

Frivillignet

En del af Dansk Flygtningehjælp

FRIVILLIGUNDERSØGELSE 2015

UNDERSØGELSE AF FRIVILLIGES OPLEVELSE AF AT VÆRE FRIVILLIG I DANSK
FLYGTNINGEHJÆLP

KOLOFON

Rapporten er udgivet af Frivillignet,
Dansk Flygtningehjælp.

Rapporten er udarbejdet af Lisbeth Iversen og
Bente Bækgaard, Frivillignet. Rapporten er
udarbejdet i samarbejde med LG Insight.

Publiceret i marts 2016.

INDHOLD

1. Formål.....	2
2. Metodiske greb og overvejelser	2
3. Hvem har bidraget til undersøgelsen?.....	3
4. Sammenfatning.....	3
5. Resultaterne fra den elektroniske survey	4
5.1 Indsatsens styrker	4
5.2 Frivilliges motivation	6
5.3 Frivilligbladet	7
5.4 Dansk Flygtningehjælp kursusudbud.....	8
5.5 Støtte til kontaktpersoner	9
6. Resultater fra fokusgruppeinterviews.....	11
6.1 Deltagere.....	12
6.2 Forskellige kilder til viden om Frivillignet.....	12
6.3 Introduktionen kan forbedres flere steder	12
6.4 Frivillige er godt tilfredse med støtte fra Frivillignet.....	13
6.5. Hvis der nu skal spares	18
6.6. Sådan kan Frivillignet udvikle sin støtte til frivillige.....	19
6.7. Andreas er hot, Frivillignet er not - Frivilliges tilknytning til DFH og styrkelse af ambassadørrolle.....	19
7. Resultaternes validitet.....	20

1. FORMÅL

Som led i Frivillignets dokumentationsstrategi gennemførte Frivillignet i efteråret 2015 en undersøgelse blandt frivillige, der havde til formål at indhente viden om:

1. Hvilke styrker frivillige oplever ved den frivillige indsats?
2. Hvordan frivillige forholder sig til information, kurser og konsulentstøtte, de får fra Dansk Flygtningehjælp, og hvad de oplever af behov for udvikling på dette område?
3. Hvordan frivillige oplever deres tilknytning til DFH, og hvordan frivilliges ambassadørrolle i forhold til flygtningesagen kan styrkes?

Der er både anvendt kvalitative og kvantitative metoder til indsamling af viden. Det er dog kun besvarelsen af formål 2, der baserer sig på begge typer af viden. Besvarelsen af 1 er udelukkende baseret på kvantitativ viden, og formål 3 på kvalitativ.

Undersøgelsen blev gennemført som en elektronisk survey og tre fokusgruppeinterviews. Undersøgelsen er gennemført af medarbejdere i Dansk Flygtningehjælp, men med ekstern kvalitetskontrol af LG Insight. LG Insight har deltaget i alle undersøgelsens faser og fået udleveret alle dokumenter og lydfiler. LG Insight har desuden godkendt undersøgelsens designmanual, spørgeskemaer og kontrolleret brug af data i den endelige rapport.

2. METODISKE GREB OG OVERVEJELSER

En del af den viden, der ligger til grund for undersøgelsen er indhentet gennem en elektronisk survey. Undersøgelsen blev sendt ud til 5044 frivillige pr. mail den 16. september 2015¹ og lukket den 12. oktober. I den periode, undersøgelsen var åben, rykkede vi for svar to gange. Ved afslutningen havde 1152 frivillige gennemført undersøgelsen, dvs. 23 %.

En af årsagerne til den lave svarprocent kan være, at undersøgelsen var delvist anonym, og derfor kun kunne besvares via et link i en mail. Der var dermed ikke mulighed for at dele linket til undersøgelsen på sociale medier eller nettet, hvilket måske kunne have resulteret i flere svar fra yngre frivillige.² Undersøgelsen ville formentlig også have fået flere respondenter, hvis den var sendt ud til frivillige via konsulentgruppen, som har en tættere kontakt med frivillige regionalt, end sekretariatet i Borgergade. En anbefaling til fremtidige undersøgelser kan derfor være at lancere undersøgelserne med fuld anonymitet og dermed lade undersøgelsen være tilgængelig på flere kommunikationsplatforme.

Fokusgruppeinterviewene blev afholdt i oktober måned med deltagelse af i alt 21 frivillige. To af interviewene blev afholdt på frivilliges årsmøde i Svendborg med deltagelse af frivillige fra uden for København og omegn. Det tredje interview blev afholdt i København med deltagelse af frivillige fra København og omegn.

Deltagerne til fokusgruppeinterviewene havde frivilligt indvilget i at deltage i interviewene. Til fokusgruppeinterviewene uden for København rekrutterede vi deltagerne i selve tilmeldingen til årsmødet. I tilmeldingsformularen kunne deltagerne frit vælge, om de som en del af programmet, ønskede at deltage i det fokusgruppeinterview. 36 af de 129 tilmeldte tilkendegav interesse i at være

¹ Dvs. til alle frivillige, der var tilmeldt før den 1. juni 2015.

² Det fremgår længere fremme, at svarprocenten blandt yngre frivillige ikke matcher andelen af yngre frivillige i netværket.

med i fokusgruppeinterviewene. Vi sammensatte på den baggrund to grupper under hensyntagen til alder, geografi og køn.

Deltagere til fokusgruppeinterviewet i København blev rekrutteret af regionskonsulenterne. De udsendte en mail til frivillige i Region Hovedstaden. 7 frivillige meldte sig til at deltage, og fokusgruppeinterviewet blev gennemført med disse 7.

3. HVEM HAR BIDRAGET TIL UNDERSØGELSEN?

Som det fremgår af 8.1 er der blandt respondenterne en overrepræsentation af frivillige over 65 år og en underrepræsentation af frivillige under 35 år. Hovedparten af respondenterne er aktive i indsatser, der er målrettet voksne flygtninge: Lektiehjælp til voksne, hverdagsrådgivning og netværksfamilier, og der er en stor repræsentation af kontaktpersoner og frivillige, der er aktive i bestyrelser eller koordinationsgrupper. Respondenterne er motiveret af følgende faktorer: oplevelsen af at gøre en forskel for flygtninge, at sikre flygtninge gode vilkår i Danmark samt indsigt i andre kulturer.

Også i fokusgrupperne er der en overrepræsentation af deltagere, der er fyldt 65 og aktive enten som formænd, kontaktpersoner eller i bestyrelsesarbejdet.

4. SAMMENFATNING

Undersøgelsen har gennem en elektronisk survey og tre fokusgruppeinterviews indsamlet svar på disse tre spørgsmål.

1. Hvilke styrker frivillige oplever ved den frivillige indsats?
2. Hvordan frivillige forholder sig til information, kurser og konsulentstøtte, de får fra Dansk Flygtningehjælp, og hvad de oplever af behov for udvikling på dette område?
3. Hvordan frivillige oplever deres tilknytning til DFH, og hvordan frivilliges ambassadørrolle i forhold til flygtningesagen kan styrkes?

Formål 1: Frivilliges oplevelse af styrkerne ved den frivillige indsats

Respondenternes oplevelse af styrkerne ved den frivillige indsats er i høj grad sammenfaldende med de parametre, de bliver bedt om at vurdere indsatsen på. Der er med andre ord sammenfald mellem de frivilliges oplevelser af styrker ved den frivillige indsats og DFH's forventninger til den. Den frivillige indsats styrker flygtninges og/eller indvandreres

- generelle trivsel
- muligheder for at danne socialt netværk
- kendskab til det danske sprog
- kendskab til det danske samfund
- kendskab til det danske uddannelsessystem og/eller arbejdsmarked
- forudsætninger for at gennemføre en uddannelse

Formål 2: Frivilliges oplevelse af den støtte, de får fra Dansk Flygtningehjælp og deres oplevelse af behov for udvikling af denne støtte

Frivillige er generelt godt tilfredse med den støtte, de får fra Dansk Flygtningehjælp, men undersøgelsen dokumenterer behov for udvikling på følgende områder:

- En revision af arbejdsgangen omkring introduktion af nye frivillige. Her ønsker frivillige at spille en større rolle selv, mere viden efterlyses.
- Støtte til at oprette og drive Facebook-profiler
- Afholde kurser i Vestjylland med inddragelse af lokale frivilligrupper.
- Forslag om en række specifikke kurser, se ovenfor.
- Udvikling af konsulentstøtte i forhold til fundraising, etablering af nye tilbud og støtte til netværksdannelse.

