



**SPETSA**  
med kunskap från LiU

**Kunskapsöversikt-  
Handelsrådet**

**Författare: Henrik Kock**

## **Om Henrik Kock**

Henrik är docent och bitr. professor i pedagogik vid avdelningen för pedagogik och sociologi (APS) vid Institutionen för beteendevetenskap och lärande (IBL), Linköpings universitet. Henrik har under lång tid forskat kring frågor om lärande, ledarskap, arbetsorganisation (t ex team) och organisatorisk förändring/ förnyelse (t ex införande av LEAN). Forskningen har bedrivits i nära samverkan med företag och organisationer.

## **Om Spetsa AB**

**Spetsa AB** ägs av Linköpings universitet via Linköping universitets Holding AB. Spetsa förmedlar och säljer skräddarsydd kompetensutveckling med utförande av lärare och forskare från Linköpings universitet och andra lärosäten. Omgivande samhälle ska genom Spetsa få tillgång till spetskompetens från akademien. Spetsa medverkar till ökad samverkan och nyttiggörande där kunskap kommer till nytta. [www.spetsa.se](http://www.spetsa.se)

## **Innehållsförteckning**

<b>1. Bakgrund.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Lärande på arbetsplatsen – några distinktioner.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Forskning om informellt lärande i handelssektorn.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Metod och genomförande.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Resultat och slutsatser.....</b>	<b>20</b>
<b>Referenser.....</b>	<b>23</b>

## 1. Bakgrund

Handelsrådet strävar efter att samverka med, och påverka både det formella och icke-formella utbildningssystemet och de insatser som görs för att öka anställdas kompetens och som genomförs av arbetsgivare. Under senare år har Handelsrådet, i likhet med många andra organisationer på arbetsmarknaden, uppmärksammat betydelsen av att anställda ges möjligheter till lärande och kompetensutveckling på arbetsplatsen. Det här arbetet har medfört en ökande medvetenhet om vikten av kompetensutveckling på arbetsplatsen, särskilt av möjligheter till informellt lärande i arbetet. Kunskapen om informellt lärande har bedömts som otillräcklig, inte minst mot bakgrunden att en stor del av kompetensutvecklingen inom handelssektorn kan antas ske genom informellt lärande. Därför har ett uppdrag formulerats att göra en forskningsöversikt med fokus på forskning om informellt lärande inom handelssektorn. Uppdraget har innefattat att ta fram en forskningsöversikt över forskning om kompetensutveckling inom handelssektorn. Översikten ska beskriva forskningsläget och identifiera angelägna områden som behöver beforskas, särskilt med fokus på hur detalj- och grossisthandeln kan stödja möjligheter till informellt lärande. Uppdraget har utförts av professor Henrik Kock, Linköpings universitet.

## 2. Lärande på arbetsplatsen- några distinktioner

Innan resultaten från kunskapsöversikten presenteras finns det skäl att säga något om lärande på arbetsplatsen och göra några distinktioner mellan olika begrepp relaterade till lärande. De här begreppen är också användbara i relation till de resultat som presenteras.

### *Formellt – informellt lärande*

För att bättre förstå lärande och kompetensutveckling på arbetsplatsen görs ofta en distinktion mellan två olika typer av situationer där lärande äger rum, nämligen *formella* respektive *informella* lärsituationer (se exempelvis Coetzer, Kock & Wallo, 2017). En formell lärandesituation på arbetsplatsen kännetecknas av:

- viss planering
- viss grad av organisering
- genomförande vid särskilda tillfällen
- leds av lärare/instruktör
- i förväg definierade lärandemål skall nås
- förekomst av betyg/intyg efter avslutad läraaktivitet ("kurs").

Typexemplet är en kurs/utbildning som genomförs på eller utanför arbetsplatsen och som bekostas av arbetsgivaren.

En informell lärsituation kännetecknas däremot av:

- begränsad planering och organisering
- pågår i princip när som helst
- ofta självinitierad och självstyrd
- baserad på egna erfarenheter
- en social aktivitet som ofta involverar arbetskamrater/kollegor
- lärandemål är inte förutbestämda och därför svåra att förutse

- innefattar inte sällan kreativitet och reflektion (Callahan Cervantes & Loomis,2011; Eraut, 2000).

Informellt lärande kan beskrivas som aktiviteter som hela tiden pågår s a s vid sidan av arbetet, men utan att deltagarna nödvändigtvis är medvetna om eller fokuserar lärandet. Lärandet kan ses som en slags biprodukt till utförande av arbetsuppgiften. Ett exempel är när lärande äger rum som ett resultat av att en plötsligt uppdykande störning i arbetet hanterats ("lösts") enskilt eller av arbetskamrater i samverkan.

Under lång tid har uppmärksamheten i hög grad riktats mot betydelsen av formella lärsituationer (inte minst olika former av kurser), och när vi talat om betydelsen av kompetensutveckling för anställda har betoningen legat på formella läraaktiviteter. Senare års forskning har emellertid tydligt understrukt betydelsen av att också uppmärksamma informella lärsituationer och hur kompetensutveckling på arbetsplatsen kan innebära att det informella lärandet uppmärksammas och tas tillvara, och integreras med kunskaper som härrör från formellt lärande. Sett från ett sådant perspektiv är det formella lärandet en nödvändig, men inte tillräcklig resurs för anställdas lärande och kompetensutveckling. Det i hög grad ouppmärksamade informella lärandet måste kopplas närmare/integreras med det formella lärandet (se exempelvis Ellström, 2001; Kock, 2010).

#### *Anpassnings- och utvecklingsinriktat lärande*

Ytterligare andra distinktioner utgår från nivån på lärandet, eller om man så vill, innehållet i lärandet. En vanlig uppdelning är den mellan *anpassningsinriktat* och *utvecklingsinriktat lärande* (Ellström, 2010). Ett anpassningsinriktat lärande kan då ses som att individen förbättrar sin nuvarande kompetens genom lärande för att kunna hantera en viss typ av (på förhand givna) situationer eller uppgifter. Det utvecklingsinriktade lärandet är ett lärande på en högre nivå och innebär att individen förbättrar/utvecklar sin kompetens genom lärande för att hantera nya, eller tidigare obekanta situationer eller uppgifter. Ett lärande som ofta innebär att individen måste vara beredd att ompröva eller kritiskt ifrågasätta. Till detta kan läggas att den här distinktionen inte avser två radikalt skilda nivåer av lärande, utan det anpassningsinriktade respektive det utvecklingsinriktade lärande kan snarare ses som två ändpunkter på ett kontinuum. De två formerna (nivåerna) av lärande bör också förstås som i hög grad kompletterande varandra. Få eller ingen förmår att under en längre tidsperiod uteslutande ägna sig åt ett utvecklingsinriktat lärande. Det informella lärandet kan, i likhet med formellt lärande, vara av övervägande anpassnings- eller utvecklingsinriktad natur.

