

Kandidatnummer 111

Folkebiblioteket og frivilligheten:

Frivilliges forventning og motivasjon

Masteroppgave 2019
Master i Bibliotek- og informasjonsvitenskap
MBIB5900

i. Sammendrag

i.i. Norsk sammendrag

Ved å bruke deskriptiv stakeholderteori som rammeverk presenterer denne studien resultatene fra en casebasert undersøkelse i Norge omkring hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon. Studien er gjennomført via kvalitative forskningsintervju av 13 frivillige, med påfølgende diskursanalyse. Studien viser at de frivilliges innledende forventninger har effekt på deres oppgaveforståelse, rolleforståelse og hvilke belønningssystemer deres vedvarende motivasjon påvirkes av. I denne studien påvises hvordan tilbakemelding fra andre stakeholdere kan justere frivilliges forventninger og derved ha effekt på oppgaveforståelse, rolleforståelse og motivasjon.

i.ii. Summary in English

Using descriptive stakeholder theory as lens, this study presents the results from a case-based study in Norway on what motivates volunteers and how their expectations towards their task can affect their motivation. The methodology used is qualitative research interviews of 13 volunteers, with subsequent discourse analysis. This study shows that the initial expectations within the volunteers have an effect on their understanding of their roles, their understanding of tasks and which reward systems their sustained motivation is influenced by. In this study, it is demonstrated how feedback from others can adjust the expectations of volunteers and thereby adjust how they understand their role, task and their and have an effect on their motivation.

ii. Forord

Takk til alle dere som har vært frivillige ved språkkaféene i Oslo og omegn og takk til de frivillige som lot meg intervju dem. Ingenting blir til i et tomrom, og dere har vært veggene som ga gjenklang og substans.

Innhold

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| i. Sammendrag | 3 |
| i.i. Norsk sammendrag | 3 |
| i.ii. Summary in English | 3 |
| ii. Forord | 4 |
| Innhold | 5 |
| 1. Innledning | 8 |
| 1.1 Aktualisering | 8 |
| 1.2 Oppgavens struktur | 8 |
| 1.3 Kontekst – språkkafè og frivillighet | 8 |
| 1.3.1 Gjeldende avtaleverk og politiske føringer | 10 |
| 1.4 Forskningsgap | 11 |
| 1.5 Problemstilling | 12 |
| 1.6 Begrepsordliste | 12 |
| 2. Oppgavens teoretiske referanseramme | 14 |
| 2.1 Tidligere forskning på frivillighet | 14 |
| 2.2 Motivasjon | 15 |
| 2.2.1 Ytre motivasjon | 16 |
| 2.2.2 Indre motivasjon | 17 |
| 2.3 Mestringsforventning | 18 |
| 2.4 Stakeholderteori, et historisk tilbakeblikk | 19 |
| 2.4 Normativ, deskriptiv og instrumentell stakeholderteori | 20 |
| 2.5 Figur 1: Forskningsmodell | 21 |
| 3. METODE | 22 |
| 4.1 Metodisk valg | 22 |
| 4.2 Forskningsdesign | 23 |
| 4.3 Utvelgelsesstrategi | 23 |
| 4.4 Valg av språkkafèer og frivilligsentraler | 23 |
| 4.5 Valg av frivillige | 27 |
| 4.6 Datainnsamling | 29 |
| 4.6.1 Sekundærdata | 29 |
| 4.7 Valg av utgangspunkt for koding av data | 29 |
| 4.8 Analyse og koding | 35 |
| 4.8.1 Eksempel på analyse og koding | 36 |
| 4.9 Litteratursøk | 43 |
| 4.10 Studiens kvalitet | 43 |

| | | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.11 | Reliabilitet | 43 |
| 4.12 | Validitet | 45 |
| 4.13 | Overførbarhet | 45 |
| 4.14 | Bekreftbarhet | 46 |
| 4.15 | Etikk | 46 |
| 4.15.1 | Anonymitet | 46 |
| 4.15.2 | Selvbestemmelse og autonomi | 46 |
| 5. | Det empiriske grunnlaget | 48 |
| 5.1 | Hva motiverer de frivillige | 48 |
| 5.1.1 | Ytre motivasjonsfaktorer | 48 |
| 5.1.2 | Indre motivasjonsfaktorer | 49 |
| 5.1.3 | Oppsummering om og avvik fra motivasjonsfaktorer | 56 |
| 5.2 | Hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé | 58 |
| 5.2.1. | Informasjon og forventninger om oppgaver ved en språkkafé | 58 |
| 5.2.2. | Forventninger om mestring | 59 |
| 5.2.4 | Oppsummering om og avvik fra forventninger til å være frivillig | 63 |
| 5.3 | Hvordan påvirkes frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring | 64 |
| 5.3.1. | Organisatoriske rammer som årsak til avvik | 64 |
| 5.3.2. | Frivillighet som årsak til avvik | 67 |
| 5.3.3. | Andre forhold som årsak til avvik | 68 |
| 5.3.4 | Oppsummering om avvik | 71 |
| 6. | Analyse | 73 |
| 6.1 | De frivilliges motivasjon | 73 |
| 6.1.1 | Indre motivasjon | 73 |
| 6.1.2 | Ytre motivasjon | 74 |
| 6.2 | De frivilliges forventninger for å være frivillige ved en språkkafé | 75 |
| 6.2.1 | Innledende forventninger | 76 |
| 6.2.2 | Forventninger opp mot måloppnåelse | 76 |
| 6.2.3 | Rolleforståelse sett opp mot forventninger til oppgaveløsning | 78 |
| 6.3 | Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring | 79 |
| 6.3.1 | Avvik fra forventninger om rolleforståelse | 79 |
| 6.3.2 | Avvik fra forventninger om organisatoriske rammer | 80 |
| 6.4 | Avvik fra etablert teori og tidligere forskning på frivillighet | 81 |
| 7 | Konklusjoner og implikasjoner | 83 |
| 7.1 | De frivilliges motivasjon og forventninger | 83 |

| | | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2 | Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom deres forventninger og erfaringer..... | 85 |
| 7.3 | Oppgavens teoretiske implikasjoner..... | 88 |
| 7.4 | Oppgavens praktiske implikasjoner..... | 91 |
| 7.2.1 | Praktiske implikasjoner for frivillige..... | 91 |
| 7.2.2 | Praktiske implikasjoner for deltakere..... | 92 |
| 7.2.3 | Praktiske implikasjoner for frivilligsentralen..... | 92 |
| 7.2.4 | Praktiske implikasjoner for bibliotekansatte..... | 92 |
| 7.2.5 | Praktiske implikasjoner for bibliotekutviklere og ledere..... | 92 |
| 7.2.6 | Praktiske implikasjoner for overordnende myndigheter mht. integrering, bibliotekets rolle i fremtiden og å legge til rette for frivillighet..... | 93 |
| 7.2.7 | Praktiske implikasjoner for andre organisasjoner som baserer seg på frivillighet..... | 93 |
| 7.5 | Forslag til videre forskning..... | 94 |
| | Litteraturliste..... | 96 |
| | Vedlegg 1: Intervjuguide..... | 102 |
| Vedlegg 2 | Forklaring til koder på kodeark..... | 104 |
| Vedlegg 3 | Kodeark..... | 106 |

1. Innledning

1.1 Aktualisering

Først vil jeg fortelle litt om bakgrunnen for denne masteroppgaven. Fra 2014 til 2017 var jeg tilkallingsvikar ved Deichmanske bibliotek og jobbet ved de fleste filialene i Oslo. Jeg startet opp og drev to språkkaféer selv, samt ble spurt om å bistå med oppstart av en rekke andre språkkaféer, både i og utenfor Oslo. Mens jeg har jobbet med masteroppgaven har jeg også hatt en 100% prosjektstilling ved interesseorganisasjonen Norges Frivilligsentraler hvor jeg jobber tett sammen med frivillige. Her har jeg fått innsyn i det politiske arbeidet rundt frivilligheten; Hva skal frivilligheten være, hvilke oppgaver er den egnet til å løse og hva dens begrensninger er. Det eksisterer en spenning mellom det de frivillige individene ønsker å gjøre, de samfunnsoppdrag stat og kommune ønsker at frivilligheten skal kunne løse og organisasjoners ønske om at frivillig arbeid skal være mest mulig selvgående. Gjennom dette arbeidet har jeg blitt spesielt interessert i å forsøke å forstå mulighetene som ligger i en språkkafé og finne løsninger på utfordringer som kan oppstå. I og med at stat og kommune ser for seg at flere oppgaver kan løses av frivillig innsats vil disse spørsmålene bli mer og mer aktuelle og viktige å finne bedre svar på, også for andre aktører enn de som driver språkkaféer.

1.2 Oppgavens struktur

Først aktualiserte jeg denne studien. Nå vil jeg presentere oppgavens struktur, før jeg setter studien inn i en kontekst. Deretter vil jeg påpeke forskningsgapet, før jeg presenterer problemstillingen. Deretter vil jeg avklare noen begreper jeg mener er sentrale for oppgaven, før jeg beskriver det teoretiske grunnlaget for studien. I metodekapittelet viser jeg oppgavens forskningsdesign og utvalg, hvordan dataene har blitt samlet inn og deretter kodet. Presentasjon av funn følger deretter i empirikapittelet. Analysekapittelet vil dra sammen funnene relatert til de tre underspørsmålene og besvare mitt hovedforskningsspørsmål. I konklusjonen vil jeg presentere både teoretiske og praktiske implikasjoner av denne studien. Til sist vil jeg legge frem forslag til videre forskning.

1.3 Kontekst – språkkafè og frivillighet

Frivillig innsats har lenge vært en del av folkebiblioteket, og nødvendig for å få gjennomført ulike tilbud og aktiviteter i biblioteket, slik som blant annet leksehjelp og språkkaféer. Rundt 2014 og utover ble det stadig mer vanlig med språkkaféer ved de norske

folkebibliotekene. Nasjonalbiblioteket (2018) gjennomførte i 2018 en undersøkelse som viste at 57% av folkebibliotekene som svarte på Nasjonalbibliotekets undersøkelse oppgir å ha en eller annen form for språkkafé. Kaféene ble stort sett drevet i samarbeid mellom frivillige individer, frivillige organisasjoner og biblioteket. Det flerspråklige bibliotek (udatert) skriver på sine sider at det ikke finnes noen mal for hvordan en språkkafé skal være, men at det finnes noen elementer tilknyttet utforming, tematikk og metode som bør være til stede for at deltakerne skal få grunnleggende språktrening. Det flerspråklige bibliotek (udatert) påpeker at man trenger et lokale, frivillige, deltakere og finansiering. Dersom man velger å ha egne ansatte til å organisere og holde språkkaféen viser erfaringene så langt at det er ressurskrevende og vanskelig å opprettholde ved siden av daglig drift og at man er mindre sårbar for driftsforstyrrelser og har en mye større sjanse for å oppnå et godt resultat dersom man tar i bruk frivillige. Det presiseres at frivillige trenger veiledning, både når det kommer til selve samtalen med deltakerne, men også hjelp til å definere hvilken rolle de frivillige har på en språkkafé.

I det tidsrommet språkkaféer ble mer vanlige var frivilligheten i seg selv i endring. Flere og til dels motstridene tendenser gjorde seg gjeldende samtidig. Institutt for Samfunnsforskning (Enjolras & Strømsnes, 2013) presenterte i 2013 en oppsummeringsrapport over fem års forskning på frivilligheten. Kort oppsummert var trendene mer individualisering av frivilligheten, tidligere hadde frivilligheten vært preget av at individer knyttet seg til en organisasjon og utførte frivillig arbeid for organisasjonen over lengre tid. Endringen bestod i at frivillige ble mer fokusert på at de ville bidra til enkeltsaker, og hvilken organisasjon som var ansvarlig for aktiviteten betydde mindre for dem. Velstanden hos majoriteten av befolkningen økte, samtidig som at innvandringen økte. Tradisjonelt har velstående mennesker med høy utdanning bidratt mer enn andre grupper i frivillig arbeid, mens det i Norge har vært færre lavtlønnede med liten utdanning og innvandrere som bidrar med frivillig arbeid. Nå skjedde det en endring, innvandrere bidro mer. Dette betydde for frivilligheten av demografien til dels ble endret. Digitalisering og fremvekst av sosiale medier skapte nye muligheter for frivilligheten, men også nye utfordringer. Kravene til frivillige organisasjoner fra myndighetene har også økt, blant annet flere krav om rapportering, noe som har ført til krav om mer profesjonell drift av frivilligsentralene.

Språkkaféene presenterte i seg selv også noen nye utfordringer for organiseringen av frivilligheten. Tradisjonelt har frivilligsentralene fokusert på «én til én» frivillighet, det vil si at en frivillig hjelper en bruker om gangen. Språkkaféene trengte grupper av frivillige som til dels kunne løse oppgavene sammen, og frivillige som kunne bistå grupper av deltakere om

gangen. Organisering og ledelse av grupper kan være mer utfordrende enn å organisere og lede enkeltindivider. Enjolras og Strømsnes (2013) sin forskning viser også at de frivillige krever bedre organisering av aktivitetene. Det er almen kjent innenfor frivillighetsfeltet at det er større frafall blant de frivillige enn tidligere, de slutter å være frivillige etter kortere tid.

1.3.1 Gjeldende avtaleverk og politiske føringer

Det eksisterer avtaleverk og politiske føringer, både når det gjelder hva frivilligheten skal være, hvordan frivilligheten og stat og kommune skal samarbeide, men også omkring hva integrering skal inneholde. Gjeldende avtaleverk og føringer danner bakteppet for språkkaféene som integreringsarena. Under dette punktet skal jeg hente frem noen essensielle trekk.

KS, tidligere Kommunenes Sentralforbund (Giske, 2018), og Frivillighet Norge fornyet i 2017 avtalen *Plattform for samspill og samarbeid mellom frivillig og kommunal sektor* (Frivillighet Norge, 2017). Alle kommuner og fylkeskommuner er medlemmer i KS (KS, udatert). Det er også utviklet en nasjonal strategi hvor regjeringen har vedtatt Frivillighetserklæringen som inneholder grunnleggende prinsipper og overordnede målsetninger for regjeringens samspill med offentlig sektor (Kulturdepartementet, 2018). Disse prinsippene bygger på den samarbeidsplattformen KS og Frivillighet Norge utarbeidet (Helse og omsorgsdepartementet, 2015). Dette medfører at det finnes bestemte føringer, både fra regjeringen og på kommunalt nivå for hvordan folkebiblioteket, som er drevet i kommunal regi, skal og bør samhandle med frivilligheten. Daværende kulturminister Thorild Widvey skriver i Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018 (Kulturdepartementet, 2015, s.4) «Folkebiblioteket skal fortsette å være en gratis møteplass med et tydelig samfunnsoppdrag – et sted å møtes, reflektere og utvikle vår dannelse. Bibliotekene må derfor stadig utvikle seg som kulturarenaer og fortsette å stimulere til integrering, ytringsfrihet og debatt». Videre slår kulturdepartementet fast at «Folkebibliotekene fungerer særlig som drivkraft for integrering av minoriteter i det norske samfunnet. Bibliotekene nyter høy tillit både i innvandrerbefolkningen og befolkningen generelt» (s. 16) og det fremheves at Nasjonalbiblioteket har gitt støtte til en rekke prosjekter for å styrke bibliotekene som arena som integreringsarena. Denne argumentasjonen ser man også i bibliotekmeldingen *Bibliotek. Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid* (Kulturdepartementet, 2008) og i integreringsmeldingen *Kultur, inkludering og deltaking* (Kulturdepartementet, 2011) hvor det vises til bibliotekenes sentrale rolle i integrering og mangfold (Tinnesand, 2013, s. 13).

PLACE-prosjektet i sin helhet viser også at biblioteket har en viktig funksjon som møteplass på tvers av ulike kulturer (Audunson, Holm, Aabø, Evjen & Ulvik, 2012). Jamie Johnston (2016, 2017, 2018) har forsket på språkkaféer og kaféenes potensiale for at deltakerne kan utvikle vennskap, integreres, samt kan støtte innvandrers politiske integrasjon gjennom diskusjon og debatt i offentlige bibliotek (Johnston & Audunson, 2018).

Staten Norge kan sies å ha sine oppfatninger om hva integrering er. Disse oppfatningene kan kanskje sies å vises tydeligst gjennom lovverket som ligger til grunn for norskopplæringen, introduksjonsloven § 4 (2003) hvor det står at norskopplæringen skal gi grunnleggende ferdigheter i norsk og grunnleggende ferdigheter i norsk samfunnsliv, samt forberede på deltakelse i yrkeslivet. Programmet skal minimum inneholde norskopplæring, samfunnskunnskap og arbeids- eller yrkesrettede tiltak. Loven gir imidlertid ingen konkrete opplysninger om hva som menes med «norskkunnskap» eller «samfunnskunnskap». Når det gjelder norskkunnskaper er det utviklet en felles språknivåskala for Europa som kalles CEFR, denne har Folkeuniversitetet (udatert) delt på sine nettsider. Kompetanse Norge het tidligere VOX og er premissleverandør for norskopplæringen i Norge og har, ifølge deres tildelingsbrev, fast ansvar for læreplanen i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere (Kunnskapsdepartementet, 2019, s. 6). Ifølge Kompetanse Norge (udatert) sine nettsider bygger læreplanen i norsk på den europeiske nivåskalaen for språk. I læreplanen for norsk samfunnskunnskap (VOX, 2012) er det uttrykte mål om at innvandrere skal kunne føre en samtale om ulike temaer, blant annet ulike levesett, tradisjoner og syn på religion, og om endringer på disse områdene over tid (s.5), samt kunne samtale om ulike syn på fysisk og psykisk helse og hvordan en selv skal kunne forebygge sosiale og helsemessige plager, samt føre en samtale om vold mot barn og andre familiemedlemmer, kjønnslemlestelse og ulike syn på barneoppdragelse. Dette kan være konfliktfylte temaer å skulle både informere om, samt å føre en samtale om.

1.4 Forskningsgap

Det er forsket en god del på frivilliges og deres motivasjon, da særlig hva som leder til at individer blir frivillige i utgangspunktet. Det er imidlertid forsket lite på frivilliges forventninger til den frivillige oppgaven og hvorvidt avvik fra forventningene kan påvirke de frivilliges motivasjon. Denne studien er et forsøk på å minske kunnskapsgapet.

1.5 Problemstilling

I min studie undersøker jeg *hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon*. Dette er mitt hovedspørsmål. Problemstillingen er likevel sammensatt. For bedre å kunne svare på dette overordnede forskningsspørsmålet har jeg satt opp tre underspørsmål som skal hjelpe med å strukturere oppgaven.

- Hva motiverer de frivillige
- Hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé
- Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring

1.6 Begrepsordliste

Forventning: Forventning er en kognitiv innstilling for noen eller noe og etableres gjerne gjennom informasjon. Forventninger sees i en rekke sammenhenger, deriblant i sosial interaksjon der forventninger kan påvirke i den retningen forventningen tilsier, altså ut fra den informasjon som er gitt på forhånd (Svartdal, 2017). Denne effekten er også kjent som Pygmalion og Rosenthaleffekten (Svartdal, 2018).

Frivillig: I denne oppgaven begrenset til en person som deltar som vertskap ved en språkkafé uten å få betalt for den arbeidsinnsatsen han eller hun legger ned.

Frivillig arbeid: Ikke-obligatorisk arbeid, det vil si den tiden en person bruker på å utføre en eller flere aktiviteter - enten gjennom en organisasjon, eller direkte overfor andre utenfor egen husholdning - uten å ta betalt (ILO Manual on the Measurement of volunteer Work, 2011, s, 13).

Frivilligpleie: Et begrep innen frivilligheten som innebærer oppfølging av de frivillige. Denne oppfølgingen kan ta form av å invitere de frivillige til sammenkomster, gi dem en gave i forbindelse med sommer- juleavslutning, oppfølgingsamtaler, m.m.

Frivillighetsprinsippet: Det finnes ingen definisjon av hva som menes med ordet «frivillighetsprinsipp». I denne oppgaven er det to måter å forstå begrepet «frivillighetsprinsipp» på, både en normativ og en instrumentell måte. Den normative forståelsen eksisterer på det individuelle plan og går ut på at ens egen frivillige innsats er basert på nettopp frivillighet, ikke tvang av noen art. Den instrumentelle forståelsen handler om organisasjoner, kommune og stat sitt ønske om å benytte frivillig innsats for å løse ulike oppgaver og i hvilken grad man kan/bør påvirke og lede frivillige individer og frivillige organisasjoner til å løse disse oppgavene.

Motivasjon: Motivasjon er «en indre tilstand, som forårsaker, styrer og opprettholder atferd» (Woolfolk, 2004, s.274).

Stakeholder: I denne oppgaven bruker jeg Freemans (1984) opprinnelige definisjon; «hvilken som helst gruppe eller individ som kan påvirke, eller er påvirket av, organisasjonens måloppnåelse». Denne definisjonen gir større rom for å inkludere de stakeholderne som finnes på utsiden av organisasjonen, som organisasjonen ikke nødvendigvis selv er oppmerksomme på. Jeg lar altså stakeholderne ha bestemmelsesrett over sin egen tilhørighet, noe jeg mener stemmer godt overens med frivillighetsprinsippet.

Språkkafé: I denne oppgaven defineres en språkkafé til å være en gruppeaktivitet hvor det foregår en eller annen form for verbal norskspråklig trening i form av samtaler utført ved hjelp av frivillige.

Tilhørighet: Det å høre sammen med noe annet, høre til et sted, føle tilknytning til (Det norske akademis ordbok, udatert).

2. Oppgavens teoretiske referanseramme

I teorikapittelet vil jeg først redegjøre for tidligere forskning på frivillighet, deretter gi en redegjørelse for begrepet motivasjon, samt underbegrepene indre og ytre motivasjon. Jeg vil deretter si litt om mestringsforventning. Deretter vil jeg gi et innblikk i stakeholderteori, forklare forskjellen mellom normativ, deskriptiv og instrumentell stakeholderteori. Jeg nevner også organisasjonsteori.

2.1 Tidligere forskning på frivillighet

Det har vært forsket mye på frivillighet og den tidligere forskningen har påvirket hvordan jeg har gått frem for å studere fenomenet. Særlig forhold rundt forventninger, motivasjon og organisering har vært interessant. Dag Wollebæk, Synne Sætrang og Audun Fladmoe (2015) fra Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor har sammenfattet både norsk og internasjonal forskning vedrørende frivillighet og motivasjonsfaktorer i rapporten *Betingelser for frivillig innsats, motivasjon og kontekst*. I rapporten presenteres resultater fra Wilson (2012) sin forskning hvor det hevdes at handlinger oppstår som en funksjon av behov, begrunnelser, målsetninger og planer. Wollebæk et. al. (2015) sin undersøkelse viser at frivillige som er motivert ut fra verdibegrunnelser fremstår som dedikerte og legger ned mye frivillig innsats. Svar som er knyttet til identitet og selvaktelse, å være til nytte/føle seg nyttig, bli fornøyd med seg selv, osv. er også forbundet med frivillige som legger ned omfattende innsats (siteret etter Wollebæk et. al., 2015, s. 96). Disse indre forholdene er operasjonalisert til å være idealisme, å være til nytte, å være sosial og delta i lokalsamfunnet, samt pliktfølelse av Wollebæk et. al. (2015). Et sentralt punkt er at flere frivillige kan utføre samme handling, men være motivert av svært ulike motiver. Individuer tiltrekkes imidlertid av aktiviteter som stemmer overens med deres interesser, behov og indre overbevisning.

Rapporten *Deltagelse i frivillige organisasjoner, forutsetninger og effekter* var interessant fordi den presenterte visse kjennetegn, både ved de frivillige organisasjonene, men også ved det frivillige individet og støttet opp under resultatene fra *Fra folkebevegelse til filantropi. Frivillig innsats i Norge 1997-2009* (Wollebæk & Sivesind, 2010). Det er forsket mye på om det finnes noen kjennetegn ved individer som har valgt å bli frivillige; Høy inntekt og høy utdanning, samt å være i arbeid har positive effekter på hvorvidt individet ønsker å være frivillig (Sivesind, 2012, s.9). Det essensielle i denne rapporten er imidlertid at organisasjonssamfunnet er i endring på to måter (Enjolras, Steen-Johnsen & Ødegård, 2012, forord). Den første er at frivillige organisasjoner med høy grad av spesialisering,

egenorganisering og profesjonalisering vinner terreng, den andre er at de frivillige ønsker en løsere tilknytning til den frivillige organisasjonen, de ønsker gjerne kortere frivillige oppdrag. Forskerne mener at disse endringene bidrar til at de frivillige organisasjonene i økende grad får ressurssterke frivillige, noe som fører til et sosialt skjevfordelt deltagermønster i og med at individer med lavere utdanning, minoriteter og de utenfor arbeidslivet ikke deltar så ofte i frivilligheten. Frivillighet Norge har gjennomført to spørreundersøkelser (Brekke, 2017) hvor man undersøkte hva som motiverer til frivillighet. Idealismen står sterkt og er den viktigste drivkraften, å være til nytte, være sosial, møte lokalsamfunnet, pliktfølelse og det å brenne for saker er de viktigste årsakene til frivillig innsats.

Det har ikke vært forsket så mye på ledelse av frivillige, og særlig ikke ledelse av frivillige i en endringssituasjon. I 2009 gjennomførte imidlertid Frivillighet Norge (2009) en medlemsundersøkelse hvor det fremgår at det er sammenheng mellom å ha en «klar og konkret plan» for å lede, motivere og rekruttere frivillige og hvor godt organisasjonen opplever å lykkes med rekrutteringsarbeidet (del 9). Her må det bemerkes at de frivillige organisasjonene kan ha ulik oppfatning av hva en slik konkret plan er, hva den inneholder og hvordan den konkret skal utføres. Det skal også bemerkes at flere frivillige organisasjoner oppgir å ha utfordringer knyttet til å beholde sine frivillige over tid.

2.2 Motivasjon

Motivasjon kommer opprinnelig fra det latinske ordet *motivus* som betyr å sette noe i bevegelse (Steiro & Torgersen, 2011). «Motivasjon defineres vanligvis som en indre tilstand som forårsaker, styrer og opprettholder atferd» (Woolfolk, 2004, s.274). Den indre tilstanden betegnes som en fysiologisk drivkraft som får oss til å handle. Drivkraften opprettholder, gir retning og kan forsterke handlingene vi utfører (Weiner, 1992). Motivasjon har også blitt definert som «en prosess som leder til at målrettet aktivitet blir igangsatt og opprettholdt» (Pintrich & Schunk, 1996, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005, s.25). Det har vært stor interesse for å finne ut hvordan en bedrift kan motivere sine ansatte og det har blitt gjort flere studier omkring ansattes motivasjon, også kalt arbeidsmotivasjon. Arbeidsmotivasjon kan defineres som: «a set of energetic forces that originate both within as well as beyond an individual's being, to initiate work-related behavior and to determine its form, direction, intensity and duration» (Pinder, 1998, sitert etter Dysvik, 2010, s.1).

2.2.1 Ytre motivasjon

Innenfor pedagogikken skilles det mellom indre og ytre motivasjon (Stipek, 2002, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005). Dette skillet benyttes gjerne når man forsøker å forklare hvilke faktorer som påvirker motivasjonen, altså hva årsakene til vår motivasjon er. Eksempler på ytre motivasjon kan være at man ønsker å unngå straff, få en form for belønning (bonus/forfremmelse) eller å gjøre en leder fornøyd. Dette er da forhold som ligger utenfor selve individet og utenfor selve aktiviteten. (Woolfolk, 2004). «Extrinsic motivation refers to doing something because it leads to a separable outcome» (Deci & Ryan, 2000, s.55). «Ytre motivasjon krever en instrumentalitet mellom aktiviteten og noen adskilbare konsekvenser som konkrete eller muntlige belønninger, så tilfredsstillelse kommer ikke fra selve aktiviteten, men heller fra de ytre konsekvensene som aktiviteten fører til» (Gagné og Deci, 2005, s.331). I den klassiske motivasjonslitteraturen har ytre motivasjon blitt omtalt som en innholdsløs, kortvarig, men likevel mektig form for motivasjon, som står i kontrast til indre motivasjon (DeCharmes, 1968, sitert etter Deci & Ryan, 2000). Det er altså i motivasjonsteorien vanlig å tenke på indre og ytre motivasjon som to adskilte motivasjonsfaktorer.

Lønn gjerne en slik ytre motivasjon. En arbeidsgiver bytter bort penger mot at en arbeidstaker tilbyr sin tid, engasjement og energi i å løse de arbeidsoppgavene arbeidsgiver tildeler arbeidstakeren (Rognes, 1994). Da arbeidsgiver eier produksjonsmidlene, og dermed også den kapitalen som deles ut i form av lønn, har arbeidsgiver instruksjonsmyndighet over arbeidstakeren. Denne instruksjonsmyndigheten er begrenset av lover, regler og etablert praksis (Garnes, 2018). Kvaløy og Mohn (2018) påpeker at man gjerne skiller mellom eksplisitte og implisitte insentiver. Eksplisitte insentiver kan være provisjonslønn, bonuser eller resultatlønn. Implisitte insentiver kalles gjerne også karrieremotiver, og gis i form av økt fastlønn, forfremmelser eller bedre betingelser utenfor egen organisasjon. De hevder videre at nesten alle bedrifter i privat sektor benytter seg av implisitte motivasjonsfaktorer, men at slike er nesten ikke-eksisterende i det offentlige. I frivilligheten er den gjeldende tesen at ytre motivasjon bortfaller, den frivillige utfører sine oppgaver uten økonomisk kompensasjon. Implisitte motiverer i form av muligheter for forfremmelse er heller ikke utbredt innenfor frivilligheten.

2.2.2 Indre motivasjon

Eksempler på indre motivasjon kan være behov, interesser, følelser, verdier og personlighetstrekk og er da forhold som ligger i selve individet (Woolfolk, 2004). «Intrinsic motivation involves people doing an activity because they find it interesting and derive spontaneous satisfaction from the activity itself» (Gagné & Deci, 2005, s.331). I frivilligheten vil dette bety at den frivillige deltar på ulike aktiviteter fordi han/hun er interessert i selve aktiviteten og at aktiviteten i seg selv er belønning nok. Denne typen adferd blir da ikke avhengig av ytre belønning eller konsekvenser for at den frivillige skal utføre den, men derimot en indre tilfredsstillelse som oppnås gjennom selve aktiviteten (Deci & Ryan, 2000). Indre motivasjon ligger til grunn dersom arbeidsoppgavene i seg selv er en viktig drivkraft i jobben, hvis man synes det er gøy å utføre oppgavene eller finner jobben meningsfull, spennende og interessant (Dysvik et al., 2013). «Å være sammen med innvandrere og ha det hyggelig» kan således være en aktivitet en frivillig velger med bakgrunn i personlige verdier og/eller fordi den frivillige synes aktiviteten er spennende og interessant. Indre motivasjon kan også bunne i tilfredsstillelsen man får fra å engasjere seg i indre motiverte oppgaver (Deci & Ryan, 2000). «Å lære innvandrere norsk» kan gi en slik tilfredsstillelse. Indre motiverte oppgaver er oppgaver som tilfredsstiller individets indre psykologiske behov (Hull, 1943, ref. i Deci & Ryan, 2000). Deci og Ryan (2000) hevder at den indre motivasjon kun kan vedvare i den grad aktiviteten tilfredsstiller behovet for kompetanse, autonomi og tilhørighet. Tilfredshet med arbeidsoppgaver er spesielt viktig i den tidlige fasen, men etter en tid derimot ser at tilhørighet får større betydning (Bjerke & Karlsson, 2013). Frivillige fortsetter etter hvert nærmest uavhengig av hvor tilfredse de er, grunnet en sterk utviklet tilhørighet til organisasjonen (Wollebæk, et. al., 2015). Bjerke og Karlsson (2013) presiserer at den som definerer oppdraget, og med det ber de frivillige om å stille opp frivillig, må spille på denne indre motivasjonen. For å engasjere de frivillige og overtale dem til å tilby sin tid, arbeidskraft og energi må oppdragsgiver skape en felles forståelse om viktigheten av målet, samtidig som at den frivillige erkjenner at den må yte et bidrag for å få dette overordnede målet oppfylt (Bjerke og Karlsson, 2013). For denne oppgaven er det viktig å presisere at frivilligheten kjennetegnes med at «arbeidsgiver», den som definerer oppdraget, ikke betaler lønn og dermed ikke har instruksjonsmyndighet over dem som melder seg frivillig. Dette står i motsetning til ytre motivasjon og arbeidsmotivasjon.

