



MÄLARDALENS HÖGSKOLA

Institutionen för Samhälls- och  
Beteendevetenskap

# ”Man lär ju sig hela tiden”

- *detaljhandelsanställdas upplevelser av det informella lärandet*

**Författare:**  
Fia Andersson

C-uppsats i pedagogik,  
51-60 poäng

Vårterminen 2007

Handledare:  
Ingrid Johansson

Examinator:  
Marja-Terttu Tryggvason

ABSTRAKT

---

Fia Andersson

”Man lär ju sig hela tiden” – detaljhandelsanställdas upplevelser av det informella lärandet

År: 2007

Antal sidor: 30

---

Syftet med undersökningen var att beskriva hur detaljhandelsanställda upplever det informella lärandet på arbetsplatsen. För studien valdes en kvalitativ ansats och datainsamlingen genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Sex respondenter som är verksamma inom olika detaljhandelsföretag deltog i undersökningen. Resultaten visade att det informella lärandet sker kontinuerligt i det dagliga arbetet och är starkt förbundet med problemlösning, samarbete och laganda samt att tidsbrist minskar möjligheten till ett utvecklingsinriktat lärande. Bland de slutsatser som dragits av resultatet återfinns att den utökade kunskap som hämtas från kollegor, leverantörer och kunder även leder till att individens yrkesstolthet och självkänsla stärks.

---

Nyckelord: informellt lärande, detaljhandelsanställda, sociokulturellt perspektiv, utvecklingsinriktat lärande, reflektion

---

## Förord

Allra först vill jag framföra mitt varmaste tack till de personer som deltog i min studie. Era tankar och synpunkter har varit mycket värdefulla och utan er medverkan hade denna undersökning aldrig blivit verklighet. **Tack!**

Det är faktiskt rätt märkligt att jag har skrivit en C-uppsats med tanke på att jag för lite mer än tre år sedan var av uppfattningen att ”andra kanske väljer att plugga men jag kommer aldrig att göra det”...

Nu sitter jag i alla fall här och ser tillbaka på tre lärorika, läskiga, och utvecklande år som högskolestudent. Så för att på ett bra sätt kunna förklara hur det nu, så här i efterhand känns har jag tagit hjälp av Hugh Grant från filmen ”Notting Hill”:

*”Surreal, but nice”*

Jag måste erkänna att jag länge var orolig för att jag inte skulle klara av det här på egen hand, men när semestern var över och terminen rivstartade föll det på plats. Att jag och min sambo mitt i den mest hektiska perioden även passade på att köpa och totalrenovera en lägenhet bidrog inte direkt till uppsatsarbetets fortsatta utveckling... Men till slut kom vi ut på andra sidan som glada ”Söderkisar”.

Att vi hann med allt detta samtidigt som jag nu, sex veckor senare har slutfört uppsatsen känns underbart och jag är mycket stolt över det arbete jag lagt ner samt att jag gång efter annan klarat av att resa mig upp då hinder kommit i min väg. Det som jag upplevt som tuffast har nog ändå varit de perioder då motivationen sagt upp sig och flyttat till någon annan lycklig uppsatsskrivare. Under dessa miserabla perioder har framför allt mina härliga kurskamrater och min Henrik varit de som peppat mig att se framåt och gå vidare. Hur min familj och mina vänner för övrigt har orkat lyssna på mitt gnäll är för mig en gåta...

**TACK, underbara ni!**

Sist men inte minst vill jag här passa på att framföra mitt varmaste tack till min högst kompetenta handledare, tillika inspiratör Ingrid Johansson! Du har varit de skarpa ögon jag behövt när jag själv famlat runt i mörker!

**Tusen tack Ingrid!** Keep up the good work!

Stockholm i januari 2007

Fia Andersson

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>1</b>
1.1 Förförståelse	1
1.2 Syfte	2
1.3 Forskningsfrågor	2
1.4 Begreppsdefinitioner	2
<b>2. Litteraturgenomgång</b>	<b>2</b>
2.1 Lärande i arbetslivet	2
2.2 Informellt lärande	3
2.3 Utvecklingsinriktat och anpassningsinriktat lärande	4
2.5 Sociokulturellt perspektiv på lärande	5
2.5.1 Lärande genom reflektion	6
2.6 Vikten av att integrera formellt och informellt lärande	6
<b>3. Metod</b>	<b>7</b>
3.1 Metodval och forskningsstrategi	7
3.2 Datainsamlingsmetod	8
3.2.1 Urval	9
3.3 Databearbetning och analysmetod	10
3.4 Reliabilitet och validitet	10
3.6 Etiska ställningstaganden	12
<b>4. Resultat</b>	<b>13</b>
4.1 Lärande i arbetet	13
4.1.1 Samarbete mellan kollegor	13
4.1.2 Kunden som lärare	16
4.1.3 Leverantören som lärare	17
4.2 Motivation till lärande	18
4.2.1 Utveckling i arbetet	18
4.2.2 Självförtroende	19
4.2.3 Kundservice	19
4.2.4 Reflektion	19
4.3 Sammanfattning av resultatet	20
<b>5. Analys</b>	<b>21</b>
5.1 Informellt lärande	21
5.1.1 Från anpassningsinriktat lärande till utvecklingsinriktat lärande	22
5.2 Varför lära av sin omgivning?	22
5.3 Att stanna upp och fundera	23
<b>6. Diskussion och slutsatser</b>	<b>24</b>

6.1 Metoddiskussion	24
6.2 Resultatdiskussion	25
6.3 Slutsatser	27
6.4 Nya forskningsfrågor	27
<b>7. Referenser</b>	<b>28</b>

## **Figurförteckning**

Figur 1. Över- och underkategorier (egen modell)	13
--	----

## **Bilagor**

- Bilaga 1. Missivbrev
- Bilaga 2. Intervjuguide



## 1. Inledning

I dagens föränderliga värld, krävs det att individen har en förmåga att kunna anpassa sig till de nya villkor vi ständigt utsätts för, både inom privatliv och arbetsliv. Denna anpassningsförmåga kan ses som ett lärande i och med att det nya förkastas eller tas emot och accepteras alternativt omformas, och därmed har ett lärande skett.

Andersson (2004) menar att man inom arbetslivet talar om två olika typer av lärande, formellt och icke-formellt. Det förstnämnda innebär mer planlagd utbildning i form av exempelvis kurser, vilket oftast initierats av arbetsgivaren, och det sistnämnda är ett vardagslärande av mer informell karaktär och som kontinuerligt sker under arbetsdagen i kontakten med kollegor och andra. Detta vardagslärande innebär att individen lär i själva verksamheten och att pröva nya sätt för att sedan kunna anta de alternativ som är tillfredsställande som nya arbetssätt (Hansson, 2005). Denna form av lärande kommer jag i denna studie att benämna med begreppet informellt lärande.

Då mycket forskning om informellt lärande har bedrivits inom verkstadsindustrin, men främst inom skolvärlden, anser jag att det saknas studier inom andra yrkesgrupper som kan vara av intresse att studera närmare. En av dessa yrkesgrupper som personligen ligger mig varmt om hjärtat är detaljhandeln då jag arbetat som butikssäljare men även som butikschef under den större delen av mitt yrkesliv. Men den främsta orsaken till att jag valt detaljhandeln kan motiveras av att det är en yrkesgrupp vars arbetsvardag präglas av att befinna sig mellan två starka parter/viljor, nämligen företaget och kunden. Båda dessa parter ska bli tillfredsställda för att den anställda ska ha möjlighet att känna trivsel och därmed en vilja att stanna kvar i sitt yrke.

Det informella lärandet är inte enbart något som kan generera en ökad försäljning utan den största vinsten tror jag, är att man genom den ökade kompetensen som personalen tillägnar sig kan bidra till att individen önskar att stanna kvar i företaget. I dagsläget har butiksanställda generellt sett relativt låga löner och därmed finns en tendens i branschen att söka sig vidare till andra arbetsgivare vid löften om högre lön och/eller utvecklingsmöjligheter. Om personalgruppens konstellation ständigt genomgår förändringar så bidrar detta till en otrygghet på arbetsplatsen vilket kan leda till att fler väljer att sluta sin anställning.

Så om företaget istället ser till det informella lärandet som en tillgång och en betydande del av den löpande kompetensutvecklingen av personalen kan detta bidra till att sänka kostnaderna för det mera formella lärandet. Därmed kan det informella lärandet bidra med något positivt för båda parter om det lyfts fram och tas tillvara som en resurs. Svensson (2005) menar att när de anställda deltar i det sociala samspelet på arbetsplatsen och använder sig av den kunskapen som uppstår, är det något som främjar inte bara arbetstagaren, utan i förlängningen även företaget genom att arbetsuppgifterna kan utföras mer effektivt och med en lägre kostnad än med hjälp av mer formell utbildning.

### 1.1 Förförståelse

Jag kommer i min undersökning att använda mig av en kvalitativ ansats. Holme och Solvang (1997) påpekar vikten av att man som forskare inom kvalitativa undersökningar bör kunna redogöra för sin förförståelse. Den består dels av grundläggande kunskaper som man tillägnat sig genom utbildningar, men samtidigt består den även av fördomar eller förutfattade

meningar som är kulturellt och socialt betingade. Vår förförståelse omformas konstant genom den omgivande miljön, vilket betyder att den inte kan ses som beständig eller statisk (Holme & Solvang, 1997).

Den förförståelse som jag besitter grundar sig i att jag innan min tid som högskolestuderande har arbetat i butik som säljare samt butikschef vilket har väckt mitt intresse för hur detta informella lärande sker, men även vilken betydelse det har i de anställdas arbetsvardag. Genom mina pedagogikstudier kom jag att fundera kring hur butiksanställda kan vidareutveckla sin kompetens när inte företaget har de ekonomiska resurserna som krävs för mer formell utbildning. Tankar som kom upp rörde sig kring personalens behov av att känna arbetstillfredsställelse och om det eventuellt kan finnas strategier att ta till för att det informella lärandet ska få ett ökat utrymme i det dagliga arbetet.

## 1.2 Syfte

Det övergripande syftet med min studie är att belysa, ur de anställdas perspektiv, hur det informella lärandet sker och vilken betydelse man tillskriver det. Som en del av detta syfte vill jag även undersöka vad som främjar respektive hindrar det informella lärandet.

## 1.3 Forskningsfrågor

- På vilket sätt sker det informella lärandet i det dagliga arbetet för detaljhandelsanställda?
- Vad främjar respektive hindrar det informella lärandet på arbetsplatsen?

## 1.4 Begreppsdefinitioner

- Informellt lärande – här syftar jag på ett lärande som uppstår i vardagen, men även i det dagliga arbetet. Liksom Ellström (1996) anser jag att det är ett erfarenhetsbaserat lärande som kan ske både medvetet och planerat, men att det vanligtvis sker spontant och omedvetet och som en sidoeffekt i utförandet av andra aktiviteter.
- Detaljhandelsanställda – här syftar jag på fast anställda säljare i butik inom detaljhandel.

## 2. Litteraturgenomgång

Under denna rubrik återfinns den teoretiska referensram som jag anser vara relevant för undersökningens syfte. Litteraturgenomgången bidrar även till att ge forskaren en djupare förståelse för det område som valts ut för studien.

### 2.1 Lärande i arbetslivet

Tidigare har begreppet lärande, sett ur ett arbetslivsperspektiv, varit förknippat med kompetensutveckling som förmedlats genom institutionella utbildningar. Att ”gå på kurs” en till två gånger om året skulle täcka det kunskapsbehov som fanns. Som Ellström och Hultman (2004) menar så sågs kompetens vara det samma som den formella kunskapen och



utbildningsnivån, att ”plugga” in faktakunskaper för eventuella kommande behov. Däremot har forskningen nu på senare tid, i motsats till det tidigare synsättet, börjat se till nyttan av att integrera lärandet i det dagliga arbetet. För att detta lärande ska kunna fungera optimalt är det av yttersta vikt att företagen blir medvetna om att ett informellt lärande existerar ute i den dagliga verksamheten. Genom att ge utrymme för de anställda att ta del av varandras men även andra människors (såsom kunders och leverantörers) erfarenheter och kunskaper har man skapat en bra grogrund för att få det informella lärandet att växa. Företag som uppmuntrar kritiskt tänkande och ifrågasättande i det dagliga arbetet samt har ett starkt fokus på *hur* företagets mål uppnås, men även på *vad* som uppnås har goda möjligheter att få en lärande organisation. Ytterligare en viktig aspekt att tänka på för arbetsgivaren är att ha ett starkt förtroende för sina anställda samt att se till att jämlikhet råder, inte enbart mellan män och kvinnor, utan även i samtliga delar av verksamheten. Som Ellström (2004) menar så begränsar men även möjliggör, omgivningen den anställdes samspel med andra med dess tillhörande lärande.

Men vilket ansvar har då den anställde för sitt eget lärande? Givetvis återfinns här subjektiva faktorer såsom inställning och motivation till lärande, det vill säga om individen inte är angelägen om att försöka att finna en lösning på ett uppkommet problem så är det av mindre betydelse hur mycket företaget än manar på. En möjlighet är att tvinga personen men den metoden ger sällan något varaktigt lärande, om det ens uppstår något alls menar Ellström (2004).