Formål 3: Frivilliges oplevelse af deres tilknytning til DFH og styrkelse af deres ambassadørrolle

Frivillige er generelt positive over for DFH, ikke mindst Andreas Kamm, som de oplever som en god frontfigur. Frivilligbladet er et vigtigt medie for frivilliges tilknytning til DFH og et godt udgangspunkt for fortalere. De frivillige oplever store udfordringer med navnet Frivillignet, som de ikke kan identificere sig med.

I forhold til udvikling af ambassadørrollen peger de på følgende initiativer:

- Udbyg Frivilligbladet med mere fagligt tungt stof om holdninger, flygtnings baggrundslande og lovgivning
- Opret en side med lovgivningsstof på Frivillignet
- Genindfør introduktionskursus
- Giv frivillige en tættere tilknytning til Dansk Flygtningehjælp med et logo, der tydeligere signalerer dette tilhørsforhold.

Undersøgelsens resultater skal tages med det forbehold, at yngre frivillige er underrepræsenterede, og ældre frivillige overrepræsenterede både i fokusgruppeinterviewene og i den survey, der ligger til grund for undersøgelsens kvantitative del. Også i forhold til de frivilliges funktion er der en overrepræsentation af frivillige kontaktpersoner, dvs. meget dedikerede frivillige, der har en tæt relation til Dansk Flygtningehjælp.

5. RESULTATERNE FRA DEN ELEKTRONISKE SURVEY

5.1 INDSATSENS STYRKER

Generelt oplever respondenterne en meget høj grad af styrke inden for de forskellige parametre, de bliver bedt om at vurdere i undersøgelsen.

96 % af respondenterne oplever, at den frivillige indsats i høj grad eller i nogen grad styrker flygtnings og/eller indvandreres generelle trivsel i Danmark, deres kendskab til det danske sprog og til det danske samfund.

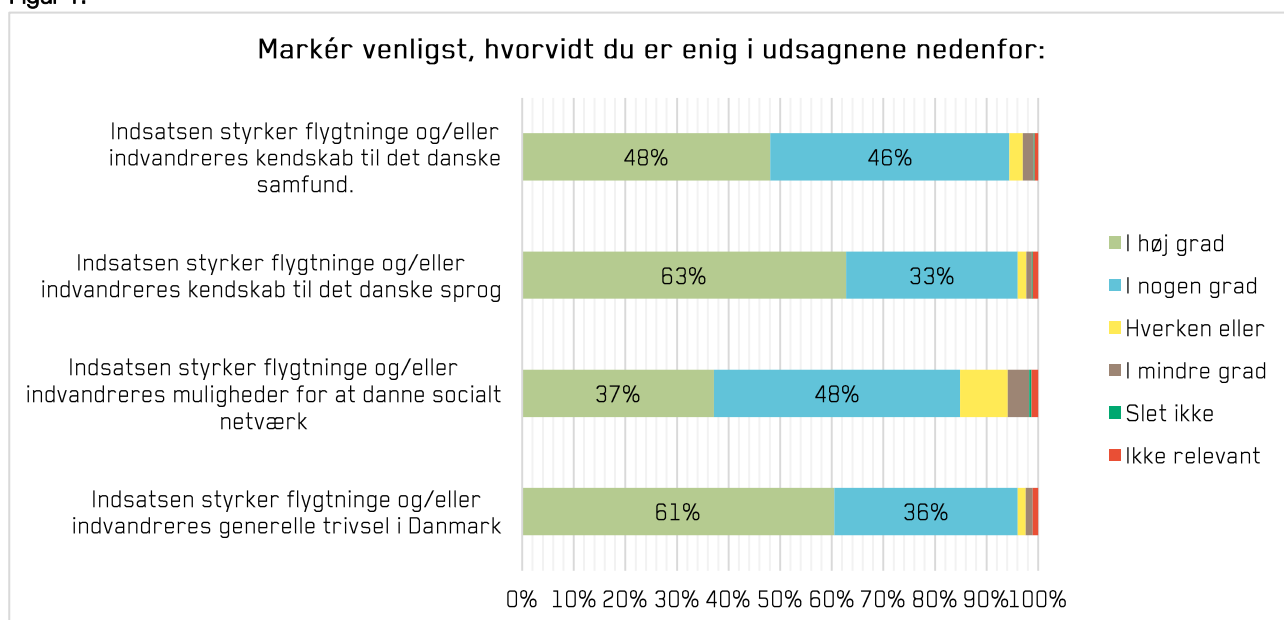
85 % af respondenterne svarer, at indsatserne i høj eller i nogen grad styrker flygtninge og indvandreres muligheder for at danne socialt netværk og deres muligheder for at gennemføre en uddannelse i Danmark.

81 % vurderer, at den frivillige indsats i nogen eller i høj grad styrker flygtninges og/eller indvandreres kendskab til det danske uddannelsessystem og/eller arbejdsmarked.

En noget mindre del, 55 %, vurderer, at flygtninge og/eller indvandrere i nogen eller i høj grad involverer sig som frivillige i indsatsen.

I forhold til Oxford 2013 er opfattelsen af indsatsens betydning i forhold til flygtninge og/eller indvandreres danskkundskaber steget.³ Det samme gælder respondenternes opfattelse af indsatsens betydning i forhold til at danne socialt netværk⁴, som er blevet mere positiv i forhold til Oxford 2013, hvor 56 % mener, at indsatsen motiverer flygtninge og/eller indvandrere til at møde nye mennesker.

Figur 1.

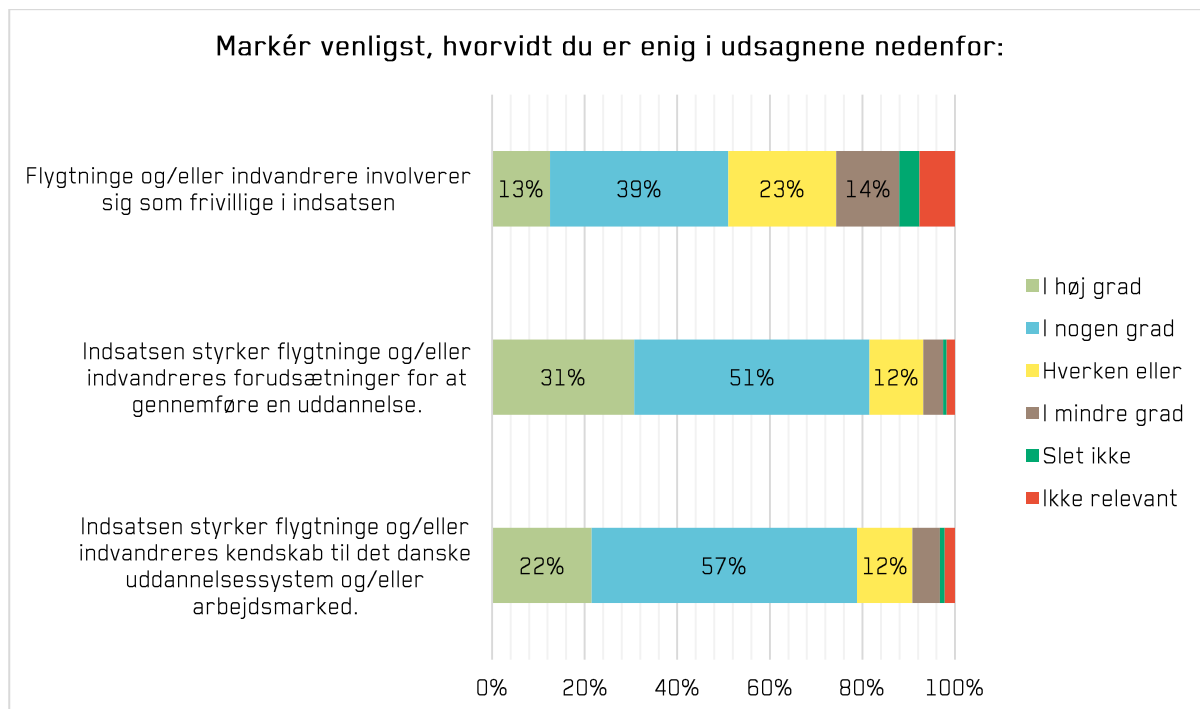


n=1.152

³ Oxford, 2013: Her svarer mere end 80 % af, at indsatsen i nogen eller i høj grad styrker flygtninges og/eller indvandreres danskkundskaber. I nærværende undersøgelse er 95,9 % af respondenterne af denne observans.