#### *Lärmiljö*

Oavsett om vi talar om ett formellt/informellt eller anpassnings/utvecklingsinriktat lärande, så äger allt lärande rum i en viss kontext, i ett visst fysiskt, socialt och kulturellt sammanhang. Eller uttryck på annat sätt, ett lärande som äger rum i en viss organisation eller arbetsplats. Detta sammanhang, denna kontext eller miljö där lärandet äger rum har betydelse för vilket lärande som är möjligt att uppnå. Kontexten/ sammanhanget kan beskrivas som en (av flera) viktiga förutsättningar för lärandet. Begreppet *lärmiljö* har utvecklats för att fånga denna innebörd (Fuller & Unwin, 2004). I den här översikten görs en åtskillnad mellan förutsättningar som har med arbetsplatsen omgivning (yttre faktorer) att göra, respektive förutsättningar som avser förhållanden inom företaget/arbetsplatsen (inre faktorer). Båda dessa grupper av yttre och inre faktorer ses som viktiga för lärandet på arbetsplatsen. Till de yttre kan räknas branschspecifika förhållanden, konkurrenstryck, marknadsförhållanden, snabb teknisk

utveckling. Till de inre kan räknas arbetsuppgifternas innehåll och karaktär (variation, svårighetsgrad, m.m.), arbetsorganisation (ensamarbete vs arbete i team), ledningens och arbetsledares syn på och stöd för lärande, feedback på utförda arbetsuppgifter, klimat/kultur på arbetsplatsen, m.m. Beroende på hur den "lokala" uppsättningen av förutsättningar för lärande ser ut på en enskild arbetsplats, kan vi tala om mer *begränsande* respektive mer *utvecklande lärmiljöer*. En begränsande lärmiljö på en arbetsplats kan exemplifieras som: svag konkurrens och små förändringar i marknaden, låg teknisk förändringstakt, standardiserade och variationsbegränsade arbetsuppgifter, ensamarbete, lågt stöd från ledning och närmaste chef, låga krav på ökad kompetens, en begränsande kultur där nya idéer har svårt att få fäste. En mer stödjande lärmiljö kan karakteriseras som en arbetsplats med stark konkurrens och nya aktörer på marknaden, snabb teknisk utveckling, varierande arbetsuppgifter, krav på ökad kompetens i arbetet, arbete i team, ledning och närmaste chef stödjer/prioriterar ärende i arbetet, en öppen och nyfiken kultur på arbetsplatsen. Detta är naturligtvis en grov kategorisering, men i studier av lärmiljön på enskilda arbetsplatser visar sig ofta de här faktorerna (i olika kombinationer och varierande betydelse) är viktiga för det formella och informella lärandet på arbetsplatsen.

### **3. Forskning om informellt lärande i handelssektorn**

Intresset bland forskare för informellt lärande i arbetslivet har från 1990-talet och framåt ökat kraftigt. Ett stort antal studier har genomförts och betydelsen av informellt lärande understryks i kraftfulla formuleringar. Ett exempel bland många utgör Cross (2007) bok med titeln: *"Informal Learning: Rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance"*. Med andra ord en stark tilltro till att informellt lärande kan bidra till såväl innovationer som ökade prestationer. Cross menar också att så mycket som 70-80 procent av allt lärande i arbetet utgörs av informell lärande. Utan att instämma i denna kvantifiering så visar forskning att informellt lärande utgör en betydande del av det lärande som pågår på våra arbetsplatser, och att det finns anledning att i högre grad uppmärksamma detta. Men även om forskning om informellt lärande ökat kraftigt under de senaste 20 åren så finns ett begränsat antal forskningsöversikter inom området, särskilt om informellt lärandet i handelssektorn skall stå i fokus. Ingen sådan översiktsartikel har kunnat identifierats. Om däremot kraven modifieras till allmänna översikter om informellt lärande, finns ett mindre antal, exempelvis Coetzer, Kock & Wallo, 2017; Kyndt & Baert, 2013; Manuti, et al., 2015. Av dessa tre framstår Kyndt & Baert som mest relevant här. Översikten är omfattande (56 studier) och redovisas kortfattat nedan.

Översikten av Kyndt & Baert omfattar åren 1990-2013, baseras på sökning i sex databaser, och identifierar 56 empiriska studier, publicerade på engelska i vetenskapligt granskade artiklar. Översikten genomfördes utifrån fyra olika frågeställningar:

1. Hur bedöms/klassificeras arbetsplatslärande?
  2. Vilken är relationen mellan intention och deltagande i läraaktiviteter?
  3. Vilka faktorer påverkar intentionen att delta i läraaktiviteter?
  4. Vilka faktorer påverkar faktiskt deltagande i läraaktiviteter?
- I samtliga fyra frågor ingår både formellt och informellt lärande.

Ungefär hälften (n=29) omfattade enbart formellt lärande, endast tre omfattade enbart informellt lärande. Återstoden (n=24) hade en inriktning på både formellt och informell lärande. Då det gäller den första frågan om hur arbetsplatslärande bedöms/klassificeras innehöll de 56 studierna bedömningar av faktorer (eng. "antecedents") på *mikro*, *meso* och *makro* nivå. *Mikro* omfattade sociodemografiska faktorer (ex vis kön, ålder, utbildning, etnicitet), personliga egenskaper (ex vis attityder, motivation, bedömning av egen kapacitet (eng. "self efficacy)) samt arbetsuppgifter och arbetsförhållanden (ex vis typ av anställning, variation och autonomi, arbetsbelastning, stress). Studier på mikro nivå var vanligast förekommande, särskilt studier där sociodemografiska faktorer sattes i relation till formella läraaktiviteter. På *meso* nivån bedömdes läraaktiviteter utifrån exempelvis förväntningar om utfall, avsikt att delta i läraaktiviteter, tillgång till stöd och feedback, tidigare erfarenheter av läraaktiviteter. På *makro* nivån av exempelvis resurser för lärande, ledningens syn på och stöd för lärande, lärmiljö, bransch/sector.

Den andra forskningsfrågan (relationen mellan intention och deltagande) visade på ett skreciprokt förhållande, dvs. att intention och avsikt att delta i läraaktiviteter är ömsesidigt bestämmande. Hög intention att delta i läraaktiviteter är tydligt kopplat till faktiskt deltagande, och faktiskt deltagande förstärker intentionen att delta i framtida läraaktiviteter. Resultaten pekar på att medarbetare inte självklart är intresserade och motiverade att lära i sitt arbete.

Då det gäller de två övriga frågorna om vad som påverkar intention att lära och faktiskt deltagande i informella läraaktiviteter visar översikten en blandad bild. Vad som på mikro nivå påverkar intention att lära bedömdes i hög grad bero på individens motivation, attityder till lärande, tidigare erfarenheter av lärande, samt bedömning av egen förmåga/kapacitet. Faktorer kopplade till arbetet, särskilt arbetsuppgifter med begränsad autonomi, föreföll leda till både lägre intention att delta och till lägre faktiskt deltagande. Resultaten vad gällde faktorer som ålder, kön och etnicitet visade sig svåra att bedöma. Flera studier pekade på dessa faktorer hade mindre betydelse för intentionen att lära och faktiskt delta i läraaktiviteter, men resultaten tolkades med försiktighet. Utlandsfödda deltar exempelvis i lägre utsträckning i (formella) läraaktiviteter i jämförelse med de som är födda i landet, men de har också i allmänhet lägre utbildning, och erbjuds i lägre utsträckning formell utbildning i arbetet. Vad som varit avgörande för det lägre deltagandet är därmed svårt att avgöra. En faktor som undersökts i ett stort antal studier (n=19) var organisatoriskt stöd. Här visade den tidigare forskningen stöd för att lärmiljön och särskilt ledningen och chefers syn på/stöd för lärande hade en stor betydelse för både intentionen att delta och faktiskt deltagande i läraaktiviteter.

