



LUNDS
UNIVERSITET

Institutionen för tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

Att kombinera nytt och gammalt

*En kvalitativ studie på ett klädföretag som har implementerat
second-hand försäljning i fysiska butiker*

Alva Hed

Jessica Lundberg

Antal ord: 13092

Gruppenr: 51

Handledare:

Tullia Jack

Examensarbete

SEMK65

VT 2024

Sammanfattning

Flera fysiska klädbutiker har börjat med försäljning av second-hand i deras fysiska butiker för att göra klädindustrin mer cirkulär. Förändringar i organisationer har en effekt på personalen. Studiens syfte är därför att få en djupare förståelse för butikspersonalens arbetssituation i fysiska butiker som säljer nyproducerade kläder och som har implementerat second-hand försäljning. Studien kommer att svara på hur personalens arbetsuppgifter har förändrats, samt hur implementeringen har gått till och hur butikspersonalen har reagerat på detta. För att göra detta har en fallstudie utförts på ett svenskt klädföretag som har infört second-hand. I litteraturöversikten redovisas tidigare forskning om arbetsuppgifter i butik, second-hand och förändring. Studiens teoretiska ramverk utgår från praktik teorin. Studien är kvalitativ och empirin samlades in genom semistrukturerade intervjuer och observationer. Analysen visar butikspersonalens arbete med att ta emot second-hand kläder och underhållning av second-hand avdelningen, samt förändring.

I diskussionen lyfts att den största lärprocessen antas vara att lära sig de nya rutinerna och att hantera nya objekt. Det antas också att underhållningen av second-hand avdelningen och att kvaliteten säkerställs, är betydelsefullt för en bra shoppingupplevelse. Diskussionen lyfter även fram att företaget inte hade en tydlig plan, men att deras strategi ändå antas vara framgångsrik. Personalens negativa reaktioner till en början antas bero på att de behövde utföra arbetsuppgifterna på ett sätt de inte är vana vid och att de inte hade etablerat en rutin. Studiens slutsats är att butikspersonalens arbetsuppgifter har förändrats och att de nu behöver ta emot second-hand kläder och underhålla second-hand avdelningen, samt lära sig hantera nya objekt. Butiker som aktivt har arbetat med detta har inkluderat second-hand arbetsuppgifterna i sin arbetsrutin. Slutsatsen är även att implementeringen gick snabbt, utan tydlig plan och att butikspersonalen till en början hade negativa reaktioner. Däremot visade det sig att företagets strategi ändå var framgångsrik och att butikspersonalens reaktioner blev mer positiva med tiden, samt att föränderliga trender medför att snabba förändringar behöver ske. Slutligen är slutsatsen att butikspersonalen och deras arbete är avgörande för att förändringen med second-hand i butik ska fungera, vilket i sin tur är avgörande för en mer cirkulär ekonomi genom second-hand implementering i butik.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Innehållsförteckning	2
Inledning	3
Teori	5
Litteraturöversikt.....	5
Arbetsuppgifter i butik.....	5
Second-hand.....	7
Förändring.....	9
Teoretiskt ramverk.....	10
Praktik teori.....	10
Metod	13
Val av metod.....	13
Semistrukturerade intervjuer.....	13
Observationer.....	14
Analys av empiriskt material.....	15
Urval.....	16
Äkthet och tillförlitlighet.....	17
Etik.....	18
Resultat och Analys	19
Arbetsuppgifter i butik.....	19
Ta emot second-hand kläder.....	19
Underhållning av second-hand avdelningen i butik.....	22
Förändring.....	25
Diskussion	31
Arbetsuppgifter i butik.....	31
Förändring.....	33
Framtida forskning	36
Slutsats	36
Källförteckning:	38
Bilagor	42
Bilaga 1.....	42
Bilaga 2.....	44
Bilaga 3.....	46
Bilaga 4.....	48
Bilaga 5.....	50

Inledning

Modet i dagens samhälle förändras snabbt och "fast fashion" är dominerande i klädindustrin (Brydges 2021, s. 1). Klädindustrin är en av de främsta bidragarna till miljöförstöringen (Abdelmeguid, Afy-Shararah & Salonitis 2023, s. 2). "Fast fashion" innebär snabb omställning av produktion, anpassning till trender, samt massproduktion av billiga kläder (Brydges 2021, s. 1). För att göra "fast fashion" industrin mer hållbar, eftersträvas att göra den mer cirkulär och förändringar som fysiska butiker har gjort är exempelvis att börja med second-hand försäljning av kläder (Brydges 2021, s. 1-2). Flera klädföretag har börjat ta tillbaka kläder från kunderna för att sälja dessa second-hand i butik (Persson & Hinton 2023, s. 4). Däremot medför organisatoriska förändringar att personalens kunskap och färdigheter behöver utvecklas, samtidigt som tidigare arbetsrutiner förändras och nya rutiner inkluderas, vilket kan vara tidskrävande och bidra till ökad stress hos personalen (Hetzner, Gartmeier, Heid & Gruber 2009, s. 398-400, s. 405).

Butikspersonalens ansvarsområde är att organisera, inspirera, erbjuda bra service och underhålla den fysiska butiken (Bäckström & Johansson 2017, s. 248; Fuentes & Fredriksson 2016, s. 497). Det krävs mer än att införa hållbara produkter i butik för att lyckas implementera hållbarhetsstrategier (Fuentes & Fredriksson 2016, s. 503-504). En framgångsrik förändring behöver noggranna förberedelser, tid, tålamod och en effektiv intern kommunikation (Nilsson, Wallo, Rönnqvist & Davidsson 2018, s. 202). Även personalens engagemang och stöd från ledningen är betydande faktorer (Elg & Welinder 2022, s. 2). Den fysiska butiken har över tid förändrats och det fysiska butikskonceptet har behövt utvecklas, vilket vidare kan ha en inverkan på konsumenters butiksupplevelse (Bäckström & Johansson 2017, s. 244). Förändringen i de fysiska butikerna har också påverkat butikspersonalens arbete, då kraven och förväntningarna från konsumenterna är högre idag och butikspersonalen behöver leva upp till dessa (Bäckström & Johansson 2017, s. 247-248).

Tidigare forskning visar på flera av butikspersonalens arbetsuppgifter (Bäckström & Johansson 2017, s. 247-248; Fuentes & Fredriksson 2016, s. 497, s. 503-504). Tidigare forskning visar även att förändringar kan innefatta förändrade praktiker och rutiner för personalen, vilket både kan vara tidskrävande och ställer krav på personalen (Bäckström 2023, s. 503, s. 512; Hetzner et al. 2009, s. 398-400, s. 405). Till följd av att butiker implementerar nya koncept i butiken vet vi alltså att det kan ställa krav på personalen och

förändrar deras arbete. Vi vet också att fysiska butiker har börjat införa försäljning av second-hand kläder (Brydges 2021, s. 2). Däremot vet vi inte tillräckligt mycket om hur butikspersonalens arbetsuppgifter i en butik med nyproducerade kläder förändras till följd av införandet av second-hand försäljning i den fysiska klädbutiken. Att införa second-hand försäljning kan tänkas ha effekter på praktiker och rutiner som personalens arbete antas bestå av. Därför antas det relevant att undersöka hur personalens arbetssituation ser ut och huruvida den har förändrats i fysiska klädbutiker som har infört second-hand försäljning. Utifrån praktik teorin utgörs praktiker av flera sammanhängande rutinmässiga aktiviteter (Reckwitz 2002, s. 252), som ständigt omvandlas och utmanas (Shove, Pantzar & Watson 2012). Därför kommer praktik teorin användas för att försöka förstå den praktik som butikspersonalens arbete utgörs av och förändringen, till följd av införandet av second-hand försäljning i den fysiska klädbutiken.

