner, netværk og universiteter. I denne sammenhæng kan fx nævnes: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Center for Socialt Entreprenørskab og Center for Forskning i Idræt, Sundhed og Civilsamfund.

Undersøgelsesinteressen findes dog ikke blot nationalt. Vendes blikket mod den internationale forskning, så beskæftiger flere og flere sig ligeledes med civilsamfundet og frivilligheden. Inden for Europas grænser kan nævnes European Centre for Social Welfare Policy and Research i Østrig, Maecenata Institut i Tyskland samt Senter for Forskning på Sivilsamfunn og

Frivillig Sektor i Norge, mens The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies og The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project blot er to af flere amerikanske institutioner (CSFA - Center for Frivilligt Socialt arbejde, 2018).

På trods af denne stigende udbredelse og forskningsinteresse ser vi dog fortsat en tendens i den eksisterende forskning til, at de samme meningsdannere og forskningsfelter tildeles taletid og vidensrum, når forskningsfeltet berører frivilligt socialt arbejde. Inden for national vidensudvikling og støtte fremtræder Center for Frivilligt Socialt Arbejde ofte. Herfra udgives Frivilligrapporten hvert andet år, som har til formål at sætte tal på den danske frivillighed samt beskrive dets vilkår og partnerskab med kommuner, regioner og foreninger. Center for Frivilligt Socialt Arbejde beskriver selv deres opgaver som værende: rådgivning og netværksetablering, konsulentbistand, kompetenceudvikling samt udformning af analyse, data og læring (CSFA - Center for Frivilligt Socialt arbejde, 2021).

Vi vil gerne tydeliggøre, at vi med nærværende speciale ønsker at bevæge os væk fra den normative tilgang, som vi finder herskende i den eksisterende litteratur og forskning. Det er derfor vores ønske, at give dagligt ledende frivillige aktører ordet sådan deres opfattelser og erfaringer kommer til udtryk, og vi dermed arbejder mere deskriptivt end normativt. På denne måde stræber vi efter at opnå viden om den reelle kvalitet i det frivillige sociale arbejde samt dets formål og årsag fremfor den normative *“sådan opnår du kvalitet med frivillige”* tilgang, som vi finder overvejende for den nuværende litteratur og forskning.

Det blev i vores afsøgning af forskningsfeltet klart, at særligt tre danske forskere beskæftiger sig med uddybende forskning af frivilligheden; Morten Frederiksen, ph.d. og lektor ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet, Anders La Cour, ph.d og lektor ved Institut for Ledelse, Politik og Filosofi, Copenhagen Business School, og Lars Skov Henriksen, professor ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet. Det er derfor med afsæt i mange af deres projekter og publikationer, vi finder specialets afsæt og fokus.

4.3 Frivilligheden kommer med noget særligt

Det er i forskningen tydeligt, at det at være frivillig, det udførte frivillige arbejde og de frivillige aktører er noget særligt. Litteraturen og forskningen er særligt præget af, at tildele det frivillige sociale arbejde store potentialer og muligheder i udførelsen af socialt arbejde og

opgaveløsningen af sociale problemer (Nørregaard, 2017) (Boje, Fridberg, & Ibsen, 2006). Sådan tænkes det frivillige sociale arbejde som et vigtigt supplement til den offentlige sektor, da denne besidder anden værdi, nytte og mulighed. Udviklingsleder hos Center for Frivilligt Socialt Arbejde i Odense, Dorte Nørregaard beskriver det således;

“Frivillige er ikke en erstatning for lønnede medarbejdere, men kan tilbyde noget andet. For sårbare borgere uden pårørende kan frivillige være af stor betydning. Borgerne har ikke nødvendigvis familie eller nære venner, og den frivillige kan blive en ven eller ligestillet, som støtter. Samtidig kan det selv at være frivillig give sårbare borgere mulighed for at være noget for andre, og blive en del af nye fællesskaber. Frivilligheden er dermed en mulighed for at udvikle det sociale liv, som kan være afgørende for udsatte borgeres rehabilitering.”

(Nørregaard, 2017).

Foruden at fungere som et supplement til den offentlige sektor, så har og vil frivilligheden gennem de næstkommende årtier virke som et modsvar til det faldende udbud af tilbud og ressourcetildeling som særligt præger de offentlige ældre- og flygtningeområder. Dette forudses i forskningsprojektet: ”Samskabelse mellem offentlige og frivillige aktører: Modeller for praksis og samarbejde i socialt arbejde med sårbare flygtninge og ældre” udfærdiget af Morten Frederiksen, Lars Skov Henriksen, Kathrine Vitus, Tine Rostgaard og Ane Grubb. Her vil frivillighedens særlige arbejdsmetode, værdi og tilgang tilfredsstille andre behov hos borgerne end, hvad offentlige indsatser er istand til, mens frivillighedens særlige egenskab ligeledes vil bidrage til at styrke social sammenhængskraft og motivere til et aktivt medborgerskab (Frederiksen. al., 2020).

Foruden at tilføre særlig værdi til den offentlige opgaveløsning, peger den eksisterende forskning og litteratur ligeledes på, at det at fungere frivilligt tilfører værdi og kvalitet for den enkelte borger. Interaktionen, oplevelsen, vidensdelingen og læringen er ligeledes særlig for det frivillige sociale arbejde og bidrager tilmed til positiv mental sundhed for den frivillige (Koushede, 2021).

Opsummerende kan det med ovenstående skitsering konkluderes, at specialets fundament vedrører et element, som i den eksisterende viden og forskning vurderes og beskrives som noget særligt. En særlighed for både aktører, borgerer, udfører og organisationer.

4.4 Et felt under flere forandringer

Specialets fundament omhandlende frivillige sociale organisationer er, foruden at være præget af en stigende popularitet i befolkningen og blandt forskningsinstitutioner, netværk og universiteter, et fundament og et felt som er under store forandringer. Forandringer, som litteraturen og forskningen bevidner kan skabe potentialer for de frivillige sociale organisationer, men som samtidig også medbringer udfordringer og dilemmaer.

I 2018 udfærdigede VIVE og Roskilde Universitet undersøgelsen “Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde”, som opstillede følgende udviklingstendenser for det frivillige sociale arbejdes felt:

- Midlertidig finansiering.
- Stigende professionalisering.
- Brug af viden.
- Øget dokumentation.
- Større fokus på finansiering.
- Øget markedsgørelse og samspil med kommunerne

(Espersen et. al., 2018: 7-9)

Samskabelsen og partnerskabet mellem de frivillige sociale organisationer og den offentlige sektor danner ifølge undersøgelsens forfattere stor årsag til forandringerne. Forandringer, som i særlig grad udfordrer, presser og sætter de små og mellemstore frivillige sociale organisationer i dilemmaer. Simplethen fordi de ikke besidder ressourcer og finansielle midler nok til at efterleve kravene til professionalisering, effektfokus, dokumentation og markedsgørelse (Espersen et. al., 2018: 121).

Med disse betragtninger ansporer VIVE og Roskilde Universitet, at den sociale frivillighed har udviklet sig i retningen mod en stærk faglighed og profession, som har behov for udvikling og understøttelse (ibid:122). Betragtninger, som deres empiriske analyse i undersøgelsen fra 2018

bekræftede. Her fremgik det at både den nationale infrastruktur og det private område tilbyder, afvikler og udvikler kurser, rådgivning og kapacitetsudvikling til de frivillige sociale organisationer med henblik på at skabe større faglighed og professionalisering (ibid).

4.5 Frivilligheden går fri for videnskabelige evalueringer

At nysgerrigheden på kvalitet i frivilligt socialt arbejde er begrænset bliver tydelig, når blikket rettes mod evalueringen heraf. I vores afsøgning var det muligt finde én udarbejdet evaluering: ”Evaluering af Frivilligcentrene” fra 2016 udgivet af Socialministeriet samt udfærdiget af Rambøll Management Consulting. Evalueringen har til formål at:

- Bibringe viden om frivilligcentrenes arbejde, organisering og samarbejdsrelationer, samt hvad grundfinansieringen til frivilligcentre anvendes til.
- Bibringe viden om den oplevede virkning af frivilligcentrenes arbejde ift. at udvikle den frivillige indsats med socialt sigte lokalt, og om hvordan frivilligcentre opleves at bidrage til samspillet mellem civilsamfund og kommune.
- Bibringe viden om gode eksempler på frivilligcentre, der lykkes med at arbejde resultat- og udviklingsorienteret med det frivillige arbejde med socialt sigte lokalt; herunder belyse om frivilligcentre generelt kan organiseres, finansieres og arbejde på en mere hensigtsmæssig måde ift. at arbejde resultat- og udviklingsorienteret. (Rambøll Management Consulting:2016).

At det i vores afsøgning og afdækning af den eksisterende viden, forskning og litteratur kun var muligt at finde én evaluering af kvaliteten af det frivillige sociale arbejde, undrer os. En undren, som beror på et kendskab fra den øvrige afsøgning, der bevidner, at frivilligheden i stigende grad indtænkes som en del af et partnerskab med den offentlige sektor, hvorfor en vis kvalitetsstandard og evaluering heraf for os var forventeligt. Dertil undrer det os, da afsøgningen af den eksisterende forskning ledte os frem til Askovfonden, der siden 2001 har hjulpet eksterne organisationer; herunder også frivillige sociale organisationer, med evidensbaserede dialog- og evalueringsredskaber (Askovfonden, 2021). Askovfonden er en dansk ikke-statslig organisation, som udvikler nye løsninger på og til samfundets aktuelle sociale problemer. Fondens står blandt andet bag oprettelsen af de første mødregrupper i Danmark, døgnbehandlingstilbud til borgere med spiseforstyrrelser, skole/sociale myndigheder/politi-samarbejdet og behandlingstilbuddet ‘Dialog mod Vold’. Dertil tilbyder Askovfonden støtte, rådgivning, vejledning og salg af deres; Assessment and Intervention

Model, en effektmålingsmodel til eksterne organisationer med henblik på en konkretisering af dokumentationsbehov (ibid).

4.6 Dokumentationen af det gode frivillige sociale arbejde

At vi i vores afsøgning ikke fandt flere evalueringer og dokumentation af kvaliteten af det frivillige sociale arbejde, som de frivillige sociale organisationer udfører, vækker ikke mindre undren, efter kendskabet til Askovfondens arbejde. Dokumentation af sociale indsatser er nemlig ikke af nyere dato, mener Askovfonden, der i sin årsberetning fra 2020 hævder, at de siden 2001 målrettet har anvendt feedback og dokumentation som en styrende logik for deres arbejde. Gennem indhentningen af baggrundsviden omhandlende målgruppen samt etableringen af feedback- og dokumentationsprocesser sikres, at effekten af den frivillige sociale indsats lever op til intentionen bag det frivillige sociale arbejde. Særligt fremhæves det i årsberetningerne fra 2020, at de:

”(...) laver ikke dokumentation for andres menneskers skyld, men fordi vi tror på, at det, at holde andres menneskers liv i hænderne kræver stor ydmyghed og nysgerrighed på, om det vi gør, har den ønskede effekt.” (Askovfonden 2020).

Denne dokumentationspraksis er ifølge Askovfonden en forudsætning for, at udføre godt, veludført og bæredygtigt socialt arbejde, hvorfor fonden ligeledes tillægger det stor betydning at have en øget optagethed på, hvorledes de frivillige sociale indsatser påvirker de individer, som de sigter mod at hjælpe, støtte og rådgive. Sådan fokuserer Askovfonden på dokumentationsprocesser samt vidensindsamling for at sikre, at den leverede indsats for alle parter karakteriseres som meningsfyldt frivilligt socialt arbejde. Med en målgruppespecifik, systematisk og praksisnær metode, kvalificerer Askovfonden sine indsatser således brugerne tilbydes og modtager den rette støtte og foranstaltning (Askovfonden 2019).

På trods af, at vi finder den eksisterende viden, forskning og litteratur omhandlende kvalitet i frivilligt socialt arbejde begrænset, danner Askovfonden og dens dokumentationspraksis eksempel på, at der alligevel observeres diskurser omhandlende øget opmærksomhed på dataindsamling, dokumentation samt effektevaluering indenfor det frivillige sociale arbejdes felt. Viden, som endnu engang bevidner, at feltet er under kontinuerlige forandringsprocesser, og som samtidig understreger indeværende speciales relevans, aktualitet og vigtighed for at

undersøge, hvorledes disse diskurser opleves af de daglige ledere af frivillige sociale organisationer.

4.7 Opsummering

Indeværende afsnit har haft til sigte at præsentere den foreliggende viden inden for forskningsfeltet *'Kvalitet i det frivillige sociale arbejde'* med det formål, at redegøre for specialets fundament, afklare specialets fokus og retfærdiggøre hvorfor vi finder specialets forskningsfokus relevant, aktuelt og vigtigt.

Sammenfattende har ovenstående præsentation belyst, at specialets forskningsfelt, sammenlignet med viden omhandlende den offentlige sektor, i den eksisterende litteratur og forskning er relativt underbelyst. Differentieringen bliver i særdeleshed tydelig, da det for os var muligt at fremsøge én evaluering af kvaliteten af frivilligt socialt arbejde: "Evaluering af Frivilligcentre" fra 2016. Vendes blikket mod kvaliteten af den offentlige sektor, så udsættes denne kontinuerligt for systematiske vurderinger og evalueringer.

Vores afsøgning og ovenstående afsnit bevidner dog, at feltet ikke fritages for forskere og meningsdanneres søgelys. Ovenstående redegørelse har bevist at indeværende speciale beror på et fundament som vinder større og stigende indpas i både national- og international forskning. Forskning, som i overvejende grad beskæftiger sig med den sociale frivilligheds særlige værdi, de muligheder og effekter som den sociale frivillighed skaber for og medbringer til den offentlige sektor, samt hvilke forandringer og konsekvenser dette vil afstedkomme til det frivillige sociale arbejde felt.

Ovenstående afsnit har præsenteret, at viden, metoder og tendenser vinder indpas på det frivillige sociale arbejdes felt. Afsøgningen ledte ligeledes frem til et manglende fokus, et videnshul om man vil, som gør, at vi i særdeleshed finder specialets forskningsfokus relevant, aktuelt og vigtigt. Hvorledes disse forandringer indvirker på kvalitetsbegrebet i det frivillige sociale arbejde kommer ikke til udtryk i den stigende forskning på feltet, mens den grundlæggende årsag til hvorfor disse introduceres ligeledes ikke er veldokumenteret.

Det er sådan med afsæt i disse opdagelser og erfaringer, at vi finder specialets fokus. Med de fremherskende akkrediteringsordninger samt øgede fokusering på samskabelse mellem det private, den frivillige og offentlige sektor stiller vi os undrende overfor hvor udviklingen i

kvalificering af frivilligt socialt arbejde er på vej hen? Hvor efterlader det frivilligheden, hvis alt arbejde skal dokumenteres, evalueres og positioneres med ønsket om en særlig effekt? Hvilken betydning har det for den frivillige sociale indsats, at den skal leveres på en bestemt forudindtaget måde?

5.0 Begrebsafklaring

Det følgende afsnit vil indeholde en beskrivelse af specialets bærende begreber. Følgende begreber tillægges særlig forståelse i specialets problemformulering eller som en overordnet ramme for specialets indhold og analyse: Kvalitet/værdi samt Frivillige organisationer og deres sociale arbejde. Vi finder det væsentligt at afklare begreberne, da disse indeholder divergerende dimensioner. Begrebsafklaringen har derfor til formål at afklare og præcisere, hvordan disse begreber forstås i dette speciale for at skabe transparens og harmoni.

5.1 Kvalitet eller værdi?

Når vi i indeværende speciale berører *kvalitet* i frivilligt socialt arbejde finder vi det væsentlig at eksplicite de bagvedliggende overvejelser samt perspektiver, hvorfra vi opnår vores forståelse af fænomenet. En forståelse der i sandhed synes vanskeligt at indfange i denne afgrænsende facon, idet vi særligt i afsøgningen af eksisterende definitioner blev bevidste om divergerende opfattelser, der præger det frivillige sociale arbejdes betydning, indvirkning samt effekt. Drages blikket mod vores daglige sprogbrug, kan forskellen mellem kvalitet og værdi ligeledes være svær at få øje på. Har noget høj værdi er det som oftest forbundet med god kvalitet. Således opererer begreberne ligeledes, når emnet berører frivilligt socialt arbejde, hvor kvalitet ofte ligestilles med de pålæggende værdier, der står tilskrevet den frivillige sociale organisation. For at skabe fælles forståelse og læsevenlighed samt afklare og præcisere med, hvilket afsæt vi for indeværende speciale betragter begreberne ud fra udpensles disse nedenfor.

Når *kvalitet* benævnes i indeværende speciale, vælger vi, at stå på et markeret felt, som iagttager *kvalitet* som værende evaluer- og målbart og noget som institutionelt står i fokus. Vi betragter derfor kvalitet som en naturlig følge af gode standarder nedskrevet i retningsgivende dokumenter og kontinuerlig kontrol (Anhøj, 2018: 349). Denne tilgang til kvalitet retter sig i særlig grad mod fx; dokumentationsarbejde, der giver den frivillige organisation viden om, i hvilken grad den lykkedes med sin indsats overfor brugeren.

Når *værdi* benævnes i indeværende speciale, vælger vi, at stå på et markeret felt, som iagttager *værdi*, som værende gode og fordelagtige egenskaber. Vi fokuserer på kompetencer, anvendelse, egenskaber, oplevelser mm., som vurderes veludførte og positive. Værdierne anses som et vigtigt kendetegn ved det frivillige sociale arbejde og kan være noget, der kan holdes op som en målestok for aktiviteterne i indsatsen, der opfattes som centrale for, at organisationens arbejde opnås.

Ovenstående eksempel er blot én forståelse, for hvordan kvalitet af frivilligt socialt arbejde kan anskues. Væsentligt er det dog at påpege, at vi placerer os i et felt, hvorved vi ikke ønsker at forhåndsdefinere en endegyldig og akkurat definition. I stedet er vi med afsæt i vores erkendelsesinteresse nysgerrige på, hvordan fænomenet fremtræder, samt hvilken betydning fænomenet tillægges i praksis. Derfor vil vi ikke fastlægge os på et fastbesluttet perspektiv, men derimod være åbne overfor måden specialets empiri behandler fænomenet på. Vi ønsker altså at tilnærme os en deskriptiv forståelse af fænomenet *kvalitet* i frivilligt socialt arbejde, hvorved vi har for øje, at begrebet rummer en flertydig karakter. Dette fordi omfanget og betydningen af begrebet afhænger af iagttagerens blik – hvorfor vi også rent analytisk vil beskue kvalitetsbegrebet med nysgerrighed og åbenhed.

5.2 Frivillige organisationer og deres sociale arbejde

40 procent af den danske befolkning har siden år 2010 og frem til i dag engageret sig i frivilligt arbejde. Det konkluderer en rapport udarbejdet af Center for Frivilligt Socialt Arbejde (CFSA, 2019). Et stabilt og højt engagement, som ifølge Lars Skov Henriksen, Professor ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde ved Aalborg Universitet bunder i to overordnede årsager. Henriksen pointerer, at den ene årsag bør findes i at den danske velfærdsstat bidrager med tryghed og ro til befolkningen, sådan at der frigøres ressourcer og overskud til at tage del i det frivillige arbejde (Henriksen, 2019). Den anden overordnede årsag bør findes i den store udbredelse af frivillige organisationer i Danmark. Disse skaber en efterspørgsel af frivillige kræfter og rummer en bred mangfoldighed med mange forskelligartede roller og opgaver til de frivillige (ibid).

International forskning har længe berørt forskellige tematikker for, hvad en frivillig organisation er, og hvilke opgaver denne bør varetage. I 1990'erne opnåede man dog fælles forståelse om følgende fire karakteristika i definitionen af en frivillig organisation:

- De er frivilligt grundlagt og afgør derfor selv, hvorvidt de vil lade sig opløse.
 - De er ikke orienteret mod at skabe profit.
 - Deres medlemmer har frivilligt valgt deres medlemskab.
 - Medlemmernes og organisationens frivillige indsats indgår som en del af organisationens aktiviteter
- (La Cour, 2014: 456)

For nærværende speciale har vi valgt at fokusere på de frivillige sociale organisationer og deres udførte sociale arbejde. Et valg, som finder sin begrundelse i vores ønske om at skabe så tæt en kontakt og relevans til vores kandidatuddannelse samt med afsæt i det videns hul, som vi tidligere har argumenteret for at have fundet i afsøgningen af eksisterende litteratur og forskning. Nedenfor følger derfor en kort begrebsafklaring af det frivillige sociale arbejde.

Center for Frivilligt Socialt Arbejde beskriver feltet således:

“Frivilligt socialt arbejde er frivilligt arbejde, der udføres inden for det sociale og sundhedsmæssige område. Bredt kan frivilligt socialt arbejde defineres som handlinger, der sigter på at give enkeltindivider eller grupper en øget velfærd eller omsorg eller sigter på at løse velfærdsproblemer.” (CFSA, 2019)

Det frivillige sociale arbejde adskiller sig derfor fra de øvrige frivillige organisationer og deres tilhørende arbejde ved at have sit fokus på den berørte borgers sociale problemer og udfordringer.

6.0 Afgrænsning

Foruden en afklaring af specialets bærende begreber finder vi det ligeledes væsentligt at afgrænse specialets tilgang. Derfor vil følgende afsnit indeholde en afgrænsning af begreber, som fremkommer i specialets forløb, med formålet om at skabe gennemsigtighed, læsevenlighed og fælles forståelse.

6.1 Samskabelse

Samskabelses-begrebet er et gennemgående omdrejningspunkt for samspillet mellem den frivillige- og offentlige sektor som i særdeleshed præger den allerede eksisterende forskning og litteratur på området. Vi vil dog pointere at på trods af, at vi finder *samskabelse* som

argument for og beskrivelse af på, hvilken måde de offentlige og frivillige organisationer samarbejder, så vil følgende speciale ikke centrere sig omkring samskabelse som fænomen. Herunder heller ikke i afdækningen af, hvordan kvalitet kan forstås i et samskabelsesperspektiv. Dette begrundes ved, at vi vurderer, at samskabelse som fænomen fordrer en anden tilgang end, hvad der er gældende for indeværende speciale, samt at vi ikke ønsker at afsøge kvalitet med afsæt i samskabelse.

6.2 Informanter

For at besvare specialets problemformulering og afdække området på bedst mulig vis, har vi valgt at anvende den kvalitative metode. Derfor vil specialets analyse basere sig på udtalelser og informationer fra specielt udvalgte informanter. *Informant* er derfor et gennemgående substantiv gennem hele læsningen. Nærmere beskrivelse omkring udvælgelse af disse informanter samt tilhørende overvejelser herom vil i senere metodeafsnit introduceres. For læsevenlighedens skyld finder vi det dog nødvendigt, at introducerer, afgrænse og præciserer begrebet allerede nu.

6.3 Borger og bruger

I specialets forløb vil benævnelseerne *borger* og *bruger* anvendes. Med disse termer omtaler vi målgruppen for den frivillige sociale indsats, som udføres i de berørte og involverede frivillige sociale organisationer. Da specialet ikke har sit fokus på den specifikke målgruppe for det frivillige sociale arbejde, finder vi det ikke nødvendigt at afgrænse og præcisere yderligere karakteristika for målgruppen.

7.0 Teoriafsnit

Følgende afsnit vil være inddelt i to overordnede dele med hver sin teoretisering, som vi har fundet relevant for analysen af specialets empiri. Første del vil omhandle Anders La Cours teoretisering af frivillighedens omsorgsrationalitet og dominerende særegne logik, mens anden del vil centrere sig om institutionel teori og udvalgte tilhørende teoretiske begreber.

Når vi i indeværende speciale anvender teoretiseringer fra Anders La Cour til belysning af, hvordan kvalitet indvirker på det frivillige sociale arbejdes felt, og for hvem denne rettes mod er det med bevæggrund i, at La Cour gennem egen forskning har undersøgt og fordybet sig i

frivillighedens kompleksitet og særlige karakteristika. Med La Cour-perspektivet kan vi identificere nogle af de kendetegn som er karakteristiske for frivilligheden, og vi kan ved hjælp af denne fremtoning anskue, hvordan den frivillige sociale omsorg, som bl.a. kendetegner det frivillige sociale arbejde, adskiller sig fra de former for omsorg, der fungerer på markedets og bureaukratiets præmisser (La Cour 2014:9). Således finder vi inddragelsen af La Cour væsentlig for forståelse af det frivillige sociale arbejdes felt samt som medvirkende element til en bevidsthed om frivillighedens kompleksitet og paradoksalitet.