2.3 Mestringsforventning

Bandura (1977, 1986) sin teori om mestringsforventning gir muligheten for å undersøke hvordan forventninger oppstår og hvordan de kan justeres. Albert Bandura (1977, 1986) er mest kjent for sin teori om sosial læring, og har gjennom denne videreutviklet sin teori om mestringsforventning. Bandura (1977, 1986) hevder at individets forventninger er essensielle for individets motivasjon, noe han kaller «self-efficacy». Bandura (1977, 1986) hevder det finnes to sett forventninger, «efficacy expectations», en forventning om å klare å utføre handlingene som kreves, samt «outcome expectations», at ens innsats skal bli belønnet med et visst resultat. Forventningen om å mestre vil være basert på fem informasjonskilder;

- Tidligere erfaring
- Vikarierende erfaring
- Verbal overbevisning
- Emosjonelle forhold
- Personens tolkning

Bandura (1977, 1986) hevder individets forventninger er viktige for hvilke aktiviteter individet oppsøker. Ifølge denne tankegangen er det lite sannsynlig at en person som ikke tror de kan lære bort norsk eller som ikke tror det vil være hyggelig å være sammen med innvandrere vil oppsøke en språkkafé for å bli frivillig. Tidligere erfaring spiller inn på de forventningene et individ har til den kommende oppgaven, dersom man har gode tidligere erfaringer vil man ha positive forventninger. Bandura (1977, 1986) sin teori tar høyde for at ett individ sammenligner seg med et annet individ som det er naturlig å sammenligne seg med, altså vikarierende erfaring. For denne oppgaven betyr det at hvis det er andre frivillige ved språkkaféen som ligner på en selv, da er det enklere for individet å forvente at dette er en oppgave de kan løse. Bandura (1977, 1986) sin teori om mestringsforventning forklarer nytteverdien av verbal overbevisning. Ved verbal overbevisning er det ikke bare egne erfaringer som teller, andres støtte og oppmuntring er nyttig og kan påvirke de emosjonelle forhold knyttet til handlingen eller resultatet og kan igjen påvirke personens tolkning av egen innsats og prestasjoner. Banduras (1977, 1986) fem informasjonskilder åpner derved opp for å studere mulighetene som ligger i rollemodeller og observasjonslæring. Dessuten påpeker han hvor viktig det er for den frivillige å få støtte og oppmuntring, samt at den frivillige ikke etterlates til seg selv for å tolke sine egne prestasjoner for å opprettholde motivasjonen. Bandura (1977, 1986) presiserer altså hvor viktig tilbakemelding er, hvordan tilbakemelding kan justere, skape fokus, overkomme emosjonelle forhold og derved være et ledelsesverktøy

på de frivilliges premisser. Vancouver og Purl (2017) sin artikkel har gitt videre innsikt i hvordan egen mestringsfølelse i forhold til en oppgave kan påvirke hvordan en løser oppgaven i både positiv og negativ retning. I artikkelen forklares hvordan flere prosesser kan fungere sammen og hvordan disse samlet påvirker måloppnåelsen.

2.4 Stakeholderteori, et historisk tilbakeblikk

I denne oppgaven bruker jeg Freemans (1984) opprinnelige definisjon av en stakeholder; «Hvilken som helst gruppe eller individ som kan påvirke, eller er påvirket av, organisasjonens måloppnåelse». For folkebiblioteket vil de frivillige være en viktig stakeholder fordi de er essensielle for å tilby for eksempel språkkafé og jeg vil nå gjennomgå litt historikk knyttet til stakeholderteorien. Ideen om stakeholderteori bunner i at en bedrift eller organisasjon ikke eksisterer i et vakuum, den må ta hensyn til sine omgivelser. Det er tre viktige bidragsyttere til stakeholderteorien, Friedman, Miles og Freeman. Stakeholderteorien utfordrer våre oppfatninger om hva en organisasjon er og hva den skal være. Friedman og Miles (2006) går så langt som å påstå at en organisasjon skal ansees som å være en gruppering av ulike stakeholdere og at organisasjonens mål skal være å manøvrere deres interesser, behov og perspektiver. Dette knytter seg godt opp mot idéene om bibliotekets samfunnsansvar.

Ifølge Freeman (1984) opplevde organisasjonene store endringer fra rundt 1960 til 1980, både når det gjaldt teknologi, men også folks endrede vaner, for eksempel at det ble mer vanlig at kvinner jobbet, folk reiste mer, økt internasjonal konkurranse, media fikk mer makt i samfunnet, og så videre. Dette førte til store endringer i det landskapet organisasjonene opererte i, og derved et ønske om å bedre kunne analysere omverdenen og redusere organisasjonens risiko. Freeman (1984) hevder at til da hadde teoriene som omhandlet strategisk planlegging stort sett ikke tatt hensyn til stakeholders, og hvis de tok hensyn, så var det de stakeholderne som var vennlig innstilt man skrev om.

Freeman (1984) bygget et rammeverk som gav lederne et arbeidsverktøy som hjalp dem med å både forstå og forholde seg til organisasjonens omverden som var i endring. Et av de viktigste poengene Freeman (1984) hadde omkring den daværende måten å forstå bedriftenes omgivelser på var at bedriftsledere ble usikre fordi fremveksten av disse nye gruppene ikke kunne forstås innenfor de eksisterende teoriene og at denne usikkerheten påvirket ledernes evne til å håndtere de nye utfordringene. Harrison, Freeman og Cavalcanti Sá de Abreu (2015) sin artikkel viser at stakeholderteori er særlig nyttig for å undersøke viktige

problemstillinger i forhold til dette i og med at den gir muligheten for å omtolke en stor variasjon av konsepter, modeller og fenomener på tvers av fagdisipliner.

2.4 Normativ, deskriptiv og instrumentell stakeholderteori

Freeman (1984) sin bok *Strategic Management: A stakeholder Approach* er ikke å regne som en fullt utviklet teori, men som et konseptuelt rammeverk. Stakeholderteorien har utviklet seg siden 1980 årene via flere bidragsytere. Donaldson og Preston skrev i 1995 en artikkel som het *The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications* hvor de hevdet at stakeholderteorien kan deles inn i tre ulike grener, normativ, deskriptiv og instrumentell. Donaldson og Preston (1995) hevder videre at dersom disse tre perspektivene kombineres uten at man tenker nøye gjennom hvilken gren de tilhører vil det skape forvirring. Jeg ønsker å gi en kort oppsummering av disse tre ulike perspektivene.

- Normativ stakeholderteori handler om hvordan stakeholdere burde oppføre seg og hvordan de burde oppfatte organisasjonens målsetning, basert på visse etiske oppfatninger (Friedman & Miles, 2006, s. 28-31). De normative studiene søker å finne hvilke etiske oppfatninger som råder.
- Deskriptiv stakeholderteori omhandler hvordan stakeholderne faktisk oppfører seg og hvordan de oppfatter sine egne roller og handlinger.
- Den instrumentelle stakeholderteorien omhandler sammenhengen mellom hvordan ledere behandler stakeholdere og hvordan dette påvirker organisasjonens måloppnåelse.

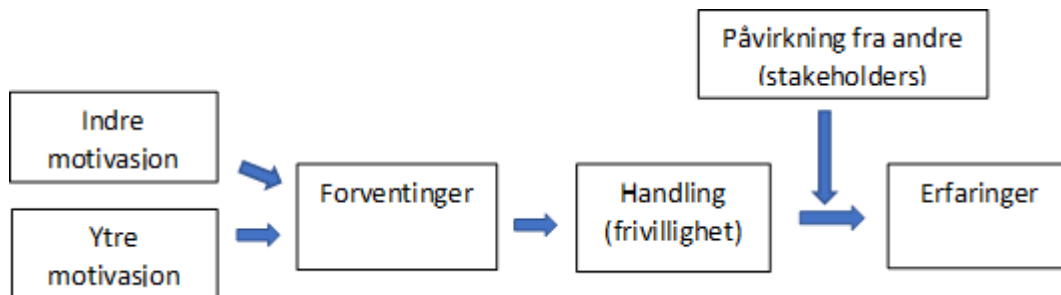
I denne oppgaven er jeg interessert i å undersøke hva som motiverer de frivillige og hvilke forventninger de har til å være frivillige, samt finne ut hvorvidt avvik fra deres forventninger påvirker deres motivasjon. Derfor vil deskriptiv stakeholderteori være interessant da den gir en mulighet til å dokumentere hvordan folkebiblioteket og de frivillige faktisk oppfører seg og si litt om hvordan de kanskje oppfatter sine egne roller og handlinger.

Boken *Hvordan organisasjoner fungerer* (Jacobsen & Thorsvik, 2013) har hatt betydning for denne oppgaven i og med at det i enhver organisasjon finnes etablerte, både offisielle og uoffisielle, mønstre, rutiner og hierarkier for hvordan man kommuniserer med hverandre, utveksler informasjon og derved påvirker hverandre. Påvirkning kan gå begge veier, både oppover fra den frivillige og inn i organisasjonen, men også nedover fra organisasjonen til den frivillige. Når informasjonsflyt og kommunikasjon skjer begge veier

kan man anta at det ligger til rette for gjensidig påvirkning gitt at organisasjonens strategivalg er at dette er ønskelig.

2.5 Figur 1: Forskningsmodell

Basert på den teoretiske gjennomgangen stilte jeg opp en forskningsmodell, se figur 1. Figur 1 viser indre og ytre motivasjon assosiert ved at en handling bygger opp en forventning. Hvordan denne forventningen realiseres avhenger både av egen innsats og hva en søker ved å gjøre handlingen, men også av hvilke føringer andre aktører legger på gjennomføringen av handlingen. Dette møtet mellom egne handlinger og forventninger og andres forventninger, handlinger og strukturer leder da til erfaringer. I dette tilfellet er det en frivillig som har forventninger om hva et frivillig-arbeid skal lede til. Hva den frivillige søker av indre og ytre motivasjon farger til en stor grad hvilke forventninger den frivillige stiller opp. Andre aktørers handlinger og forventninger samt de strukturene disse aktørene legger opp angir handlingsrommet til den frivillige. Det er i dette handlingsrommet at den frivillige gjør seg sine erfaringer.



Figur 1 Forskningsmodell

3. METODE

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for valg av forskningsdesign og metode. Videre vil de metoder som er brukt evalueres og oppgavens kvalitet vil vurderes. Jeg vil også kort berøre hvordan jeg har gått frem for å forsøke å motvirke bias. Undersøkelsen er registrert og godkjent av Norsk senter for forskningsdata.

4.1 Metodisk valg

Å benytte seg av en metode betyr å følge en bestemt retning mot et mål, man går metodisk til verks for å innhente kunnskap om den virkelige verden (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Metode handler om innsamling, organisering, analyse og tolkning av data på en systematisk måte der resultatene kan etterprøves (Hellevik, 1991). Et skille som raskt dukker opp i metodelæren er skillet mellom kvantitative og kvalitative metoder. I kvantitativ tilnærming er man opptatt av å telle fenomener, altså å kartlegge utbredelse. Kvalitativ tilnærming er hensiktsmessig når man undersøker hvilken mening folk tillegger et fenomen (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011).

Med bakgrunn i problemstillingen: *Hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon* har jeg valgt å bruke en kvalitativ tilnærming. Enkeltindividets motivasjon og forventninger er sammensatt og kompleks, noe som gjør at kvalitativt design egner seg godt. Kvalitativt design kan gjennomføres på mange ulike måter (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011, s.82). Man kan også velge et kvalitativt forskningsintervju, som gir mulighet til å til å få frem nyanser og avdekke ting underveis da det gir informanten større uttrykksfrihet enn et spørreskjema. “Menneskers erfaringer og oppfatninger kommer best frem når informanten kan være med på å bestemme hva som tas opp i intervjuet” (s.136). Jeg har gjennomført intervjuene med en intervjuguide som utgangspunkt. Jeg valgte semistrukturerte intervjuer med en detaljert intervjuguide fordi mitt problemområde er sammensatt og jeg ønsket å være sikre på at jeg fikk data innenfor alle tema. Et semistrukturert intervju gir også mulighet for å stille oppfølgings spørsmål underveis i intervjuet basert på svarene informantene gir. Kvalitativ metode vil bidra til å øke forståelsen om emnet gjennom individuelle og kontekstavhengige fortolkninger av virkeligheten (Ryen, 2002). Det handler om å forstå fenomenet man forsker på gjennom tolkning, der en kvalitativ informasjonsinnhenting vil kunne bidra til å få mest mulig ut av informantene - gjennom deres meninger og opplevelser (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011).

En longitudestudie kunne gitt svært interessante resultater, i og med at det ikke er gitt at en frivillig vil være i stand til å huske de forventningene han/hun hadde ved oppstart for noen år siden, og selv være klar over eventuelle endringer i sine egne forventninger og motivasjon. Jeg hadde ikke mulighet til å gjøre en longitudestudie siden oppgaven skal leveres innen en gitt tidsramme.

4.2 Forskningsdesign

Johannessen, Christoffersen og Tufte (2011) beskriver forskningsdesign som «alt» det som knytter seg til en undersøkelse. Man må i en tidlig fase ta stilling til hva og hvem som skal undersøkes, og hvordan man skal gjennomføre undersøkelsen. Denne prosessen betegnes som forskningsdesign, en slags formgivningsprosess som beskriver hvordan undersøkelsen skal gjennomføres fra start til mål.

Casedesign er det forskningsdesignet som passet best til min oppgave. Casedesign er ett fenomen (enkeltcasestudie) eller noen få tilfeller (flercasestudie) som studeres nøye, der forskeren henter inn mye informasjon fra noen få enheter eller caser over kortere eller lengre tid, gjennom en detaljert innsamling (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Jeg har i denne oppgaven benyttet meg av flercasestudie, der alle casene er hovedcaser, jeg ønsker å få detaljert og presis informasjon om mine case, noe jeg vil etterstrebe gjennom intervju. Jeg har altså studert flere frivillige for å kunne svare på oppgavens problemstilling (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011).

4.3 Utvelgelsesstrategi

Ved kvalitative undersøkelser ønsker man å få mest mulig kunnskap om et fenomen og utvelgelsen av informanter skjer på bakgrunn av hensiktsmessighet, altså en strategisk utvelgelse på bakgrunn av hvem man mener har den mest relevante og riktige dataen til oppgavens studie (s.106). Jeg har foretatt valg både når det gjelder språkkaféer og frivilligsentraler, samt frivillige. Jeg vil begrunne valg av språkkaféer og frivilligsentraler først, deretter begrunne valg av frivillige.

4.4 Valg av språkkaféer og frivilligsentraler

Etter å ha gått gjennom de grunnleggende utvelgelseskriteriene skal jeg presentere de ulike språkkaféene.

4.4.1 Geografisk lokalisert i Oslo eller Akershus

Jeg ønsket å avgrense undersøkelsen geografisk. Dette skyldtes at masteroppgaven skal leveres innen en viss tid, samt at muligheten for å reise ikke har vært til stede. Jeg undersøkte hvilke folkebibliotek som hadde en språkkafé og som samarbeidet med en frivilligsentral. Denne informasjonen fant jeg via internett, folkebibliotekene og frivilligsentralene sine hjemmesider, samt at jeg spurte mitt personlige nettverk. Jeg valgte fem språkkaféer som samarbeidet med fem frivilligsentraler i Oslo eller Akershus, disse har jeg gitt fiktive navn etter forfattere som har skrevet bøker om innvandring/innvandrere; Aden, Dahl, Hassan, Rolfsen og Salinas. Jeg er klar over at utvalget er lite og geografisk begrenset og at dette kan ha innvirkning på oppgavens verdi når det gjelder overførbarhet.

4.4.2 Har hatt eller har samarbeid mellom folkebibliotek og frivilligsentral

Det var et kriterium at det skulle være, eller hadde vært, et samarbeid mellom folkebiblioteket og frivilligsentralen. Språkkaféen Dahl samarbeider ikke lengre med en frivilligsentral tilknyttet Norges Frivilligsentraler. Dahls språkkafé drives nå av Røde Kors. Ved overgangen fra at frivilligsentralen og biblioteket stod for organiseringen av språkkaféen til Røde Kors som organisator sluttet alle de som hadde vært frivillige før overgangen, noe som gjorde meg nysgjerrig på om dette kunne ha noe med forventninger og motivasjon å gjøre. Ved Rolfsen er språkkaféen ikke lokalisert ved folkebiblioteket, men ved frivilligsentralen. Rolfsen har likevel et samarbeid med folkebiblioteket ifølge ledelsen ved både folkebiblioteket og frivilligsentralen. De øvrige språkkaféene er lokalisert i folkebibliotekene. Jeg lot folkebiblioteket og frivilligsentralene selv definere hvorvidt de samarbeidet og stilte ikke spørsmål om hvordan samarbeidet var organisert. Deres svar ville vært interessante og gi en dypere dimensjon til studien, men ville falle utenfor oppgaven i og med at min studie har individ som analyseenheter og derfor fokuserer jeg på de frivillige, deres forventninger og motivasjon.

4.4.3 Frivilligsentralen tilknyttet Norges Frivilligsentraler

Et annet kriterium var at alle frivilligsentralene skulle være tilknyttet interesseorganisasjonen Norges Frivilligsentraler. Norges Frivilligsentraler har utarbeidet retningslinjer frivilligsentralene som er registrert hos dem skal følge. Disse retningslinjene inkluderer blant annet roller, plikter og ansvar for daglig leder og styre, samt råd om rekruttering og samarbeid med kommunen (Norges Frivilligsentraler, udatert). Tanken bak en

slik utvelgelse var at med noenlunde like vilkår vil de resultatene som kommer frem under intervjuene være begrunnet av forhold ved den enkelte frivillige, ikke ulike vilkår for frivilligheten. Det må her påpekes at det finnes ulikheter ved de ulike frivilligsentralene, på lik linje med at det finnes forskjeller ved de ulike folkebibliotekene. Disse ulikhetene kan for eksempel være begrunnet i ulik kompetanse og interessefelt ved frivilligsentralenes og folkebibliotekets daglige ledere, samt lokal arbeidsmetodikk. Norges folkebibliotek er en relativt homogen gruppe, noe som i stor grad skyldes lik utdanning og et felles lovverk, noe Tord Høivik skriver i sin nettbok *Statistikk i praksis* (Udatert). Det er ikke gjort slike undersøkelser omkring frivilligsentralene i Norge.

4.4.4 Daglig leder ved frivilligsentralen skal være ansatt i 100% stilling

Et av kriteriene for valg av frivilligsentraler var at daglig leder skulle være ansatt i en 100% stilling. Av erfaring vet jeg at stillingsprosenten er viktig, dersom daglig leder ved frivilligsentralen er ansatt i en mindre stilling kan dette påvirke samarbeidet med folkebiblioteket, samt arbeidet med å lede de frivillige. Ved Hassan språkkafé har egentlig folkebiblioteket og språkkaféen et samarbeid, men daglig leder ved frivilligsentralen har vært sykemeldt i lengre tid. Dette har ført til at de frivillige i stor grad har blitt overlatt til seg selv og jeg ønsket å undersøke om dette kunne ha utslag på forventninger og motivasjon hos de frivillige.

4.4.5 Hvorfor jeg valgte akkurat disse de fem språkkaféene

I denne presentasjonen skal jeg visualisere hva som skiller de fem språkkaféene fra hverandre, begrunne hvorfor jeg valgte nettopp dem, samt forklare hva som skiller de fem fra hverandre. Jeg har gitt språkkaféene fiktive navn etter forfattere som har skrevet bøker om innvandring/innvandrere; Aden, Dahl, Hassan, Rolfsen og Salinas. Tabell 1 gir en oversikt over de viktigste ulikhetene mellom de fem språkkaféene. I tabell 1 vil J for eksempel indikere at Aden språkkafé er lokalisert på biblioteket. At det står N under Rolfsen betyr at språkkaféen Rolfsen ikke er lokalisert på biblioteket.

Tabell nr. 1: Kjennetegn ved språkkaféene i undersøkelsen

| Kjennetegn ved språkkaféene i undersøkelsen | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|------|------|--------|---------|---------|
| Navn på språkkafé | Aden | Dahl | Hassan | Rolfsen | Salinas |
| Språkkaféen er lokalisert på biblioteket | J | J | J | N | J |
| Klar arbeidsfordeling mellom frivilligsentral og biblioteket | J | N | N | J | J |
| Biblioteket lager temaark for kvelden | J | J | N | N | N |
| Frivilligsentralen lager temaark for kvelden | N | N | N | J | N |
| Kaffen kokes på personalkjøkkenet | J | J | N | N | N |
| Språkkaféen har vært gjennom større endringer | N | J | N | N | J |
| Ansvarlig for språkkaféen har vært borte lenge | N | J | J | N | J |
| Har et vaktlistesystem for de frivillige | J | J | N | J | J |
| Har egne møter for de frivillige | J | N | N | N | N |
| Har nivåinndeling for deltakerne på språkkaféen | J | J | N | J | J |
| Språkkaféen er innenfor arbeidstid | N | N | J | N | N |

Som det fremgår av tabell 1 er alle de fem språkkaféene ulike på ett eller annet vis på tross av at de alle er organisert i samarbeid med frivilligsentraler. 57% (Nasjonalbiblioteket, 2018) av folkebibliotekene som svarte på Nasjonalbibliotekets undersøkelse oppgir at de har en språkkafe, men måten disse er organisert på kan være svært ulike. Det var derfor viktig for meg å finne frem til språkkaféer som representerte ulike måter å organisere språkkaféene på, samt som representerte ulike måter å engasjere de frivillige, innenfor de parameterne jeg har gjennomgått og innenfor dette geografiske området fordi det gir det rikeste datamaterialet og derved gir metning raskest. Det kan hende at språkkaféer utenfor området Oslo og Akershus, som samarbeider med frivilligsentraler, har en enda større spennvidde i måten de er organisert på, men jeg mente at disse fem ville gi et tilstrekkelig utvalg til mitt bruk.

4.5 Valg av frivillige

Utvelgelsen av de frivillige var begrenset av lovverket og «vanlig praksis». Med dette mener jeg at Norges Frivilligsentraler, og derved også frivilligsentralene tilknyttet dem, har som prinsipp at de ikke gir ut informasjon om frivillige. Frivilligsentralene er underlagt lov om personvernrettigheter, GDPR. Det var derfor ikke mulig for meg å ta direkte kontakt med frivillige ved en språkkafé, jeg måtte gå gjennom frivilligsentralene. Jeg tok derfor kontakt med de frivilligsentralene som var interessante i forhold til kriterier for utvalg, fortalte hvem jeg var og forklarte hva studien gikk ut på. Jeg snakket da med daglig leder ved frivilligsentralene. Jeg forklarte hvilke kriterier de frivillige burde oppfylle. Jeg bad så om hjelp av frivilligsentralene til å rekruttere frivillige som ønsket å stille opp til intervju. Jeg presiserte at også mennesker som ikke var frivillige lengre var interessante å intervju. Antakelsen her var at de som ikke lengre var frivillige kanskje hadde opplevd at deres forventninger ikke ble møtt og at dette hadde sammenheng med at de sluttet. Jeg fikk en liste av daglig leder over mennesker som kunne oppfylle disse kriteriene og tok kontakt med disse etter at daglig leder hadde forberedt dem og de frivillige hadde sagt ja til at de ønsket å være med i studien. De frivillige informantene som valgte å delta i studien har gitt skriftlig samtykke.

4.5.1 *Er, eller har vært, frivillig ved en språkkafé lokalisert i Oslo eller Akershus*

Med bakgrunn i at jeg ønsket å få mest mulig kunnskap om fenomenet satte jeg ikke svært konkrete krav til hvilke frivillige som kunne være delta, men gav rom for mest mulig ulike informanter å bli intervjuet. Jeg intervjuet totalt 13 informanter, fordelt på fem ulike språkkaféer. To av informantene hadde sluttet å være frivillige ved språkkafé, to av dem vurderte å slutte å være frivillige. 10 var kvinner, tre var menn, det var altså en klar overvekt av kvinner som var frivillige. Oppgaven har med andre ord lyktes i å få en god spredning i utvalget av de informanter over de faktorene en på forhånd kan anta har betydning for hvordan de agerer i tilknytning til språkkaféen. De 13 informantene har fått fiktive navn, den første bokstaven i deres fiktive navn er den samme første bokstaven som i det fiktive navnet på språkkaféen. Hanne vil således være frivillig ved Hassan-språkkaféen.

4.5.2 Har vært frivillig i mer enn tre måneder og deltatt på mer enn fire språkkaféer

Hvor lenge de frivillige har vært frivillige varierer. Den korteste «fartstiden» som frivillig innehar Synnøve med sine tre måneder. Hun gir likevel et godt bilde på hvilke forventninger og oppfatninger en helt ny frivillig har, samt at hun har deltatt på mer enn fire språkkafékvelder, noe jeg mener er nok tid til å danne seg et bilde av språkkaféen for en frivillig. Ut over dette spenner fartstiden seg fra ett til to og et halvt år. Det er altså en del av informantene som har vært med siden språkkaféenes spede begynnelse. Flere frivillige oppgir at de har vært frivillige enda lengre enn det, da har de svart på hvor lenge de har vært frivillige totalt.

4.5.3 Hvorfor jeg valgte akkurat disse 13 frivillige

I denne presentasjonen skal jeg forklare nærmere hva som skiller de 13 frivillige fra hverandre, begrunne hvorfor jeg valgte nettopp dem, samt forklare hvorfor jeg stoppet etter 13. Jeg har gitt de frivillige fiktive navn etter hvilke språkkaféer de er frivillige ved. Anita vil således være tilknyttet Aden språkkafé. Ved språkkaféene Aden og Rolfsen virket det som om de frivillige var svært fornøyde og at alt fungerte greit. Disse to språkkaféene er forskjellig fra hverandre i og med at Aden er lokalisert på biblioteket og Rolfsen er lokalisert på frivilligsentralen. Ved Aden er det delt ansvar mellom biblioteket og frivilligsentralen, mens jeg ved Rolfsen oppfatter det slik at det hovedsakelig er frivilligsentralen som driver språkkaféen, selv om folkebiblioteket sier de samarbeider om den. Intervjuene med disse frivillige gav få resultater som avvek fra teorien og det var derfor nødvendig å intervjuer flere fra samme sted. Ved Dahl språkkafé, som nå er overtatt av Røde Kors, har jeg kun intervjuet en person, men har valgt å ta med Diana i utvalget likevel fordi hun gav interessant informasjon om hvordan hun opplevde overgangen fra at det var frivilligsentralen og biblioteket som drev språkkaféen til at det var Røde Kors som drev den. At det bare er en person som er intervjuet herfra er avklart med Diana. Ved språkkaféene Hassan og Salinas har jeg intervjuet to stykker. Ved Hassan har jeg intervjuet den frivillige som uformelt har vikariert for daglig leder og til dels overtatt daglig leder ved frivilligsentralen sitt ansvar i forhold til språkkaféen, samt en som ikke lenger er frivillig. Her ønsket jeg å utforske de ulike synspunktene fra den som leder uformelt og den som har sluttet fordi hun ikke synes noe om hvordan kaféen blir drevet nå. Her kunne jeg intervjuet en person som fremdeles er frivillig og som er fornøyd, men da regnet jeg med at jeg ville få samme svar som de frivillige fra Rolfsen og Aden og det ville ikke gitt interessante resultater. Ved Salinas har jeg valgt å

intervjue en som har vært med lenge, som har påtatt seg mye ansvar og som har vært gjennom omorganiseringen av språkkaféen. Disse resultatene ville jeg gjerne se opp mot en som hadde vært frivillig i kort tid ved språkkaféen og som ikke hadde hatt slike opplevelser fordi jeg antok at slike opplevelser kan ha utslag for både forventninger og motivasjon. Til sammen mener jeg disse 13 gir et godt innblikk i de utfordringene som finnes i forhold til forventninger og motivasjon hos frivillige og å intervju flere ville kun vært å gjenta de samme svarene.

4.6 Datainnsamling

Dataene ble samlet inn gjennom intervjuer, intervjuene ble gjennomført på ulike kaféer, møterom og folkebibliotek rundt om i Oslo og Akershus og tok mellom 40 minutter til 1,5 timer. Intervjuene ble tatt opp på lydbånd og jeg gjorde en anonymisert transkribering som så ble sendt til respondentene. Informantene fikk tre dager på seg for å komme med eventuelle rettinger eller kommentarer. En informant hadde endringer og disse ble tatt hensyn til.

4.6.1 Sekundærdata

Jeg benyttet meg av sekundærdata for å finne ut noe om hvilken informasjon som var tilgjengelig for de frivillige om språkkaféen. Et raskt søk på Google den 2. august 2018 med søkeordene «bibliotek» og «språkkafé» gav en rekke søkeresultater. I den beskrivende teksten under søkeresultatene er ord som «uformell», «te og kaffe», «øve på å snakke norsk», «sammen med andre» og «hyggelig» fremtredende. Målgruppen for bibliotekene synes å være deltakere på kaféen. Et raskt søk på Google samme dato med søkeordene «frivilligsentral» og «språkkafé» får også opp mange treff. Målgruppen for denne kommunikasjonen synes i all hovedsak å være frivillige. Ord som «verve», «lavterskel», «snakke bedre norsk», «hyggelig», «inkluderende» og «uformelt» er fremtredende i denne kommunikasjonen.

4.7 Valg av utgangspunkt for koding av data

Som oftest er fenomenet som skal undersøkes både omfattende og komplekst og kan vanskelig undersøkes i sin fulle bredde og dybde. Komplekse fenomener kan forenkles ved at man finner frem til eller definerer indikatorer man mener er typiske for det fenomenet som undersøkes (Johannessen et.al, 2011, s. 64). Indikator kommer fra verbet indikere som betyr

"å anwise, angi". Man bruker indikatorer for å angi eller beskrive forhold som er for kompliserte eller for kostbare å måle direkte. Ved å forenkle kompliserte forhold skal en indikator gi et tydelig signal om en tilstand eller endring i tilstand (Dahlum, 2014). Utgangspunktet for valg i forhold til indikatorer er gjort opp mot problemstillingen ***hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon***, samt de tre underforskningsspørsmålene;

- Hva motiverer de frivillige
- Hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé
- Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring

Jeg skal nå gå igjennom de valg som var utgangspunktet for koding av data og begrunne disse. Jeg skal vise hvordan de valgte indikatorene forholder seg til teorien, da særlig hvorfor spørsmål rundt integrering var viktige for å identifisere mulige årsaker til motivasjon hos de frivillige. Ved gjennomlesing kan det her være nyttig å ha lest intervjuguiden, se vedlegg 1.