Viktigt att ha med i beräkningen när man talar om arbetsplatslärande är att alla människor är olika och att vi därmed även efterfrågar och föredrar olika former för lärandet. Som Ellström (2004) skriver: ”Vissa personer utnyttjar tillfullo de möjligheter till lärande och utveckling som arbetet erbjuder, medan andra inte är på samma sätt beredda att försöka svara upp mot utmaningen” (s.29). Exempel på anledningar till detta kan vara att man har dåliga erfarenheter av tidigare lärandesituationer eller att företagskulturen inte framhäver vissa arbetsuppgifter/avdelningar utan rent av nedvärderar och bagatelliserar dem.

## 2.2 Informellt lärande

I Mayo och Lanks studie (refererade i Andersson, 2000) menar man att då vi lever i en värld med snabba förändringar så krävs det att både individ men även organisationer i sin helhet, innehar ett stort mått av anpassningsförmåga samt inlärningsförmåga för att klara av att överleva. Även Schein (refererad i Argyris & Schön, 1996) anser att de omvälvande förändringar som sker i samhället idag kräver att företagen ökar sin lärandepotential. För detta krävs motivationen att vilja lära nytt, men även förmågan att lära om, så att dessa nya sammanlagda kunskaper kan driva företaget framåt. Vad kan då dessa lärtillfällen innebära rent konkret? Det kan vara så enkla saker som att dryfta de problem och situationer som uppstår med kollegor, samspel med leverantörer/kunder/klienter men även genom kontakter med andra avdelningar/arbetsgrupper/kontor inom företaget. En annan betydande lärsituation är att ha en kontinuerlig dialog mellan den nyanställda och en mer erfaren anställd. På så sätt kan betydande kunskaper utbytas och nya vinklingar kan ges av det aktuella problemet (Andersson, 2000). Att vara ”ny” eller ”gammal” på företaget kan således innebära två helt olika syn på arbetet. Detta informella lärande sker ofta spontant och omedvetet vilket gör att vi lär utan att vi tänkt på det, samtidigt som det informella lärandet kan ske medvetet och inplanerat genom att vi tar del av andras erfarenhet, åsikter och synpunkter på det aktuella problemet, enligt Andersson.

För att ytterligare förtydliga det informella lärandet har jag tagit hjälp av Ellström (1996) som menar att erfarenhetslärande/vardagslärande är något som vi inte kan låta bli att delta i eftersom det är en ständigt pågående process som innefattas av tolkning och omtolkning av vår sociala omvärld. Ellström menar vidare att i kommunikationen med kollegor delger vi andra våra erfarenheter och således påverkar vi även andras individuella tolkning av det aktuella fenomenet. Således finns inga givna lösningar att ta till utan det är snarare en fråga om en lärandeprocess. Så för att återknyta till individens respektive företagens samspel för att på så sätt få det informella lärandet att bli betydelsefullt som en del av kompetensutvecklingen behövs att båda parter tar ansvar för *hur* det sker samt *vilket utrymme* det ges i arbetsvardagen.

Boud och Middleton (2003) menar att en stor del av lärandet som vi tillägnar oss i vårt vuxna liv sker på arbetsplatsen, både av formell och informell karaktär. Däremot anser författarna att det formella lärandet har tappat i betydelse till förmån för det informella lärandet. Även Abrahamsson (2006) har påvisat att ett alltmer ökat intresse för hur lärandet sker i praktiska och sociala situationer har framkommit. Även på vilket sätt individen skolas in i sitt nya arbete samt arbetsgemenskapen med all dess normer och ”osynliga” regler har fått ett allt större fokus inom forskningen. Anledningen till detta är att man söker att finna möjligheter att göra det informella lärandet synligt så att denna kunskap ska kunna tillgodoräknas som relevant kompetens på samma sätt som det mer formella lärandet.

### **2.3 Utvecklingsinriktat och anpassningsinriktat lärande**

Den informella lärandeprocessen handlar enligt Folkesson (2005) om två typer av lärande: anpassningsinriktat och utvecklingsinriktat lärande. Kännetecknande för det förstnämnda är att det är utifrån styrt (oftast från chef eller företagsledning), vilket bidrar till att individen får ett passivt förhållningssätt genom att inga eller få initiativ tas från individen själv utan i stället väntar på direktiv för lärandet från andra. Således sker inte detta lärande utifrån ett behov som kommer inifrån. Det anpassningsinriktade lärandet kan exempelvis ske genom att man organisatoriskt bestämmer över olika kollegors samarbete eller genom omgivningens krav och förväntningar.

Ser man däremot till det utvecklingsinriktade lärandet så präglas det i stället av att personen drivs av en inre motivation till lärande, ett så kallat självstyrt lärande. För att ett sådant lärande ska uppstå menar Folkesson (2005) att det krävs att individen känner en trygghet i sin yrkesroll, som utvecklats av det tidigare anpassningsinriktade lärandet med sina rutiner och fastställda ramar. Lärandet uppstår således genom att individen självständigt och aktivt söker lösningar, utveckling och nödvändiga förändringar och inte enbart löser de uppgifter och problem som andra bitt om. En förutsättning för detta inifrånstyrt lärande är att individen känner en tilltro till sin egen förmåga att ta ansvar för sitt lärande och aktivt söka och tolka olika lösningar på problem som dyker upp. Ytterligare en positiv aspekt av det utvecklingsinriktade lärandet är att det ger upphov till ett lärande som präglas av mångfald och variation. Som Folkesson också skriver så sker lärandet i arbetslivet genom att individen till en början införlivas i ett mer anpassningsinriktat lärande som ofta kan bestå av att den nyanställda tar lärdom av mer erfarna kollegor för att få mer nödvändig kunskap i sin yrkesvardag. Denna fas övergår i ett utvecklingsinriktat lärande när individen är mogen att ifrågasätta rutiner och arbetssätt. Här vågar individen ta för sig och söka egna vägar istället för att helt förlita sig på kollegor.

## 2.5 Sociokulturellt perspektiv på lärande

Säljö (2000) menar att man ur ett sociokulturellt perspektiv ser lärande som ett resultat av det individen tillägnar sig genom socialt samspel med andra människor. Kännetecknande för detta perspektiv är att lärandet inte enbart existerar i skola och undervisningssammanhang utan är något som växer fram i det sociala samspelet människor emellan. Med andra ord kan vi inte undvika att lära, och genom att vi samspelar och tänker med andra påverkas även vad och hur vi lär av den kultur vi lever i.

Lärandet kan även ske mer strukturerat och planerat med hjälp från mer erfarna kollegor som Säljö (2000) beskriver: "individen går från att vara åskådare till att bli deltagare och behärskar slutligen den aktuella aktiviteten" (s.236). För att lärandet ska ses som betydelsefullt bör företaget ge tid och utrymme i det dagliga arbetet för nya meningsfulla samarbeten mellan olika grupper. Samtidigt så bör organisationen även se över hur erfarenhetsutbyten/lärande tas upp i gällande policydokument. Genom att företaget uppmuntrar och ger tid till nya meningsfulla samarbeten mellan nybörjaren och den mer erfarna kollegan kan medarbetarna se betydelsen och vinsten av detta viktiga lärande. Säljö fortsätter: "De sätt att resonera och tolka verkligheten som vi möter i interaktion, använder vi senare som resurser för att förstå och kommunicera i framtida situationer" (s.105). Resultatet från Boud och Middletons (2003) undersökning om lärande på arbetsplatsen påvisar att det informella lärandet är mycket komplext och att vi lär oss från en mängd olika kollegor som vi möter dagligen, inte bara från chefer och andra utbildningsansvariga. Företag bör vara medvetna om vikten av att skapa utrymme för kommunikation i det dagliga arbetet så att det i sin tur kan resultera i ett lärande.

Genom att exempelvis chefer/företagsledning främjar regelbundna, informella och spontana möten skapas forum för diskussioner, där användbara erfarenheter och kunskaper kan utbytas kollegor och kunder emellan (Hansson, 2005; Leymann & Löfberg, 1990). Hansson skriver vidare att: "Lära av andra handlar också om olika former av överföring av kompetens från en person till en annan såsom från chef till medarbetare, kollega till kollega och instruktör till elev" (s.161). Ramsten och Säljö (2004) visar i sin forskning att kaffepauser i all sin enkelhet har en betydande roll för kunskapsöverföringen på arbetsplatsen, genom att man i detta forum får möjlighet att dryfta problem, missöden och nyttiga erfarenheter med kollegor som samlats där. "I samtalen vidmakthålls och utvecklas de kunskaper, som fungerar som kitt mellan medarbetarna och mellan människor och teknik, och det är här en viktig del av lärandet pågår i berättandets form" (Ramsten & Säljö, 2004, s.53).

Genom samtalet i det vardagliga arbetet tar gruppmedlemmarna del av varandras kunskaper och erfarenheter. Språket, som är kulturellt och socialt konstruerat, spelar således en viktig roll i en arbetssituation sett ur ett lärandeperspektiv, samtidigt som det också kan kräva att personer som arbetat en längre tid på sin arbetsplats bör arbetsrotera för att lära nytt. Att under en längre tid arbeta i samma arbetsgrupp/med samma kollega kan leda till att stagnation och risken att fastna i gamla hjulspår är överhängande menar Säljö (2000).

Ellström (1992) kopplar ihop möjligheten till lärande, och då främst till det utvecklingsinriktade lärandet, med de sociala spelregler en organisation lever efter, det vill säga företagets kultur. Här beskriver han hur företag vars klimat uppmuntrar till individens förmåga att våga ta risker i sitt dagliga arbete och därmed lita till sin egen handlingsförmåga får personal som har stor lärandepotential. Om dessutom företaget tolererar eventuella felhandlingar och i stället uppmuntrar till kritiskt tänkande/reflektion kring sitt dagliga arbete (både enskilt men också tillsammans med kollegor) kan detta leda till en omfattande

utveckling av både individen och företaget i sin helhet. Så om organisationskulturen inte är utformad så att personalen dagligen kan finna utrymme för att kritiskt reflektera över det som sker i det dagliga arbetet, vilken relevans arbetsuppgifterna har till företagets mål och visioner samt om de utförs på rätt sätt, så kan inte heller något varaktigt lärande uppstå.

### **2.5.1 Lärande genom reflektion**

Reflektion i arbetet innebär enligt Borgert (refererad i Parmander, 2005) att ta sig tid att stanna upp och kritiskt bearbeta, men även distansera sig ifrån den omedelbara iakttagna omgivningen, fundera kring problem, ifrågasätta orsaker, rutiner samt regler. Här igenom utvinns ett kreativt tänkande som kan bidra till bättre arbetssätt och samarbetsvillkor, därför kan reflektionen kopplas till det utvecklingsinriktade lärandet.

Således återstår det för företagen att finna utrymme för hur reflektionen ska kunna integreras i den dagliga verksamheten så att ett kreativt lärande kan ske (Ellström, 1992). Även Hansson (2005) ser vikten av detta och menar att företaget bör göra det till en vana för samtliga medarbetare att dagligen följa upp och reflektera, samt i dialog med andra få perspektiv på vad som sker och vart man är på väg. I dialogen återfinns en dynamik mellan den frågande och den berättande genom att den existerande kunskapen plockas fram och blir tydlig för båda parter. Så för att detta lärande ska kunna äga rum krävs tid och delaktighet, både av företaget och individen. I dialogen utvinns kunskap genom den ömsesidighet som råder mellan de två parterna; jag frågar och du svarar. Det som den ena parten får reda på knyts (förhoppningsvis) samman till redan existerande kunskap vilket sedan skickas tillbaka i en "ny uppdaterad" version. På detta sätt söker man tillsammans få reda på hur saker och ting hänger ihop, vilket även kan kallas problemlösning som i sin tur kan underlätta att nå organisationens mål (Andersson, 2000).

Enligt Edenius och Yakhlef (2003) finns det två olika sätt för företaget att nå lärande genom reflektion. Det ena är när företaget styr det reflektiva tänkandet hos personalen genom att exempelvis kalla till strukturerade möten där man med hjälp av specifika riktlinjer vill få fram det ultimata arbetssättet för verksamheten. Vad man främst vill uppnå är ett ständigt ifrågasättande av det dagliga arbetet. Det andra sättet är mer ostrukturerat där reflektionen äger rum i den anställdes egen arbetssituation. Detta kan ske genom att företaget skapar arbetsuppgifter som ger ökat handlingsutrymme med tillhörande reflektion.

### **2.6 Vikten av att integrera formellt och informellt lärande**

Som en utveckling av diskussionen ovan menar flera författare (Ellström, 1992; Ellström, Svensson & Åberg, 2004) att det informella lärandet på arbetsplatser inte ensamt kan generera någon varaktig kompetens utan att stödja sig på mer strukturerad och formell utbildning. Mot bakgrund av tidigare forskning som mer inriktat sig på det institutionella lärandet har man nu börjat se till det mer praktiskt inriktade lärandet utanför skolvärlden. Utvecklingen bör enligt författarna i stället gå mot att finna vägar att integrera teori med praktiska erfarenheter i den dagliga verksamheten då de båda synsätten kompletterar varandra och bidrar till en mer dynamisk kompetensutveckling. Ellström (1992) förtydligar detta när han säger "att vad som lärs i en formell utbildningssituation inte alltid kan överföras till och ge en grund för fortsatt lärande i en arbetssituation" (s.98). Han menar därför att "den slutsats som kan dras av detta är att planerad och organiserad utbildning många gånger inte är en tillräcklig förutsättning för

lärande” (s.98). Företag bör således fokusera på att finna en gyllene medelväg mellan informellt och formellt lärande genom att man vid utbildningsplaneringar söker efter en integrerad form som ger nödvändig kunskap i form av teori och praktik.