Vores bevæggrund for at inddrage institutionelle begreber som led i analysen er, foruden at være et spændende supplement til La Cours teoretisering af frivilligheden, at institutionelle begreber kan forklare bagvedliggende mekanismer og årsager til, at det frivillige sociale arbejdes felt forandrer og udvikler sig, som det gør. Dermed kan den institutionelle teori være med til at besvare af hvilken årsag kvalitet som et fænomen, som særligt det offentlige har taget til sig, pludselig kan have betydning for den måde det frivillige sociale arbejde praktiseres efter. Tilmed er institutionel teori særdeles anvendelig som analyseredskab i studiet af frivillige sociale organisationer, der kan kendetegnes som værende organisationer, som leverer svært målbare ydelser (Villadsen & Mik-Meyer, 2007: 117).

Vi vil gennem teoriafsnittet præsentere de relevante teoretiske begreber, som vi i vores senere analyse vil gøre brug af. Herunder vil vi argumentere for de teoretiske begrebers relevans og sammenhæng med specialets problemformulering.

7.1 Frivillighedens moderne og unikke omsorg

Hvordan frivilligheden og den dertilhørende unikke form for omsorg helt præcist bør defineres har i årevis skabt stor debat. I indeværende teoriafsnit anvender vi førnævnte lektor Anders La Cour, der med sin bog ”Frivillighedens logik og dens politik” fremstiller forskellige definitioner, hvorpå det frivillige sociale arbejde kan forstås. Med bogens indhold forsøger La Cour at tilnærme sig en forståelse for og identificering af de kendetegn, der er karakteristiske for frivilligheden. Et forsøg som belyser, hvordan frivilligheden repræsenterer en særlig omsorg, som kan skabe udfordringer i spændingsfeltet mellem *uformelt/uorganiseret*- og *formel/organiseret* omsorg (La Cour, 2014:10).

I sin forståelse af frivilligheden trækker La Cour på Niklas Luhmanns *systemteoretiske tilgang*. Luhmanns systemteori om sociale systemer tilbyder et radikalt nyt ståsted at iagttage

frivilligheden fra, idet teorien gør det muligt at stille skarpt på, hvordan den frivillige sociale indsats udgør sin særegne form for socialitet. En socialitet, som adskiller sig fra andre omsorgsformer, og som udfordrer forsøget på at lede frivilligheden og formulere politikker for den (ibid:24). Netop med denne teori åbner La Cour op for diskussionen om, hvordan vi kan forstå omsorg i det moderne samfund, og heraf hvordan frivillighedens omsorg kan iagttages og opfattes.

7.1.1 Den formelle- og uformelle omsorg

Vi finder det for indeværende speciale væsentligt at redegøre for La Cours fremtoning af omsorgsformerne: *formel-* samt *uformel omsorg*. Et valg, som vi finder i ønsket om at tilnærme os en forståelse af, hvorvidt frivillighedens forandringer; det øget fokus på kvalitet og dokumentation samt inddragelsen af akkrediteringsordninger og kvalitetsmodeller, indvirker på forståelsen af den frivillige sociale indsats – herunder også den *frivillige sociale omsorg*. Af samme årsag ønsker vi efterfølgende at udfolde La Cours perspektiv på frivillighedens logik i tilknytning til denne frivillige sociale omsorg.

Ifølge La Cour kan omsorgen ydes gennem nærværets præmisser eller gennem en organisations beslutninger. I den forbindelse opstiller La Cour en *formel/uformel* skelnen, som overordnet tegner et modsætningsfyldt forhold, der synes væsentlig at præsentere forinden redegørelsen af den frivillige sociale omsorg. *Den uformelle omsorg* karakteriserer La Cour som værende følelsesmæssig, funktionel diffus samt partikularistisk, hvorimod *den formelle omsorg* indebærer en mere universalistisk, funktionel specifik samt med en mere neutraliseret følelsesmæssig karakter. *Den uformelle omsorg* defineres som værende den private, ulønnede omsorg, der finder sted på nærværets præmisser, i modsætning til *den formelle omsorg*, der finder sted i den specialiserede, professionelle samt offentlige omsorg (La Cour, 2014: 40). Med afsæt i ovenstående sondring, bliver det således interessant for os, at anskue, hvordan den personrettede frivillige sociale indsats udøver omsorg, og hvordan den, ifølge La Cour, adskiller sig fra disse ovennævnte skitserede omsorgsformer.

7.1.2 Den frivillige sociale omsorg

Den personrettede frivillige sociale indsats repræsenterer en særlig form for omsorg (ibid:41). Omsorgen er mere personlig end den form, som genkendes fra professionelle rammer, mens den samtidig er mindre personlig end den private omsorg, som almindeligvis kendes fra venskaber og familierelationer. Ifølge La Cour bliver den frivillige sociale omsorg hermed

placeret som mellemposition, der fører til en særlig form for omsorg, som på den ene side foregår på nærværets *uformelle præmisser*, og samtidig er afhængig af organisationens *formelle beslutninger* (ibid:10).

Den frivillige sociale omsorg kan som udgangspunkt karakteriseres som værende formelt organiseret, da det er den respektive frivillige organisation, der bestemmer dens indhold, definerer hvilke præcise rammer den frivillige skal indgå i samt hvilke forventninger der foreligger til den frivilliges rolle og opgaver (ibid:45). Alligevel synes den frivillige omsorg at tilbyde mere end blot den formelle organisering af omsorg. La Cour argumenterer i denne sammenhæng for, at det særlige ved den frivillige sociale indsats er, at det er i *interaktionen* – altså i mødet mellem den frivillige og ”den anden”, at den reelle omsorg kommer til udtryk. Det er i denne interaktion, at den frivillige, helt individuelt, vurderer hvilke behov ”den anden” har, og i hvilken grad den frivillige skal udøve sin omsorg (ibid:45-46). På trods af, at vi i specialet ikke stiller skarpt på den direkte interaktion, som ellers synes afgørende for omsorgen ifølge La Cour. Så anvender vi denne viden ift., at være nysgerrige på, om den frivillige sociale omsorg er på vej til at blive udøvet under så rammesatte og ordnede forhold, at den frivillige sociale omsorg faktisk er i risiko for, at tilnærme sig en *professionel* form for omsorg, og dermed stå i potentiel risiko for at udvande sin særegenhed, som den frivillige sociale omsorg på nuværende tidspunkt omfavner.

Det synes nemlig, at være en kompleks vurdering at afgøre, hvilket ståsted den frivillige sociale omsorg udøves med afsæt i. La Cour præsenterer forskellige forskningsstudier, som alle referere til flertydige skøn. Nogle forskere fremhæver, at det forhold og den relation den frivillige har til den frivillige organisation er sammenlignelig med det forhold en lønnet ansat har til sin arbejdsplads. Modsat synes andre forskere, at fremhæve hvordan frivilligheden er anarkistisk og således finder sted uden for den frivillige organisation, fordi den ene og alene er bundet op på et individuelt engagement (ibid:45-46). I bogen ”Frivillighedens logik og dens politik” fremhæves sociologen Jone L. Pearce, der tilmed beskriver den dobbelthed, der finder sted i frivillighedens omsorg:

”Organiseret frivillighed er i sin natur modsætningsfyldt. Det er arbejde – fordi man arbejder inden for en formel struktur for at levere en service til andre – og det er en ”fritidsaktivitet” – noget man gør, når det passer én, fordi det er personligt tilfredsstillende.” (La Cour, 2014: 46)

Ovenstående citat skildrer på mange måder det paradoks, der finder sted i den frivillige sociale indsats, og som gør det kompleks at anskue, hvilket ben den frivillige sociale omsorg skal stå på. Et paradoks, hvor frivilligheden på den ene side kan knytte an til de organisatoriske forpligtelser og formulerede retningslinjer, der forekommer den frivillige, men på den anden side samtidig indeholde en særlig form for omsorgspraksis, der i sig selv skaber sin egen socialitet, og som baseres på nærværets præmisser – altså i interaktionen mellem den frivillige og ”den anden” (ibid:15).

Med dette perspektiv bekender La Cour, at frivilligheden bør ses som værende en konkret praksis. Men spørgsmålet bliver hertil om det er så lige til. Hvordan skal man forstå frivilligheden som en frivillig konkret praksis?

7.1.3 Frivillighedens logik

La Cour beskriver om frivilligheden, at denne er båret på en helt særlig logik; *frivillighedens logik*, hvorigennem den frivillige omsorg kommer til udtryk. La Cour præciserer dog samtidig at netop, når frivillighedens logik træder i kraft, vil de frivillige organisationers beslutninger træde i baggrunden (La Cour, 2014: 81). En frivillig organisation kan således godt beslutte, korrigerer og lede de frivillige til at udøve den frivillige omsorg på en særlig og bestemt måde ved at opstille kurser og metoder, formulere retningslinjer og procedurer, men den frivillige sociale indsats lader sig ikke sådan disciplinere eller planlægge på forhånd. Der kan derfor i praksis opstå et paradoks (ibid:80). Et paradoks, som Sociolog Gavin J. Andrews og Socialforsker Peter Hoad ligeledes anskuer lignende tendenser på i forskning. I sine kvalitative analyser af frivillige besøgstjenester, påpeger Andrews fx, at de frivillige i mange tilfælde overtræder de reglementer den frivillige sociale organisation har rammesat for den sociale indsats. Andrews og Hoad trækker tråde til Anders La Cour og inddrager som eksempel på, at hvad der vurderes som værende meningsfuld omsorg afhænger af nærværets betingelser og præmisser. Den frivillige omsorg bevæger sig altså udover de oprindelige forventninger opstillet af den frivillige organisation. Den frivillige sociale indsats har sådan forstået *interaktionen* som sin forudsætning; heraf sin selvskabte *socialitet* snarere end formaliserede retningslinjer (ibid:80).

Omsorgen finder således sin egen konkrete form og indhold på nærværets præmisser, gennem interaktionen og i mødet mellem frivillig og ”den anden”. På trods af dette udøves den frivillige omsorg ikke uden tilknytning til sin frivillige organisation. En tilknytning, som udgør endnu et paradoks, da frivilligheden således aldrig selvstændigt udgør sin egen eksistens, men fortsat vil påvirkes af beslutninger som på forhånd er truffet af beslutningstagere som står udenfor.

Frivillighedens logik rummer således en dobbelthed, da den på én og samme tid er selvstyrende og organisatorisk bundet til den frivillige organisation (ibid: 81). Det bliver hermed aktuelt for os, at undersøge hvordan den frivillige sociale omsorg baseret på nærværets præmisser, kan fungere i praksis, hvis man forsøger at formalisere og standardisere frivilligheden.

Denne teoretisering af La Cours omsorgsbegreb samt skitsering af frivillighedens logik fungerer i specialet som en måde, hvorpå vi kan anskue frivilligheden som en særskilt praksis. La Cours tænkning fungerer som et øjebliksbillede af, hvilke organisatoriske rammer frivilligheden er underlagt, og hvorledes sådanne organisatoriske beslutninger samt forventninger præger den frivillige sociale indsats. Det er med følgende beskrivelse ikke hensigten at skildre frivillighedens logik som værende hverken bedre eller dårligere end den professionelle omsorg. Derimod er formålet at afmale logikkens paradoksale anderledeshed, som den udfolder sig i sit selvstændige paradoksale grundlag ved at være både formel og uformel på én gang (La Cour, 2014: 46-47). Dermed følger frivillighedens logik ej heller en bestemt teori eller fastsat metode, mens den alligevel udøves på baggrund af nogle organisatoriske rammer og forudsætninger. Hertil opstår der et øget fokus på hvilke særlige betingelser, der gælder for ledelse i frivillige organisationer i forbindelse med interessen for de frivillige organisationers strukturering, organisering og levering af ydelser.

Vi er derfor med indeværende speciale interesseret i at afdække, hvordan de frivillige sociale organisationer balancerer mellem at sikre kvaliteten i deres frivillige sociale indsatser og samtidig ikke gå på kompromis med frivillighedens særlige værdi. En interesse, som vi finder blandt argumentet for, at disse værdier kan risikere at gå tabt, hvis frivilligheden i tiltagende grad styres og underlægges rammer og målbare skemaer (ibid:160). Af samme årsag finder vi det særligt relevant af indfange de refleksioner, opfattelser og erfaringer, som ledende aktører af frivillige organisationer gør sig i denne sammenhæng. Ovenstående teoretiske begreber vil således anvendes i analysen til at belyse, hvordan tendenser fra empirien omhandlende kvalitetssikring, dokumentation og evaluering mm. påvirker frivillighedens særlige omsorg.

7.2 Institutionel teori

Dette teoriafsnit vil bidrage med en kort redegørelse af begreber fra den nyinstitutionelle teoriretning, som vi har fundet relevant i den senere analyse af specialets empiri. Vi vil

indledningsvis argumentere for vores valg af det nyinstitutionelle teoretiske perspektiv samt skitserer teoriretningens sammenhæng med indeværende speciales problemformulering.

I afgrænsningen af de nyinstitutionelle begreber finder vi det centralt at skitsere, at nyinstitutionel teori udspringer af den institutionelle teori, som dækker over et bredere teoretisk repertoire. Den nyinstitutionelle teori trækker derfor på andre teoretiske grundantagelser end den klassiske institutionalisme, hvorfor vi i den efterfølgende redegørelse vil sondre mellem institutionel teori og de udvalgte teoretiske nyinstitutionelle begreber (Nielsen, 2014: 75).

Argumentet for at inddrage begreber fra det nyinstitutionelle perspektiv som et teoretisk analyseredskab beror på teoriernes velegnethed til at forklare bagvedliggende mekanismer, som indvirker på hvordan det frivillige sociale arbejde praktiseres.

Vi finder teoretiseringen anvendelig som en kontekst hvori, vi kan tilstræbe os en forståelse for de mekanismer, som påvirker informanternes forhold til kvalitet. Herunder at kunne forklare årsagerne til at ledere af frivillige sociale organisationer forholder sig til kvaliteten af det frivillige sociale arbejde. Den institutionelle teori kan endvidere bidrage med en teoretisk forståelse på det offentliges indflydelse på de frivillige sociale organisationer.

Vi vil med nedenstående afsnit afgrænse og præsentere nyinstitutionelle teoretiske begreber med det formål at forstå frivillighed som en institution (Vikkelsø & Kjær, 2014:237).

7.2.1 Frivillighedens forandring med afsæt i det institutionelle perspektiv

Vi anskuer frivillige sociale organisationer som konstrueret gennem institutioner, der indvirker på ledernes og de frivilliges handlemuligheder og adfærd i det frivillige sociale arbejde. En institution defineres således som værende adfærdsregulerende og rummer såvel begrænsninger som muligheder for menneskelig handlen (Nielsen, 2014:165). Vi formoder, at ledere af frivillige organisationer besidder sammenlignelige normer og selvfølgelige antagelser og ser disse som forankret i institutionelle forhold. Sammenfattet forstår vi derfor institutioner som betegnelse for de fælles normer for adfærd og selvfølgelige antagelser, som lederne af frivillige organisationer besidder, og som vi, gennem vores empiri, har ønsket at få indsigt i.

Vi har med afsæt i eksisterende forskning argumenteret for, at der på det frivillige sociale felt er sket forandringer; fx øget professionalisering af det frivillige sociale arbejde. Ligeledes er kvalitet blevet et fænomen, som frivilligheden skal forholde sig til (jf. afsnit 2.2). Ud fra et institutionelt perspektiv vil vi argumentere for, at der er sket en såkaldt *spredning* af

institutioner. En central antagelse inden for institutionel teori er nemlig, at institutioner kan *spredes* og *smitte* andre organisationer via en *sprednings- eller diffusionsproces* (Vikkelsø & Kjær, 2014: 240). *Institutionel forandring* kan være tilsigtet eller noget, der sker bag om ryggen på aktørerne uden at være direkte tilsigtet i den form, forandringerne får (Nielsen, 2014: 233). Således kan fx professionaliseringen af det frivillige sociale arbejde være en mulig konsekvens af en såkaldt *diffusionsproces*. I forbindelse med en diffusionsproces vil der være aktører som udgør årsagen til *spredningen* af institutioner. Relevante eksempler på disse aktører kunne være politikere og det offentlige, som vi i problemfeltet har argumenteret for har haft dagsordener og indvirkninger på, hvorledes frivilligheden har udviklet sig (jf. afsnit 2.2.)

Dermed bidrager det institutionelle perspektiv med en teoretisk indsigt i, hvorledes nogle af tendenserne i styringen af det offentlige kan implementeres og "smitte" den måde frivilligt socialt arbejde praktiseres (jf. afsnit 2.5). Efter forklaringen af mekanismerne, der fører til at institutionelle forhold kan *smitte* og *spredes*, vil vi i de nedenstående afsnit redegøre og argumentere for begreberne; *isomorfi*, *det organisatoriske felt* og *legitimitets*, relevans i nærværende speciale.

7.2.2 Frivillige sociale organisationers ensliggørelse

Indenfor nyinstitutionel teori har sociologerne DiMaggio og Powell bidraget med definitionen af en tendens om ensliggørelse af organisationer uafhængigt af, hvad der er mest effektivt for den enkelte organisation i den konkrete situation. Denne tendens betegner de *isomorfisme* (Nielsen, 2014: 246). Vi finder isomorfisme begrebet relevant ift. at forstå, hvorfor frivillige sociale organisationer kan udvikle sig i en retning, som ikke nødvendigvis er det rigtige eller mest hensigtsmæssige for det frivillige sociale arbejde og den logik som frivilligheden er baseret på. I forlængelse heraf om vi ud fra empirien kan tolke på sammenhænge mellem kvalitet som fænomen og forskellige former for isomorfi.

Isomorfe ændringer finder sted gennem mekanismer, som DiMaggio og Powell inddeler i følgende tre stereotyper:

Tvangsmæssig isomorfi, som er resultatet af et både formelt og uformelt pres og dækker især over den politiske indflydelse. Denne type *isomorfi* dækker over forventninger til organisationer om at organisationer indoptager en ny praksis og kommer særligt til udtryk gennem afhængighedsforhold, hvor organisationer er afhængige af tilførsel af ressourcer fra andre organisationer (DiMaggio & Powell, 1983:150)(Vikkelsø & Kjær, 2014:242-243).

Denne type af *isomorfi* kan ske gennem formel regulering, fx krav til effekten og kvaliteten af organisationers indsatser eller som følge af organisationers behov for at fremstå *legitime*. Fx kan frivillige organisationer indgå i relationer med det offentlige, hvor de er afhængige af ressourcer, hvorved de kan risikere at skulle leve op til det offentliges krav (Nielsen, 2014: 246).

Mimetisk isomorfi, eller ”kopiering” dækker over at organisationer som i høj grad er præget af usikkerhed, efterligner andre organisationer som følge af deres usikkerhed. I bekymringen for at træffe forkerte valg på organisationens vegne, imiteres sammenlignelige organisationers adfærd og valg (DiMaggio & Powell, 1983: 151) (Vikkelsø & Kjær, 2014: 243). Denne *imitation* af andre organisationers adfærd og beslutninger har sammenhæng med at organisationen vil opnå en legitim status (Nielsen, 2014: 247). DiMaggio og Powell pointerer at jo flere der betjenes af en organisation, desto stærkere vil presset være for at levere de programmer og ydelser, som tilbydes af sammenlignelige organisationer, hvilket kan tilskynde til mimetisk isomorfisme (DiMaggio & Powell, 1983: 152).

Normativ isomorfi, dækker over den form for *isomorfi* som finder sted på grund af professionalisering. Det er igennem professionaliseringen, at denne *isomorfi* kommer til udtryk, fx gennem fastsættelse af standarder for, hvem der må udføre hvad, og hvordan arbejdet skal udføres (DiMaggio & Powell, 1983:153) (Vikkelsø & Kjær, 2014: 243-244). Dermed opstår *isomorfi* som følge af fælles forestillinger om rigtige og passende tanke- og handleformer og skaber en vis form for legitimering af arbejdet (DiMaggio & Powell, 1983: 153).

Isomorfi begrebet vil i følgende analyse blive brugt med ønsket om at identificere om frivillige sociale organisationer kan siges at være påvirket af tvangsmæssige, mimetiske eller normative isomorfe pres, når vi berører kvalitet som fænomen. Derudover håber vi, at kunne analysere på og få indsigt i om ledere af frivillige sociale organisationer har taget kvalitet til sig for at være isomorfe med det offentlige såvel som sammenlignelige organisationer, som de opfatter som succesrige og legitime.

7.2.3 Frivilligheden som en del af sine omgivelser

Sigtet med at præsentere begrebet det organisatoriske felt begrundes med, at DiMaggio og Powells teori om isomorfi tager afsæt i, at en organisation identificeres som en del af et

organisatorisk felt (DiMaggio & Powell, 1983: 148). Det organisatoriske felt fungerer for specialet som en analyseenhed, hvori vi kan forstå frivilligheden i en helhed med sine omgivelser.

Ifølge DiMaggio og Powell kan *isomorfisme* først indtræde, når der er dannet et *organisatorisk felt*. Et *organisatorisk felt* består af en samling af aktører, der arbejder med beslægtede aktiviteter, som tilsammen bidrager til realiseringen af det pågældende felts produkter og serviceydelser (DiMaggio & Powell, 1983: 148). *Det organisatoriske felt* udgør et sammenhængende kompleks af organisationer med etablering af et fælles institutionaliseret mønster af regulative, normative og kognitive rammer som danner grundlag for *isomorfismen* (Nielsen, 2014: 248). Med det institutionaliserede mønster menes logikker, som i *det organisatoriske felt* vil være dominerende og som fordrer bestemt adfærd.

DiMaggio og Powell argumenterer for, at isomorfi opstår i struktureringen af det organisatoriske felt og beskriver i deres artikel "The Iron Cage Revisited, Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields", at organisatoriske felter i starten vil være præget af mangfoldighed i deres tilgang og form, men ved etablering af feltet vil føre til homogenitet i organisationernes struktur, kultur og output (DiMaggio & Powell, 1983: 147-149).

For at undersøge hvordan informanterne forstår kvalitet i det frivillige sociale arbejde, og om opmærksomheden på kvalitet i de frivillige sociale indsatser kan forstås gennem institutionelle forhold, ser vi det gavnligt, at vi forstår frivilligheden som en del af et allerede veletableret organisatorisk felt. Det organisatoriske felt som frivilligheden er en del af, er foruden organisationerne herunder de frivillige såvel som de offentlige, også bestående af andre aktører, såsom de lovgivende myndigheder og brugerne af de frivillige sociale indsatser. Det er igennem vores litteratursøgning, at vi har tilegnet os viden om det organisatoriske felt, som frivilligheden er en del af. Identificering af hele det organisatoriske felt vil for analysen ikke være central, da vi særligt vil afgrænse os til frivillige sociale organisationers sammenhænge med det offentlige og øvrige sammenlignelige frivillige sociale organisationer. Vi ser det essentielt at forstå frivilligheden som del af et organisatorisk felt, da vi netop vil forsøge at analysere, hvorvidt forandringerne på det frivillige sociale arbejdes felt har indvirket på daglige lederes forståelse for kvalitet som fænomen i det frivillige sociale arbejde.

7.2.4 Organisatorisk legitimitet

Som tidligere nævnt i redegørelsen af isomorfi begrebet, så hænger henholdsvis tvangsmæssig, mimetisk og normativ isomorfisme tæt sammen med begrebet legitimitet.

I den institutionelle teori er særligt *legitimitet* betydningsfuldt, da det anskues som værende den altoverskyggende ressource som organisationer efterstræber og kan forklare, hvorfor organisationer opfører sig på samme måde (Vikkelsø & Kjær: 241). DiMaggio og Powell pointerer endvidere, at organisationer indenfor det samme organisatoriske felt vil blive belønnet for at ligne hinanden, og de forbinder dette med en øget *legitimitet* (DiMaggio & Powell, 1983: 153). Professor, Klaus Nielsen sonderer i sin bog ”Institutionel Teori – En tværfaglig introduktion”, at særligt de offentlige organisationer er underlagt tvetydige mål, som er vanskelige at evaluere på og i meget høj grad benytter sig af *isomorfisme*, eftersom dette giver organisationerne *legitimitet* og sikrer deres overlevelse (Nielsen, 2014: 249).