Ut fra teorien visste jeg at indre motivasjon var viktig for motivasjonen hos de frivillige ved språkkaféene og at de frivilliges indre motivasjon ville være sammensatt. Jeg visste også at det var lite sannsynlig at individene ville være bevisst sin egen indre motivasjon, det var også en viss risiko for at de frivillige ville svare det de forventet at jeg ønsket å høre dersom jeg stilte direkte spørsmål. Jeg valgte derfor å studere fenomenet forventninger mer direkte ved å spørre informantene om deres forventninger til tid, oppgaver, påvirkning og integrering. Tesen var at spørsmål rundt informantenes forventninger til tid kunne undersøke hvorvidt autonomi påvirket de frivilliges motivasjon. Språkkaféene er organisert ulikt i forhold til hvorvidt de frivillige skal sette seg opp på en vaktliste eller ikke, samt hvor lang tid i forveien de frivillige forventes å komme før språkkaféen starter. Tesen her var at sterke krav til tidsbruk kunne påvirke motivasjonen negativt og at løse krav til tidsbruk kunne påvirke motivasjonen i positiv retning.

Forventninger til oppgaver kunne avklare noen spørsmål rundt hvilke oppgaver informantene klarte å identifisere, hvilken nytteverdi de så i disse oppgavene og hvilke oppgaver de forventet at de skulle løse. Spørsmål omkring hvilke oppgaver de likte og ikke likte, samt oppfølgingsspørsmål omkring hvorfor de likte eller ikke likte disse oppgavene kunne avklare noe om hvilke oppgaver de følte de fikk noe igjen for, hvorvidt de følte at de mestret oppgavene eller ikke og om dette kunne påvirke deres motivasjon. Spørsmål om de frivillige hadde fått opplæring og hvilke oppgaver de frivillige kunne tenke seg å løse kunne,

men som de per dags dato ikke utførte, kunne avdekke noe om observasjonslæring og rollemodeller. Spørsmål om oppgaver handlet også om rolleforståelse.

Spørsmål som handlet om påvirkning kunne avdekke hvorvidt Freeman (1984) sin påstand om at det var viktig for stakeholderne, altså de frivillige, å kunne påvirke stemmer. Spørsmål angående påvirkning kunne også identifisere hvem de frivillige ønsket å påvirke, hva slags nytteverdi det å påvirke hadde for dem, samt hvordan det hadde noen effekt på deres motivasjon dersom de opplevde at de ikke hadde mulighet til å påvirke. Slike spørsmål handlet altså om motivasjon. Spørsmål om påvirkning handlet også om rolleforståelse og gi indikasjoner på hvor grensen går mellom det å være frivillig og det å være ansatt i og med at det finnes etablerte mønstre i enhver organisasjon for påvirkning.

Jeg inkluderte spørsmål om integrering fordi det kan være vanskelig å avdekke menneskers indre verdier og motiver ved direkte spørsmål. Tesen var at spørsmål der jeg bad informantene fortelle hvorvidt de var komfortable eller ikke med å snakke om ulike temaer kunne åpne opp for samtaler rundt individenes erfaringer, både nåværende og tidligere, og relaterte seg derved også til teorien om viktigheten av tidligere erfaringer i forhold til forventninger (Bandura, 1977, 1986). Jeg bad også informantene fortelle om hendelser som hadde gjort dem enten glade eller triste. Historiefortellingen kunne virke som en justering eller fordypning av tidligere erfaringer. Disse spørsmålene, kombinert med spørsmål om hva de frivillige følte de fikk igjen for å være frivillige kunne også gi meg muligheten for å avdekke identifiserbare forventninger og motiver til deres frivillige innsats.

Tabell 2 under viser utgangspunktet for koding av data. Den første kolonnen viser teoretiske begreper, den andre kolonnen viser hvilken forsker som har skrevet noe om temaet. Den tredje kolonnen viser forenklete begrep og den siste kolonnen viser hva jeg har kalt indikatoren/koden.

Tabell 2: Utgangspunkt for koding av data

| Teoretiske begrep | Forsker | Forenklet begrep | Indikator/kode |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Motivasjon | Steiro & Torgersen, (2011) Weiner, (1992) | Alle uttalelser hvor informanten omtaler hva som motiverer dem i positiv retning. | MOT+ |

| | | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Pintrich & Schunk, (1996), sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005, s.25). | Alle uttalelser informanten omtaler hva som påvirker motivasjon negativt | MOT- |
| Arbeidsmotivasjon | Pinder, (1998), sitert etter Dysvik, (2010, s.1) (Rognes, 1994) Garnes, (2018) | Belønning Satte pris på gave Gave ikke viktig Satte pris på fest Fest ikke viktig | BEL GAV+ GAV- FES+ FES- |
| Indre motivasjon | Bjerke og Karlsson (2013) Deci & Ryan, (2000) Dysvik et al., (2013) Gagné & Deci, (2005) Hull, (1943), sitert etter Deci & Ryan, (2000) Wilson (2012) Woolfolk, (2004) Wollebæk et. al. (2015) Stipek, (2002), sitert etter Skaalvik & Skaalvik, (2005) | Behov Interesser Følelser Verdier Personlighetstrekk <hr/> Føle seg nyttig, bety noe Sosialisere Hjelpe Lærerrollen Integrering Lære om andre kulturer Pliktfølelse | BEH INTR FØL VER PERSTR <hr/> BETY SOS HJE LÆR INT KUL PAY |

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Tilhørighet | Deci & Ryan, (2000) Bandura (1986, 1977) Bjerke og Karlsson (2013) | Føler tilhørighet med organisasjonen, andre frivillige, leder, deltakere. | TIL.ORG TIL.FRI TIL.LED TIL.DEL |
| Autonomi | Deci & Ryan, (2000) Bjerke og Karlsson (2013) | Krav til autonomi i forhold til tid, oppgaver, påvirkning, integrering | AUT.TID AUT.OPP AUT.PÅ AUT.INT |
| Kompetanse | Deci & Ryan, (2000) Bandura (1986, 1977) | Følt kompetanse Ikke følt kompetanse | KOMP+ KOMP- |
| Ytre motivasjon | Woolfolk, (2004) Deci & Ryan, (2000) Gagné og Deci, (2005) DeCharmes, (1968), sitert etter Deci & Ryan, (2000) | Unngå straff Få belønning Gjøre leder fornøyd Gjøre deltaker fornøyd | STRAFF- BEL+ LED DEL |
| Påvirkning | Freeman (1984) | Påvirke er viktig Påvirke er ikke viktig Hvem ønsker informant å påvirke (leder, deltaker, organiseringen av språkkaféen, andre frivillige, Norges politikk) | PÅ+ PÅ- PÅ.LED PÅ.DEL PÅ.ORG PÅ.FRI PÅ.POL |
| Ytre forhold ved individet | Sivesind, (2012) | Generelle opplysninger; | HØY.UT. LED.RO. |

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | | Har høyere utdanning. Har innehatt lederroller i yrkesliv. | |
| Mestringsforventning | Bandura (1986, 1977) | Tidligere erfaring Vikarierende erfaring Verbal overbevisning Emosjonelle forhold Personens tolkning | TID.E. VIK.E. VERB.O. EMO PERS.T. |
| Rollemodeller | Bandura (1986, 1977) | Har fått opplæring i form av rollemodell. | ROL.MOD |
| Observasjonslæring | Bandura (1986, 1977) | Har observert andre løse oppgaver. | OBS.LÆR. |
| Normativ stakeholderteori | Freeman (1984) Donaldson & Preston (1005) Friedman & Miles, (2006) | Hva burde deltaker, informant, ansatt, leder gjøre. | NORM. |
| Deskriptiv stakeholderteori | Freeman (1984) Donaldson & Preston (1005) | Hva gjør deltaker, informant, ansatt, leder. | DESK. |
| Instrumentell stakeholderteori | Freeman (1984) Donaldson & Preston (1005) | Hva kan deltaker, informant, ansatt, leder gjøre. | INSTR. |
| Endringer i organisasjon | Enjolras, Steen-Johnsen & Ødegård, (2012) | Snakker informant om endringer og | ENDR! |

| | | | |
|--|--|---------------------------|--|
| | | erfaringer omkring dette? | |
|--|--|---------------------------|--|

4.8 Analyse og koding

En essensiell del av samfunnsforskning er å tolke de data som er samlet inn, enten det er en kvalitativ eller kvantitativ studie (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Under dette punktet vil jeg forklare hvordan jeg gikk frem for å analysere og kode dataene.

I analysen av intervjuene benyttet jeg diskurspsykologi som metode. Grue (2013) påpeker at begrepet rommer tankesett, forståelsesformer og de språklige, ideologiske, sosiale og institusjonelle betingelsene som gjør det mulig å forholde seg til verden på en bestemt måte. Diskurs har nære forbindelser til forståelse og forståelseshorisont, det vil si at «forståelseshorisonten består av absolutt alle de holdninger og oppfatninger man har, både bevisste og ubevisste» (Gadamer, sitert etter Sletnes, 2015). I diskurspsykologien er man opptatt av hvordan mennesker benytter hverdagspråk og språk, det vil si eksisterende diskurser, i strategisk samhandling mellom mennesker for å fremstille seg selv og omverdenen (Johannessen, et al., s. 223). Det hevdes videre at diskurser ikke er nøytrale måter å formidle mening på, men et mål for å oppnå noe, deriblant også gi uttrykk for sitt eget fortolkningsrepertoar (Johannessen et.al., 2011, s. 224). I diskurspsykologien er det viktig med dyptgående kulturell forståelse (s.224), det vil si man ikke bare må forstå hva teksten sier, man må også forstå meningsinnholdet i teksten og intensjonene bak. Her er det viktig å presisere at en forsker aldri kan ha full innsikt i hva informantene faktisk mener, hvilken forståelse de selv har for ulike begreper eller om ens oppfattelse av de ulike begrepene faktisk stemmer overens med informantens oppfatning.

Å vise nøyaktig hvordan jeg har gjennomført analysen i sin helhet vil bli for omfattende derfor har jeg valgt å kun vise et eksempel på hvordan jeg gikk frem. I eksempelet, samt empiri-kapittelet vil jeg bruke korte sitater fra informantene for å illustrere og underbygge sentrale poeng. Av og til må jeg gi utfyllende informasjon i sitatet for at det skal gi mening. Disse tilfellene er illustrert ved at jeg setter teksten jeg har lagt til i skarpe klammer [].

4.8.1 Eksempel på analyse og koding

Eksemplet under har tatt utgangspunkt i forskningsspørsmål 1; Hva motiverer de frivillige, samt den tilhørende teorien, se tabell 3. I analysen leter jeg etter sitater som kan underbygge påstandene fra den kjente teorien, samt er oppmerksom på avvik.

Tabell 3 viser spørsmål fra intervjuguiden, med sitater, samt tanker jeg gjorde meg omkring hvordan sitatene hang sammen med teorien. Alle sitatene som er brukt i dette eksemplet om forskningsspørsmål 1 og er hentet fra ett og samme intervju. Av hensyn til informantens anonymitet angir jeg ikke nærmere hvem det var.

Tabell 3: Eksempel på analyse og koding

| Spm. nr. | Spørsmål fra intervjuguide | Sitat | Kommentarer/kode |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kan du si litt om din bakgrunn/yrkesliv? | «Når jeg ble ufør så var det en veldig sorg. Men så tenkte jeg at herlighet, jeg må da kunne brukes til noe. Så da tenkte jeg; Aha! Da får du bli frivillig.» | Føle seg nyttig BEH BETY |
| 9 | Er det noen oppgaver ved språkkaféen du liker spesielt godt? | «Jeg liker bare veldig godt det samholdet og hvor hyggelige folk er med hverandre og liksom... Jeg har vært frivillig mange steder, men når... Hvis jeg er sliten og når jeg går herfra, da er jeg bare glad og.. For alle er så takknemlige.» | Sosialt vektlegges av informanten på direkte spm. SOS DEL |
| 10 | Minner oppgavene du trives spesielt godt med på oppgaver du hadde i ditt yrkesliv? | «Nå har jo jeg alltid hatt, uansett hvilket yrke jeg har vært i, så har jeg alltid hatt med mennesker å gjøre. Og jeg liker mennesker og elsker at mennesker er forskjellige. Jeg synes alt med mennesker er fascinerende», «Det er vel kanskje likhetstrekk... Ja.» | Informanten leter aktivt etter likhetstrekk? Uansett viser dette følt mestring på å interagere med andre mennesker, noe som understøtter at sosialt er viktig for informanten. SOS |

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Er det noen oppgaver du ikke liker? | [Informanten tenker seg om lenge.] «Ja, hvis jeg kanskje føler litt at vi har bommet litt på tema. Men da gjør vi en helomvending og bytter tema» | Se i sammenheng med spm. 12. KOMP+ |
| 12 | Er det noen oppgaver du med vilje unngår? | «Hadde en språkgruppe her, de spurte om hvordan man fikk kontakt med jenter. Og da... Liksom sånn... Kodene er veldig annerledes i visse land. I visse land kan man jo bare gå rett bort og si: «Åh, så vakker du er!». Og andre steder blir det veldig sånn: «Wow!». Da måtte jeg, da ble det litt komisk, for da var det en fire, fem som skrev ned punktene mine. Om hvordan man skulle gjøre det for at det ikke skulle virke for innpåslitent. At man kunne spørre om man kunne ta en kaffekopp sammen. Så da ble det nesten sånn datingråd. Dette her var ikke tema for kvelden. Det bare ble sånn. Og det var veldig morsomt, faktisk.» | Merk: Informanten forteller om en situasjon som har potensial for å oppleves som flau og ubekvem, men forteller hvordan hun løser en slik situasjon. Kan indikere god mestringsfølelse. Svaret indikerer også fokus på det sosiale. KOMP+ SOS TIL.DEL? |
| 14 | Hvorfor ønsket du å bli frivillig ved en språkkafé? | «Fordi jeg synes det er, jeg synes liksom alle burde bidra og hjelpe hverandre, når jeg tenker på at jeg skulle kommet til et annet land, kunne ikke språket så veldig og sånne ting, så hadde jeg jo satt pris på å få hjelp. Er det ikke en selvfølge at man trår til, liksom. Når noen ser noen sliter med ett eller annet, tenker jeg da. Samme som når man ser en gammel dame ut i gaten som ikke klarer tre skritt med en pose og du ser hun skal til en bil eller taxi, så | Sammensatt svar. Innhold markert med oransje kan tyde på at pliktfølelse står sterkt. PAY Grønt kan indikere idealisme. HJE Svart kan indikere ønske om å delta i lokalsamfunnet – sosial? TIL... |

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>hjelper du henne bort. Jeg føler at alle må bidra for at lokalsamfunnet eller samfunnet generelt skal bli bedre, og når det svikter, når systemet svikter i forhold til at ikke alle får tilgang til norskundervisning og sånne ting, så må vi i alle fall gjøre hva vi kan for å, gjøre det vi kan til, kanskje det blir endringer som gjør at alle får, da, tenker jeg da.»</p> | <p>Blått kan indikere ønske og behov om å være til nytte? BETY</p> |
| 15 | <p>Innfridde det å være frivillig dine forventninger?</p> | <p>«Ja. Det gjør meg veldig lykkelig. Og så er det så koselig, fordi de gangene jeg ikke har hatt vakt, det er veldig koselig å høre at folk har spurt etter en. Og da blir jeg skikkelig glad. Åhh! Så koselig! At jeg har blitt savnet! Neida.»</p> <p>[Informanten ler]</p> | <p>Ønsker å bety noe, være sosial, tilhøre lokalsamfunnet.</p> <p>BETY SOS TIL.DEL</p> |
| 19 | <p>Er det viktig for deg å være frivillig ved en språkkafé?</p> | <p>«Ja. Fordi jeg vil... Jeg synes sånn som samfunnet har blitt, nå tenker jeg liksom politisk og med integrering, med å ta imot folk som trenger det hit til landet og så videre, jeg synes det har blitt så kynisk og ja, jeg vet ikke si.. Kaldt. I vært fall har jeg lyst å være med å bidra til de som kommer hit, så de ikke føler at alle er like gærne som visse politikere, som for eksempel Listhaug. Sånn atte nordmenn faktisk ikke er på den måten, vi er varme mennesker som har lyst å hjelpe hverandre. Ikke sånne som støter folk ut og ikke vil ta imot. Derfor er det viktig for meg.»</p> | <p>Idealistisk motivasjon.</p> <p>HJE</p> |
| 20 | <p>Hva får du igjen for å være frivillig?</p> | <p>«Åh! Herregud, det er mye! Jeg får sånn masse glede inne i meg og.. om.. jeg blir</p> | <p>Sammensatt svar.</p> |

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>liksom så rørt over at folk liksom er så takknemlige, da. Og så er det liksom gøy å engasjere seg da. Jeg blir liksom sånn gira og glad av det. Og... Så er det jo liksom det at man er med og bidrar da, i samfunnet. Så det er masse gode følelser inne i meg. Samtidig som.. Ja, det at du møter så mye mennesker, også. Bare det at du møter andre som er frivillige, folk som jobber med frivillighet og de som er brukere av frivilligheten. Det er nettverksbygging. Når jeg begynte med frivillighet, nettverket mitt bare Swoong! Nå kjenner jeg jo så mange folk overalt og er med i alt mulig rart. Ja, helt rått.»</p> | <p>Idealisme er markert i grønt. HJE</p> <p>Sosiale aspekter er markert med svart. SOS</p> |
| 21 | <p>Kan du fortelle om noe du har opplevd på en språkkafé som gjorde deg glad eller trist?</p> | <p>«Triste historier om reisen og noen som er igjen her og familier der og liksom personlige historier da som man blir litt trist av fordi det er mye stygt som skjer i verden».</p> <p>«Ting som gjør meg glad er for eksempel, jeg kan nevne et eksempel, det var en [deltaker] som var her en dag, hun var ganske sliten og hun sa at hun egentlig hadde lyst til å bli hjemme, men så tenkte hun på dere som bruker fritiden deres på å hjelpe så da kom hun likevel. Så det viser hun satte så pris på det.»</p> | <p>Oransje = idealisme. HJE</p> <p>Svart = belønning, å bety noe, være til nytte. BETY</p> |
| 23 | <p>Føler du at din innsats blir verdsatt og er viktig? (Hva</p> | <p>«Jeg føler at det blir verdsatt fordi de [deltakerne] sier det og fordi de liksom er positive og du merker liksom at de blir glade.»</p> | <p>Belønning, å være til nytte, bety noe. BEL+ DEL</p> |

| | | | |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| | gjør at du føler det på denne måten?) | | BETY |
| Avvik | Oppfølgingsspørsmål: (Noen bibliotek og frivilligsentraler synes det er viktig med jule og sommergave og fester for de frivillige. Det er litt interessant at du ikke nevner det?) | «Jeg tenkte ikke på det» | Virker ikke som om informanten ser på gaver og fester som belønning. |
| Avvik | Dette spørsmålet gjaldt hvilke oppgaver informanten hadde ved språkkaféen, hvordan hun selv definerte sine oppgaver. | «Jonas G. Støre, han var her, det som går igjen, det som jeg hører fra dem, mange kommer inn under introduksjonsprogrammet, men så er det noen som ikke får tilgang til gratis språkopplæring og må betalte det selv. Og de har ikke råd til å gjøre det, ikke sant? Og når jeg tok opp det, for jeg stilte ham spørsmål, bare sånn. Han sa «tilgjengelig for alle». Og jeg bare: «Hæ? Alle får det jo ikke.» Og det er et kjempestort problem. Og det merker vi her og folk er jo veldig fortvilet, for de som ikke har råd til å gjøre det. Og det blir en vond sirkel, for mange, ikke sant? For hvis du ikke kan språket, så får du ikke jobb. Det sier seg sjøl. Det gjør meg litt frustrert.» | Presisering av idealisme. HJE PÅ.POL |
| Diskurs | Diskurs kan avdekke informantens forståelse av seg selv og verden rundt. | «Jeg er litt sånn sosial av meg.» ... | Trekk informanten har definert ved sin personlighet. PERSTR ... |

| | | | |
|-------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | «Så jeg føler at det blir en liten familie som former seg etter hverandre langs løpet, føler jeg da.» | Merk ordet «familie». SOS.TIL.DEL |
| Avvik | Spørsmål om tid som skulle avdekke behov for autonomi. | «Vet du hva, det å få beskjed om å komme litt før, det synes jeg er bare hyggelig. Fordi vi som er frivillige vi kommer så godt overens, det er koselig å møtes litt før, da setter vi frem te og kaffe og driver og pusler litt på kjøkkenet og så noen ganger kan det hende at en eller to av deltagerne kommer litt før og da hjelper de til med det samme.» | Behov for sosialisering og å høre til er viktigere enn autonomi? SOS TIL.DEL TIL.FRI TIL.ORG AUT- |
| Teori | Autonomi | «Det er litt sånn her, det er litt slik at vi får frie tøyler og da blir jeg så glad, det er det som er så gøy med det. At man ikke kommer inn i et regime, at her skal det være sånn. Det er ikke, det føles ikke frivillig, da blir det ikke... Da blir det noe helt annet. Da dreper man frivilligheten.» | Dette svaret gis i forbindelse med oppgaveløsning, ikke tid. Autonomi rundt oppgaveløsning verdsettes. AUT+ |
| Teori | Stakeholder – påvirke | «Men jeg føler jo det at, det som er viktig er at når man kommer med ønsker, så blir man tatt seriøst og det kanskje, si hvis jeg for eksempel har en språkgruppe si et spesielt tema og jeg sier det til leder at kan vi prøve å legge opp neste gang at vi prater om si, hvordan man reiser på ferie i Norge da. [Hvis] det ikke blir tatt med, eller [hvis] det ikke blir hørt, så føler man jo litt at man ikke får bidratt til hva gruppa ønsker. Men det har jeg aldri følt har skjedd her. Så det føler jeg går bra, at | Det kan virke som om informanten mener at å ikke få lov til å være med å påvirke er å ikke bli tatt seriøst. Dette avviker i så fall direkte med det indre behovet om å få lov til å bety noe? PÅ+ PÅ.DEL PÅ.INNHOLD |

| | | | |
|--|--|-----------------------------------------------|--|
| | | det blir lagt opp etter folks behov, liksom.» | |
|--|--|-----------------------------------------------|--|

Det har vært utfordrende å tolke meningsinnholdet i delvis åpne intervjuer fordi ord og setninger alltid betyr noe ut fra den konteksten de er formidlet under og kan bety flere ulike ting. Ett eksempel på dette er når jeg spør en av informantene hva han «liker spesielt godt» svarer han at å «få respons, følelsen av å bety noe og av og til får man det, en spesiell kontakt». Setningen hans er meningsbærende, frem til ordene «en spesiell kontakt» kunne svaret hans handlet om at han likte best å få respons på og føle at han betydde noe i forhold til at deltakerne lærte mer norsk. Ordene «spesiell kontakt» endrer meningsinnholdet i setningen til å gå mer på forholdet mellom den frivillige og deltakeren. I dette tilfellet fortsetter også informanten umiddelbart med å fortelle en historie om en ung kvinne han fikk spesiell kontakt med, noe han opplevde som både svært fint, men også litt skummelt, noe som underbygger at det for denne informanten er det sosiale aspektet som gir ham motivasjon for å være frivillig.

Etter hvert som jeg jobbet med datamaterialet endret begrepene gradvis innhold. Flere koder måtte legges til, slik som PÅ.INNHOLD som indikerte at det var viktig for de frivillige å påvirke innholdet i den kommunikasjonen temaarkene inneholdt, basert på tilbakemeldinger de frivillige hadde fått fra deltakerne. Dette ble igjen endret og forenklet til J (for JA) føler å ha blitt hørt. Se vedlegg 2 for forklaring til de nye kodene, samt vedlegg 3 for nytt kodeark. Her er det to koder å forholde seg til. Den første kolonnen henviser til teori, S6 viser for eksempel til stakeholderteori (Freeman, 1986). Kodene inne i selve kodearket viser til meningsinnholdet fra analysen. SOS betyr for eksempel at sosialisering var viktigst for informanten.

Jeg forsøkte etter beste evne å finne hvordan viktige utsagn kunne plasseres i forskningsmodellen, se figur 1, det vil si hvordan virkeligheten samsvarer med hva etablert teori foreskriver at situasjonen skal være. I forskningsmodellen, se figur 1, er det en kombinasjon av indre og ytre motivasjon som skaper forventninger som leder til handling, altså den frivillige innsatsen. Påvirkning fra andre stakeholders skaper erfaringer. Det fantes også sitater som ikke passet inn i forskningsfiguren, disse dannet grunnlaget for en revidert forskningsmodell. Den reviderte forskningsmodellen inkluderer da den kunnskapen som min studie genererte og viser hvordan den utfyller, endrer og tilpasser den etablerte kunnskapsbasen. Konklusjonskapittelet vil også vise hvordan konteksten er med på å forme

denne nye deriverte kunnskapen, ny kunnskap som dekker deler av det kunnskapsgapet som motiverte denne studien. Den reviderte forskningsfiguren blir presentert i konklusjonen.

4.9 Litteratursøk

Jeg har benyttet meg av søketjenesten Oria for å finne relevant litteratur. Jeg søkte etter relevant litteratur på emnene frivillighet og motivasjon. Søkeord som «indre motivasjon», «ytre motivasjon», «arbeidsmotivasjon», «frivillighetsprinsippet», «stakeholder», «organisasjonspsykologi», «mestring og motivasjon», «Bandura», «social learning theory» ble brukt mye. Jeg strukturerte søkene etter hvilken dato for utgivelse da fagfeltene for frivillighet, organisasjonslære og motivasjon er i stadig utvikling og jeg derfor ønsket å benytte meg av nyest mulig forskning. Jeg har i tillegg benyttet meg noen lærebøker, slik som Freeman (1984) sin bok *Strategic Management: A Stakeholder Approach*.

4.10 Studiens kvalitet

I kvalitativ forskning er det fire kriterier innen kvalitet som forskere prøver å tilfredsstille. Disse kriteriene er pålitelighet (reliabilitet), troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet (Miles, Huberman og Saldaña, 2014).

4.11 Reliabilitet

All forskning har som mål å kunne trekke slutninger utover de umiddelbare opplysningene som samles inn (Johannessen et.al., 2011, s.231). Når det gjelder kvalitative undersøkelser er høye krav til undersøkelsens reliabilitet lite hensiktsmessige. Dette skyldes at datamaterialet i all hovedsak er gjenstand for fortolkning, ikke tallmessig analyse og det er vanskelig for en annen forsker å gjenskape eller kontrollere datamaterialet (s.229). Det viktigste forholdet en forsker kan gjøre ved en kvalitativ studie for å styrke reliabiliteten er å være tydelig i metodekapittelet på hvilke valg en har gjort i datainnsamlingen, i analysen og hvordan konklusjonene er underbygd. Det gir andre forskere anledning til å ettergå logikken i hvordan den nye kunnskapen er derivert. Hvis oppgaven er godt motivert, teorien en har som utgangspunkt er adekvat, metoden er reliabel, konklusjonene underbygd, så må svarene være sunne og troverdige. Når konteksten i tillegg er redegjort for, kan andre forskere med

andre spørsmål, teste i andre kontekster, se hvilke kunnskapselementer de er trygge på å ta inn som basis for sine studier.

Jeg har forsøkt å ta hensyn, så langt jeg har evnet, å motvirke bias ved at måten jeg spør og ordlegger meg på kan påvirke intervjuobjektet. Jeg vet også at de forventninger intervjuobjektet har til intervjueren kan påvirke opplysningene som gis. Allerede når jeg rekrutterte informantene oppgav jeg at jeg selv hadde startet opp og drevet språkkaféer, samt at jeg hadde jobbet som tilkallingsvikar ved ulike folkebibliotek i Oslo og har jobbet med frivillige en stund. Noe annet ville vært problematisk da flere av de frivillige i en eller annen form har, eller kan ha, en oppfatning av meg fra før. Jeg er ikke så «kjent» blant de frivillige eller ved frivilligsentralene, folkebibliotekene eller språkkaféene at jeg følte at dette var problematisk, det var kun en av de frivillige som kjenner meg godt fra før. Dette var Diana. Hun vet at hun kan være svært kritisk ovenfor meg og si nøyaktig hva hun mener, selv om det er negativt, noe hun også gjør. Min åpenhet medførte at noen av informantene spurte meg om hvordan språkkaféer ble drevet andre steder og forventet at jeg skulle ha inngående kunnskap om ulike personer og problemstillinger. I slike tilfeller forklarte jeg informantene at jeg ville ha deres perspektiv og oppfatning uten påvirkning fra meg og mine eventuelle tanker. Jeg presiserte at det godt kunne tenkes at jeg hadde erfaringer som gjorde at jeg tenkte på en viss måte, men at jeg nå ønsket å få mine egne tanker korrigert. Jeg brukte setninger som: «Nå er det din sannhet og ditt perspektiv som er viktig, det finnes ingen riktige svar» Jeg ble sittende og diskutere med et par av informantene etter at intervjuet var avsluttet. Dette ledet ikke til at informantene ønsket å endre sine svar, men i begge tilfellene gav samtalene ytterligere innsikt som jeg har brukt i drøftingsdelen. At informantene var klar over min bakgrunn førte til at jeg åpent kunne spørre informantene om ting som jeg vet kan være utfordrende ved andre folkebibliotek og frivilligsentraler og gi informantene anonymiserte eksempler. Dette så ut til å sette deres egne tanker og minner i sving og jeg mener det har vært positivt at jeg hadde kunnskap om feltet og var åpen om min bakgrunn når jeg intervjuet informantene fordi jeg mener jeg fikk mer informasjon. Det var også viktig for meg å forklare til alle jeg intervjuet at de ikke kunne forvente seg at jeg skulle ta kontakt med språkkaféene de er frivillige ved og ta opp temaer på deres vegne. Jeg mener at jeg har forsøkt å gi oppgaven en høy grad av pålitelighet ved å gi en inngående beskrivelse av både min bakgrunn, samt hvordan jeg har samlet inn dataene og hva som lå til grunn for min analyse.

4.12 Validitet

Intern validitet dreier seg om hvorvidt undersøkelsen undersøker det den var ment (Johannessen et.al., 2011, s.230). Jeg informerte frivilligsentralene som hjalp til med å rekruttere informanter om hva oppgaven skulle handle om, jeg gjentok informasjonen til informantene og forklarte både problemstillingen og hva oppgaven skulle dreie seg om i forkant av intervjuet. Jeg bad også informantene i etterkant av intervjuene om å lese gjennom og kommentere en anonymisert transkribering av intervjuet. Informantene fikk deretter tre dager på å komme med kommentarer og endringer.

Studien er gjort i liten skala, både med hensyn til utvalgets begrensning i antall informanter, men også geografisk område. Jeg presiserer her at denne studien kun har teoretisk overførbarhet.

4.13 Overførbarhet

Overførbarhet handler om hvorvidt resultater fra et forskningsprosjekt kan overføres til liknende fenomener (Miles, Huberman og Saldaña, 2014). I en kvalitativ studie kan man ikke generere de funn man gjør tilbake til populasjonen, det handler mer om overføring av kunnskap (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Målet med denne oppgaven har vært å forstå mer av ***hva som motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon.*** Bakgrunnen for oppgaven har vært en litteraturgjennomgang av hva som finnes av tidligere forskning på frivillig innsats og motivasjonsfaktorer. Jeg har deretter operasjonalisert teorien opp mot gjenkjennbare utfordringer ved en språkkafé og intervjuet frivillige om hvordan de opplever sin egen situasjon og derivert ny kunnskap om fenomenet, denne kunnskapen er koblet til eksisterende etablert teori. Denne nyervervede innsikten er beskrevet i konklusjonskapittelet. Gjennom beskrivelsen av denne ny-erhvervede kunnskapen mener jeg oppgaven har en viss overføringsverdi til øvrig frivillighet ut over de frivillige jeg har intervjuet, og for det tidsrommet jeg har dekket med intervjuene.

4.14 Bekreftbarhet

Bekreftbarhet handler om at oppgavens funn er et resultat av forskningen, og ikke et resultat av forskerens subjektive holdninger (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Det kan være utfordringer tilknyttet oppgavens bekræftbarhet i forhold til det jeg allerede har gjennomgått i punktet under reliabilitet. Jeg har derfor valgt å ta med flere direkte sitat fra intervjuene med de frivillige for å støtte opp om argumentasjonen. Dette gir leseren en bedre mulighet til å etterprøve min argumentasjon og mine slutninger.