Syftet med studien är att få en djupare förståelse för butikspersonalens arbetssituation i fysiska butiker som säljer nyproducerade kläder och som har implementerat second-hand försäljning. För att undersöka detta kommer en fallstudie, på ett välkänt svenskt klädföretag som har infört second-hand försäljning av barnkläder från företagets egna märken, att utföras. Klädföretag har börjat sälja second-hand kläder i butik från sina kunder (Persson & Hinton 2023, s. 4). Eftersom flera fysiska butiker har börjat implementera konceptet antas det därför värdefullt att studera detta mer utifrån personalens perspektiv. Genom att studera detta kan företag ta del av relevanta insikter om personalens situation och arbetsuppgifter, vilket antas fördelaktigt både för företaget och för personalen. Det kan även ge relevanta insikter om effekter på personalen vid förändringar i butik och specifikt implementeringen av second-hand försäljning av barnkläder.

Detta leder till följande frågeställningar:

- Hur förändras personalens arbetsuppgifter vid implementering av second-hand i fysiska butiker?
- Hur har implementeringen gått till och hur reagerar butikspersonalen på detta?

Teori

Följande del kommer att presentera en litteraturöversikt av tidigare forskning, samt det teoretiska ramverket för studien.

Litteraturöversikt

Litteraturöversikten kommer att presenteras under rubrikerna Arbetsuppgifter i butik, Second-hand och Förändring. Uppdelningen baseras på att implementeringen i butik har medfört att butikspersonalen både behöver beakta arbetsuppgifter i en konventionell butik, men även inkludera arbetsuppgifter som finns i en second-handbutik, samt att det har skett en förändring för butikspersonalen.

Arbetsuppgifter i butik

Butikspersonalens arbetsuppgifter är att underhålla och organisera den fysiska butiken, för att skapa en trevlig atmosfär för kunderna (Fuentes & Fredriksson 2016, s. 497). Det arbetar även med att skapa en strategisk och logisk butiksmiljö för att underlätta för kunderna att navigera, samt bidra till merköp genom att strategiskt visa upp butikens plagg och kombinera dessa med accessoarer (Bäckström & Johansson 2017, s. 248). Kunderna idag vet vad de vill ha, har högre kunskapsnivåer, är mer uppdaterade och efterfrågar en snabb och effektiv service, vilket gör att kunderna har högre krav idag jämfört med för 10 år sedan. För att matcha kundernas förväntningar behöver företagen därför utveckla personalens kompetens, för att besvara frågor och skapa en positiv butiksupplevelse (Bäckström & Johansson 2017, s. 247).

Trender inom branschen förändras snabbt, därför behöver företagen kunna anpassa sig snabbt till de skiftande trenderna som exempelvis hållbarhet (Bäckström & Johansson 2017, s. 248). För lyckad implementering av hållbarhetsstrategier i butiker är det inte tillräckligt att bara införa hållbara produkter, utan det behövs en stödjande infrastruktur, samt att personalen behöver ha rätt kompetens, kunna svara på frågor och erbjuda bra service (Fuentes & Fredriksson 2016, s. 497, s. 503-504). Dessutom behöver personalen vara engagerade i att marknadsföra de hållbara produkterna för att öka konsumenternas medvetenhet, vilket kan göras med skyltning och utbildning av personal (Fuentes & Fredriksson 2016, s. 499).

Konsumenter är också mer pålästa idag och kan genomskåda företag som använder greenwashing (Miotto & Youn 2020 s. 627).

Butikspersonalens arbetsuppgifter består till stor del av att möta kunderna i kassan, där transaktioner och kundservice äger rum (Arkenback-Sundström 2021, s. 435). Butikspersonalen hanterar också olika typer av situationer såsom arga kunder, reklamationer, problemlösning och onlinebeställningar (Arkenback-Sundström 2021, s. 435). Homburg, Müller och Klarmann (2011, s. 68) belyser även att många företag oftast menar på att kunden alltid har rätt, men författarna påpekar att så inte alltid är fallet och att det utifrån ekonomiska skäl inte alltid är gynnsamt. Den mest gynnsamma strategin är att personalen har en balans där de tillgodoser kundens behov utan att kompromissa med företagets resurser (Homburg, Müller & Klarmann 2011, s. 68).

Implementering av ny teknik i butiker har lett till automatisering av servicemötet, vilket har resulterat i utmaning och förändringar i butikspersonalens arbetsuppgifter (Bäckström 2023, s. 494; Arkenback-Sundström 2021, s. 431). Tekniska lösningar som självscanning, appar och nya butiksförmat har resulterat i nya serviceformer och kundupplevelser, vilket innebär nya krav på personalen och kan försvåra deras arbete (Bäckström 2023, s. 494 s. 510). Det leder till att servicemötet kräver mer kompetens, än enbart service och känslomässigt arbete (Arkenback-Sundström 2021, s. 436). Arkenback-Sundström (2021, s. 437) beskriver även att det fanns en viss oro bland butikspersonalen att bli utbytbar av ny teknik.

Den tidigare forskningen visar att arbetsuppgifter för butikspersonal är att skapa en trevlig butiksupplevelse för kunderna genom att underhålla och organisera butiken. De behöver också tillhandahålla bra service, svara på frågor och hantera olika situationer som uppkommer. Butikspersonalen behöver hitta rätt balans mellan att tillgodoser hög kundorientering och inte kompromissa med företagets resurser, vilket antas vara utmanande. Till följd av en föränderlig bransch och utveckling av teknik ställs det krav på att butikspersonalen snabbt ska kunna anpassa sig och lära sig nya arbetsuppgifter, vilket antas utmanande.

Second-hand

Klädindustrin är en stor bidragare till miljöförstöringen (Abdelmeguid, Afy-Shararah & Salonitis 2023, s. 2). Modet idag förändras snabbt och klädindustrin domineras av “fast fashion”, därav eftersträvas att göra klädindustrin mer hållbar och cirkulär (Brydges 2021, s. 1-2). Flera klädbutiker har börjat införa second-hand och tar tillbaka använda kläder från kunderna för att sälja dessa i butik (Persson & Hinton 2023, s. 4). Vilket också kan leda till förbättrad image och konkurrensfördelar (Elg & Welinder 2022, s. 2). Appelgren (2019, s. 181-182) belyser även att second-hand konsumtion har blivit mer populärt, men att det ändå finns svårigheter att driva second-hand butiker, bland annat eftersom det inte finns någon direkt tillverkare av second-hand produkter. Det kan vara svårt att få lönsamhet genom endast second-hand försäljning och vissa företag kombinerar därför second-hand och nya kläder (Persson & Hinton 2023, s. 5-6). Enligt Gopalakrishnan och Matthews (2018, s. 365) kan kombinationen även vara fördelaktig eftersom kundens valmöjligheter ökar.