En utbildningsmodell som ger utrymme och möjligheter till kunskapsutbyte kollegor emellan, samtidigt som företaget även bör rikta blicken mot leverantörsledet som en kunskapsbank med den omfattande produktkunskap och säljteknik de besitter. Med enkla medel som att tillsammans med de som berörs av utbildningen planera och diskutera fram formen för kompetensutvecklingen kan lärandepotentialen stärkas. Att ta del av personalens tankar i planeringsarbetet för kommande utbildningar kan leda till, förutom att de själva får delge sitt kunskapsbehov, ett höjt självförtroende bland de anställda genom känslan av delaktighet och möjlighet till påverkan. Men den övergripande vinsten är att detta stärker synen på företaget som en organisation som i sin företagskultur prioriterar lärandet högt. En förutsättning för en lärande organisation bör vara att se till hur pass inlärningsanpassad miljön är på företaget menar Ellström (1992). Exempel på detta kan vara: tidsaspekten (stress), hur väl den anställdes kunskaper tas tillvara och tillgodoses men även hur samspelet mellan organisationens olika aktörer ser ut.

### 3. Metod

I detta avsnitt redogörs och diskuteras de metodval som gjorts för att studiens frågeställningar ska kunna besvaras. Här går också att ta del av de tillvägagångssätt som använts vid litteratursökning, urval och datainsamling.

#### 3.1 Metodval och forskningsstrategi

Inom samhällsvetenskapen använder man sig av två olika forskningsstrategier: kvantitativ och kvalitativ metod. Jag kommer att i denna studie använda mig av en kvalitativ forskningsmetod som enligt Holme och Solvang (1997) syftar till att försöka förstå och tolka olika fenomen och händelser. Detta val motiveras av att jag önskade förstå och få en djupare insikt om hur respondenterna upplevde det informella lärandet. Då jag valde att använda mig av ett induktivt synsätt utgick jag inte från en färdig teori, utan gick istället ut på fältet för att sedan utefter det resultat som framkom kunna dra slutsatser (Bryman, 2002).

Den kvalitativa ansatsen präglas av att forskaren vill finna det specifika och unika i varje människas livsberättelse, vilket bidrar till att den information som kan komma att bli betydelsefull är starkt kopplad till vad den enskilda individen väljer att delge forskaren (Hartman, 2004; Holme & Solvang, 1997).

För att få en djupare förståelse och kompletterande kunskap om forskningsområdet inledde jag uppsatsarbetet med att söka efter relevant forskningslitteratur, vilket jag fortsatte med längre fram i arbetet. Litteraturgenomgången gjorde det möjligt att få en bredare och djupare insikt i ämnet men var även vägledande för tolkningen av den information som framkom vid datainsamlingen på fältet. Slutligen ska även litteraturen bidra till den slutgiltiga analysen av det insamlade materialet (DePoy & Gitlin, 1999).

### 3.2 Datainsamlingsmetod

Som datainsamlingsmetod kom jag att välja semistrukturerade intervjuer då mitt övergripande syfte med undersökningen var att få en bredare förståelse för hur medarbetarna inom detaljhandelsföretag ser på det informella lärandet. Den semistrukturerade formen menar Bryman (2002) präglas av att respondenten får stor frihet vid själva intervjusituationen i och med att forskaren inte har färdiga frågor utan använder sig av mer övergripande frågeområden. I och med detta fick respondenten möjlighet att utforma sina svar på ett mer ostrukturerat sätt och intervjun kunde ta nya oväntade vägar utifrån den information som framkom.

Min ambition var att få tillgång till minst sju intervjupersoner för studien, både manliga och kvinnliga anställda. Jag valde att använda mig av den semistrukturerade intervjuformen som redan nämnts, då jag ansåg att dess kombination av frihet och struktur var tillämpbar för denna undersökning. En intervjuguide (bilaga 2) konstruerades som innehöll ett flertal förutbestämda frågeområden med eventuella tillhörande följdfrågor, vilket bidrog till att respondenten fick möjlighet att utveckla sina svar (Bryman, 2002). En provintervju utfördes för att på så sätt ta reda på om mina frågor upplevdes som relevanta för att besvara studiens forskningsfrågor men även för att ta reda på om bandspelaren fungerade samt om frågorna var begripliga för respondenten. Gustavsson (2004) skriver att ytterligare en betydande orsak till provintervjun är att få mer kunskap och insikt om de områden som respondenterna talar om. Även Holme och Solvang (1997) menar att den första intervjun kan ge betydelsefull information om de kommande intervjuerna, vilket eventuellt kan bidra till förändringar av frågeområdena, vilket i sin tur motiverade mitt val av att genomföra en provintervju. Således fick vissa justeringar av frågeområdena göras, såsom att sortera upp frågorna mer tematiskt med tillhörande underrubriker för att på så sätt lättare kunna följa en struktur vid intervjusituationen.

Genomförandet av själva intervjun skedde på ett närliggande bibliotek, där jag i förhand hade bokat ett studierum. Denna för oss båda, neutrala plats ökade möjligheten för respondenten att känna sig avstressad och trygg. Lantz (1993) menar att miljön bidrar till hur väl samarbetet mellan respondenten och forskaren sker. Den kan bidra till avståndstagande eller ett givande samspel. En mikrofon var även inköpt i förväg så att jag hade möjlighet att spela in intervjuerna med min minidisk, vilket jag även nämnde i missivbrevet. Anledningen till att jag valde att spela in intervjuerna var dels för att underlätta det kommande analysarbetet, men främst för att jag på detta sätt fick med all information som kunde tänkas vara värdefull för min studie. Om respondenten motsätter sig bandupptagningen bör forskaren ändå kunna genomföra intervjun utan den maskinella utrustningen anser Bryman (2002). Min förhoppning var givetvis att detta inte skulle komma att innebära något problem då jag valt att enbart föra korta stödanteckningar vid själva intervjusituationen för att istället kunna koncentrera mig helt på respondenten. Det blev inte heller något problem, även om en av respondenterna till en början ställde sig tveksam till att intervjun spelades in.

Eftersom att jag valde den semistrukturerade intervjun använde jag mig av en på förhand utformad intervjuguide som innehöll de frågeområden som jag ansåg vara relevanta för att få svar på forskningsfrågorna. Själva intervjusituationen präglas av att respondenten får tala fritt kring de frågeområden som tas upp, samtidigt som forskaren när som helst kan ställa öppna följdfrågor för att förtydliga det som sagts (Bryman, 2002; Lantz, 1993). Genom denna intervjuform ansåg jag mig få en fördjupad bild av hur det informella lärandet kunde tänkas ske i respondentens arbetsvardag. Alla respondenter fick ta del av samma övergripande

frågeområden, däremot valde jag att inte presentera dessa i förväg för att på så sätt undvika att de var förberedda. Anledningen till detta var att jag önskade ta del av intervjupersonernas spontana och oväntade svar (Kvale, 1997). Intervjuerna som varade mellan 45-60 minuter avslutades med att respondenten gavs möjligheten att delge mig frågor och tankar kring det som tagits upp i intervjun.

### 3.2.1 Urval

Inom kvalitativa undersökningar är det vanligt förekommande att forskaren medvetet väljer ut de personer som kan bidra med fördjupad kunskap kring det aktuella forskningsområdet, vilket kallas lämplighetsurval enligt DePoy och Gitlin (1999). Det allra första jag gjorde var att fundera kring vilka personer som kunde tänkas kunna ge mig mer ingående information kring mitt problemområde, vilket kom att bli anställda i butiker vars varor kräver viss specifik produktkunskap för att kunna säljas. Tankarna rörde sig mycket kring vitvarubranschen men jag kom att välja bort den då jag fann att större delen av de anställda var män, vilket inte helt passade min studie då jag gärna såg en variation mellan könen bland de anställda.

Redan här uppstod problem då det företag jag från början önskade ha med i studien tackade nej till att delta. Detta gjorde att jag omedelbart fick tänka om och ändra mitt urval, vilket istället kom att innefattas av en blandning av flera detaljhandelsföretag i Storstockholsregionen, där kravet var att samtliga skulle sälja olika typer av produkter. Anledningen till detta var att jag önskade få en så bred och varierad bild av det informella lärandet inom detaljhandeln som möjligt (Holme & Solvang, 1997). Ytterligare en anledning till mitt urval var att den tidigare forskning som gjorts inom det informella lärandet har till största delen utförts inom industrin och skolvärlden. Jag såg gärna att de personer som skulle komma att delta i min studie även hade en varierad ålder. Jag valde ut tio företag som jag kontaktade för att slutligen kunna få tillgång till minst sju respondenter ur olika butiker för själva undersökningen. Urvalet innebär en gränsdragning för vilka jag ämnar att intervjua, och är därför av stor betydelse för att kunna avgränsa studien (DePoy & Gitlin, 1999; Kvale, 1997).

När väl dessa beslut var tagna så valde jag att gå in i de butiker som jag trodde uppfyllde dessa krav, där jag presenterade mig och min kommande studie för respektive butikschef och lämnade över missivbrevet (bilaga 1) med en önskan om att han/hon berättade om min förfrågan av eventuella intervjupersoner till min studie vid något morgonmöte då all personal skulle vara samlad. Samtidigt bad jag att butikschefen såg till att samtliga anställda läste igenom missivbrevet för att på så sätt själva kunna ta del av min information, samt för att få tillgång till mitt telefonnummer och min mailadress så att de skulle kunna kontakta mig. För att inte riskera att få vänta förgäves på att de eventuella respondenterna skulle höra av sig bad jag att få återkomma inom en vecka för att på så sätt få reda på om någon var intresserad. När de personer som var villiga att ställa upp väl ringde mig så valde jag att inte alltför ingående berätta om undersökningens syfte för att på så sätt försöka att undvika att påverka svaren i intervjuerna (Holme & Solvang, 1997; Kvale, 1997).

Slutligen föll det sig så, trots min ambition att få en jämn könsfördelning, att fem kvinnor och en man ur olika detaljhandelsbranscher deltog i studien. Respondenterna som är i åldrarna 23-59 år innefattas av både säljare och butikschefer, och gemensamt för dem alla är att de har varit anställda i mer än sex månader och har försäljning som sin främsta arbetsuppgift. Två av respondenterna är butikschefer.

### 3.3 Databearbetning och analysmetod

Min ambition var att så snart som möjligt skriva ut den inspelade intervjun ordagrant så att jag inte missade någon viktig information som sagts. Detta tidsödande arbete som även kallas transkribering innebär att omvandla ljudupptagningen till skriven text så att den kommande analysen av det insamlade materialet kan påbörjas så snart som möjligt. En annan anledning till detta var att jag fick en möjlighet att granska materialet ytterligare en gång för att kunna avgöra om jag fått med hela intervjun (Bryman, 2002). Vid intervjuutskriften har jag även tagit hänsyn till de etiska ställningstagandena genom att jag uteslutit eller friserat den information som skulle kunna kopplas till intervjupersonen samt företaget och därmed avslöja dess identitet.

Jag har valt att använda mig av det som Hartman (2004) benämner analytisk induktion. Jag anser att den är mest tillämpbar på min studie genom att jag önskade att genomföra samtliga intervjuer innan analysarbetet tog vid. Författaren menar vidare, att om analysarbetet startar för tidigt finns risken att de tankar som kommer upp under resans gång påverkar intervjuerna. Forskaren bör därför undvika teoretiserande under datainsamlingen vilket kan påverka respondenterna på ett medvetet eller omedvetet sätt. Således kom jag att genomföra samtliga transkriberingar i direkt anslutning till datainsamlingen så att analysen därefter kunde ta vid.

Det första jag gjorde var att noggrant läsa igenom alla utskrifter med en så neutral inställning till innehållet som möjligt för att få en helhetsbild. Efter detta lästes materialet återigen igenom ett antal gånger, för att kunna upptäcka och markera meningsfulla delar som kunde bilda grupperingar (Bryman, 2002). Dessa grupperingar kom att bestå av de teman som framstod som mest betydelsefulla. Det var nu det egentliga analysarbetet tog sin början, där den första delen bestod av att reducera och ordna det insamlade materialet till kategorier, vilket även kallas att koda materialet. Det var nu jag såg vissa mönster och samband men även skillnader, i de svar som respondenterna delgett mig. Enligt Lantz (1993) är det viktigt att ha förmåga att välja ut de beskrivningar som upplevs som mest giltiga, men samtidigt kunna växla mellan textens helhet och de olika grupperingarna för att på så sätt få analysen att fortgå och finna ny användbar information. Denna kategorisering bidrar till att det insamlade intervjumaterialet får en struktur och klarhet, vilket är av vikt för att det inte ska upplevas som ohanterligt. Den andra delen av analysen innefattade tolkning av det material som samlats in, vilket innebar att jag som forskare sökte att få en bild av hur de detaljhandelsanställda som intervjuats såg på det informella lärandet i sitt dagliga arbete (DePoy & Gitlin, 1999; Hartman, 2004; Kvale, 1997). Den slutgiltiga huvudkategorin med sina tillhörande underkategorier som växte fram i analysarbetet kommer att presenteras i det efterföljande resultatkapitlet.