4.15 Etikk

«Etikk dreier seg om prinsipper, regler og retningslinjer for vurdering av om handlinger er riktige eller gale» (Johannessen et.al., 2011, s. 89). Ethiske problemstillinger oppstår når forskningen direkte berører mennesker, spesielt i forbindelse med datainnsamlingen (s. 89-90). I oppgaven har jeg tatt følgende hensyn:

4.15.1 Anonymitet

Jeg har vært oppmerksom på at jeg har taushetsplikt ifølge forvaltningsloven (s. 96), samt at det er viktig at informasjonen ikke skal kunne tilbakeføres til enkeltpersoner. Alt materiale er behandlet i henhold til gjeldende lovgivning. Oppgaven er også registrert og godkjent av NSD. Det er relativt få frivillige tilknyttet de enkelte frivilligsentralene, jeg har i tillegg fått hjelp av daglige ledere ved de ulike filialene med rekruttering. Ved å la informantene lese gjennom transkriberingen, samt at jeg har forklart de frivillige at jeg ikke kan garantere 100% at de ikke kan bli gjenkjent før intervjuet tok til og oppfordret dem til å ikke si noe som de ikke ønsket at andre skulle få vite gjør at jeg føler meg trygg på at de frivillige ikke føler at deres grenser er overskredet. Historier de frivillige har fortalt og utsagn de har kommet med er i en viss grad omskrevet uten å miste meningsinnholdet. At en slik omskriving kom til å skje ble de frivillige informert om på forhånd. Jeg har oppgitt få opplysninger om alder, yrkesbakgrunn og yrkesstatus i oppgaven for å forsøke å ivareta informantenes anonymitet i størst mulig grad.

4.15.2 Selvbestemmelse og autonomi

Jeg gjorde informantene oppmerksomme på at de når som helst kunne avslutte intervjuet. Jeg sendte intervjuobjektene en enkel transkribering av intervjuet, som de fikk tre

arbeidsdager på å komme med eventuelle rettelser til. Jeg forklarte også når jeg sendte over transkriberingen at dersom de angret på å ha vært med på intervjuet i ettertid, når de så hva jeg hadde skrevet, at de fremdeles kunne trekke seg. Det var det ingen som gjorde.

5. Det empiriske grunnlaget

Når jeg presenterer mine funn vil jeg først gi en kort oppsummering av hovedbegrepene jeg har analysert etter, deretter vil jeg presentere de mest interessante funnene, før jeg til sist kommer med en kort oppsummering for hvert av de tre under-forskningsspørsmålene hvor jeg trekker frem eventuelle avvik fra etablert teori. Sitater fra informantene er gjengitt med blå skrift for å gjøre det enklere for leseren å skille disse ut. Sitatene er knyttet opp mot kodearket ved hjelp av koder fra den første kolonnen i kodearket, se vedlegg 3.

5.1 Hva motiverer de frivillige

Motivasjon leder til at målrettet aktivitet blir igangsatt og opprettholdt. Man skiller mellom indre og ytre motivasjon. Ulike individers motivasjon kan skyldes ulike faktorer, men individene kan likevel utføre samme handling.

5.1.1 Ytre motivasjonsfaktorer

Ytre motivasjon har blitt omtalt som en innholdsløs, kortvarig, men likevel mektig form for motivasjon som står i kontrast til indre motivasjon (Stipek, 2002, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005). Individer som blir motivert av forhold utenfor sitt selv er ytre motivert (Woolfolk, 2004; Gagné og Deci, 2005). Belønninger kan være en ytre motivasjonsfaktor og tradisjonelt tenker vi på lønn, bonuser og gaver som ytre motivasjonsfaktorer (Rognes, 1994).

En del av frivilligpleien innebærer at de frivillige får gaver ved sommer- og juleavslutning. Jeg spurte de frivillige: «Føler du at din innsats blir verdsatt og er viktig og hva gjør at du føler det på denne måten?» Her forventet jeg at de frivillige husket gaven de hadde fått dersom denne formen for påskjønnelse var viktig for dem. Det var bare Rigmor fra Rolfsens språkkafé som husket at hun hadde fått «[et glass med noe heklet rundt til å ha lys i](#)» (Y1). Rigmor presiserte at denne gaven var laget av en håndarbeidsgruppe for eldre mennesker ved frivilligsentralen før hun sa «[Og det er jo kjempehyggelig](#)» Diana har synspunkter på gaver: «[Det var frivillig, det var gratisarbeid, det var jeg fullt innstilt på at det skulle være. Så jeg ville blitt litt sånn overveldet hvis jeg skulle fått gaver \(Y1\). Og ja, nei. Det ville jeg syntes var feil](#)» og hun presiserer at: «[Samtidig som at jeg tenker at biblioteket er jo drevet av offentlige midler. Og hvis de midlene skal brukes til å gi frivillige en liten gave...](#) Så er jo det frivilligkonseptet helt bortkastet» (Y1). Hilde sier om gaver: «[Jeg ville egentlig ikke synes noe spesielt om gaver, for det har jeg så mye av og har flyttet i en sånn \[liten\] leilighet. Du vet hvordan det er å få gaver da. Og så var det kanskje ikke noe jeg ønsket meg](#)»

(Y1). Hilde forteller om å føle seg verdsatt: «Jeg føler meg verdsatt av de jeg prater med, de vil gjerne ha litt hjelp» (S7 og Y2).

En del av frivilligpleien innebærer også at det arrangeres sammenkomster for de frivillige. Slike sammenkomster kan ha form av for eksempel møter eller fester. Hvilken funksjon møtene kan ha skal jeg presentere nærmere under punktet 5.3.3. *Andre forhold som årsak til avvik*. Sammenkomster i form av fester kan kanskje føles som en belønning for de frivillige. Jeg spør Hilde om slike sammenkomster er en måte å bli verdsatt på og hun svarer: «Det er jeg ikke helt sikker på» (Y1). Jeg spør hvorfor, og hun svarer: «Fordi jeg kanskje ikke er så sikker på at det blir så festlig. Selv om det er en fest, ikke sant. Det som jeg synes er moro, er, selvfølgelig, å synge og danse. Ja. Og... Kanskje ha en liten dansefest her. Jeg vet ikke. Det er jo mange fester hvor man spiser, spiser mat flyktingene har laget. Og det er jo kjempegodt og det er jo flyktinger med. Men på den festen der hørtes det ut som om det ikke var for flyktinger, men for bare de frivillige» (Y1). Randi ved Rolfsen språkkafé forteller at fester der deltakerne er med er å foretrekke fordi: «Det er livligere, det er morsommere, ja. Mhm. Det er stivere å bare sitte og prate med de frivillige» (Y1). Synnøve forteller at det er deltagerne som er viktigst for henne: «Jeg setter veldig pris på at de [biblioteket og/eller frivilligsentralen] gjør, og jeg merker jo veldig på presentasjoner, mat, quiz og taler og det var skikkelig opplegg. Man følte seg jo veldig verdsatt. For meg, etter bare tre måneder, så er det likevel deltagerne som er viktigst, men det er veldig fint at man gjør det, slike ting som den festen» (Y1). Arne ved Aden språkkafé presiserer: «Jeg har aldri tenkt at biblioteket skulle komme med noen slags belønning. Jeg har vel egentlig ikke sett biblioteket som noe annet enn et sted å være. Og med en service som da innebærer disse oppgavene og lokale og litt servering. Jeg opplever frivilligsentralen som å være den egentlige eier av konseptet. Og der er jo [daglig leder] fantastisk til å belønne oss. Med både mat og drikke og fester og alt mulig, så han er jo kjempe, kjempe, kjempe flink på det» (Y1).

5.1.2 Indre motivasjonsfaktorer

Eksempler på indre motivasjon kan være behov, interesser, følelser, verdier og personlighetstrekk og er da forhold som ligger i selve individet (Woolfolk, 2004; Wilson, 2012). Pliktfølelse, idealisme, å være til nytte, å være sosial og ønske å delta i lokalsamfunnet er uttrykk for indre motivasjon (Wollebæk et. al., 2015). Frivillige tiltrekkes av aktiviteter som stemmer overens med deres interesser og verdisyn (Wollebæk et. al., 2015). Deci og

Ryan (2000) hevder at den indre motivasjon kun kan vedvare i den grad aktiviteten tilfredsstillende behovet for kompetanse, autonomi og tilhørighet.

5.1.2.1 Pliktfølelse

Randi forteller om hvorfor hun ble frivillig i utgangspunktet: «Det startet vel egentlig med at jeg tenker som så at... Frivillig... Altså, det er dugnadsånden i den generasjonen min, antageligvis. Dette vil jeg, dette bør jeg – gi tilbake noe» (MF1). Det var i alt syv av de tretten som følte de burde gi noe tilbake til samfunnet som ett av deres sterkeste argumenter for at de ble frivillige i utgangspunktet, se kodeark, vedlegg 3.

5.1.2.2 Idealisme

Flere av informantene fortalte at de var opptatt av Norges innvandringspolitikk og at dette var en av deres motivasjoner for å være frivillige ved en språkkafé (I1). Renate forteller at: «Fordi jeg vil... Jeg synes sånn som samfunnet har blitt, nå tenker jeg liksom politisk og med integrering, med å ta imot folk som trenger det hit til landet og så videre, jeg synes det har blitt så kynisk og ja, jeg vet ikke si.. Kaldt. I vært fall har jeg lyst å være med å bidra til de som kommer hit, så de ikke føler at alle er like gjerne som visse politikere, som for eksempel Listhaug. Sånn at nordmenn faktisk ikke er på den måten, vi er varme mennesker som har lyst å hjelpe hverandre. Ikke sånne som støter folk ut og ikke vil ta imot. Derfor er det viktig for meg» (I1). Anita forteller at en av grunnene til at hun ønsker å hjelpe til ved språkkaféen er at: «Og det, jeg ønsker jo at alle skal føle seg velkommen i vårt land, hjelpe dem, og få dem så integrert som mulig og jeg vet at en av disse har fra Syria, som var der» (I1). Sander forteller at: «Jeg har lyst å gjøre en forskjell, jeg synes våre nye landsmenn fortjener å få den hjelpen de kan få, spesielt i den tiden da Listhaug var på det mest offensive. For å vise at det fremdeles er litt humanitet igjen i gamle Norge. Jeg har en bestefar som dro til USA, hvor mange nordmenn dro vel ikke til Sverige under 2. verdenskrig og ble godt mottatt» (I1).

5.1.2.3 Være til nytte

Hilde forteller om sin motivasjon at: «Det var vel den «Florryen» [Florence Nightingale] som hoppet ut. Åh! Det er så kjekt å være snill» (MF1). Anita sier: «Jeg føler jo med alt, at hvis jeg kan være til noe glede og nytte til noen andre. Så er det den beste lønnen jeg kan få» (MF1). Diana sier: «Og tenkte at dette var jo et glimrende tiltak og tenkte at norsk, det kan jeg, så her kan jeg gjøre noe fornuftig, ikke bare slenge med venner og sånn, og nyte livet. Men gjøre noe nyttig» (MF1).

5.1.2.4 Være sosial og har et ønske om å delta i lokalsamfunnet

Fem av de frivillige ønsket ikke sosial omgang med deltakerne utenfor språkkaféen (M2). Alf er en av disse og sier: «Det er jo noen av mine norske kollegaer her, holdt jeg på å si, som åpenbart legger vekt på å ha sosial kontakt med brukerne, utenom treffene her. Men det har jeg ikke ønske eller behov for» (M2). De resterende åtte ønsket seg det. Sander forteller: «Jeg har fått så mange venner og gode, nære relasjoner...» (M2) og nevner blant annet at: «Og nå er jeg deleier i en leilighet i en turistby på sør-østkysten» (M2). Synnøve sier: «Jeg er ikke interessert i å ha en sånn veldig homogen norsk vennegjeng. Jeg synes det er fint å få møte ulike mennesker, ulike situasjoner og lære fra dem. Så jeg vil si det er viktig for meg personlig» (M2). Renate forteller flere historier i løpet av noen få setninger som viser hennes ønske om å sosialisere: «Det var en fra, jeg tror det var Afrika, han var kristen, han var vel nesten 30, han hadde ikke noen å feire jul med. Han ble med og feiret jul hjemme hos moren min. Jeg spurte henne og hun sa at selvfølgelig skal han få være med og feire jul med oss, så da tok han ene fra språkkafé og feiret jul med oss. Men det er jo liksom veldig koselig å ikke bare sitte her og, liksom i dag, så skal vi ut som spille bowling. Så det er koselig å gjøre. Og vi har alltid på sommeren en sånn sommeravslutning ute. Hun ene leide sånne runde baller som man er inne i og fotballer, sånne ting. Det er jo kult å gjøre noen ting utenfor huset også» (M2). Arne forteller om en hendelse som gjorde ham litt skeptisk: «Og av og til, så får man det. Så får... En spesiell kontakt. Og det er klart at det... Det er spennende, skummelt, også nesten litt, og.. Jeg hadde et eksempel her jeg tenkte at dette er på en måte litt farlig. Dette var en ung, pen dame, veldig oppvakt. Og vi fikk veldig god kontakt gjennom språkkaféen men da begynte jeg å tenke på «ung jente, gammel mann» og det konseptet. For hun var virkelig en flott jente. Og den er jeg veldig var [varsom] for. Og der må man være, tror jeg, forsiktig. Så jeg dro meg vel ut av den situasjonen. Selv om det var synd. Men jeg følte det der, det må man ikke» (M2).

5.1.2.5 Tiltrekkes av aktiviteter som stemmer overens med indre forhold i individet

Hvis en språkkafé kan sies å være et integreringstiltak og etablert teori hevder at frivillige tiltrekkes av aktiviteter som stemmer overens med deres indre verdier, kan kanskje informantenes historiefortelling påpeke indre forhold og derved indre motivasjon i individet. Informantenes historiefortelling ble analysert og sett opp mot indre motivasjon (M4).

Ruths svar kan indikere et fokus på verdier: «Han [deltakeren] er veldig åpen for at hans døtre skal få en annen fremtid her enn de ville ha fått i Pakistan, da. Og det tenker jeg at man kan støtte opp under» Renate indikerer at hennes motivasjon kan omhandle behov om å sosialisere: «Og jeg liker mennesker og elsker at mennesker er forskjellige. Jeg synes alt med mennesker er fasinerende, uansett om det er en grinete gammel gubbe, eller en... Så synes jeg det er fascinerende. Det alltid er noe søtt og humoristisk med alt mulig rart» Anita er også verdifokusert: «Jeg har jo sett da jeg jobbet på [navn på arbeidsplass], da kom det mye fra Pakistan. Kvinnene var hjemme, de var aldri ute de. Bare mennene. Kvinnene bodde i Norge i 20 år og kunne ikke et ord norsk. Så spurte jeg [navn] på [sted]; Åssen er det nå, med kvinnene? Åh, nei, sier hun, det er ikke sånn lengre nå. Nå er det kvinnene som...» Diana forteller om en kvinne hun fikk god kontakt med på språkkaféen og er stolt av å ha bidratt til at denne damen snakker bedre norsk: «Jeg blir så glad når jeg ser henne, når jeg hører henne. Jeg har møtt henne flere ganger på bussen og t-banen og litt forskjellig. Hvor hun blir mer og mer blid og glad og snakker bedre og bedre norsk og har masse å komme med. Så det har vært en hyggelig opplevelse. Og det er jo ikke min fortjeneste primært, men altså, jeg bare ser på utviklingen hennes hvor godt det har vært»

5.1.2.6 Tilfredsstiller behovet for kompetanse, autonomi og tilhørighet

Deci og Ryan (2000) hevder at den indre motivasjon kun kan vedvare i den grad aktiviteten tilfredsstiller behovet for kompetanse, autonomi og tilhørighet.

5.1.2.6.1 Kompetanse i forbindelse med indre motivasjon

Hvis man kan forutsette at mennesker er mer komfortable med oppgaver de føler seg kompetente til å utføre kan kanskje spørsmål knyttet til hvorvidt de frivillige følte seg komfortable med å snakke om integrering avdekke hvorvidt kompetansekravet var oppfylt. Alle de frivillige oppgir at de ville vært komfortable med å snakke med deltakerne om konfliktfylte tema slik som likestilling, homofili og annet (S1), se kodeark, kode markert med J, vedlegg 3. Fire av de frivillige ville kun gjort dette dersom de oppfattet at deltakerne selv var komfortable med dette, se kodeark, (S1), kode markert med J*. Synnøve sier: «Ja, men bare om jeg fikk noen form for opplæring på forhånd» Interessant nok var de frivillige med mest kulturell kompetanse (L3) mest skeptiske til å snakke om konfliktfylte tema. Ruth sier: «Det gjelder jo også for så vidt [anonymisert] når det gjelder kjønnslemlestelse og, ja. Men det er ikke alt jeg ville tatt opp i plenum da. For det er jo klart, det er store, store forskjeller ute og går. Enormt store forskjeller»

5.1.2.6.2 Autonomi i forbindelse med indre motivasjon

Her ønsket jeg å undersøke om strenge krav til tidsbruk og tidsstyring ville gi negative konsekvenser for motivasjonen, mens løse krav ville gi positive effekter. Alle språkkaféene, foruten Hassan, var organisert slik at de frivillige satte seg opp på en vaktliste. Alle de frivillige, bare ikke de frivillige ved Hassan språkkafé syntes det var greit å sette seg opp på en vaktliste, se kodeark, kode S10, vedlegg 3. Hanne omtalte at hun: «nå har jeg blitt nestleder av språkkaféen» Jeg spurte Hanne hvorfor de ikke hadde en vaktliste og hun svarte: «Hos oss er det veldig uforpliktende, hele greia. Du kommer når du kommer» (S10). Jeg spør om de har hatt en vaktliste før og Hanne svarer: «Vi hadde veldig sann plan før, måtte krysse av, og så ble det veldig mye, vi fant veldig fort ut i fjor at det er veldig mange som... «Nei, kommer ikke likevel», og andre som dukket opp likevel, men ville ikke sette seg på planene. Så vi har måttet kutte ut littegrann fordi det nå har vi aldri opplevd at vi ikke hadde nok språkverter. Og vi har en luksus her, at vi har veldig mange» (S4). Jeg spør om det at det er mange frivillige fører til at noen frivillige må gå hjem, ikke får bidra, og Hanne svarer: «Vi har hatt noe før, at... Eller at de ikke, at de er litt stressa, eller de har litt dårlig tid og da de ser at det er veldig mange. Og da de ser at det er, de spør om de kan gå fordi de ser at vi egentlig har nok. Men for mange har vi aldri, for det har hendt at vi har sittet en på en og en på to og alle er veldig fornøyd med det» (S4 og S10). Hilde har vært frivillig ved Hassan språkkafé og oppgir følgende grunn til at hun har sluttet: «Jeg synes kaféen er litt dårlig organisert og

biblioteket er ikke aktiv deltaker» (S4). Hilde forklarer nærmere at grunnen til at hun synes at språkkaféen er dårlig organisert er at det er mange frivillige, ikke nok deltakere og ikke noe system for at deltakerne og de frivillige blir delt inn i grupper. Flere av de frivillige bor i nærheten av deltakere og disse reiser sammen til språkkaféen og danner da tette bånd. Når disse skal dele seg selv inn i grupper er det naturlig at de som kjenner hverandre fra før danner grupper og Hilde føler seg ekskludert. Hilde forteller at flere frivillige ofte går hjem fordi de ikke har fått noen deltakere. Hilde konkluderer: «det burde være en leder og det burde være en betalt jobb. Det er jo mye arbeid.» Anita har en annen innfallsvinkel: «Men jeg skulle ønske det var flere deltakere, så jeg fikk jobbe så mye som jeg ville»

Analysen avdekket at ønsket om autonomi ikke bare omhandlet tidsbruk, men også hvilke oppgaver som skulle løses. Sander forteller: «Ja, denne følelsen av å miste kontroll, at du er totalt lagt ut for konsum, den er ubehagelig. Så jeg forbeholder meg retten til å kunne begrense forventingene til meg. I gamle dager så var det jeg som spilte gitar, det var jeg som liksom hadde ansvaret for å synge sammen og i det hele tatt løfte stemningen og... Og det var greit, men kom det så mye annet» Hvordan oppgavene skulle utføres virket også inn på følelsen av autonomi. Det var viktig for Renate at hun ikke trengte å følge opplegget for kvelden, men var fri til å snakke om hva hun og gruppa fant interessant den kvelden. Renate oppsummerte hva flere av de frivillige uttrykte: «Det er litt sånn her, det er litt slik at vi får frie tøyler og da blir jeg så glad, det er det som er så gøy med det. At man ikke kommer inn i et regime, at her skal det være sånn. Det er ikke, det føles ikke frivillig, da blir det ikke... Da blir det noe helt annet. Da dreper man frivilligheten»

5.1.2.6.3 Tilhørighet i forhold til indre motivasjon

Tilhørighet er viktig for de frivilliges indre motivasjon og kan gjøre at den frivillige fortsetter å være frivillig, selv dersom den frivillige er misfornøyd med oppgaver og organisering (Wollebæk, et. al., 2015). Jeg undersøkte hva som kan skape tilhørighet og hva som må være til stede for å skape denne tilhørigheten..

Punkt 5.1.1 viste at det kan være tvil hvorvidt fester for frivillige blir ansett som belønning for de frivilliges innsats, men at slike fester kanskje kan ha andre funksjoner. En slik funksjon kan kanskje være å skape tilhørighet. Arne hevdet at biblioteket ikke var «eier» av språkkaféen, og fremhevet i stedet daglig leder ved frivilligsentralen og viste gjennom dette at Arne følte tilknytning til frivilligsentralen og daglig leder, men ikke til biblioteket: «Jeg har vel egentlig ikke sett biblioteket som noe annet enn et sted å være. Og med en

service som da innebærer disse oppgavene og lokale og litt servering. Jeg opplever frivilligsentralen som å være den egentlige eier av konseptet» (S14). Jeg undersøkte først hva andre informanter mente hvem «eier» av språkkaféen var.

5.1.2.6.3.1 Eierforhold

Jeg spurte Synnøve hvem hun mente var «eier» av språkkaféen og hun: «[Informanten tenker seg om, lenge]. Det er et godt spørsmål. [Tenker mer]. Jeg tenker det er... 50/50, ja, jeg tror det. For de som er på språkkaféen, der tror jeg de tror det er biblioteket fordi det er i bibliotekets lokaler, og det trodde også jeg lenge fordi.. Men igjen, fordi jeg bare dro rett dit, på en måte. Men jeg tror nok. Jah! Kanskje, begge deler, de deler litt.» (S14). Jeg spurte om det hun mente var at den fysiske plasseringen av språkkaféen hadde en effekt på hvem hun trodde var «eier» og hun svarte: «Ja, det vil jeg tro. Absolutt» Jeg spurte også Sander om hvem eieren av språkkaféen var: «Jeg har ikke peiling. Nei, vet du, jeg vet ikke hvilken rolle biblioteket har. Om de bare stiller lokaler til disposisjon» (S14). Sander presiserer at: «Fra gammelt av...[Trodde jeg] At biblioteket.... Spiller en relativt stor rolle i dette her. Så jeg har vel ikke omstilt meg i forhold til at nå har det skjedd en endring» (S4 og S14). Hilde påpeker at biblioteket ikke oppleves som en aktiv «eier» av språkkaféen: «Jeg synes kaféen er litt dårlig organisert og biblioteket er ikke aktiv deltaker» (S4). Det var ingen av informantene som gav uttrykk for at biblioteket var «eier» av språkkaféen.

5.1.2.6.3.2 Sammenkomster for de frivillige som verktøy for å skape tilhørighet

Synnøve forteller at: «Vi hadde en sånn frivilligfest» og forteller videre at: «Men det er veldig forskjellig fra, jeg har vært mye frivillig på andre ting og der er det på en måte veldig mye sånn, man bygger mer samhold, da jeg var student også, det var en annen arena da. Der det har vært mer fokus på samhold mellom oss frivillige, da. Så her ser jeg jo veldig at det er enkeltindivider som er frivillige på en måte og, ja. Så...» Under intervjuene kom det frem at Synnøve og Sander hadde vært på samme fest for frivillige, uten at de møtte hverandre eller var klar over at den andre personen var til stede. Jeg hadde intervjuet Synnøve først og da hun fortalte at hun hadde vært på fest for de frivillige spurte jeg om også andre fra språkkaféen hadde vært der, da fortalte hun at: «Jeg tror ikke det. Kanskje. Men... Jeg er ikke sikker. Det var for alle de frivillige, altså alle. Ikke bare språkkaféen» Da jeg intervjuet Sander fortalte han at han hadde vært på samme fest og jeg spurte da om han hadde truffet

noen andre frivillige fra språkkaféen, på dette svarte han: «Nei» Jeg spurte da videre om de som tilhørte språkkaféen hadde blitt samlet på et eget bord, svaret på det var: «Nei» Det var heller ingen som tok ansvar for å presentere de frivillige for hverandre, de hadde ikke navnelapper hvor det stod hvilken aktivitet de var frivillige ved og det var ikke sendt ut informasjon på forhånd om hvem fra aktiviteten som var påmeldt. Da jeg spurte Sander om noen ledere for språkkaféen var til stede på festen sa han: «Nei», Synnøve svarte: «Jeg traff ingen. Tror jeg...» Derimot forteller Arne, Aud og Alf ved Aden språkkafé at daglig leder for frivilligsentralen alltid er tilstede på slike fester.

5.1.2.6.3.3 Andre mulige årsaker til tilhørighet

Flere av de frivillige ved Aden språkkaféen snakker om daglig leder i positive ordelag, noe som kan indikere at de frivillige ved denne frivilligsentralen føler tilhørighet med ham. De frivillige fra Aden språkkafé bruker en del av intervjuene på å fortelle om denne daglige lederen; Anita forteller: «Han lager god gryterett!» Aud sier: «moren hans var med på et møte om språkkaféen en gang» Alf: «jeg tror han skal på sommerferie» At de frivillige har innsikt i daglig leders privatliv kan indikere at det føler tilhørighet med ham.

Frivillige ved Hassan og Rolfsen språkkaféer påpeker at de kan, Renate: «legge igjen bager og vesker inne på kontoret til [navn på ansatt] og det er så fint», samt at, Hanne: «de hilser alltid på oss når vi kommer og av og til får jeg en klem» Dette kan tyde på at disse frivillige føler tilhørighet. De frivillige ved Aden språkkafé hevder at de ansatte ved biblioteket ikke hilser på dem, Aud sier blant annet: «Føler kanskje at... Vi er litt til bry. At de ikke hilser, at det er noe de egentlig ikke vil. Språkkaféen, altså»

5.1.3 Oppsummering om og avvik fra motivasjonsfaktorer

I oppsummeringen skal jeg oppsummere hva analysen viser i forhold til motivasjonsfaktorer, samt påpeke eventuelle avvik mellom etablert teori og det min analyse viser.

Etablert forskning viser at indre motivasjon kan være behov, interesser, følelser, verdier og personlighetstrekk, og at pliktfølelse, idealisme, å være til nytte, å være sosial og ønske å delta i lokalsamfunnet er uttrykk for indre motivasjon. Etablert forskning viser også at indre motivasjon er en sterk motivasjonskilde for frivillige. Analysen av svarene fra informantene i denne studien kan tyde på at resultatene fra denne studien samsvarer med denne etablerte forskningen.

Etablert forskning skiller klart mellom indre og ytre motivasjon. Lønn, bonuser og gaver kan være ytre konsekvenser som igjen kan lede til ytre motivasjon. Resultatene fra denne undersøkelsen kan indikere at de frivillige ikke anser gaver som en form for belønning i forhold til deres innsats som frivillige ved språkkaféen, det samme gjelder fester for bare de frivillige. Det finnes indikasjoner på at de frivillige ikke forventer noen form for belønning i form av gaver, men kan sette pris på ulike former for sammenkomster. De innledende resultatene kan derved tyde på at etablert teori stemmer i forhold til at den frivilliges adferd ikke er avhengig av noen form for ytre belønning i form av gaver eller sammenkomster for de frivillige. Når det gjelder ytre motivasjon kan resultatene fra denne studien imidlertid indikere at sammenkomster kan ha utvidede funksjoner. Dette har jeg undersøkt nærmere under punkt *5.2.4 Forventninger om tilfredsstillelse* og punkt *5.1.2.6.3 Tilhørighet i forbindelse med indre motivasjon*.

Etablert forskning fremhever at tilhørighet har en viktig funksjon i forhold til motivasjon. Analysen kan indikere at fester for de frivillige i seg selv ikke er nok til å skape en følelse av tilhørighet. Analysen kan indikere at det finnes to ulike faktorer som er medvirkende til følt tilhørighet, fysisk plassering og en persons tilstedeværelse. Analysen indikerer imidlertid at språkkaféens fysiske plassering ikke i seg selv kan påvirke hvem de frivillige anser som å være «eier» og at eierskap må være kjent for å ha effekt på hvorvidt den frivillige føler tilknytning.

Etablert forskning viser også at frivillige tiltrekkes av aktiviteter som stemmer overens med deres interesser og verdisyn, resultatene fra analysen kan samsvare med dette. Et interessant funn var at de frivillige som hadde mest kulturell erfaring var mest skeptiske til å snakke med deltakerne om konfliktfylte temaer, slik som kjønnslemlestelse og likestilling. Dette kan bety at tidligere erfaring spiller inn. Dette undersøkte jeg nærmere under punktet *5.2.2 Forventninger om mestring*.

Etablert forskning hevder at indre motivasjon kun kan vedvare i den grad aktiviteten tilfredsstiller behovet for kompetanse, autonomi og tilhørighet. Resultatene denne studien kan tyde på at det eksisterer et avvik i form av system og organisering mellom de frivilliges ønske om autonomi og deres ønske om å få lov til å bidra. Dette undersøkte jeg nærmere under punktet *5.3.1 Organisatoriske rammer som årsak til avvik*.

5.2 Hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé

Forventning er en kognitiv innstilling for noen eller noe og etableres gjerne gjennom informasjon. Forventninger er essensielle for individets motivasjon. Den frivillige kan ha forventninger til at hun eller han skal ha nok kompetanse til å utføre oppgaven, hva oppgaven skal inneholde, at man skal kunne beholde sin autonomi og at den frivillige innsatsen skal gi et visst resultat.

5.2.1. Informasjon og forventninger om oppgaver ved en språkkafé

Svartdal, (2017) hevder at man danner seg forventninger basert på den informasjonen man får på forhånd.

5.2.1.1 Informasjon om oppgaven og hvordan oppgaven blir tolket

Bandura (1977, 1986; Svartdal 2017, 2018) påpeker at den informasjonen den frivillige har tilgjengelig er viktig for hans/hennes forventninger. Jeg ønsket derfor å finne ut mer om den informasjonen som var tilgjengelig for de frivillige i forbindelse med språkkaféer. Jeg gjorde noen raske søk i Google som er omtalt under *4.6.1 Sekundærdata*.

Da jeg bad de frivillige selv definere sine oppgaver ved språkkaféen gikk ord som «språktrener» og «språkvert» igjen i svarene: Synnøve: «å være en språktrener da, på en måte, kanskje. Og litt sånn, ja, brobygger mellom da folk» Anita: «språkvert», Aud: «språktrener, og kanskje litt lærer», Randi: «Språktrener». Jeg undersøkte diskursen i intervjuene nærmere, på samme måte som jeg har vist eksempel på tidligere under punkt *4.8.1 Eksempel på analyse og koding* og avdekket at det kunne finnes en sammenheng mellom de forventningene de frivillige hadde, basert på deres indre motivasjon, og hvorvidt de ønsket å endre språkkaféen i en viss retning. Dette var tydeligst hos dem som var motivert av å bidra til integrering. Ruth forteller svært mange historier om mennesker hun har møtt fra en annen kultur som har nærmet seg det man på folkemunne kanskje kan kalle «vestlig tankesett»: «Han pappaen jeg fortalte om, han fra Pakistan», «en som jobbet for Leger uten grenser, en lege fra India, han fortalte at han ikke forstod hvordan de kunne gjøre slik», «en dame fra Ghana, hun...» og diskursanalysen viser at en av hennes sterkeste indre motivasjoner er å bidra til integrering.