Då det gäller översikter publicerade på svenska har den typen av publikationer inte ingått i uppdraget. Här kan dock nämnas en nyligen publicerad rapport av Jonas Olofsson (2017) som utifrån ett mindre antal case diskuterar informellt lärande i arbetslivet.

#### 4. Metod och genomförande

Den forskningsöversikt som genomförts bygger på riktlinjer som anges av Callahan (2014) och Torraco (2005, 2016). De inklusionskriterier som använts är: (a) empiriska studier, (b) fokus på anställdas informella lärande, (c) under perioden 2000-2017, (d) publicerade i peer review granskade tidskrifter, (e) tillgängliga i fulltext, (f) företrädesvis med empiri från detalj och/eller grossisthandeln. Sökningen genomfördes under april, 2018. Tre databaser användes: Scopus, ISI Web of Knowledge och Google Scholar. Sökbegreppen inkluderade, "workplace learning", "informal learning", "formal learning", "conditions for learning", "learning environment", "learning climate", "retail", "wholesale", "commercial", "commercial sector" samt kombinationer av dessa.

Dessutom gjordes specifika sökningar i tidskrifter som publicerar forskning om lärande/informellt lärande:

- Education & Training
- Human Resource Development Quarterly
- Human Resource Development Review
- International Journal of Training and Development
- International Journal of Retail & Distribution Management
- International Small Business Journal
- Journal of Business Venturing
- Journal of Education and Work
- Journal of Marketing Education
- Journal of Small Business and Enterprise Development
- Journal of Small Business Management
- Journal of Workplace Learning
- Management Learning
- Review of Educational Research
- Small Business Economics
- The Learning Organization
- Vocations and Learning
- Work, Employment and Society

Några korta kommentarer till den metod som använts. Att göra kunskapsöversikter baserat på sökning i databaser är relativt smidigt och effektivt, särskilt om det går att avgränsa tydliga sökkriterier. Utmaningen i det här sammanhanget handlar inte i första hand om att finna forskning om informellt lärande i arbetslivet, utan att identifiera forskning där handelssektorn utgör en viktig del av det empiriska materialet. Om de valda sökbegreppen inte matchar de nyckelord som respektive forskare lagt in i "title/abstract/key words", så kommer få träffar att genereras. Det finns med andra ord en risk att relevant forskning inte uppmärksammas beroende på att söktermer och nyckelord inte överensstämmer. I vilken omfattning detta är aktuellt är svårt att bedöma. Ett sätt att minska risken är att använda många sökbegrepp, kombinera dem i flera konstellationer och använda flera databaser. Både Scopus och Web of Knowledge är två etablerade databaser med goda möjligheter att göra sökningar utifrån många avgränsningskriterier. Google Scholar är mer begränsad i det avseendet, men en fördel är att Google Scholar innehåller en mycket stor del av all den vetenskapliga produktion som gjorts sedan tidigt 2000-tal. Ytterligare ett sätt att hantera denna problematik är att, utifrån de resultat som sökningen i databaser resulterat i, fortsätta sökningen i enskilda tidskrifter,



s.k. "serendipitous findings" (Callahan, 2014). Samtliga tre sätt har här använts för att få god täckning.

Totalt 24 artiklar svarade mot de kriterier som ställts upp. Artiklarna sammanfattas i tabell 1, nedan. Artiklarna i tabellen redovisas utifrån:

- Författare/år då studien presenterats/land/länder där studien genomförts
- Tidskriften där studien publicerats
- Studien syfte/område
- Metod
- Huvudsakliga resultat.

**Tabell 1. Forskning om informellt lärande i handelssektorn under perioden 2000-2017**

<b>Författare/år/</b>	<b>Tidskrift</b>	<b>Område/syfte</b>	<b>Metod</b>	<b>Resultat</b>
<b>Admiraal &amp; Lockhurst (2009)</b> 7 europeiska länder	International Small Business Journal	Att undersöka ägares/chefers och anställdas (SMF) syn på lärande med stöd av ICT (information- and communication technology), särskilt e-learning. Detaljhandeln ingår som en av fyra sektorer.	Enkät till ägare/chefer i 15 företag i respektive deltagande land. Svarefrekvens 30%, totalt 402 enkäter. Intervjuer med 140 ägare/chefer/anställda.	Ägare/chefer hade generellt sett en mer negativ syn på möjligheter med e-lärande i det egna företaget. Däremot fanns en mer positiv syn på informellt lärande och på det som beskrivs som informellt e-lärande (t ex att samla in information från Google och dela med sig till andra). Ägare/chefers syn på möjligheter med e-lärande hängde samman med den tekniska infrastrukturens utveckling, har företaget en mer utvecklad infrastruktur, ju mer positiv syn på e-lärande. Synen på lärande (lärkulturen) i SMF förefaller favorisera informellt lärande framför formellt. Traditionellt e-lärande är förmodligen mindre användbart pga. högre kostnader och begr. tillgänglighet för många anställda. Snarare behöver ICT blir mer flexibelt och stödja det informella lärandet på arbetsplatsen.
<b>Antonacopoulou, E. (2006)</b> UK	Management Learning	Studera relationer mellan olika former av lärande, särskilt lärande på individ och organisatorisk nivå.	Longitudinell fallstudie av tre brittiska banker ("retail banks") under tre års tid. Intervjuer med totalt 78 chefer.	Resultaten visade att chefernas individuella lärande inte med automatik ledde till ett organisatoriskt lärande. Analysen visade att relationen mellan individuellt lärande och organisatoriskt lärande är mycket komplex och sammanfattas i artikeln som beroende av <i>kontext, makt och inflytande och institutionella faktorer</i> . Den organisatoriska kontexten bidrar till att forma chefernas syn på lärande, vad som bör läras, i vilket syfte, och hur lärande går till. Lärande äger inte rum i ett vacuum utan makt och inflytandefrågor har betydelse för de lär sammanhang chefen deltar i. Institutionella faktorer innebär att chefernas lärande i hög grad styrs av vad som betraktas som legitimt och kulturellt accepterat.