Vi ser legitimering som væsentligt i vores analyse med begrundelse i, at frivillige sociale organisationer producerer ydelser, som er svært målbare, hvilket i højere grad gør dem afhængige af legitimitet. Dertil er det væsentligt at frivillige sociale organisationer fremtræder legitime, hvis de skal klare sig i konkurrencen med øvrige organisationer i deres organisatoriske felt. Legitimitet er årsagen til, hvorfor frivillige sociale organisationer kan være interesserede i eller ende med at fremstå isomorfe. Vi finder det interessant at afdække, hvorledes lederne af de frivillige sociale organisationer forholder sig til legitimitet; herunder om de er fokuserede på kvaliteten af deres arbejde og interesserede i at ligne det offentliges indsatser med det formål at opnå legitimitet?

7.3 Opsamling

De to teoretiseringer vi i ovenstående har præsenteret, vil vi anvende som afsæt til at analysere, hvad ledere af frivillige sociale organisationer anskuer som kvalitet i det frivillige sociale arbejde samt for hvem og af hvilken årsag. Teoretiseringen af frivilligheden, som ifølge La Cour, skitseres mellem at være præget af en særlig omsorgsrationalitet, som befinder sig mellem den *formelle- og uformelle omsorg* samt en særlig enkeltstående logik; *frivillighedens logik*, kan teoretisk afgrænse hvilken dobbelthed frivilligheden rummer. En dobbelthed, som gør frivilligheden vanskelig at indfange og som netop danner afsæt for vores nysgerrighed på, hvordan informanterne anskuer fænomenerne og perspektivet på kvaliteten af social frivillighed i praksis. Vi vil med den institutionelle teori inddrage væsentlige aspekter fra

teoretiseringen med det formål at belyse, afdække og forstå de institutionelle mekanismer som i særdeleshed påvirker frivillighed som institution, og det arbejde som de frivillige sociale organisationer udfører. Herunder en afdækning af hvorledes det organisatoriske felt, som frivilligheden er en del af, anbringer den frivillige sociale omsorg i et spændingsfelt som på den ene side er uformel og baseret på nærværets præmisser og på den anden side tager afsæt i det formelle og den lidt mere professionaliserede tilgang til det frivillige sociale arbejde.

Omdrejningspunktet i analysen bliver at forstå hvordan institutionen frivillighed gør sig nogle organisatoriske og institutionelle greb som indvirker på den position, som frivillige sociale organisationer har. Endvidere på hvorvidt frivillige sociale organisationer kan karakteriseres som præget af isomorfe mekanismer, herunder analyse af blandt andet de bekymringer, fordele og ulemper, som ledere af frivillige organisationer har, når de adspørges til de forandringer som har præget det frivillige sociale arbejdes felt. Vi vil endvidere belyse, hvilket forhold til legitimitet de daglige ledere af frivillige sociale organisationer har, og hvordan denne sammenhæng udgør en kontekst for homogeniteten med sammenlignelige organisationer.

8.0 Videnskabsteoretisk afsæt

I indeværende speciale bekender vi os til den hermeneutiske videnskabsteoretiske position, der med sin fortolkende samfundsvidenskabelige praksis omfavner en bred afskygning af forskellige traditioner, teorier og metoder. Fælles for disse fortolkende retninger er dog disse to grundlæggende betragtninger; at *forståelse* samt *fortolkning* kommer forinden *forklaring*, og yderligere at de sociale aktører samt fænomener, som iagttages og studeres, er bærer af menings- og betydningssammenhænge, hvorfor netop disse skal *fortolkes* og *udlægges* i en videnskabelig praksis (Højbjerg 2004: 309). Dermed defineres hermeneutikken overordnet set som læren om fortolkning. Vi er i specialet stærkt inspireret af Hans-Georg Gadammers udlægning af den filosofiske hermeneutik, der i al sin enkelhed antager individet som værende et *fortolkende, historisk, endeligt* samt *sprogligt* væsen, hvorfor de fænomener der studeres, derfor også kan tilgås gennem fortolkning samt forforståelse (ibid). Hermeneutikken bliver her et ontologisk princip, hvor forståelse er en *betingelse* mere end blot en *metode* (Birkler 2016: 95). Når det gælder spørgsmålet om forståelse og hvordan vi metodisk skaber ny viden gennem forståelse, er de første og måske vigtigste nøgleord begreberne *forforståelse* og *fordomme*. Metodologisk betyder det, at disse skal inddrages som en forudsætning for at opnå en

meningsfuld, helhedsforståelse af virkeligheden, hvilket opnås ved hjælp af den hermeneutiske cirkel (ibid:98).

8.1 Den hermeneutiske cirkel – forståelsens cirkularitet

Konsekvensen ved at bekende sig til den filosofiske videnskabsteoretiske retning er, at forskeren indgår i den undersøgte virkelighed. Dette forhindrer muligheden for at distancere sig fra genstandsfeltet samt den udtryks fyldte virkelighed, hvorfor forskeren eksplicit må forholde sig til sine forudgående antagelser og fordomme under forskningsprocessen. Ifølge Gadamer er den hermeneutiske cirkel hermed et ontologisk bærende princip, idet den gennemtrænger al form for menneskelig erkendelse. Fortolkning er ikke en metode, men en måde at være til på. Der er tale om en universalistisk begrundelses-struktur, hvor fortolkeren er en aktiv medspiller i meningsdannelsen. Måden hvorpå forudgående antagelser og fordomme forbliver produktive er således ved at vedkende sig, være tro, bevidst samt tydelig om *sin væren i verden* og sin forståelse som *forforståelse og fordomme*. Disse skal medreflekteres som en ressource og ikke som en fejlkilde. Med denne præmis, forbliver fortolkeren med sin situerethed og tilværen i feltet inkluderet i den hermeneutiske cirkel (Højbjerg 2004:320) Den hermeneutiske cirkel betegner den vekselvirkning, der foregår mellem del og helhed, mellem subjekt og objekt. Delene kan kun forstås, hvis helheden inddrages, og omvendt kan kun den bredere helhed forstås i kraft af de enkeltstående dele. Det er således sammenhængen mellem helheden og delene, der er meningsskabende; og det er i denne proces, at horisontsammensmeltningen sker. Det er vekselvirkningen mellem del og helhed som muliggør, at vi som individer kan forstå og fortolke (ibid:312) For indeværende speciale betyder det, at vi har selekteret informanter ud fra den forforståelse, at daglige ledere kan medvirke til en anderledes opfattelse af kvalitet af frivilligt socialt arbejde end overordnede direktørstillinger indenfor det frivillige sociale arbejdes felt. Vi ønsker at skabe en vekselvirkning mellem informanternes individuelle opfattelser af kvalitet relateret til den frivillige organisation, som de hver især repræsenterer. Den hermeneutiske cirkel er ligeledes en dialogisk proces, hvor forskerens egne fordomme og forståelse udfordres for at blive bekendt med den andens fortolkning, herigennem den forforståelse denne fortolkning hviler på. Det er gennem denne proces forforståelsen udvikles og nydannes, og resultatet heraf er horisontsammensmeltningen. Ofte beskrives den hermeneutiske cirkel som en spiral, der netop er kendetegnet ved hverken at have en iagttaget begyndelse eller slutning, men som i princippet er en uendelig og uafsluttet proces. Den hermeneutiske cirkel kan vi således aldrig rigtig

undslippe eller placere os udenfor, da vi allerede er en del af den, og den udgør en struktur for den måde, vi kan forstå og fortolke verden på (ibid: 320-321).

Den hermeneutiske position bidrager til at synliggøre de valg der er foretaget gennem specialet samt den forståelseshorisont vi som forfattere besidder og dermed har inddraget i interaktionen med informanterne og det undersøgte genstandsfelt. For at tydeliggøre disse overvejende refleksioner, vil vi i det følgende afsnit explicitere vores forståelseshorisont. Her er det væsentligt at påpege, at vi ikke bruger vores forforståelse som en afvejning eller testning af, hvorvidt kvalitet af frivilligt socialt arbejde reelt finder sted, men snarere bliver det et spørgsmål om *hvad* det betyder, *hvordan* det opleves og *hvordan* det viser sig i praksis.

8.2 Vores forståelseshorisont

Vi er bevidste om, at vi inden specialets indledende faser besad forskellige forståelseshorisonter omhandlende det centrerede emne: Kvalitet i det frivillige sociale arbejde - For hvem og af hvilken årsag? Divergerende horisonter, som bunder i, at vi alle tre har individuelle meninger, opfattelser, opvækster, kulturer, erfaringer osv., som tilsammen giver os forskellige briller at beskue emnefeltet med. Dertil kommer det, at vi er uddannede med to forskellige bachelorgrader, hvor vi har tilegnet os viden, teorier og forholdt os til emnerne *kvalitet* og *frivillighed* ud fra forskellige perspektiver.

Vi har i fællesskab udvidet vores forståelseshorisont af kvalitetsbegrebet indenfor det frivillige sociale arbejdes felt. Dette er blandt andet sket gennem litteraturgennemgang af den eksisterende forskning og litteratur på området. Herigennem er vores bevidsthed på området blevet skærpet, og vi har tilegnet os en umiddelbar forståelse for sammenhængen mellem kvalitet i det frivillige sociale arbejde og den offentlige sektors produktion af velfærd, samt erfaret viden om kvalitetsbegrebets udbredelse i det offentlige såvel som på det frivillige sociale arbejdes felt. Dermed har vi gennem specialets litteratursøgning og indledende arbejde fået et fælles ståsted, men samtidig haft for øje at vores fælles ståsted er fremkommet gennem varierede forforståelser omkring kvalitetsbegrebet i det frivillige sociale arbejde. Fx har det været væsentligt at to af gruppens medlemmer på forrige semester har haft et valgfag omkring evalueringsfænomenet, som har bidraget med indsigt i kvalitetsbegrebets udbredelse og indvirkning på praksis.

Flere af gruppens medlemmer har været og er fortsat involveret i frivilligt socialt arbejde. Dette har betydning for den forståelseshorisont, vi har omkring det frivillige sociale arbejde, forskellige frivillige sociale indsatser samt ledelsen heraf. Blandt andet har disse erfaringer betydning for, hvorledes vi forstår frivilligt socialt arbejde, dens værdi og den betydning vi tillægger feltet. Gennem processer og særligt i udarbejdelsen af specialets begrebsafklaring og afgrænsning, fik vi i fællesskab udvidet og dannet vores forståelseshorisont og dermed skabt et fælles forståelsesfundament.

Vi har også i mødet med informanterne; daglige ledere af forskellige frivillige organisationer, haft en forforståelse om, at netop denne gruppe af informanter, qua deres ledelsesfunktion, formodentligt vil have erfaring med at blive spurgt ind til deres meninger og refleksioner. Således at deres egne synspunkter kan fremmes og placeres i den kontekst, de finder relevant (Kvale & Brinkman, 2015:202)

9.0 Forskningsstrategi

Følgende afsnit har til formål at præsentere specialets forskningsstrategi samt dennes indvirkning på specialets problemformulering og de valgte metoder.

Der findes flere forskellige muligheder og strategier for, hvorpå tilgangen til et forskningsfelt etableres. For nærværende speciale har vi valgt at anvende den *abduktive* tilgang. Med dette valg følger en nærmere uddybning af tilgangen samt argumenter for, hvorfor netop denne findes anvendelig for dette speciale.

Den abduktive tilgang står i kontrast til den *induktive*- og den *deduktive*-strategi, og sigter mod at tilgå studiet kreativt for at finde den bedst mulige forklaring (Birkler, 2013: 79). Dette betyder, at den fremsøgte konklusion med denne tilgang dermed, ikke nødvendigvis konkluderer én endegyldig sandhed. Vi åbner derfor med dette speciale op for muligheden om, at vores konklusion kan videre analyseres efter endt proces (ibid: 81). Som tidligere beskrevet finder vi, med afsæt i den eksisterende forskning og litteratur, feltet omhandlende kvalitet i frivilligt socialt arbejde mindre belyst og udsat for forskning end, hvad angår andre sektorer. En manglende belysning, som ligeledes vil være aktuel efter endt speciale udformning, og som dermed betyder, at feltet fortsat vil indeholde flere konklusioner og sandheder.

I øvrigt finder vi den abduktive tilgangs sigte mod bedst mulige forklaring fordelagtig for dette speciale. Hvorledes frivillighedens *kvalitet* tænkes, opleves, målrettes, evalueres, analyseres og italesættes er under forandringer. Dette betyder, at de informationer, oplevelser og erfaringer, som informanterne deler i de respektive interviews ligeledes vil være foranderlige, og vil dermed ikke selvskrevet være de samme om blot få år. Derfor bidrager indeværende speciale med et øjebliksbillede af den bedst mulige forståelse på, hvad daglige ledere af frivillige sociale organisationer opfatter som kvalitet, samt mod hvem og af hvilken årsag dette er relevant.

Den abduktive tilgangs sigte mod at tilgå studiet kreativt afspejles gennem hele besvarelsen af specialets problemformulering. Med afsæt i vores videnskabsteoretiske position har vi igennem hele specialeprocessen haft en kontinuerlig opmærksomhed på vores forforståelser omhandlende forskningsemnet. Disse er gennem afsøgning af eksisterende litteratur og forskning, udformning af interviewguidens temaer, meningskondensering samt analyse på kreativ vis blevet udfordret for at opnå en horisontsammensmeltning. En kreativ og cirkulær bevægelse, som går i tråd med den abduktives tilgangs sigte mod ikke at være endegyldig.

Opsummerende har den abduktive tilgang fundet sin anvendelse i de seks respektive interviews, som specialet beror på, samt den efterfølgende bearbejdning og analyse, hvor vi gennemgående har holdt muligheden for nyfundne temaer, forståelser og sandheder åben.

Som overordnet struktur til besvarelse af specialets problemformulering har vi desuden valgt casestudie som gældende forskningsdesign. Ifølge Robert K. Yin er et casestudie; ”*En empirisk analyse, der undersøger et samtidigt eller historisk fænomen i en social kontekst, hvor fænomenet udfolder sig.*” (Antoft et al. 2012: 32). Casestudiet som forskningsstrategi findes derfor særlig anvendeligt, når man som forsker ønsker at undersøge sammenhængen mellem det sociale fænomen, der undersøges og den kontekst, hvori fænomenet udspiller sig. I specialet undersøger vi i dybden *kvalitet i frivilligt socialt arbejde* som fænomen, med henblik på, at forstå det i sin helhed. Herved bliver mængden af informationer, nuancerne samt konteksten anset som værende særlig karakteristisk. De seks informanter betegnes som enheder, der hver især repræsenterer seks individuelle og forskellige cases, hvorudfra fænomenet iagttages og forstås. Endvidere arbejder vi i specialet ud fra det teorifortolkende casestudie, da de anvendte teorier samt eksisterende forskning danner ramme for undersøgelsen. Herudfra kan vi som forskere genere ny viden og i den sammenhæng opnå ny forståelse af casen samt for fænomenet (Antoft et al. 2012:33). De valgte teorier samt den indhentede empiri danner i samspil med

vores forforståelser ny nuanceret viden og horisontsammensmeltning, hvilket stemmer overens med de hermeneutiske forudsætninger, som vi i specialet tilslutter os (Højbjerg, 2004: 320).

10.0 Metodeafsnit

Nærværende metodeafsnit har til formål at skabe gennemsigtighed i specialets fremkomst og udførelse, hvorfor de overvejelser og valg, som vi i forbindelse med specialets metode har gjort os vil beskrives i dette afsnit. Refleksioner, overvejelser og valg om hvilken type empiri, der findes relevant for besvarelsen af specialets problemformulering, samt hvorledes empirien på bedst mulig vis kunne indsamles, kodes og analyseres.

Specialets problemformulering og videnskabsteoretiske position fungerer som udgangspunktet for igangværende metodeafsnit. Som beskrevet i specialets forord er udarbejdelsen af specialet sket i en anderledes og uforudsigelig tid, hvilket uundgåeligt har haft indflydelse på metodeudførelsen. Af denne årsag finder vi det derfor nødvendigt at tildele en overvejende del af afsnittets disposition til beskrivelse af de muligheder og begrænsninger, som Corona-tiden har haft af betydning for vores adgang til feltet.

10.1 Den kvalitative metode

Vi ønsker med det igangværende speciale at give ordet til de drivkræfter som berører kvalitetsbegrebet i praksis og opnå indsigt i disses erfaringer, følelser og tanker. Til dette formål har vi anvendt den kvalitative metode. En metode, som vi vurderer værende fordelagtig og effektiv, da denne sigter mod at forstå og fortolke den menneskelige erfaring (Thagaard, 2004:86).

Med valget af den kvalitative metode fravælger vi dermed også det kvantitative modspil. Et valg, som vi begrundes med det kvalitatives vægtning på dybde og mening frem for den kvantitative metodes fokus på analyse af udbredelse og antal (ibid:18). Samtidig har vi ligeledes måtte have specialets størrelse samt vores ressourcer med i metodeovervejelserne. Analyse af kvantitative data kræver større udbredelse, operationalisering og kvantificering førend det er muligt at gøre empirien målbar (ibid:21).

Med den kvalitative metode kan der anvendes forskellige former for empiriindsamling. Vi har anvendt interviewtypen, *det semistrukturerede interview*, som vi i næstfølgende afsnit vil redegøre for.

10.1.1 Det semistrukturerede interview

Det semistrukturerede interview defineres som: “ (...) *et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at meningsfortolke de beskrevne fænomener*” (Kvale & Brinkmann, 2015:22). Med denne metode ønsker vi at undersøge de daglige ledere inden for den frivillige sektors holdninger til hvornår, hvorfor og hvordan der arbejdes med kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Et indblik, som vil give os indsigt i informanternes forståelse, forestillinger og holdninger i relation til kvalitetsbegrebet i det frivillige sociale arbejde.

Metoden baserer sig på baggrund af en interviewguide, der virker vejledende for interviewets udførelse. I denne metode består interviewet af forholdsvis åbne samt fleksible rammer, idet spørgsmålene ikke nødvendigvis skal stilles i en fastlåst kronologisk rækkefølge. Ved anvendelse af det semistrukturerede interview fastholdes det overvejende fokus i interviewet på, hvorledes informanterne anskuer fænomenet kvalitet i frivilligt socialt arbejde samtidig med, at er vi åbne overfor eventuelle ændringer af interviewguidens prædefinerede spørgsmål (Kvale & Brinkmann 2015:185). Det semistrukturerede interview giver således råderum til refleksioner hos både informant samt interviewer, og agere retningslinje for interviewet med mulighed for nye samt uddybende tematikker eller spørgsmål, som kan synes væsentlige at inddrage (ibid:47).

10.1.2 Refleksioner over interviewguiden

For at skabe og sikre den gennemsigtighed i specialet, som det semistrukturerede interview nødvendiggør, har vi struktureret interviewguiden og dennes spørgsmål i syv overordnede temaer. Af disse syv overordnede tematikker beror fem temaer på vores udarbejdede forskningsspørgsmål, som vi med afsæt i den eksisterende viden, forskning og litteratur, har fundet relevante og givtige for at besvare specialets problemformulering. Det overvejende formål med denne struktur har været at kunne lede de respektive interviews med informanterne i den retning, som vi ønsker, men fortsat været opmærksomme på, at skabe rum og plads til at kunne forfølge deres udtalelser mod et eventuelt nyt og væsentligt tema. Sådan har vi med interviewguiden haft et overordnet ønske om at gøre interviewet til en faglig samtale, hvor informanten ytrer sin viden og sine erfaringer fra praksis omkring kvalitetsfænomenet i det frivillige sociale arbejde. Nye informationer, viden og temaer fra informanten ville derfor ikke ødelægge, hverken strukturen eller flowet i interviewet (Kvale & Brinkmann, 2015:355).

10.1.3 Operationalisering af temaer i interviewguiden

I følgende afsnit vil et uddrag af de temaer som indgår i specialets interviewguide præsenteres. Et afsnit og en operationalisering, som vi finder relevant for at skabe og sikre validitet og reliabilitet i specialet, og dermed sætte læseren ind i hvilke overvejelser og valg, vi har truffet i forbindelse med udarbejdelsen af interviewguiden. Samtidig har afsnittet til formål, at skildrer, hvorledes interviewguiden er udarbejdet, samt at dennes spørgsmål beror på teori og viden.

Tema 2: Det frivillige sociale arbejdes særlige værdi

Den eksisterende viden, forskning og litteratur samt Lektor, Anders La Cour peger på, at det frivillige sociale arbejde besidder en særlig værdi, som skiller sig ud fra, hvad der generes i andre sektorer. Med afsæt i denne viden fandt vi det derfor relevant og interessant, at undersøge hvorledes informanterne ligeledes var af denne opfattelse. Derfor spurgte vi fx informanterne om følgende spørgsmål:

“Hvordan kan frivilligt socialt arbejde tilbyde noget andet end de indsatses som det offentlige råder over?”

Tema 5: Hvem forventer kvalitet?

Da specialets problemformulering sigter mod at undersøge hvem kvaliteten af det frivillige sociale arbejde rettes mod, har følgende tema til formål at undersøge dette. Vi fandt det derfor interessant at studere, hvorledes krav til synliggørelse og dokumentation af den frivillige sociale indsats' effekt og kvalitet var noget, som informanterne havde en holdning til og erfaring med. En nysgerrighed, som blandt andre udmundede sig i følgende spørgsmål:

“Hvis du skulle nævne to-tre ting, som du vil betegne som kvalitet i din frivillige sociale organisation hvad ville det så være?”

Den udfærdigede og endelige interviewguide er vedhæftet, som specialets **Bilag 2**. Ovenstående er udelukkende et uddrag, som et medtaget for eksemplificerings skyld.

10.1.4 Pilotinterview

Med formålet at sikre at interviewguidens spørgsmål og temaer fremstod forståelige og realistiske for informanterne, foretog vi inden udførelsen af de oprindelige interviews et pilotinterview. Indeværende punkt har til formål at præsentere dette forløb samt fremlægge de tilhørende overvejelser.

Efter udarbejdelsen af interviewguiden etablerede vi et pilotprojekt med en ledende aktør fra en frivillig social organisation i Århus. Foruden at sikre at interviewguidens spørgsmål og temaer var forståelige og autentiske for informanterne, var pilotinterviewets formål ligeledes at få øvet og fremført interviewet for en professionel person med kendskab til emnet, inden vi udførte de planlagte interviews.

Efter det udførte pilotinterview bad vi informanten være behjælpelig ift. eventuelle omformuleringer eller forståelsesfejl, som vedkommende oplevede gennem interviewet (Ejrnæs & Monrad, 2012:32). Igennem denne feedback blev enkelte interviewspørgsmål omformuleret, mens nogle blev slettet, da svarene fra informanten i pilotinterviewet bevidnede, at der var gengangere af et par spørgsmål. Foruden disse tilretninger bidrog pilotinterviewet med en generel positiv tilbagemelding samt en tiltro på at interviewguiden ville virke efter hensigten.

10.2 Kontakt til informanterne

Vi har haft kriterier for informanterne samt deres tilhørsforhold og virke til problemfeltet. Vi har blandt andet gjort os store overvejelser omkring informanternes arbejdsorganisation. Forstået sådan at vi med indeværende speciale ønskede at tale med informanter, som var bevidste om kvalitetsbegrebet og dets værdi for organisationen. Vi tog derfor et valg om at stræbe efter store, veletablerede organisationer, hvis organisatoriske ramme indeholdte viden, kendskab og erfaring med specialets emnevalg. En stræben, som vi er bevidste om udelukkede mindre, lokale frivillige sociale organisationer, som potentielt kunne have bidraget med andre perspektiver, erfaringer og viden. Det lykkes os at få adgang til seks informanter gennem individuelle netværk, tidligere samarbejdskontakter og direkte henvendelse til informanter, som ikke vi ikke tidligere har haft et samarbejde med.