### 3.4 Reliabilitet och validitet

Begreppen reliabilitet och validitet är begrepp inom vetenskaplig forskning som står för en studies tillförlitlighet och giltighet. Reliabilitet handlar om att en undersöknings mätinstrument, i detta fall intervjufrågorna, bör vara utformade och genomtänkta på ett sådant sätt att de kan ge ett så pålitligt och tillförlitligt resultat som möjligt. LeCompte och Goetze (refererade i Bryman, 2002) menar att reliabilitetsbegreppet även hänvisar till att undersökningen bör vara så korrekt utförd att dess resultat blir desamma om den genomförs på nytt, vilket kan vara svårt i en kvalitativ forskning då den sociala miljön som omger oss inte är statisk.



Således kom jag fram till att reliabilitet är svårt att relatera till denna undersökning med intervjuer som datainsamlingsmetod då jag som forskare aldrig kan vara säker på att respondenterna svarar sanningsenligt på de frågor jag ställer. Begreppet är mer anpassat och relevant för kvantitativa studier vars syfte är att mäta olika fenomen och företeelser (Bryman, 2002; DePoy & Gitlin, 1999; Holme & Solvang, 1997). Detta är dock inte avsikten med denna studie då dess syfte istället var att få en djupare förståelse för hur det informella lärandet sker för detaljhandelsanställda, samt vilken betydelse man tillskriver det. Jag är medveten om att respondenterna kan ha påverkats av mig som intervjuare genom att de kan ha svarat på ett sätt som de vid andra tillfällen inte skulle ha gjort, vilket bidrar till att reliabilitet i en kvalitativ studie kan vara svår att uppnå. Hur väl vi som forskare än förbereder oss så kan vi inte undgå att starta processer och ibland även förväntningar hos våra intervjupersoner (Gustavsson, 2004; Holme & Solvang, 1997).

Jag har även haft reliabiliteten i åtanke när jag transkriberat intervjuerna genom att skriva ned allt som sades på bandet, även ljud som skratt, tvekan och sekvenser av tystnad som annars lätt kan kännas ovidkommande. Detta för att inte missförstå och riskera att feltolka någon information som respondenten delgett mig men även för att få en så omfattande analys med tillhörande resultat senare i uppsatsarbetet (Bryman, 2002; Kvale, 1997).

Validitet handlar om hur väl studien undersöker det den är avsedd att undersöka, det vill säga om informationen som framkommit är giltig. Viktigt var därför att jag som forskare hade utformat mina frågeområden utefter de problemformuleringar som tagits fram och som i sin tur hänvisats till studiens övergripande syfte. Begreppet intern validitet syftar på om den slutsats som framkommer ur de intervjuer som gjorts är trovärdiga eller ej och att det finns en logik och konsistens mellan undersökningens olika delar. Intern validitet hänvisar till att ta reda på om studiens slutsatser hänger ihop och om studien i sin helhet har en röd tråd (Bryman, 2002).

Då jag valt att använda mig av semistrukturerade intervjuer så presenterades samma teman för samtliga respondenter och därmed kunde en viss standardisering nås. Som Kvale (1997) skriver så handlar validitet inte enbart om de metoder som valts för undersökningen utan även hur forskaren förhåller sig till det aktuella forskningsområdet samt att hänsyn tas till de tillhörande moraliska aspekterna. Detta har bidragit till att jag sökte att ha en så neutral roll som möjligt under själva intervjusituationen och undvek därmed att ställa ledande frågor som i sin tur skulle kunnat påverka svaren. Istället har jag utefter de svar som framkommit använt mig av tillhörande följdfrågor så att jag på detta sätt har kunnat kontrollera hur väl respondenten förstått mina frågor. På så sätt har även sannolikheten ökat att få mer uppriktiga svar då jag har haft möjlighet att stämma av dem med hjälp av följdfrågorna. Samtliga intervjuer som genomfördes valde jag att transkribera i direkt anslutning till varje enskilt intervjutillfälle eftersom jag då hade samtalen färskt i minnet och även mindes de icke-verbala budskap som respondenten delgav mig (Bryman, 2002; Holme & Solvang, 1997).

Som jag nämnt tidigare har utskriften skett så ordgrant som möjligt för att inte riskera att förlora någon information som kunde komma att vara av betydelse för den kommande analysen. Under denna process valde jag även att anonymisera respondenterna, genom att benämna dem med nummer R1-R6 så att jag ändå under arbetets gång kunde särskilja de olika personerna åt. Holme och Solvang (1997) menar: "Det kan finnas viss information som personer inte vill att andra ska ha tillgång till. Forskaren måste därför kunna lova diskretion (och hålla sitt löfte) vid behandling av den information som samlas in." (s. 335)

Den externa validiteten handlar om i vilken mån en undersöknings resultat kan generaliseras till andra situationer och miljöer. Målsättningen med min studie var att få ett så representativt urval som möjligt, och med anledning av detta valdes respondenter ut från olika branscher inom detaljhandeln med olika åldrar och kön. Trots att intervjupersonerna valts ut med tanken att de skulle kunna delge mig adekvat och värdefull kunskap om det informella lärandet inom detaljhandeln så kan inte resultatet från detta självvalda urval generaliseras statistiskt till populationen i sin helhet (Holme & Solvang, 1997; Kvale, 1997). Vidare menar författarna att det istället är upp till läsaren att bedöma hur väl resultaten är generaliserbara och överförbara till andra situationer och miljöer, vilket jag instämmer helt och fullt i.

### 3.5 Etiska ställningstaganden

Inom samhällsvetenskaplig forskning är det av yttersta vikt att man tar hänsyn till några grundläggande forskningsetiska principer. Dessa etiska regler finns till för att skydda de personer som medverkar i studien samt det insamlade materialet enligt Bryman (2002).

I min studie har jag utgått från de fyra huvudkraven inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, det vill säga *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet, 2006).

*Informationskravet* innebär att forskaren har en skyldighet att informera samtliga medverkande om studiens syfte. Detta gjordes muntligen per telefon, men även skriftligt i det missivbrev (se Bilaga 1) jag gav butikschefen vid första kontakten. Vid själva intervjutillfället valde jag att på nytt visa missivbrevet som en påminnelse, men påpekade även muntligen att medverkan till studien var frivillig samt vilket syfte undersökningen hade (Vetenskapsrådet, 2007).

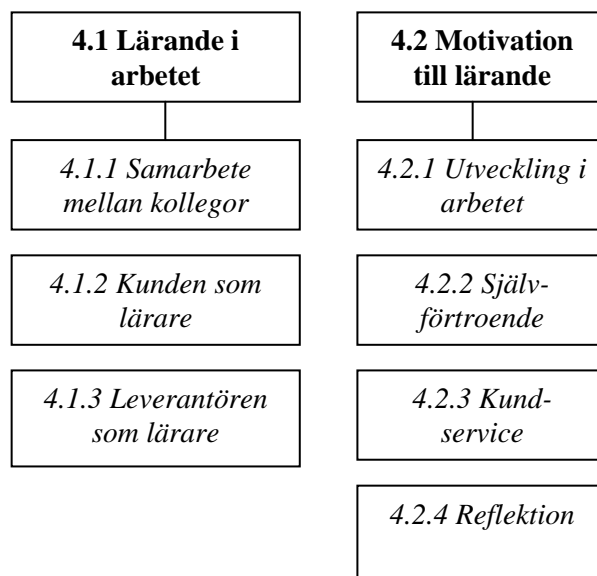
*Samtyckeskravet* handlar om att forskaren måste få respondentens samtycke till ett eventuellt deltagande i studien (Vetenskapsrådet, 2006). Detta innebar att jag allra först (genom butikschefen) bad de som kunde tänkas vara intresserade av att ställa upp som intervjupersoner att kontakta mig per telefon, för att sedan vid intervjutillfället upprepa att de själva bestämde över sin medverkan i studien.

*Konfidentialitetskravet* innebär att alla de uppgifter som respondenten delger forskaren kommer att behandlas strikt konfidentiellt samt att de personer och organisationer som deltar inte ska kunna spåras till undersökningen (Vetenskapsrådet, 2006). För att ha möjlighet att leva upp till detta krav meddelade jag mina respondenter att jag skulle komma att förvara mina anteckningar och inspelningsdisketter från intervjuerna så att ingen utomstående kunde ta del av dem. Jag kom också att försäkra dem om att utomstående inte kommer i den slutliga uppsatsen, ha möjlighet att känna igen deras specifika svar eller deltagande i undersökningen.

*Nyttjandekravet* går ut på att den insamlade informationen enbart får användas i forskningssyfte (Vetenskapsrådet, 2006). Således valde jag vid intervjusituationen att tala om detta för respondenterna, samt att jag givetvis skulle komma att förstöra den insamlade informationen när väl min uppsats blivit godkänd.

## 4. Resultat

I detta kapitel kommer resultatet av de genomförda intervjuerna att redovisas. Inledningsvis återfinns en modell av de huvudkategorier med tillhörande underkategorier som beskriver resultatet. Jag har valt att inkludera citat för att förtydliga de olika kategorierna men även för att på så sätt öka trovärdigheten. Enstaka ord har markerats med fet stil för att på så sätt påvisa att just detta är speciellt betydelsefullt för respondenten. Kapitlet avslutas med en sammanfattning. För att respondenternas identitet inte ska riskera att avslöjas har jag valt att inte ge dem några påhittade namn.



Figur 1. Detaljhandelsanställdas upplevelser av det informella lärandet (egen modell).

### 4.1 Lärande i arbetet

Utifrån de svar som respondenterna delgett mig har jag under denna rubrik sammanställt hur lärandet kan se ut för detaljhandelsanställda i deras arbetsvardag. På vilket sätt detta informella lärande sker har jag valt att presentera med hjälp av tre underkategorier: samarbete mellan kollegor, kunden som lärare och leverantören som lärare. Jag vill tydliggöra att dessa inte har någon inbördes rangordning. Enligt respondenterna är det informella lärandet något som ständigt pågår mellan kollegor, i säljsituationen men också i leverantörskontakter. Kännetecknande för detta kontinuerliga lärande är att det är starkt socialt och kulturellt betingat. Informellt lärande går således inte att undvika utan är istället något som uppstår per automatik i samspelet med andra människor menar man.

#### 4.1.1 Samarbete mellan kollegor

Samtliga sex intervjupersoner berättar hur de dagligen på olika sätt lär av kollegor i sin omedelbara närhet, men också av medarbetare i andra butiker samt av personer på andra positioner i företaget. Kännetecknade för detta lärande, menar samtliga respondenter är att det

sker utan någon direkt eftertanke och istället sker när problem och frågor behöver diskuteras igenom. Således är tid för samarbete och dagliga spontana möten/samtal av yttersta vikt för att arbetet ska kunna fungera. Flera av respondenterna förklarar att när det dagliga arbetet präglas av en stor andel rutinarbete finns inte utrymme för det kreativa samtalet mellan medarbetarna. Ett flertal av de intervjuade menar att möjligheten till kollegornas erfarenhet spelar en mycket betydande roll i själva säljsituationen.

*Det är alltid frågor man inte kan svara på och får be att få återkomma eller be om hjälp av en kollega, att ta reda på det. Vi lär varandra hela tiden och kompletterar varandra. När jag var helt ny så var de verkligen måna om att "lyfta" mig och se till att jag lärde mig och inte tryckte ner mig för att jag var ung och grön.*

*Du behöver givetvis inte kunna allt om allt. Kan jag inte svara en kund som jag upplever kan mer än jag på något så säger jag det och ber kunden vänta på min kollega som är mer kunnig än jag. Jag frågar om råd! Ofta tar vi över varandras kunder eller ber om hjälp och då står vid sidan av och lyssnar på vad kollegan delger kunden så att man kan det till nästa gång.*

Respondenterna berättar att de lärt sig sina arbetsuppgifter genom att till en början gå vid sidan av en mer erfaren kollega så att de därigenom fått se och fråga direkt i den aktuella situationen. Samtliga personer anser att det är det enda sättet att lära sig butiksycket, genom att man således "kastats in i verkligheten". Förutom att lära sig de mer praktiska arbetsuppgifterna menade en stor del av de intervjuade att det var viktigt i ett inledningsskede att kunna känna tryggheten i att kunna luta sig mot någon annan. Genom att vara "lärling" slussas den blivande säljaren successivt in i verksamheten och får ta del av den många gånger oförutsägbara arbetsvardagen i butiken.

*Givetvis har jag fått feedback av de andra om jag kanske kan göra saker på ett bättre sätt. Jag har kunnat gå vid sidan av en kollega hela dan och se hur hon gjorde. Jag kände mig inte lämnad ensam och stressad.*

*Jag kände att jag fick stöd, att jag inte behövde jobba själv de första dagarna. Jag kände att jag alltid hade någon att fråga om hjälp.*

En större del av intervjupersonerna menar att det framförallt är variationen som bidrar till att de trivs i yrket och något som ses som positivt i och med att de under resans gång lär sig att hantera de uppkomna situationerna. Genom att de ständigt lär sig nya saker upplever respondenterna att de har en kontinuerlig utveckling av sin kompetens men att det även bidrar till att "teamet" stärks. Problemlösning sker till största delen i samarbete med en eller flera kollegor menar samtliga respondenter. Att ha förmågan att vara spontan, flexibel och prestigelös är således en förutsättning för att kunna trivas i butiksycket.