⁴ I Oxford 2013 svarer 56 % af respondenterne, at indsatsen i nogen eller i høj grad motiverer flygtninge og/eller indvandrere til at møde nye mennesker. I nærværende undersøgelse er svarer 85 %, at indsatsen styrker flygtninge og/eller indvandreres muligheder for at danne socialt netværk.

Figur 2.



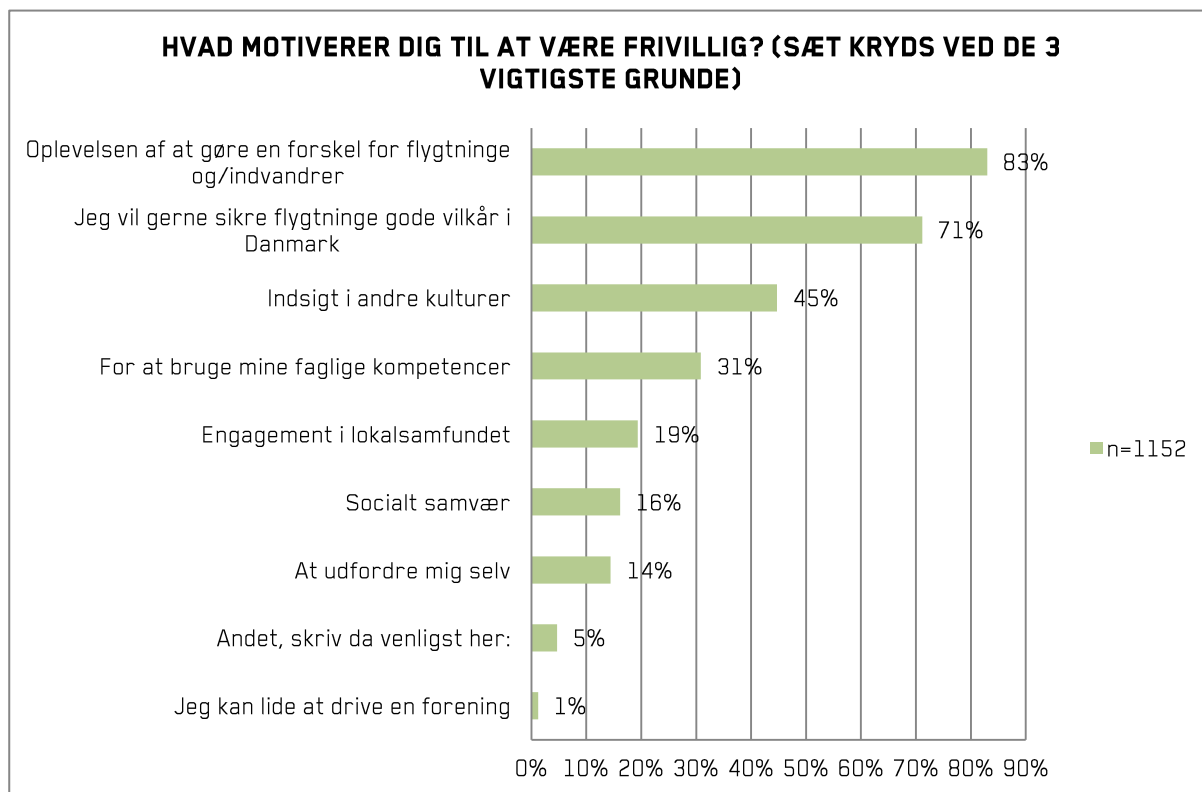
n=1.152

5.2 FRIVILLIGES MOTIVATION

Deltagerne bliver i undersøgelsen bedt om at tilkendegive de tre faktorer, som de finder mest motiverende i den frivillige indsats. Her er det oplevelsen af at gøre en forskel for flygtninge og indvandrere den absolutte topscorer med 82,8 %, 71,0 % motiveres af at sikre flygtninge gode vilkår i Danmark, og 44,9 % motiveres af at få indsigt i andre kulturer.⁵

⁵ Af fritekstbesvarelserne fremgår det, at en del frivillige ikke kunne placere sig i de opstillede kategorier. I fritekstfeltet har de derfor angivet den aktivitet, de forbinder deres frivillige indsats med. Blandt de mest tilbagevendende er: Hjælp til at skaffe materielle ting, Kultur-/naturture, Cykelundervisning-/værksted, Cafét tilbud, Tolk, IT-hjælper.

Figur 3.



I fritekstfelterne giver flere respondenter desuden udtryk for, at en fundamental "glæde ved at hjælpe andre" og det vigtige i at "fremme integration" er motivationsfaktorer.

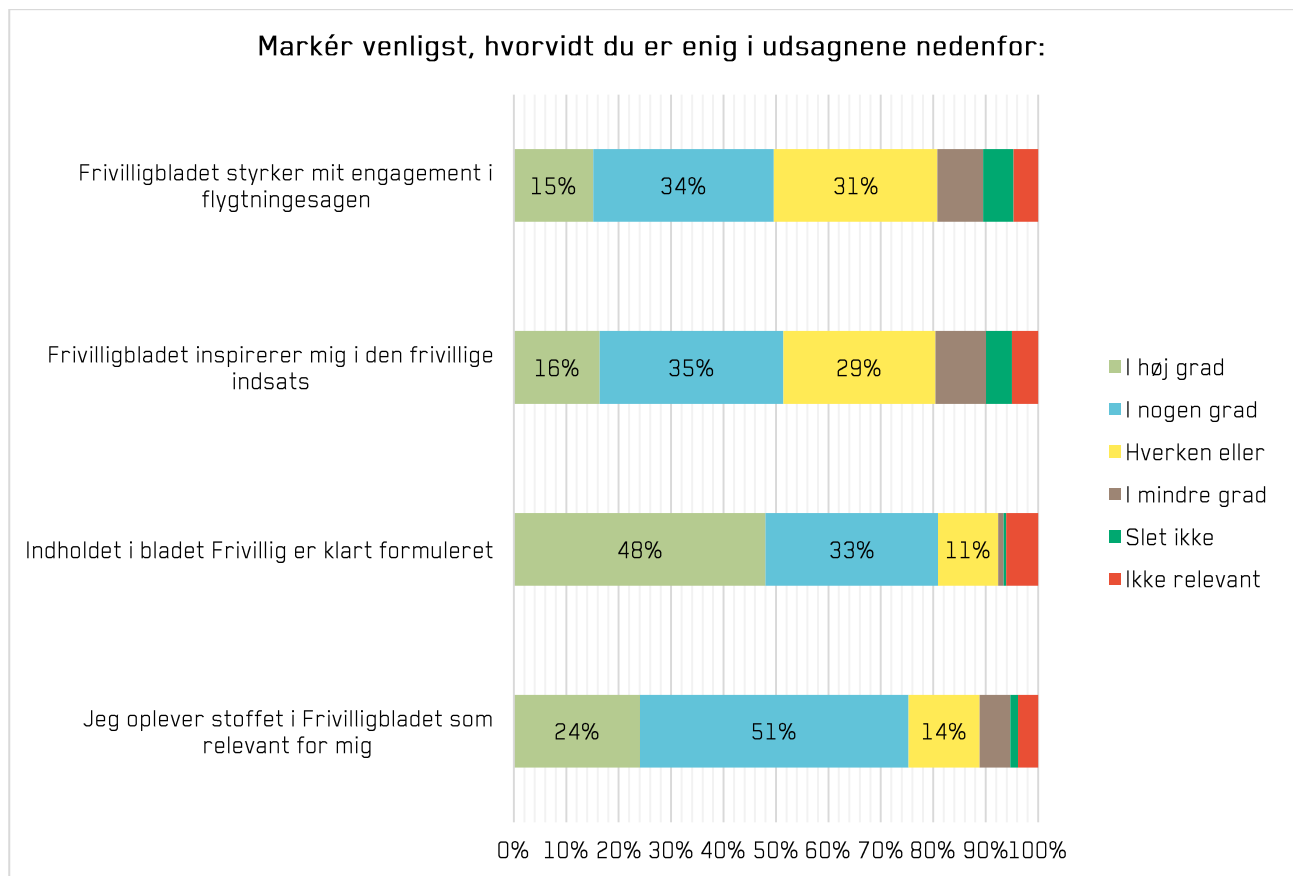
5.3 FRIVILLIGBLADET

85,2 % af respondenterne oplyser, at de modtager bladet Frivillig. 5,3 % modtager det ikke, selvom de ikke har afmeldt det.