Når de frivillige forteller nærmere om oppgavene sine er det klart at de fokuserer på deltakerne rundt det bordet de selv er frivillige på og forteller om dette i varierende grad av detaljrikdom; Sander: «Primært så er jo oppgaven min å få dem til å bruke, altså, jeg deler gjerne i to, aktivt ordforråd og passivt ordforråd. Det aktive er det du kan bruke til vanlig. Det

passive er ord som når du leser dem så ser du, «Oi, dette ordet har jeg sett før». Jeg vil gjerne at de skal høre og bruke så mye som mulig av det passive ordforrådet sånn at det kommer inn i det aktive ordforrådet. Så poenget er å få dem i tale og at de skal høre så mange norske ord som mulig for da å huke dem fast oppe i bevisstheten sin, og bruke dem og uttrykke seg. Sekundert så skal det være morsomt», mens Randi forteller: «Vi sitter rundt et bord og prater sammen, jeg.. Og så tre til fem deltakere» Det finnes ord som går igjen i svarene fra de fleste frivillige; «hyggelig», «uformell», «lavterskel», «snakke bedre norsk». Randi presiserer om oppgaven hun skal løse: «Det er jo ikke så vanskelig, liksom, det er jo bare å prate med folk!» Dette kan indikere at oppgaven har blitt forstått som et lavterskeltilbud som ikke krever så mye av deltakerne. Hanne bygger opp under denne antakelsen ved å uttale: «Vi forventer egentlig ikke så mye av de frivillige... De skal snakke med de som kommer»

Jeg spurte de frivillige om hvilken informasjon de hadde fått om språkkaféen, enten i forkant, eller i ettertid. Disse spørsmålene stilte jeg i forbindelse med spørsmål om hvordan de frivillige hadde blitt rekruttert. Synnøve fortalte at: «Jeg tror jeg, en blanding av at jeg har sett det på biblioteket og Facebook, faktisk. Poppet opp på alle mulige, ja. Facebook kjenner meg godt, så kom det opp da. Også fordi jeg har sett at andre har vært frivillige, eller vært interessert, så da popper det opp» Synnøve forteller videre at hun: «bare heiv meg med. Jeg liker å kaste meg inn i ting» Hun forteller også at hun ble intervjuet av frivilligsentralen i ettertid, men at hun der og da ikke fikk noen informasjon, hun fikk imidlertid sitte sammen med en erfaren frivillig den første gangen. Arne forteller at han ble rekruttert av sin kone. Det er sannsynlig at han har fått informasjon av sin kone om hva språkkaféen er og hva som skjer der i forkant. Ruth forteller at hun: «lette aktivt på frivillig.no fordi jeg ville gjøre noe med flyktninger. Eller innvandrere»

5.2.2. Forventinger om mestring

Bandura (1977, 1986) hevder det finnes to sett forventninger, hvor den første er en forventning om å klare å utføre handlingene som kreves og den andre er forventninger om at resultatet av handlingen skal være verdt innsatsen. Forventningen om å mestre vil være basert på fem informasjonskilder; Tidligere erfaring, vikarierende erfaring, verbal overbevisning, emosjonelle forhold og personens tolkning.

5.2.2.1 Tidligere erfaring

Flere av de frivillige forteller i intervju at det å snakke norsk, det var de flinke til. Som Diana sier; «Prate, det kan jeg!». Anita sier: «Jeg prater både på inn- og utpust!» I punkt 5.1.2.6 *Tilfredsstillende behovet for kompetanse* viste jeg også at de frivillige oppgir at de ville vært komfortable med å snakke med deltakerne om konfliktfylte tema. Den historiefortellingen de frivillige utøver viser at flere av dem kan ha positiv tidligere erfaring med å omgås innvandrere. Jeg spurte også de frivillige om oppgavene ved språkkaféen lignet på andre jobber eller situasjoner de hadde vært i, Alf forteller «Det aller første jeg gjorde var vikarjobber i skoleverket som student, så hadde jeg diverse lærervikarjobber, syntes det var veldig morsomt, jeg liker, som du kanskje vil skjønne å formidle kunnskap. Har nok en liten lærer i meg, har aldri jobbet som lærer, men synes det er veldig givende» mens Randi forteller: «Alle jobbene jeg noensinne har hatt har jeg hatt med mennesker å gjøre. Så.. Ja... Egentlig» Informantene oppgir altså å ha tidligere erfaring de mener kan være relatert til deres oppgaveforståelse, men det er stort spenn i hvordan de relaterer tidligere erfaringer til nåværende oppgave.

5.2.2.2 Vikarierende erfaring

Ifølge Bandura (1977, 1986) kan rollemodeller og observasjonslæring være en del av vikarierende erfaring.

Synnøve forteller at: «Heldigvis var vi såpass mange den første gangen at vi kunne sitte to frivillige på ett bord, da satt jeg med en som har vært frivillig lenge, sikkert lengst av alle, tror jeg. Så da lærte jeg bare av henne. Da begynte hun og så får vi jo tema med ark og oppgaver og sånn. Og da, jeg vet ikke, jeg. Jeg liker å bare kaste meg litt inn i ting og da lærer man jo... Ja. Det er jo ikke sånn veldig komplisert, sånn, heller» Sander forteller: «For når de kommer inn fersk og er helt ny, så ligger det en sånn uskreven forventning om at du som er erfaren skal ta deg av dem. Det er ditt ansvar å skolere dem. [Informanten sukker tungt og lenge]» Resultatene fra denne studien kan indikere at observasjonslæring finner sted. Det er i denne studien ikke funnet belegg for å hevde at rollemodeller er en del av den vikarierende erfaringen når det kommer til opplæring.

5.2.2.3 Verbal overbevisning

Verbal overbevisning betyr at ikke bare egne erfaringer teller, andres erfaringer kan også spille inn (Bandura, 1977, 1986). Sander forteller at det pleide å være rom for verbal

overbevisning ved språkkaféen: «Så var det jo alltid slik at etter språkkaféen, etter at deltagerne hadde dratt, da ble vi frivillige invitert til å sette oss ned og prate om hva som hadde skjedd i de to timene. Utveksle erfaringer. Hva var dårlig, hva var bra, hva kunne jeg ha gjort annerledes? For meg var jo det er ønskeforum for å få bekreftelse, for å få tilbakemelding. Ja, da var det jo ikke så galt tenkt av meg likevel, dette fungerer jo. Det har jeg etterlyst nå siden [navn på tidligere leder]. Dette er en praksis for et minimum av kvalitetssikring av det som skjer» De frivillige ved Aden språkkafé forteller at de deltar på møter om språkkaféen, de resterende språkkaféene antas å ikke ha slike møter da ingen av de resterende frivillige har nevnt slike møter. Det antas at det i løpet av slike møter kan skje verbal overbevisning. Jeg skal gjennomgå nærmere om møter under punktet 5.3.3. *Andre forhold som årsak til avvik.*

5.2.2.4 Emosjonelle forhold

Ifølge Bandura (1977, 1986) kan emosjonelle forhold være knyttet til resultatet av handlingen. Med dette forstår jeg at resultatet av handlingen skal være verdt innsatsen er viktig for motivasjonen.

Jeg spurte de frivillige «Føler du at din innsats blir verdsatt og er viktig og hva gjør at du føler det på denne måten?», samt «Innfridde det å være frivillig ved en språkkafé dine forventninger?» Jeg skal å gå gjennom analysen av dette.

5.2.2.5 Eksempler på deltakernes takknemlighet som største motivasjonskilde

Aud fra Aden språkkafé svarte at «Jeg føler meg så vel, når jeg kommer herfra, for de [deltakerne] er jo så glade og blide og takknemlige» (Y2). Renate fra Rolfsen språkkafé forteller at «Alle [deltakerne] er så takknemlige. Og så glade og positive og liksom at vi bruker fritida vår på å hjelpe dem med å lære norsk og det er, de er så positive. Det er så rørende da, så.. Jeg er bare veldig glad når jeg går herfra. Det er en av de beste tingene jeg gjør som frivillig, det er språkgruppa, altså» (Y2). Hanne forteller: «Og det er innmari hyggelig når folk sier de er veldig glad i meg og at, ja, jeg endrer deres liv... Ja, det er veldig mye sånn. Og «Uten språkkaféen hadde jeg aldri så godt norsk som jeg gjør nå». Vi får mange sanne tilbakemeldinger og det blir veldig glad for. Da gjør man en god jobb» Arne forteller: «Og det hender jo veldig ofte at jeg går fra språkkaféen og er glad. Ved å... Og de, at de, ja. Jeg føler dette betyr noe for de som kommer og betyr noe for oss som er der [frivillige]. Det

viser de tydelig [deltakerne]» Anita forteller: «Jo, jeg er glad når jeg har vært der. Jeg synes vi har alltid hatt en veldig god tone og har hatt det veldig hyggelig. Og når noen av de kommer og sier sånn: Takk for sist!» Sander presiserer at: «Ja, jeg drar dit [til språkkaféen] på grunn av deltagerne» og kommer med flere kommentarer om at hans motivasjon stammer fra deltakernes takknemlighet og glede over å se ham. Den tilbakemeldingen han får fra deltakerne er umiddelbar: «Ofte får jeg en klem eller et håndtrykk med en gang jeg kommer inn døra!», tilbakemeldingen er også gjentakende: «det får jeg stadig tilbakemelding om»

5.2.2.6 Eksempler på deltakernes resultatoppnåelse som største motivasjonskilde

På spørsmål om hvorvidt forventningene til å være frivillig hadde blitt innfridd svarte Randi at: «Skulle ønske det var litt mere krav til deltagerne. Det er litt sånn som jeg ofte sier til dem. Det hadde vært greit å ha en CV som viste at du møtte hver eneste gang» og hun presiserer at hun synes det er noen «systematiske mangler» ved språkkaféen. Hun nevner også flere ganger at «Jeg synes det [språkkaféen] krever for lite av deltagerne. Ja», «Kom hvis du vil» Ruth opplyser om at hun ikke synes språkkaféen møtte hennes forventninger fordi: «At jeg tror man må relatere tematikken litt mer. Altså jeg vet at flere av de skal igjennom disse prøvene, så det er mulig at tematikken er rettet opp mot at lederen kjenner disse prøvene. Samtidig tenker jeg at dette lærer de på voksenopplæringen, hvor de enn går. Og så tenker jeg at kanskje skulle man lært dem mere dagligdagse ting, ja, sosiale koder, den typen ting. Mer ting som går på integrering, ville jeg lagt vekt på» På spørsmål om hvilke erfaringer Ruth hadde gjort seg, som gjorde henne glad, svarte hun: «Jo, han pappaen som jeg sa. Han gjorde meg veldig glad, faktisk. Jeg synes alltid det er veldig nydelig når de tenker at de skal bryte mønstre som er negative for, som for eksempel kjønn da» Rigmor forteller: «Jeg synes det er veldig viktig at de som kommer til Norge lærer norsk, så da er vel språkkaféene veldig viktig. Jeg hører jo veldig mange av disse som, veldig mange er veldig ivrig, veldig mange skal jo lære norsk for å komme videre i livet, for altså... Og da år de jo på alt som er av språkkaféene, har jeg skjønt» Hilde sier: «Alle [flyktingene/asylsøkerne/innvandrerne] ønsker seg jobb – og jeg skulle ønske jeg kunne hjulpet til med det. Så hvis jeg skulle lykkes med det, så ville jeg blitt glad. For da blir de selvgående» Diana forteller: «Jeg blir så glad når jeg ser henne, når jeg hører henne [deltaker]. Jeg har møtt henne flere ganger på bussen og t-banen og litt forskjellig. Hvor hun blir mer og mer blid og glad og snakker bedre og bedre norsk og har masse å komme med. Så det har vært en hyggelig opplevelse. Og det er jo ikke

min fortjeneste primært, men altså, jeg bare ser på utviklingen hennes hvor godt det har vært [å gå på språkkaféen]»

Synnøves svar passet ikke inn i noen av disse to kategoriene: «For meg så er det viktig, også fordi jeg er ny i området og bli kjent med folk, og det å være frivillig er en fin måte å bli kjent på. Både med de frivillige og deltagerne» Synnøves motivasjon syntes å være mest knyttet opp mot å møte lokalbefolkningen og sosialisere.

5.2.2.5 Personens tolkning

Bandura (1977, 1986) hevder at personens tolkning av egne prestasjoner spiller inn på deres motivasjon. Jeg antar at de frivilliges personlige tolkning er tett knyttet til de emosjonelle forhold beskrevet i detalj i foregående punkt. Auds kommentar understøtter denne antakelsen: «Og når vi ser de blir glade, da tror vi jo at vi har gjort en innsats». Alf forteller om temaarkene: «...Når de [deltakerne] sier de liker det, da er det sånn» Disse, og lignende svar, kan indikere at personens tolkning på egen innsats avhenger av deltakernes tilbakemelding. Ruth kommer med en avvikende kommentar: «Men så blir de ikke bedre [til å snakke norsk]» Hvilket kan indikere at Ruths tolkning baserer seg på deltakernes resultatoppgjør.

5.2.4 Oppsummering om og avvik fra forventninger til å være frivillig

I oppsummeringen skal jeg oppsummere hva analysen viser i forhold til forventninger, samt påpeke eventuelle avvik mellom etablert teori og det min analyse viser.

Forventninger er en kognitiv innstilling som skapes i individet ut fra den informasjonen som individet oppfatter. Etablert teori hevder at forventninger er knyttet til måloppnåelse. Måloppnåelse henger nøye sammen med den informasjonen som er kommunisert til den frivillige. Forventninger om måloppnåelse påvirker igjen forventninger til oppgaveløsning og påvirker oppgaveforståelse. Analysen indikerer at det er særlig to emosjonelle forhold knyttet til oppgaveforståelse og derved måloppnåelse; Det at deltakerne er takknemlige og det at deltakerne lærer bedre norsk. Analysen indikerer at forventningene styrkes ut fra personens tolkning. På tross av at de frivillige viser stor bredde i måten de utfører oppgaven oppgir de alle å ha en klar forståelse av hva deres oppgave er. Analysen viser at observasjonslæring skjer ved språkkaféene og analysen kan tyde på at verbal

overbevisning er ønsket av de frivillige ved språkkaféene, men at dette ikke skjer ved alle språkkaféene.

Forventninger til roller påvirker oppgaveforståelse og derved forventninger til måloppnåelse. Ingen av de frivillige definerer sine oppgaver dithen at de skal bidra med administrative oppgaver. Hovedfokuset for de frivillige er at de skal sitte på et bord og snakke med deltakerne. Jeg antar at dette samsvarer med den informasjonen er gitt til de frivillige på forhånd og at de frivillige løser oppgaven slik de har forstått den ut fra tilgjengelig informasjon. Oppgaven synes å ha blitt forstått som ikke så vanskelig, at det i all hovedsak går ut på å prate med deltakerne.

5.3 Hvordan påvirkes frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring

Avvik er forstått som forskjeller i det den frivillige forventer skal skje og det den frivillige erfarer at faktisk skjer. Det kan være ulike årsaker til avvik, disse skal jeg gå igjennom i punktene under.

5.3.1. Organisatoriske rammer som årsak til avvik

Organisatoriske rammer handler om hvordan arbeidet er organisert, ledet og tilrettelagt (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Stakeholderteorien påpeker at interessentene ikke er en del av selve organisasjonen, de står utenfor den (Freeman, 1984). Motivasjonssvikt og misnøye med organisering kan redusere tilfredshet og gjøre at man vurderer å slutte, mens frivillige som uttrykker høy grad av tilfredshet med organisering og arbeidsoppgaver føler oftere tilhørighet til organisasjonen de arbeider for og har oftere en intensjon om å fortsette (Wollebæk et.al., 2015).

Alf forteller at han er godt fornøyd med hvordan språkkaféen er organisert: «Ja, altså, jeg si det her [Aden] er det bra strukturert, synes jeg, ved at [daglig leder] sørger for å lage planer, altså for hvem skal ta hvilke vakter, og det gjør han i nær kontakt med hver enkelt frivillig. Han sender ut på forhånd spørsmål om når vi vil være tilgjengelige. Så melder man det til han og så får man etter en liten stund en slags vaktplan tilsendt. Og det synes jeg har fungert veldig bra.» Alf forteller at han iblant kan ha innvendinger mot at temaarkene er litt tørre, noe som har vært et irritasjonsmoment også hos andre frivillige ved andre språkkaféer, men Alf forteller at: «Jeg har ofte ikke, det er kanskje sterkt sagt, men noen ganger i hvert fall, reagert på de tekstene som er blitt forberedt for dagens seanse i den forstand at jeg har

følt de kan kanskje være tørre og kjedelige for brukerne. Men så spør jeg dem og de sier at dette er helt fint. Og hvis de er fornøyd med det, så er jeg fornøyd. Jeg ser ingen rolle for meg å...» I forhold til etablert teori kan svarene fra Alt kanskje tolkes dithen at han stort sett er fornøyd med hvordan språkkaféen er organisert og derfor tolererer små irritasjonsmomenter bedre.

Hilde forteller at hun: «synes kaféen er litt dårlig organisert og biblioteket er ikke aktiv deltaker» (S4) noe som har ført til at hun har sluttet å være frivillig i og med at hun føler seg ekskludert av de andre frivillige ved språkkaféen. Sander er svært misfornøyd med måten språkkaféen er organisert på og forteller at: «Alle tiltak som ville høyne standarden, kvaliteten på språkkaféen ville jo være den største gaven» Salinas språkkafé har vært gjennom endringer Sander oppfatter som negative og som kan belyse Hildes sitat nærmere. Sander forteller at «rollefordelingen tidligere, vi spurte deltakere som kom jevnlig om de kunne tenke seg å ha en slags vertskapsoppgave, koke kaffe og slikt, og det fungerte», en endring var at: «biblioteket tok over denne oppgaven og det fungerte på et vis», men: «nå er det bare forventet at vi frivillige kommer en halvtime før, eller før senest et kvarter før. Da for å rydde og sånn, be folk som sitter der, som er engasjert med saker og ting [om å flytte seg]» Sander påpeker at dette har konsekvenser for språkkaféen: «Konsekvensen av det som skjer nå er at.. Vi skal jo starte klokken fem, men de siste gangene har vi jo ikke kommet i gang før kvart over, en halvtime etter. For folk er usikre på hva de skal gjøre, hvor skal de gjøre. Det er ingen som liksom er dette drivende samlingspunktet som leder. Og rollene, eller oppgavene er ikke klart nok definert. Det flyter og det skaper usikkerhet. Og det med frivillige, det varierer jo. Og så er det ingen fast leder som liksom står og drar i trådene for å komme i gang» At «alt flyter» og at det ikke er noen klart definert leder kan lede til slike konflikter mellom krav fra de frivillige om autonomi og ønsket om å få lov til å være med å bidra. Som Anita sier om viktigheten av å holde møter der de avklarer konflikter og utfordringer: «Vi må passe på at alle får jobbe. At vi deler på oss, at vi har det likt».

Noe av det Sander savner mest er: «Så var det jo alltid slik at etter språkkaféen, etter at deltagerne hadde dratt, da ble vi frivillige invitert til å sette oss ned og prate om hva som hadde skjedd i de to timene. Utveksle erfaringer. Hva var dårlig, hva var bra, hva kunne jeg ha gjort annerledes? For meg var jo det er ønskeforum for å få bekreftelse, for å få tilbakemelding. Ja, da var det jo ikke så galt tenkt av meg likevel, dette funker jo. Det har jeg etterlyst nå siden» At det ikke lenger er lagt til rette for verbal overbevisning og vikarierende erfaring, kanskje også rollemodeller, har hatt konsekvenser for Sanders motivasjon. Blant

annet er han ikke lenger så interessert i å yte noe ekstra: «De [biblioteket og/eller frivilligsentralen] ytrer ønske om at vi skal komme minst et kvarter før. Det er egentlig ikke noe problem. Et kvarter fra eller til har ikke noe å si. Den ene gangen jeg kommer fem minutter på, det får de tåle. Jeg er jo frivillig. Mye kan jo oppstå. Man kan jo ikke stille samme krav til en frivillig som til en lønnet arbeidstaker. Det har også hatt effekter på Sanders rolleforståelse: «Men jeg har definert og redefinert dette med frivillighet, for jeg har vært brukt og noen ganger har jeg følt meg misbrukt. Tar du den, så tar du den. Og akkurat der så må jeg... Der har jeg lært, heldigvis, å være litt tydelig på grensene og delvis ansvarsbyrden i forhold til dette her» Sander presiserer: «Altså, du hører hva jeg sier, jeg møter opp for brukerne. Jeg har mistet veldig mange illusjoner i forhold til ledelse og frivillige.»

Det Sander oppfatter som dårlig organisering har ikke bare hatt konsekvenser for ham selv, han forteller også om andres opplevelser: «Så jeg og [navn på frivillig] vi har vel utviklet vår egen strategi. Vi utveksler våre egne erfaringer og hjertesukk og med det så har vi liksom avreagert og har på en måte fått verste frustrasjonen ut av skrotten. For det finnes ikke et formelt forum der du kan legge igjen disse refleksjonene dine eller tvilen din eller... What ever. Så, beklageligvis, vi overlever på den måten. Men så har du de nykommerne, da, av frivillige, som da... Pakker sammen og...» Sanders referat av andres opplevelser kan indikere at dårlig organisering også kan ha effekter på nyrekruttering: «Jeg husker ikke navnet på damen som møtte opp og var aktiv som frivillig i et halvt års tid og så forsvant hun bare. Så møtte jeg henne utpå senteret her. «Du forsvant bare? Hva skjedde?» Nei, hun orket ikke å bistå der. Hun følte hun var luft, at hun var noe som ikke var betydningsfull i det hele tatt. Det var så vidt at det var noen som sa hei når hun kom. Og når det var ferdig så var det bare et vilt kaos, rydde sammen bord og stoler. Hvor er alle sammen? Nei, nei, da får jeg bare tulle hjem. Hun følte seg så lite verdsatt at dette gav null. Det ble for slitsomt for henne. Samme historien har flere fortalt.»

Organisering og tilrettelegging handler også om utformingen av det fysiske rommet. Flere av språkkaféene ble avholdt i bibliotekets meråpen tid, noe flere av de frivillige hadde meninger om. Flere av de frivillige påpekte at når språkkaféen ikke var adskilt fra andre bibliotekbrukere oppstod det utfordringer slik som Synnøve påpeker: «Innimellom er det noen av de [vanlige bibliotekbrukere] som forsyner seg med kaffe og te, og kaker, om vi har det. Jeg har sett at andre frivillige ikke liker det. Det er jo for oss på språkkaféen» Renate er frivillig ved Rolfsen språkkafé som er lokalisert på frivilligsentralen. Hun mener det ikke ville vært mulig å ha språkkaféen på biblioteket fordi språkkaféen trenger «sitt eget avlukke. Men å

sitte midt i et... Det som kalles bibliotek- og aktivitetshus nå, det går ikke, fordi det er for mye støy. Og hvem liker vel å sitte på utstilling?» Sander forteller om sine erfaringer med det fysiske rommet etter at biblioteket ble bygget om: «Jeg forsøker å stresse det beste jeg kan med å hente ting fra kjøkkenet, det er lang transportvei, å få organisert bordet der jeg skal sitte med navnelapper og hele dette og programmet og hele greia. Sånne irritasjonsmomenter sliter over tid, skal jeg bare si deg» Sitatene sannsynliggjør at det kan finnes utfordringer ved den fysiske utformingen som kan påvirke de frivilliges motivasjon i negativ retning.

5.3.2. Frivillighet som årsak til avvik

En frivillig er i denne oppgaven definert som å være en person som ikke får betalt for den innsatsen personen utfører. Frivillig arbeid er i denne oppgaven definert til å være ikke-obligatorisk arbeid den frivillige utfører utenfor sin egen husholdning. I denne oppgaven har jeg tatt hensyn til både normativ og instrumentell måte å forstå frivillighetsprinsippet, der den normative eksisterer på det individuelle plan og hvor den frivillige innsatsen er knyttet til frivillighet, ikke tvang av noen art og der den instrumentelle forståelsen omhandler organisasjonens ønske om at den frivillige skal bidra til å løse samfunnsoppgaver.

Flere av de frivillige forteller at det er viktig å ha en klar leder på selve språkkaféen, ellers blir alle stående innenfor døren og vente på at noen skal sette i gang med noe. Anita mente: «Kan de ikke bare få en til å... At en har ansvaret og føle det. I stedet for at alle skal, eller ingen gjør noe. Det var helst det siste» De fleste frivillige sa at de var uvillige til å påta seg en administrativ rolle (S8), de fleste sa også at de var uvillige til å ta en lederrolle på språkkaféen. Anita fortalte: «Jeg følte at jeg ikke hadde lyst» Dette hang sammen med at de ikke ville ha mer ansvar enn å sette seg på et bord og snakke med deltakerne. Flere hadde hatt lederroller i sitt yrkesliv og kom med kommentarer i likhet med Alf: «Nå er jeg ferdig med det, nå skal jeg hygge meg» Det følte også ubekvemt å skulle lede noen som var på samme nivå som en selv. Det var heller ikke greit å bli ledet av en på samme nivå som seg selv. Aud forteller: «Men jeg må også passe meg litt, da. For... [latter]. For vi er jo litt satt, noen av oss. Og hvis jeg.. Jeg prøvde meg hjemme, å spørre dem om, jeg synes ofte jeg kan være litt kjapp, og litt styrete. Og det skal jeg ikke være, har jeg skjønt» Anita har gjort seg noen tanker: «Vi er jo alle voksne mennesker. Vi kan jo prates til» Det var lettere å påta seg en slik lederrolle, samt å ta imot instruksjoner fra en med en slik lederrolle, når noen over i hierarkiet, slik som daglig leder for frivilligsentralen, hadde bestemt at dette var en oppgave som skulle rullere blant alle de frivillige. Arne presiserer: «Men nå har daglig leder sagt at det skal være en leder for hver gang, og at det skal rullere. Så da er det slik, og det fungerer» Dette kan henge

sammen med at de aller fleste var villig til å yte noe ekstra (S9) om de ble spurt eller om de selv så at det var nødvendig, se vedlegg 3.

5.3.3. Andre forhold som årsak til avvik

Analysen avdekket også andre forhold som årsak til avvik og jeg skal i punktene under gå gjennom disse.

5.3.3.1 Forhold mellom de frivillige

Analysen avdekket at det kan finnes andre årsaker til avvik, slik som forhold mellom de frivillige. Avvik defineres her som avvik mellom ønsket situasjon og reell situasjon. Hilde, Sander, Anita og Arne forteller om slike årsaker til avvik. Det kan skje at en frivillig oppnår en sterkere sosial tilknytning mellom noen frivillige eller mellom deltakere og frivillige enn andre, noe som kan ha flere ulike årsaker. Hilde føler seg utenfor «det gode selskap» og synes det kan være vanskelig å komme inn i «klikken» fordi: «noen av dem [frivillige og deltakere] bor nærme hverandre og da blir det naturlig at de reiser hit [til språkkaféen] sammen og da vil de sitte sammen [her] også» Analysen viser at dette kan oppleves konfliktskapende og derved demotiverende, noe sitater fra flere frivillige indikerer. Arne fra Aden språkkafé forteller om bakgrunnen for problematikken: «Språkkaféen, slik som jeg opplever det, har... Kanskje to konsekvenser, det ene er å lære språk, det andre er personlig tilknytning, vennskap, kan man si. Jeg ser jo også at det er jo også en viktig del. Men på en måte blir det et problem hvis det [de personlige tilknytningene] blandes for mye inn i selve kafédriften. Det er litt synd» Anita påpeker hva noen av utfordringene kan være: «og så er det noen som bare setter seg ved bordet sånn [informanten viser med kroppen sin, noen som bestemt setter seg ned og «tar» plassen «sin»]. Slike nære bånd mellom frivillige og deltakere kan også ha positive effekter for de frivillige, noe Sanders kommentar viser når jeg spør om det å være frivillig har møtt hans forventninger: «Noe så til de grader! Jeg har fått så mange venner og gode, nære relasjoner...». Analysen kan med dette indikere at dualiteten i hva språkkaféen skal være kan medføre visse avvik mellom de frivilliges forventninger til å være frivillige.

5.3.3.2 Ønske om å påvirke som årsak til avvik

Stakeholderteorien (Freeman, 1984) hevder at det er viktig for stakeholderne å kunne påvirke.

Jeg spurte de frivillige om det å ha muligheten for å påvirke var viktig for dem og hvem de i så fall ønsket å påvirke og hvorfor. Alle de frivillige, foruten Alf, sa rett ut at det var viktig for dem å kunne påvirke. Renate, Alf, Arne, Anita, Diana og Ruth ønsker å påvirke særlig deltakerne og deres språklige utvikling, noe som sammenfaller godt med resultatene som kom frem under punkt 5.2.2.4 *Emosjonelle forhold*. For disse frivillige var det viktig å bli hørt av den som utviklet temaarkene basert på tilbakemeldinger om hvilke temaer deltakerne ønsker seg. Disse frivillige ønsket også å påvirke språkkaféen mot å bli; Ruth: «*mer som et språkkurs, med strengere krav til deltakerne*». Arne lurer på om de kanskje: «*skulle vært litt mer modige med det å snakke litt mer om integrering og spørsmål rundt dette*» For Anita er det mest viktig at alle har det hyggelig og hun ville gjerne at: «*Vi kunne godt møtes etter språkkaféen, vi kunne gått på ski*». Hilde uttrykte ønske om å påvirke i stor grad, men sier senere i intervjuet at hun er redd for å komme med for mange idéer fordi: «*Hvis du sier sånn, da kommer de gjerne og sier at, jammen, da kan du jo bare sette i gang og gjøre det*» Dette ble sagt i forhold til at «*Flyktninger trenger jobb, de kommer hit og vet ikke hva de kan gjøre. I [navn på sted] lager de blomsterkasser i kommunen så flyktningene kan få teste ny yrker*» Hanne synes det er veldig greit å selv være i ledelsen, fordi: «*Da gjør jeg nesten som jeg vil*» Aud ønsker å påvirke, da særlig de andre frivillige, i form av å være en lederskikkelse. Hun sier: «*Men jeg må også passe meg litt, da. For... [latter]. For vi er jo litt satt, noen av oss*» Sander ønsker å påvirke hvordan språkkaféen er organisert slik at den passer bedre med de forventninger han hadde i utgangspunktet: «*Jeg etterlyst at frivillige blir tatt vare på. Gjerne skolert før de kommer inn. For når de kommer inn fersk og er helt ny, så ligger det en sånn uskreven forventning om at du som er erfaren skal ta deg av dem. Det er ditt ansvar å skolere dem*» Det synes ikke å spille noen rolle for de frivillige om de har vært med mye eller lite, de ønsker alle å sette sitt preg på språkkaféen. Synnøve sammenfatter dette godt: «*Folk må bare få delt hva de synes. Det er ikke alltid noe skjer hver gang, men de må få føle de er med på det*» Hvem de frivillige ønsker å påvirke, hva og hvorfor favner vidt, og inkluderte både hvordan språkkaféen ble organisert og hvilke temaer som tas opp, men retningen de ønsker å påvirke i virket å ha sammenheng med emosjonelle forhold og hvilke bakenforliggende motiver de hadde for å føle at det oppnådde resultatet var verdt deres innsats.