*Det är svårt att planera dagarna för det **händer** alltid saker. Och det tycker jag är stimulerande. Att ingen dag är den andre lik! Men det är ju så...man får ta tag i...och reda ut saker. Det är givande och intressant. Man lär sig hela tiden! Jag lär mig verkligen något varje dag. Man lär sig av sina medarbetare, man lär av sina kunder...Det är kul med lite utmaningar!*

*Det är viktigt att kunna anpassa sig, det är inte negativt. Det är kul! Eftersom kunderna är så olika är dagarna det med. Men hade någon uppifrån styrt mig vad jag skulle göra så skulle gnistan slockna lite av att man blir beordrad att "gör det här". Att inte få ha egna idéer och ta initiativ, det får jag här varje dag!*

Detaljhandelsanställdas arbetsvardag präglas av ett pressat tidsschema då det periodvis är mycket som händer. Det kan vara under lunchtid då många kunder strömmar in i butiken och omedelbart vill ha hjälp eftersom att de är stressade. Samtidigt befinner sig en eller flera kollegor på lunch, vilket gör att arbetsbelastningen blir dubbel. Andra stressiga perioder menar respondenterna är jul och under leveransperioder av nya säsongsvaor. Då ska butiken präglas av hög effektivitet för att i förlängningen få butikens omsättning att öka, eller i alla fall matcha föregående år. Respondenterna förklarar att stressen minskar möjligheten till lärande och ses därför som en negativ aspekt sett ur ett lärande perspektiv. En respondent berättar på följande sätt om hur tidsbristen många gånger kan påverka arbetet:

*Det bästa är att kunna hjälpa en kund under kanske en timme eller så för att sedan se den gå ut ur butiken lycklig över att man tagit sig tid så att hon hittade det hon sökte!  
Man vill ju inte känna sig stressad...*

Flera av respondenterna uttrycker att de lärt sig att hantera de stressiga situationerna genom tidigare erfarenheter men menar samtidigt att stress inte enbart behöver vara negativt då det många gånger innebär att det är mycket kunder i butiken, som kan ge en ökad försäljning. Samtliga intervjupersoner anser dock att en större personalstyrka skulle bidra till att både kreativiteten och trivseln på arbetsplatsen ökade, vilket i förlängningen skulle leda till att de säljer bättre menar de.

*Man har ju lärt sig från tidigare jobb hur säsongbyte och det ska ske, hur man ska hantera sådant. Eftersom det oftast är de situationerna som är väldigt stressiga.*

*När man står mitt uppe i en stressig situation så är det oftast positivt tycker jag. För då jobbar man på ännu mer, och gör sitt yttersta.*

I början av intervjuerna var det många av respondenterna som ansåg lärande som något som tillägnades genom mer formella kurser. Anledningen till detta verkade vara att de inte reflekterat kring det faktum att de ständigt lär sig genom att fråga, be om hjälp och lösa uppkomna problem med människor omkring dem. Detta uppfattades istället mer som en självklar del av det dagliga arbetet och inte som vad de ansåg vara en regelrätt lärsituation. Genom de utsagor som framkom under intervjusituationen kom de gradvis att ändra uppfattning om hur lärande kan te sig i olika situationer. Att lärande faktiskt kunde vara något som kontinuerligt uppstår i och med det teamarbete som krävs för att klara av arbetsvardagen med dess olika kunder och produkter.

*Men sen hjälps man ju åt mycket. Vi hjälper varandra. Jaaa...man kan väl säga att vi lär oss mycket av varandra. Men det tänker man ju inte på! Man ber ju om hjälp.*

En annan person upptäckte:

*Man lärde sig hela tiden! Man blir aldrig fullärd!*

Samtliga respondenter menar att butiksarbetet innebär att man som person ständigt utvecklas, där variationen av kunder gör att säljaren måste kunna hantera alla olika typer av människor som kommer in i butiken:

*Det är ju klart...man lär ju sig hela tiden! Man är ju inte alls samma typ av butiksbiträde som man var på första jobbet! Då var man ju liksom helt ny, hur man skulle vara mot kunderna, hur man säljer och hur man själv ska vara. Det lär man sig jättemycket genom att bara arbeta med det.*

*Jag måste ändå kunna ta hand om **alla**. Det också. Så det är väl något jag lärt mig under åren i butik. Att man aldrig ska döma en annan person.*

#### 4.1.2 Kunden som lärare

Samtliga sex respondenter har försäljning som sin främsta arbetsuppgift, vilket var bidragande till att de flesta på ett eller annat sätt under intervjun kom fram till att de upplevde även kunden som en betydelsefull lärare. Genom dialogen som uppstår i en säljsituation kan många av de intervjuade uppleva att det finns ett givande och tagande för *båda parter* i och med att de många gånger får pröva sig fram för att hitta det kunden söker. Genom frågor och diskussioner om den aktuella varan uppstår ett lärande som leder till att inte bara kunden får svar på de frågor han har (ny kunskap) utan även säljaren.

*Ofta kommer det in kunder som kan vissa saker till och med mer än mig...så man lär sig av det också. Man ska liksom skapa en dialog där. Det händer ju att det kommer in kunder som kan ge mig information om en vara som jag inte kan så bra, och sen använder det. Men sånt tänker man ju inte på! Att man lär sig hela tiden! Men visst...så är det ju ofta!*

*Men alla är ju så olika och på det sättet måste jag ju lära mig av kunden! Jag kan inte hitta en produkt som passar **alla**.*

Bland det viktigaste som säljare tycker respondenterna är att kunna identifiera det specifika behovet hos varje enskild kund. Detta beskrivs som en förmåga de lärt sig genom att de mött olika typer av människor i butikerna de arbetat igenom åren. Genom den mångåriga butiksvanan större delen av respondenterna har anser de sig dagligen kunna plocka fram de bästa erfarenheterna för att sedan kunna använda dem vid uppkomna säljtillfällen.

*Som när de kommer med synpunkter lär jag mig jättemycket! Som jag sen använder när jag pratar med nästa kund. På så sätt har just den här kunden lärt mig någonting.*

*Responserna jag får av kunden lär man sig mycket av eftersom jag får höra vad som är bra eller dåligt. Speciellt om de varit här tidigare och berättar om någon vara. Vi hinner ju inte serva alla och då försöker de själva och då kan jag se saker jag själv inte tänkt på. Då blir det att så kan man göra, det har jag aldrig tänkt på!*

Tidsaspekten är viktig för säljsituationen anser respondenterna. Finns det tid att tala med kunden så delger man varandra ny kunskap menar de. En av intervjupersonerna uttryckte även att dialogen är viktig ur den synpunkten att värdefulla kundrelationer skapas på längre sikt och inte enbart för nuet. Samtidigt menar personen att den sociala kundbiten även bidrar till en ökad yrkesstolthet genom att säljaren många gånger upplever dialogen som ett bevis på att kunden föredrar att tala med just honom eller henne.

*Om jag sålt en bra produkt till en person så kan den komma tillbaka två veckor senare och då kan man ha en dialog om hur den fungerat, om de trivs med den och så...sen kan en del komma utan att behöva handla utan bara för att säga hej till mig. Då känner jag att jag gjort ett bra jobb.*

En del av de intervjuade upplever att det även finns kunder som vill pröva säljarens kompetens på området, vilket beskrivs som en besvärande situation samtidigt som de ändå är tvungna att kunna hantera dessa kunder och därför hålla en god min utåt:

*Sen finns det ju de kunder som kommer in för att testa en också...typ vad kan du om det där då? Då vill de ju pröva en om man kan och så....*

*I den här branschen finns det **många** hobbyproffs som vet allt! De har läst **allt** i alla tidningar...Men då är det skönt att känna att jag kan backa upp det jag säger med information om varan...*

Att klara av mer komplexa situationer med missnöjda eller svåra kunder menar respondenterna ger en annan typ av lärande, som kan ses som ett lärande på en mer övergripande nivå. I dessa situationer är oftast inte själva produkten i direkt fokus utan mer hur säljaren klarar av att bemöta kunden på ett korrekt sätt. Här menar de tillfrågade att denna typ av lärande istället kan ses som en tillfredsställande känsla och en insikt av att hanterat den speciella kunden. Den bästa känslan menar respondenterna är vetskapen att de har fått en missnöjd kund omvänd till att istället bli en nöjd kund.

#### 4.1.3 Leverantören som lärare

Fyra av de intervjuade diskuterade leverantören som en källa till ny kunskap, dit man kan vända sig vid frågor och problem om varan. Att kunna ha rena faktakunskaper om produkterna de säljer i butiken upplever samtliga tillfrågade som viktigt för att göra ett fullgott arbete. Hur denna kunskapskälla utnyttjas skiljer sig från de olika butikerna. Dessa kunskaper kan sökas hos leverantören i form av ett telefonsamtal, mail, broschyrer eller genom att få information från huvudkontoret. Respondenterna menar att det inte räcker med att vara en duktig säljare utan att deras syn på en kompetent medarbetare innebär att *både* ha relevant produktkunskap och säljargument att plocka fram för att få ett avslut med kunden.

*Det är bra att få lärdom från leverantören så att jag vet vad det är jag står och pratar om. Då kan man berätta mer om det tekniska.*

En annan menade att de även rent praktiskt prövade produkterna i butiken eller någon annanstans. Detta sätt var mycket uppskattat i de butikerna eftersom det gav ett mer handfast och verkligt sätt att lära sig varorna.

*Vi träffas och prövar vissa varor, då får man ju i verkligheten känna på hur det är. Det är ju inte det lättaste att sälja en del saker man aldrig prövat.*

*Att praktiskt få pröva så har vi rollspel i butiken, man leker kund och personal och de andra sitter och tittar på, det är väldigt givande. Vi försöker också få hem varor att testa, då är det lättare att sälja om man vet hur det fungerar.*

I intervjuerna framkom det att mycket i arbetsvardagen handlar om att lösa problem och att det ofta sker genom att pröva sig fram på olika sätt för att få fram de svar som krävs. Ibland vänder man sig till kollegor i andra fall till en leverantör, men gemensamt för alla intervjupersoner var att man söker tills man finner det svar man tror att kunden söker, vilket ställer höga krav på problemlösningsförmågan hos säljarna.

*Jag söker mig fram och ser först om kollegan kan, och går inte det så ringer jag leverantören och så vidare. Jag söker intryck från alla håll och kanter, jag är nog lite så att jag aldrig ger mig förrän jag fått ett svar på det jag söker, jag vill gå till botten till exempel med den frågan kunden gett mig.*

## 4.2 Motivation till lärande

Under denna rubrik återfinns respondenternas tankar kring motivationen till lärande. I intervjuerna framkom att det finns olika drivkrafter till att lära sig nytt, även om samtliga respondenter anser att ny kunskap och kompetensutveckling är en förutsättning för att de ska vilja arbeta kvar på sin arbetsplats. Någon ser det främst som företagets uppgift att få sina medarbetare engagerade medan andra menar att det är omöjligt att utvecklas om inte viljan främst kommer inifrån individen själv. Med den utgångspunkten kan man sedan diskutera med sin chef om de önskemål för utveckling som man har menade respondenterna. De olika branscherna visade även en stor variation på hur och i vilken mån man ansåg att lärande och utveckling var viktigt.

### 4.2.1 Utveckling i arbetet

Denna underkategori beskriver på vilket sätt respondenterna upplever att de utvecklas och hur de själva tror sig kunna bibehålla sin arbetsglädje och därmed bidra till att butiken gör ett tillfredsställande resultat och kunna behålla sin position på marknaden. En betydande del av det som framkom i intervjuerna är att kompetensutvecklingen av detaljhandelsanställda framförallt handlar om det informella lärandet, vilket kan te sig på varierande sätt beroende på en mängd olika faktorer såsom personlighet, bransch och erfarenhet.

*Men jag känner att jag vuxit **väldigt** under dessa år här. Nu när jag jobbat här ett tag så har jag lärt mig tackla de problem som kan uppstå. Jag kan ta eget ansvar eftersom det finns utrymme till det och de inte sagt till mig vad jag ska göra. Det är positivt!*

*För att utvecklas här finns det många olika vägar, men **ingen** kan ju tvinga någon till **någon** del...men de flesta vill nog gå en utbildning om det erbjuds. Man ska göra det som man är bra på. Men sen kan man ju lära sig vissa saker också.*

Samtliga respondenter ansåg att företaget bör gå ut bland sina anställda på ett tydligt och konkret sätt genom butikschefen och tillhörande policydokument med vilka utvecklingsmöjligheter det finns. En stor del av de tillfrågade uttryckte att det samtidigt är deras eget ansvar att ta initiativ för att få reda på vilka möjligheter som finns till utveckling på arbetsplatsen men även att fundera kring *hur och vad* de skulle vilja lära sig eller kunna förändra. De menar att om inte viljan hos den anställde finns så finns det heller inget att bygga vidare på för företaget.