86,7 % af de respondenter, der modtager Frivilligbladet, tilkendegiver, at de læser i bladet hver gang eller 2-3 gange om året.

Af de respondenter, der modtager bladet oplever mere end 75 %, at stoffet er relevant og klart formuleret. Bladet ligger til gengæld lavere i forhold til at inspirere frivillige og styrke deres engagement i flygtningesagen. Her angiver 51,1 % at det i høj grad eller i nogen grad er tilfældet.

Figur 4.



n=984

10 % af respondenterne tilkendegiver, at de aldrig læser bladet eller læser i bladet en gang om året. Blandt disse er aldersfordelingen således:

28 % af de på 16-35 år.

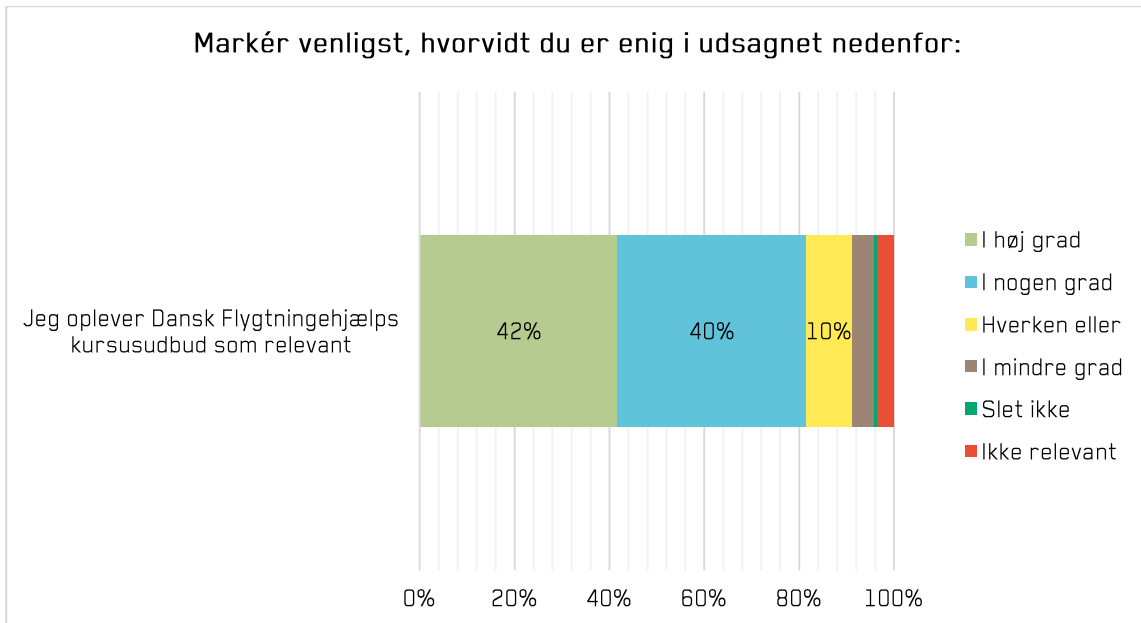
40 % af de på 35-65 år.

32 % af de på 65+ år.

5.4 DANSK FLYGTNINGEHJÆLP KURSUSUDBUD

80 % af respondenterne oplever i høj grad eller i nogen grad, at kurserne er relevante, men der er 18,3 %, der ikke kender Dansk Flygtningehjælps kursusudbud.

Figur 5.



n=947

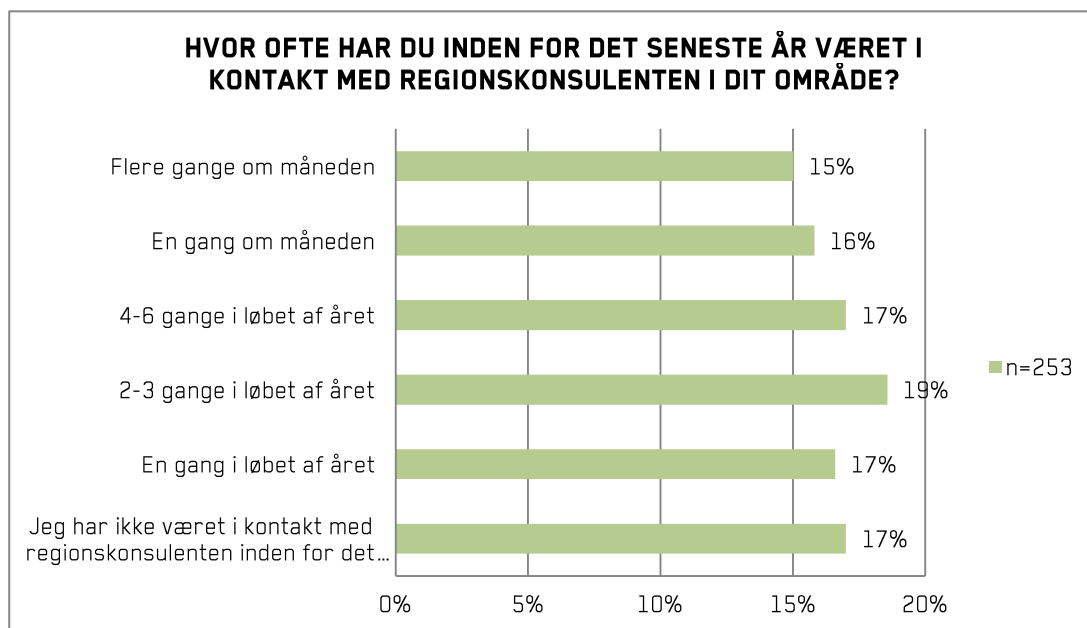
5.5 STØTTE TIL KONTAKTPERSONER

I undersøgelsen bliver de respondenter, der har oplyst, at de fungerer som kontaktperson for en frivilliggruppe, bedt om at svare på en række spørgsmål, der handler om den støtte, de får af regionskonsulenten.

Af de 351 kontaktpersoner, der har modtaget skemaet, har 253 besvaret det, dvs. en svarprocent på 72.

Af resultaterne fremgår det, at der er stor forskel på, hvor ofte de enkelte grupper er i kontakt med regionskonsulenten. 15 % har været i kontakt med regionskonsulenten flere gange om måneden i det forløbne år, mens 17 % slet ikke har været i kontakt med regionskonsulenten.

Figur 6.