Analysen indikerer at å ikke få være med å påvirke kan ha negativ effekt på de frivilliges motivasjon. En del av de frivillige hadde kommet med endringsforslag (S5), og

derved forsøkt å påvirke. De frivillige som ikke hadde opplevd å ha blitt hørt (S6) var ikke fornøyd med hvordan språkkaféen var organisert (S4) og følte seg heller ikke verdsatt (S7). Dette kan indikere at det å nå frem med påvirkning kan ha effekt på de frivilliges motivasjon. Følelsen av å ikke være verdsatt sammenfalt ofte med at leder for språkkaféen ikke var kjent (S14) og at de frivillige ikke hadde fått tilbakemelding på sin innsats fra leder (L10). Disse frivillige deltok heller ikke på møter om språkkaféen (L6). Se vedlegg 3.

5.3.3.3 Mangel av forventningsjustering som årsak til avvik

Bandura (1977, 1986) hevder at informasjon, blant annet i form av vikarierende erfaring og verbal overbevisning, er viktig for individets forventninger og derved også motivasjon. Jeg antar at vikarierende erfaring, i form av rollemodeller og observasjonslæring, kan motivere i retning av ønsket adferd, i form av å være forventningsjusterende.

Jeg undersøkte om forventningsjustering kan skje blant annet i form av vikarierende erfaring og verbal overbevisning i form av rollemodeller og observasjonslæring ved å analysere om møter mellom de frivillige og ansvarlig for språkkaféen kan ha en slik effekt. Aud forteller: «Vi har møter. Ja, ja. Veldig viktig. Og der koker det av og til» (L6). At det «koker» på møtene kan bety at uenigheter blir lagt frem og ulike synspunkter de frivillige innehar blir lagt frem, noe som kan indikere at vikarierende erfaringer utveksles. Anita presiserer hva de snakker om på møtene: «Vi snakker om alt, det som ikke virker. Særlig at vi må passe på at alle får jobbe. At vi deler på oss, at vi har det likt. Og så har vi hatt møter om dette, og det fungerer veldig fint» (L6). Aud presiserer videre at: «Nå har [daglig leder] sagt vi skal rullere på å være ledere og er det den som deler ut oppgavene og så ser vi også på det at hvis vi var for mange i går og en gikk hjem, så kan du si, neste gang, når det er for mange, da er det en annen som må gå hjem. Så du kan si vi passer på hverandre. Så du kan si det fungerer veldig fint» Dette kan indikere at møtenes funksjon er å snakke om årsaker til konflikter, samt finne løsningsforslag på dem. Anita forteller at det er viktig at «vi passer på hverandre». Både Aud og Anita sier at de «ikke får jobbe så ofte som jeg vil», men ser dette i sammenheng med andre også må få lov til å bidra. Ordlyden i det Aud og Anita sier er tilnærmet lik og har det samme meningsinnholdet. Dette kan indikere at det finnes en sterk rollemodell ved Aden språkkafé, som begge disse frivillige tilhører, og at observasjonslæring skjer gjennom møtene. Deres kommentarer kan også bety at Aud og Anita har justert sine forventninger etter å ha fått innsyn i andres erfaring, at det ikke er motiverende å måtte gå hjem fordi det ikke er bruk for en. Dette er ikke et hensyn Hanne tar, selv om hun er uformell nestleder av språkkaféen sin: «Det at noen må gå hjem, det har ikke vært et problem her» Det

holdes ikke møter ved språkkaféen Hanne deltar på. Hannes svar kan kanskje indikere at hun ikke har ervervet seg den samme forståelsen som Aud og Anita har.

Ønsket om møter er sterkt hos Aud som sier: «Men jeg kunne tenkt meg at vi i kaféen, at vi hadde oftere møter. Det bør vi ha. Det er for lite med en gang i halvåret», det samme er ønsket om muligheten for erfaringsutveksling hos Sander: «Så var det jo alltid slik at etter språkkaféen, etter at deltagerne hadde dratt, da ble vi frivillige invitert til å sette oss ned og prate om hva som hadde skjedd i de to timene. Utveksle erfaringer. Hva var dårlig, hva var bra, hva kunne jeg ha gjort annerledes? For meg var jo det er ønskeforum for å få bekreftelse, for å få tilbakemelding. Ja, da var det jo ikke så galt tenkt av meg likevel, dette funker jo. Det har jeg etterlyst nå siden» Jeg forstår Sander utsagn dithen at erfaringsutveksling kan ha to effekter, både å gi ham tilbakemelding på at det han gjør er innenfor de parameterne aktiviteten er tenkt drevet etter, samt gi ham bekreftelse på at hans innsats er viktig, altså verbal overbevisning.

5.3.4 Oppsummering om avvik

I oppsummeringen skal jeg oppsummere hva analysen viser i forhold til hvordan de frivilliges motivasjon kan påvirkes av avvik mellom deres forventninger og erfaringer, samt påpeke eventuelle avvik mellom etablert teori og det min analyse viser.

Avvik oppstår når forventningen den frivillige har til sine oppgaver som frivillig er forskjellig fra den erfarte virkeligheten. Organisatoriske rammer handler om hvordan språkkaféen er organisert, ledet og tilrettelagt. Analysen kan indikere at det kan ha store konsekvenser, både for kvaliteten på tjenesten, nyrekruttering, samt de eksisterende frivilliges motivasjon dersom aktiviteten ikke møter de forventningene de frivillige har. En del av tilretteleggingen kan være utformingen av det fysiske rommet. Analysen har avdekket at det kan være forhold ved det fysiske rommet som gjør det utfordrende for de frivillige å utføre sitt frivillige arbeid på en måte som støttet opp under deres motivasjon.

Resultatene fra analysen indikerte at noen frivillige ble mest motivert av at deltakerne ble bedre i norsk, andre frivillige ble mest motivert av deltakernes takknemlighet. Analysen i denne studien viste at det i all hovedsak fantes to emosjonelle forhold knyttet til at innsatsen var verdt det, med ett avvik. Disse emosjonelle forholdene var takknemligheten fra deltakerne og at deltakerne ervervet seg økte språkkunnskaper i norsk. Avviket var ønske om

sosialisering og det å delta i lokalsamfunnet. Analysen indikerte at de emosjonelle forholdene hadde sitt utspring i de frivilliges indre motivasjon, samt at forventningene om måloppnåelse kan bli forsterket av personlig tolkning.

Analysene i studien har avdekket at endringer kan føre til konflikter, samt at aktiviteten i seg selv kan lede til konflikter mellom de frivillige i og med at målsettingen til aktiviteten er todelt; Den skal både være sosial og den skal bidra til deltakernes resultatoppnåelse i forhold til å lære bedre norsk.

I min analyse har jeg også forsøkt å avdekke hvorvidt forventninger kan justeres ut fra vikarierende erfaring og verbal overbevisning. Jeg antar at blant annet møter kan være forventningsjusterende og dette kan ha positiv effekt på frivilliges motivasjon.

6. Analyse

I min studie undersøker jeg *hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon*. Dette er mitt hovedspørsmål. Problemstillingen er likevel sammensatt. For bedre å kunne svare på dette overordnede forskningsspørsmålet har jeg satt opp tre underspørsmål som skal hjelpe med å strukturere oppgaven. Under oppsummerer jeg funnene fra de tre under-forskningsspørsmålene for å kunne besvare hovedspørsmålet. En viktig betraktning i analysen vil være hvorvidt de etablerte teoriene forklarer fenomenet «*hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon*». For bedre å kunne belyse dette vil jeg også se nærmere på de tre underspørsmålene; Hva motiverer de frivillige, hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé og hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring.

6.1 De frivilliges motivasjon

Etablert forskning viser at indre forhold, slik som behov og verdier, er viktige for de frivilliges motivasjon og at indre motivasjon er en sterk drivkraft hos de frivillige. (Wollebæk, et. al., 2015). Det hevdes også at tilhørighet er en del av indre motivasjon og utøver sterke krefter på de frivilliges motivasjon (Deci & Ryan, 2000). Etablert forskning gjør også et klart skille mellom indre og ytre motivasjon, hvor drivkraften bak ytre motivasjon kan være lønn, bonuser og gaver (Stipek, 2002, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005; Rognes, 1994). Dette skal jeg nå analysere under punktene indre og ytre motivasjon.

6.1.1 Indre motivasjon

Etablert teori hevder at indre motivasjon gjør at mennesker utfører en handling fordi de synes den er interessant og føler spontan tilfredsstillelse fra aktiviteten i seg selv (Gagné og Deci, 2005). Empirikapittelet viste at indre forhold ved individet hadde effekt i forhold til hvilke aktiviteter de i utgangspunktet var motiverte til å delta på, og at de frivilliges indre motivasjon hadde effekt i forhold til hvilken belønning de søkte etter i sitt videre frivillige arbeid. Empirikapittelet kunne imidlertid indikere at det fantes negative effekter på de frivilliges motivasjon og at motivasjonen kunne avta over tid. Gjennom empirikapittelet ble denne effekten tydelig på flere måter, blant annet i form av at frivillige som ikke visste hvem lederen var, som ikke nådde frem med sine ønsker om å påvirke og ikke deltok på møter, oftere mente at språkkaféen var dårlig organisert og hadde dårlig ledelse. Frivillige som følte

seg ekskludert fra aktiviteten på grunn av for mange frivillige opplevde også negativ effekt på sin motivasjon. Empirikapittelet viste også at tilbakemelding og bekreftelse hadde effekt på de frivilliges motivasjon. Dette ble tydelig gjennom de frivilliges ønske om å ha flere møter og erfaringsutvekslinger.

6.1.2 Ytre motivasjon

Etablert teori hevder at ytre motivasjon krever en instrumentalitet mellom aktiviteten og noen adskilbare konsekvenser (belønninger) slik at tilfredsstillelsen ikke kommer fra selve aktiviteten, men heller fra de ytre konsekvensene som aktiviteten fører til (Gagné og Deci, 2005). Det opereres også med et klart skille mellom indre og ytre motivasjon (Stipek, 2002, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005). Empirikapittelet kunne ikke påvise at ytre konsekvenser, i form av gaver og fester ble oppfattet som belønninger av de frivillige. De fleste frivillige hevdet imidlertid at den takknemligheten deltakerne viser, eller deltakernes resultatoppnåelse i form av forbedret språk, er det som motiverer dem. Empirien kunne indikere at disse tilbakemeldingene fra deltakerne hadde form av ytre konsekvenser da tilbakemeldingene var en adskilt og direkte konsekvens av den frivilliges handling. Denne motivasjonen var gjennomgående hos informantene i denne studien. De frivillige som hadde deltatt ved aktiviteten, men som hadde sluttet etter en tid gav muligheten til å studere fenomenet nærmere. Det kan tenkes at de frivillige som sluttet ikke mottok takknemlighet og heller ikke erfarte at deltakerne de hjalp fikk økte språkkunnskaper og derved ikke opplevde den spontane gleden som er en følge av å delta i en aktivitet. Empirien i denne studien kan bare uttale seg om dette i begrenset omfang. Det som ble klart er at når frivillige ikke fikk delta i det frivillige arbeidet avtok deres motivasjon. Det ble gjenfortalt de frivillige som sluttet gjorde det fordi å delta i aktiviteten ikke gav dem noe, altså at de ikke mottok noen form for belønning. Selv om empirien ikke kunne utlede noe om disses motivasjonsbrist kunne empirien utlede noe om hvorvidt tilbakemeldingen fra deltakerne hadde form av indre eller ytre belønning for de frivillige som studien omfattet.

Banduras (1977, 1986), samt Rognes (1994) hevder at det finnes en forventning om at innsatsen som legges ned skal være verdt resultatet. Etablert teori på frivillighetsfeltet har definert en del av dette belønningssystemet til å omfatte tilhørighet, gjennom Deci og Ryan (2000) som hevder at den indre motivasjon kun kan vedvare i den grad aktiviteten tilfredsstiller behovet for kompetanse, autonomi og tilhørighet. Empirien viste at fester hadde begrensninger i forhold til å skape tilhørighet i den formen de gjennomføres ved de undersøkte bibliotekene og frivilligsentralene. Den frivilligsentralen hvor de frivillige følte

tilhørighet var daglig leder med på festene, samt deltok på møter. Dette kan indikere at personlig tilknytning er viktig for å skape tilhørighet. Empirikapittelet indikerer også at de frivillige føler tilknytning til deltakerne. Dette ble tydeliggjort gjennom de frivilliges historiefortelling, samt at enkelte frivillige fortalte at deres motivasjon var bundet opp til deltakerne, selv om de var misfornøyde med organisering og ledelse.

Empirien sannsynliggjorde imidlertid at møter og erfaringsutvekslinger mellom de frivillige, samt mellom frivillige og leder, kunne ha form av ytre konsekvenser og derved ha effekter i form av ytre motivasjon. Gjennom empirien ble det sannsynliggjort at konflikter ble løst, nye løsninger ble avtalt utprøvd og påvirkning ble gitt og tatt imot, de frivillige utviklet forståelse for hverandres situasjon. Her ble det altså sannsynlig at vikarierende erfaring, samt verbal overbevisning skjedde. Daglig leder som deltok på møtene og festene ved denne språkkaféen ble også vel omtalt og nevnt ofte, noe som kan indikere at han er en rollemodell. Ifølge Bandura (1977, 1986) har rollemodeller påvirkningskraft. Dette kan bety at når denne lederen gir tilbakemelding til en frivillig på den frivillige innsatsen kan motivasjonen endres fra å være indre til å være ytre motivasjon.

Tilbakemelding er en adskillbar konsekvens, en konkret muntlig belønning, som kan gjøre at tilfredsstillelsen ikke kommer fra oppgaven i seg selv og indre motivasjon, men fra tilbakemeldingen og derved ytre motivasjon. Det kan argumenteres med at tilbakemelding ikke trenger å bety noe særlig for en frivillig og han eller hennes motivasjon. Behovet for tilbakemelding for å opprettholde motivasjon over tid har jeg imidlertid avdekket i denne studien. Informantene forklarer at deres motivasjon er nært knyttet til den tilbakemeldingen de får fra deltakerne og at dersom de ikke får tilbakemelding fra ansatte ved frivilligsentralen eller biblioteket vil de aktivt etterspørre den fra deltakerne. Den tilbakemeldingen de får har verdi for dem i forhold til deres motivasjon. Dette kan indikere at dersom de ikke får tilbakemeldinger, selv fra deltakerne, er sannsynligheten for at de slutter å være frivillige tilstede. Den reviderte tesen er således at tilbakemelding, i form av å være en adskillbar og direkte konsekvens av den frivillige handlingen og derved en ytre konsekvens, kan ha justerende effekt. Følt tilknytning til den som gir tilbakemeldingen antas å påvirke effekten av tilbakemeldingen.

6.2 De frivilliges forventninger for å være frivillige ved en språkkafé

Wollebæk, et. al. (2015) hevder at indre forhold ved individet, slik som verdier og behov, er viktige i forhold til hvilke aktiviteter de frivillige ønsker å delta på. Bandura (1977, 1986) hever at frivilliges forventninger er knyttet til måloppnåelse. Måloppnåelse henger nøye

sammen med den informasjonen som er kommunisert til den frivillige (Svartdal, 2018). Empirikapittelet avdekket også at rolleforståelse påvirket forventninger til de frivilliges forventninger til å være frivillige ved en språkkafé. I denne analysen har jeg sett på innledende forventninger, forventninger opp mot måloppnåelse og rolleforståelse sett opp mot forventninger til oppgaveløsning.

6.2.1 Innledende forventninger

Empirikapittelet viser at indre motivasjon er utslagsgivende for hvorvidt individet i utgangspunktet ønsker å være frivillig. Når ønsket om å være frivillig oppstår er indre verdier slik som behov, interesser, følelser, verdier og personlighetstrekk (Woolfolk, 2004) medvirkende til hvilke aktiviteter individet ønsker å gi sin tid og innsats til. Empirikapittelet viser at rekruttering av nye frivillige kan skje mens språkkaféen avholdes i biblioteklokalet og at når det ikke er en leder til stede på språkkaféen er dette informasjonsarbeidet og forventningsjusteringen ikke en prioritert oppgave. Allerede eksisterende frivilliges fokus er at de skal sette seg ned ved et bord og snakke med deltakerne og prate med dem, ikke informere nye. Dette har sammenheng med den informasjonen de allerede eksisterende frivillige har forstått og den rolleforståelsen disse bringer med seg inn i sitt frivillige arbeid. Min reviderte tese er at de innledende forventningene kan justeres i rekrutteringsøyeblikket forutsatt at ny informasjon blir mottatt og forstått. Ingen av de eksisterende teoriene tar hensyn til en slik forventningsjustering.

6.2.2 Forventninger opp mot måloppnåelse

Bandura (1977, 1986) hevder det finnes to sett forventninger, en forventning om å mestre å utføre handlingene som kreves, samt at ens innsats skal bli belønnet med et visst resultat. Bandura (1977, 1986) hevder videre at forventningen om å mestre vil være basert på fem informasjonskilder; Tidligere erfaring, vikarierende erfaring, verbal overbevisning, emosjonelle forhold og personens tolkning. Bandura (1977, 1986) sin teori om mestringsforventning vektlegger nytteverdien av verbal overbevisning. I verbal overbevisning ligger det at det er ikke bare egne erfaringer som teller, andres støtte og oppmuntring er nyttig og kan påvirke de emosjonelle forhold knyttet til handlingen eller resultatet og kan igjen påvirke personens tolkning av egen innsats og prestasjoner. Dette har med rollemodeller og

observasjonslæring å gjøre. Observasjonslæring blir brukt for å lære opp nye frivillige ved språkkaféene i og med at en av informantene forteller at det er vanlig at nye frivillige får sitte sammen med en erfaren frivillig den første gangen, dersom det er nok frivillige. Det empiriske grunnlaget viste at de frivillige alle trodde de skulle klare å mestre oppgaven. Oppgaven ble forstått som å være lavterskel som hovedsakelig gikk ut på å prate med andre, og prate, det kunne de. Det er tvilsomt om språkkaféen ville tiltrukket seg frivillige som ikke trodde seg i stand til å utføre denne oppgaven basert på gjennomgått teori og resultater.

Når det gjaldt de frivilliges forventninger om at deres innsats skulle gi et visst resultat, oppnå et visst mål, viste empirikapittelet at det særlig var to emosjonelle forhold knyttet til måloppnåelse; At deltakerne er takknemlige og at deltakerne lærte bedre norsk. De frivillige som var motivert av å sosialisere med andre vektla at det skulle være hyggelig på språkkaféen og for disse stod deltakernes takknemlighet i forhold til deres motivasjon. De frivillige som var motivert av at de skulle bidra til at deltakerne lærte bedre norsk var mest opptatt av den belønningen de fikk eller ikke fikk gjennom deltakernes språkutvikling. Nærmere analyse av diskursen ved svarene fra enkeltindividene kunne indikere at de frivillige som var motivert av å sosialisere og som vektla deltakernes takknemlighet i all hovedsak hadde forstått språkkaféens funksjon til å ha sosiale funksjoner, mens de frivillige som hadde forstått språkkaféens funksjon som en integreringsarena var mer opptatt av deltakernes økte språkforståelse og deres motivasjon avhang av deltakernes resultatoppnåelse. Empirikapittelet synliggjorde også at de frivillige ønsket å påvirke språkkaféen og elementer rundt denne i den retningen de selv ønsket. Jeg antar at dette har sammenheng med de frivilliges ønske om måloppnåelse og at deres innsats skal være verdt innsatsen. For eksempel vil det være mer motiverende for frivillig som er motivert av at deltakerne får økt språkforståelse dersom språkkaféen etterligner norskkursets form ved blant annet å forutsette at deltakerne skal delta på hver eneste språkkafékveld. Empirikapittelet viser at det skjer liten eller ingen tilbakemelding på de frivilliges innsats ved språkkaféene fra andre enn deltakerne. I punkt *6.1.2 Ytre motivasjon* viste jeg hvordan tilbakemelding kunne ha en justerende effekt.

Bandura (1977, 1986) sin teori vektlegger nytteverdien av verbal overbevisning og viser hvordan andres erfaringer kan påvirke emosjonelle forhold knyttet til handlingen eller resultatet og kan igjen påvirke personens tolkning av egen innsats og prestasjoner. Den reviderte tesen er at de frivilliges forventninger sett opp mot måloppnåelse kan justeres underveis i deres frivillighetsløp ved å tilføre påvirkning fra andre stakeholdere.

6.2.3 Rolleforståelse sett opp mot forventninger til oppgaveløsning

Deskriptiv stakeholderteori har vært nyttig da den gav en mulighet til å dokumentere hvordan folkebiblioteket og de frivillige faktisk oppfører seg og gav et innblikk i hvordan de kanskje oppfatter sine egne roller og handlinger (Freeman, 1984; Donaldson og Preston, 1995). Dette gjorde jeg gjennom å spørre de frivillige hvilke forventninger de hadde til de oppgavene de skulle løse ved språkkaféen og jeg skal i denne analysen sammenfatte disse resultatene.

Det empiriske grunnlaget viste at den innledende motivasjonen de frivillige kom til det frivillige arbeidet med farget deres rolleforståelse, samt oppgaveforståelse, slik jeg har vist i foregående punkter. Den oppgaveforståelsen de hadde var altså farget av deres indre motivasjon og denne kunne dele seg mellom sosialisering og integrering. Her spilte kompetanse og mestring en rolle. Det empiriske grunnlaget viste imidlertid også at de frivillige har forventninger til hva rollen «frivillig» skulle inneholde som var felles for dem alle. Det var enighet hos de frivillige at språkkaféen trengte en leder, ellers var det ingen som tok kontroll og satte aktivitetene i gang. Likevel var det få frivillige som ønsket å påta seg en slik lederrolle. Dette ble i all hovedsak forklart ved at det var ubehagelig å skulle lede andre frivillige, samt at det var ubehagelig å bli ledet av andre frivillige. Det var lettere å påta seg en slik lederrolle når en over i hierarkiet, en som var ansvarlig for språkkaféen, hadde bestemt at lederansvaret skulle rullere mellom de frivillige.

Det empiriske grunnlaget viste at tilhørighet kunne påvirke oppgaveløsning. Jeg antok at de frivillige kunne føle tilhørighet til både deltakerne, de ansatte, biblioteket, frivilligsentralen, aktiviteten språkkafé, deltakerne og andre. Jeg antok videre at noen individer har større krav til følt tilhørighet enn andre for å utføre en oppgave. Det empiriske grunnlaget viste at følt tilhørighet og følt avstand kunne påvirke hvilke oppgaver de frivillige følte seg komfortable med å utføre. Jeg intervjuet frivillige ved språkkaféer som var lokalisert på fem ulike steder og spurte de frivillige hvorvidt de hadde noen forventninger om å skulle utføre oppgaver på bakrommet, der de ansatte jobbet og hvordan de oppfattet slike oppgaver. Flere frivillige fortalte at de kunne legge fra seg vesker og bager inne på kontoret hos de ansatte og at de ansatte hilste på dem når de kom og at det derfor føltes uproblematisk å skulle utføre oppgaver på de ansattes kontor. Andre frivillige fortalte at de ansatte ikke hilste på dem og at de derfor følte det var problematisk å skulle bevege seg inn i de ansattes sfære. Dette kan indikere at tilhørighet kan skapes ved at andre mennesker anerkjenner ens eksistens og møter en med vennlighet. Det empiriske grunnlaget indikerte flere mulige oppgaver de

frivillige vegret seg for å utføre. Blant annet spurte jeg om de frivillige ville være komfortable med selv å ringe etter en vikar dersom de ikke kunne komme på språkkaféen. Kun et fåtall av de frivillige sa seg villige til å utføre denne oppgaven. Forklaringen de frivillige gav meg delte seg mellom at de ikke kjente de andre frivillige, noe som kan bety at tilhørighet spiller inn. Flere av de frivillige presiserte også at dette var en administrativ oppgave de ikke var interessert i da de følte den påla dem mer ansvar. Den reviderte tesen er at de frivilliges rolleforståelse kan justeres ut fra den informasjonen som blir gitt dem, samt at følt tilhørighet med den stakeholderen som utfører påvirkningen kan ha innvirkning på effekten av påvirkningen.

6.3 Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring

Avvik oppstår når forventningen den frivillige har til sine oppgaver som frivillig er forskjellig fra den erfarte virkeligheten. Etablert forskning (Wollebæk, et. al., 2015) viser at ønsket om å delta i en aktivitet skapes ut fra individets indre motivasjon. Forventninger til den frivillige oppgaven dannes av den informasjonen som er gitt på forhånd (Svartdal, 2018) og justeres etter at individet skaper seg erfaringer (Bandura, 1977, 1986). Erfaringer kan sies å være personens egen tolkning av dens frivillige innsats og samlet sett påvirker dette den frivilliges motivasjon (Bandura, 1977, 1986). Empirien i denne studien har påvist en rekke avvik, jeg skal i denne analysen påpeke hvordan avvik mellom forventning og erfaring påvirker de frivilliges motivasjon når det gjelder rolleforståelse, organisatoriske rammer og forhold som er avledet av disse.

6.3.1 Avvik fra forventninger om rolleforståelse

Empirikapittelet, samt punkt 6.2.3 *Rolleforståelse sett opp mot forventning* viste at de frivillige hadde definert sin rolle som noe annet enn «en ansatt». Friedman & Miles (2006) påpeker at en stakeholder, i dette tilfellet en frivillig, ikke er en del av organisasjonen, men står utenfor den. Å stå utenfor kan gi en viss frihet og empirien viser at de frivillige verdsetter den autonomien som kan finnes i stå utenfor. Autonomi var viktig for de frivillige av minimum to årsaker, de ønsket å beholde kontrollen over sin egen tid, samt at de ønsket å kunne ha medbestemmelsesrett over hvordan de utførte oppgavene. Å stå utenfor kan imidlertid også medføre at det ikke finnes etablerte kanaler for å gi og motta påvirkning. Det var svært viktig for alle stakeholderne å påvirke, men hva, hvem og hvorfor de ønsket å

påvirke, samt i hvilken retning, var det uenighet om. Empirikapittelet viste at de frivillige var enige om at språkkaféen trengte en leder, men var selv ikke var interessert i å påta seg lederroller eller administrative oppgaver. Slike oppgaver kunne kjennes igjen ved at de påla den frivillige mer ansvar enn de andre frivillige. Dette stred mot de frivilliges krav til autonomi. En av de frivillige meddelte at han hadde overskredet sin forståelse av det å være frivillig og hadde påtatt seg ytterligere oppgaver grunnet at det var behov ved språkkaféen som stod uløste. Dette hadde ført til at han nå igjen hadde redefinert hva frivilligrollen innebar. Dette medførte igjen at han var mindre villig til å påta seg ekstra oppgaver og ikke hadde motivasjon til å yte noe ekstra. Han vurderte også å avslutte sin frivillige innsats.

Empirikapittelet viste at rolleforståelse hadde flere implikasjoner. Empirien viste at en av informantene definerte sin rolle som uformell leder ved språkkaféen, men at denne rollen ikke inkluderte lederskap eller oppfølging av de andre frivillige, samt at en del av de administrative oppgavene tilknyttet lederskap ikke ble løst. En annen ved samme språkkafé reagerte på disse omstendighetene ved å slutte å være frivillig ved språkkaféen. Den reviderte tesen er at utydelig rolleforståelse kan ha implikasjoner både på personlig motivasjon, samt kvalitet på de oppgavene som utføres.

6.3.2 Avvik fra forventninger om organisatoriske rammer

Organisatoriske rammer handler om hvordan språkkaféen er organisert, ledet og tilrettelagt (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Stakeholderteorien utfordrer våre oppfatninger om hva en organisasjon er og hva den skal være. Friedman & Miles (2006) går så langt som å påstå at en organisasjon skal ansees som å være en gruppering av ulike stakeholders og at organisasjonens mål skal være å manøvrere deres interesser, behov og perspektiver. Jeg antar at dette knytter seg godt opp mot idéene om bibliotekets samfunnsansvar. Stakeholderen er i denne oppgaven den frivillige som tilfører aktiviteten språkkafé energi i form av tid og innsats. Stakeholderen har sine idéer og oppfatning av hvordan aktiviteten språkkafé bør styres og hvilken handling som er nødvendig. Stakeholderen tilfører denne energien til aktiviteten fordi stakeholderen er interessert i resultatet av tiltaket, og verdsetter dette resultatet mer enn verdien av energien han eller hun tilfører. Avvik fra disse forventningene kan påvirke stakeholderens motivasjon for å gi av sin tid og innsats. Jeg skal nå se nærmere på mulige årsaker til avvik som kan være avledet av organisatoriske rammer.

6.3.2.1 Avvik fra forventninger om ledelse

Empirikapittelet viser at de frivillige mener at språkkaféen bør ha en leder, en frivillig mener at dette burde være en betalt jobb fordi det medfører mye arbeid. De frivillige ønsker ikke selv å fylle denne rollen, men empirikapittelet viser at de kan fylle enkle ledelsesfunksjoner dersom slike oppgaver blir delegert dem. En av de frivillige har aktivt lett etter en ansvarlig for språkkaféen for å gi tilbakemeldinger. Empirien kan indikere at de frivillige har forventninger om at det skal finnes en leder ved språkkaféen. Når utfordringer oppstår og det ikke er klart for dem hvem lederen er, eller hva den kjente lederens ansvar er, påvirkes motivasjonen negativt.

6.3.2.2 Avvik fra forventninger om å gi eller få påvirkning

Empirikapittelet avdekket at stakeholderne hadde forventninger om å kunne være med å påvirke og at når stakeholdernes perspektiv ikke blir hørt av organisasjonen, som i dette tilfellet er folkebiblioteket eller frivilligsentralen, kan konflikter mellom stakeholderen og organisasjonen oppstå. Disse konfliktene kan ha form av misnøye hos frivillige. Empirien påviste at denne misnøyen kan ha negative effekter på den frivilliges motivasjon og kunne lede til at den frivillige ikke ønsket å gjøre noe ekstra, vurderte å slutte eller faktisk sluttet å bidra med frivillig arbeid. Empirien påviste også et behov for å få påvirkning i form av tilbakemeldinger. Empirikapittelet viste at en slik type påvirkning kunne virke som ytre påvirkning og dersom den frivillige var motivert av denne ytre konsekvensen kunne denne tilbakemeldingen være ytre motivasjon. En slik ytre motivasjon kunne bidra til å justere forventninger hos de frivillige og ha en konfliktdependende effekt. Den reviderte tesen er at muligheten for å gi og få påvirkning har effekter for motivasjon.

6.4 Avvik fra etablert teori og tidligere forskning på frivillighet

I denne studien undersøker jeg *«hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon»*. For bedre å kunne belyse dette ser jeg nærmere på de tre underspørsmålene; Hva motiverer de frivillige, hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé og hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring. Jeg vil under dette punktet sammenfatte hvordan empirien fra denne studien avviker fra etablert teori og tidligere forskning på frivillighet.

Etablert teori innenfor pedagogikken skiller mellom indre og ytre motivasjon (Stipek, 2002, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005). Etablert teori hevder at: «Ytre motivasjon krever en instrumentalitet mellom aktiviteten og noen adskilbare konsekvenser som konkrete eller muntlige belønninger, så tilfredsstillelse kommer ikke fra selve aktiviteten, men heller fra de ytre konsekvensene som aktiviteten fører til» (Gagné og Deci, 2005). Empirien fra denne studien indikerer at de frivilliges motivasjon kan være betinget av den takknemligheten eller de økte språkkunnskapene deltakerne utviser. Denne studien anser dette for å være adskilbare konsekvenser i form av muntlige belønninger og at de derfor kan være ytre motivert. Tidligere forskning på frivilligheten (Wollebæk, et. al., 2015) hevder at frivilliges motivasjoner er verdibaserte og derved drevet av indre motivasjon. Denne studien indikerer at hvilken aktivitet den frivillige velger å delta på kan skyldes indre motivasjon, men at vedvarende frivillig innsats kan skyldes ytre motivasjon i form av muntlige belønninger.