<b>Beck, V. (2014) England</b>	Management Learning	Hur ser HR, ägare och chefer på äldre anställdas behov av lärande och kompetensutveckling?	Intervjuer (32) med HR-specialister, chefer och ägare i ett antal SMF. Företag från fem olika sektorer (detaljhandeln var en av dessa)	Resultaten visade att det fanns få möjligheter till lärande för äldre arbetstagare. Studien ger stöd för att äldre kollegor skulle kunna spela en viktig roll då det gäller att göra sitt lärande och sina erfarenheter tillgängliga för yngre kollegor. Här fanns även intressanta skillnader mellan olika sektorer. I detaljhandeln ansåg respondenterna att åldern var en nackdel eftersom högre ålder sågs som oförenligt med "rätt" attityd för jobbet. I de professionella yrkena, inklusive teknik och hälsa och inom byggsektorn, beskrevs en annan syn. Här sågs kompetens mer att samvariera med ålder, ju högre ålder, ju mer kompetent betraktas personen.
<b>Berg &amp; Chyung (2008) USA</b>	Journal of Workplace Learning	Att undersöka faktorer som påverkar det informella lärandet i arbetet och vilka typer av informellt lärande som anställda deltar i.	Enkät (online). Svar erhöles från 125 personer inom detaljhandel, sjukvård, tillverkning, m.fl. Oklart hur många som deltog från detaljhandeln.	Studien fann inget starkt samband mellan engagemang i informella lärande aktiviteter och huruvida den aktuella arbetsplatsen uppfyllde kriterier på att vara en "lärande organisation". Vidare hade ålder, kön och utbildningsnivå lågt samband med deltagande i informellt lärande. De mest förekommande formerna av informellt lärande var samtal/reflektion med kollegor, trial and error, användning av e-mail för att få "svar", surfa på nätet. En forskningsfråga handlade om vilka faktorer som påverkade intresset för informellt lärande i arbetet. Arbetsuppgifterna, arbetsinnehållet, arbetstillfredsställelse hade viss, men lägre betydelse. Viktigast var den egna motivationen/intresset och tillgång till dator i arbetet.

<b>Bishop, D. (2017) England</b>	Education + Training	Undersöka hur organisatorisk kontext och individens agenskap skapar förutsättningar för arbetsplatslärande	Intervjuer av 20 trainee inom redovisning (två större resp. tre mindre redovisningsbyråer	Studien visade att skillnader mellan individernas tidigare erfarenheter av lärande (deras "lärbiografer") bidrar med olika förutsättningar för lärande i arbetet. Lärmiljön hos olika arbetsplatser "erbjuder" olika möjligheter till lärande i arbetet. På de större arbetsplatserna är de formella lärmöjligheterna större, på de mindre arbetsplatserna var formella lärmöjligheter mer begränsade och i hög grad beroende av den närmaste chefen. Tidigare erfarenheter av lärande (lärbiografin) har betydelse för möjligheter till informellt lärande i arbetet.
<b>Chan (2013) Nya Zeeland</b>	Vocations and Learning	Öka den teoretiska förståelsen av hur yrkesidentiteten hos lärlingar inom bageri/konditori bageri utvecklas tre faser: belonging-becoming-being	Longitudinell studie av hur yrkesidentitet utvecklas hos 13 lärlingar i bageri/konditori. Intervjuer och observationer.	Utvecklingen av yrkesidentiteten beskrevs i tre faser: belonging – becoming – being. I studien beskrivs hur lärlingarna utvecklas från beroende noviser till oberoende yrkeskunniga.
<b>Chan, S. (2017) Nya Zeeland</b>	Vocations and Learning	Öka kunskapen om hur yrkesidentitet i praktiken utvecklas som resultat av samspelet mellan arbetsuppgifter, arbetsroller och kollegor/chefer	Longitudinell studie av hur yrkesidentitet utvecklas hos 13 lärlingar i bageri/konditori. Intervjuer och observationer.	Lärlingarna utvecklade en yrkesidentitet i samspel (informell lärande) med kollegor och chefer och där yrkesidentiteten (och kompetensen) tillskrevs av andra, snarare än att lärlingarna själva såg sig som kompetenta. En möjlig slutsats är att yrkesintroduktionen och formningen av en yrkesidentitet beror mer på hur nyanställda socialiseras in i yrket av chefer och kollegor, snarare än av formella utbildningsinsatser (t ex introduktionsutbildningar).

<b>Coetzer &amp; Perry (2008)</b> <b>Nya Zealand</b>	Education + Training	Identifiera viktiga faktorer för anställdas lärande. Fokus på SMF och på ägarens/chefens betydelse	Intervjuer i 27 SMF, varav ett mindre antal inom handelssektorn.	Resultaten visade att de viktigaste faktorerna för anställdas lärande i arbetet omfattade fyra grupper av faktorer: - konkurrens och marknads situation ("the business environment") - faktorer i arbetsmiljön (lärmiljön) - möjligheter till lärande kopplat till arbetsuppgifterna - intresse och motivation för lärande hos de anställda.
<b>Govaerts, Kyndt &amp; Dochy (2017)</b> <b>Belgien</b>	Vocations and Learning	Undersöka hur olika typer av stöd från chefer kan bidra till transfer av utbildningsinnehåll till arbetsituationen	Enkäter vid tre olika tillfällen till totalt 111 deltagare i formella utbildningsaktiviteter inom detaljhandel.	Resultaten visade att transfer av lärande från en utbildningssituation till arbetet i hög grad kan underlättas av chefens beteende och inställning. Ett stort antal möjliga stöd från chefer undersöktes: ge information före utbildning, visa intresse och engagemang, själv delta i utbildningen, efterfråga resultat från utbildningen, ge feedback, etc. Ett av dessa stöd visade sig ha signifikant betydelse för behållningen av utbildningen, nämligen chefens intresse och engagemang (studien kontrollerades för deltagarnas intresse och motivation att lära). Forskarna betonade att sannolikt kan andra stöd för från cheferna vara betydelsefulla, men brister i den aktuella studien kan ha påverkat resultaten.
<b>Hetzner, Heid &amp; Gruber (2015)</b> <b>Tyskland</b>	Journal of Workplace Learning	Bidra med ökade kunskaper om hur samspelet mellan individuella egenskaper och kontextuella faktorer skapar möjligheter till ett reflexivt förhållningssätt i arbetet.	Enkäter till 84 kundrådgivare i en tysk bank. Särskilt fokus på upplevd egen kapacitet (self-efficacy), initiativrikedom samt psykologiskt klimat (psychological safety)	Resultaten visade att personer med hög uppfattning om sin egen kapacitet (high self-efficacy), beskriver sig själva som initiativrika samt upplever ett tolerant psykologiskt klimat på arbetsplatsen, även är mer benägna att hantera organisatoriska förändringar på ett reflexivt sätt. Hur dessa tre faktorer samverkar är komplext. En visst stöd i resultaten fås för att upplevt tolerant psykologiskt klimat är en förutsättning för att initiativ skall kunna tas till vara.