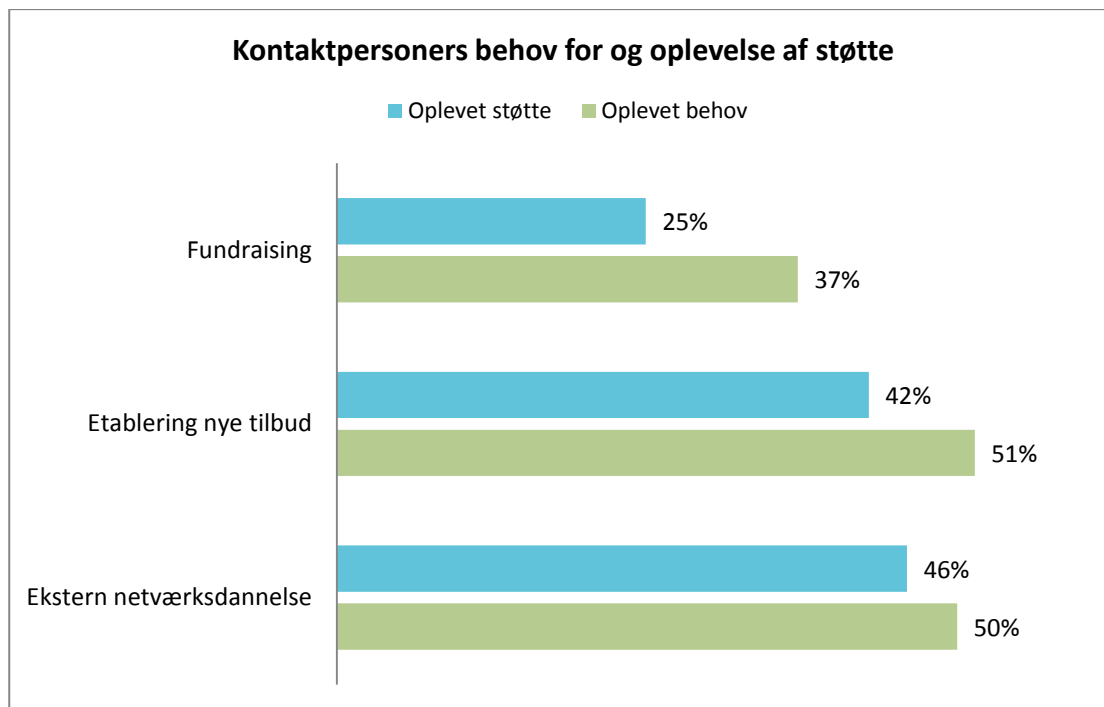


138 kontaktpersoner oplyser, at de inden for det sidste år har haft en samtale med deres regionskonsulent, hvor de har drøftet frivilligruppens aktiviteter, aktiviteterernes tilrettelæggelse og rammerne for den. Af de 138 kontaktpersoner, som har haft en sådan samtale oplever 128, dvs. 93 %, at samtalen var væsentlig for frivilligruppens fremtidige udvikling.

I undersøgelsen bliver kontaktpersonerne bedt om at vurdere frivilligruppens behov for støtte i forhold til: Fundraising, Regnskab og budget, organisering af den frivillige indsats, formidling af viden om flygtninge og indvandrere, etablering af nye tilbud til flygtninge og indvandrere, støtte til frivilligruppens eksterne netværksdannelse. Efterfølgende bliver de bedt om at tilkendegive i hvor høj grad, de oplever at få støtte på de pågældende områder. Her viser der sig en diskrepans i forhold til fundraising, etablering af nye tilbud og eksternt netværksdannelse.⁶

⁶ Der er desværre sket en fejl i forbindelse med spørgeskemaet, således at spørgsmålet om rekruttering af nye frivillige kun figurerer i det spørgsmål, der handler om frivilliges oplevelse af at få hjælp.

Figur 7.



100 % = Det samlede antal besvarelser, minus det antal, der er besvaret med Ikke relevant. Bruttogruppe: n=253. Procentandele Ikke relevant ift. n=253. Fundraising, oplevet støtte/behov = 39 % /28 %. Etablering af nye tilbud: oplevet støtte/behov = 24 % /17 %. Ekstern netværksdannelse oplevet støtte/behov = 20 % /12 %.

6. RESULTATER FRA FOKUSGRUPPEINTERVIEWS

For at indhente viden til formål 2 og 3 gennemførte Frivillignet i oktober 2015 tre fokusgruppeinterviews. De havde til formål at indhente kvalitativ viden om frivilliges oplevelse af den støtte, de får fra Dansk Flygtningehjælp samt kvalitativ viden om, hvordan frivillige oplever deres tilknytning til Dansk Flygtningehjælp, og hvordan deres ambassadørrolle i forhold til flygtningesagen styrkes.

Da det kan være vanskeligt at samle frivillige på tværs af landet til fokusgruppeinterviews, blev to af interviewene afviklet på frivilliges årsmøde den 24.-25. oktober i Svendborg. Her deltog frivillige uden for København. Deltagerkredsen i fokusgruppe 1 og 2 er altså valgt blandt de 150 frivillige, der deltog ved frivilliges årsmøde, dvs. frivillige som kan forventes at lægge et meget stort engagement i den frivillige indsats, idet de vælger at afsætte en weekend til årsmødet.

Den 28. oktober blev det sidste interview afviklet i København med deltagelse af frivillige fra region Hovedstaden, som havde meldt sig frivilligt.

6.1 DELTAGERE

I alt deltog 22 frivillige i interviewene. Alders- og kønsmæssigt fordelte de sig således:

Gruppe 1: 4 personer på 65+, 1 person på 35-64, 1 personer på 15-34 (2 mænd, 4 kvinder)

Gruppe 2: 5 personer på 65+, 4 personer på 35-64 (5 kvinder, 4 mænd)

Gruppe 3: 3 personer på 65+, 3 personer på 35-64, 1 person på 15-34 (4 kvinder, 3 mænd)

Deltagerne er aktive i en bred vifte af aktiviteter: netværksfamilier, hverdagsrådgivning, pigeklub, lektiehjælp og indgår i forskellige typer af organiseringer, store veletablerede frivilligrupper og én-til-én-relationer. Der er en stor repræsentation af frivillige, der fungerer som kontaktpersoner og/eller i bestyrelsesarbejdet. Det er meget dedikerede frivillige, som lægger et stort engagement i indsatsen og typisk har et bredere indblik i indsatserne end menige frivillige.

6.2 FORSKELLIGE KILDER TIL VIDEN OM FRIVILLIGNET

Som opvarmning til interviewene bliver deltagerne spurgt om, hvor de har hørt om Frivillignet. I interview 2 og 3 afføder spørgsmålet markante holdninger til navneskiftet Frivillignet – en del af Dansk Flygtningehjælp, som ledelsen i Integrationsafdelingen traf beslutning om i 2011. Emnet falder ind under tilknytning til Dansk Flygtningehjælp og bliver derfor behandlet under dette punkt.

Ellers tilkendegav deltagerne forskellige kilder til deres viden om Frivillignet: Mund-til-mund, annonce i lokalavisen, Facebook, et aktivt tilvalg med afsæt i studier eller arbejde.

6.3 INTRODUKTIONEN KAN FORBEDRES FLERE STEDER

Introduktion af nye frivillige er egentlig ikke et emne, interviewene skulle indhente viden om, men da flere af deltagerne talte en del om deres oplevelse af introduktion i interviewet, kommer her en kort sammenfatning af forskellige positioner.

Deltagerne har meget forskellige oplevelser af den introduktion, de har fået til den frivillige indsats. En er meget tilfreds, og fortæller, at hun allerede en uge efter, hun havde tilmeldt sig, blev indkaldt til møde hos den lokale kontaktperson. Her blev hun sammen med en anden ny frivillig introduceret til opgaven og fik udleveret relevant informationsmateriale.

En anden deltager oplever til gengæld at have fået en meget dårlig vejledning til opgaven:

"Jeg vidste ikke, hvor jeg skulle være, og om der var brug for mig. Jeg følte mig nyttesløs. Jeg skulle stå og vente på, at der var nogle, der kom og fangede mig."

En tredje fortæller, at der gik alt for lang tid, fra hun meldte sig, til hun rent faktisk kom i gang:

"Det var meget svært. Man tager kontakt gennem hjemmesiden og kommer i kontakt med regionskonsulenten. Der går enormt lang tid. Så bliver man spurgt om, hvor man vil være, så går der mere tid. Jeg brugte næsten tre måneder på at komme til møde."

I forbindelse med introduktionen efterlyser en deltager en video om DFH, så man let kan danne sig et overblik over organisationen.

Flere af deltagerne har tilsyneladende et stort behov for at give udtryk for deres oplevelse af introduktionsforløbene. Det kan være en anledning til at undersøge feltet nærmere med henblik på forbedringer.

Flere af de deltagere, der er kontaktpersoner giver udtryk for, at det ville være en fordel, hvis de selv kunne få mulighed for at udlevere inspirationshæfter til frivillige og *25 spørgsmål og svar om flygtninge* i forbindelse med introduktion af nye frivillige, en, i stedet for at det – som det sker i dag – bliver sendt til nye frivillige fra Borgergade. De oplever det som en naturlig del af den introduktion, der foregår i gruppen.

6.4 FRIVILLIGE ER GODT TILFREDSE MED STØTTE FRA FRIVILLIGNET

Nu bliver deltagerne bedt om at forholde sig til den støtte, de får fra Frivillignet. De deles i mindre grupper og får udleveret følgende materialer, som de skal tale om i fem minutter:

- Et foto af en konsulent
- Et screenprint fra Frivillignet
- Et print af kursuskataloget
- Et Frivilligblad
- Et print af nyhedsmailen Frivillignyt
- Et eksemplar af landehæfter (nu udgået)
- Inspirationshæfter til frivillige
- Et screenprint af Hovedstadens Facebook-side

Herefter fortsætter samtalen i plenum.