Etablert forskning (Bandura, 1977, 1986) hevder at individets forventninger er essensielle for individets motivasjon, noe han kaller «self-efficacy». Bandura (1977, 1986) hevder det finnes to sett forventninger, «efficacy expectations», en forventning om å klare å utføre handlingene som kreves, samt «outcome expectations», at ens innsats skal bli belønnet med et visst resultat. Forventningen om å mestre vil være basert på fem informasjonskilder; Tidligere erfaring, vikarierende erfaring, verbal overbevisning, emosjonelle forhold og personens tolkning. I tillegg viser Svartdals (2018) forskning at forventninger kan endres og justeres gjennom informasjon. Bandura (1977, 1986) sin teori vektlegger verbal overbevisning sin nytteverdi i forhold til justering av adferd og forventninger. Tidligere forskning på frivillighet (Wollebæk, et. al., 2015; Deci & Ryan, 2000; Brekke, 2017) har ikke undersøkt hvordan adferd og forventninger kan justeres.

Etablert teori, datagrunnlaget og den påfølgende analysen har ledet meg til følgende konklusjoner;

7 Konklusjoner og implikasjoner

Jeg har i min studie undersøkt *«hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon»*. For bedre å kunne belyse problemstillingen har jeg undersøkt de tre underspørsmålene;

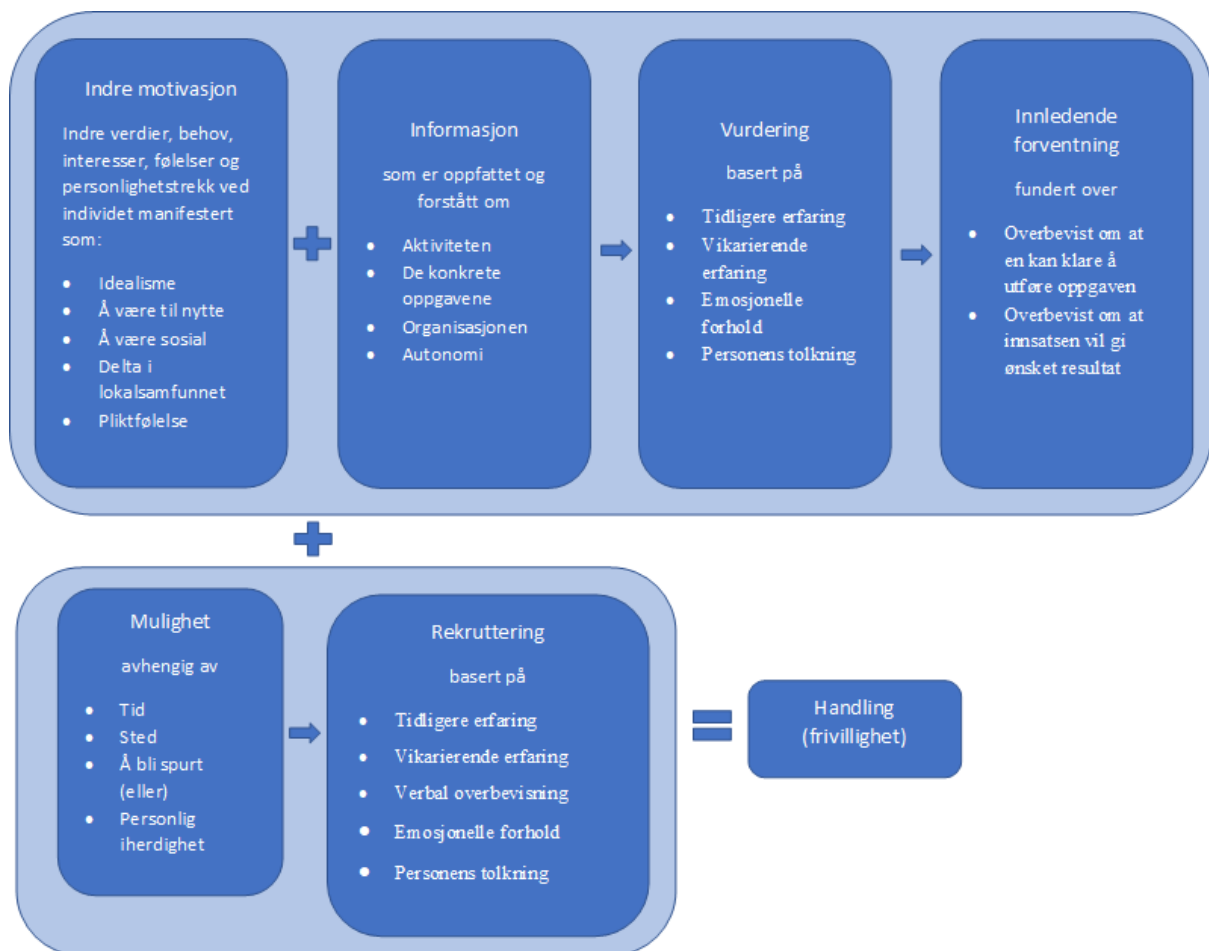
- Hva motiverer de frivillige
- Hvilke forventninger har de til å være frivillige ved en språkkafé
- Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom forventning og erfaring

I denne studien har jeg hatt et deskriptivt perspektiv i forhold til stakeholderteori (Freeman, 1984; Donaldson og Preston, 1995) og har hatt som mål å undersøke hvordan stakeholderne faktisk oppfører seg og hvordan de oppfatter sine egne roller og handlinger. Stakeholderne i denne studien var begrenset til å være de frivillige ved en språkkafé. Studien har avdekket implikasjoner i forhold til normativ og instrumentell måte å forstå frivillighetsprinsippet, hvor den frivillige ønsker å bidra på sine egne premisser, mens organisasjonen folkebiblioteket og/eller frivilligsentralen ønsker at de frivillige skal bistå på en måte som belaster organisasjonens ressurser minst mulig. Disse implikasjonene består altså i at den frivillige innsatsen skal være mest mulig selvgående og gjennomføres med minst mulig ledelse, sett opp mot de frivilliges motvilje mot å påta seg oppgaver som medfører lederansvar eller er av administrativ art. Jeg skal nå konkludere på de viktigste funnene og deretter omtale studiens teoretiske og praktiske implikasjoner. Frivilliges motivasjon og forventninger var så tett knyttet sammen at jeg konkluderer på disse under et felles punkt.

7.1 De frivilliges motivasjon og forventninger

Tidligere forskning på frivillighet (Wollebæk, et. al., 2015) hevder at frivilliges motivasjon for sitt frivillige arbeid er en årsak av indre forhold, slik som indre behov og verdier, og derved er et uttrykk for indre motivasjon. Mitt empiriske grunnlag stemmer overens med tidligere forskning inntil et visst punkt. Den indre motivasjonen påvirker ønsket om å bli frivillig i utgangspunktet. Studien viser at de frivilliges motivasjon for å bli frivillige er basert på innledende forventninger, som er resultat av flere ulike faktorer. Disse er forklart i figur 2. Forventninger er en kognitiv innstilling som skapes i individet ut fra den informasjonen som individet oppfatter (Svartdal, 2017; 2018).

Figur 2 *Innledende forventninger* viser at for at individet skal velge å være frivillig ved nettopp en språkkafé må aktiviteten stemme overens med indre forhold i individet, men aktiviteten språkkafé må også være kjent og innholdet i oppgaven, samt en forståelse for at individet kan beholde sin autonomi må være tilstede. Dette skjer gjennom den informasjonen individet har blitt utsatt for i forkant av rekrutteringsøyeblikket. Den informasjonen individet har oppfattet og forstått fører til at den frivillige utfører en vurdering, som påvirker de innledende forventningene hos individet. For at dette skal lede til handling må muligheten for å bli frivillig oppstå, samt at den frivillige må bli ønsket velkommen, eller rekruttert.



Figur 2 *Innledende forventninger*

Etablert teori (Stipek, 2002, sitert etter Skaalvik & Skaalvik, 2005) og tidligere forskning på frivillighet (Wollebæk, et. al., 2015) hevder at det er et klart skille mellom indre og ytre motivasjon. Denne studien fant imidlertid at den ytre motivasjonen kan påvirke ønsket om å være frivillig og her skiller denne studien seg fra etablert forskning på frivillighet. Denne studien viser at frivillige ønsker seg og trenger belønning, men at denne belønningen ikke har form av det vi tradisjonelt tenker på som belønningssystemer, slik som lønn (Rognes 1994). Da de frivillige ikke motiveres av muligheten for forfremmelse og muligheten for å få

mer ansvar er det tvilsomt at implisitte intensiver (Kvaløy og Mohn, 2018). De forventningene de frivillige bringer med seg påvirker hva de anser som belønning, altså ønsket resultat av sin frivillige innsats. De frivilliges motivasjon avhang av personlig tolkning som var et resultat av verbal overbevisning i form av tilbakemeldinger. Bandura (1977, 1986) hevder at motivasjon blant annet skapes ut fra en forventning om at ens innsats skal resultere i et visst resultat. Sagt på en annen måte er forventninger knyttet til måloppnåelse. Måloppnåelse henger nøye sammen med den informasjonen som er kommunisert til den frivillige. Forventninger om måloppnåelse påvirker igjen forventninger til oppgaveløsning og påvirker oppgaveforståelse. Empirikapittelet indikerer at det er særlig to emosjonelle forhold knyttet til oppgaveforståelse og derved måloppnåelse; Det at deltakerne er takknemlige og det at deltakerne lærer bedre norsk. Empirikapittelet indikerer at forventningene styrkes ut fra personens tolkning. Noen frivillige oppgav at deres forventning og motivasjon, samt følelse av å få noe igjen for sin innsats som frivillig ved språkkaféen var knyttet til at deltakerne lærte bedre norsk. For disse oppstod det et avvik mellom forventningen «å lære innvandrere bedre norsk» og belønningen «jeg har gjort en verdifull innsats for noen» når deltakerne ikke ble bedre til å snakke norsk. I slike tilfeller oppstod negative effekter på deres motivasjon som ledet til misnøye.

Denne studien påviste også at de frivillige hadde forventninger til hva deres rolle skulle være. Empirikapittelet viste at forventninger til roller påvirker oppgaveforståelse og derved forventninger til måloppnåelse. Ingen av de frivillige definerte sine oppgaver dithen at de skulle bidra med administrative oppgaver. Hovedfokuset for de frivillige var at de skulle sitte på et bord og snakke med deltakerne. Sekundærdata indikerte at de frivilliges forventninger samsvarte med den informasjonen det er naturlig å tro at de frivillige var utsatt for på forhånd og det er da naturlig at de frivillige løser oppgaven slik de har forstått den ut fra tilgjengelig informasjon. Oppgaven synes å ha blitt forstått som ikke så vanskelig, at det i all hovedsak går ut på å prate med deltakerne og at den ikke omfattet verken lederansvar eller administrative oppgaver.

7.2 Hvordan påvirkes de frivilliges motivasjon av avvik mellom deres forventninger og erfaringer

Studien viste at avvik mellom de frivilliges forventninger og erfaringer skjedde. Når slike avvik oppstod var forklaringsmodellen hos de frivillige ofte at språkkaféen var dårlig organisert og eller dårlig ledet. De frivillige hadde flere løsningsmodeller, blant annet at det skulle være tvungen påmelding for deltakerne eller at noen burde skaffe flere deltakere.

Studien viste at deres løsningsforslag hadde sammenheng med den innledende motivasjonen de kom til det frivillige arbeidet med. De frivillige som oppgav at deres forventning og motivasjon, samt følelse av å få noe igjen for sin innsats som frivillig ved språkkaféen, var at det skulle være hyggelig og sosialt å være på språkkaféen oppgav oftest at takknemligheten fra deltakerne, smilene, klemmene og den verbale tilbakemeldingen deltakerne gav var det som gjorde at de ønsket å være frivillige ved språkkaféen. Avvik her oppstod i all hovedsak når de ikke fikk vært frivillige ved språkkaféen like ofte som de selv ønsket fordi det var for mange frivillige. Å ikke få delta så ofte som man ønsket, eller å dukke opp og så måtte gå hjem uten å få delta var demotiverende. Forklaringsmodellen fra disse frivillige var også ofte at språkkaféen var dårlig organisert, men disse ønsket at ledelsen burde gjøre mer for å få tak i flere deltakere. De frivillige hvis indre motivasjon hadde med å bidra til integrering, ønsket imidlertid å få belønning i form av at deltakerne ble bedre på å snakke norsk og ønsket at noen skulle bestemme at deltakerne måtte delta mer jevnlig og ligne mer på et norskkurs. Ett avvik var således språkkaféens iboende dualitet, at den skal oppfylle to funksjoner, være et sted å sosialisere, men også skape muligheter for norsktrening. Språkkaféen tiltrekker seg frivillige med ulike motivasjoner og som ønsker ulike former for belønning og som ønsker å påvirke språkkaféen i ulike retninger.

Studien viste også at avvik mellom forventninger og erfaringer kunne lede til motivasjonssvikt av andre årsaker. Disse årsakene hadde også innvirkning på de frivilliges vilje til oppgaveløsning. Deci og Ryan (2000) hevder at tilhørighet er viktig for at motivasjonen skal vedvare over tid. Tilhørighet med de ansatte er en måte å føle tilhørighet på. Å bli godt tatt imot og ønsket velkommen var svært viktig for alle de frivillige. Hvordan de frivillige følte seg mottatt påvirket deres følelse av tilhørighet og hadde innvirkning på hvilke oppgaver de frivillige følte seg bekvemme med å utføre. Der hvor de ansatte lot de frivillige oppbevare vesker og bager på bakrommet og hvor de ansatte hilste på de frivillige når de kom var de frivillige motiverte til å utføre oppgaver innenfor de ansattes domene, slik som å hente ting på bakrommet, selv kopiere artikler og annet. Andre steder var avstanden mellom de frivillige og de ansatte større, og de frivillige var ikke motiverte til å utføre slike oppgaver. Tilhørighet kan også være en faktor mellom de frivillige. De frivillige som ofte hjalp til før språkkaféen startet hadde tid og mulighet til å snakke sammen og derved skape tilhørighet seg imellom. Frivillige som følte tilhørighet med hverandre var oftere motiverte til å for eksempel ringe hverandre for å skaffe en vikar dersom de selv ikke kunne komme på språkkaféen.

Denne studien undersøkte hvilke tiltak som gjennomføres per dags dato som er egnet til å skape tilhørighet. Sammenkomster for frivillige, i den form de i dag blir gjennomført, skapte ikke samhørighet mellom de frivillige da det ikke var lagt opp til at de frivillige skulle bli kjent med hverandre i løpet av sammenkomsten. Det fantes også indikasjoner på at fysisk plassering av språkkaféen kunne skape en form for tilhørighet, i og med at fysisk plassering av språkkaféen kunne lede til tanker om at biblioteket var ansvarlig for aktiviteten. Når språkkaféen var plassert på biblioteket fantes det indikasjoner på at de var forventet at biblioteket skulle være ansvarlig for aktiviteten, eller i det minste ha noen form for lederskap i forhold til den. Ved endringer av eierskap viste studien at avvik i form av manglende motivasjon kunne forekomme. Dette avviket kan skyldes mangelfull informasjon og uklarhet rundt eierskap. Denne studien viste at personlig tilknytning var den mest effektive måten å skape tilhørighet, slik dagens situasjon er, og denne følte tilhørigheten kunne ha positiv effekt på motivasjon, samt legge grunnlaget for forventningsjustering i form av rollemodeller.

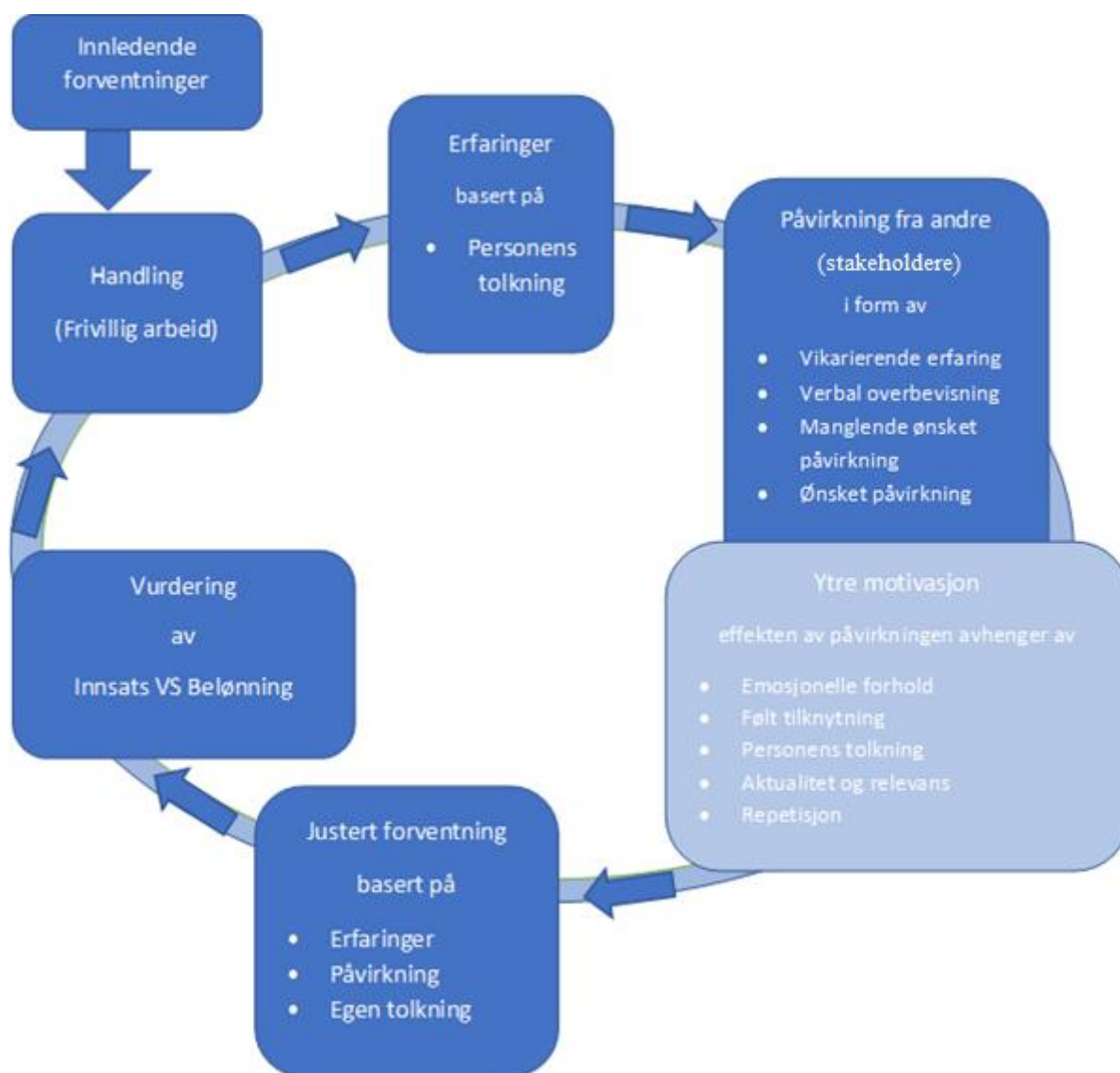
Rolleforståelsen var essensiell i det empiriske grunnlaget for undersøkelsen. Rolleforståelse går på hva rollen som «frivillig» kan og bør inneholde. Rollen som «frivillig» er ikke klart definert, ut over at den frivillige ikke får betaling for sin innstas og det finnes ingen klare retningslinjer for hva rollen skal innebære (ILO, 2011). De største avvikene oppstod når den frivillige følte at han eller hun ble bedt om å påta seg oppgaver som lå utenfor den rolleforståelsen «frivillig» innebar for dem. Det var tydelig at oppgaver som påla den enkelte frivillige mer ansvar enn andre frivillige ikke var ønskelig. Disse oppgavene kunne kjennes igjen på at oppgavene pålegger større ansvar på den frivillige. Enjorlras, Steen-Johnsen og Ødegård (2012) sier at frivillige ønsker en løsere tilknytning til sin frivillighet og derfor ikke er villige til å påta seg administrative oppgaver. Empirien viste også at de frivillige var uvillige til å ta en lederrolle på språkkaféen. Dette hang sammen med at de ikke ville ha mer ansvar. Det følte også ubekvemt å skulle lede noen som var på samme nivå som en selv, altså en annen frivillig. Det var heller ikke greit å bli ledet av en på samme nivå som seg selv. Det var lettere å påta seg en slik lederrolle, samt å ta imot instruksjoner fra en med en slik lederrolle, når noen over i hierarkiet, slik som daglig leder for frivilligsentralen, hadde bestemt at dette var en oppgave som skulle rullere blant alle de frivillige. Denne studien kan ikke si noe om avgrensningene mellom rollen som frivillig, lederroller og administrative oppgaver, altså hvilke funksjoner de frivillige kan og eller ikke kan utføre i forhold til deres rolleforståelse.

7.3 Oppgavens teoretiske implikasjoner

Denne studien har i all hovedsak hatt en teoretisk implikasjon da den har vist at påvirkning fra andre stakeholdere kan ha innvirkning på motivasjon hos frivillige ved å justere frivilliges forventninger. Andre stakeholdere kan i denne sammenhengen være andre frivillige, ansatte eller ledere ved folkebibliotek og/eller bibliotek og deltakere ved språkkaféen. De teoretiske implikasjonene er visuelt fremstilt i figur 3, *Revidert forskningsmodell, løp 1*, samt figur 4, *Revidert forskningsmodell, løp 2*. Figur 3 viser effekten av at forventningsjustering skjer og figur 4 viser effekten av at forventningsjustering ikke skjer. Figur 3 viser at den frivillige kommer til det frivillige arbeidet, handlingen, med noen innledende forventninger som inkluderer forventninger til ønsket belønning i og med at den frivillige har vurdert hvorvidt resultatet vil være verdt innsatsen, se figur 2. Handlingen leder til erfaringer. Disse erfaringene er basert på personens egne tolkninger.

Videre viser figur 3 at påvirkning fra andre stakeholdere inkluderer vikarierende erfaring og verbal overbevisning, samt ønsket påvirkning i form av belønning. Denne belønningen har form av ytre belønning og figur 3 viser at effekten av denne ytre påvirkningen avhenger av emosjonelle forhold, følt tilknytning, personens tolkning, aktualitet og relevans, samt repetisjon.

Videre viser figur 3 at dersom påvirkning fra andre stakeholdere skjer vil den frivillige justere sine forventninger og deretter vurdere innsats versus belønning. Dette leder til ny handling.



Figur 3 Revidert forskningsmodell, løp 1

Jeg skal nå gi et eksempel utledet av revidert forskningsmodell.

Eksempel 2 Språkkafé

En frivillig kommer til den frivillige handlingen med den innledende forventningen om at hun skal bidra til at flere innvandrere lærer seg norsk. Hun setter seg ved et bord og begynner å prate med deltakerne. Hun erfarer at dette var litt vanskeligere enn hun hadde trodd og danner seg erfaringer basert på hennes personlige tolkning. I dette tilfellet er hennes personlige tolkning at deltakerne kan for lite norsk, de burde lært mer norsk før de deltok ved en språkkafé. Hun får påvirkning fra andre stakeholdere, men det er ikke den påvirkningen hun ønsker, altså manglende ønsket påvirkning. Denne påvirkningen kommer i form av at det er noen deltakere som bruker mobilen mens hun sitter og prater med dem rundt bordet og det

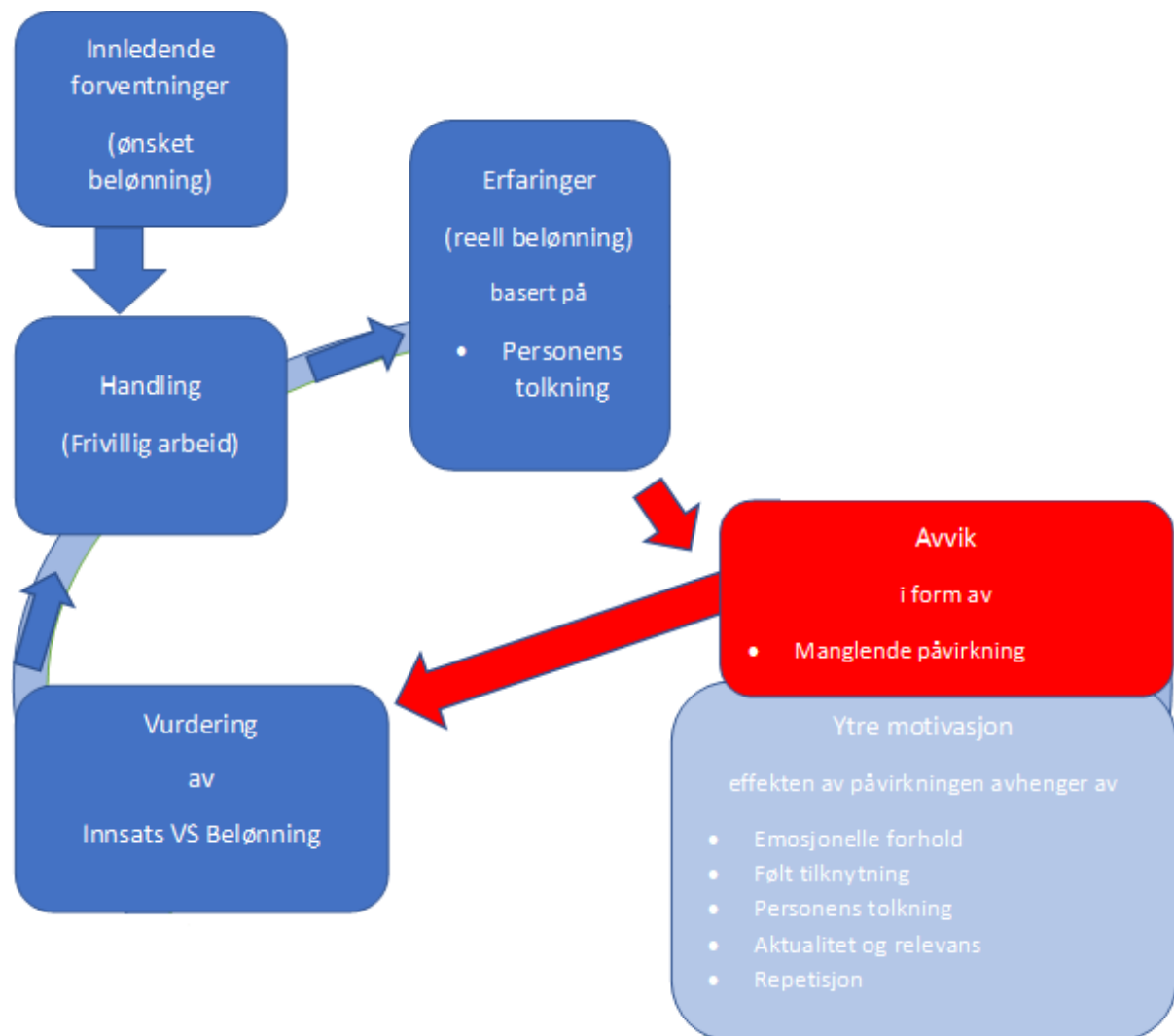
virker ikke som om de følger med, de snakker seg imellom i tillegg. Dette tolker hun dithen at innvandrerne er uhøflige. Disse nye erfaringene leder til justerte forventninger, at det ikke var så givende å være på språkkaféen som hun hadde trodd. Dette leder til at hun på vurderer om resultatet var verdt innsatsen. Hun bestemmer seg likevel for å gå tilbake til språkkaféen én gang til.

Neste gang hun kommer på språkkaféen skjer akkurat det samme, inntil en av de andre frivillige i pausen forteller henne at han også først syntes det var uhøflig av deltakerne å bruke mobilen mens han pratet med dem, inntil han oppdaget at de brukte mobilen til å søke opp ord og finne ut hva de betydde. Deretter viste de ordene til hverandre og snakket om hva dette på sitt eget språk. Hun blir altså utsatt for vikarierende erfaring. Denne påvirkningen er avhengig av at hun føler påvirkningen har relevans og er aktuell, samt at de emosjonelle forholdene ligger til rette for påvirkning, hun har en eller annen form for følt tilknytning til den som utøver påvirkningen og hennes personlige tolkning. Dersom påvirkningen repeteres er det sannsynlig at dens effekt øker. Dette leder til justerte forventninger, i dette tilfellet at hun forventer at deltakerne skal bruke mobilene aktivt, hun vurderer på nytt og finner at det var givende å gå på språkkaféen likevel, noe som igjen leder til handling, at hun fortsetter å komme.

Dersom hun ikke hadde hatt samtalen med den andre frivillige viser modellen at hun ikke vil bli utsatt for vikarierende erfaring, derved ikke bli gitt muligheten til å justere sine forventninger og hun kunne fortsatt å tro at deltakerne ignorerte henne og det er naturlig å tro at det ville hatt negativ effekt på hennes motivasjon. Dette hendelsesforløpet er visualisert i figur 4; *Revidert forskningsmodell, løp 2*. Figur 4 viser at den frivillige kommer til det frivillige arbeidet, handlingen, med noen innledende forventninger som inkluderer forventninger til ønsket belønning i og med at den frivillige har vurdert hvorvidt resultatet vil være verdt innsatsen, se figur 2. Handlingen leder til erfaringer. Disse erfaringene er basert på personens egne tolkninger.

Videre viser figur 4 at det ikke skjer noen påvirkning av andre stakeholdere. Her skiller den reviderte forskningsmodellen, løp 2 mellom manglet *ønsket* påvirkning, som tilfellet var i figur 3, og manglende påvirkning, slik figur 4 viser. Dette skillet oppstår som en konsekvens av at den tilbakemeldingen som kanskje likevel skjer i løp 2 ikke inneholder noe som føles aktuelt eller relevant for den frivillige og derved ikke har betydning. Manglende påvirkning har således de samme effektene ytre påvirkning og avhenger av emosjonelle forhold, følt tilknytning, personens tolkning, aktualitet og relevans, samt repetisjon.

Videre viser figur 4 at siden påvirkning fra andre stakeholdere uteblir vil den frivillige justere sine forventninger og deretter vurdere innsats versus belønning. Dette leder til ny handling.



Figur 4 Revidert forskningsmodell, løp 2

7.4 Oppgavens praktiske implikasjoner

Resultatene fra denne studien kan også ha praktiske implikasjoner og jeg vil her se nærmere på hva implikasjonene for ulike stakeholdere kan være.

7.2.1 Praktiske implikasjoner for frivillige

For frivillige kan det være nyttig å tenke gjennom hvorfor de ønsker å bli frivillige, hva deres forventninger er til sin frivillige innsats og hva de håper å få ut av sin innsats. Det

kan også være nyttig å på forhånd tenke gjennom om de er villige til å påta seg administrative oppgaver, samt fylle lederroller. Det er også nyttig, i møte med en organisasjon, å få avklart hvem som er ansvarlig for aktiviteten, nøyaktig hva aktiviteten går ut på, hvem nærmeste kontaktperson er, samt hvor ofte og i hvilken form tilbakemelding fra den frivillige ønskes av den som er ansvarlig for aktiviteten. Dette gir et bedre grunnlag for å bli fornøyd med sitt frivillige virke.

7.2.2 Praktiske implikasjoner for deltakere

Det ville vært nyttig dersom deltakerne på språkkaféene ble oppmerksomme på nøyaktig hvor mye det betyr for de frivillige at deltakerne gir tilbakemelding til de frivillige. Det empiriske grunnlaget åpner også for at deltakerne er svært velkomne til å delta mer aktivt i ulike oppgaver ved språkkaféene og dette kan bidra til å skape mindre avstand mellom de frivillige og deltakerne, samt skape en enda hyggeligere atmosfære.