Der findes ikke ét enstemmigt svar på hvor mange interviewpersoner, der er nødvendige for at fuldende den kvalitative metode. Antallet afhænger af formålet bag det individuelle skriv, og

beslutningen træffes derfor af de udarbejdende forfattere. Vigtigst er, at det berørte område fremstår afdækket og mættet i det endelige materiale samt at tidspunktet hvor nye interviews ikke bidrager med ny viden opnås (Kvale & Brinkmann, 2015:167).

Vi er under udarbejdelsen af dette speciale begrænset af en fastsat deadline og har samtidig haft et kontinuerligt ønske om at anvende en overvejende del af den afsatte tid på forberedelse og analyse frem for at etablere og gennemføre flere interviews. Vi vurderer derfor, at seks interviews er tilstrækkeligt for at afdække og mætte området samt besvarer specialets problemformulering.

10.3 Udvalgelse af informanter

Vi finder det væsentlig at understrege, at specialets empiriske grundlag afgrænses til ledere med dagligt ansvar for frivillige i non-profit organisationer, da vi har en formodning om, at ansatte med ansvar for frivilligledelse bemærker og interesserer sig for kvalitetssikring af det frivillige sociale arbejde i deres funktion samt daglige virke. Denne beslutning begrundes med afsæt i den forforståelse, at disse ansatte med lederansvar agerer under særlige organisatoriske styringslogikker med stor tilknytning til udførelse af den frivillige sociale praksis. Vi vil i det følgende afdække bevæggrunde for denne selektion af forskellige informanter samt præsentere datamaterialet der danner grobund for indeværende speciale. Dette drejer sig om *Børns Vilkår*, *Børns Voksenvenner*, *Tuba*, *Headspace*, *Folkekirkens Familiestøtte* samt *De frivilliges Hus*. De forskellige frivillige organisationer er valgt med henblik på, at få forskellige fortællinger fra forskellige non-profit organisationer med formodningen om, at de kan påvise differentierede betragtninger af, hvordan de forstår kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Med denne formodning, håber vi på at inddragelse af flere synspunkter kan give specialet et mere nuanceret, om end realistisk billede, af hvordan de respektive organisationer anskuer kvaliteten af frivilligt socialt arbejde.

På trods af, at de seks forskellige informanter repræsenterer seks forskellige og individuelle organisationer har størstedelen det tilfælles, at de er eksempler på en personrettet, frivillig social indsats som repræsenterer en omsorg, der sigter på at give enkelte eller grupper af mennesker en øget velfærd og omsorg. Vi har derfor selekteret netop disse cases, da de kan repræsentere et sammenligneligt udgangspunkt, i takt med at de henvender sig til en særlig sårbar målgruppe; sårbare, dog til dels også ressourcestærke borgere, der frivilligt benytter sig af en frivillig ydelse, som tilbyder omsorg, støtte, sparring samt rådgivning. Dette med et sigte

om at formalisere vores udgangspunkt, således at vi har kunne opstille et sammenligneligt grundlag og dermed kunne vurdere, hvorvidt det har været muligt at finde empirien "mættet" (Kvale & Brinkmann, 2015:167). Alligevel vil vi gerne tydeliggøre, at vi er bevidste om, at vi med denne udvælgelse kun taler med et begrænset omfang af frivilligheden.

Frivilligheden i ovenstående cases fordrer hermed en jævnbyrdig interaktion, hvor målgruppen for den frivillige indsats mødes som ressourcefulde eksperter i eget liv. Endvidere kan det pointeres, at disse ovenstående cases opstiller sammenlignelige retningslinjer for, såsom hvilke frivillige der rekrutteres. Fx rekrutterer Tuba samt Børns Vilkår kun frivillige aktører, der har en socialfaglig baggrund. Endvidere er fremvisning af en ren straffe- samt børneattest et rekrutteringskrav, der gør sig gældende for alle cases. De Frivilliges Hus adskiller sig her markant, idet visionen bag deres arbejde ikke udelukkende sigter mod enkelte eller grupper af sårbare borgere, men derimod sigter mod sparring samt synliggørelse af samarbejde på tværs af frivilligt socialt arbejde og organisationer og foreninger i den kommune, hvor centret er beliggende. Selektionen af denne organisation er dog et bevidst valg, da vi ønsker at tilnærme os en forståelse af om de i deres videreformidling, sparring samt vejledning til frivillige aktører kan bidrage med et andet perspektiv på, hvordan ledere af frivillige sociale organisationer forstår kvalitet som fænomen.

Til trods for, at vores seks cases hverken tilsammen eller hver for sig kan repræsentere den mangfoldighed der finder sted af forskellige omsorgsformer, som den frivillige personrettede indsats i dag giver anledning til, kan disse organisationer angive et vigtigt indblik i, hvordan frivilligheden er under nogle særlige organisatoriske rammer (La Cour, 2014:55).

10.3.1 Informanterne som repræsenterer de forskellige organisationer

Sanne - BørneTelefonen i Børns Vilkår

Sanne er børnefaglig konsulent og rådgivningsansvarlig på Børnetelefonen, som er en underafdeling i organisationen; Børns Vilkår. Sanne er ikke den formelle chef for Børnetelefonen, men har det daglige koordinerings- og ledelsesansvar for den afdeling, som hun er ansat i.

Sofie - Børns Voksenvenner

Sofie har været ansat i Børns Voksenvenner, som er en landsdækkende organisation siden august sidste år men har mangeårig erfaring som ansat indenfor ledelse af det frivillige arbejde. Sofie er ansat i en stilling som foreningskonsulent, hvor hun er involveret i driftsopgaverne.

Mette - Tuba

Mette kommer fra en stilling i Børns Vilkår og har derfor et stort kendskab til det frivillige sociale arbejde. For nuværende er Mette ansat i en stilling som rådgivningskoordinator i TUBA og har ledelses- og ansvar funktionen for de frivillige.

Laura - Headspace

Laura har været ansat i Headspace siden 2013. Hun er Centerchef og varetager driftsopgaver såsom rekruttering, ansættelse, fastholdelse og motivation af de frivillige.

Katrine - De Frivilliges Hus

Katrine er ansat som Souschef og varetager funktioner som projektleder for udviklingsprojekter, fundraising og fungerer som stedfortrædende leder.

Nanna - Folkekirkens Familiestøtte

Nanna er ansat i Folkekirkens Familiestøtte som koordinator. Hun har ansvaret for de frivillige, herunder rekruttering, fastholdelse og motivation samt ansvaret for matchning af frivillig og brugerne af deres indsats

For nærmere uddybning og information om informanterne, deres tilhørende organisationer samt vores argumentation for selektionen af disse findes i specialets **Bilag 3**.

10.4 Etik i interviews

I følgende afsnit ønsker vi at diskutere nogle af de etiske og moralske spørgsmål, som er forbundet med kvalitativ interviewforskning. Etiske dimensioner er væsentlige at betragte, når man som forsker undersøger komplekse forhold, hvorved det ønskes at: ”*udforske menneskers private liv og lægge beskrivelser offentligt frem*” (Kvale & Brinkmann 2015:107). Ligeledes er det væsentligt at inddrage etiske overvejelser, da kvalitative metoder ikke kun påvirker

informanterne, men også vores forståelse af feltet. Ethiske spørgsmål er dog ikke udelukkende begrænset til den direkte interviewsituation, men tilmed indlejret i de enkelte processer og faser af en interviewundersøgelse (ibid).

Traditionelt diskuteres følgende fire dimensioner, når det gælder etiske retningslinjer for kvalitativ forskning relateret til betydningen af: *forskerens rolle, informeret samtykke, konsekvenser samt fortrolighed* (ibid:79). Det har i specialet ligeledes været nødvendigt at rette opmærksomhed mod disse fokusområder, da vi vurderer at disse refleksioner skaber gennemsigtighed overfor såvel informanterne som læserne af denne kvalitative undersøgelse.

Informeret samtykke indebærer, at informanterne forinden interviewene foretages, har givet samtykke til at deltage i forskningsprocessen samt samtykke til, at deres deltagelse må anvendes i undersøgelsens videre forløb. Dette indebærer, at informanterne er velinformerede om projektets overordnede formål, samt de fordele samt risici, der kan være forbundet med deltagelse i undersøgelsen. Informeret samtykke indebærer tilmed, at man som forsker sikrer sig, at informanterne deltager frivilligt, og informere dem om deres ret til at fratræde sin deltagelse til enhver tid (Kvale & Brinkmann 2009:89). Ligeledes indgår der dimensioner af fortrolighed i forbindelse med informeret samtykke, da informanterne bør få indsigt i, hvem der vil få adgang til undersøgelsens materiale samt forskerens ret til at offentliggøre hele eller dele af interviewmaterialet. Vi har derfor i specialet forsøgt at imødekomme førnævnte etiske retningslinjer ved at informere informanterne om ovennævnte procedurer og vores valg heraf. Yderligere blev de adspurgt om vi måtte optage og benytte deres svar til bearbejdning af undersøgelsens formål, hvorved de blev informeret om, at deres svar udelukkende bliver brugt til internt brug. Såfremt det var ønsket, tilbød vi fremsendelse af transskriptionen til gennemlæsning. Dette for at sikre, at den transskriberede tekst er loyal overfor interviewpersonernes mundtlige udsagn (ibid:108).

Fortrolighed handler om "(...) *Hvilken information der skal være tilgængelig for hvem*" (Kvale & Brinkmann 2015:117). Hvis en undersøgelse vil offentliggøre information, som potentielt kan være genkendeligt for andre, bør forsker samt informant være indforstået med, at identificerbar information offentliggøres. Sådanne refleksioner relaterer sig til fortrolighedsetikken. Dette indebærer, at private data som identificerer informanterne, ikke afsløres. Anonymitet af informanter er derfor en måde at imødekomme samt beskytte informanter på, hvis den data der indsamles, er af fortrolig karakter. I den forbindelse har vi valgt at anonymisere informanterne, hvorfor det i citeringerne samt ved henvisning til

transskriberingen ikke vil være muligt at identificere hver enkelt informant eller den frivillige sociale organisations geografiske tilknytning. Anonymiseringen af informanterne begrundes med, at det ikke er informanten som person, der er det vigtige ved deres fortællinger. Ej heller hvilken afdeling eller område de er ansatte i.

10.5 Interviewerens rolle

Foruden de etiske overvejelser, opgaver og valg er det ligeledes en væsentlig opgave, at interviewer i det enkelte interview formår at fremstå på en sådan måde, at informanten føler sig tryk i besvarelsen af interviewspørgsmålene (Kvale & Brinkmann, 2015:131). Et ansvar som vi i særdeleshed har været bevidste om grundet de alternativer, som specialets seks interviews er udarbejdet under. Vi traf derfor tidligt i forløbet en beslutning om at være to til stede i interviewet med informanten. Med risikoen for at forstærke det asymmetriske magtforhold in mente, så vægtede faren for tekniske udfordringer i udførelsen af interviewet mod denne beslutning (ibid:55). Med to interviewere og en informant til stede blev rollefordelingen i interviewsituationen derfor sådan, at én interviewer påtog sig den observerende rolle, mens den anden interviewer førte ordet med informanten. Dette for at sikre eventuelle tekniske udfordringer. En rollefordeling, som sigtede mod at skabe et trygt rum for informanten og samtidig få os som interviewer til at fremstå imødekommende, empatiske og engagerede.

I praksis forløb rollefordelingen sig sådan, at interviewet blev indledt med en præsentation af både interviewer og observatør. Sådan var informanten introduceret og velvidende om, at der i interviewet var to til stede. Herefter slog observatør kamera-funktionen fra, sådan denne ikke forstyrrede interaktionen mellem informant og interviewer.

Hvorledes vi etablerede kontakten til informanterne måtte vi ligeledes være bevidste om rollefordelingen. Da kontakten, som tidligere beskrevet, til nogle af informanterne er foretaget gennem individuelle netværk og tidligere samarbejdsrelationer, deltog disse forbindelser ikke i samme interview. En beslutning, som blev truffet med tanke på at den professionelle rolle som interviewer kunne udfordres i det udførte interview samt en usikkerhed omkring, hvordan relationerne kunne indeholde en tavs og implicit viden mellem informant og interviewer, hvorved denne kunne udeblive i interviewet.

Vi oplevede, at vores operationaliseringer og konstruktionen af interviewguiden var velfungerende og behjælpelige i rollen som interviewer.

10.6 Udførelsen af interviews

Følgende afsnit har til formål at beskrive de konkrete overvejelser og refleksioner, som vi gjorde os inden de kvalitative interviews, samt opsummere hvorledes de i praksis blev afviklet.

10.6.1 De corona-venlige virtuelle interviews

Havde Covid-19 ikke været en forudsætning som vi måtte forholde os til, var vores oprindelige ønske at tilvirke empiri gennem ansigt-til-ansigt interviews. Vi måtte grundet den nationale nedlukning dog omstrukturere, således samtalerne blev afviklet virtuelt. En proces, som vi tilgik med gå-på-mod, nysgerrighed og med en stor lyst til, trods omstændighederne, alligevel at indhente godt og relevant data til specialet. Et gå-på-mod, som blandt andet findes i det voksende indpas, som de internetbaserede metoder gør i forskning såvel som i alment arbejdsliv (Lo Lacono, et. al., 2016:2). Gennem ét år med vekslende nedlukninger har en overvejende del af befolkningen erfaringer med virtuelle arbejdsredskaber. Af denne grund tillader vi os hævde, at de virtuelle interviews findes ganske nyttige og anvendelige i praksis. Som studerende har vi gennem flere semestre haft virtuelle forelæsninger, mens vi som gruppe internt samt med vejleder har samarbejdet gennem virtuelle kommunikationsmidler. Vi føler derfor, at vi er i besiddelse af en stor erfaring og en god fortrolighed til brugen af de virtuelle platforme. Særligt til og med mediet "Teams", som vi har valgt at afholde interviews igennem. Med afsæt i vores eget kendskab til de virtuelle redskaber, havde vi ligeledes en formodning om, at Coronas indpas havde skabt erfaring og fortrolighed hos informanterne.

10.6.2 Teknikkens input

For at tilvirke tilfredsstillende data samt skabe bedst mulige forudsætninger for en god oplevelse for såvel informant som for interviewer, har vi haft mange overvejelser og en stor opmærksomhed på teknikkens betydning. Af denne årsag besluttede vi os derfor for at være på forkant med velkendte udfordringer, inden de respektive interviews blev afviklet. Særligt risikoen for dårlig og ustabil internetforbindelse har bevirket at et enkelt gruppemedlem har måtte tænke i alternativer, mens observatørrollen ligeledes måtte være beredt på at overtage interviewet, hvis udfaldet var ude. En beslutning, som er truffet med afsæt i intentionen om at fremstå professionel, troværdig og empatisk i mødet med informanten. I ét enkelt interview

måtte observatøren kortvarigt overtage interviewet med informanten, da teknikken og internetforbindelsen blev afbrudt hos den primære interviewer. Her oplevede vi, at vores grundige overvejelser og forberedelser inden interviewet fungerede, således at interviewet fortsatte på behørig og troværdig vis, indtil interviewer igen var tilkoblet.

Inden afvikling af interviewenes kunne vi tage forbehold for egne udfordringer og problematikker, mens vi samtidig var vidende om, at vi ikke kunne forudsige kvaliteten af internetforbindelse, billede og lyd hos informanten. Forud for det virtuelle møde gjorde vi derfor informanten opmærksom på, at i tilfælde af internet udsving, manglende lyd eller billede, var det muligt at flytte interviewet til en anden platform som fx Skype, Zoom eller FaceTime.

Etableringen og udførelsen af de virtuelle interviews har forårsaget, at vi har måtte inddrage informanterne mere i processen end vanligt. En inddragelse, som vi er klar over kunne have sat os i en besværlig og uprofessionel position (Hanna & Mwale, 2017: 256). Derfor har vi ligeledes gjort tilvalg, som kunne lette arbejdsbyrden for informanterne. Inden interviewets udførelse sendte vi fx direkte links, så informanten blot skulle trykke herpå for at tilgå direkte til det virtuelle møde. På trods af de praktiske udfordringer, som potentielt kunne være opstået i et større omfang end, hvad var tilfældet, og den større inddragelse, som vi satte informanterne i, oplevede vi, at informanterne var bekendte med de virtuelle møder og havde bred erfaring og tiltro hertil.

10.6.3 Hjemmekontorets indvirkning

Med de professionelle, troværdige og empatiske egenskaber, som vi i interviewet med informanten gerne ville fremstå med, var vi som interviewer ligeledes bevidste om, at hjemmekontoret og de omgivelser, som interviewer og observatør befandt sig i ligeledes måtte fremstå på en sådan måde (Hanna & Mwale, 2017: 258). Forinden interviewene gjorde vi os derfor handlinger, som bevirkede, at rummet hvorfra vi udførte interviewene var roligt og uden indvirkning fra lyde eller andre afbrydelser. Helt konkret har vi derfor måtte tænke familierelationer og andre støjgener ind i udførelsen af interviewene, sådan dette ikke ville distrahere informanten eller afbryde et igangværende interview.

Vi oplevede, at disse handlinger og overvejelser kom os til gode i udførelsen af de respektive interviews, hvor vi fik skabt et fredeligt rum, så informanten ikke følte sig afbrudt eller påvirket af anden ydre indvirkning fra vores hjemmekontor og dets omgivelser.

Det er vores oplevelse, at informanterne ligeledes var bevidste om hjemmekontorets fremtoning. Som tidligere beskrevet i indeværende metodeafsnit var lyd- og billedformat hos alle informanter af god kvalitet, mens indstillingen af disse ligeledes var installeret, sådan hele informanten var centreret i billedet. Hvorledes, i hvilken kontekst og blandt hvilke omgivelser informanten var placeret under interviewet, var dog forskellig fra informant til informant. Nogle var i det private hjem, mens andre var på deres professionelle arbejdsplads. Omgivelser, som bevirkede, at nogle de seks interviews var påvirket af lyde og afbrydelser fra børn og hunde, mens beskæftigelse fra kollegaer på de professionelle arbejdspladser kunne høres og ses under nogle af de udførte interviews med informanterne.

Samlet set er det dog vores opfattelse, at hjemmekontorets indvirkning på interviewene var forholdsvis minimal, sådan både informant, observatør samt interviewer i interaktionen var uafbrudt og tryk og samtidig fremstod professionel.

10.6.4 Et møde uden reel kontakt

Som tidligere beskrevet i indeværende afsnit var det vores ønske at afholde ansigt-til-ansigt interviews, såfremt Corona og dets spredning ikke var en faktor, vi var nødsaget til, at forholde os til. Det er vores opfattelse, at det ved et fysisk ansigt-til-ansigt interview havde været nemmere at skabe en bedre kontakt og et mere stabilt flow i de respektive interviews med informanterne. Det er vores opfattelse, at den internetbaserede metode gjorde, at informanten var svær at fastholde og opnå nonverbal kemi med i interaktionen. Forstået sådan at en overvejende del af informanterne flere gange kiggede ud i rummet under deres besvarelser i stedet for ind kameraet, mens nogle ligeledes bevægede sig rundt i kamerabilledet og skiftede afstand til skærmen, mens interviewet blev afviklet. Handlinger, som tilsammen forstyrrede samspillet mellem interviewer og informant og som bevirkede, at intervieweren kontinuerligt måtte være opmærksom på at fastholde informantens koncentration ved at stille gentagende- og opfølgende spørgsmål for at lede informanten tilbage på sporet.

Det er dog vores erfaring, at det trods et møde uden reel kontakt var forholdsvis nemt at have øjenkontakt og tyde informantens ansigtsmimik og kropssprog. Elementer, som vi var bekymrede for, var besværliggjort af den teknologiske udførsel, og som derved gjorde det svært at skabe tillid og intimitet mellem interviewer og informant. Af samme årsag var vi ligeledes opmærksomme på informantens stemmeføring, ansigtsudtryk og kropssprog. Vi var som interviewer opmærksomme på at fremstå smilende, imødekommende og lyttende med det

formål, at bløde interviewet og dets stemning op. Handlinger, som vi oplevede, havde en positiv indvirkning.

10.6.5 Omfang og længde

Med afsæt i vores forholdsvis udbredte erfaring med online forelæsninger og virtuelle møder i diverse samarbejder, valgte vi at plan- og tilrettelægge de seks interviews, sådan de havde en varighed på cirka 60 minutter. En varighed, som vi estimerer ud fra vores erfaring om, at de virtuelle- og internetbaserede metoder påvirker koncentrationsevnen, så det efter længere tid bliver sværere at fastholde fokus og relevans. Samtidig var det ligeledes vigtig for os at have tid til uforudsete tekniske udfordringer, at skabe relation mellem interviewer og informant, indledende spørgsmål fra informanten samt korrektion og installation af god billede- og lyd kvalitet.

I praksis endte specialets seks interviews med at vare fra 50 minutter til 1 time og 25 minutter. Den differentierede længde skyldes, mod vores forventning, ikke uddybning af indledende spørgsmål eller tekniske udfordringer, men blot hvorledes interviewet forløb sig samt hvor mange erfaringer informanten havde lyst til at dele med os.

10.7 Transskribering

Med afsæt i en lydoptagelse af interviewet med informanten, har vi bearbejdet den indhentede data fra tale til tekst. Gennem transskribering blevet materialet derved mere analyserbart for os, mens optagelsen på det udførte tidspunkt gav os frihed til at koncentrere os om interviewets emne og dynamik (Kvale & Brinkmann, 2015: 237).

Selve transskriberingen er en fortolkningsproces. Derfor er vi opmærksomme på, at denne medbringer mulighed for fejl, samt at den sociale interaktion og det levende samspil mellem interviewer og informant udebliver. Elementer, som kan forsimple eller misforstå informantens sætninger og dermed svække specialets reliabilitet og validitet (ibid: 243).

For dette speciale har vi fundet det brugbart at transskribere med afsæt i interviewguidens syv temaer. Et valg som vi har truffet for at sikre, at alle informanternes oplysninger, formuleringer og udsagn medbringes i den næstkommende kodnings- og analyseproces.

11.0 Metodekritik af specialets kvalitetskriterier

I det følgende afsnit vil vi præsentere de væsentligste kvalitetskriterier indenfor kvalitativ forskning, som vurderes relevante for indeværende speciale. Dette for at skabe transparens således læseren kan opnå tillid til, at den viden der produceres i specialet, er af gyldig og pålidelig karakter. Kvalitetskriterier i en undersøgelse afhænger i høj grad af, hvilken form for viden der ønskes belyst i forbindelse med specialets problemformulering (Tanggaard & Brinkmann, 2010: 490). Heraf bør den videnskabsteoretiske placering inddrages, således de videnskabsteoretiske refleksioner medtages, idet disse refleksioner danner grobund for indeværende undersøgelse. Derudover vil forskellige videnskabsteoretiske traditioner medføre divergerende betragtninger gældende kvaliteten af forskningen. Vi har tidligere beskrevet, at vi lader os inspirere af den hermeneutiske videnskabsteoretiske position, i et forsøg på at forstå de involverede informanternes opfattelse af kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Hertil sigter vi mod at belyse, hvordan de ledende aktører der med hver sin repræsentation af udvalgte cases anskuer kvalitet samt betydningen heraf i det frivillige sociale arbejde. Vi vil i det følgende præsentere vores refleksioner vedrørende *intern validitet*, *reliabilitet* samt *analytisk generaliserbarhed*. Vi forsøger hermed at efterstræbe de gældende kvalitetskriterier, da disse ideelt skal imødekommes for at sikre specialets kvalitet.

11.1 Specialets gyldighed

Validitet henviser i almindeligt sprogbrug til sandhedsværdien, styrken og rigtigheden af et udsagn. Validitet drejer sig om, hvorvidt en undersøgelse formår at undersøge det, den har til formål at undersøge, og i hvilket omfang en undersøgelses observationer eller empiriske data afspejler de fænomener og variabler, som ønskes belyst (Kvale & Brinkmann, 2015:318). Ved anvendelse af det semistrukturerede interview sikrer vi os muligheden for, at få uddybende detaljerede svar samt præcisering af eventuelle uklarheder eller tvetydige formuleringer i interviewsituationen. På baggrund heraf undgår vi overfortolkning af informanternes udtalelser, da metoden fordrer muligheden for udskejelser og afvigelser. Til trods for, at det semistrukturerede interview beror på en lav reliabilitet i takt med, at metoden ikke kan gentages på tilsvarende vis, muliggør metoden dog chance for dybdegående svar og mindsning af uklarheder. Dette er med til at højne den interne validitet, da vi sikrede os, at informanterne ikke misforstår de stillede spørgsmål (ibid:222). Kvalitetskriteriet omhandlende validitet, stiller således krav til vores håndværksmæssige dygtighed, og forudsætter at vi ved, *hvad* vi

interviewer om såvel som *hvorfor* og *hvordan*, hvortil disse overvejelser skildres i afsnittene vedrørende forskningsstrategi samt analysestrategi.