Inspirationshæfter er gode til introduktion

Der er generel stor tilfredshed med inspirationshæfterne. De er gode og informative og langtidsholdbare. De besvarer mange spørgsmål og er gode at udlevere til nye frivillige. Flere af deltagerne, heriblandt kontaktpersoner, kender ikke alle hæfterne og udtrykker ærgrelse over det, idet de gerne ville udlevere dem til nye frivillige.

Som allerede nævnt giver flere af deltagerne udtryk for, at de gerne selv vil distribuere inspirationshæfter i forbindelse med introduktion af nye frivillige, i stedet for, at det er Borgergade, der udsender dem.

”Det er rart at have dem, når man siger velkommen. Det er der, relationen er mellem den frivillige og opgaven. De er et godt udgangspunkt for samtaler med nye frivillige.”

Nyhedsmailen giver kort præcis information

I alle grupper var der generelt meget stor tilfredshed med nyhedsmailen. Den bliver fremtrukket som god, informativ, kort, godt redigeret, spændende overskrifter. Det er let for læseren hurtigt at sortere

stoffet. Ulempen ved nyhedsmailen er, at den er upersonlig og ikke så velegnet til de menneskelige historier med billeder osv.

Frivilligbladet giver identifikation

Hovedparten af deltagerne udtrykker generelt tilfredshed med Frivilligbladet. Alle deltagere kender Frivilligbladet, og læser i det, på nær to yngre deltagere, som ikke oplever, at det appellerer til dem. Der knyttes ord som "inspiration", "faglighed", "hygge" og "glæde" ved bladet.

Frivilligbladets styrke er, at det skaber en fælles identitet på tværs af frivillige og giver indblik i de aktiviteter, der foregår på landsplan.

"Der ligger en værdi i, at man får noget at vide om, hvad andre går og laver. Det er værdifuldt at være en del af en helhed og at kunne finde sig selv i det. Det er noget, der holder sammen på en gruppe, holder sammen på et foretagende."

En deltager refererer til det som et fagblad:

"Jeg har været i Ingeniørforeningen, der betød fagbladet rigtig meget. Frivilligbladet giver den faglige identitet... Det giver en form for faglighed."

Og som et vigtigt medie i forhold til fortalere:

"Mange kritiserer flygtninge politik. Der føler jeg, at jeg skal forsvare det, og det kan jeg gøre med faglige informationer fra Frivilligbladet. Det kan styrke mine argumenter"

Der er generel enighed om, at Frivilligbladet er inspiration, hvor nyhedsmailen er information. Billedsiden og bladets grafiske udtryk gør en forskel og bliver af flere fremhævet som bekræftende og positiv i forhold til det frivillige engagement.

"Det er jo skønt det her billede af pigen på hesten. Man får lyst til at sætte noget i gang. Hvor kan man ellers få sådan et dejligt grin fra?"

Hovedparten af deltagerne er glade for Frivilligbladets vægtning af de mange succes- og inspirationshistorier rundt om i landet, som står i kontrast til den diskurs, der ellers er fremtrædende på integrationsområdet:

"Jeg synes tit, der står noget om den gode historie. Det synes jeg er dejligt at få den slags input, at her foregår der noget, der er til gavn for nogen, noget der er noget udvikling i."

Og så er det positivt, at bladet i så høj grad giver flygtninge en stemme.

"Vi har haft en bruger, som var meget glad for at være blevet interviewet i det blad. Hun kom og viste mig det, og var rigtig glad."

Men flere af deltagerne, særligt i København men også provinsen, efterlyser mere faktuel information, dybdeborende artikler og baggrundsoplysninger om flygtninge i bladet.

"Jeg synes, det kunne være rart, hvis man bragte nogle informationer om flygtnings baggrund, landet de kommer fra. Ligesom hæfterne (de nu udgåede landehæfter), men bare i Frivilligbladet. Jeg sad og snakkede med tre knægte fra Eritrea. Det eneste, jeg vidste om det, er, at det ligger i Afrika."

"Det er feel-good. Det er hyggeligt, at det går godt rundt omkring, i Nordjylland, på Bornholm. Hvis jeg skal give hård kritik, ved jeg godt, at det er hyggeligt. Det er identifikation."

Den ene af de to deltagere, som ikke læser bladet, tilkendegiver, at hun ikke oplever behov for viden om, hvad andre frivilligrupper beskæftiger sig med, og at hun generelt ikke oplever henvendelser på tryk som appellerende. Den anden deltager, som ikke læser bladet, tilkendegiver, at han muligvis ville læse i bladet, hvis det var mere omfattende og bragte flere dybdeborende artikler om flygtninge og DFH's holdninger. Han henviser til Udenrigsministeriets magasin Udvikling som eksempel.

"Jeg har ikke brug for at vide, hvordan det går på Bornholm. Jeg har brug for at vide, hvor DFH står holdningsmæssigt."

Der er god overensstemmelse mellem deltagernes oplevelse af bladet og resultaterne fra den kvantitative undersøgelse. Af den kvantitative undersøgelse fremgår det, at 87,7 % læser bladet hver gang eller 2-3 gange om året, 75,3 % oplever, at stoffet i bladet i høj grad eller i nogen grad er relevant.

I forhold til Frivilligbladets evne til at inspirere frivillige er der til gengæld nogen diskrepans mellem holdningerne i fokusgruppeinterviewene og i den kvantitative undersøgelse. Deltagerne i fokusgruppeinterviewene oplever generelt bladet som inspirerende. I den kvantitative undersøgelse svarer 51,7 % af respondenterne, at de i høj grad eller i nogen grad oplever bladet som inspirerende. Det kan hænge sammen med fortolkningen af begrebet "inspiration", der både kan tolkes som erfaringer/redskaber, der er direkte anvendelige i den frivillige indsats, eller det at historierne på et mere overordnet plan bekræfter den frivillige i indsatsen.

Papir eller web

I forhold til Frivilligbladet blev deltagerne spurgt om deres holdning til at modtage bladet som webmagasin. Her var holdningerne delte. Nogle deltagere, særligt blandt de yngre, men også flere af de ældre tilkendegav, at det ikke ville gøre nogen forskel for dem. Generelt var de midaldrende og ældre dog mere forbeholdne og tilkendegav disse kvaliteter ved papiret:

- Det kunstneriske udtryk, man får i hånden
- Man kan altid gå tilbage til papir. Det gør man ikke på nettet
- Bladet giver den frivillige indsats en professionel ramme
- Man tilhører en bastion, når man får et blad
- Bladet er inspiration og mennesker. Nyhedsmailen er information, men upersonlig.
- Man taber hurtigt koncentrationen på nettet.
- Vi bruger bladet til nye, der kommer og er interesserede i at blive frivillige
- Bladet giver mulighed for at sidde og læse noget samlet i modsætning til de løbende historier på nettet.

En deltager tilkendegav, at hun ikke ville læse det, hvis kun blev distribueret på nettet:

"Personligt har jeg ikke en pc derhjemme, så jeg skal på biblioteket, hver gang jeg skal læse mails. Jeg føler, det er spildtid, jeg bruger på det, hvorimod når jeg går i seng med bladet, så tænker jeg ikke over, at jeg ligger og læser en halv time."

Frivillignet kan forbedres med information om flygtninge

Alle deltagere kender Frivillignets hjemmeside, men der ingen, der bruger den særligt meget eller trækker den frem som en særlig vigtig kanal til viden for frivillige. En deltager bruger den til at henvise nye frivillige, som endnu ikke ved, hvilke aktiviteter, de ønsker at involvere sig i. Flere deltagere foreslår, at hjemmesiden kan være afsæt for mere information om flygtnings hjemlande og/eller viden om lovgivning omkring flygtninge. En oplever, at det er svært at finde rundt på hjemmesiden, en anden påpeger, at det er svært at tilmelde sig som frivillig på www.flygtning.dk

Facebook kan bruges til rekruttering af nye frivillige

Enkelte af deltagerne kommer fra grupper, der har lokale Facebook-profiler, hvor de deler billeder og informationer, og flere af deltagerne, særligt blandt de yngre, peger på Facebook som et interessant medie for frivillige. Det fremhæves, at Facebook henvender sig til en yngre målgruppe og har den fordel, at de informationer, der deles her, kommer længere ud gennem delinger. Facebook kan derfor være med til at trække nye frivillige til og være et forum, hvor de flygtninge, der kommer i grupperne, kan fortælle deres historier.