<b>Hetzner, Gartmeier, Heid &amp; Gruber (2009)</b> Tyskland	Journal of Workplace Learning	Bidra med ökade kunskaper om hur bankanställda upplever förändring på arbetsplatsen och vilka faktorer som påverkar möjligheter att lära av förändringar	Intervjuer med 10 bankanställda	De anställda beskrev många möjligheter till lärande i de organisatoriska förändringar som genomfördes inom banken, både vad gäller behov av ökade kunskaper och förändring av arbetsätt och sin professionella roll. Studien visade även faktorer som stödde eller begränsade lärande i förändringsprocesser. Det handlade dels om individuella faktorer som intresse, motivation, osv, men också arbetsuppgifternas innehåll och det stöd som omgivningen erbjöd.
<b>Hetzner, Gartmaier, Heid &amp; Gruber (2011)</b> Tyskland	Vocations and Learning	Undersöka relationen mellan hantering av problem i arbetet och individers engagemang i arbete och i lärande	Enkäter till 84 kundrådgivare i en tysk bank.	För att möjliggöra framgångsrik hantering av problem och störningar i arbetet krävdes ett stödjande psykologiskt klimat på arbetsplatsen, baserad på goda relationer till kollegor och chefer. Utmaningen för ledning och chefer kan därför vara att i första hand minimera förekomsten av problem och störningar i arbetet. Eftersom det förefaller orimligt att anta att detta ens är möjligt är det viktigare att öka de anställdas möjligheter att lära från problem och störningar i arbetet.
<b>Kyndt &amp; Baert (2013)</b>	Research of Educational Research	Review Forskningsöversikt av faktorer som påverkar deltagande i arbetsplatslärande	Systematisk sökning i databaser 6 databaser (Academic Search Elite, Business Source Premier, EconLit, ERIC, Francis, SSCI). Översikten baseras på 56 studier.	Fyra forskningsfrågor guidade sökningen: Hur mäts/bedöms arbetsplatslärande? Vilken är relationen mellan intention och deltagande i läraaktiviteter? Vilka faktorer påverkar intentionen att delta i läraaktiviteter? Vilka faktorer påverkar faktiskt deltagande i läraaktiviteter? (En kort sammanfattning av resultaten ges i rapporten)

<b>Leicher &amp; Mulder (2016) Tyskland</b>	Journal of Workplace Learning	Undersöka vilka individuella och kontextuella faktorer som påverkar lärande i hantering av problem/fel.	Enkäter (n=178) och intervjuer (n=4) inom hälsovård och banker för att kunna göra jämförelser av vilka faktorer som stödjer lärande inom resp sektor.	Resultaten visade att i de fall problem uppstår (t ex om en banktjänsteperson gör en ofullständig kreditkontroll) att flera faktorer är viktiga för att det inträffade problemet skall leda till informellt lärande. I de fall problemet medför hög stressnivå för den enskilde banktjänstepersonen är detta i sig en hindrande faktor för att engagera andra i att lära av problemet. I de fall banktjänstepersonen upplever ett svagt socialt stöd i teamet, finns en tendens att skyla över ("cover up") det inträffade, snarare än att dela erfarenheter med andra i informella lärprocesser. Upplevelsen av ett stödjande klimat i teamet tycks öka benägenheten att dela med sig av erfarenheter i informella lärprocesser.
<b>Nickson, Price, Baxter-Reid &amp; Hurrell (2017) Skottland</b>	Work, Employment and Society	Undersöka krav på kompetens inom "High-End Retailing"	37 intervjuer med chefer och anställda i två high – end retailers i Glasgow resp Edinburgh	Studien pekade på- till skillnad mot flera andra studier-att kompetenskraven för butikspersonal i high-end snarare ökar än minskar. Produktkännedom, styling och säljkompetens lyftes fram. Personalen hade stora möjligheter att gå kurser och delta i on-the job –training som var nära kopplad till personalens erfarenheter som säljare.
<b>Paige, H. (2002) Australien</b>	Journal of Workplace Learning	Undersöka hur chefer/ägare av mindre butiker lär	Intervjuer med 6 chefer/ ägare av bokhandelsbutiker. Butikerna hade 5-19 anställda.	Resultaten visade att det informella lärandet beskrevs som betydligt viktigare än det formella. Detta visade sig exempelvis genom att lärande genom kunder, kollegor, leverantörer, nätverk (franchise), nuvarande och tidigare personal, beskrevs som mer betydelsefull än kurser, seminarier på bokmässor, etc.

<p><b>Ramendonck, Gijbels &amp; van Groen (2014)</b> Belgien</p>	<p>International Journal of Training and Development</p>	<p>Undersöka vilken betydelse egenskaper hos arbetsuppgifter har för lärande i arbetet. Koppling till Karasek-Theorells krav-kontroll modell.</p>	<p>Enkätundersökning till 830 anställda i 10 olika sektorer, varav 11 % av svaren från anställda i detaljhandeln.</p>	<p>Resultaten visade på ett starkt samband mellan krav i arbetet och lärande i arbetet. Då personer ställs inför situationer och problem de inte har tidigare erfarenheter av, initieras olika läraaktiviteter. Utifrån krav-kontroll modellen går det emellertid inte att dra slutsatsen att personer som upplever höga krav, har hög egenkontroll och tillgång till socialt stöd också i högre grad deltar i olika slags läraaktiviteter. Däremot gäller detta för de personer som också beskriver sig ha ett intresse och motivation för att lära mer i arbetet.</p>
<p><b>Rausch (2013)</b> Tyskland</p>	<p>Vocations and Learning</p>	<p>Undersöka arbetsuppgifternas betydelse för lärande i arbetet</p>	<p>Studier av 18 trainees på ett telekomföretag, av 10 banktjänstemän på en större bank samt av 21 trainees vid ett producerande företag. Baserat på strukturerade dagböcker som förts av deltagarna i studien.</p>	<p>Arbetsuppgifternas karakteristika klassificerades och skattades utifrån flera egenskaper, exempelvis: grad av utmaning, handlingsutrymme, variation, svårighetsgrad, samarbete, upplevd betydelse, möjligheter till feedback, (tids)flexibilitet, förekomst av störningar. I varierande grad visade flertalet egenskaper hos arbetsuppgifterna ha betydelse för hur trainees och banktjänstemän såg på läromöjligheterna. Särskilt betydelsefulla var arbetsuppgifternas grad av nyhet/utmaning, behov av samarbete/assistans från arbetskamrater samt feedback från andra.</p>



<b>Reegård (2015) Norge</b>	Vocations and Learning	Undersöka hur elever på praktik formas/lär sig arbetet som butiksassistent. Särskilt fokus på lärmiljöns betydelse.	Intervjuer med 7 chefer och 11 elever som gjorde praktik i 9 olika butiker.	De intervjuade cheferna hade begränsad erfarenhet av att handleda praktikanter och dessa sattes i arbete (utan speciella instruktioner) från dag ett. Att på detta sätt kastas in i arbetet utan några egentliga instruktioner kan äventyra praktikantens lärande. Emellertid hade cheferna i stort samma arbetsuppgifter som praktikanterna och kunde därför övervaka arbetet. Att direkt komma in i arbetet och av cheferna ges eget ansvar stödde introduktionen (lärandet) i arbetet, praktikanterna blev succesivt en del av arbetsgemenskapen i butiken. Praktikanterna kände också ett stöd från cheferna och fick viss återkoppling på utfört arbete. Cheferna, och det sätt på vilket de tog sig an uppgiften beskrivs som en viktig del av lärmiljön i butiken.
<b>Roberts, S. (2013) England</b>	Journal of Education and Work	Undersöka om nuvarande formell utbildning och möjligheter till lärande på arbetsplatsen är tillräckliga för lågt kvalificerade anställda.	Fallstudie av 24 yngre (18-24) anställda hos en större arbetsgivare inom detaljhandeln.	De unga anställda menade att det mesta av den formella utbildningen de fått inför att börja arbeta i butik har låg relevans för arbetet. Att lära sig mer om produkter och tjänster är något som bäst görs i arbetet, ofta baserat på egna initiativ. Vilket gäller även kompetens att agera med kunder. Förmågan att kommunicera med kunden är också en kompetens som är värdefull utanför arbetet. En annan slutsats som dras är att den formella utbildningen måste kopplas närmre lärandet i arbetet.
<b>Rowden &amp; Conine (2005) USA</b>	Journal of Workplace Learning	Undersöka lärande och arbetstillfredsställelse på arbetsplatsen.	Enkät svar från 341 anställda vid 13 mindre banker (14-70 anställda).	Resultaten från studien visade ett strakt samband mellan möjligheter till lärande och arbetstillfredsställelse. Möjligheter till informellt lärande framstod som särskilt betydelsefullt för en mer positiv skattning av den egna arbetstillfredsställelsen.