Persson och Hinton (2023, s. 4-5) belyser att det ökade antalet second-hand aktörer har gjort dynamiken mer konkurrenskraftig och att konkurrensen om att ta emot second-hand kläder har ökat, därför ger vissa ersättning för att få kunder att lämna in kläder. Troligtvis kommer företag i second-hand branschen vars strategier skapar mest värde bli mest konkurrenskraftiga (Yrjölä, Hokkanen & Saarijärvi 2021, s. 780). För att driva en second-hand butik lyfter Kant Hvass (2015, s. 26) att det krävs kunskap om second-hand marknaden och kompetens för att hantera och värdera andrahandsprodukter. Även Appelgren (2019, s. 182) lyfter kunskap och information, men relaterar detta till att hantera komplexiteten och oförutsägbarheten i branschen. Både Kant Hvass (2015, s. 26) och Appelgren (2019, s. 182) lyfter att second-hand konceptet kräver planering och samordning av tillbakatagande av produkter, bedömning av värde, prissättning, sortering och lagring. Detta är något som en konventionell klädbutik tidigare inte har behövt hantera och ha kunskap kring, företag som går in i second-hand marknaden behöver därför genomgå en omfattande lärandeprocess (Kant Hvass 2015, s. 27).

Det finns en större efterfrågan att konsumera second-hand och svenska konsumenter har ofta höga förväntningar på second-hand klädernas kvalitet och på shoppingupplevelsen i butiken (Persson & Hinton 2023, s. 5). Även Wei, Hong och Zeng (2023, s. 17) lyfter upp vikten av kundens shoppingupplevelse i den fysiska butiken och att butikspersonalen därför bör

utbildas för att säkerställa deras kunskapsnivå och servicekvalitet. Både Gopalakrishnan och Matthews (2018, s. 366) och Nistor (2022, s. 89) belyser att second-hand konsumtion är ett nöje för många konsumenter och att organiseringen av butiken har stor betydelse för shoppingupplevelsen. Viktiga arbetsuppgifter för butikspersonalen i second-hand butiker är även kundservice och att stärka kundrelationerna, eftersom det kan vara utmanande att behålla kunder och vara lönsamma (Gopalakrishnan & Matthews 2018, s. 365-366).

Kant Hvass (2015, s. 24) förklarar att en konventionell butik som implementerat second-hand attraherar både befintliga och nya kunder, men att det också finns kunder som inte ser second-hand positivt. Hur (2020, s. 10) har identifierat anledningar till att konsumenter handlar eller inte handlar second-hand och förklarar att strategier för att möta detta kan utvecklas genom en förståelse för konsumenterna. Strategier kan exempelvis vara att produkterna kontrolleras för att säkerställa kvaliteten och visual merchandising (Hur 2020, s. 11). Även Wei, Hong och Zeng (2023, s. 17) lyfter upp vikten av att prioritera kvaliteten på produkterna för modebutiker som implementerar second-hand. Kant Hvass (2015, s. 24) förklarar att klädföretagen som implementerar second-hand därför har en möjlighet att förändra den negativa bilden av second-hand.

Den tidigare forskningen visar att klädföretag har börjat ta tillbaka kläder för att sälja dessa second-hand i butik. Second-hand har blivit mer populärt och branschen har blivit mer konkurrenskraftig. När konventionella klädbutiker implementerar second-hand behöver personalen utveckla kunskap och kompetens om tillbakatagande av produkter, bedömning av kvaliteten, prissättning, sortering och lagring. För att skapa en bra shoppingupplevelse i second-hand butiker lyfts kvalitetskontroller, organisering och det visuella som viktiga arbetsuppgifter. Utifrån detta antas att butikspersonal som utför dessa arbetsuppgifter i second-hand butiker har en viktig roll för att främja shoppingupplevelsen och konsumtion av second-hand kläder.

Förändring

Förändringar kan se annorlunda ut och kan ta olika lång tid, exempelvis kan en planerad förändring ta flera år, men en förändring kan även ske snabbt utan förvarning (Nilsson et al. 2018, s. 180). Däremot ses en framgångsrik förändring behöva tid, tålamod, noggranna förberedelser och effektiv intern kommunikation (Nilsson et al. 2018, s. 202). Kotter (2007, s. 97) beskriver att en framgångsrik förändringsprocess går igenom åtta steg och sammanfattar dessa i upptining, förändring och nedfrysning. Att hoppa över steg kan skapa en illusion av hastighet, vilket inte ger tillfredsställda resultat. Dessutom kan misstag i stegen leda till konsekvenser (Kotter 2007, s. 97). Dessutom lyfter Szabla (2024, s. 59) att människors motstånd till förändringar är anledningen till varför förändringar misslyckas. Det kan även finnas olika acceptansnivåer hos personalen vid organisatoriska förändringar (Harris & Ogbonna 1998, s. 78, s. 89).

Harris och Ogbonna (1998, s. 78) menar att det är personalen som får ta emot konsekvenserna av en organisationsförändring och organisationer behöver skapa effektiva förändringsstrategier. Det är därför viktigt att beakta personalens vilja att förändras för en lyckad förändring (Harris & Ogbonna 1998, s. 90). Dragan, Arfi, Tiberius, Ammari, och Ferasso (2023, s. 12) menar också att organisationer som vill uppnå en framgångsrik implementering av cirkulär ekonomi behöver inkludera och engagera personalen i övergången. Utöver detta är butikens organisering, personalens engagemang och stöd från ledningen viktigt (Elg & Welinder 2022, s. 2). Genom att uppmärksamma hur personalens arbete förändras vid nya implementeringar kan en förståelse för deras nya arbetsrutiner utvecklas och organisationer kan lättare stötta dem (Bäckström 2023, s. 496). Hetzner et al. (2009, s. 400) beskriver att det dessutom är fördelaktigt om organisationen fokuserar på en implementering i taget för en djupare förståelse. Hetzner et al. (2009, s. 400) redogör att människor har individuella uppfattningar och tolkningar om förändringar och att det därför är viktigt att förstå den enskilda individen. Det visade sig även att personalen behövde anpassa sig till nya arbetsrutiner snabbt för att skaffa sig tillräcklig kunskap för att lösa problem och att det som hämmade personalens lärande var deras attityd, snabba förändringar och bristande tid (Hetzner et al. 2009, s. 409).

Vid organisatoriska förändringar blir personalens tidigare kunskaper mindre väsentliga, vilket ställer högre krav att utveckla nya kunskaper och färdigheter (Hetzner et al. 2009, s. 398).

Exempelvis visar en studie att hantering av utmaningar som digitalisering medför har lett till försvårade arbetsuppgifter för butikspersonalen och att de inte kan ge lika effektiv service som de önskat (Bäckström 2023, s. 503). De nya arbetsuppgifterna behöver utföras på ett sätt som de tidigare inte är vana vid (Bäckström 2023, s. 512). Vid organisatoriska förändringar behöver därför personalen förändra sina tidigare arbetsuppgifter, samtidigt som de behöver inkludera nya (Hetzner et al. 2009, s. 398). Det leder till en viss utmaning att bibehålla en önskvärd effektivitet, samtidigt som de nya rutinerna kräver mer tid, vilket kan bidra till ökad stress (Hetzner et al. 2009, s. 399, s. 405).

Tidigare forskning visar att förändringar kan se olika ut och ta olika lång tid. Forskningen visar att det behövs effektiva förändringsstrategier där vissa förklarar att en framgångsrik förändring kräver tid, tålamod, noggranna förberedelser och effektiv intern kommunikation, medan andra förklarar att en framgångsrik förändring behöver gå igenom vissa steg. Vissa lyfter även att inkludera personalen och att ledningen ger stöd är viktigt för en framgångsrik förändring. En organisatorisk förändring kan möta motstånd och personalen kan ha olika acceptans, det är även personalen som får ta emot konsekvenserna. Vid förändringar kan personalens tidigare kunskap bli mindre väsentlig och det ställs krav på personalen att snabbt inkludera nya arbetsrutiner och utveckla sin kunskap, vilket kan leda till utmaningar och kan skapa stress. Utifrån detta antas det vara betydelsefullt att ha en förståelse för hur personalen reagerar på förändringar.