"Vi skal være mere aktive på Facebook ... På en Facebook-side kan man uploade fra årsmødet, kurserne, bare nogle gode historier. Det tror jeg, ville komme ud til nogle, som ikke i forvejen er frivillige. Så ser man, at ens venner kommenterer eller liker en succeshistorie om en flygtning... Kunne man ikke bare lave en frivilliggruppe, der stod for det?"

En deltager peger på, at en Facebook-profil kan lidt det samme som Frivilligbladet:

"Det er Frivilligbladet, der giver følelsen af at være med i noget andet. Facebook kan måske også."

En enkelt deltager er decideret skeptisk i forhold til Facebook, som hun har dårlige erfaringer med fra anden sammenhæng. Hun indvender, at det hurtigt udvikler sig til noget fnidder-fnadder, hvor folk hænger hinanden ud.

En anden deltager mener ikke, Facebook er relevant for hende, fordi hun er i en en-til-en-relation.

"Det ville ikke være relevant for mig. Jeg er kontaktperson for en ung mand. Men sådan noget som cykeltræning og sådan noget, kan man sagtens finde gode billeder."

De fleste af deltagerne stiller sig dog positivt til Facebook-profil, men flere oplever det som en udfordring at skulle administrere en Facebookprofil for frivilliggruppen. De mangler kompetencer:

"Vi savner nogle, der er interesserede i at oprette en Facebook-gruppe. Jeg føler, at vi mangler nogle muligheder for at informere. Det bedste er, hvis det foregår lokalt."

Og så er der deltagere, der synes, de er for gamle til "det der med Facebook".

Det er værd at bemærke, at deltagerne taler om en Facebook som noget, der skal ske i deres egen gruppe. De udtrykker ikke forventning om, at DFH lancerer en central Frivillignet-side på Facebook, men udtrykker behov for hjælp til selv at lancere en Facebookprofil for deres egen gruppe. I det

fokusgruppeinterview, der bliver afholdt for frivillige i Hovedstaden er der en deltager, der giver udtryk for, at hun gør brug af Hovedstadens Facebookprofil.

Kurser skaber tilhørsforhold til Dansk Flygtningehjælp

Der er generelt god tilfredshed med kurserne, og udbuddet af kurser. En enkelt er dog i tvivl, om han modtager kursuskataloget. Kurserne betegnes som vigtige, fordi de giver et meget klart tilhørsforhold mellem DFH og frivillige, og giver frivillige mulighed for at netværke på tværs.

Der var et udtalt ønske blandt flere kontaktpersoner om genindførelse af introduktionskurset, som blev afskaffet i 2010:

"Da jeg startede i sin tid, havde DFH et startkursus med blandt andet lovgivning. Det var meget værdifuldt. Det er et tab, at vi ikke længere har det. Det skulle i hvert fald udbydes en gang om året."

"Jeg kunne også godt savne et introduktionskursus, men ikke så meget om det konkrete lige nu. Det er vigtigt at tale om frivilligrollen, hvor er vi placeret i forhold til myndigheder? Det er den balance, som er vigtig og svær."

Der blev udtrykt følgende ønsker til kurser:

- Lær at tale dansk med lav lix, så flygtningene forstår, hvad du siger.
- Kurser på engelsk for engelsksprogede frivillige
- Flere kurser i Vestjylland
- Introduktionskursus, om blandt andet frivilligrollen
- Flere kurser, der formidler viden om flygtnings hjemlande
- Kurser om lovgivning i forhold til flygtninge

Der er god overensstemmelse mellem den oplevelse, deltagerne i fokusgrupperne har til kursusudbuddet og den kvantitative undersøgelse. Af den kvantitative undersøgelse fremgår det, at 81,1 % finder i høj grad eller i nogen grad finder udbuddet relevant.

Regionskonsulenter giver tryghed og sikkerhed

Deltagerne udtrykker generel tilfredshed med den støtte, de får af regionskonsulenterne. Det er i den direkte kontakt med konsulenten, de får den specifikke hjælp, de har brug for. Det kan f.eks. være i form af information, mødelederfunktion eller konfliktløsning.

Der er dog stor forskel på, hvor meget de enkelte deltagere gør brug af støtte fra konsulenten. To af deltagerne kommer fra frivilligrupper, der er etableret på baggrund af en kommuneaftale. Disse grupper har adgang til mere konsulentbistand, og det fremgår af interviewet, at de har mere kontakt med deres regionskonsulent, end de øvrige grupper.

For hovedparten af deltagerne er dialogen med regionskonsulenterne ikke det, der fylder i hverdagen, men der ligger en stor tryghed for deltagerne i at vide, at regionskonsulenten er "derude" og kan kontaktes, hvis der opstår problemer. Støtte fra konsulenterne beskrives med ord som "tryghed" og "sikkerhed".

"Vi kører det meget selv, men der ligger en tryghed i at vide, at hvis der skete noget svært, så er der nogle professionelle at trække på."

"Vi gør meget ud af at sige, at man kan snakke med én fra gruppen. ... Men der er noget, der kan være så følsomt, at det er nødvendigt at snakke med konsulenten."

Flere deltagere fortæller, at de har brugt konsulenten til at løse lokale konflikter i gruppen. En af deltagerne giver udtryk for, at det i den situation er særligt vigtigt at have en udefrakommende konsulent:

"Der er nogle, der ikke vil acceptere, at almindelige frivillige kan løse en konflikt. Der er det fedt at kunne trække en ansat medarbejder ind, der kan løse konflikten."

Der er stor forskel på, hvor tilgængelig, deltagerne oplever konsulenten. Nogle fortæller, at de har nem adgang til kontakt, en fortæller, at hun ind imellem må vente op til 14 dage, inden hun får svar.

6.5. HVIS DER NU SKAL SPARES

I interviewet bliver deltagerne bedt om at forholde sig til, hvilket medie de kunne undvære, hvis der nu skal skæres ned på information til frivillige. Her centrerer samtalerne sig hurtigt om Frivilligbladet, som deltagerne hurtigt identificerer som det mest omkostningstunge medie.

Flere, særlig i fokusgruppe 2, er inde på, at bladet kan udkomme i webformat, så man kan spare porto- og trykkeudgifter.

"Jeg læser kun på nettet. Kunne vi bruge de penge bedre, end på de trykkeudgifter? Det er mange penge."

Andre er betænkelige ved at gå væk fra det trykte, fordi de er i tvivl om, hvorvidt de vil få det læst, når det "kun" dukker op i mailboksen.

"Når jeg får noget på pair, så læser jeg det. Hvis det kommer på nettet, taber jeg hurtigt koncentrationen, så læser jeg ikke det hele. Det her kan jeg tage med hvor som helst."

"Jeg vil nok foretrække det på papir. Jeg læser ikke andre bladet på nettet. Det kan godt være, at jeg ikke får det læst, hvis det ligger på nettet."

Der er på den ene side en bevidsthed om, at bladet koster, på den anden side mange, der oplever særlige kvaliteter ved det trykte, postomdelte blad.

"Jeg har altid været glad for det her blad. Måske er det overflødigt om fem år. Jeg nyder de små billeder. Der er altid positive historier, og det kommer kun fire gange om året. Jeg synes ikke, det er det samme at få det elektronisk."

"Hvis der skal spares, så ville jeg være nødt til at sige, at hvornår kan vi lade bladet udkomme elektronisk? Det koster jo at trykke og sende ud og så videre. Så må vi, der godt kan lide papir, sige, at vi er glade for at have oplevet det på papir."

Flere deltagere foreslår, at man bevarer bladet i den trykte form og sender det elektronisk til de læsere, der ønsker at modtage det i den form. Derved tilfredsstiller man alles behov.

Frekvens

Der er generelt enighed om, at bladet skal udkomme mindst fire gange om året. To er for lidt. Der vil være for stort et slip, og artiklerne vil være forældede.

Vigtigt at kommunikere med alle målgrupper

Blandt alle deltagere var der stor imødekommenhed i forhold til at tilfredsstille alle målgrupper i frivillignetværket kommunikativt. Flere gav udtryk for, at de oplever netværket som meget mangfoldigt. Der er derfor brug for en bred vifte af kommunikationskanaler, så alle bliver mødt:

"Der er mange forskellige slags frivillige. Derfor er det forkert at skære nogle væk. Vi vil ikke undvære de frivillige, der er her i kort tid, eller dem der er der i lang tid. Det er kompliceret, fordi der er forskellige slags frivillige. Der er brug for hele paletten."