11.2 Specialets pålidelighed

Reliabilitet omhandler pålideligheden i gennemførelsen af en undersøgelse. Reliabilitet henviser derfor til konsistensen og troværdigheden af forskningsresultater. Ofte behandles reliabilitet i relation til spørgsmålet om, hvorvidt et resultat kan reproduceres på andre tidspunkter og af andre forskere (Kvale & Brinkmann, 2015:317). Reliabilitet i kvalitative undersøgelser er svære at højne. Derfor har vi i specialets fremgangsmåde forsøgt at øge reliabiliteten ved at skabe en stor metodisk gennemsigtighed i vores beslutninger og tilgange til feltet. Dette kommer konkret til udtryk i udarbejdelse af specialets metodeafsnit samt i argumentationen for de metodologiske, teoretiske samt analytiske valg og fravalg. Valg som tilmed udmønter sig af specialets hermeneutiske ståsted og problemstilling. Indeværende speciale udføres som nævnt med afsæt i det semistrukturerede interview, hvilket ikke muliggør en rekonstruktion af undersøgelsen med tilsvarende resultater. Hertil kommer vores forforståelser til at spille en væsentlig rolle, idet andre forskere vil tilnærme sig undersøgelsen med en anden forforståelse. Andre forforståelser vil lede undersøgelsen i en anden retning, i takt med at empirien her vil blive fortolket anderledes (ibid:318). Derfor bestræb vi os på at højne reliabiliteten, altså pålideligheden af specialet, ved at være eksplicite omkring vores fordomme, grundantagelser og refleksioner gennem hele specialeprocessen. Dette i et forsøg på at skabe gennemsigtighed, således andre har mulighed for at gennemskue samt observere vores overvejelser ift., forløbet samt specialets udarbejdelse (Tanggaard & Brinkmann, 2010: 491).

11.3 Specialets generaliserbarhed

Sammenfattende er der for kvalitativ forskning visse svagheder rent metodologisk (Tanggaard & Brinkmann, 2010: 423). Disse svagheder drejer sig bl.a. om statistisk generaliserbarhed. En måde hvorpå vi imødekommer denne svaghed er ved opnåelse af *analytisk generaliserbarhed*. Vi sigter ikke mod at generalisere fra enkelte genstande til population eller generalitet. Snarere sigter vi på, at den enkelte genstand søges forstået som noget unikt og specifikt. Vi efterstræber derfor en analytisk generaliserbarhed, hvilket indebærer en velovervejet vurdering af, om resultater fra én undersøgelse kan anses som vejledende for, hvad der er gældende i lignende situationer (Kvale & Brinkmann, 2015:334). Med specialets problemstilling undersøger vi et

fænomen omhandlende kvalitet af en særlig arbejdskraft samt -tilgang, der til stadighed er under forandring og udvikling. Derfor kan det argumenteres for, at rammen for kvalitetsopfattelse af frivilligt socialt arbejde befinder sig i en stadig bevægende proces, hvorfor kvaliteten kan iagttages med stor diversitet alt afhængigt af øjet der ser. Formålet for indeværende speciale bliver derfor at frembringe indsigt samt nuanceret forståelse for, hvordan kvalitet gældende for denne gruppe opfattes og forstås. Endeligt er specialets empiriske grundlag, eksisterende forskning samt anvendelse af teoretiske retninger i form af Anders La Cours teoretisering og institutionel teori med til at øge den analytiske generaliserbarhed, da de fremstår som en væsentlig katalysator for iagttagelsen samt forståelsen af specialets problemformulering.

12.0 Analysestrategi

Følgende afsnit har til formål at tydeliggøre, hvordan vi som forfattere af dette speciale har forholdt, bearbejdet og håndteret det indhentede empiri fra informanterne i den efterfølgende analyse.

Specialets problemformulering danner afsæt for analysestrategien. Derfor er den viden, forståelse og erfaring, som vi ønsker at tilnærme os med dette speciale ligeledes af en overvejende forstående karakter. Med dette formål har vi derfor med specialets empiri haft et fortolkende sigte på meningsindholdet. En fortolkningsproces, som gør at vi vil betegne specialets analysestrategi som værende hermeneutisk funderet, hvor vi med det fortolkende sigte har haft en særlig bevidst- og opmærksomhed på vores forforståelsers indvirkning. Vi har derfor haft et kontinuerligt fokus på at den fortolkning, som vi gennem interaktionen med informanten gør, tager afsæt i vores forforståelse, som vi aktivt bringer i spil og gør aktuel i fortolkningen og den senere analyse.

I udarbejdelsen af specialets interviewguide samt gennem den senere bearbejdning af den indhentede data, har vi valgt at gå tematisk til værks. Handlinger, som er afviklet med formålet om at arbejde systematisk gennem hele arbejdsprocessen; lige fra indhentningen af data til den efterfølgende bearbejdning af denne. Nedenfor italesættes og eksemplificeres måden, hvorpå vi har afviklet denne tematiske proces.

12.1 Struktur og opbygning

Processen med udarbejdelsen af temaer og struktur påbegyndte vi i forbindelse med formuleringen af specialets interviewguide. Med grobund i vores forforståelser og viden fra den eksisterende teori, litteratur og forskning grundlagde vi *hovedtemaer* med tilhørende *forsknings- og interviewspørgsmål*.

12.2 Fælles forståelse

Næste fase i analysestrategien og temaprocesen påbegyndte vi efter afholdelsen af de seks interviews med informanterne. Denne fase indbefattede, at alle interviews og tilhørende transskriptioner blev hørt og gennemlæst, sådan alle medlemmer af specialegruppen besad et helhedsindtryk af den indhentede data. En fase, som vi har vurderet essentiel og af stor betydning for dannelsen af et overblik til den videre proces. Dertil sikrede gennemlæsningen ligeledes, at transskriptionerne var udfærdiget og bearbejdet på samme vis gennem de eksisterende *hovedtemaer* med tilhørende *forsknings- og interviewspørgsmål*.

12.3 Fortolkning og kondensering

Efter endt transskription samt gennemlæsning heraf påbegyndte vi *meningskondenseringen*. En ny fase i analysestrategien og temaprocesen, som har til formål at reducere transskriberingssegmenterne til mindre meningsenheder (Kvale & Brinkmann, 2015: 269). Sådan er informantens sagte meninger, erfaringer og forståelser i denne fase blevet afbilledet i kortere form under nye temaer. *Meningskondenseringen* afvikles derved gennem tematikkerne, hvor nye temaer bliver genstand for den videre analyse i specialet. Kondenseringen har dermed bevirket, at nye temaer er opstået. Dette gælder fx teamet: Frivillighedens bevidsthed i praksis. Modsat er nogle af hovedtemaerne fra specialets interviewguide udeladt, da *meningskondenseringen* viste, at disse temaer efter endt interview var irrelevante. Dette gælder fx teamet: Tendenser i praksis.

Med den *abduktive tilgang* er vi klar over, at forholdet mellem teori og data samt alternativerne for hvilken tilgang, der i kodningen af dataene er mest givtig for specialet påvirkes. Organiseringen og udførelsen af kodningen af den meningskondenserende data, er for indværende speciale sket med afsæt i både *begrebs- og datadreven kodning* (Brinkmann & Tanggaard, 2010: 47).

Hvorledes disse to kodningstyper adskiller sig fra hinanden kommer til syn ved, at de *begrebsdrevne koder* tager afsæt i vores gennemgang af eksisterende forskning, litteratur og teori. Allerede inden udførelsen af de respektive interviews og indhentning af relevant data var disse koder opstillet og fungerede som temaer i specialets interviewguide. Her kan fx nævnes koderne; den *særlige værdi, som det frivillige sociale arbejde besidder* samt *samspelet mellem frivillige sociale organisationer og andre aktører*.

De *datadrevne koder* derimod fandt først sin anvendelse i den efterfølgende kodningsproces, hvor vi med udgangspunkt i informanternes udtalelser fik en opmærksomhed på nye og uberørte temaer. De *datadrevne koder* bidrog dermed til nye temaer, som fx berør koden; *professionalisering som kvalitet*.

13.0 Analyse

Med afsæt i den indhentede empiri udfoldes specialets analyse i følgende afsnit med sigtet mod at besvare specialets problemformulering. Analysen fremstår som en tværgående analyse, hvor specialets hermeneutiske ståsted danner ramme for fortolkning af informanternes besvarelser mhp. på at skabe nye forforståelser.

For at sikre en genkendelig og afbalanceret præsentation er analysen opbygget og struktureret efter de temaer, som gennem meningskondenseringen er opstået. Af samme årsag indeholder hvert tema ligeledes et indledende- og et opsummerende-afsnit.

Vi vil gennem analysen berøre delene af specialets problemformulering med afsæt i de forskellige temaer. Temaerne vil gennem analysen berøre problemformuleringens første del; *hvad daglige ledere af frivillige sociale organisationer forstår som kvalitet i det frivillige sociale arbejde?* Herunder vil nogle af temaerne centrere sig om problemformuleringens anden del; *for hvem og af hvilken årsag?*

13.1 Den særegne frivillige sociale praksis

Det første tema der præsenteres i specialets analyse, omhandler den særlige værdi, informanterne tilskriver den frivillige sociale indsats. Temaet skal skitsere, at der er tale om et felt, der på mange måder anskues som noget enestående, unikt og specielt. En praksis som er helt sin egen, men tilmed en praksis som ikke kun alene, men også i fællesskab skaber værdi og forandring.

”(..) det er det her med at gå ind og gøre en forskel og bruge sig selv, og være med til at sikre, at man gør en forskel for andre.” (Sanne, l.: 46-47)

I al sin beskedenhed rummer frivilligt socialt arbejde nogle helt særlige kendetegn og karaktertræk. Denne konstatering vil med stor sandsynlighed ikke overraske læseren, måske snarere tværtimod. Der skal nemlig ikke herske tvivl om, at den frivillige sociale indsats herliggøres og komplimenteres for dens oprigtighed, særegenhed og uafhængighed. Det er: *”(..) altså noget af det som er helt unikt ved frivilligt arbejde, det er det her oprigtige engagement som de frivillige kan bidrage med” (Laura, l.: 45-46).* Et genkendeligt karaktertræk som Mette ligeledes udtrykker i forbindelse med det frivillige sociale arbejdes særegenhed: *”For mig er det meget det helt særlige engagement frivillige har. Den her helt særlige indre motivation for at hjælpe andre” (Mette, l.: 71).* Men den unikke særegenhed præsenteres også ved det unikke fællesskab og ved, at:

” (..) der er en følelse af, at vi er sammen om det her. Vi står fælles om det vi arbejder med. Om det så er i den lokale håndboldklub eller om det er i en NGO. Så for mig, så tror jeg fællesskabsånden er meget vigtig, når man arbejder som frivillig” (Mette, l.: 51-51)

I specialets empiriske fund, ser vi en sammenlignelig tendens til, at frivillig socialt arbejde præsenteres som et felt, der rummer mangfoldighed, autenticitet og stor ydmyghed. Egenskaber der tildeles stor og betydelig værdi: *”Ligeledes er den ligeværdighed i kontakten også rigtig vigtig som frivilligheden bidrager med. Det tror jeg, at alle der arbejder med socialt arbejde vil sige, at man søger mod ”(Laura, l.: 52-53).*

Ovenstående citat skildrer på mange områder, det der netop kendetegner frivilligheden som særegen. La Cour præsenterer bl.a., den frivillige sociale indsats som værende solidarisk, demokratisk og i øjenhøjde. Dét at nogen gør noget, uden at få løn for det, opfattes som en kvalitet i sig selv (La Cour 2014:12). Denne opfattelse gør sig tilmed gældende i specialets empiri, hvilket bl.a. understøttes ved vigtigheden i, at man ikke: *”(...) er båret af en løn eller noget andet. Det er noget af det som er rigtig vigtigt.” (Laura, l.: 51-52).* Netop ligeværdigheden og nærværet spiller en betydelig rolle for den frivillige sociale indsats. Både for den frivillige, for modtageren og for den frivillige organisation bag indsatsen (Nanna, l.:

40-43, Mette, l.: 29-36, Sanne, l.: 48-56). Men også det relationelle aspekt benævnes som værende af væsentlig karakter for det frivillige sociale arbejde:

” (...) de frivillige kan give det der personlige eller private tilførsel til det. Altså de kan give relationerne, fordi du ikke på samme måde får en hel relation til en sagsbehandler, som du ville gøre med en besøgsven eller en der var på et værested eller hvad det end kan være”

(Nanna, l.: 75-77)

Og ligeledes argumenterer Nanna for, at den frivillige hos Folkekirkens Familiestøtte netop går ind i relationen som et medmenneske i nøden. At det den frivillige kan give er forståelse, nysgerrighed og nærvær (Nanna, l.: 86-90). En pointe der ligeledes understøttes i Mettes syn på, hvad det frivillige sociale arbejde netop kan. Mette fortæller, at de unge der typisk henvender sig til Tuba er:

“ (...) unge som ikke har tillid til at andre vil dem det godt. Og der kan det have enorm betydning, at sidde overfor en som er der frivilligt og som kun er der fordi de gerne vil hjælpe dig (...). Det ved at have et menneske som har sit fokus rettet mod dig - det er vigtigt (Mette, l.: 59-62)

Der tegner sig således et billede af, at det relationelle og den herunder anerkendende tilgang i mødet mellem frivillig og bruger, tildeles en hel særlig værdi blandt informanterne. Der kan tydeligt drages paralleller til, hvad La Cour benævner som frivillighedens særlige omsorgslogik. Baseret på nærværets præmisser, udgør den frivillige indsats en helt særlig socialitet, hvorved det relationelle aspekt udgør en værdi i sig selv. En værdi som også Katrine fra De Frivilliges Hus italesætter: *”(...) Der er en anden type relation. Blandt andet er der aldrig en magtrelation her, som der kan være især hvis man har noget myndighed og sådan noget”* (Katrine, l.: 37-38)

Relationen mellem frivillig og bruger bliver i dette øjemed ufattelig interessant, hvis man iagttager frivilligheden som noget, der bidrager til samfundets demokratiske sammenhængskraft (La Cour 2014:12). I takt med at empirien antyder, at frivilligheden ikke er bundet op af lovgivning og formelle krav, giver det frivilligheden en autonomi ift., hvordan den frivillige i mødet med brugeren kan agere. Frivilligheden har på mange måder friheden til at gøre det, som vurderes meningsfuldt i den relation, den frivillige har til mennesket de møder.

Empirien bekræfter således, at frivilligheden er båret af frivillighedens egen logik (La Cour:79-80).

Yderligere kan Katrines ovenstående citat potentielt relateres til den opfattelse der ofte præger det frivillige sociale arbejde. At frivilligheden anskues som opposition til den offentlige velfærdsindsats. At frivilligheden opfattes som alt det, det offentlige ikke er. Begreberne, rammerne og definitionerne bliver således modsætningsfyldte og det sætter begrænsninger for, hvordan de hver især kan forstås og iagttages (La Cour 2014:12). Essensen i Katrines citat vurderer vi dog ligger i, at frivilligheden beror på andre betingelser end, hvad der gør sig gældende i det offentlige. Pointen fremhæves, da det netop er disse betingelser, disse rammer og disse forudsætninger, der udgør frivillighedens særegenhed.

Specialets empiri antyder, at informanterne i høj grad er enige i, at hvad der kendetegner det frivillige sociale arbejde er, hvad vi forstår, som værdier. Det er disse bløde værdier, som skaber kvalitet i den frivillige sociale indsats: ” (...) *kvalitet er det menneskelige møde. Det er muligheden for at blive mødt af ligestillede. Det er en kvalitet i sig selv*” (Katrine, 1.: 308-309).

Ovenstående fund eksemplificerer ligeledes brugen af den abduktive tilgang, idet vi i specialets indledende proces ikke var synderligt interesseret i at afdække, hvad informanterne tillagde det frivillige sociale arbejde af betydning og værdi. Vi ønskede at tage det skridtet videre og fordybe os i, hvad der netop karakteriserer kvaliteten af det frivillige sociale arbejde. Alligevel forblev det tydeligt, at disse to elementer synes vanskelige at adskille i afdækningen af kvalitet som fænomen. Værdien af frivilligt socialt arbejde bliver netop kendetegnet som kvalitet, og et forsøg på at adskille disse fra hinanden vurderer vi, vil være fejlagtigt og analytisk forkert. Fremhævelsen af værdi som særlig egenskab fremhæves i denne form som et induktivt element, der i de efterfølgende analyser vil blive inddraget som værende et væsentligt aspekt af opfattelsen af kvalitet.

Opsummerende fortolker vi, at der er en positiv sammenhæng mellem, hvad La Cour antager som frivillighedens særegenhed, og hvad informanterne har givet os indsigt i, de anskuer som værende særlige værdier i det frivillige sociale arbejde. Vi tolker det som essentielt, at informanterne beskriver kvalitet i sammenhæng med de værdier, som temaet har skitseret. Værdier som: rummelighed, gensidig respekt, ligeværdighed og anerkendelse, som gør frivilligheden unik og værdifuld. Ligeledes tolker vi, at informanternes fremhævelse af en

ligestillet relation, vurderes essentielt for interaktionen mellem frivillig og bruger og som værende det aspekt der adskiller frivilligheden fra det offentlige.

13.2 Frivillighedens bevidsthed i praksis

I følgende tema fokuseres der på den bevidsthed som informanternes tilkendegivelser påviste frivilligheden bør have i sit virke. En bevidsthed, som vi forinden udførelsen af de respektive interviews ikke havde haft en overvældende opmærksomhed på og som dermed bibragte ny viden og nye forståelser. Vi finder temaet anvendelig til besvarelsen af specialets problemformulering, da informanternes udsagn tydeliggjorde sammenhængen mellem de frivillige sociale organisationers bevidsthed om egne begrænsninger, muligheder og råderum og det at højne kvaliteten i det udførte frivillige sociale arbejde.

Det er i den eksisterende forskning, viden og litteratur veldokumenteret at den sociale frivillighed medbringer særlig værdi, nytte og muligheder og samtidig fordrer særlige omstændigheder for såvel frivillig som daglig leder (Nørregaard, 2017) (Boje, Fridberg, & Ibsen, 2006) (Sørensen & Torfing, 2013). Det var derfor for os en ny og en smule overraskende viden, da informanterne samstemmigt tilkendegav en særlig bevidsthed om egne rammer, indsatser, kvaliteter og kompetencer og parallelt ligeledes et kendskab til andre frivillige sociale organisationers (Sofie, l.: 385-390, Laura, l.: 194-206., Mette, l.: 185-196., Sanne, l.: 71- 88). Nanna fortæller:

“Vi gør meget ud af at vi kender til de andre indsatser der er, fordi det betyder at der er nogle ting som vi ikke kan hjælpe med, som ligger udenfor vores rammer, også er det vigtig for os at vi kan sende den der henvender sig til os videre, så man ikke bare får et nej også må man være overladt til sig selv. Men at vi ligesom kan sige at det du står med vil passe meget bedre herovre, der kan du få den støtte, du netop har brug for” (Nanna, l.: 126-130)

Ovenstående udtalelse fra Nanna skitserer tydeligt den bevidsthed og det kendskab, som vi i specialets empiri observerer informanterne skal besidde til sammenlignelige organisationer på tværs af det frivillige sociale arbejdes felt.

Foruden at være bevidst og opmærksom samt besidde kendskab og overblik over andre frivillige sociale organisationer for at sikre den rette støtte til målgruppen, så antyder specialets empiri ligeledes, at vigtigheden af denne bevidsthed i praksis er blevet mere aktuel og signifikant i takt med frivillighedens inddragelse og udbredelse. I denne sammenhæng kan der endnu engang drages paralleller til, hvad Mette i ovenstående tema iagttager som det særlige ved de frivillige sociale indsatser; fællesskabet, hvor det at man som frivillig eller frivillig organisation ikke står alene. Man står sammen, uanset om det er i en frivillig forening, en frivillig bestyrelse eller hvad end den frivillige indsats må målrette sig mod (Mette, l.: 51-51). Pointen indikerer, at der er tale om en solidarisk udvikling på det frivillige sociale felt, hvad angår bevidstheden om egen praksis. Laura fortæller yderligere, hvordan hun i sit virke har oplevet vigtigheden af at være bevidst om den sociale frivilligheds værd:

“Så det der med at have øje på frivilligheden og dens eget værd. Og ikke hele tiden prøve og passe den ind i noget andet eller rette den til. Eller professionalisere den eller hvad det nu kan være (...)” (Laura, l.: 157-158)

En information, som er interessant sammenholdt med vores viden om den nye velfærdsforståelse, der skildres af flere forskere. En forståelse, hvor frivilligheden og andre aktører involveres i leveringen af sociale indsatser til udsatte borgere og som dermed fordrer samarbejder på tværs af sektorer (Andersen & Espersen, 2017: 108) (Gotthardsen, 2014: 7). Samarbejder hvor frivillighedens bevidsthed om egen praksis igen finder sig nødvendig for at bevare den særegne frivillige sociale praksis:

“ (...) hvis ikke man tager stilling til, hvorfor man kan bruge frivillige og hvorfor ansætter vi frivillige i stedet for lønnede. Hvis ikke man er skarp på det, og hvis ikke man kan argumentere for det, så bliver bekymringen for mit vedkommende på om det bliver mere en spareøvelse, hvor man tager nogle ressourcer ind, end at det bliver fordi man får set helt konsekvent af værdien af det.” (Laura, l.: 587-590)

Sanne deler erfaringer om, hvorledes de i praksis hos Børns Vilkår har en stor bevidsthed på egen praksis for netop at sikre denne fornødne kvalitet. Derfor vil de i de kommende år afprøve flere nye pilotprojekter for at finde frem til gode måder at udvikle, understøtte, måle og sikre kvaliteten på BørneTelefonen (Børns Vilkår, 2021). Dette eksemplificeres yderligere i følgende citat:

“(...) noget af det vi arbejder rigtig meget med i kvalitetsprojektet er bl.a. den bevidste praksis. Altså det her med at prøve, at blive klog på hvad jeg gør når jeg rådgiver og gad vide, hvad det er barnet tager med sig. Så den bevidste praksis kan være enormt værdifuld som ét ben ind i, hvad er det jeg giver med” (Sanne, l.:307-310)

Opsummerede har indeværende tema bidraget med viden om daglige lederes bevidsthed i praksis. En bevidsthed, som kommer såvel målgruppen for det frivillige sociale arbejde som den frivillige sociale organisation tilgode, og som samtidig af informanterne sidestilles med kvaliteten af det udførte frivillige sociale arbejde. Metaforisk beskrevet bevidner ovenstående analyse, at frivilligheden skal være bevidst om hvorvidt den agerer krykke eller stylte i den nye velfærdsforståelse og dets samarbejdstendenser:

“Det handler helt vildt meget om en balancegang imellem at sikre på den ene side at vi kan tage hånd om og varetage de unge der kommer herind, med også nogle komplekse udfordringer, og i hvert fald kende vores eget værd og egen berettigelse.” (Laura, l.: 127-129)

13.3 Tilgangen er i lighed med kvalitet

Følgende tema har til formål, gennem informanternes udsagn, at præsentere og analysere, hvorledes informanterne oplever, udfører og håndterer det frivillige sociale arbejde i de respektive frivillige sociale organisationer. Temaet skal skildrer de divergerende udsagn, som vi indfangende hos informanterne og forsøge at sætte disse perspektiver og udmeldinger i sammenhæng med håndteringen og forståelsen af kvalitet.

Sammenfattende er der blandt informanterne konsensus om, at det frivillige sociale arbejde skal besidde kvalitet. Både i hvad angår den frivillige sociale indsats med brugerne, i organisationens eksistensgrundlag og hos den frivillige, som udfører det frivillige sociale arbejde (Sofie, l.:344-347, Mette, l.: 414-424, Nanna, l.: 317-330, Katrine, l.: 308-316). Mette uddyber:

“Jeg tænker det er vigtig for organisationen, jeg tænker det er vigtigt for den frivillige, og jeg tænker det er vigtigt for den unge som i sidste ende skal have gavn af indsatsen.