<b>Skule (2004) Norge</b>	International Journal of Training and Development	Utveckla en modell som bidrar till en bättre förståelse av informellt lärande i arbetet och peka ut viktiga faktorer/ förhållanden som stödjer informellt lärande.	Intervjuer med 4-8 informanter i 11 sektorer (inkl detaljhandel) samt 1500 enkäter till anställda.	Resultaten visade att det fanns en stor brist på både modeller och indikatorer för att bedöma och mäta informellt lärande i arbetet. Merparten av studierna av informellt lärande var kvalitativa och otydliga med vilka förhållanden som stödjer informellt lärande. Studien pekade ut sju viktiga förhållanden som stödjer informellt lärande hos anställda: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krav och förväntningar från kunder, chefer och kollegor</li> <li>- Förändringar i arbetet (både produkter och processer)</li> <li>- Inflytande och påverkansmöjligheter i det egna arbetet</li> <li>- Deltagande i nätverk, studiebesök, etc. som stimulans till lärande</li> <li>- Feedback genom att se resultatet av arbetet</li> <li>- Ledning och arbetsledare stödjer och uppmuntrar lärande</li> <li>- Belöningssystem som stödjer och uppmuntrar lärande.</li> </ul>
<b>Spilleke &amp; Brettel (2014) Tyskland</b>	Journal of Small Business Management	Undersöka om försäljningschefers och försäljares syn på lärande och entreprenörskap har betydelse för företagets resultat.	Enkätsvar från 268 försäljningschefer och försäljare i SMF	Resultat från studien visade att en ökad entreprenöriell orientering (nyfikenhet, prövande, risktagande) hos försäljningsavdelningens ledning, tillsammans med försäljarnas intresse för att lära nytt, kan bidra till större konkurrensfördelar och bättre resultat för företaget. En ökad entreprenöriell orientering och ett ökat lärande stöds och utvecklas genom bättre samarbetsformer och bättre kommunikation mellan säljare.

<b>Wilson &amp; Beard (2014) England</b>	The Learning Organization	Att utveckla en modell för en lärande organisation utifrån en kunskapsöversikt och en fallstudie	Litteraturoversikt och en fallstudie av "Marks and Spencer Learning Store"	<p>Studien ansluter sig till de villkor och faktorer som anges av Pedler, et al., (1991) där en lärande organisation beskrivs som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Polycys utvecklas i samverkan med anställda</li> <li>- Uppföljning för lärande, inte endast för kontroll</li> <li>- Har ett lärperspektiv på strategier</li> <li>- Belönar lärande och reflektion</li> <li>- En stödjande arbetsorganisation (team)</li> <li>- Stödjer lärande inom företaget och lärande med kunder</li> <li>- Ett stödjande och tolerant kultur/klimat.</li> </ul> <p>Fallstudien av Marks and Spencer (Sheffield) jämförs utifrån ovanstående punkter, och utfallet blir mycket gynnsamt för M&amp;S. Exemplet beskrivs som särskilt intressant eftersom "The Learning Store" utvecklats utan att intryck tagits av den omfattande litteraturen om lärande organisationer. Beskrivs som ett "bottom-up" initiativ, som kan tjäna som lärande exempel för andra.</p>
--	---------------------------	--	--	--

## 5. Resultat och slutsatser

Varje artikel har gått igenom med avseende på innehåll, metod, resultat, slutsatser och/eller rekommendationer. Resultat och slutsatser från översikten presenteras nedan i ett antal punkter.

- Empirisk forskning om informellt lärande i handelssektorn, publicerad i vetenskapliga tidskrifter är begränsad, och kommer så gott som uteslutande från Västeuropa, USA och Australien, Nya Zeeland. I några fall har det inte varit möjligt att avgöra hur andel av empirin som kommer från handelssektorn (Beck et al., 2014; Berg et al., 2008) Under den undersökta perioden har 24 publicerade artiklar identifierats vilka innehåller en varierande andel empiriska data om informellt lärande i handelssektorn. Två tidskrifter förefaller i högre utsträckning än andra publicera forskning om informellt lärande i handelssektorn: *Journal of Workplace Learning* (n=6) och *Vocations and Learning* (n=6). Båda tidskrifterna kan i det här sammanhanget betraktas som "unga", *Journal of Workplace Learning* har funnits sedan 1989, *Vocations and Learning* sedan 2007. Det verkar med andra ord som att *Vocations and Learning* är den tidskrift där en växande del av forskningen om informellt lärande i handelssektorn publiceras idag.
- Den tidigare forskningen om vilka faktorer eller förhållanden som har betydelse för möjligheter till informellt lärande sammanfattas tämligen heltäckande av Skule (2004) och flertal av de studier som granskats här validerar dessa.
  - Krav och förväntningar från kunder, chefer och kollegor,
  - Förändringar i arbetets innehåll och organisering, inklusive förändringar av arbetsmetoder, processer och produkter,
  - Inflytande och påverkansmöjligheter i det egna arbetet, betydelsen av delaktighet,
  - Deltagande i nätverk, studiebesök, etc. som stimulans till lärande,
  - Feedback genom att se kunna bedöma och utvärdera resultatet av arbetet,
  - Ledning och arbetsledare stödjer och uppmuntrar lärande,
  - Belöningssystem som stödjer och uppmuntrar lärande.Till denna lista kan även läggas betydelsen av tid och utrymme för lärande i arbetet (Kock, 2010). I relation till beskrivningen av begreppet lärmiljö (se avsnitt 2) kan ovanstående faktorer i hög grad ses som en beskrivning av en stödjande lärmiljö.
- Resultaten från kunskapsöversikten kan delas in i tre olika grupper<sup>1</sup> beroende på vilka faktorer/förhållanden som huvudsakligen studerats: 1) arbetsplatsen/ organisationen som en förutsättning för informellt lärande, 2) individfaktorernas betydelse för informellt lärande samt, 3) studier som intresserar sig för både organisations- och individfaktorer och samspelet däremellan. En övervägande del (n=11) av den tidigare forskningen om informellt lärande har i högre grad uppmärksammat organisatoriska förhållanden (t ex Admiraal et al., 2009; Antonacopoulou, 2006; Leicher et al., 2016), en grupp (n=5) individfaktorers betydelse (t ex Beck, 2014; Chan, 2013; Hetzner et al., 2015) och en grupp (n=5) som studerat både organisations- och individfaktorer (t ex Coetzer et al., 2008; Hetzner et al., 2009). Det finns med andra ord ett behov av studier av både individfaktorers och organisationsfaktorers betydelse för informellt lärande,

---

<sup>1</sup> Här skall understrykas att kategoriseringen är grov, men att den ändå ger en indikation på hur de olika studierna fördelar sig. Tre av artiklarna har inte gått att klassificera på detta sätt.

och särskilt forskning om samspelet/interaktionen *mellan* individ- och organisationsfaktorer.