Teoretiskt ramverk

I följande del kommer det teoretiska ramverket att presenteras. Studiens frågeställningar ämnar att undersöka personalens arbetsuppgifter i butiker som har implementerat second-hand, samt hur förändringen gått till och hur butikspersonalen reagerat på detta. För att analysera det empiriska materialet kommer praktik teorin att användas.

Praktik teori

Praktik teori är något som flera forskare har undersökt och försökt förklara. Några av dem är Reckwitz (2002) och Shove, Pantzar och Watson (2012). De förklarar praktiker som flera sammanhängande rutinmässiga aktiviteter (Reckwitz 2002, s. 252) som ständigt omvandlas och utmanas (Shove, Pantzar & Watson 2012). Både Reckwitz (2002, s. 251-257) och Shove,

Pantzar och Watson (2012, s. 250) poängterar kopplingen mellan elementen som en praktik utgörs av. Reckwitz (2002, s. 250) förklarar att elementen som utgör praktik teori består av kropp, sinne, agenten, objekt, kunskap, språk och struktur. Shove, Pantzar och Watson (2012, s. 15, s. 24-24) har istället delat upp praktik teorin utefter material, kompetens och mening, men berör också strukturen, däremot är uppdelning till stor del byggd på komponenterna som Reckwitz (2002, s. 250) utgår ifrån. Vi har valt att ta utgångspunkt i Reckwitzs (2002) uppdelning och har valt begreppen kropp, sinne, objekt, kunskap och struktur. Från Shove, Pantzar och Watson (2012) har vi valt att nämna material och kompetens, men att relatera det till Reckwitzs (2002) objekt och kunskap. Vi valde att inte inkludera språk och mening eftersom det inte ansågs relevant i förhållande till studiens syfte och frågeställning. Vi har valt att bara nämna agenten i förhållande till de andra begreppen. Komponenterna som praktiker utgörs av kommer både att användas separat och tillsammans för att förstå arbetsuppgifterna och förändringen.

Reckwitz (2002, s. 252, s. 256) förklarar att i praktik teorin förstås praktiker utgörs av både kroppsliga och sinnesmässiga aktiviteter som är rutinmässiga, vilka båda krävs och hänger samman för att praktiker ska kunna utföras av agenten som är bärare av praktiken. I förhållande till de kroppsliga rutinmässiga aktiviteterna förstås praktiken som ett resultat av hur kroppen har tränats och det handlar inte bara om att använda kroppen (Reckwitz 2002, s. 251). Inom de kroppsliga aktiviteterna inkluderas även hur fysiska objekt hanteras, intellektuella aktiviteter, samt mentala och emotionella rutinmässiga aktiviteter (Reckwitz 2002, s. 251). Genom förståelse för att praktiker är rutinmässiga kroppsliga aktiviteter och ett resultat av hur kroppen har tränats, antas att arbetsuppgifterna i butik är praktiker och att förändringen har medfört nya rutinmässiga aktiviteter och att dessa kan förstås genom teorin. Även sinnesmässiga aktiviteter är rutinmässiga och utgör förståelsen för praktiken, vilket är kopplat till kunskap, tolkning, förståelse och känslor, dessa finns inom agenten (Reckwitz 2002, s. 252). Därför antas även en förståelse för sinnesmässiga aktiviteter behövs för att kunna utveckla en förståelse för praktiken som arbetsuppgifterna utgörs av, samt för att förstå förändringen och reaktionerna.

I olika praktiker är objekt en viktig komponent som ofta används på ett speciellt sätt för att utföra en handling (Reckwitz 2002, s. 252). Sociala ordningen och samhällsstrukturen handlar inte enbart om en subjekt-subjekt relationen, det vill säga relationen mellan människor, utan även om subjekt-objekt relationen, det vill säga hur människor relaterar till

objekten. Relationen till objekten är lika viktig som relationen mellan människor (Reckwitz 2002, s. 253). Dessutom kan en rutinbaserad praktik utgöras av flera agenter och flera objekt (Reckwitz 2002, s. 253). Shove, Pantzar och Watson (2012, s. 24) uttrycker att praktiker bygger på material och att det innefattar olika objekt som infrastruktur, hårdvara, verktyg och kroppen. Objekt antas vara en viktig komponent för att butikspersonalen ska kunna utföra deras arbetsuppgifter och därför anses den relevant, samt att förändringen antas medföra nya objekt behöver hanteras.

Sociala praktiker innefattar kunskap som är mer komplext än att enbart veta hur, eftersom förståelse, motiverad kunskap och känslotillstånd också innefattas (Reckwitz 2002, s. 253). Dessutom inkluderar även praktiker rutinmässiga sätt att vilja utöva handlingar och undvika andra (Reckwitz 2002, s. 254). I en praktik är även kunskap ett sätt att förstå världen, vilket inkluderar en förståelse för objektet, för människor och för en själv, vilket till stor del är underförstått (Reckwitz 2002, s. 253). Dessutom utgörs kunskap av en kollektiv uppfattning i en grupp och kan delas av andra inom samma praktik. Detta leder till att individer tar över praktiken med deras tolkningsperspektiv (Reckwitz 2002, s. 254). Shove, Pantzar och Watson (2012, s. 24) beskriver kompetens som ett viktigt element i en praktik, vilket innefattar bakgrundskunskap, praktisk kunskap, kunnande och förståelse. En implementering av second-hand avdelningar antas medföra att butikspersonalen behöver besitta kunskap och eventuellt även utveckla ny kunskap för att utföra arbetsuppgifterna vid förändringen. Därför antas kunskap kunna användas för att förstå arbetsuppgifter och den kunskap som krävs vid förändringen.

Praktiker består av rutinmässiga strukturer, där struktur existerar i rutinmässiga handlingar och således inte bara finns i beteendemönster eller i huvudet (Reckwitz 2002, s. 255). Att röra på kroppen, använda objekt, förstå och vilja är alla rutiner som är sammankopplade med varandra i en praktik (Reckwitz 2002, s. 255). Rutiner i praktiken utgörs av upprepningar som är socialt reproducerade och sker över tid, där förändring av rutiner sker när dessa utmanas genom att strukturer förändras eller bryts (Reckwitz 2002, s. 255). Därför antas att struktur kan användas för att förstå implementeringen och reaktionerna till följd av att en gammal rutin har förändrats, vilket antas ha lett till att butikspersonalens arbetsuppgifter idag är ett resultat av förändringen.

Metod

Följande del kommer att presentera metoden som har använts för att samla in det empiriska materialet. Även analys av empiriskt material, urval, äkthet och tillförlitlighet, samt etik kommer att lyftas.