Det er vigtigt som organisation fordi at kvalitetssikring er grundlag for at kunne fortsætte med det man gør, hvis du yder dårlig kvalitet, så får du ikke ekstra støtte, hvis du yder god kvalitet så kan du udvikle, så kan du gøre det bedre. For slutbrugen der giver det jo sig selv, at det skal være en ordentlig kvalitet og hjælp, som man får”
(Mette, l.: 394-400)

Med afsæt i informanternes udsagn blev det tydeligt for os, at kvalitet i frivilligt socialt arbejde er forbundet med mange aspekter i den frivillige sociale organisation. Hvorvidt disse store ambitioner om en høj kvalitet indfries og effektueres afhænger i høj grad af, hvilken tilgang de frivillige sociale organisationer har til håndteringen af de frivillige kræfter, udførelsen af det frivillige sociale arbejde, rekrutteringen af nye frivillige til organisationen samt evalueringen af den frivillige sociale indsats. Det blev for os i interviewene og den efterfølgende behandling af disse data tydeligt, at særligt fire tilgange hos informanterne var fremtrædende for at opnå denne kvalitet; særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb af de frivillige, en professionel håndtering af opgavefordelingen og -løsningen heraf, kontinuerlige evalueringer samt involvering af brancheforeninger, kvalitetsmodeller og akkrediteringsordninger.

13.3.1 Særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb af de frivillige

Det kom ikke bag på os, at der på feltet for det frivillige sociale arbejde var særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb for de involverede frivillige. I vores indledende research af de frivillige sociale organisationer blev det tydeligt for os, at det at uddanne de frivillige og tildele dem kompetencebeviser, var noget som de frivillige sociale organisationer praktiserede. Børns Voksenvenner skriver blandt andet på sin hjemmeside, at det er et krav at have Børns Voksenvenners matcher-uddannelse, for at kunne virke i organisationen, mens andre organisationer med stolthed beskriver kompetencegivende forløb (Mette, l.: 244-247 nederst) (Børns Voksenvenner, 2021). Det blev dog tydeligt for os, at disse uddannelsesforløb ikke blot er en ydmyg gestus til de frivillige som kompensation for deres frivillige indsats. Derimod fremstår det tydeligt at et sådan forløb praktiseres som en tilgang for at sikre og opnå kvalitet. Sanne fortæller i forlængelse af sin redegørelse af professionaliserings fordele, at det er vigtigt, at man fra organisationens side skaber en tydelig ramme for, hvilke kriterier den frivillige skal opfylde. En forventningsafstemning som bør tydeliggøres i mødet mellem frivillig og organisation:

“(…) Og så er det vigtigt at man også i det møde bliver tydelig i, hvad er det du kan og hvad er det vi har kigget på af dine kompetencer, for overhovedet at komme ind og blive frivillig. Men hvad er det også at vi tager på os ift., at klæde dig på og blive dygtig nok til at være rådgiver eller koordinator hos os” (Sanne, l.: 293-296)

Ovenstående citat er ikke enestående, og Mette udpeger endda uddannelseselementet, da vi beder hende udpege to-tre elementer, som hun vil betegne som kvalitet i sin frivillige sociale organisation (Mette, l.: 236-247). Samtidig bliver uddannelses-tilgangen og dets vigtighed tydelig, når informanterne ytrer sig nærmere om tilgangen. Mette fortæller, at de har et specifikt uddannelsesforløb til at håndtere uddannelses-tilgangen, mens de øvrige informanter ligeledes med stolthed svarer detaljeret og fyldestgørende på spørgsmål hertil. Mette uddyber tilgangen:

“Vi giver vores frivillige enormt meget planlagt uddannelse. Når vores frivillige bliver ansatte så får de først og fremmest minimum to vagter, hvor de får lov bare at sidde og observere hvad der sker i rådgivningen. Derefter får de et modul 1, som er sådan et grundigt undervisningsforløb, hvor de bliver undervist og indført i Tuba's værdier og grundlag og til målgruppen og hvilke medier de skal sidde og rådgive på uanset om det er chat, sms, eller på brevkasse. og herefter følger så 4 andre moduler som strækker sig over det første år, som man er frivillig i vores rådgivning” (Mette, l.: 236-241)

At de frivillige skal afvikle uddannelsesforløb, kurser og moduler i forbindelse med deres tilknytning til en frivillig social organisation, står ikke alene i tilgangen, som informanterne tilkendegiver, de benytter for at sikre og opnå kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Også kravene og forventningerne til de frivilliges professioner, kompetencer og færdigheder spiller en væsentlig forudsætning for de adspurgte daglige ledere og deres tilhørende frivillige sociale organisationer. Det fremgår både blandt informanternes udtalelser og på organisationernes hjemmesider, at det at have en socialfaglig uddannelsesbaggrund og erfaring er en væsentlig forudsætning, for at udføre frivilligt socialt arbejde med borgere i tunge og komplekse livssituationer (TUBA, 2021).

I vores indledende refleksioner besad vi en forforståelse om, at skellet mellem hvorledes de frivillige fungerer i de frivillige sociale organisationer er blevet mere professionel frem for personlig og privat. Med disse betragtninger fra informanterne er denne forståelse blevet indfriet, men vi ved nu, at de gør det for at opnå kvalitet. Det er som sådan ikke blot en negativ

påvirkning og forandring for det frivillige sociale arbejdes felt, men en forbedring af det frivillige sociale arbejde. En forståelse som Mette genkender:

“Jeg tror hvert fald der er sket en udvikling hvor de faglige krav, som man stiller til frivillige er højere nu. Og det er jo også igen på både godt og ondt. Jeg tror det er rigtig godt, at man stiller nogle krav til frivillige, for jeg tror også at man skal passe på med bare at tage imod dem med åbne arme og sige “Du vil gerne være frivillig her, fedt. det skal du bare have lov til” (Mette, l.: 285-288)

13.3.2 Kompetent strukturering og håndtering

“Og nu er det jo meget mere struktureret og meget mere sat i procedurer. Og det er jo både på godt og ondt, Men jeg tænker, at der er sket en enorm udvikling. Og særligt indenfor de sidste 10 år, tænker jeg” (Mette, l.: 267-269)

Ovenstående citat skildrer den tilgang til opgaveløsningen og struktureringen, som vi observerer hersker blandt informanterne og deres virke for, at sikre kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Nanna uddyber, hvordan denne strukturering og håndtering hænger sammen med kvalitet i mange aspekter:

“Det er vigtigt for vores frivillige, at der er kvalitet i det vi tilbyder. At de kan se vi har noget at tilbyde. Det er vigtigt for kommunale samarbejdspartnere at det vi giver er baseret på kvalitet. Jeg tror også det er vigtigt for den målgruppe, som vi har med at gøre, at de kan se at det vi kommer med er kvalitet. At vi har tænkt på, hvordan vi kan give støtte, hvordan strukturere vi vores arbejde. At det ikke netop bare bliver kaffe samtaler” (Nanna, l.: 375-379)

At struktureringen og håndteringen er et centralt aspekt i informanternes tilgang i det at være daglig leder af en frivillig social organisation træder ligeledes frem, når organisationernes interne redskaber belyses. Her beretter en overvejende del af informanterne om nedskrevne procedurer, skemaer og diagrammer. Sofie fortæller:

“(…) vi har jo håndbøger, der beskriver processen fra A-Z for matcherne. Vi har dels et grundkoncept der er vedtaget af vores landsbestyrelse, som er hele fundamentet for

organisationen, og som alle lokalforeninger køber ind på i det de er etableret som lokalforening” (Sofie, l.: 351-354)

Med specialets empiriske fund bliver det for os tydeligt, at det er med til at skabe og bibeholde kvalitet i det frivillige sociale arbejde, når der struktureres en kompetent tilgang i alle led i den frivillige sociale organisation. En ny forståelse, som i følgende citat fra Sofie indrammes:

“De er sådan meget velafprøvet og finjusteret gennem 30 år (...). Det at holde sig til sin kerneopgave, og ikke ville opfinde alle mulige andre muligheder også blive afledt hen ad vejen. Det tror jeg også er en kilde til høj kvalitet” (Sofie, l.: 320-327)

13.3.3 Involvering af brancheforeninger, kvalitetsmodeller og akkrediteringsordninger

Med afsæt i informanternes udsagn blev det for os tydeligt, at det at udvikle, højne og forbedre det frivillige sociale arbejde, var et vigtigt aspekt informanterne. En tilgang, som i høj grad er i lighed med, hvad der af informanterne opfattes som kvalitet. Sanne fortæller:

“(...) det her med at ville noget og hele tiden vil løfte en kvalitet og klæde nogen godt nok på. Det er også lidt en samfundstendens. Vi vil gerne dygtiggøre os, og vi vil gerne være den bedste udgave af os selv” (Sanne, l.: 531-533)

At informanterne i sit virke kontinuerligt sigter mod en tilgang der dygtiggør, strukturer og kvalitetssikrer det frivillige sociale arbejde fremtræder særligt, når interviewet berører Brancheforeningen: RådgivningsDanmark. Mette fortæller om sin oplevelse af foreningens inddragelse:

“ (...) noget som brancheorganisationer som RådgivningsDanmark, som også sætter struktur på hvordan man laver god rådgivning, bruger viden og forskning til godt frivilligt socialt arbejde. Det tænker jeg også er med til at skabe en linje der hedder at “Vi vil ikke være med til at acceptere at man bruger sociale frivillige til at udføre uhensigtsmæssige sociale indsatser” og indsatser som ikke er trivselsfremmende, og som i værste fald kan være skadende for slutbrugeren” (Mette, l.: 305-309)

Vi må forstå, at det at have en brancheforening med tilhørende opstillet kvalitetsmodel og akkrediteringsordning, for informanterne er en tilgang som er tæt forbundet med, hvad de

betrakter som kvalitet. *“Vi blev selv kvalitetsstempelt”* - Sådan betegner Laura det at blive akkrediteret ved RådgivningsDanmark (Laura, l.: 291). I samme udtalelse fortæller hun ligeledes: *“og det var et kæmpe arbejde der lå i at blive akkrediteret. Det er ikke noget man bare lige gør”* (Laura, l.: 292). En oplevelse som hun deler med de andre informanter, som fungerer i en af brancheforeningens akkrediterede organisationer (Mette, l.: 312-321). Vi forstår derfor, at det er en proces som vægtes højt og som tildeles ressourcer, tid og penge.

13.3.4 Kontinuerlige evalueringer

Som det fremgår i vores afdækning af den eksisterende viden, forskning og litteratur var det til vores undren kun muligt at finde én evaluering af kvaliteten af det frivillige sociale arbejde. En undren, som ikke er blevet mindre efter vores kendskab til, hvorledes informanterne arbejder. Her blev det tydeligt, at det at måle, evaluere og bedømme kvaliteten af det udførte frivillige sociale arbejde, var et centralt aspekt. Katrine fortæller:

“Vi evaluere jævnligt på de indsatser vi har, fordi vi gerne vil blive klogere på om vi skal skrue på noget, giver det mening det her, at vi bliver ved med at gøre det på den her måde eller skal vi lave det helt om?” (Katrine, l.: 339- 341)

Katrine står ikke alene på det frivillige sociale arbejdes felt med dette evalueringsapparat. Også en overvejende del af de resterende informanter benytter sig af kontinuerlige evalueringer (Sanne, l.: 417-420, Mette, l.: 316-321, Nanna, l.: 351-254, Laura, l.: 285-292). Vi forstår derfor nu, at det at vurdere effekten, resultatet og virkningen af det frivillige sociale arbejde er et vigtigt greb for informanterne. Et greb som er tæt forbundet med, hvorledes informanterne og de frivillige sociale organisationer forholder sig til kvalitetsfænomenet:

“(…) at følge op på kvaliteten ved at lave evalueringer for brugerne, og bruge registreringssystemer for de frivillige hvor de registrere samtaler. Så det er både i forhold til det med skemaerne for brugerne og stikprøvelæsning af brevene fra rådgivningerne, og samtaler med de frivillig i forhold til hvordan de selv oplever deres rådgivning” (Mette, l.: 317-320)

13.3.5 Frivillighedens logik i en fast ramme

Det er interessant at sammenholde indeværende temas informationer og betragtninger med et tidligere anvendte citat fra Katrine: *”Kvalitet er det menneskelige møde. Det er muligheden for*

at blive mødt af ligestillede. Dét er en kvalitet i sig selv". Et citat, som vi forstår som værende i tråd med, hvad La Cour benævner som frivillighedens logik, hvor kvaliteten i det frivillige sociale arbejde relateres til "*den uformelle omsorg*"; altså selve interaktionen og mødet mellem den frivillige og "den anden" (La Cour, 2014:40). Vi reflekterer såvidt over, hvorledes denne "*uformelle omsorg*" finder sin plads i de standardiserede tilgange, som igangværende temaanalyse påpeger finder sted.

Ifølge La Cour kan den frivillige omsorg ikke udføres uden tilknytning til sin frivillige organisation. En tilknytning, som udgør et paradoks, da frivilligheden sådan vil påvirkes af de beslutninger som på forhånd er truffet af organisationens beslutningstagere. I det vi har talt med ledere af frivillige sociale organisationer, tolker vi, at de har fundet det betydningsfuldt at have disse standardiserede tilgange. Vi undrer os over, om disse standardiserede tilgange er forenelige med frivillighedens socialitet og logik? Dette beror på en forståelse om, at frivilligheden ikke lader sig disciplinere samt planlægge på forhånd, og at det for frivilligheden ikke er muligt, at referer til både den formelle- og uformelle omsorg i den samme indsats (La Cour, 2014:47). Da de standardiserede tilgange, som lederne har givet os indsigt i, at de benytter mhp. at opnå og sikre kvalitet, kommer til udtryk som beslutninger i organisationen, er det med afsæt i frivillighedens socialitet, paradoksalt hvordan disse standardiserede tilgange kan forenes med frivillighedens logik? Dette fordi at de standardiserede tilgange til enhver tid vil træde i baggrunden til fordel for frivillighedens socialitet, hvorved det undrer os, hvorledes kvaliteten så ansues?

Vi tillader os dermed at reflektere over, om disse standardiserede tilgange udfordrer frivillighedens særegenhed og logik? En udfordring, som ifølge La Cour kan udmunde i tab forårsaget af frivillighedspolitikken krav: "*Det vil sige, at frivillighedens logik og/eller frivillige organisationer bliver så forblændet af frivillighedspolitikken krav om at formalisere, udvikle metoder og dokumentere, at de mister deres selvstændighed (...)*" (La Cour, 2014:139). Således forstår vi de standardiserede tilgange som professionaliserede greb, der kan indvirke som krav til den frivillige sociale indsats og sidestilles med frivillighedspolitikken krav.

Opsummerende har indeværende tema bidraget med en forståelse af, at informanterne fastslår at det frivillige sociale arbejde skal besidde kvalitet. Informanterne prioriterer at udvikle, højne og forbedre det frivillige sociale arbejde, hvorfor de er optaget af tilgange til at sikre kvaliteten. Disse tilgange omfatter særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb af de frivillige, en

professionel håndtering af opgavefordeling og -løsningen, kontinuerlige evalueringer samt involvering af brancheforeninger, kvalitetsmodeller og akkrediteringsordninger. Særligt kom stoltheden for de professionaliserede tilgange bag på os, fordi vi forstår disse tilgange som repræsentanter for standardiserede formler for hvad der betragtes, effektiviseres og handles på i frivilligt socialt arbejde. En standardisering, som vi ikke umiddelbart forbandt med frivillighedens særegenhed, logik og socialitet, som analyseafsnittets første tema samt en overvejende del af den eksisterende viden, litteratur og forskning tilegner frivilligheden. Afsnittet har desuden bidraget med et perspektiv på, hvorledes kvalitet som fænomen i frivilligheden agerer i et spændingsfelt mellem de frivillige organisationers beslutninger og frivillighedens socialitet.

13.4 Er professionalisering en forudsætning for kvalitet?

I følgende tema vil der være fokus på den professionalisering, som vi i ovenstående tema fik forståelse af, havde en tæt sammenhæng med, hvorledes informanterne forstår, opnår og sikrer kvaliteten af det frivillige sociale arbejde. Professionalisering er et element, som vi i specialets indledende faser har identificeret som værende en af de tendenser, som i særlig grad indvirker på, hvordan de frivillige sociale organisationer strukturerer og rammesætter det frivillige sociale arbejde. Vi har af den grund prioriteret at afsøge sammenhænge mellem professionalisering og kvalitet, hvorfor dette afsnit vil centrere sig om et udsnit af informanternes refleksioner og erfaringer med professionalisering, og hvad de forbinder med kvalitet i frivilligt socialt arbejde.

Alle informanterne kan i praksis genkende tendensen: den øgede professionalisering på det frivillige sociale arbejdes felt (Espersen et. al., 2018: 7-9). Professionaliserings-tilgangen fremtræder som særdeles inkorporeret i deres daglige sprog og praksis, og faktisk anvender flere af informanterne begrebet, førend vi stiller spørgsmålene relateret hertil. Flere af informanternes udsagn indikerer, at professionaliseringen er et vilkår for den frivillige sociale praksis og omtaler frivilligheden som værende langt mere professionaliseret for nuværende end tidligere. Fx udtaler Mette:

“Altså min oplevelse er, at frivilligt socialt arbejde er mere organiseret og mindre ad hoc end det var for blot nogle år tilbage. Udviklingen af it-systemer og udviklingen af

procedurer og professionaliseringen af hele det frivillige sociale område” (Mette, l.: 185- 187)

Det forekom derfor ikke som nogen overraskelse for informanterne, at vi i forbindelse med afdækning af kvalitet, så os nødsaget til at berøre refleksioner omhandlede professionalisering. Men det forekom for os som en overraskelse, at professionaliseringen blev iagttaget som en så positiv udvikling af det frivillige sociale arbejde. Adspurgt til denne positive udvikling og professionaliseringens fordele, peger en overvejende del af informanterne på at professionalisering kan medvirke til at kridte banen op i en sådan forstand, at der skabes gensidig forudsigelighed, tydelighed og forventningsafstemning mellem organisation, frivillig og bruger (Laura, l.: 367-370, Sanne, l.:284-285). Sanne påpeger dog en væsentlig pointe, når det omhandler professionalisering af frivilligt socialt arbejde. Det er nemlig en nøje balancegang: *”Jeg tror, at der er rigtig mange muligheder med det, men det er klart, at man skal blive ved med at være nysgerrig på frivilligheden som værdi, og frivillighed ift., det sted man kigger fra og det sted man står”* (Sanne, l.: 287- 289)

13.4.1 Professionalisering er forbundet med kvalitet i det frivillige sociale arbejde

Det fremkom af informanternes besvarelser, at professionaliseringen kommer til udtryk gennem forskellige handlinger i praksis, som af informanterne i høj grad blev relateret til, hvad de forstår som kvalitet. Nogle af informanterne differentierede gennem deres udsagn kvalitet som noget særskilt, imens andre sammenkoblede begrebet kvalitet med professionalisering. En differentiering, som har stillet store krav til vores tolkninger af deres udsagn, således at vi ikke har tolket ud over meningsindholdet af empirien.

Nedenstående udsagn eksemplificerer, hvordan professionalisering i form af opkvalificering af viden kan indvirke på kvaliteten af den frivillige sociale indsats, således at rådgiverne er i stand til at spotte tidlige tegn. Selvom informanten i nedenstående udsagn tilskriver, at det både er kvaliteten og den øgede professionalisering, der indvirker på at rådgiverne er i stand til at spotte de tidlige tegn, så tillader vi os alligevel at tolke, at meningen med eksemplet er, at den øgede professionalisering og et fokus på kvalitet fører til en opkvalificering af viden. Et fokus og en professionalisering, som får positiv betydning for rådgivernes kompetencer og dermed får betydning for indsatsens kvalitet:

“Vi har også haft et projekt om kost, krop og motion, som alle vores rådgivere er opkvalificeret i. Det er noget med at kunne spotte de tidlige tegn, så det her med at sidde og vente på at den unge selv siger, jeg ved for resten ikke om mit spisemønster er godt nok eller jeg ved ikke om jeg løber lidt for tit? Det er noget af det jeg tror kvalitet og den øgede professionalisering gør” (Laura, l.: 389-393)

Foruden et øget fokus og en opkvalificering af viden reflekterer informanterne endvidere over den forandring, som professionaliseringen ligeledes har medvirket til og som har betydning for, hvilke tilgange der i praksis forbindes med kvalitet. Laura forklarer, hvorledes forandringen er kvalitetsskabende:

“Det er også det som har forandret sig, altså vi er blevet gode til at få det formidlet videre og fået det gjort systematisk i stedet for, at det er blevet gjort sådan hist og her. Det er sådan noget jeg synes der skaber kvaliteten” (Laura, l.: 475-477)

Vi kan ikke undgå at reflektere over, hvorvidt professionalisering også ville kunne forstås i sammenhæng med kvalitet, som informanterne forstår det, såfremt vi havde adspurgt informanter, som repræsenterer mindre formelle frivillige sociale organisationer. Ligeledes om mindre formaliserede frivillige organisationer i samme grad ville forholde sig ligeså positivt til professionaliseringen, som vores tilspurgte informanter har gjort det? Vi finder det interessant, at størstedelen af informanterne skildrer samstemmende positive betragtninger af professionaliseringen (Mette, l.: 225-232, Katrine, l.: 220-229, Sanne, l.: 280- 299, Nanna, l.: 251-257, Sofie, l.: 254-260). Dog er der en undtagelse, da en enkelt af informanterne forholder sig mere kritisk til denne tilgang. Det som vi finder særligt relevant er, at denne informant, som den eneste af de adspurgte, ikke repræsenterer en personrettet frivillig social indsats. Derimod repræsenterer informanten en sparrings- og vejledningsindsats rettet mod frivillige organisationer, det offentlige og øvrige engagerede. Katrine adskiller sig fra de øvrige informanters perspektiv og udtaler noget essentielt som kan bevidne af *hvilken årsag* størstedelen af informanterne forholder sig positive omkring professionaliseringen:

“Andet end at det jeg kan se der sker mere og mere er, at kommunen laver samarbejdsaftaler med de store landsdækkende organisationer, som har en professionel afdeling som sidder i København. Det gør de ikke med den lokale” (Katrine, l.: 237-239)

Det væsentlige i følgende citat er nemlig, at frivillige organisationer skildres ud fra, hvor professionelle de er i sammenhæng med, hvor gode samarbejdsmulighederne er for at indgå i samarbejdsrelationer med det offentlige. Dette er i særdeleshed sammenfaldende med den forforståelse vi havde og tydelige pointer fra den eksisterende forskning, viden og litteratur på området, om at professionalismen i høj grad styrker de frivillige sociale organisationer i konkurrencen om overlevelse (CFSA, 2017). Man kan dermed argumentere for, at informanterne har en særdeles stor bevidsthed omkring den betydning professionaliseringen kan have for organisationernes muligheder for et samarbejde på tværs og for organisationernes overlevelse. Denne bevidsthed er ikke kun at spore blandt de adspurgte informanter, men forgrener sig indenfor hele det frivillige sociale arbejdes felt. Samarbejdspartnerne såvel som bestyrelserne tilknyttede de frivillige organisationer er også blevet mere opmærksomme på professionaliseringen. Sanne udtaler herom:

“Der er kommet rigtigt meget hjælp fra både FriSe og Frivilligcentrene, altså til det her med at hjælpe frivillige organisationer til at organisere hele vejen ift. at skabe de bedste muligheder, både for at komme ind, men også at blive” (Sanne, l.: 362-364)

13.4.2 Indvendinger mod professionalisering som en kvalitet

Med afsæt i ovenstående analyse er det for os blevet tydeligt, at informanterne er bevidste om, at den professionelle tilgang skaber kvalitet i frivilligt socialt arbejde. Vi ser stor enighed om, at professionaliseringen skaber forbedringer af de indsatser og det arbejde, som de frivillige sociale organisationer udbyder. Forbedringer som: en højere effektivitet i organisationen, mere stabilitet, større faglighed, ressourcebesparelser, øget ansvarlighed og en tydelighed omkring organiseringen og de beslutninger, der træffes (Mette, l.: 225-232, Sofie, l.: 254-259, Laura, l.: 367-383, Nanna, l.: 252- 258). Vi tolker dermed, at informanterne forstår professionalisering som en værdifuld forbedring og tilgang til at opnå og sikre kvalitet i de frivillige sociale organisationer.