*Egentligen är det ju jag själv som måste komma med de behoven jag har. Gå till min chef och tala om vad det är jag känner att jag behöver för att kunna gå vidare i mitt jobb. Sen är det ju upp till den personen om det finns pengar som det så ofta handlar om...men jag måste ju vara öppen.*



### 4.2.2 Självförtroende

Ett ökat självförtroende är något som respondenterna ser som det mervärde som ofta utvinns i en lyckad säljsituation med en tillhörande nöjd kund. Detta bidrar till en yrkesstolthet som samtliga respondenter beskrev som något betydelsefullt för att kunna trivas och samtidigt växa i sin yrkesroll. Hur detta självförtroende byggs på har att göra med hur ofta kunden bekräftar säljaren. För att ha en möjlighet att känna sig säker och trygg i sin yrkesroll bör säljaren framstå som seriös och kunnig. Att säljaren i själva verket inte kan allt om den aktuella varan bör inte synas menade någon av respondenterna.

*De får ett förtroende för mig vilket nog beror på att jag gjort ett bra jobb, och då är de nöjda. Och förhoppningsvis kommer de tillbaka. Det känner jag som en bekräftelse på att de trivs.*

*Nu är det istället så att de som inte jobbar heltid kommer till **mig** och frågar! Nu har det vänt, från att vara grön till att vara "experten". Det som är kul är att ha kunskapen, det är så härligt att kunna tala om något man verkligen **kan**. Det stärker en, kunden lyssnar och blir engagerad. Man ger ett **seriöst** intryck.*

Med ett höjt självförtroende så får säljaren ny energi att klara av andra saker som tidigare kändes motiga förklarade en av intervjupersonerna:

*Nu har jag jobbat så länge att jag vet vad en kund behöver om man säger så, de flesta blir så glada när de går ut härifrån och fått det som de sökte! Och då säger att de fick så bra hjälp sist och nu är jag tillbaka! Då har man ju fått den där lilla kicken!*

### 4.2.3 Kundservice

De flesta av säljarnas arbetsuppgifter består till stor del av rutiner och återkommande arbetsuppgifter samtidigt som kunden ständigt bör vara i fokus. Detta innebär att kunden alltid ska prioriteras främst för säljarna. Det är kundservice de lever på menar respondenterna. För att kunna erbjuda kunden en högkvalitativ servicegrad bör företaget se till att medarbetarna får möjlighet att kontinuerligt öka sin kompetens även om det viktigaste är viljan att ge andra människor service.

*Det här yrket handlar om att man måste älska att hjälpa människor! Att hjälpa dem att få något som de behöver ha. Och sedan att man är en öppen och ärlig människa. Mot sina kunder. Då passar man här.*

*Men om kunden och jag pratar om själva produkten så vill ju jag vara den som lär ut så att de kommer hem med varor de är nöjda med, som är rätt.*

Då många av intervjupersonerna vittnar om en relativt strikt arbetsindelning på arbetsplatsen bidrar detta till att säljarna ser det som problematiskt många gånger att ta över en kollegas arbete vid sjukdom och liknande. Gemensamt för dessa personer är ändå medvetenheten kring problematiken vilket i sin tur kan leda till kommande förändringar menar de.

*Jag står ju liksom inte och hittar på om det är varor jag inte kan...jag ber om hjälp då.*

*Jag brinner för att ge kunden det den söker och en upplevelse. När man vet från "scratch" vad man säljer.*

#### 4.2.4 Reflektion

Vikten av reflektion anser samtliga av de tillfrågade är viktigt för att kunna se utifrån på sitt arbete men även för möjligheten att kunna stanna upp och dryfta de problem som uppstår. Den främsta anledningen till att reflektionen många gånger uteblir är det pressade tidsschemat periodvis. Någon av respondenterna menade ändå att det ligger hos individen att finna tid eftersom att det är en nödvändighet för att klara av att bemöta den ständiga ström av kunder som kommer in i butiken med sina olika behov. Man menar att lagarbetet med kollegorna utgör den nödvändiga sociala plattformen att känna trygghet hos när så behövs.

*Trots att vi är så få så hinner vi prata igenom saker och ta itu med att tänka om lite och hitta lösningar.*

*Men jag tar hjälp av andra ibland för att få hjälp med bästa lösningen. Tillsammans kommer vi fram till det.*

Samtidigt är det viktigt menar respondenterna att finna tid utöver de planerade mötena, att kunna diskutera hur samarbetet ska bli bättre så att försäljningen i slutändan kan öka. Här finns ett tydligt säljfokus hos större delen av intervjupersonerna.

*Jag tycker att det är viktigt att vara delaktig i alla delar, så att vi tillsammans kan göra upp planer för hur vi kan bli bättre, sälja bättre.*

Samtliga respondenter ser reflektionen som ett betydelsefullt verktyg i det dagliga arbetet genom att det bidrar till att erfarenheter dryftas, både på egen hand och i grupp. Genom att dela sina erfarenheter med andra kan nya, förbättrade arbetssätt nås menar man. Samtliga respondenter förklarar att samtalet och gemenskapen med kollegorna är det viktigaste att få utrymme för vid sidan av kundservicen. Det som dryftas med arbetskamraterna behöver inte alla gånger röra arbetet utan är lika ofta privata ämnen som behöver diskuteras. Respondenterna förklarar att just dessa samtal på ett eller annat sätt i förlängningen gör att de trivs bättre och därmed gör ett mer tillfredsställande arbete.

*Vi pratar mycket, nästan "hål i huvudet" på varandra.*

Gemensamt för intervjupersonerna är att de reflekterar på egen hand under arbetsdagen, kring hur de ska lösa situationer som uppstår. Många gånger är det den tidigare erfarenheten som leder dem rätt då de direkt kan se hur de gjorde vid ett liknande tillfälle.

*Erfarenhet är väl aldrig fel? Sen får man ju plocka med sig de bitar man tyckte var bra...sen de som var mindre bra får man ju göra något bättre av. Man lär sig av erfarenheterna.*

#### 4.3 Sammanfattning av resultatet

Respondenterna som deltagit i denna studie anser samtliga att de lär sig mest genom att be de personer de har i sin närhet om hjälp, råd och faktakunskaper. Vem eller vad som kommer att bli den slutliga lösningen på det aktuella problemet kan skilja sig från gång till gång. I de

flesta fall finns kollegans kompetens till hands, men att ta del av leverantörens hemsida kan lika ofta hjälpa säljaren att få de svar som kunden söker. Anmärkningsvärt är att fyra av de sex respondenter som deltog i studien med samma ordval uttryckte det faktum att de ständigt lär sig i sin arbetsvardag, nämligen att ”man lär sig ju hela tiden”.

Hur lärandet sker skiljer sig mellan de olika branscher som intervjupersonerna arbetar inom. Det kan vara allt från att rent praktiskt pröva produkterna eller att spela rollspel med kollegorna i butiken. Då arbetsvardagen i en butik periodvis är stressfylld ställs höga krav på individens problemlösningsförmåga och flexibilitet, detta innebär även att tid bör kunna avsättas för att kritiskt reflektera över uppkomna situationer både ensam men också tillsammans med andra. Betydelsen av goda relationer med kollegorna är avgörande för trivseln och kreativiteten på arbetsplatsen. Ett bra samarbete leder till att uppsatta mål lättare nås menar respondenterna.

Sammanfattningsvis så menar respondenterna att det informella lärandet är den typ av lärande som ger individen mest genom sin komplexa sammansättning av samarbete, krav på uppfinningsrikedom, kompetenshöjare och flexibilitet för att bara nämna några faktorer. Detaljhandelsanställda må befinna i den lägre lönegruppen i samhället men anser sig ändå vara den yrkesgrupp som får kontinuerlig kompetensutveckling och därmed trivs med sitt arbete trots den låga lönen.

## 5. Analys

I detta kapitel vill jag besvara forskningsfrågan genom att analysera och jämföra resultatet från intervjuerna med den litteratur som tidigare beskrivits. Forskningsfrågan som ligger till grund för denna undersökning lyder: På vilket sätt sker det informella lärandet i det dagliga arbetet för detaljhandelsanställda?

### 5.1 Informellt lärande

I resultatet framgår det tydligt att respondenterna kontinuerligt lär nytt i sitt arbete genom att ta del av kollegors kunskaper men även andra personer i sin närhet. En viktig förutsättning för att kunna hjälpa kunden att hitta det han eller hon söker är att säljaren är kreativ och innehar en hög grad av problemlösningsförmåga. Som Schein (refererad i Argyris & Schön, 1996) även menar så innebär detta många gånger att flera kollegor och ibland även leverantörer tar del i att söka lösningar på den uppkomna situationen. Så som jag tolkar det pågår ett ständigt informationsutbyte mellan kunden och säljaren, vilket resultatet visar inte är någon envägskommunikation. Genom dialogen utbyter de båda parterna ständigt ny värdefull kunskap som sedan kommer att ersätta den gamla. Då ett stort antal kunder dagligen strömmar genom butikerna finns också en ständig ström av ny kunskap att inhämta för den vetgirige. Då dagens samhälle präglas av snabba förändringar menar Mayo och Lanks i sin undersökning (refererade i Andersson, 2000) att individen bör vara förändringsbenägen för att bättre kunna möta allt nytt som ständigt strömmar emot oss.

I respondenternas fall verkar inte detta ses som ett problem utan ses snarare som en förutsättning för trivsel och utveckling på arbetsplatsen. Resultatet visar även att blandningen av en viss andel rutinarbete och de dagligen förekommande oförutsedda arbetsuppgifterna är den kombination som både individen men även gruppen värderar högt.

Anmärkningsvärt är att respondenterna innan intervjuerna inte upplevde det informella lärandet på arbetsplatsen som något "regelrätt lärande". Istället upplevdes det som en nödvändig förutsättning för att kunna hantera de situationer som kontinuerligt uppstår i det dagliga arbetet. Det som resultatet visar är att säljarna före studiens genomförande enbart såg formella kurser initierade av arbetsgivaren som kompetensutveckling. Respondenterna kom dock att ändra uppfattning efter intervjuerna i och med de lärsituationer som togs upp och diskuterades igenom.

### **5.1.1 Från anpassningsinriktat lärande till utvecklingsinriktat lärande**

Jag har tolkat resultaten som att det inom de arbetsplatser vars personal deltagit i denna studie dominerar ett utvecklingsinriktat lärande. Respondenterna förklarar att det dagliga arbetet visserligen präglas av rutinmässiga arbetsuppgifter som initierats från högre chefer men att det samtidigt förekommer en stor del eget ansvar för butikens olika delar. Enligt Folkesson (2005) så ställer det utvecklingsinriktade lärandet större krav på individen genom att det präglas av mindre struktur och klara regler. Denna typ av lärande må vara utvecklande och kreativt men innebär således inte att den passar alla medarbetare. Anledningen till detta är som jag tolkar det, starkt förbundet med den oförutsägbarhet som det utvecklingsinriktade lärandet präglas av.

Respondenterna ger tydliga exempel på hur de som nyanställda sökte en mer erfaren kollega att luta sig mot och kunna fråga vid oklarheter. Genom denna mer anpassningsinriktade form av introduktion till den nya tjänsten ställs mindre krav på nybörjaren och denne kan göra som han/hon blir tillsagd, alternativt se hur andra gör och sedan kunna ta efter det önskade beteendet. Här finns överhängande risk för passivisering menar Ellström (1992) genom att individen enbart underordnar sig de givna reglerna i organisationen vilket i sin tur minskar personens initiativ- och problemlösningsförmåga.

Men allteftersom personen slussas in i det nya arbetet kan även lärandet gå från det anpassningsinriktade lärandet mot det mer utvecklingsinriktade lärandet. Genom utvecklingen av individen menar Folkesson (2005) att även andra värden kan utvinnas genom det utvecklingsinriktade lärandet såsom kritisk reflektion, självständighet vilket i sin tur leder till en större trygghet i yrkesrollen. Även de sociala bitarna kan växa i form av en ökad säkerhet att ta kontakt med nya människor, och därmed inte enbart förlita sig på vad kollegorna anser. Resultatet visar att respondenterna önskade att utveckla sin arbetssituation allteftersom de lärt sig det nya arbetet. Att få ett utökat ansvar i form av egna ansvarsområden och annat tolkar jag som att organisationen känner tillit till sina medarbetare och vill bidra till deras kompetensutveckling. I förlängningen leder detta till att individen men även företaget i stort, utvecklas till en lärande organisation.

### **5.2 Varför lära av sin omgivning?**

Säljö (2000) menar att lärandet är starkt kopplat till det sociala samspelet med andra människor. Utifrån det resultat som framkommit tolkar jag att respondenterna kontinuerligt i sitt dagliga arbete tillägnar sig värdefull, ny kunskap från flera olika aktörer i deras omgivning. Respondenterna menar att de kan få lösningar på de problem som uppstår genom att tala med kunder, kollegor eller leverantörer. Genom att de söker sig fram och frågar olika personer får de till slut fram den information som de anser svarar på den frågan kunden ställt

till dem. Resultatet visar även att den egna erfarenheten som säljaren under sin tid i yrket tillägnat sig är högst betydelsefull då den med lätthet kan ”plockas” fram vid uppkomna situationer. Likt Säljö menar respondenterna att de genom erfarenheter lärt sig hur de exempelvis ska bemöta en oväntad fråga från kunden.