Val av metod

Empirin samlades in genom de kvalitativa metoderna, semistrukturerade intervjuer och observationer. Intervjuerna användes som främsta underlag för empirin och observationerna utfördes som komplement. Metodvalet baserades på att den kvalitativa inställningen enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 28) innebär fokus på de vardagliga och kulturella delarna av människors förståelse, agerande, lärande och uppfattningar av sig själva. Arbetet tog form som en fallstudie, vilket Bryman (2018, s. 98-99) förklarar fokuserar på specifika kontexter och dess sammansättningar. Studien genomfördes på ett klädföretag som har implementerat second-hand. Detta antogs möjliggöra att den kvalitativt insamlade empirin kan förstås genom praktik teorin. Studien utgick med en öppenhet till det empiriska materialet och en problemformulering förankrad i butikspersonalens verklighet utvecklades. Alvehus (2018, s. 21, s. 53-54) förklarar tillvägagångssättet som en induktiv logik med en nedifrånansats. Studiens fokus var på olika praktiker i en butiksmiljö och hur butikspersonalen kontinuerligt skapar den sociala verkligheten och förstår den. Detta går i linje med vad Bryman (2018, s. 59) förklarar som ett konstruktivistiskt synsätt som är en ontologisk ståndpunkt.

Semistrukturerade intervjuer

Semistrukturerade intervjuer användes för att besvara forskningsfrågorna. Eftersom Kvale och Brinkmann (2014, s. 142) menar att forskning som berör aspekter av människors olika erfarenheter bör inkludera intervjuer. Vidare menar Kvale och Brinkmann (2014, s. 143) att kvalitativa intervjuer är mest lämpliga när forskningsfrågor är utformade med ett "hur". Studiens forskningsfrågor började med "hur" och inkluderade människors olika erfarenheter, vilket även stärkte val av metod. Vi utförde totalt åtta intervjuer från fyra olika butiker för att få olika perspektiv och tolkningar. Två intervjuer varade i 15 minuter, en i 30 minuter, fyra i 60 minuter och en i 80 minuter, totala intervjutiden är alltså sex timmar och 20 minuter. Vi utförde fyra fysiska intervjuer i intervjupersonernas vardagliga miljöer. De fysiska intervjuerna gjorde att vi fick en bild av deras vardagsmiljö, samt att vi kunde utföra en

öppen observation i samband med en intervju. Resterande fyra intervjuer utfördes digitalt. Alla intervjuer spelades in på en diktafon med samtycke.

I intervjuguiden började vi med att informera om studiens syfte, intervjuguiden var sedan uppdelad i inledande frågor, huvudfrågor och avslutande frågor. De inledande frågorna bestod av kort bakgrundsfakta om personen. Huvudfrågorna bestod av utvalda teman, vilka var implementeringsprocessen, kommunikationen, arbetsuppgifterna och kundbemötandet (se bilaga 1-4). Frågorna i intervjuguiden ska inte hindra respondenternas tankar eller synsätt (Bryman 2018, s. 565). Därför utformade vi och ställde frågorna objektivt för att få svar på respondenternas egna uppfattning och erfarenheter. Intervjuguiden medförde även att liknande frågor ställdes till alla respondenterna, men vi ställde även följdfrågor och lät samtalet formas beroende på vad respondenterna svarade. Adeoye-Olatunde och Olenik (2020, s. 1360, s. 1362) menar att fördelen med semistrukturerade intervjuer är att specifika teman har valts ut, den kan vara flexibel, samt att intervjuerna inte behöver följa samma ordning.

I de flesta intervjuerna svarade respondenten redan på flera förutbestämda frågor i samband med andra frågor, därför var det en utmaning att följa intervjuguiden, eftersom det var svårt att kontrollera vilka av frågorna som redan var besvarade. Vi anpassade även intervjuguiden beroende på hur lång tid respondenterna kunde avsätta och deras arbetsposition. Vi upplevde även att intervjuguiden behövde revideras efter den första intervjun. Därför togs några frågor bort och några lades till, samt att vi ändrade ordningen på intervjuguidens teman. Från början var ordningen implementeringsprocessen, följt av kundbemötandet, men eftersom implementeringsprocessen berörde frågor om respondenternas arbetsuppgifter var det relevant att byta ordning och ha arbetsuppgifter efter implementeringsprocessen. Det blev då enklare för oss att följa intervjuguiden och det blev bättre flyt.

Observationer

Vi utförde även strategiska observationer. Vilket är fördelaktigt, eftersom observationer innebär en nära kontakt med fältet som studeras (Göransson 2019, s. 17). Därför använde vi oss av observationer som ett komplement till de semistrukturerade intervjuerna. För att studera butikspersonalens arbetsuppgifter, hur second-hand avdelningen är organiserad i

butikerna, samt för att få en bättre förståelse för processen som respondenterna beskrev under intervjuerna.

Innan observationen utfördes utformade vi ett observationsschema där vi bestämde vad som skulle studeras (se bilaga 5). Under observationerna studerade vi second-hand avdelningen, organiseringen av kläder, platsen kläderna tar, butikspersonalen och butiken. I den öppna observationen studerade vi även hur personalen prissatte, bedömde, sorterade och lagrade kläderna, samt kassaarbetet. Vi observerade tre olika butiker. I den första butiken observerade vi i 60 minuter på förmiddagen, då vi tänkte att det skulle vara få kunder i butiken och att det kunde möjliggöra tillträde i deras slutna miljö. Vi fick tillträde till den slutna miljön, där enbart butikspersonalen hade tillträde, genom personliga kontakter. Vi antog en öppen roll i en sluten miljö och presenterade därför vår forskning och vilka vi var. När vi observerade i de två andra butiker antog vi en dold roll i en offentlig miljö. En dold roll i offentlig miljö innefattar att forskare inte berättar att de är forskare och inte behöver fråga om tillträde (Bryman 2018, s. 515). De dolda observationerna utfördes på en fredag eftermiddag i 30 minuter och på en fredag under sen eftermiddag i 45 minuter, eftersom vi antog att det skulle vara mer folk vid den tiden och tyckte det var relevant att studera fältet under olika tider. En dold roll möjliggjorde iakttagelse av butikspersonalens arbete och att vi under en observation kunde ha ett informellt samtal med en butikspersonal. Under observationen använde vi oss av fältanteckningar för att lättare komma ihåg det vi hade sett. Fältanteckningarna skrevs på våra mobiltelefoner med korta minnesord. Efter observationen sammanställdes anteckningarna till ett observationsprotokoll. Vår förhoppning var även att studera en kund som lämnade in second-hand kläder, men under observationerna kom det tyvärr ingen.

Analys av empiriskt material

Det empiriska materialet för studien utgjordes av intervjuer som transkriberades för hand och observationer som sammanställdes i ett observationsprotokoll. Rennstam och Wästerfors (2015, s. 181) förklarar att sortering, reducering och argumentering är tre aktiviteter för att hantera återkommande problem vid analys av kvalitativt material. För sortering av materialet läste vi först igenom materialet för att bekanta oss och få djupare förståelse för empirin. Studiens båda författare deltog vid alla intervjuer och observationer, vilket gjorde att det redan fanns en överblick av materialet innan vi gick igenom det ytterligare. För att göra en nära läsning av materialet läste vi igenom allt material enskilt och markerade likheter och

skillnader i ett gemensamt dokument. Därefter diskuterades det som hade markerats och sammanställdes sedan i punktform. Detta delades sedan in i olika kategorier, vilka var tid, testbutik, det visuella, plats och lager, implementeringen och förändringen.

Sedan reducerade vi materialet ytterligare, eftersom det var väldigt rikt och ostrukturerat. Vi gjorde en ny uppdelning av kategorierna med det mest utmärkande. Detta resulterade i kategorierna arbetsuppgifter, som innefattade att ta emot kläder och underhålla second-hand avdelningen, samt förändringen. Därefter gick vi igenom materialet igen och diskuterade vad som var mest väsentliga. Vi sammanställde ett resultat av empirin som sedan var utgångspunkten för empirin i analysen. I analysen använde vi både citat och förklaringar av empirin, som analyserades tillsammans med praktik teorin. Senare i diskussionen diskuteras resultatet från analysen i förhållande till tidigare forskning, för att sedan avslutas med en slutsats.