Undersøges den eksisterende forskning på området, så skitseres der dog et forbehold mod denne umiddelbare professionalisering. Et forbehold, som fremsætter en beskyttelse mod professionaliseringen, der bør værne om de værdier, som frivilligheden er garant for og som umiddelbart virker uforenelige med blandt andet den øgede professionalisering (jf. afsnit: 4.4.). Derfor anskuer vi med afsæt i den eksisterende forskning, at der kan gøres indvendinger mod,

at forstå kvalitet som direkte foreneligt med og udelukkende forårsaget af professionalisering uden hensyntagen til frivillighedens særegne værdier.

Vi ser, at informanterne er bevidste om, hvilke uønskede risici det kan medfølge, hvis ikke de beskytter sig mod professionaliseringen. Da vi i interviewet spørger Katrine: *”Hvilken betydning har det for det frivillige sociale arbejde, hvis det i langt højere grad kommer til at ligne det arbejde som professionelle ansatte udfører?”*, forklarer hun konsekvenserne af en øget professionalisering således: *”Så mister vi noget af den særlige værdi som det frivillige sociale arbejde har. Det vi snakkede om tidligere. Relationer og anerkendelse og ligeværd (...).* (Katrine, l.: 261-262).

En bekymring som Nanna ligeledes kan relatere til, da hun tror, at:

”(..) noget af nærværet forsvinder i det. Hvis det i højere grad bliver professionaliseret betyder det, at den der private sfære som det frivillige kan give i højere grad kan forsvinde, fordi så bliver du bare sagsbehandler eller hvad man nu end er i forhold til det” (Nanna, l.: 232-234)

Såfremt det frivillige sociale arbejdes felt influeres af professionelle organisationsmåder og styringsmetoder, undrer vi os over hvor det personlige og medmenneskelige aspekt, som karakteriseres som frivillighedens særegenhed efterlades? Sofie har et bud:

”Hvis man snakker struktur og system og dokumentationskrav, kan det jo godt blive mindre personligt (...). Jeg tror, at det her med system og struktur, kan få den betydning at det bliver mindre personligt og mindre i øjenhøjde med den enkelte (...).” (Sofie, l.: 430-433)

Med afsæt i Sofies ovenstående udsagn forbinder vi *system og struktur* med de professionaliserede tilgange, som informanterne har forbundet med at sikre og opnå kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Vi tolker derved, at Sofie netop har en indvending til den pris det kan have for det frivillige sociale arbejde, såfremt at tilgangene til at sikre og opnå kvalitet bliver forenelige med såvel system og struktur som med professionaliseringen.

Med indsigt i informanternes besvarelser, forstår vi nu, at det at opnå kvalitet fordrer mange professionelle tilgange og greb. Vi undres dog over, hvordan dette er i overensstemmelse med

det menneskelige møde, som Katrine italesætter som værende kvalitet. En kvalitet, som vi forstår i relation til de særlige værdier som karakteriserer frivillighedens særegenhed (jf. afsnit 13.1). For hvis kvalitet er at blive mødt af ligestillede, af hvilken årsag opstår behovet for struktur og system, og hvorfor vægtes dette så foreneligt med kvalitet?

Opsummerende genkender informanterne den øgede professionalisering og anskuer denne som et vilkår for den frivillige sociale praksis. Det blev tydeligt for os, at informanterne sidestiller en professionaliseret tilgang med, hvad de forstår som kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Ovenstående temaanalyse har derfor bidraget til, at vi forstår informanternes positive tilkendegivelser af den øgede professionalisering som led i at opnå og sikre kvalitet. Informanterne italesætter en bevidsthed omkring, at der skal være en nøje balancegang i brugen af den professionaliserede tilgang, sådan de værdier som frivilligheden er garant for sikres.

13.5 Ensliggørelse er, hvad man gør det til

Vi finder følgende tema relevant, da vi forinden interviewene besad forforståelser om, at adskillelsen mellem hvorledes kvalitet berøres i den frivillige sociale sektor og den offentlige forvaltning med tiden vil udlignes. En forforståelse som vi ej er blevet mindre nysgerrige på efter analysen af ovenstående tema. Vi spørger i ovenstående tema 13.3, hvor frivillighedens særegenhed efterlades, såfremt det frivillige sociale felt influeres og ensliggøres med den offentlige forvaltning. Men er der overhovedet grund til disse bekymringer, som vores forforståelser beror sig på? Ikke umiddelbart, svarer informanterne. Vi vil derfor bruge temaet til at identificere informanternes perspektiver på kvalitet som følge af ensliggørelse.

13.5.1 Et belæg for ensliggørelse

Undersøges den eksisterende viden, så forudså og konkluderede Thomas Grube og Kaspar Villadsen i deres undersøgelse: "Kvalitet i det frivillige sociale arbejde", tilbage i 1997, at det centrale fokus på kvalitet i styringen af den offentlige sektor ville smitte af på kravene og forventningerne til, hvorledes det forvaltes og bearbejdes i det frivillige sociale arbejde (Gruber & Villadsen, 1997). Et fokus, som informanterne til en vis grad kan genkende i den nutidige praksis, og som bevidner at Grube og Villadsens forudsigelser er samstemmende med den indsigt vi har fået på baggrund af informanternes udsagn. Nanna eksemplificerer de krav som hun oplever i sit virke, og som hun mener er sammenlignelige med de krav der findes i det offentlige:

“Det kan minde om når man er ved en sagsbehandler ved kommunen, at der er nogle ting, som man skal tjekke igennem, fordi man skal leve op til de her krav, og hvad er det vi skal hjælpe med og sådan noget” (Nanna, l.: 222-224)

Foruden at se de sammenlignelige processer, som informanterne giver os indsigt i, ser vi ligeledes, at Gruber og Villadsens konklusioner fra daværende undersøgelse afspejler sig i brancheforeninger som RådgivningsDanmarks indtog. Et indtog, som vi tolker som værende foranlediget at et stigende fokus på kvalitet i frivilligt socialt arbejde. Brancheforeningen RådgivningsDanmark, som blandt informanterne er velrenommeret, beskriver om sig selv:

“(…) en almennyttig, ikke-erhvervsdrivende organisation, som tilbyder gratis social rådgivning til mennesker i komplicerede livssituationer. Foreningen varetager medlemmernes fælles interesser og styrker deres faglige og organisatoriske udvikling, bl.a. gennem en akkrediteringsordning, vidensopbygning og netværk”

(RådgivningsDanmark, 2021a)

RådgivningsDanmark sigter med sin akkrediteringsordning mod et opgør med den manglende regulering og de udeblivende minimumskrav til kvaliteten af de frivillige sociale indsatser og tilbud. Sådan er formålet med akkrediteringsordningen, at det for brugerne af den frivillige sociale indsats, samarbejdspartnere, bevillingsgivere og andre er muligt, at se hvilke frivillige sociale organisationer, der udbyder kvalificeret, kompetent og korrekt frivilligt socialt arbejde (ibid).

Med akkrediteringsordningen følger en kvalitetsmodel med kvalitetsstandarder, som beskriver hvorledes de frivillige sociale organisationer bør tilgå og udføre det frivillige sociale arbejde (RådgivningsDanmark: 2021b). Kvalitetsmodellen og akkrediteringsordningen fungerer som en sammenhængende proces, hvor kvalitetsmodellen redegør for de kriterier og standarder, som det frivillige sociale arbejde bør efterleve for at opnå akkreditering. Akkrediteringsprocessen er handlingen, vurderingen og forløbet, som bedømmer om det frivillige sociale arbejde efterlever disse kriterier og standarder (ibid).

Informanternes fortællinger og beskrivelser af denne forholdsvis nye kvalitetsmodel og tilhørende akkrediteringsordning bragte viden om, at de frivillige sociale organisationer gerne vil opnå og tildeles kvalitetsstempelen, som akkrediteringsordningen bringer, hvis RådgivningsDanmark vurderer, at den frivillige sociale organisation efterlever de opsatte kriterier og standarder (Mette, l.: 312-321, Sanne, l.: 142-144, Laura, l.: 301-306).

Med ovenstående kan vi argumentere for, at vores forforståelse om, at adskillelsen mellem hvorledes krav og processer berøres i den frivillige sociale sektor og den offentlige forvaltning med tiden vil udlignes for at skabe og sikre kvalitet. En sammensmeltning, som vi mener tildels foranlediges af RådgivningsDanmark og dets kvalitetsmodels indtog på det frivillige sociale felt, og som vi tolker er med til at ensliggøre det frivillige sociale arbejde med det offentlige.

13.5.2 Divergerende holdninger til ensliggørelsen

I hvilket omfang ensliggørelsen sker, og hvorledes denne indvirker på bevidstheden om kvalitet i det frivillige sociale arbejde, er informanterne optaget af. Derfor har vi haft en nysgerrighed på informanternes forhold til dette aspekt, da vi har en forforståelse om at det frivillige sociale arbejdes værdier vil udfordres, forringes og mindskes, såfremt der sker ensliggørelse med det offentlige.

Med afsæt i informanternes udsagn kan der tegne sig et billede af, at informanterne ligeledes er bevidste om de konsekvenser, som vores forforståelse beror på. Bekymringen deles af Mette som udtaler: *“Så jeg tror, der er en masse under udvikling, og jeg tror, vi skal være påpasselige med ikke at udvikle os i en retning, der er skadelig for frivilligområdet”* (Mette, l.: 87-89)

Mette står ikke alene med bevidstheden om udviklingens mulige konsekvenser. Denne deles ligeledes af en overvejende del af informanterne som udtrykker, at det stigende fokus på kvalitetshøjnende processer og akkrediteringer ikke må gå ud over brugeren og dennes oplevelse af den frivillige sociale indsats. Laura fortæller om sin bevidsthed:

“Det skal vi passe på, den kvalitet og den økonomi der skal lægges ind på det område, ikke bliver på bekostning af de unge(...). Vigtigheden i, også at holde fast i at vi gerne vil bevise vores værd, men det skal ikke være på bekostning af den indsats vi skal levere” (Laura, l.: 728- 733)

Sker ensliggørelsen med det offentlige med den påpasselighed, som Mette nævner, så medfølger kvalitetsmodellernes indtog ligeledes fordele. Ny viden som specialets empiri bidrog med, og som skabte en horisontsammensmeltning mellem os og informanterne. Sammenslutningen og det fællesskab som de kvalitetsstemplede organisationer via deres akkreditering indgår i, bidrager nemlig med endnu mere kvalitet, oplever informanterne. Mette fortæller:

“ (...) jeg tror på, at de frivillige og i sidste ende også brugerne af rådgivningerne får et bedre slut produkt, når organisationerne sparrer med hinanden. Fordi når vi får delt hinandens erfaringer med hinanden så får vi også et bedre fællesskab, så vi ikke alle skal ud og gøre erfaringerne 1:1, men at vi kan dele med hinanden på tværs”
(Mette, l.: 124-127)

Fordele som Laura ligeledes har øje for:

“ (...) en kæmpe fordel fordi det der med som ung også nogen gange at skulle navigere i nogle systemer, der tror jeg, ved at frivilligheden rykker tættere på de etablerede institutioner og måske også har tættere samarbejde, måske afdelinger indeni, så tror jeg for den unges skyld kommer til at kunne lette rigtig meget af det” (Laura; l.: 696-699)

Disse udsagn og denne bevidsthed på ensliggørelsen tydeliggør for os, at der er en forskel i hvordan informanterne vægter kvalitet foranlediget af ensliggørelsen. Vi tolker, at informanterne anskuer ensliggørelsen med det offentlige, som værende fordelagtigt for at sikre og opnå kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Sådan forstået at der med akkreditering medfølger kvalitet. Men samtidig forstår vi, at informanterne har en bevidsthed om, at ensliggørelsen ikke må ske på bekostning af brugeren, hvilket de anskuer vil være kvalitetsforringende.

De divergerende udsagn bidrager til, at vi tolker kvalitet som værende et mangfoldigt begreb. For nok er informanterne særligt bevidste om brugeren og målgruppen for det frivillige sociale arbejde, når de berører konsekvenserne af dette kvalitetsfokus forårsaget af ensliggørelsen. Men for os er det interessant, at disse står udenfor størstedelen af informanternes besvarelser, når vi i interviewene spørger dem om deres forholdene sig til kvalitet. Her oplever vi, at det som

vi kunne kalde: en *institutionaliseret kvalitet* står i fokus. Altså en kvalitet med en stor opmærksomhed på det, som er forbundet med den strukturering og håndtering samt de forløb, der anvendes i den frivillige sociale organisation. Hvor vi vil tolke, at det som vi kunne kalde: *en brugerrettet kvalitet*, altså en kvalitet baseret på brugerens oplevelse og opfattelse, træder i baggrunden. Vi hævder ikke, at denne fokusering er fejlagtig eller forkert. Vi tillader os dog blot at skitsere disse divergerende udsagn, som vi oplever. For ovenstående er ikke en konklusion af, at et for stort fokus på en *institutionaliseret kvalitet* ikke kan bidrage til en bedre *brugerrettet kvalitet*. Vores pointe er blot, at vi nu forstår, at denne ikke nødvendigvis gør det.

Opsummerende tolker vi, at informanterne har divergerende perspektiver på kvalitet forårsaget af ensliggørelse. Perspektiver, som særligt forbindes med RådgivningsDanmarks akkrediteringsordning og kvalitetsmodel, som relaterer sig til *den institutionaliserede kvalitet*. Dog forstår vi nu, at informanterne ligeledes har et fokus på, at akkrediteringer og kvalitetshøjnende processer ikke må ske på bekostning af brugerne.

13.6 Frivillige sociale organisationers overlevelse i et organisatorisk felt

Dette afsluttende tema har til formål at fremanalysere institutionaliserede mønstre og mekanismer, heriblandt isomorfisme, som vi gennem empirien tolker kan være til stede, og som i de foregående afsnit ikke har været i fokus. Vi vil derfor med følgende tema grave et spadestik dybere i forhold til tolkningen af årsagerne til, at det frivillige sociale arbejde i højere grad ensliggøres. Vi vil analysere hvorledes det organisatoriske felt, som de frivillige sociale organisationer er en del af ser ud, samt argumentere for at isomorfi kan hjælpe os med at forstå af, hvilken årsag ledere af frivillige sociale organisationer er optaget af kvaliteten af deres arbejde. Vi vil løbende trække på relevante pointer fra tidligere temaer, hvorfor der vil være en del henvisninger til flere af de foregående analyseafsnit.

13.6.1 Et veletableret, men konkurrencepræget organisatorisk felt

Med afsæt i empirien vil vi argumentere for, at der tegner sig et billede af, at de udvalgte frivillige organisationer, som informanterne repræsenterer, er en del af et særdeles veletableret organisatorisk felt. En argumentation, som vi finder med afsæt i den foregående analyse, som har påpeget informanternes udsagn, og som for os skitserer et felt, hvor der er stor konsensus om fælles institutionaliserede og konkurrerende logikker (Nielsen, 2014: 248). Fx tolker vi informanternes tilkendegivelser og forholder sig til den øgede professionalisering samt de fire

identificerede tilgange, som vi præsenterede i temaet: "Tilgangen er i lighed med kvalitet", som eksempler på hvorledes institutionaliserede logikker kan dominere og fordrer en bestemt adfærd indenfor et felt.

I analysen af frivillige sociale organisationer i et organisatorisk felt er der særligt ét element, vi gennem empirien kan identificere, indvirker på overlevelsen. Et særdeles konkurrencepræget element, der især knytter sig til et afhængighedsforhold til det offentlige som følge af finansiel understøttelse.

Det konkurrenceprægede element er meget foreneligt med vores forforståelse om, at frivillige sociale organisationer anskuer sig selv som værende i konkurrence med sammenlignelige organisationer, der opererer frivilligt og tilbyder tilsvarende indsatser og services. Det er dog heller ikke til at tage fejl af, at informanterne besidder en bevidsthed om, at de skal være i stand til at skille sig ud og dokumentere deres berettigelse i feltet (Laura, l.: 338-340). Fx bevidner følgende udsagn det konkurrenceprægede element:

"(...) jeg tror på i takt med at der kommer så mange flere frivillige organisationer og hvis vi så lige zoomer ind på rådgivningsfeltet, så begynder der også at blive et øget fokus på at skille sig ud som noget der har værdi" (Laura, l.: 285- 287)

Her vil vi argumentere for, at konkurrenceelementet refererer til brugerne af den frivillige indsats og de frivilliges tilknytning til den frivillige sociale organisation. Endvidere argumenteres der for at frivillige sociale organisationer også er i konkurrence om den finansielle understøttelse.

"(...) når det så kører så trækker man alt økonomien fra det, fordi så er nyhedsværdien væk og så glemmer man at se på, at det egentligt fungerer rigtig rigtig godt og at det faktisk kan noget. Så skal man til at kæmpe om økonomien (...)" (Laura, l.:272-274)

Det konkurrenceprægede element træder tydeligt frem, i slutningen af citatet, hvor vi tolker, at kampen om økonomien skal forstås i sammenhæng med sammenlignelige organisationers interesse for samme finansielle understøttelse.

13.6.2 Kræfterne som ubevidst opererer på et overordnet niveau

Som del af et organisatorisk felt er afhængighedsforholdet til omverdenen, herunder det konkurrenceprægede forhold, en præmis for overlevelse. Vi har gennem analysen argumenteret for, at frivillige sociale organisationer står overfor at skulle tilpasse sig de forventninger der er. Heriblandt en efterspørgsel på kvalitet, dokumentation og professionalisering, hvilket er helt og aldeles foreneligt med, hvad litteraturen tilsiger (Espersen et. al., 2018: 7-9). Tendenser som i et institutionelt perspektiv har *smittet* og *spredt* sig til det frivillige sociale arbejdes felt, og som virker ensliggørende med det offentlige måde at drive organisation på. Vi har berørt denne ensliggørelse på det frivillige sociale arbejdes felt, både i relation med ensliggørelsen med det offentlige samt den homogenitet der kommer til udtryk gennem informanternes samstemmende refleksioner og handlinger i den frivillige sociale praksis.

I et institutionelt perspektiv giver det anledning til, at argumentere for, at de kræfter som vi ser ubevidst opererer og indvirker på det organisatoriske felt, som frivilligheden er en del af, er særdeles forenelige med DiMaggio og Powells isomorfi-mekanismer. Katrine bidrager med en personlig fortælling om, hvordan kræfter kan operere på et organisatorisk felt:

“Det var sådan i Danmark, at der for år tilbage var en lang række af børnehaver, som var selvejende og hver med deres forskellige værdier og grundlag. Nogle havde udgangspunkt i noget kristent, andre i børns rettigheder. Der var udover kommunale børnehaver en skov af børnehaver som stod på forskellige værdigrundlag. De findes ikke mere, fordi de blev underlagt og strømlinet mere og mere med det kommunale og skulle ligne mere og mere. Og den institution min mor var leder af til sidst besluttede, at det ikke længere gav mening at de var selvstændige, fordi at de havde alle de her krav fra kommunen, så det var ren kommune. Så nedlagde de sig simpelthen og blev en kommunal børnehave” (Katrine, l.: 410-417)

13.6.3 Hvis kvalitet blot var forårsaget af et tvangsmæssigt isomorft pres

Meget af den eksisterende forskning på området bekendtgør, at den frivillige sociale sektor får en stor del af sine indtægter fra offentlige bevillinger i form af puljemidler, driftsaftaler og §18-midler (Hjære et. al, 2018:47). Som følge heraf stilles den frivillige sociale sektor over for krav til særlig dokumentation og resultatmåling af indsatsernes effekt. Krav som medgiver udfordringer og ikke nødvendigvis er for den frivillige sociale organisations bedste (Espersen

et. al, 2018: 88). Vi var på baggrund af denne viden nysgerrige på, hvorledes ledere af frivillige sociale organisationer kunne genkende dette i relation til fænomenet kvalitet. Vi adspurgte derfor informanterne til, hvilke krav der stilles til dem, og af hvem disse krav stilles? Vi vil argumentere for, at den frivillige sociale sektor er underlagt et isomorft pres, som følge af det afhængighedsforhold sektoren har til særligt det offentlige, og at det er dette pres som medvirker til, at de frivillige sociale organisationer er villige til at imødekomme de krav og forventninger der stilles dem (jf. afsnit 7.2.2). Når det offentlige, som den største bevillingsgiver, i særlig grad er fokuserede på og stiller krav til dokumentationen og effekten af frivillige sociale indsatser, herunder kvaliteten, vil vi argumentere for at kunne identificere tvangsmæssig isomorfisme. I den konstellation udsættes frivilligheden for et *tvangsmæssigt isomorft* pres, som medvirker til hvorfor ledere af frivillige sociale organisationer ser sig nødsaget til, at efterleve de krav der stilles til dem.

Umiddelbart anskuer informanterne sig ikke som værende udsatte for et tvangsmæssigt isomorft pres, hvilket er i overensstemmelse med foregående analyseafsnits centrale pointe om, at ensliggørelse er, hvad man gør det til (jf. afsnit 13.5). Der var blandt informanterne i overvejende grad enighed om, at de stilles overfor krav. Derfor overraskede det os, at det kun var et fåtal af informanterne der pegede mod, at det var fra det offentlige, disse krav blev rejst. Flere af informanterne pegede imidlertid på, at kravene de stod overfor, blev rejst af dem selv (Mette, l.: 286-291, Nanna, l.: 190-193).

Den tvangsmæssige isomorfi kan både tage afsæt i et formelt pres i form af krav til effekten og kvaliteten af frivillige sociale indsatser, men kan ligeledes komme til udtryk gennem *et uformelt pres* forårsaget af et ønske om at fremstå legitime (Nielsen, 2014: 246). At rejse krav til sig selv tolker vi som værende et uformelt pres som kan være sammenhængende med et ønske om at fremstå med en vis legitimitet. Følgende udsagn kan alligevel eksemplificere, hvorledes de krav informanterne rejser til sig selv tager afsæt i et tvangsmæssigt isomorft pres:

“(...) for vores terapeutiske tilbud, så er der de samme krav til effekten af deres arbejde som var det til de ansatte. Og det er jo igen i forlængelse af, hvis du skal have hjælpemidler fra det offentlige så skal der kunne dokumenteres en vis effekt. Ellers så får du bare ikke midler. Og dem har du brug for som NGO, ellers har du ikke noget økonomisk grundlag for ydelsen”
(Mette, l.: 325-328)

Her bliver det således tydeligt, at informanterne stiller de samme krav til de frivilliges indsats med begrundelse i, at de ser sig nødsaget til at efterleve kravene om at kunne dokumentere en effekt, såfremt de skal modtage økonomisk støtte. I argumentationen for hvordan et *tvangsmæssigt isomorft pres* indvirker på den frivillige sociale praksis, så bliver det for os tydeligt gennem informanternes udsagn, at der er mange overvejelser forbundet med dette pres. Fx kan vi udlede, at der er en tydelig skepsis forbundet med den pris det kan have at organisere sig på det offentlige præmisser.

“Vi har valgt ikke at holde fast i sådan en nyttekalkule hvor vi skal kunne bevise gang til gang, hvad noget er værd. Det er ikke den rigtige vej at gå inde i Headspace. Vi ville skulle hive noget data ud, som vil være på bekostning af de unge og det vil være deres pris der skulle betales” (Laura, l.:263-266)

Vi tolker, at informanten med nyttekalkule relaterer til præmisser fra det offentlige, hvor dét som bliver centrum er, om indsatsen kan betale sig. Om den er det værd, som den koster? Endvidere så tydeliggør følgende citat en kritisk sondring af den yderste konsekvens af et for stort *tvangsmæssigt isomorft pres*.