Min tolkning är att en tydlig parallell kan dras till det som Boud och Middleton (2003) påvisar i sin studie, nämligen att vi dagligen lär av olika personer vi möter i vår arbetsvardag. Här tillkommer vikten av att företaget avsätter tid till dessa informella lärsituationer genom att exempelvis uppmuntra till spontana möten och diskussioner. Uttalanden i resultatet visar att detaljhandelsanställda periodvis har en stressig arbetssituation vilket i sin tur minskar möjligheten till lärande. Samtidigt ger respondenterna uttryck för att de önskar variation och utökat ansvar i sitt arbete. Min tolkning är således att om företaget kan bidra till att tidspressen minskar för medarbetarna så kan lärandepotentialen på arbetsplatsen öka vilket även bör leda till större trivsel bland personalen. Så som jag tolkar det skulle denna kompetenshöjning av personalen gräva ett mindre hål i företagets kassa, än om samma personer skulle skickas på en formell kurs.

### **5.3 Att stanna upp och fundera**

Ser man till den tidigare presenterade litteraturgenomgången kan man förstå vikten av att företagen utformar möjligheter till ett kontinuerligt lärande på arbetsplatsen. Borgert (refererad i Parmander, 2005) anser att en metod kan vara reflektion, både i grupp och ensam. Författaren menar att reflektionen kan kopplas till det utvecklingsinriktade lärandet genom att det bidrar till att individen eller gruppen stannar upp i verksamheten för att resonera kring det omedelbara runtomkring.

Som framkommit i studien så är möjligheterna till reflektion varierande, dock förklarar samtliga respondenter att det någon gång under dagen finns utrymme för samarbeten på olika nivåer. Visst mått av rutinarbete förekommer dagligen, vilket respondenterna anser underlättar reflektionen kring mer komplicerade arbetsuppgifter. Min tolkning är således att de arbetsuppgifter som präglas av mer rutinmässighet kan kopplas till det mer anpassningsinriktade lärandet. Detta i sin tur kan vara betydelsefullt för möjligheten till reflektion då det kräver ett mindre mått av koncentration för individen. Som Ellström (2004) menar så finns därmed vissa fördelar med det anpassningsinriktade lärandet.

Resultatet visade visserligen att den ständigt uppkomna tidsbristen för de deltagande i undersökningen även reducerar möjligheten till reflektion, och då främst i dialogen med andra. Stress hade en varierad inverkan på de olika respondenterna. Då en av de deltagande menade att stress kunde ge en ”kick” så menade nästa person att stressen hade en negativ inverkan på både arbetet som trivseln. Ur detta kan jag tolka att olika människor har olika stressnivå, på samma sätt som vi alla är individer och därmed föredrar olika saker. För att detta resultat på något vis ska kunna kopplas till tidigare redovisad litteratur så tar jag hjälp av Ellström (2004) som menar att omgivningens utformning starkt bidrar till hur väl den anställde samspelar med världen som finns runt omkring. Tolkningen blir således att om medarbetaren inte känner sig trygg och tillfreds i sitt arbete kan heller inget lärande ske. Vilka specifika förutsättningar som krävs måste medarbetaren själv identifiera, för att sedan kunna förmedla vidare till företaget.

Visserligen menar Edenius och Yakhlef (2003) att företaget kan påverka uppkomsten av det lärande som kommer ur reflektionen genom att planera in möten för personalen. Men som jag varit inne på tidigare så bör företagen istället dra nytta av de spontana, informella mötena som en värdefull resurs för ett kontinuerligt lärande på arbetsplatsen. Förutom det faktum att medarbetarna genom dessa forum delar med sig av de tankar som kan vara betydelsefulla för kollegor och andra så finns ytterligare en vinst. Hand i hand med det rena informationsutbytet går den utökade gruppkompetensen och medarbetarnas yrkesstolthet. Detta uttryckte respondenterna tydligt: ju bättre de upplevde att de kunde hantera olika typer av situationer desto tryggare och mer kompetenta kände de sig i sitt dagliga arbete.

Så för de detaljhandelsföretag vars medarbetare ställde upp i undersökningen finns enkla medel för att höja kompetensnivån, nämligen utökade personalresurser som i förlängningen bidrar till det spontana men värdefulla lärandet som utvinns genom det sociala samspelet på arbetsplatsen.

## **6. Diskussion och slutsatser**

I detta kapitel redogör jag för mina tankar kring metodval och resultat. Avslutningsvis återfinns de slutsatser jag dragit av undersökningen samt förslag på nya forskningsfrågor inom problemområdet.

### **6.1 Metoddiskussion**

En kvalitativ metod valdes tidigt ut med tillhörande semistrukturerade intervjuer eftersom att jag önskade få del av en så bred och varierad bild som möjligt av hur respondenternas såg på det informella lärandet. Intervjuerna genomfördes med hjälp av en intervjuguide innehållandes övergripande teman, vilket bidrog till att respondenterna spontant och fritt reflekterade kring ämnena som togs upp vilket gjorde att diskussionen ibland tog oväntade vägar som i sin tur gav betydelsefull och intressant information. Svaren förtydligades ytterligare med passande följdfrågor vilket DePoy och Gitlin (1999) menar uppmuntrar respondenten att ytterligare diskutera det som intervjuaren söker mer ingående information om. Så här med facit på hand upplever jag verkligen att rätt intervjuform valdes och jag kan inte se att samma målände beskrivningar hade framkommit med hjälp av varken enkät eller observationer. Så en kvantitativ studie var aldrig aktuell för att besvara min forskningsfråga.

Den nackdel med intervjuer som kan nämnas i sammanhanget är att jag som forskare aldrig kan vara riktigt säker på att den information som framkommer är den "sanna", det vill säga att människor har en tendens att svara det som de tror jag är ute efter. Detta försökte jag förebygga genom att påpeka att det inte finns någon "sanning", vad jag sökte var deras upplevelser av fenomenet i fråga. Genom att använda mig av övergripande teman för intervjuerna som sedan följdes upp med adekvata följdfrågor och genom att jag detaljerat beskrivit hur jag gått tillväga vid studiens olika delar anser jag mig tagit hänsyn till kravet på reliabilitet. Jag har även som jag nämnt tidigare, ordagrant transkriberat det insamlade materialet så att jag inte riskerade att förlora någon betydelsefull information som kunde besvara forskningsfrågan (Bryman, 2002; Kvale, 1997).

Med anledning av mitt brinnande intresse för informellt lärande gjordes valet tidigt av forskningsområde, vilket kändes ännu mer motiverat då jag under litteraturgenomgången fann

mycket lite forskning om lärande inom detaljhandeln. Däremot fann jag en stor omfattning av studier från skolvärlden och industrin som jag nämnt tidigare.

Respondenterna fick själva bestämma tid för intervjun vilket jag så här med facit på hand kan se som en stor fördel eftersom det bidrog till att de flesta var lugna och tillfreds när vi väl möttes, vilket i sin tur gjorde att även min nervositet försvann. Under själva intervjusituationen försökte jag att vara lyhörd och inte öppet jämföra med mina egna erfarenheter av de fenomen som respondenten tog upp så att inte denne skulle tro att informationen som framkom var ”onödig”. Jag strävade efter att förhålla mig så neutral under intervjun som möjligt samt att vid oklarheter upprepa det senaste som sagts så att jag inte riskerade att missförstå de svar som framkommit. Kvale (1997) menar att intervjuaren ständigt ska kontrollera den informationen som respondenten delger så att intervjuns validitet därigenom stärks. Jag vill även förtydliga att jag kontinuerligt under arbetets gång har gått tillbaka till syftet och forskningsfrågan för att på så sätt öka validiteten för studien.

Min önskan var att få en så jämn könsfördelning bland respondenterna som möjligt, eftersom att jag var nyfiken på att få reda på om det fanns några skillnader mellan hur män och kvinnor ser på det informella lärandet. Detta visade sig dock bli svårare än jag trott då två företag (med en relativt jämn könsfördelning) av praktiska orsaker tackade nej till att delta. Nu kom tidsaspekten att göra sig påmind, vilket gjorde att jag valde ut åtta företag som samtliga fick ta del av mitt missivbrev med en förfrågan om deltagande till studien. Slutligen föll det sig så att fem kvinnor och en man som samtliga var anställda i olika företag, ställde upp. Så som jag tolkar det, är detta en realistisk spegling av hur könsfördelningen ser ut inom detaljhandeln idag. Mycket positivt är också att personerna som deltog i studien var i varierande åldrar då det är en stor andel yngre personer som arbetar i branschen.

Jag valde att transkribera direkt efter varje enskild intervju vilket jag så här i efterhand ser som en stor fördel då de inplanerade intervjuerna styrde mig vilket bidrog till att jag höll tidsschemat. När väl bearbetningen av materialet skulle planeras valdes analytisk induktion eftersom jag strävade efter att förhålla mig så neutral som möjligt fram till att analysarbetet skulle ta vid (Hartman, 2004).

## 6.2 Resultatdiskussion

Den övergripande forskningsfrågan jag sökte svar på var: På vilket sätt sker det informella lärandet i det dagliga arbetet för detaljhandelsanställda? Mitt syfte med studien var även att ta reda på vilken betydelse det informella lärandet har samt vad som kan hindra respektive främja det. Vidare var min ambition att ta reda på hur det informella lärandet kan utvecklas för att ses som en vinst för både medarbetaren men även företaget i stort.

I resultatet av de utförda intervjuerna framkom att då tidsbrist ständigt är återkommande i arbetet för detaljhandelsanställda har det en hämmande inverkan på det kontinuerliga lärandet. Detta kan då ses som ett av många möjliga svar på forskningsfrågan, nämligen att detaljhandelsföretag (och företag i största allmänhet) på sikt bör sträva efter att minimera stressiga situationer för sina medarbetare. På så sätt ges bättre möjligheter till att stanna upp och reflektera kring arbetet, vilket i sin tur resultatet visar leder till förbättrade arbetssätt, det vi även kan kalla lärande.

Resultatet visar på den lösning som kan tyckas ligga närmast till hands för medarbetaren, nämligen att företagen bör se till att öka personalbudgeten för att lösa de kompetensproblem som branschen generellt sett har. Problemet ligger i som jag nämnde inledningsvis, att detaljhandelsanställda har en tendens att förbli ”otrogna” mot sina arbetsgivare vilket innebär att de väljer att sluta sin anställning när någon ny arbetsgivare erbjuder bättre villkor med tillhörande utvecklingsmöjligheter. Denna lösning är dessvärre omöjlig för de flesta företag som förutom höga personalkostnader (obligatorisk Ob-lön på kvällar och helger är en stor kostnad för handlarna) har omfattande lagerkostnader och hyror att klara av. Att budgetera för ytterligare personaltimmar innebär att omsättningen ska öka, om inte dubbelt så en avsevärt större del, för att på så sätt kunna motiveras. Till diskussionen ska även tilläggas att denna uppsats är gjord i en storstadsregion där kundunderlaget är relativt stabilt sett över året, vilket inte är verkligheten för majoriteten av handlarna ute i landet. Samtidigt är det relativt få som har en etablerad organisation bakom sig (som exempelvis franchisetagare) med den ekonomiska trygghet det innebär.

En av de största anledningarna till valet av forskningsämne var att jag önskade bidra med en förnyad och mer modern bild av det informella lärandet för detaljhandelsbranschen. Samtidigt så är inte det informella lärandet något som är exklusivt för detaljhandeln utan det sker istället dagligen runt omkring oss på alla arbetsplatser. Vem vet, i en del fall kanske det kommer att visa sig att studien bidragit med nya insikter om arbetsplatslärande? Vad som för en oinvidg verkar vara tomt prat kollegor emellan innebär för någon annan ett betydelsefullt lärande (Säljö, 2000). Så talar vi med varandra så har vi även på ett eller annat sätt även ökat vår kompetens. Genom att öppna upp ögonen för detta faktum önskar jag att det, sett ur ett längre perspektiv, kan komma att bli en betydande del av kompetensutvecklingen för de anställda. Om mer utrymme finnes för bland annat leverantörsinformation, spontana möten och introduktion av nyanställda kan företagets lärandepotential växa avsevärt visar resultatet.

Som tidigare nämnts i analysdelen så ansåg respondenterna (innan intervjuerna genomfördes) att formella kurser var den främsta källan till ny kunskap. Jag kan så här i efterhand se att även min egen förförståelse till stor del bestod av motsvarande syn på lärande. Därför var det mycket tillfredsställande att upptäcka att intervjuerna kom att vara bidragande till förståelsen för att även det dagliga informella ”pratet” kan vara betydande för det kontinuerliga lärandet på arbetsplatsen. Ellström (1992) menar att företag bör organiseras utifrån de krav som produktionen ställer, för att ha möjlighet att nå de uppsatta målen för verksamheten. Detaljhandeln som är en av många branscher som verkar i en föränderlig miljö, bör således sträva efter att ständigt ligga steget före sina konkurrenter för att bättre kunna möta omvärldens krav. Författaren framhäver vidare vikten av att på samtliga nivåer i verksamheten, främja reflektion och se till vikten av kontinuerlig anpassningsförmåga. Förmågan att kunna reflektera över sina handlingar och dess konsekvenser för verksamheten kan ses som ett värdefullt verktyg vilket även framkom i intervjuerna.