Urval

Intervjupersonerna bestämdes med ett målstyrt urval, vilket Bryman (2018, s. 498) förklarar är när deltagarna väljs ut baserat på olika kriterier som krävs för att forskningsfrågorna ska kunna besvaras. För att forskningsfrågorna ska kunna besvaras behövde intervjupersonerna arbeta i en klädbutik som har infört second-hand, samt ge samtycke att delta i studien. Detta med undantag för en intervjuperson som arbetar i ledningen och med implementeringen, då vi ansåg att det kunde ge intressanta synvinklar. Eftersom personen har haft nära kontakt med alla butiker som har infört second-hand, samt har en överblick över hela organisationen, förändringen, personalens reaktioner på implementeringen och vilka arbetsuppgifter som har tillkommit. Resterande intervjupersoner utgjordes av fyra butikschefer och tre butiksanställda, eftersom både butikschefer och butiksanställda har arbetsuppgifter kopplade till second-hand avdelningen. Ålder, kön och andra demografiska faktorer ansågs inte behövas för att svara på frågeställningarna och kommer därför att utelämnas.

Vi fick kontakt med en intervjuperson genom personliga kontakter. Genom denna kontakt fick vi kontaktuppgifter i form av företagsinterna mailadresser till lämpliga intervjupersoner och vidare gav några av dessa ytterligare företagsinterna mailadresser till andra lämpliga intervjupersoner. Totalt har vi fått tolv stycken mejladresser och fått svar från åtta av dem, fem stycken ställde upp på en intervju. Av de som svarade, men inte ställde upp på en

intervju, var det på grund av att de inte hade möjlighet eller inte uppfyllde kriterierna. Väl i butik frågade vi också butikspersonal om de ville ställa upp på en intervju och två stycken deltog. Onwuegbuzie och Collins (2007, s. 289) förklarar att storleken på urvalen i kvalitativ forskning bör vara tillräckligt stort för att uppnå mättnad i materialet, men att det inte får vara för stort så det blir svårt att genomföra djupgående analyser. Redan efter den andra intervjun märkte vi likheter, vilket vi fortsättningsvis gjorde bland alla intervjuer. När väl den åttonde intervjun var utförd kändes det som att informationen gick i linje med vad som tidigare nämnts. Materialet kändes därför tillräckligt mättat för denna studie. Det var en utmaning att få tillräckligt många intervjuer, eftersom det var en period då butikerna hade mycket att göra, vilket också bidrog till att det endast blev åtta intervjuer. Vi utförde tre observationer i olika butiker där kravet var att de skulle ha en second-hand avdelning.

Äkthet och tillförlitlighet

Vissa forskare menar att tillförlitlighet och äkthet är bättre för kvalitativa studier än validitet och reliabilitet, eftersom kvalitativa undersökningar handlar om förståelse för den sociala verkligheten och att det kan finnas flera beskrivningar av verkligheten (Bryman 2018, s. 467). Tillförlitlighet utgörs av trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet, samt en möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman 2018, s. 467). För att stärka trovärdigheten användes flera intervjupersoner från olika butiker som fick svara fritt på frågor och följdfrågor, samt att observationer utfördes för att få en bättre förståelse. Trots upplevd mättnad hade ytterligare intervjuer kunnat ge ett ännu rikare material, likväl som fler observationer. Bryman (2018, s. 98) lyfter att resultaten från en fallstudie inte kan generaliseras till alla andra fall. Eftersom studien görs på ett företag och endast fyra butiker med åtta intervjupersoner är resultatet svårt att överföra till andra kontexter. Däremot kan studien ge inblick i det studerade företaget som andra kan ta del av. Flera citat och beskrivningar användes i analysen för att andra ska kunna se vad tolkningarna baseras på och välja vad de vill ta del av. En utförlig metod utfördes där studiens tillvägagångssätt redovisas för att stärka studiens pålitlighet, samt för att processen och studien ska kunna granskas.

För att uppnå äkthet lyfter Bryman (2018, s. 470) att undersökningen behöver ge en tillräckligt rättvis bild av olika uppfattningar och åsikter hos respondenterna. Respondenterna var butikschef, vanlig butikspersonal, samt en från ledningen. Detta för att empirin ska spegla flera respondenter i företaget. Vi har däremot valt att inte urskilja de olika

arbetstitlarna för att skydda deltagarna, samt eftersom frågeställningen och syftet inte ämnar att undersöka skillnader och likheter mellan dem. För att ge en rättvis bild av de olika uppfattningarna och åsikterna har vi istället valt att lyfta fram citat som visar vad flera förklarar, samt olika citat om det skiljer sig. Empirin har även försökt att läsas och samlas in med neutral syn och vi har fokuserat på vad deltagarna har berättat och försökt hitta samband eller sånt som skiljer sig.

Etik

Etiska principer inkluderar deltagarnas frivillighet, informationskravet och samtyckeskravet, integritet, konfidentialitet och anonymitet (Bryman 2018, s. 170). Vi har beaktat detta för att deltagarna i forskningen inte ska fara illa. Resultatet ska även vara så korrekt och representativt för forskningsområdet som möjligt (Kvale & Brinkmann 2014, s. 110-111). Vi var därför noga med att resultatet stämmer överens med den information respondenterna har gett oss. Det kan finnas svårighet att veta vart gränsen går mellan etiska och oetiska tillvägagångssätt (Bryman 2018, s. 185). Vi upplevde svårigheter under de dolda observationerna, eftersom vi inte nämnde vårt forskningssyftet vid det informella samtalet. Däremot har ingen information som går att koppla till personen tagits med för att skydda identiteten.

Vi informerade om deltagarnas frivillighet och syftet med studien för att säkerställa deltagarnas frivillighet och att de vet hur informationen kommer användas. Personuppgifterna i undersökningen behandlades konfidentiellt så att deltagarna inte ska kunna spåras av obehöriga. Dock räcker det inte alltid att enbart använda fiktiva namn för att avidentifiera en deltagare, eftersom personer inom organisationen kan känna igen deltagaren genom beskrivningar (Göransson 2019, s. 49). Vi försökte ändra eller utelämna alla uppgifter som går att koppla till intervjupersonerna. Att utelämna företags namn ansåg vi vara viktigt för säkerställa att intervjupersonerna kunde svara ärligt utan konsekvenser, samt att det inte ansågs relevant. Transkriberingen utfördes för hand för att behandla inspelningen säkert, eftersom Adeoye-Olatunde och Olenik (2020, s.1363) menar att det är fördelaktigt att kontrollera att transkriberingen är korrekt, att all identifieringsinformation tas bort och att säkerställa konfidentialitet. Alla intervjupersoner skrev även under en skriftlig överenskommelse och gav deras samtycke att delta, vilket var ett skydd både för oss och intervjupersonerna.

Resultat och Analys

Följande del kommer att presentera resultatet och analysen av det empiriska materialet genom praktik teorin. Resultatet och Analysen och kommer att presenteras under rubrikerna Arbetsuppgifter i butik och Förändring.