- Den tidigare forskningen om informellt lärande i arbetslivet har i ökande grad kommit att uppmärksamma ledningens och chefers betydelse för både formell och informellt lärande. Samtliga de 11 artiklar som klassificerats som inriktade på organisatoriska faktorer betydelse för det informella lärandet behandlar olika aspekter av ledning/chefers betydelse för att möjliggöra och stödja formellt och informellt lärande. Chefers och ledningens betydelse återfinns även i andra artiklar som granskats i översikten. Samtidigt visar översikten av Kyndt & Baert (2013) att subjektiva faktorer som motivation, intresse och bedömning av den egna kapaciteten (self-efficacy) har mycket stor betydelse för individens intresse för lärande. Vilken roll har då ledning/chef för att få individer mer motiverade, intresserade och få en större tilltro till sin egen förmåga att lära nytt? Här finns ett tydligt behov av ytterligare forskning.
- Styrkor och svagheter i forskningen. Flera studier (Beck, 2014; Berg & Chyung, 2008; Leicher & Mulder, 2016) har genomförts med empiri från flera sektorer och där jämförelser mellan sektorer gjorts. Jämförelser beträffande möjligheter till formellt lärande mellan sektorer indikerar sämre möjligheter inom handelssektorn. Flera studier använder både kvantitativa och kvalitativa undersökningsdesigner (Admiraal & Lockhurst, 2009; Leicher & Mulder, 2016; Skule, 2004), men merparten (9) är kvalitativa studier som är baserade på begränsade empiriska material (Beck, 2014; Bishop, 2017; Chan, 2013, 2017; Coetzer & Perry, 2008; Hetzner et al., 2009; Paige, 2002; Reegård, 2015). Då det gäller kvantitativa (survey) studier så har fyra studier med fler än 100 svarande identifierats (Admiraal et al., 2009; Berg & Chyung, 2008; Ramendonck et al., 2014; Skule, 2004). Den hittillsvarande forskningen har med andra ord haft viss slagsida mot mindre intervjubaserade studier. Vidare, en övervägande majoritet av studierna är av tvärsnittstyp, dvs. de baseras på en enda mätning. Det finns därför betydande svårigheter att svara på frågan om lärandet (förändringen) är beständig över tid. För att detta skall vara möjligt krävs studier över en längre tidsperiod med flera mätningar. Inom det studerade forskningsområdet förefaller det alltså finnas en brist på de metoder som exempelvis Nolan och Garavan (2016) föreslår: longitudinella studier där informellt lärande följs över tid, multipla fallstudier, en större användning av mixed-method, etc.
- De termer och begrepp som används inom området behöver ytterligare utvecklas och förtydligas. Vad avses med informellt lärande? Vilka läraaktiviteter kan betecknas som informella, vilka inte? Vilka resultat/effekter av informellt lärande på individ, grupp och organisationsnivå ("learning outcomes") är rimliga att förvänta sig och hur "mäta" dessa? Forskningsöversikten visar på ett behov av att både teoretiskt och empiriskt utveckla förståelse av informellt lärande. Endast ett mindre antal artiklar utvecklar en mer teoretisk förståelse för vad som "är" informellt lärande och hur detta exempelvis förhåller sig till det formella lärandet (Antonacopoulou, 2006; Kyndt et al., 2013; Skule, 2004). Att bättre förstå samspelet mellan formellt lärande och informellt lärande är en viktig utmaning för forskningen inom det här området. I en nyligen publicerad artikel (maj, 2018) efterlyser Jeong et al., en förfining av vad som avses med informellt lärande. Författarna föreslår en typologi för att bestämma informellt lärande utifrån tre olika dimensioner där läraaktiviteten står i fokus: om den är spontan eller planerad, mental eller handlingsinriktad, och inbegriper en/flera personer. Från dessa tre

dimensioner beskrivs 12 olika typer av läraktiviteter. En sådan typologi kan användas som stöd för att formulera intressanta forskningsfrågor.

- Forskningsöversikten visar även på en okritisk syn på fenomenet informellt lärande. Utsagor som den av Cross (2007)<sup>2</sup> där det informella lärandets betydelse bedöms utgöra 70-80 procent av allt lärande, riskerar att förminska betydelsen av det formella lärandet. Exempel på viktiga frågor som alltför sällan ställs är hur olika former av formellt lärande kan stödja alternativt motverka informellt lärande, hur det informella lärandet kan utvecklas för att bättre tillvarata individens tidigare (formella) lärande. Det informella lärandet och dess betydelse tas i hög grad för givet och problematiseras sällan. Manuti et al., (2015) och Skule (2004) utgör positiva undantag.

Informellt lärande har problematiseras från flera utgångspunkter:

- Mycket informellt lärande är omedvetet för individen, och förblir så om det inte uppmärksammas och stöds,
- Informellt lärande kan vara alltför specifikt och begränsat, svårt att "sprida" till andra,
- Förekomst av det informella lärandets "utbildningsklyfta"? De som har stora möjligheter till informellt lärande kommer att öka gapet till de som har begränsade möjligheter,
- De som har stora (och av ledningen uppmärksammade) möjligheter till informellt lärande i arbetet kan riskera minskade möjligheter till deltagande i formella läraktiviteter,
- Leder ett ökat informellt lärande till intensivare arbete? Varje paus i arbetet kan användas för informellt lärande,
- Informellt lärande har ingen given plats på en CV – hur kan en ökad kompetens från deltagande i informella läraktiviteter kodifieras och valideras?,
- Det är inte självklart att informellt lärande har enbart positiva konsekvenser för individen/organisationen, det går att lära sig "fel" saker (Ellström, 2001, 2004; Fuller & Unwin, 2004; Manuti et al., 2015, Skule, 2004).

*Sammanfattningsvis har översikten visat:*

- ett behov av forskning om informellt lärande i handelssektorn
- ett behov av gå från mindre empiriska tvärsnittsstudier med kvalitativa ansatser till att använda en större repertoar och bredd av metoder; surveys, mixed methods, longitudinella studier, sektors jämförelser, etc.
- att tydliggöra innebörden av vad som teoretiskt och empiriskt innefattas i informellt lärande
- att mer forskning behövs för att bättre förstå hur informellt lärande påverkas av både individ- och organisationsfaktorer, och särskilt interaktionen mellan dessa
- att forskning om relationen mellan formellt lärande – informellt lärande är svagt utvecklad och behöver stärkas
- att forskning om informellt lärande påfallande ofta inte problematiserar informellt lärande, utan värdet och betydelsen av informellt lärande riskerar att "tas för given"

---

<sup>2</sup> Se avsnitt 3.