Dock finns det alltid en risk för att företagen tappar fokus på det primära målet för verksamheten, det vill säga produktionen/försäljningen om de värderar reflektionen som den ”enda” möjligheten till lärande menar Ellström (1992). En slutsats som kan dras av detta är således att en noga avvägd blandning av mera formella kurser och det dagliga informella lärandet är att föredra för att uppnå verksamhetsmålen.

Samtliga respondenter som deltagit i studien menar att den största källan till ny kunskap är närmaste kollega, något som de dagligen tar del av. Ytterligare något som framkom och som jag i inledningsskedet inte hade haft i åtanke, var det faktum att detaljhandelsanställda åtnjuter



ett ökat självförtroende som en sidovinst av det som lärs i den dagliga kundkontakten. Som framgår av intervjuerna menar säljarna att den ökade kunskapen (som inte enbart är produktrelaterad) ger dem en allt större yrkesstolthet. Med andra ord visar resultatet att det informella lärandet indirekt ger medarbetaren mer än ren yrkeskunskap, och detta är något så mycket mer värdefullt då det införlivas i varje individs personlighet.

Jag har under mina år som detaljhandelsanställd inom flera företag sett stora skillnader på hur organisationen uppmärksammat det informella lärandet som en resurs för både medarbetarna men även i förlängningen företaget i stort. Detta var således den avgörande orsaken till att jag valde detta forskningsämne som jag nämnt tidigare. Förförståelsen bestod till största delen av att detaljhandelsföretag generellt sett inte har de ekonomiska möjligheterna att utveckla sin personal vilket i sin tur leder till att personalomsättningen i branschen är hög.

Min ambitiösa önskan var således att denna studies resultat eventuellt skulle kunna bidra med en ny vinkling av det informella lärandet som dagligen äger rum på arbetsplatser som en betydelsefull resurs för kompetensutveckling och arbetstillfredsställelse. Kan denna uppsats därför bidra till att väcka nya tankar kring arbetsplatslärande men samtidigt vara till en konkret hjälp i det dagliga arbetet är jag innerligt tacksam.

### 6.3 Slutsatser

De slutsatser som resultatet av denna uppsats har lett fram till är således:

- Att ha ett gott samarbete och en utpräglad laganda på arbetsplatsen är en förutsättning för att det kontinuerliga informella lärandet ska kunna fortgå bland medarbetarna.
- Stressiga situationer som uppstår i det dagliga arbetet bör undvikas i största möjliga mån då det hämmar det utvecklingsinriktade lärandet.
- Lärandet sker integrerat med det dagliga arbetet och hämtas från olika håll (kollegor, leverantörer och kunder). Den utökade kunskapen innebär även att individens yrkesstolthet och självkänsla stärks.
- Hur det informella lärandet sker skiljer sig rent praktiskt från olika detaljhandelsbutiker, av vilken slutsatsen kan dras att en öppen dialog mellan olika branscher kan vara bidragande till nya arbetsmetoder.

### 6.4 Nya forskningsfrågor

Anledningen till att det informella lärandet valdes som tema för denna studie var som jag nämnt tidigare mitt genuina intresse för detaljhandelns lärande. Nu när undersökningens slutsatser är nedskrivna väcks nya tankar och frågor som jag anser vore intressanta att söka svaret på.

Dessa tre frågor (bland många andra) är:

- Hur ser företag inom detaljhandeln på det informella lärandet som en del av kompetensutvecklingen av sina anställda?

- På vilket sätt tror detaljhandelsföretag att de i framtiden ska kunna möta de ökande kraven från det kunskapssamhälle vi lever i idag?
- Hur ser leverantörer på de utbildningsinsatser som kunderna (detaljhandelsföretag) får ta del av? Vad kan eventuellt förbättras (enligt leverantörerna själva)?

## Referenser

- Abrahamsson, K. (2006). Lärande i arbetslivet – den dolda vuxenpedagogiken. I L. Borgström & P. Gougoulakis (red.). *Vuxenantologin. En grundbok i vuxnas lärande*. Stockholm: Atlas Akademi.
- Andersson, C. (2000). *Kunskapssyn och lärande – i samhälle och arbetsliv*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, S. B. (2004). Autentiskt lärande. I P-E. Ellström & G. Hultman (red.). *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Argyris, C., & Schön, D. (1996). *Organizational learning II. Theory, Method and Practice*. Reading Massachusetts: Addison-Wesley.
- Boud, D., & Middleton, H. (2003). Learning from others at work: communities of practice and informal learning. *Journal of Workplace Learning*, 15, 194-202.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.
- DePoy, E., & Gitlin, L. N. (1999). *Forskning – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Edenius, M., & Yakhlef, A. (2003). Vem trivs bäst i öppna landskap? I M. Edenius (red.). *Att leda kunskap – hur lärande och kunskap uppstår i organisationer*. Uppsala: Konsultförlaget Uppsala Publishing House.
- Ellström, P-E. (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Ellström, P-E. (1996). *Arbete och lärande. Förutsättningar och hinder för lärande i dagligt arbete*. Solna: Arbetslivsinstitutet & Författaren.
- Ellström, P-E. (2004). Reproduktivt och utvecklingsinriktat lärande i arbetslivet. I P-E. Ellström & G. Hultman (red.). *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P-E., & Hultman, G. (2004). Inledning. I P-E. Ellström & G. Hultman (red.). *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P-E., Svensson, L., & Åberg, C. (2004). Integrating formal and informal learning at work. *The Journal of Workplace Learning*, 16, 479-491.
- Folkesson, L. (2005). Yrkesutbildning – och sedan?. I C-G. Wenestam & B. Lendahls Rosendahl (red.). *Lärande i vuxenlivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Gustavsson, B. (2004). Personligt kunskapande: intervjuer, samtal och dialoger. I B. Gustavsson (red.). *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen. (3:dje upplagan)*. Lund: Studentlitteratur.

- Hansson, J. (2005). *Kompetens som konkurrensfördel*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Hartman, J. (2004). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori. (2:a upplagan)*. Lund: Studentlitteratur.
- Holme, I. M., & Solvang, B. K. (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder. (2:a upplagan)*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, A. (1993). *Intervjumetodik. Den professionellt genomförda intervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Leymann, H., & Löfberg, A. (1990). *Vardagslärande. En utgångspunkt för förståelsen av hur yrkeserfarenheter kommer till* (Rapport nr. 3). Solna: Arbetsmiljöinstitutet, Enheten för socialpsykologi.
- Parmander, M. (2005). *Från idé till verklig förändring. Att planera, genomföra och utvärdera förändringsprojekt i kommun och landsting*. Lund: Studentlitteratur.
- Ramsten, A-C., & Säljö, R. (2004). Från hand till text: Yrkeskunnande och lärtillfällen när gjutaren blir processoperatör. I E. Jernström & R. Säljö (red.). *Lärande i arbetsliv och vardag*. Jönköping: Brain Books.
- Svensson, L. (2005). Arbetstagares lärandemiljöer i kunskapsintensiv innovativ verksamhet. *Pedagogisk forskning i Sverige*, 3-4, 195-208.
- Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.
- Vetenskapsrådet. (2006). *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Antagna av HSNR 1990. Hämtad 2006-09-22 från <http://www.vr.se/huvudmeny/forskningsetik/reglerochriktlinjer.4.2d2dde24108bef1d4a8800063.html>

Missivbrev  
En studie av lärande inom detaljhandeln

Hej!

Mitt namn är Fia Andersson och jag läser min sjätte termin på det Beteendevetenskapliga programmet på Mälardalens högskola i Västerås inom ämnet arbetslivspedagogik. I min utbildning ingår att skriva en C-uppsats på 10 poäng som sedan utmynnar i en kandidatexamen.

Syftet med min undersökning är att studera lärandet inom detaljhandeln och anledningen till att jag kontaktat ert företag är att jag önskar hjälp med att finna intervjupersoner som vill delta i min studie. Min önskan är att med denna studie belysa betydelsen av det lärande som sker på arbetsplatsen samt hur det sker i det dagliga arbetet.

Själva intervjun beräknar jag kommer att ta ca 45 minuter, och jag kommer att använda mig av en mindre bandspelare för att lättare kunna dokumentera och analysera svaren från er.

Medverkan är givetvis frivillig och intervjun kan avslutas närhelst ni önskar. De uppgifter som jag får del av kommer enbart att användas till denna specifika studie samt behandlas konfidentiellt vilket innebär att informationen inte kommer att kunna kopplas till någon enskild individ.

När uppsatsen är färdig finns den tillgänglig på Samhälls- och beteendevetenskapliga institutionen i Västerås.

Jag vore mycket tacksam för er medverkan.

Med vänlig hälsning

Fia Andersson

Tfn: 070-768 77 11

Epost: [fiolandersson@hotmail.com](mailto:fiolandersson@hotmail.com)

Min handledare och lektor på pedagogiska institutionen:

Ingrid Johansson

Tfn: 016-15 51 32

Epost: [ingrid.johansson@mdh.se](mailto:ingrid.johansson@mdh.se)

## Intervjuguide

### Att ta upp inför intervjugenomförandet:

- **Syftet** med min undersökning är att studera lärandet inom detaljhandeln och anledningen till att jag kontaktat ert företag är att jag önskar hjälp med att finna intervjupersoner som vill delta i min studie. Min önskan är att med denna studie belysa betydelsen av det lärande som sker på arbetsplatsen samt hur det sker i det dagliga arbetet. (från missivbrevet)
- **Tid** (ca 30-45 min) och användningen av bandspelare (anledning)
- **De fyra etiska kraven:**

*Informationskravet* innebär att forskaren har en skyldighet att informera samtliga medverkande om studiens syfte. Vid själva intervjutillfället kommer jag att på nytt visa missivbrevet som en påminnelse, men även muntligen framhäva att medverka till studien är frivillig samt vilket syfte undersökningen har (Vetenskapsrådet, 2006).

*Samtyckeskravet* handlar om att forskaren måste få respondentens samtycke till ett eventuellt deltagande i studien. Vid intervjutillfället upprepar jag att de själva bestämmer över sin medverkan i studien.

*Konfidentialitetskravet* innebär att alla de uppgifter som respondenten delger forskaren kommer att behandlas strikt konfidentiellt samt att de personer och organisationer som deltar inte ska kunna spåras till undersökningen. Jag kommer att förvara mina anteckningar och inspelningsdisketter från intervjuerna så att ingen utomstående kan ta del av dem. Jag kan också försäkra dig om att man inte kommer i den slutliga uppsatsen, att ha möjlighet att känna igen deras specifika svar eller deltagande i undersökningen.

*Nyttjandekravet* går ut på att den insamlade informationen enbart får användas till den specifika studiens syfte och inte utnyttjas till något annat än just detta. Givetvis kommer den insamlade informationen att förstöras när väl min uppsats blivit godkänd.

### Personlig bakgrund

- Kön
- Ålder
- År i företaget
- Tidigare arbeten
- År i yrket som butikssäljare

### Det dagliga arbetet

- Hur kan det dagliga arbetet beskrivas? (hur går det till rent praktiskt)
- Finns **variation** i ditt arbete? Berätta!
- Nya **utmaningar** i ditt arbete? På vilket sätt?

- **Reflektion**, viktigt? Med andra eller själv?
- På vilket sätt tas beslut/löses uppkomna **problem**? (söka egen lösning, tillsammans med kollega, chef, lämnar över problemet) (syftar på **samarbete**, stöd, råd, trygghet, imitation, erfarenhetsutbyte etc)
- Och/eller med hjälp av **andras stöd/kunskap/hjälp**? (med hänvisning till de två föregående frågorna)
- Hur ser du på **stress i ditt arbete**? Och i så fall **hur påverkar** detta dig? (syftar på att lärandet blir åsidosatt...)
- När du anställdes på företaget, på vilket sätt (**hur**) fick du **lära dig arbetsuppgifterna**, företagspolicys etc? (syftar på om det fanns lärlingsupplägg, mentor..)
- **Förbättras**? (syftar på nya sätt rent praktiskt om personen **inte var nöjd** med nuvarande metoder)
- Hur ser du på **kunden** i relation till lärande?

### Arbetslivserfarenhet

- Vilken betydelse har dina **tidigare yrkeserfarenheter i ditt arbete**? Kan du använda dem?
- Upplever du att du kan/får möjlighet att utnyttja den **kompetens du har**? Ex. arbetat m **skyltning** tidigare, hur nu?

### Utveckling på arbetet

- **Vem** anser du ansvarar för att du utvecklas på ditt arbete? *Företaget eller du själv? Vilka hinder kan du uppleva för att ett lärande inte ska kunna ske?* (syftar på tidsbrist, organisatoriska faktorer, lust, trött på arbetet/arbetsplatsen i stort etc)
- Upplever du att du **lär dig nya saker** på ditt arbete? Om ja, berätta hur och vad!
- Vilket anser du, är det **bästa sättet att lära sig** på? Ex. kurs, genom arbetskamrater, leverantörsmöten...
- Vad anser du om att **lärande** (eventuellt) **regleras** uppifrån? (syftar på när det är initierat av ledning, chef etc)
- Hur upplever du att **du kan påverka** din egen utveckling/arbetsuppgifter?
- På vilket sätt **påverkar arbetsuppgifterna** hur du trivs/din utveckling ? (främjar eller begränsar, syftar på autonomi eller komplexitet vad gäller arbetsuppgifterna)