Arbetsuppgifter i butik

Respondenterna beskriver de tillkommande arbetsuppgifterna i stegen: ta emot second-hand kläder och underhållning av second-hand avdelningen, vilka kommer utgöra varsin underrubrik.

Ta emot second-hand kläder

Det empiriska materialet tyder på att butiker som har infört second-hand avdelningar har lett till förändrade arbetsuppgifter till följd av implementeringen. Respondenterna förklarade i intervjuerna de många olika arbetsuppgifterna som är involverade i att ta emot second-hand kläder. En av respondenterna förklarade det på följande sätt:

“Det ska vara helt och rent, och knapparna ska vara hela, dragkedja ska funka, inga fläckar, rätt säsong, bara våra egna märken, storleken måste sitta kvar. Så säger vi till kunden att de får ta sig en tur och komma tillbaka om 30 min. Så tar jag upp ett plagg i taget, tittar på dem fram och baksida, tar upp knappar, stänger, dragkedja så att man ser att allt funkar och så vidare, knyter band och allting, sen att det inte är några hål eller fläckar på. Är den okej så lägger jag den i en hög och så gör jag så med varje plagg. Så lägger jag den i en annan hög om det är olika märken och så, sen går man igenom allting, så ser man sen när man ska scanna i kassan vilka poäng kunden ska få, så ska kunden scanna in sitt medlemskap.” (IP2)

Citatet beskriver hur processen går till med att ta emot kläder och hur dessa sorteras i olika högar, eftersom att kunderna får olika mycket poäng beroende på plagg. Det visar också kvalitetskontrollen som butikspersonalen gör för varje plagg som de går igenom. IP4 lyfter även att det är en tidskrävande process att ta emot second-hand kläder och det är något som de inte kommer komma ifrån. Reckwitz (2002, s. 252-253) förklarar objekt inom en praktik. Utifrån citatet är objekten i detta fall second-hand kläder, som är nödvändiga för att praktiken ska fungera och butikspersonalen behöver integrera med objekten vid inlämning av kläder.

Dessutom menar Shove, Pantzar och Watson (2012, s. 24) att praktiker bygger på material som innefattar olika typer av objekt som exempelvis hårdvaror och själva kroppen som en del av praktiken. Citatet belyser även hur olika objekt samspelar med varandra. Utöver de fysiska kläderna utgörs kassasystemet av en hårdvara, vilket tyder på att det är ett objekt som butikspersonalen måste integrera med. Det måste finnas en förståelse för hur kassasystemet fungerar för att kunna utföra praktiken. Under observationen iaktogs även hur butikspersonalen integrerade med kassasystemet för att kunderna skulle få sina medlemspoäng, samt hur de gick tillväga för att gå igenom plaggen. Respondenterna beskriver att arbetsuppgifterna inte är svåra, vilket kan beror på att butikspersonalen är vana vid att använda kassasystemet och det kan ses vara en kroppslig aktivitet som är rutinmässig. Det är en rutin som inte har förändrat deras arbetsuppgift, eftersom den har varit en del av deras arbete sedan tidigare. Dessutom lyfter IP4 upp att de tidigare är vana att gå igenom kläder vid reklamationer:

“Det är något som är hyfsat enkelt. Ibland kommer det ju kunder med reklamationer. Det är ett hål här, jag vill reklamera. Det är inte så att man inte är van vid att snabbt kolla igenom kläderna.” (IP4)

Detta tyder på att granskningen av kläder har varit en del av butikspersonalens tidigare arbetsuppgifter, vilket gör att det redan är en rutinmässig aktivitet som de är vana vid, fast att nya objekt nu är involverade. Reckwitz (2002, s. 251) beskriver att kroppsliga aktiviteter innefattar hantering av fysiska objekt. Genomgång av kläder kan ses vara en rutin som de har tränat upp tidigare. Samtidigt som granskning av kläder inte är helt nytt för butikspersonalen, kan det antas vara annorlunda nu, eftersom butikspersonalen nu måste ta emot kläder från kunderna, gå igenom kläder i en större mängd än tidigare och att objekten är nya, vilket därför kan ses som en förändring i deras arbetsuppgifter. Flera respondenterna lyfte upp att det blir problem när en kund lämnar in upp mot 100-200 plagg och att det kan ta upp mot två timmar att bara gå igenom kläderna. Däremot menar IP4 att de är tacksamma över att få mycket kläder, eftersom det krävs second-hand kläder för att second-hand avdelningen ska fungera, trots att det blir en utmaning för personalen:

“Så då är frågan om det spelar någon roll om kunderna handlar eller lämnar in, för om de inte lämnar in har vi ingen second-hand.” (IP4)

Utifrån detta ses praktiken med second-hand avdelningarna inte fungerar om butikerna inte får in kläder. Det stärker antagandet om att objekten i praktiken är nödvändiga för att second-hand avdelningen ska fungera. Dessutom förstås att praktiken består av en subjekt-subjekt relation, det vill säga relationen mellan människor, då butikspersonalen interagerar med kunderna när de kommer och lämnar in plagg.

Flera respondenter förklarar att det är lättare att hantera processen med att ta emot kläder nu, än i början. En av respondenterna lyfter upp att det är till följd av att de nu har fått in en rutin och att processen i sig är lättare:

“Nu sitter rutinen, det sitter mer i hur vi ska hantera det, det är lättare att hantera det.” (IP7)

Detta tyder på att ju mer butikspersonalen utför arbetsuppgiften desto säkrare blir de och det blir en del av deras rutin. Enligt Reckwitz (2002, s. 255) utgörs rutiner av upprepningar som sker över tid. Det kan förklara varför butikspersonalen från början reagerade och tyckte det var jobbigt att ta emot kläder, eftersom det inte var en del av deras rutin, men efter att de har upprepat processen ett flertal gånger blev det tillslut en del av deras arbetsuppgifter. Det märktes att butiker där kunder kontinuerligt flera gånger i veckan lämnade in kläder hade integrerat arbetsuppgifterna bättre i rutinen, än de som enbart hade en kund i veckan eller mer sällan. Skillnaden kan bero på att butikerna med fler kunder kontinuerligt upprepade processen mer, än de som hade färre kunder som lämnade in kläder.

Efter att personalen har gått igenom kläderna och att kunden har fått sina poäng så beskriver respondenterna på liknande sätt vad de gör. En respondent beskriver det på följande sätt:

“Vi har sagt att när det kommer in nya plagg så lägger vi dem i en låda inne på lagret, så att då när den ansvariga för second-hand kommer så kan hon själv kika, eftersom hon har bra insyn i de här plaggen som hänger, är det här någonting som jag inte har ute, så kan hon ta ett sånt plagg, eller så tar hon alla plagg, galgar, skjuter på en liten tag som det står second-hand och sen sätter vi en vit prislapp /.../ och så hänger vi ut det bara direkt.” (IP7)

Detta tyder på att respondenterna väljer att dela upp processen med att ta emot kläderna och ge kunden sina poäng, med processen att sedan hantera kläderna vidare. Efter att

butikspersonalen gått igenom kläderna när de tog emot dem, måste de även gå igenom kläderna igen för att sätta i prislappar för hand, vilket de tidigare inte har behövt göra. Därför antas detta vara en rutin som de tidigare inte har haft. Personalen behöver sedan avgöra vilka av plaggen som ska läggas in på lagret och tas ut i butik, vilket också antas vara en rutin som de tidigare inte har haft. Hela processen från att ta emot kläder, gå igenom dem till att de sedan hängs ut i butik eller hängs in på lagret ses innefatta en viss kunskap. Detta eftersom Reckwitz (2002, s. 254) förklarar att praktiker består av olika sorters kunskaper och eftersom Shove, Pantzar och Watson (2012, s. 24) beskriver kompetens som en viktig del i en praktik. Processen innefattar kunskap som att veta hur genomgång och sorteringen av kläder går till och en förståelse för arbetsuppgifterna för att second-hand praktiken ska fungera. Citatet beskriver hur personalen har en förståelse och att de vet hur de praktiskt ska utföra arbetsuppgifterna. Det visade sig även att alla butikerna gör ungefär på liknande sätt. Det tyder på en kollektiv uppfattning som delas av butikspersonalen i företaget om hur kläderna ska tas emot, bedömas, sorteras, prissättas och hanteras.