“Og risikoen ved at der bliver stillet sådan et krav fra det offentlige er, at det produkt der kommer ud i sidste ende ikke er lige så godt som det kunne have været, hvis man havde bedre tid, og ikke kommer målgruppen til gode som det både er intentionen fra det offentlige og fra organisationens side. Så det tænker jeg er en enorm stor udfordring” (Mette, l.:169-172)

Hvilket krav der præcist refereres til vides ikke, men citatet tilsiger, at det kan have konsekvenser at efterleve et *tvangsmæssigt isomorft pres*. Således kan der sondres over hvorvidt kvalitet ville komme til udtryk og influere, såfremt at kvalitet udelukkende var et eksisterende fænomen forårsaget af et *tvangsmæssigt isomorft pres*, som de frivillige sociale organisationer skulle leve op til? Man kunne forestille sig, at hvis kvalitet udelukkende var et opmærksomhedspunkt for lederne af frivillige sociale organisationer mhp. at leve op til et ydre krav, så ville kvaliteten af frivilligt socialt arbejde potentielt lide under fænomenet *“hitting the target, missing the point”* (Olsen, 2007:10). I den sammenhæng ville kvalitetsaspektet blot blive et ‘tjek punkt’ som skulle krydses af, og som ikke nødvendigvis førte et gode med sig overfor målgruppen af den frivillige sociale indsats - eller som informantens beskriver det; at intentionen ikke ville komme målgruppen til gode.

13.6.4 Når isomorfi understøtter kvalitet i det frivillige sociale arbejde

Der kan foruden tvangsmæssig isomorfi identificeres isomorfi af henholdsvis normativ såvel som mimetisk karakter, vil vi argumentere for. Disse mekanismer tildeles af informanterne en ret stor værdi og betydning for overlevelsen på det organisatoriske felt.

Som belyst i afsnit 13.3.1 har informanterne givet os indsigt i, at de for at opnå kvalitet blandt andet har særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb af de frivillige. Forløb, som for os er udtryk for *normativ isomorfisme*, der opstår på baggrund af fælles forestillinger om rigtige tanke- og handleformer. Dermed vil vi argumentere for, at når informanterne har nogle fælles forestillinger om, at særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb udgør en måde at opnå og sikrer kvalitet på, så indfinder der sig *normativ isomorfi*. De særlige rekrutterings- og uddannelsesforløb bliver derved en fastsættelse af standarder for, hvem der må udføre hvad, og hvordan arbejdet skal udføres (DiMaggio & Powell, 1983:153). Ligeledes har vi argumenteret for, at informanterne i overvejende grad forholder sig samstemmende til erfaringer med udbredelsen af professionalisering samt forholdsvis positive herfor (jf. afsnit 13.4). Gennem informanternes udsagn fremstår det tydeligt, at informanterne anskuer dette med stor vigtighed mhp. at legitimere deres arbejde:

“Jeg er i tvivl om det er et reelt krav, men jeg kan mærke når vi er på skolerne eller i offentlige sammenhænge, at det betyder rigtigt meget at man kan sige, at de har fået en uddannelse i at være her” (Nanna, l.: 308-309)

Disse udsagn understøtter, hvorledes *normativ isomorfisme* gennem professionalisering gør informanternes frivillige sociale arbejde legitimt. Yderligere kan informanternes udsagn også understøtte en tilskyndelse til *mimetisk isomorfi*, som dækker over imitation af sammenlignelige organisationers adfærd og som er forankret i organisationers usikkerhed og bekymringer for at foretage valg, der kan have negativ indvirkning på deres praksis (DiMaggio & Powell, 1983: 151). Eksempler på adfærd, hvorigennem *mimetiske isomorfe* processer finder sted er den vidensdeling og sparring på tværs af frivillige sociale organisationer, som informanterne har givet os indsigt i, at de finder givende og konstruktive (Mette, l.:124-127). Vidensdelingen muliggør for frivillige sociale organisationer at efterligne og imitere sammenlignelige organisationers adfærd. Ligeledes betragter vi informanternes positive erfaringer med RådgivningsDanmarks akkreditering, som en måde hvorpå frivillige sociale

organisationer kan tilskynde til *mimetisk isomorfisme*. En tilskyndelse som kan tolkes gennem følgende udsagn:

“Bl.a. er der etableret noget der hedder RådgivningsDanmark, og deres opgave og arbejde består i at kvalitetssikre frivilligt socialt arbejde. Det kan vi hører at der er flere og flere organisationer som søger om at blive optaget her (...). Så jeg tænker at når sådan en organisation som RådgivningsDanmark dukker op, så invitere det til at man som flere og flere rådgivningstilbud fokuserer på den værdi, fordi lige pludselig bliver der en forskel. Er du akkrediteret eller er du ikke? Og hvis du ikke er, hvad skyldes det så?” (Laura, l.: 288-295)

Tilskyndelsen til at blive akkrediteret opstår i det, at flere og flere organisationer ønsker akkrediteringen og ifølge informantens udsagn søger om optagelse. Vi vil argumentere for, at det i høj grad hænger tæt sammen med den form for *legitimitet* og blåstempling som det fører med sig, når organisationerne er akkrediteret (jf. afsnit 13.5.1). Informanten taler ind i et formodentligt muligt fremtidigt scenarie, hvortil hun ræsonnerer, at hvis organisationen ikke er akkrediteret, hvad skyldes det så? I ovenstående udsagn bliver akkrediterede organisationer fremhævet som *“best practice”*, og det virker om at der er en tilskyndelse til at akkrediteringerne udbredes i feltet, således at den enkelte frivillige organisation ud ad til er sikret legitimitet og et stempel på at de udfører kvalitet (ibid). Såfremt at akkrediteringerne vil udbredes på det frivillige sociale arbejdes felt, vil DiMaggio og Powell mene, at organisationer vil belønnes for at ligne hinanden, idet at dette vil medføre *øget legitimitet* (DiMaggio & Powell, 1983: 153).

3.6.5 Legitimitet som altafgørende for organisationers overlevelse

Afslutningsvis vil følgende tema skitsere, hvad vi har indkredset gennem dette tema, nemlig følgende analogi; at når frivillige sociale organisationer underlægges et isomorft pres såvel som tilskynder til udbredelse af isomorfi, så gøres det i sammenhæng med at opnå legitimitet og overlevelse indenfor et organisatorisk felt.

Vi har i sammenhæng med undersøgelsen af, hvordan informanterne forholder sig til kvalitet som fænomen i det frivillige sociale arbejde, været interesserede i den bagvedliggende årsag til, hvorfor kvalitet er interessant for ledere af daglige frivillige sociale organisationer.

Vi har haft en forforståelse om, at lederne i overvejende grad ville forholde sig kritiske og være skeptiske overfor isomorfien, men forstår nu, at ensliggørelsen i høj grad er sammenhængende med ønsket om, at den frivillige sociale organisation fremstår legitim. Omend vi ikke har adspurgt informanterne direkte ind til deres forestillinger og optagethed af legitimitet, understøtter en stor del af deres udsagn, at det handler om at kunne skabe en værdi ud ad til; at kunne bevise sit værd og at have et stempel på at organisationen er god nok (Nanna, l.: 145-147). Fx italesættes kvalitetsstemplet fra RådgivningsDanmark som et element, der højner trygheden og tilliden til kvaliteten af det udførte frivillige sociale arbejde fra brugerne af den sociale frivillighed, mens akkrediteringen samtidig sender et signal om kvalitet og legitimitet til den offentlige sektor, fonde og andre potentielle finansielle givere. Elementer, som er afgørende for de frivillige sociale organisationer, fortæller Sanne:

“ (...) altså vi er jo også en organisation som er fuldstændig afhængig af, at folk har tillid til os, og at vi gør vores arbejde godt. At der er tillid og troværdighed, for hvis der ikke er det, så er det ligegyldigt kan man sige” (Sanne, l.: 174-177)

På trods af at størstedelen af informanterne gennem interviewet ikke benytter begrebet legitimitet, tolker vi, at de alle i en eller anden grad forholder sig til det (Sanne, l.: 174-177, Mette, l.: 161-164, Laura, l.: 285-288, Sofie, l.: 170-174). Der er kun en enkelt informant der ordret bruger begrebet i besvarelsen af spørgsmålet, om vedkommende oplever at det frivillige sociale arbejde tænkes ind i den offentlige velfærdsløsning? Vi tolker derfor, at legitimitet som begreb måske nærmere anvendes i teoretiske sammenhænge mere end et element, som de i hverdagen italesætter:

“Det var før, at vi fik noget ordentligt dokumentation fordi de unge har været anonyme, og det har vi holdt skarpt på at det vil vi have lov til, at de skal være. Fordi det er vores særegen. Men det har også gjort at det har været svært at producere og opnå legitimitet ved dem der skulle give os nogle penge og få noget forståelse” (Laura, l.: 236- 242)

Udover at dette citat eksemplificerer, i hvilken sammenhæng legitimitet er blevet anvendt af den enkelte informant, der italesatte begrebet, så understøtter citatet i høj grad, hvorledes legitimitet kan besidde en dobbelthed. Ligesom at kvalitet kan forstås indeholdende en dobbelthed, hvor kvalitet kan tage afsæt i en brugerrettet såvel som institutionaliseret tilgang til kvalitet (jf. afsnit 13.5.2). Tolker vi med afsæt i ovenstående udsagn, at sikringen af

legitimitet også kan handle om noget forskelligt og derfor rummer en dobbelthed. Det informanten udtaler er, at det kan være svært at opnå legitimitet overfor "dem" der skal give dem penge på baggrund af at det ikke er muligt at dokumentere deres indsatser. Dermed anskuer vi dokumentationen som en legitimerende handling, hvilket vi ser meget foreneligt med samfundets udvikling, hvor legitimerende forestillinger foruden dokumentation også omfatter rapportering fx i form af evalueringer (Holmström & Kjærbeck, 2013: 12). Derfor vil dokumentation af deres indsatser være legitimitetsskabende overfor dem der skal give dem finansiell understøttelse, men de ser sig nødsaget til ikke at kunne opnå og sikre denne form for legitimitet, da denne bliver på bekostning af målgruppen. Til gengæld vil vi tolke, at det at organisationen fortsat sikrer anonymiseringen af målgruppen er med til at skabe en vis legitimitet overfor dem, hvilket kan være en forudsætning for at de har lyst til at benytte indsatsen.

Opsummerende vil vi med baggrund i analysen af det organisatoriske felt, som frivillige sociale organisationer er en del af, argumentere for at særligt spredningen af offentligt implementerede institutioner indvirker på, hvordan informanterne prioriterer og forholder sig til kvaliteten af deres arbejde i form af et *tvangsmæssigt isomorft pres* (jf. afsnit 13.5.3). Der er et væld af udsagn i empirien som understøtter, hvorledes *isomorfi* udspringer i praksis, og ovenstående eksempler har belyst, hvorledes *tvangsmæssige*-, *mimetiske*- samt *normative isomorfe mekanismer* kan identificeres. Endvidere at informanterne forholder sig med en skepsis over for, hvad vi har analyseret som værende *tvangsmæssige isomorfe pres* samtidig med, at informanterne tilskynder til udbredelsen af *normativ*- såvel som *mimetisk-isomorfi* mhp. at forbedre, udvikle og højne kvaliteten af det frivillige sociale arbejde. Vi har gennem analysen fremhævet og givet konkrete eksempler på, hvordan isomorfi forårsages af og medvirker som værende legitimerende handlinger, som frivillige sociale organisationer gør sig med ønsket om at fremstå legitime.

14.0 Konklusion

Sigtet med indeværende speciale har været at besvare følgende problemformulering:

Hvad anskuer daglige ledere af frivillige sociale organisationer som kvalitet i det frivillige sociale arbejde?

- For hvem og af hvilken årsag?

Med den kvalitative metode og den hermeneutiske tilgang har vi undersøgt seks daglige ledere af frivillige sociale organisationers erfaringer, udsagn og betragtninger. Dertil har vi afsøgt den eksisterende viden, forskning og litteratur for centrale begreber, standpunkter og værdier omhandlende kvalitet i frivilligt socialt arbejde. Alt med sigtet om at opnå en ny indsigt, nuanceret viden og forståelse.

Med afsæt i analysen af empirien kan vi konkludere, at de daglige ledere af frivillige sociale organisationer anskuer kvalitet i frivilligt socialt arbejde som værende et mangfoldigt fænomen med stor relevans i praksis. Vi kan dermed konkludere, at der ifølge informanterne ikke eksisterer en entydig definition på, hvad de forstår som kvalitet. En erkendelse, som er forenelig med den eksisterende forskning, litteratur og viden på området. Vi konkluderer, at informanterne tilkendegiver det værende betydningsfuldt at opnå og sikre kvalitet gennem, hvad vi betragter som værende professionaliserede greb og tilgange. Vi vurderer at der blandt informanterne er stor enighed om, at det frivillige sociale arbejde skal besidde kvalitet, fordi dette er meningsgivende for brugeren, for de frivillige og for de frivillige sociale organisationers omdømme. Vi vurderer derfor, at kvalitetsfænomenet retter sig mod flere aktører og kan placeres i flere kontekster. En vurdering, som findes med afsæt i informanternes udsagn, der har givet os indsigt i, at kvalitet i høj grad afhænger af, hvilken kontekst det retter sig mod, og for hvem man er interesseret i at opnå det. Vi konkluderer derfor, at kvalitet i det frivillige sociale arbejde er et fænomen som befinder sig i et spændingsfelt. Hvor frivillighedens logik befinder sig på den ene side, og informanternes optagethed af, hvordan kvalitet opnås, befinder på den anden side. Med denne viden forstår vi nu, at den kvalitet, som informanterne forbinder med disse professionaliserede tilgange udelukkende, kan komme til udtryk, såfremt frivillighedens logik tillader det.

Vi har vurderet, at informanterne især forbinder kvalitet af det frivillige sociale arbejde med, hvad vi har valgt at kalde *den institutionaliserede kvalitet*. Et aspekt af kvalitet som er centreret om struktureringen, håndteringen samt de professionaliserede tilgange, som informanterne vægter betydningsfulde. Hvorimod det vi kalder *den brugerrettede kvalitet*, som centrerer sig om den værdi indsatsen har for brugerens oplevelse, træder i baggrunden. Om end disse to aspekter af kvalitet repræsenterer to sider af fænomenet, vurderer vi, at informanterne har en stor bevidsthed om, at en for *institutionaliseret tilgang* ikke må blive på bekostning af *den brugerrettede kvalitet*, da informanterne pointerer, at det vil have konsekvenser for

frivillighedens særegenhed og logik. Vi vurderer, at informanternes prioritering af *den institutionaliserede kvalitet* i høj grad er forenelig med, hvad vi tolker som værende kvalitet i det offentlige. Dette skaber en ensliggørelse mellem, hvorledes de frivillige sociale organisationer og det offentlige forholder sig til og opnår kvalitet. Særligt vurderer vi, at denne ensliggørelse understøttes af brancheforeninger; såsom RådgivningsDanmark.

Vi vurderer, at interessen og informanternes positive tilkendegivelser af RådgivningsDanmarks kvalitetsstempel betinges af den legitimitet, som organisationerne får med et sådant stempel. Vi konkluderer med afsæt i empirien, at der foruden ensliggørelse med det offentlige tilmed finder ensliggørelse sted mellem sammenlignelige organisationer. Vi konkluderer med afsæt i informanternes udsagn, at ensliggørelsen er betydningsfuld for kvaliteten i det frivillige sociale arbejde og kan forstås med afsæt i, at frivillige sociale organisationer er udsat for *et isomorft pres* samtidig med, at de tilskynder til udbredelsen af *isomorfi*. Vi konkluderer, at det særligt er afhængighedsforholdet til det offentlige, som følge af den finansielle understøttelse, som fordrer et *tvangsmæssigt isomorft pres*. Således vurderer vi, at de frivillige sociale organisationer af det offentlige anskues som legitime organisationer, når de efterlever de krav og styringslogikker, som hos dem er dominerende. Endvidere konkluderes det at informanterne, med afsæt i deres organisatoriske felt, tilskynder til udbredelsen af *normativ og mimetisk isomorfi*, fordi de benytter professionaliserede tilgange og greb samt efterstræber sammenlignelige organisationers adfærd. Såvel som *de isomorfe mekanismer* bidrager til en ensliggørelse på området, vurderer vi, at informanterne tillægger dette stor betydning mhp. at forbedre, udvikle og højne kvaliteten af det frivillige sociale arbejde.

Afrundende kan vi konkludere, at vi har fået bekræftet en del af vores forforståelser samt har opnået horisontsammensmeltninger i samspil med informanterne. Samspillet har medført nye forståelser af, hvordan kvalitet som fænomen i det frivillige sociale arbejdes felt kan forstås, for hvem kvalitet har betydning, og af hvilken årsag kvalitet er betydningsfuldt at beskæftige sig med for daglige ledere af frivillige sociale organisationer.

15.0 Bibliografi

Andersen, L & Espersen, H. (2017) *Samskabelse, samproduktion og partnerskaber - teoretiske perspektiver* i Partnerskaber og samarbejder mellem det offentlige og civilsamfundet. Socialstyrelsen

Anhøj, J. (2018) *Forbedringsmodellen - evidensbaseret kvalitetsudvikling* i Bedre Begrundet Praksis. Samfundslitteratur

Askovfonden (2019) *Fra viden til handling - fordi alle vinder når ingen taber*. Lokaliseret d. 27. marts fra <https://askovfonden.dk/aarsberetninger/>

Askovfonden (2020) *Tilgængelighed er en afgørende faktor - fordi alle vinder når ingen taber* i Årsberetning 2020. Lokaliseret d. 27. marts fra <https://askovfonden.dk/aarsberetninger/>

Askovfonden (2021) AskovFonden – Fordi alle vinder når ingen taber. Lokaliseret d. 27. marts fra <https://askovfonden.dk/om-os/>

Bundesen, P. (2006) *Sociale problemer og socialpolitik*. Syddansk Universitetsforlag

Boje, T. Fridberg, T. & Ibsen, B. (2006) *DEN FRIVILLIGE SEKTOR I DANMARK – OMFANG OG BETYDNING*. Socialforskningsinstituttet

Børns Voksenvenner (2021) Bliv frivillig i en lokalforening. Lokaliseret d. 15. maj fra: <https://voksenven.dk/bliv-frivillig-lokalt>

Børns Vilkår (2021) Kvalitetsprojektet på Børnetelefonen. Børns Vilkår

CFSA - Center for Frivilligt Socialt arbejde (2019). *Flere frivillige engagerer sig i episodiske indsatser*. Videnstema nr 1. Lokaliseret d. 24. februar fra: https://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/images/frivilligrapporten/videnstema_1_-_flere_frivillige_engagerer_sig_i_episodiske_indsatser.pdf

CFSA - Center for Frivilligt Socialt arbejde (2021). *Om Center for Frivilligt Socialt Arbejde*. Lokaliseret d. 27. marts fra <https://frivillighed.dk/om-center-for-frivilligt-socialt-arbejde>

CFSA - Center for Frivilligt Socialt arbejde (2018). *Frivilligforskning i Danmark og udlandet*. Lokaliseret d. 27. marts fra <https://frivillighed.dk/guides/frivilligforskning-i-danmark-og-udlandet>

CFSA - Center for Frivilligt Socialt Arbejde (2017). Hvad handler professionalisering af civilsamfundet egentlig om? Lokaliseret d. 27. marts fra: <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/hvad-handler-professionalisering-af-civilsamfundet-egentlig-om>

DiMaggio, P. J. & Powell, W. W. (1983). *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. I: American Sociological Review, Vol. 48, No. 2 (Apr., 1983), pp. 147-160. American Sociological Association

Espersen, H., Andersen, L., Olsen, L., & Tortzen, A. (2018). *Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde*. DET NATIONALE FORSKNINGS- OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD og Roskilde Universitet.

Frederiksen, M., Skov Henriksen, L., Vitus, K., Rostgaard, T., Grubb, A (2020) *Samskabelse mellem offentlige og frivillige aktører: Modeller for praksis og samarbejde i socialt arbejde med sårbare flygtninge og ældre*. DET NATIONALE FORSKNINGS- OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

Gotthardsen, D.N. (2014). *Frivillige skaber livskvalitet - Inspiration til samarbejdet mellem den frivillige verden og det offentlige*. Udg. Af Ældre Sagen

Hanna, P., & Mwale, S. (2017). 'I'm Not with You, Yet I Am. Virtual Face-to-Face Interviews. I Braun, V., Clarke, V., & Gray, D. (Eds.), *Collecting qualitative data: A practical guide to textual, media and virtual techniques*. Cambridge University Press

Hansen, H.F. (2003). *Statens multiple ansigter*. I: Evaluering i staten. Kontrol, læring eller forandring? Narayana Press, Gylling

Hansen, S. (2016) *Professionelle i velfærdsstaten*. Hans Reitzels Forlag

Henriksen, L. (2019). *Der er ikke så meget hokus-pokus over de skandinaviske frivilligestatistikker*. Lokaliseret d. 24. februar fra: <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/der-er-ikke-saa-meget-hokus-pokus-over-de-skandinaviske>

Henriksen, L.. (2018). *Hvordan passer frivillige ind i den offentlige sektor?* Nordjyske Stiftstidende

Hjære, M., Jørgensen, H., & Sørensen, M. (2018). *Tal om frivillighed i Danmark i Frivilligrapport 2016-2018*. Center for Socialt arbejde.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview. Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag

Kongsgaard, L.T., & Rod, M.H. (2018). *Bedre begrundet praksis. Velfærdsudvikling efter evidensbølgen*. Samfundslitteratur 2018. 1. udg. Tryk: Latgales Druka

Koushede, V. (2021) FRIVILLIGHED GØR IKKE KUN EN FORSKEL FOR ANDRE, MEN OGSÅ DIG SELV. Ældre Sagen. Lokaliseret d. 20. februar fra: <https://www.aeldresagen.dk/viden-og-raadgivning/hverdagsliv/moed-andre/gode-raad/5-gode-grunde-til-frivillighed>

La Cour, A. (2014). *Den frivillige organisation*. I S. Vikkelsø, & P. Kjær, *Klassisk og moderne organisationsteori*. Hans Reitzels Forlag.

La Cour, A. & Højlund, H. (2008) *Velfærd gennem det superviserende samarbejde i Velfærdsledelse, ledelse og styring i den selvstyrende velfærdsstat*, eds. C. Sløk & K. Villadsen, Hans Reitzel

Lo Lacono, V., Symonds, P. & Brown, D. (2016). *Skype as a Tool for Qualitative Research Interviews*. Sociological Research Online.

Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007) *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.

Nielsen, K. (red.).(2014). *Institutionel teori - En tværfaglig introduktion*. Roskilde Universitetsforlag, 2005

Nørregaard, D. (2017) *Slip frivilligheden løs! Muligheder og udfordringer i det kommunale samarbejde med frivillige*. Center for Frivilligt Socialt Arbejde

Olsen, O., *Samfundsøkonomen* (2007) København. DJØF

Rambøll Management Consulting (2016). RAPPORT: EVALUERING AF FRIVILLIGCENTRENE. Socialstyrelsen

Regeringen (2013) *Alle skal med - Målsætninger for de mest udsatte frem mod 2020.*

Regeringen (2017) *Strategi for et stærkere civilsamfund.* Børne- og Socialministeriet.

RådgivningsDanmark (2021a) Akkreditering. Lokaliseret d. 27. marts fra:
<https://www.raadgivningsdanmark.dk/akkreditering/>

RådgivningsDanmark (2021b) Kvalitetsmodel. Lokaliseret d. 27. marts fra:
<https://www.raadgivningsdanmark.dk/akkreditering/>

Sørensen, E., & Torfing J. (2013). *Ledelse af frivillige - Hvordan leder man frivillige, der producerer velfærd sammen med det offentlige?* Rapport for Væksthus for ledelse

Social og Indenrigsministeriet (2017) *Frivillig social indsats.* Lokaliseret d. 9. februar fra:
<https://sim.dk/arbejdsomraader/frivillig-social-indsats/>

Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse. En indføring i kvalitativ metode.* Akademisk Forlag.

TUBA (2021). Frivillig i TUBA. Lokaliseret d. 15. maj fra: <https://tuba.dk/om-tuba/frivillig-i-tuba/>

Vikkelsø, S. & Kjær, P. (red.)(2014). *Klassisk og moderne organisationsteori.* Forfatterne og Hans Reitzels Forlag

Wulff, M. (2013): *Den nødvendige frivillighed - frivilligt arbejde og frivillige sociale organisationer i det 21. århundrede.* Frydenlund.