7.2.3 Praktiske implikasjoner for frivilligsentralen

Se teoretiske implikasjoner. Det kan også være nyttig å være oppmerksom på hvilken effekt informasjonsarbeid og frivillighetspleie har på rolleforståelse, oppgaveforståelse, samt være klar over hvilken effekt innledende forventninger har i forhold til ønske om belønning.

7.2.4 Praktiske implikasjoner for bibliotekansatte

Det er svært viktig for de frivillige at de blir tatt imot på en vennlig måte. Selv om frivillige ikke nødvendigvis forteller det er det viktig for deres motivasjon at ansatte hilser på dem og lytter til dem når de ønsker å formidle sine tanker, følelser og erfaringer omkring det å være frivillig.

7.2.5 Praktiske implikasjoner for bibliotekutviklere og ledere

Se teoretiske implikasjoner. Det kan også være nyttig å være oppmerksom på hvilken effekt informasjonsarbeid og frivillighetspleie har på rolleforståelse, oppgaveforståelse, samt være klar over hvilken effekt innledende forventninger har i forhold til ønske om belønning. Det fysiske bibliotekrommet må også være tilrettelagt for aktivitetene som skal gjennomføres i folkebiblioteket. Dersom språkkaféen avholdes i meråpningstid kan dette være særlig viktig.

Dersom språkkaféen ikke er lokalisert ved biblioteket, og/eller kontaktpersonen den frivillige skal forholde seg til ikke er bibliotekansatt vil ikke den frivillig automatisk forstå at det er biblioteket som står bak aktiviteten og biblioteket drar da ikke nytte av den «goodwillen» en slik aktivitet kan fremskaffe hos den frivillige eller i deres nettverk.

7.2.6 Praktiske implikasjoner for overordnende myndigheter mht. integrering, bibliotekets rolle i fremtiden og å legge til rette for frivillighet

Denne studien understøtter de erfaringer som kom frem i heftet Kommunal- og moderniseringsdepartementet gav ut i 2015, *Samarbeid mellom frivillige og kommuner; Råd og veiledning til kommuner som vil inngå samarbeid med frivillige*. Her hevdes det at mye tyder på at mer samhandling og dialog mellom frivilligheten og kommunen øker behovet for å sette av mer koordineringsressurser fra kommunens side. Ut fra min undersøkelse kan vi se at dette også stemmer når det gjelder samhandlingen mellom folkebiblioteket, frivilligsentralen og de frivillige. Det bør settes av ressurser til å lede de frivillige, samt at det bør settes av ressurser til samarbeid mellom frivilligsentralen og folkebiblioteket. Dårlig informasjonsflyt er til hinder for samarbeid.

Det kan fortsatt ligge et uutnyttet potensial i språkkaféene i forhold til integrering. Dersom mer ressurser settes av til administrative oppgaver, samt opplæring av frivillige kan dette potensialet kanskje oppfylles. Både folkebibliotekene og/eller frivilligsentralene, eventuelt andre frivillige organisasjoner kan være ansvarlige for administrative oppgaver, men individuelle frivillige er ikke egnet til denne type oppgaver.

7.2.7 Praktiske implikasjoner for andre organisasjoner som baserer seg på frivillighet

Frivillighetsbarometeret (Frivillighet Norge, 2018) viser at mennesker i Norge ikke ønsker at frivilligsentralene skal bruke penger på drift. Administrative oppgaver faller under drift. Større krav fra frivillige om «god ledelse» og «god oppfølging av de frivillige», samt at stat og kommune ønsker at frivilligheten skal påta seg flere og større samfunnsoppgaver skaper behov for å bruke flere ressurser på drift. Det er derfor viktig at frivillige organisasjoner samarbeider for å øke bevisstheten i befolkningen om at frivillige organisasjoner må, bør og skal sette av større midler til drift. Dette blir ekstra viktig nå som det statlige tilskuddet til frivilligsentralene ikke lenger er øremerket til frivilligheten (Andresen, 2019), men kan brukes fritt av kommunene.

7.5 Forslag til videre forskning

Det finnes noen svakheter ved denne oppgaven, den ene er at utvalget er lite og at det er geografisk begrenset til Oslo og Akershus. Dette kunne vært motvirket ved å spre undersøkelsen geografisk, samt inkludere flere informanter. For å utføre undersøkelsen på den måten ville det vært nyttig med enten et spørreskjema eller ved at flere personer intervjuet informantene. Et spørreskjema åpner imidlertid ikke opp for å stille åpne spørsmål, samt stille oppfølgingsspørsmål. Dersom flere personer intervjuer kan det være vanskeligere å tolke og skape mening ut fra svarene fordi informanten vil respondere på intervjueren som person uansett hvilke hensyn man forsøker å ta.

En annen svakhet er at jeg ikke har studert hvorvidt kvaliteten på selve språkkaféen, her definert til det utbyttet deltakerne har av tilbudet, blir påvirket av at språkkaféene eventuelt er dårlig organisert. Dette kunne vært motvirket ved å inkludere for eksempel språktester av deltakerne, for å for eksempel finne ut hvorvidt deltakernes språkforståelse øker ved å delta på en språkkafé. Da måtte man sett en «godt organisert» språkkafé opp mot en «dårlig organisert» språkkafé. Her ville en longitudineundersøkelse vært nyttig. Man kunne også kartlagt deltakernes sosiale nettverk før og etter at de hadde deltatt ved en språkkafé en stund. For å kunne gjennomføre slike undersøkelser bør man imidlertid først ha klart for seg hva språkkaféens mål er. Per dags dato finnes det ingen klar definisjon av hva en språkkafé skal være eller hvilke mål den skal jobbe for å oppnå. Man bør også ha definert hva en «godt organisert» og en «dårlig organisert» språkkafé egentlig er opp mot språkkaféens tiltenkte måloppnåelse. Jeg mener at det var viktig å fokusere på de frivilliges opplevelse av å være frivillige ved en språkkafé for å legge til rette for slike senere undersøkelser i og med at de frivillige er en viktig ressurs for å gjennomføre aktiviteten.

Jeg har heller ikke undersøkt nærmere hvordan folkebiblioteket og frivilligsentralene selv definerer samarbeidet og arbeidsfordelingen seg imellom, ei heller hvordan de konkret jobber opp mot de frivillige. Dette kunne vært motvirket ved å rette fokuset mot disse to organisasjonene og deres arbeidsmetodikk. Med en slik tilnærming ville jeg imidlertid nærmet meg en normativ og/eller en instrumentell forståelse av fenomenet (Friedman & Miles, 2006), med dette mener jeg at fokuset da ville vært på hvordan de frivillige burde oppleve sin situasjon, eller hvordan de frivillige ble ledet, mens jeg har valgt en deskriptiv tilnærming som lar meg avdekke hvordan de frivillige faktisk opplever det å være frivillig ved en språkkafé.

Jeg mener å ha minsket kunnskapsgapet om hva som ***hva motiverer de frivillige og hvordan deres forventninger til den frivillige oppgaven kan påvirke deres motivasjon*** gjennom denne undersøkelsen. I og med at stat og kommune ønsker at frivilligheten skal påta seg flere og større samfunnsoppdrag i tiden som kommer, samt at det å være frivillig kan ha positive konsekvenser for enkeltmennesket, mener jeg at samfunnet vårt kan tjene på å ta hensyn til den kunnskapen som har kommet frem gjennom denne studien. Det er to hovedforhold som har implikasjoner; Det ene er at også frivillige søker belønning for sin innsats. Den ønskede belønningen skiller seg fra tradisjonelle belønningssystemer i og med at den ønskede belønningen er knyttet til den indre motivasjonen hos den frivillige. Ved å sørge for at måten språkkaféen er organisert på også inkluderer muligheter og metoder for å gi og motta tilbakemeldinger fra de frivillige kan deres forventninger til oppgaven justeres. Dette ivaretar motivasjonen for å være frivillig over tid. Dette betyr at organisasjoner kan bruke mindre tid på å rekruttere og heller fokusere de individene som allerede er frivillige. Når mulighet og metoder for å gi og motta tilbakemeldinger er opprettet vil også aktiviteten språkkafé kunne oppnå sitt fulle potensial som integreringsarena.

Det andre forholdet er at det ikke er alle oppgaver som kan, bør eller skal løses av frivillig innsats. Disse arbeidsoppgavene omhandler i all hovedsak administrative oppgaver. For vårt samfunn som helhet betyr det at vi må godta at krav til god ledelse av frivillige må medføre at den eller de som skal lede de frivillige får muligheten til å bruke nødvendige midler til drift og administrasjon.

I og med at den ytre motivasjonen og avvik fra innledende forventninger i forhold til både oppgavene som skal løses, samt rolleforståelsen av det å være frivillig, kan ha effekt på den frivilliges motivasjon over tid ville det vært interessant for videre forskning å ta hensyn til dette når fenomenet studeres i andre sammenhenger.

Litteraturliste

- Andresen, E. W. (2019, 18. mai). I dag er pengene øremerket de lokale frivilligsentralene, i fremtiden forsvinner de inn i kommunens store gap. *Drammens Tidende*. Hentet den 2. juni 2019 fra <https://www.dt.no/meninger/nyheter/frivillighet/i-dag-er-pengene-oremerket-de-lokale-frivilligsentralene-i-fremtiden-forsvinner-de-inn-i-kommunens-store-gap/o/5-57-1142267>
- Audunson, R. A., Holm, E. D., Aabø, S., Evjen, S., Ulvik, S. (2012). PLACE: Public Libraries – Arenas for Citizenship: An Investigation of the Public Library as a Meeting Place in a Digital and Multicultural Context. *Cristin: Prosjekt-ID: 288092*
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. New York: Pearson Education.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and action: A Social Cognitive Theory*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bjerke, B. & Karlsson, M. (2013). *Social entrepreneurship: To act as if and make a difference*. Cheltenham, U.K.: Edward Elgar
- Brekke, B. (2017). *Hva motiverer til frivillighet? Resultater fra to spørreundersøkelser*. Hentet den 2. Juni 2019 fra <https://www.frivillighetnorge.no/filestore/Dokumenter/Tallpresentasjonendelig.pdf>
- Dahlum, S. (2014). Indikator. I *Store norske leksikon*. Hentet den 12. juni 2019 fra <https://snl.no/indikator>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E. L., & Gagné, M. (2005). Self- Determination Theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(1), 331-362.
- Det flerspråklige bibliotek. (udatert). Språkkafé. Hentet den 2. juni 2019 fra <https://dfb.nb.no/vare-tilbud/sprakkafe>.
- Det flerspråklige bibliotek. (udatert). Praktisk informasjon om å starte en språkkafé. Hentet den 2. juni 2019 fra <https://dfb.nb.no/content/praktisk-informasjon-om-sprakkafeer>
- Det flerspråklige bibliotek. (udatert). Frivillige. Hentet den 2. juni 2019 fra <https://dfb.nb.no/content/frivillige>
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Dysvik, A. (2010). *An inside story - is self-determination the key? Intrinsic motivation as mediator and moderator between work and individual motivational sources and employee outcomes Doktoravhandling*. BI Norwegian School of Management, Oslo.

- Dysvik, A., Kuvaas, B., & Gagné, M. (2013). An exploration of the unique, synergistic, and balanced relationships between basic psychological needs and intrinsic motivation. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(1), 1050-1064.
- Enjolras, B., Strømsnes, K. (2013). *Frivillighet i Norge: Senterets sluttrapport etter 5 år*. Hentet 11. mai 2019 fra <http://hdl.handle.net/11250/177656>
- Enjolras, B., Steen-Johnsen, K., & Ødegård, G. (2012). *Deltagelse i frivillige organisasjoner, forutsetninger og effekter*. Hentet den 1. oktober 2018 fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kud/samfunn_og_frivillighet/rapporter/deltagelse_i_frivillige_organisasjoner_forutsetninger_og_effekter_2012.pdf
- Friedman, A. L., & Miles, S. (2006). *Stakeholders: Theory and practice*. Oxford: Oxford University Press
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (Kindle Locations 2604-2605). Cambridge: University Press. Kindle Edition.
- Frivillighet Norge. (2009). *Medlemsundersøkelse om frivillig innsats Høsten 2009*. Hentet den 5. mai 2019 fra https://www.frivillighetnorge.no/filestore/Dokumenter/Kurs_og_verkty/Medlemsundersøkelsefrivilliginnsats.pdf
- Frivillighet Norge. (2017). Plattform for samspill og samarbeid mellom frivillig og kommunal sektor. Hentet den 5. mai 2019 fra https://www.frivillighetnorge.no/no/samarbeid/samarbeidsavtale_ks/Plattform+for+samspill+og+samarbeid+mellom+frivillig+og+kommunal+sektor.b7C_wtvMY0.ips
- Frivillighet Norge. (2018). *Frivillighetsbarometeret 2018*. Hentet den 2. juni 2019 fra <https://www.frivillighetnorge.no/filestore/Dokumenter/Frivillighetsbarometeret/Frivillighetsbarometeret2018.pdf>
- Folkeuniversitetet. (udatert). Europarådets nivåskala for språk. Hentet den 12. mai 2019 fra <https://www.folkeuniversitetet.no/Artikler/Spraakkurs/Europaraadets-nivaaskala-for-spraak>
- Garnes, Å. (2018). *Entreprenører, innovasjoner og forretningslandskap*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Giske, J. (2018). KS. I *Store norske leksikon*. Hentet 12. juni 2019 fra <https://snl.no/KS>
- Harrison, J. S., Freeman, R. E., Cavalcanti Sá de Abreu, M. (2015). Stakeholder theory as an ethical approach to effective management: applying the theory to multiple contexts. *RBGN* 17(55). Hentet fra <http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v17i55.2647>

- Hellevik, O. (1991). 'Crosstabulation in Causal Analysis'. (utg. 2). I Worsley, P. (Red.), *The New Modern Sociology Readings*. (s, 71-81). London: Penguin Books.
- Helsedepartementet. (2015). *Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet (2015 -2020)*. Hentet den 9. juni 2019 fra https://www.regjeringen.no/contentassets/4458634b21274b349a602c9a00ff116f/nasjonal_strategi_frivillighet.pdf
- Høivik, T. (udatert). Statistikk i praksis. Hentet den 15. april 2019 fra <https://sites.google.com/site/statistikkipraksis/home/verktoey/7-tolking/samvariasjon>
- ILO. (2011). Manual on the Measurement of Volunteer Work. Hentet den 12. april 2019 fra http://www.ilo.org/stat/Publications/WCMS_162119
- Introduksjonsloven. (2003). Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere. Hentet den 12. mai 2019 fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-80>
- Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer*. (4. utg). Bergen: Fagbokforl.
- Johnston, J. (2016). Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library & Information Science Research*(38), 10-17. Hentet fra <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.02.001>
- Johnston, J. (2017). Friendship potential: Conversation-based programming and immigrant integration. *Journal of Libraryship and Information Science*(Onlinefirst). Hentet fra <https://doi.org/10.1177/0961000617742459>
- Johnston, J., Audunson, R., A. (2017). Supporting immigrants' political integration through discussion and debate in public libraries. *Journal of Libraryship and Information Science*(51). Hentet fra <https://doi.org/10.1177/0961000617709056>
- Johnston, J. (2018). The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies. *Journal of Libraryship and Information Science*(51). Hentet fra <https://doi.org/10.1177/0961000616631613>
- Kompetanse Norge. (udatert). *Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere*. Hentet den 12. mai 2019 fra <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/Lareplan/>
- KS. (udatert). Om KS. Hentet den 5. mai 2019 fra <https://www.ks.no/om-ks/om-ks/>

- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2015). Samarbeid mellom frivillige og kommuner – Råd og veiledning til kommuner som vil inngå samarbeid med frivillige. Hentet den 5. mai fra <https://www.veiviseren.no/planlegge-lede-og-utvikle/fra-plan-til-handling/samarbeid-offentlig-frivillig-privat>
- Kulturdepartementet. (2008). *Bibliotek. Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*. Hentet den 9. juni 2019 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-23-2008-2009-/id555516/>
- Kulturdepartementet. (2011). *Kultur, inkludering og deltaking*. (Meld.st.10 2011-2012). Hentet den 9. juni 2018 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-10-20112012/id666017/>
- Kulturdepartementet. (2015). *Nasjonal bibliotekstrategi 2015 – 2018*. Hentet den 12. mai 2019 fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/e1dd0466444d4d5d9d02e8d6897d38fb/nasjonal-bibliotekstrategi-2015-2018.pdf>
- Kulturdepartementet. (2018). *Frivilligheita – sterk, sjølvstendig, mangfaldig – Den statlige frivilligheitspolitikken*. (Meld. St. 10. 2018-2019). Hentet den 11. mai 2019 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-10-20182019/id2621384/sec1>
- Kunnskapsdepartementet. (2019). *Tildelingsbrev fra KD (2019) revidert januar 2019*. Hentet den 12. mai 2019 fra https://www.kompetansenorge.no/contentassets/c93c9560324741cbba196a2c683ef7ee/tildelingsbrev_2019_kd_v2.pdf
- Kvaløy, O., Mohn, K. (2018). Produktivitet og intensiver i offentlig sektor. *Beta*(2)32 Hentet den 12. juni 2019 fra https://www-idunn-no.ezproxy.hioa.no/beta/2018/02/produktivitet_og_insentiver_i_offentlig_sektor
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Los Angeles: Sage.
- Nasjonalbiblioteket. (2018). *Tabellvedlegg: Undersøkelse om språkkafé*. Hentet den 11. mai 2019 fra <http://flerkult.norskbibliotekforening.no/wp-content/uploads/sites/6/2018/05/Tabellvedleggspr%C3%A5kkafe.pdf>
- Norges Frivilligsentraler. (udatert). Nyttig informasjon. Hentet den 19.mai 2019 fra <https://frivilligsentral.no/dokument?nyttig-informasjon&Id=77456>
- Rognes, J. (1994). *Forhandlinger*. Oslo: Tano.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet: fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforl.

- Sivesind, H. K. (2012). Hvilken betydning har personlig bakgrunn og økonomi for barn og unges medlemskap i frivillige organisasjoner? I Enjolras, Steen-Johansen & Ødegaard (Red.), *Deltakelse i frivillige organisasjoner: Forutsetninger og effekter*. (s.10-23). Hentet den 2. juni 2019 fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kud/samfunn_og_frivillighet/rapporter/deltagelse_i_frivillige_organisasjoner_forutsetninger_og_effekter_2012.pdf
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2005). *Skolen som læringsarena: selvoppfatning, motivasjon og læring*. Oslo: Universitetsbokforlaget.
- Steiro, T. J., & Torgersen, G-E. (2011). *Bedre motivasjon- Praktisk tilnærming for å skape drivkraft hos deg og andre*. Stjørdal: Læringsforlaget DA.
- Svartdal, F. (2017, 24. februar). Forventning - psykologi. I *Store norske leksikon*. Hentet 15. april 2019 fra https://snl.no/forventning_-_psykologi
- Svartdal, F. (2018, 11. juni). Rosenthal-effekt. I *Store norske leksikon*. Hentet 15. april 2019 fra <https://snl.no/Rosenthal-effekt>
- Tinnesand, S. A. (2013). Kultur, inkludering og bibliotek. I Aalstad, G. H. (Red.), *Bibliotheca Nova 1-2013*, (s. 6 – 20). Oslo: Nasjonalbiblioteket. Hentet den 12. mai 2019 fra http://viewer.webproof.com/pageflip/324/119211/files/Kultur-inkludering-og-bibliotek.pdf?sess_key=&
- Vancouver, J. B., & Purl, J. D. (2017). A computational model of self-efficacy's various effects on performance: Moving the debate forward. *Journal of Applied Psychology*, 102(4), 599-616. Hentet fra <http://dx.doi.org.ezproxy.hioa.no/10.1037/apl0000177>
- VOX. (2012). *Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for norske innvandrere*. Hentet den 12. mai 2019 fra https://www.kompetansenorge.no/contentassets/f6594d5dde814b7bb5e9d2f4564ac134/laereplan_norsk_samfunnskunnskap_bm_web.pdf
- Weiner, B. (1992). *Human Motivation. Metaphors, Theories and Research*. Newbury Park, Calif.: Sage
- Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176-212.
- Woolfolk, A. (2004). *Pedagogisk psykologi*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Wollebæk, D., Sætrang, S. & Fladmoe, A. (2015). *Betingelser for frivillig innsats: motivasjon og kontekst*. Hentet den 2. oktober 2018 fra <http://hdl.handle.net/11250/2442819>
- Wollebæk, D. & Sivesind, K. H. (2010). *Fra folkebevegelse til filantropi: Frivillig innsats i*

Norge 1997-2009. Rapport 3/2010. Oslo/Bergen. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

Vedlegg 1: Intervjuguide

Innledende spørsmål:

Kan du si litt om din bakgrunn/yrkesliv?

Hvor gammel er du?

20-29 30-39 40-49 50-59 60-69 70+

Hvor lenge har du vært frivillig ved språkkaféen i folkebiblioteket?

Er du frivillig nå?

Ja Nei

Ble du rekruttert av frivilligsentralen eller biblioteket?

Selve oppgaven:

Hvilke oppgaver har/hadde du ved språkkaféen?

Fikk du noe opplæring før du ble satt i gang med oppgaven?

(Ble opplæringen gitt av biblioteket eller frivilligsentralen?)

Hvilke forventninger hadde du til å være frivillig, og de oppgavene du skulle gjøre?

Si til informant: «Under kommer jeg med noen forslag, gi gjerne egne forslag».

A Tid: Du skulle si fra at du kommer neste uke via mail, sette deg opp på en vaktplan. Du skulle selv skaffe vikar fra en ringeliste dersom du blir borte. Du skulle komme et kvarter før kaféen begynner.

B Oppgaver: Hjelpe til med å sette frem bord og stoler, koke kaffe på bakrommet, lage tema for kvelden, også for A1 (de som kan lite norsk), dele deltagerne inn i grupper. Hjelpe til med å rydde lokalet etterpå. Selv hente penn, papir, kopiere artikler fra avis.

C Påvirke: Delta på personalmøter, rapportere om utfordringer eller forslag om endringer til leder på biblioteket eller frivilligsentralen via mail.

D Integrering: Du skulle snakke om hva som er «vanlig praksis» i Norge, husordensreglement, hva som forventes i yrkeslivet, sosiale koder, likestilling, krav om at kvinner skal jobbe, hvordan man håndterer personlig økonomi, snakke om toleranse for homofili, transseksuelle, psykisk utviklingshemmede. Diskutere religion og politikk.

(Har biblioteket spurt deg om å gjøre noen av oppgavene over?)

Er det noen oppgaver ved språkkaféen du liker spesielt godt?

(Snakke med de ansatte/deltagerne/forberede tema/være frivillig ved A1 bord, osv.)

Minner de oppgavene du trives spesielt godt med på oppgaver du kjenner fra ditt yrkesliv?

Er det noen oppgaver du ikke liker?

Er det noen oppgaver du med vilje unngår?

(For eksempel det å ta på deg mer ansvar, være en leder, osv)

Snakket du med noen om hvilke oppgaver du kunne tenke deg på språkkaféen før du begynte, eller underveis?

Forventning:

Hvorfor ønsket du å bli frivillig ved en språkkafé?

Innfridde det å være frivillig ved en språkkafé dine forventninger?

(Hvorfor/hvorfor ikke? Hva var dine forventninger?)

Hvis du ikke er frivillig, hvorfor sluttet du?

Kan du foreslå noen endringer som vil gjøre det mer interessant å være frivillig?

Personlig fokus:

Synes du det er viktig å ha en språkkafé ved biblioteket? (Hvorfor/hvorfor ikke?)

Er det viktig for deg å være frivillig ved en språkkafé? (Hvorfor/hvorfor ikke?)

Hva får du igjen for å være frivillig?

Kan du fortelle om noe du har opplevd på en språkkafé som gjorde deg glad eller trist?

Er det viktig for deg å føle at du kan påvirke det som skjer på språkkaféen?

(Hvem ønsker du i så fall å påvirke, er det noe ved kaféen som du ønsker å endre?)

Føler du at din innsats blir verdsatt og er viktig? (Hva gjør at du føler det på denne måten?)

(For eksempel de ansatte har tid til å snakke med deg når du kommer/går, hilser på deg når du kommer innom biblioteket, gir deg en gave når kaféen slutter for sommeren, sørger for at alt er klart til du kommer eller noe annet?)

Tusen takk for at du gav meg muligheten til å intervju deg!

Vedlegg 2 Forklaring til koder på kodeark

Kodene er som følger:

Koding opp mot teori:

G = Generelle opplysninger

L = Sosial læring- og mestringsteori

MF = Motivasjon, forventninger

M = Motivasjon

I = Indre motivasjon

Y = Ytre motivasjon

S = Stakeholderteori

Koding opp mot meningsinnhold:

J = Ja

J* = Ja, men bare dersom man tolker deltakerens kroppsspråk dithen at det er greit

U = Informanten er selv usikker

N = Nei

N* = Nei og skuffet over det, møtte ikke ens forventninger

J/N = Både og, situasjonsavhenging

SOS = Det sosiale er mest viktig

INT = Integreringsaspektet er mest viktig, å lære andre om norsk kultur og væremåte

LÆR = Det å få lære bort norsk språk er mest viktig

KUL = Å lære om andres kulturer er mest viktig

Ja m. oppl = Oppgaver man kan tenke seg, gitt at man får opplæring

DEL = Tilbakemeldingen fra deltakerne er viktigst for å føle seg verdsatt

LED = Tilbakemelding fra lederne er viktigst for å føle seg verdsatt

PAY = Føler at man burde, ønsker å bidra til en bedre verden (Payback)

HJE = Hjelp andre, være til nytte

Vedlegg 3 Kodeark

| | Språkkaféene | Aden | | | | Dahl | Rolfsen | | | | Salinas | | Hassan | |
|------|-----------------------------------------|-------|------|-----|-----|-------|---------|--------|------|-------|---------|---------|--------|-------|
| Kode | Informantene | Anita | Arne | Aud | Alf | Diana | Rigmor | Renate | Ruth | Randi | Sander | Synnøve | Hilde | Hanne |
| G1 | Kvinne | J | | J | | J | J | J | J | J | | J | J | J |
| G2 | Mann | | J | | J | | | | | | J | | | |
| G3 | Pensjonist | J | J | J | J | J | J | N | J | J | J | N | J | N |
| G4 | Yrkesaktiv | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | J |
| G5 | Utenfor arbeidslivet nå | N | N | N | N | N | N | J | N | N | N | J | N | N |
| G6 | Vært frivillig ved kafé hvor lenge (år) | 1,5 | 1 | 2 | 2 | 3,5 | 2 | 3 | 1,5 | 2 | 5 | 3 mnd | 8 | 2 |
| G7 | Har sluttet å være frivillig ved kafé | | | | | J | | | | | | | J | |
| G8 | Vurderer å slutte | | | | | | | | | | J | | | |
| L1 | Har høyere utdanning | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| L2 | Har pedagogisk utdanning | N | J | J | N | N | N | N | N | N | J | N | N | N |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| L3 | Har flerkulturell kompetanse | J | J | N | J | N | N | N | J | N | J | J | N | J |
| L4 | Har vært leder i yrkeslivet | J | J | N | J | N | N | N | N | N | J | N | N | N |
| L5 | Er/har vært leder for språkkaféen | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | J |
| L6 | Deltar på møter om språkkaféen | J | J | J | J | N | N | N | N | N | N | N | N | N |
| L7 | Fikk opplæring | J | U | N | N | N | N | N | N | N | N | U | N | N |
| L8 | Savnet opplæring | N | U | U | N | N | J | N | N | N | N | N | J | N |
| L9 | Minner oppgavene om ditt yrkesliv | J | U | J | J | N | N | J | J | N | J | U | U | N |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|---|---|---|
| L10 | Har fått tilbakemelding på egen innsats fra ledelse | J | J | J | J | J | J | J | N | J | J/N | N | N | N |
| L11 | Har fått tilbakemelding på egen innsats fra deltakere | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | N | J |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------|---------------------|-------------|-------------|-----|-------------|-------------|-----|-------------|-------------|-------------|---------------------|-----|-------------|
| L12 | Mener å en klar forståelse for sin oppgave | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| L13 | Liker spesielt godt | SOS/ KUL | SOS | LÆR /INT | INT | SOS /KUL | SOS/ KUL | SOS | LÆR /INT | SOS/ LÆR | SOS | SOS /KUL | HJE | SOS/ INT |
| MF1 | Forventninger til å bli frivillig | HJE/ SOS/ PAY | SOS /INT | PAY/ SOS | LÆR | PAY /SOS | SOS/ HJE | PAY | HJE | PAY | HJE/ PAY | SOS/ PAY | HJE | INT |
| MF2 | Innfridde forventningene | J | J | J | J | J | J | J | U | U | J | J | N | J |
| M1 | Hva får du igjen for å være frivillig | SOS/ HJE | SOS/ KUL | HJE | LÆR | SOS | HJE/ INT | SOS | HJE | HJE | SOS/ HJE | LÆR/ KUL/ HJE | SOS | SOS |
| M2 | Ønsker sosial kontakt med deltakere utenfor språkkaféen | J | J | N | N | J | N | J | N | N | J | J | J | J |
| M3 | Har opplevd å bli glad | J | J | J | N | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| M4 | Har opplevd å bli trist | J | J | J | N | J | J | J | J | J | J | J | J | J |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Er opptatt av politikk rundt integrering | J | J | J | N | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| 12 | Er fornøyd med hva Norge gjør for innvandrere | N | N | J | N | U | U | N | U | U | N | U | N | J |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------------------|---|----|---|----|---|----|---|----|---|---|-----------|---|-----|
| Y1 | Synes gave ville vært fint | N | N | N | N | N | J | N | N | N | N | N | N | N |
| Y2 | Takknemlighet fra deltakere viktig | J | J | J | N | N | N | J | N | U | J | J | J | N |
| S1 | Komfortabel med å snakke om utfordrende temaer | J | J | J | J* | J | J* | J | J* | J | J | J m. oppl | J | J* |
| S2 | Blitt oppfordret til å snakke om slike tema | J | N* | N | J | J | J | J | J | J | N | N | N | J/N |
| S3 | Er det viktig for deg å føle du kan påvirke | J | J | J | N | J | N | J | J | J | J | J | J | J |
| S4 | Er fornøyd med språkkaféen slik den er | J | J | J | J | N | J | J | J | J | N | U | N | J |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-------|-------|
| S5 | Har kommet med endringsforslag | J | N | J | J | J | N | J | J | J | J | N | N | J |
| S6 | Føler å ha blitt hørt | J | J | J | J | N | J | J | J | J | N | U | N | J |
| S7 | Føler sin innsats blir verdsatt | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL | DEL |
| S8 | Villig til å påta seg adm.oppgaver | N | N | N | N | N | U | N | J | J | N | J | N | J |
| S9 | Villig til å yte noe ekstra | J | J | J | N | J | J | J | J | J | N | J | N | J |
| S10 | Å sette seg på vaktliste er ok | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | N | N |
| S11 | Å selv ringe etter vikar er ok | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | J | N | N |
| S12 | Kunne tenke seg å lage temaark | N | N | N | N | N | N | J | J | J m oppl. | N | J m oppl. | N | N |
| S13 | Har laget temaark | N | N | N | N | N | N | N | N | N | J | N | N | N |
| S14 | Leder/eier av språkkaféen er kjent | J | J | J | J | N | J | J | J | J | N | U | N | U |
| S15 | Biblioteket som rom | Egnet | Egnet | Egnet | Egnet | Egnet | Ikke egnet | Ikke egnet | Ikke egnet | Ikke egnet | Ikke egnet | U | Egnet | Egnet |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|---|---|--------|--------|--------|--------|
| S16 | Biblioteket som arena for integrering | Nyttig | Nyttig | Nyttig | Nyttig | Nyttig | U | U | U | U | Nyttig | Nyttig | Nyttig | Nyttig |
|-----|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|---|---|--------|--------|--------|--------|