6.6. SÅDAN KAN FRIVILLIGNET UDVIKLE SIN STØTTE TIL FRIVILLIGE

Der var generel tilfredshed med den støtte frivillige får fra Dansk Flygtningehjælp. Deltagerne kender de forskellige medier og anvender dem i større eller mindre grad i forskellige kommunikationssituationer. Der kom dog en række synspunkter og ideer frem, som Frivillignet kan bruge som afsæt for udvikling:

- Revision af arbejdsgange omkring introduktion. Her ønsker de frivillige at spille en større rolle.
- Tilbyde frivilligrupperne støtte til at oprette Facebook-profiler
- Afholde kurser i Vestjylland med inddragelse af lokale frivilligrupper.
- Afsøge mulighederne for de foreslåede kurser og gennemføre dem
- Tydeligere markeringer af holdninger og mere flygtningefagligt stof i Frivilligbladet

6.7. ANDREAS ER HOT, FRIVILLIGNET ER NOT - FRIVILLIGES TILKNYTNING TIL DFH OG STYRKELSE AF AMBASSADØRROLLE

I behandlingen af de spørgsmål, der handler om støtte til frivillige, taler deltagerne løbende om tilknytning til Dansk Flygtningehjælp, og hvordan denne kan udvikles.

Det mest markante synspunkt i den sammenhæng var navneskiftet til Frivillignet. Deltagere i interview 2 og 3 bragte emnet op i forbindelse med spørgsmålet om deres kendskab til Frivillignet.

Deltagerne giver udtryk for, at de står uforstående over for beslutningen om at skifte navn. De oplever Frivillignet som en barriere i den identifikation, de har med Dansk Flygtningehjælp:

"Jeg tænker på det arbejde, jeg laver, som noget, der har med Dansk Flygtningehjælp at gøre, og jeg synes, det er rigtig trist, at man gennem årene har oprettet noget selvstændigt Frivillignet. Hvad er det? Det er der ingen, der aner en brik om... Hvis det med Dansk Flygtningehjælp røg helt ud af titlen, så røg jeg også. For mig er det et aktivt valg. Jeg har arbejdet med flygtninge professionelt, og vil gerne fortsætte med det som pensionist."

"Jeg bidrager til Dansk Flygtningehjælp. Hvem er Frivillignet?"

I relation til navneskiftet opremser deltagerne en række udfordringer, de oplever ved navnet Frivillignet. Den mest tilbagevendende er, at ingen kender det, så de skal bruge tid på at forklare, hvad det er. De bliver forvekslet med det lokale Frivilligcenter, som er noget helt andet, og navnet har ingen pondus i forbindelse med f.eks. ansøgninger. Det kan både være frivilliges private jobansøgninger eller frivilliggruppens ansøgninger om donationer.

Deltagerne oplever til gengæld Andreas Kamm som en stærk identifikationsfigur i Flygtningehjælpen. Han står for kvalitet og faglighed, og de sætter pris på, at han hver gang optræder i Frivilligbladet og også tager sig tid til at holde oplæg for frivillige på kurser og årsmøde.

"Andreas er en vigtig figur. Det er godt, at han er med i bladet også. Han er sober og seriøs, og det er godt, han tager sig tid til frivillige, f.eks. på kurser.

"Man føler man er en del af organisationen, når der er henvendelse fra Andreas Kamm"

"Når Andreas er på skærmen, er det ligesom det er familien, der er på."

Deltagerne i fokusgrupperne har et stærkt fokus på flygtninge og flygtningesagen, som både kommer til udtryk i deres forhold til navnet Frivillignet og Andreas Kamm. Disse synspunkter er i god overensstemmelse med de motivationsfaktorer, som scorer højest i den kvantitative undersøgelse. Her tilkendegiver 82,2 %, at de er engageret i en frivillig indsats for at gøre en forskel for flygtninge. 71 % tilkendegiver, at de er engageret for at sikre flygtninge gode vilkår i Danmark (Respondenterne blev bedt om at afkrydse de tre vigtigste motivationsfaktorer).

Ellers giver deltagerne udtryk for, at kurserne er med til at skabe tilhørsforhold. De peger også på, at både Frivilligbladet og Frivillignet kan styrke frivilliges tilhørsforhold til Flygtningehjælpen ved at bringe mere flygtningefaglig information samt mere information om Dansk Flygtningehjælps holdninger. Der er generel opbakning til følgende initiativer i forhold til at styrke frivilliges ambassadørrolle i flygtningesagen:

- Udbygge bladet med mere fagligt tungt stof om flygtninge baggrundslande, lovgivning
- Oprette en side med lovgivningsstof på Frivillignet
- Lancere en kort film på nettet til nye frivillige om DFH
- Genindføre introduktionskursus
- At droppe navnet Frivillignet i al kommunikation med frivillige og i stedet bruge Dansk Flygtningehjælps brand.

7. RESULTATERNES VALIDITET

Undersøgelsens resultater bør tages med det forbehold, at antallet af deltagere er forholdsvist lavt.

Målet med undersøgelsen var at indhente svar fra 1500 af de 5044 frivillige, dvs. cirka 700 flere end ved sidste undersøgelse.⁷ Dette mål blev ikke indfriet. Efter to rykkere havde 1162 frivillige besvarede spørgeskemaundersøgelsen. Den samlede svarprocent landede på 23.⁸

⁷ Grunden til, at vi forventede en højere svarprocent, var, at spørgeskemaet i år var mindre omfangsrigt og mere sprogligt bedre bearbejdet, end det spørgeskema, som blev udsendt af Oxford Research i 2013.

Til sammenligning har tidligere sammenlignelige surveys i frivillignetværket haft følgende svarprocenter:

Oxford Research, 2010: 32 %.

Oxford Research, 2013: 20 %.

Oxford Research, 2014: 14 %.

Også i forhold til deltagernes alder og funktion i gruppen bør der tages forhold.

Alder

Af aldersoplysningerne fremgår det, at andelen af respondenter mellem 15-35 år ikke matcher det omfang, målgruppen udgør. Kun 15,3 % af respondenterne er 15-35 år, mens de samlet set udgør 29 % af frivillignetværket.⁹ Aldersoplysningerne viser samtidigt, at der er en overrepræsentation af "ældre" frivillige, dvs. 65+. 46,6 % af respondenterne oplyser, at de falder inden for denne aldersgruppe, som udgør 35 % af det samlede frivillignetværk.

<u>Alder</u>	<u>Andel respondenter</u>	<u>Andel i Frivillignetværket</u>
65+	46,63 %	35 %
35-65	37,9 %	36 %
16-35	15,3 %	29 %

Den samme problemstilling gør sig gældende i fokusgruppeinterviewene, hvor der ligeledes er overrepræsentation af frivillige, der er fyldt 65 og frivillige under 35 år.

Funktion

22,3 procent af respondenterne i den elektroniske undersøgelse oplyser, at de fungerer som kontaktpersoner. Denne gruppe er dermed overrepræsenteret i undersøgelsen, idet den "kun" udgør 5,1 % af det samlede frivillignetværk. Også i fokusgruppeinterviewene er andelen af kontaktpersoner høj. Halvdelen af de 22 deltagere fungerer som kontaktpersoner for en frivilliggruppe.

Den høje deltagelse blandt kontaktpersoner er forudsigelig i den forstand, at de via deres funktion i frivilliggruppe er tættere knyttet til Dansk Flygtningehjælp end menige frivillige. Fordelen ved, at de er godt repræsenteret er, at de må forventes at have en bredere indsigt i indsatsen. Modsat er det en ulempe, idet undersøgelsens resultater i mindre omfang afspejler "menige" holdninger til de drøftede emner.

⁸ De forholdsvis lave svarprocenter på elektroniske undersøgelser kan være et udtryk for, at frivillige har en langt stærkere tilknytning til deres egen lokale frivilliggruppe, end til DFH generelt, som Bysted-undersøgelsen fra 2007 peger på i rapporten Intern kommunikation til frivillige, 2007

⁹ Andelen af unge frivillige i frivillignetværket vil formentlig falde de kommende måneder som følge af afvikling af en række tilbud i Københavns Kommune. I disse tilbud er andelen af unge frivillige markant højere. 62,2 % af de frivillige i de tilbud, Frivillignet trækker sig ud af, er mellem 15 og 35 år, 31,4 % er mellem 35-65 år