## Referenser

- Admiraal, W., & Lockhurst, D. (2009). E-Learning in Small and Medium-sized Enterprises across Europe. Attitudes towards Technology, Learning and Training. *Small Business Journal*, 27, 6; pp. 743-767.
- Antonacopoulou, A. (2006). The Relationship between Individual and Organizational Learning: New Evidence from Managerial Learning Practices. *Management Learning*, 37, 4, pp. 455-473.
- Beck, V. (2014). Employers' views of learning and training for an ageing workforce. *Management Learning*, 45, 2, pp. 200-215.
- Berg, S., & Chyung, S. (2008). Factors that influence informal learning in the workplace. *Journal of Workplace Learning*, 20, 4, pp.229-244.
- Bishop, D. (2017). Context, agency and professional workplace learning: Trainee accountants in large and small practices. *Education + Training*, 59,5, pp.516-533.
- Callahan, J. L. (2014). Writing literature reviews: A reprise and update. *Human Resource Development Review*, 13(3), 271-275.
- Chan, S. (2013). Learning Through Apprenticeship: Belonging to a Workplace, Becoming and Being. *Vocations and Learning*, 6, 3, pp. 367-383.
- Chan, S. (2017). Assisting with Qualification Completion by Applying the Concept of Occupational Identity as Conferred before Self-Inference: a Longitudinal Case Study of Bakery Apprentices. *Vocations and Learning*, 10, 2, pp.121-140.
- Coetzer, A., & Perry, M. (2008). Factors influencing employee learning in small businesses. *Education + Training*, 50, 8/9, pp.648-660.
- Coetzer, A., Kock, H., & Wallo, A. (2017). Distinctive Characteristics of Small Businesses as Sites for Informal Learning. *Human Resource Development Review*, 16, 2, pp. 111- 134.
- Cunha, M., Neves, P., Clegg, S., & Rego, A. (2015). Tales of the unexpected: Discussing improvisational learning. *Management Learning*, 46, 5, pp. 511-529.
- Ellström, P-E. (2001). Integrating Learning and Work: Conceptual Issues and Critical Conditions. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 4, pp. 421-435.
- Ellström, P-E. (2004). Reproduktivt och utvecklingsinriktat lärande. I: P-E. Ellström & G. Hultman, *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet*, s.17-40. Lund: Studentlitteratur.
- Fuller, A., & Unwin, L. (2004). Expansive Learning Environments: Integrating Personal and Organizational Development. I: H. Rainbird, et al., (Eds), *Workplace Learning in Context*. London: Routledge.
- Govaerts, N., Kyndt, E., & Dochy, F. (2017). The Influence of Specific Supervisor Support Types on Transfer of Training: Examining the Mediating Effect of Training Retention. *Vocations and Learning*, tillgänglig April, 2018, <https://link.springer.com/article/10.1007/s12186-017-9190-y>.
- Hetzner, S., Gartmeier, M., Heid, H., & Gruber, H. (2009) The interplay between change and learning at the workplace: A qualitative study from retail banking. *Journal of Workplace Learning*, 21, 5, pp.398-415.
- Hetzner, S., Gartmeier, M., Heid, H., & Gruber, H. (2010). Error Orientation and Reflection at Work. *Vocations and Learning*, tillgänglig April, 2018, <https://link.springer.com/article/10.1007/s12186-010-9047-0>.
- Hetzner, S., Heid, H., & Gruber, H. (2015). Using workplace changes as learning opportunities: Antecedents to reflection in professional work. *Journal of Workplace Learning*, 27, 1, pp. 34-50,

- Jeong, S., Han, S., Lee, J., Sunalai, S., & Yoon, W. (2018). Integrative Literature Review on Informal Learning: Antecedents, Conceptualizations, and Future Directions. *Human Resource Development Review*, 17, 2, pp. 128-152.
- Kyndt, E., & Baert, H. (2013). Antecedents of Employees' Involvement in Work Related Learning: A Systematic Review. *Review of Educational Research*, 83, 2, pp. 273-313.
- Lange, F., Rosengren, S., Colliander, J., Hernant, M., & Liljedal, K. (2018). Bridging Theory and Practice in an Applied Retail Track. *Journal of Marketing Education*, 40, 1, pp. 6-16.
- Leicher, V., & Mulder, R. (2016) Individual and contextual factors influencing engagement in learning activities after errors at work: A replication study in a German Retail Bank. *Journal of Workplace Learning*, 28, 2, pp.66-80.
- Manuti, A., Pastore, S., Scardigno, A., Giancaspro, M., & Morciano, D. (2015). Formal and Informal Learning in The Workplace: a research review. *International Journal of Training and Development*, 19, 1, pp. 1-17.
- Nickson, D., Price, R., Baxter-Reid, H., & Hurrell, S. (2017). Skill requirements in retail work: the case of high-end fashion retailing. *Work, employment and society*, 31, 4, pp. 692–708.
- Nolan, C. T., & Garavan, T. (2016). Human resource development in SMEs: A systematic review of the literature. *International Journal of Management Reviews*, 18, pp. 85-107.
- Olofsson, J. (2017). *Informellt lärande i arbetslivet – betydelse, utmaningar och möjligheter*. Arenaide' (rapport).
- Paige, H. (2002). An exploration of learning, the knowledge- based economy, and owner-managers of small bookselling businesses. *Journal of Workplace Learning*, 14, 6, pp.233-244.
- Raemdonck, I., Gijbels, D., & van Groen, W. (2014). The influence of job characteristics and self-directed learning orientation on workplace learning. *International Journal of Training and Development*, 18, 3, pp.188-203.
- Rausch, A. (2012). Task Characteristics and Learning Potentials—Empirical Results of Three Diary Studies on Workplace Learning. *Vocations and Learning*, tillgänglig April 2018, <https://link.springer.com/article/10.1007/s12186-012-9086-9>.
- Reegård, K. (2015). Sales Assistants in the Making: Learning Through Responsibility. *Vocations and Learning*, 8, 2, pp. 117-133.
- Roberts, S. (2013). Gaining skills or just paying the bills? Workplace learning in low-level retail employment. *Journal of Education and Work*, 26, 3, pp.267-290.
- Rowden, R., & Conine Jr, C. (2005). The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks. *Journal of Workplace Learning*, 17, 4, pp.215-230.
- Skule, S. (2004). Learning conditions at work: a framework to understand and assess informal learning in the workplace. *International Journal of Training and Development*, 8, 1, pp. 8-20.
- Spillecke, B., & Brettel, M. (2014). Antecedents and Performance Implications of a Sales Department's Learning and Entrepreneurial Orientation in SMEs. *Journal of Small Business Management*, 52, 3, pp. 407–426.
- Torraco, R. J. (2005). Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples. *Human Resource Development Review*, 4, 3, pp. 356-367.
- Torraco, R.J. (2016). Writing integrative literature reviews: Using the past and present to explore the future. *Human Resource Development Review*, 15, 4, pp. 404-428.
- Valdez, A., & Cervantes, A. (2018). Retailing Laboratory: Delivering Skills Through Experiential Learning. *Journal of Marketing Education*, 40, 1, pp.17–30.



Wilson, J., & Beard, C. (2014). Constructing a sustainable learning organization: Marks and Spencer's first Plan A learning store. *The Learning Organization*, 21, 2, pp.98-112.