Underhållning av second-hand avdelningen i butik

Utöver arbetsuppgifterna med second-hand relaterat till processen att butikspersonalen tar emot kläder, tills att kläderna sedan hanteras och antingen hängs ut i butik eller läggs på lagret, behöver personalen även underhålla second-hand avdelningen i butiken. Respondenterna förklarade att kläderna inte säljer sig själva och att det är viktigt att jobba med dem, men de olika butikerna jobbade med second-hand avdelningen i olika stor utsträckning. En av respondenterna förklarar det som följande:

“Man kan inte bara få in plaggen, galga upp dem och hänga dem och tro att de säljer sig självt, för man behöver ändå jobba lite med plaggen /.../ man behöver gå och städa plaggen, städa snurran eller rondellen, man behöver hänga dit lite nytt, man behöver byta ut plaggen emellanåt, vi har ju inte framme alla plagg, utan vi har ju lite på lager, för att vi inte får plats med det.” (IP3)

Citatet visar på att butikspersonalen kontinuerligt behöver ha en överblick över second-hand avdelningen, städa plaggen och städa där kläderna hänger, samt byta ut plaggen. Som Reckwitz (2002, s. 250-252) förklarar innefattar utförande av en praktik en kombination av flera rutinmässiga aktiviteter. Arbetet med detta antas vara ett resultat av hur

butikspersonalen har lärts upp under tiden de haft second-hand, samt deras förståelse för underhållningen av avdelningen och hanteringen av objekten för att praktiken ska kunna utföras. Innan second-hand avdelningen implementerades arbetade butikspersonalen med det ordinarie sortimentet för att visa kunden plaggen. Det som skiljer nu är att en stor del av second-hand kläderna finns på lagret, till följd av att butikerna får in mer second-hand än de säljer, vilket respondenterna förklarade. Till följd av detta förklarade en av respondenterna hur ofta de byter ut second-hand kläderna:

“En gång i veckan, för om du tänker av 100% av alla second-hand kläder vi hade så hängde ju kanske 20% ute på snurran, resten, 80%, var ju på lagret, det kunde ju inte kunderna se, så då var vi ju tvungna att aktivt jobba med de här och den tiden fick man ju ta, för annars får vi ju inte ruljansen.” (IP7)

Respondenten förklarar att vissa av kläderna på second-hand avdelningen byts ut en gång i veckan för att visa kunderna ett varierat sortiment. Både objekt, kunskap och strukturer är delar i praktiker (Reckwitz 2002, s. 252, s. 255). Utifrån praktik teorin antas kläderna och snurran vara objekt som personalen hanterar. Det antas också att arbetssättet är ett resultat av en ny rutin till följd av hur de har lärt sig arbeta med second-hand avdelningen och att det krävs en förståelse och kunskap för hur det ska göras på ett bra sätt. Något som också skiljer hur butikspersonalen arbetar med second-hand avdelningen jämfört med ordinarie sortiment är att second-hand sortimentet till största del utgörs av endast ett plagg av varje sort.

Respondenterna förklarade att underhållningen av second-hand avdelningen också innefattar att hantera det visuella med second-hand avdelningen, vilket flera respondenter förklarade var utmanande, jämfört med det ordinarie sortimentet. En av respondenterna lyfter några utmaningar relaterat till exponeringen och det visuella med second-hand avdelningen:

“Sen med just intrycket. För vi har allt från storlek 44 till 170, eftersom det är barnkläder, så det blir väldigt stort spann. Ska man hänga alla kläderna tillsammans, så blir det... ingenting är ju lika, allting är ju en av varje så det blir ju inte så snyggt. Det är ju också en grej som vi har tittat på, hur ska vi exponera så att det blir finast, och alla butiker gör ju väldigt olika, hur man tycker det passar in i sin butik. Antingen om man hänger bodys för sig, byxor för sig och så vidare, eller om man hänger efter storlek, det är något som vi har fått senaste, vi har

fått storleks snurror som vi ska sätta, så att det ska hänga mindre storlekarna på en sida, och så att det ska hänga större storlekar på andra sidan, så det har blivit lite uppdelat.” (IP2)

Citatet visar att det visuella är en utmaning både till följd av att det oftast är ett plagg av varje och till följd av hur kläderna ska delas upp. Objekt är en viktig komponent i praktiker (Reckwitz 2002, s. 252). För att second-hand avdelning i butiken ska fungera krävs second-hand kläder, vilka ses som objekt som krävs för att praktiken ska fungera. Däremot ses det finnas svårigheter hur dessa objekt ska hanteras. Storleks snurror ses som ett objekt som används för att underlätta organiseringen av second-hand avdelningen. Organisering av second-hand avdelningen ses vara ett resultat av flera tidigare försök att sortera och exponera avdelningen. Detta kan också ses som en underliggande förståelse av hur second-hand avdelningen bäst ska organiseras, vilket butikerna själva har fått experimentera fram.

Svårigheten med hur second-hand avdelningen ska exponeras är något som har varit en vanlig feedback från butikerna på de kontinuerliga mötena som butikerna har haft. I detta inkluderas även att det har varit svårt att göra det tydligt för kunden. Vilket följande citat lyfter upp:

“Det är svårt att exponera det, vilket jag också förstår. Det är otydligt för kunden, hur den ska leta.” (IP4)

Utifrån citatet förstås att exponeringen av second-hand avdelningen och att göra det tydligt för kunderna har varit en utmaning för butikerna. En annan respondent förklarar utmaningen med exponeringen på följande sätt, till följd av en fråga om vad hen hade gjort annorlunda om second-hand hade implementerats igen med de befintliga erfarenheterna:

“Svårt att säga, jag hade kunnat tycka att de hade kunnat satsa mer på ett speciellt klädställ som är mer utmärkande att det är second-hand, för nu är det bara gömt i butik, det är som vår egen inredning, det sitter ju bara en vanlig skylt, som vilken vanlig skylt som helst, här är second-hand. Men det är inte så att det är så synligt eller en strategisk plats, så här ska ni exponera och så ska det vara, det här stället finns i alla butiker, det ser likadant ut i alla butiker, då är det också enklare för kunden att hitta att okej det här stället är second-hand.” (IP2)

Respondenten menar att det är svårt att skilja second-hand avdelningen från resterande delar i butiken och att det är svårt att vägleda kunden, eftersom inredningen för second-hand ser ut som resterande inredning och att alla butiker gör olika. Detta var något som också uppmärksammades i observationerna, där alla butiker som observerades hade second-hand på olika ställen i butiken, på olika klädställ och att det speciellt i en butik var svårt att utläsa second-hand avdelningen efter att ha gått runt ett varv i butiken. Reckwitz (2002, s. 252-254) lyfter upp både objekt och kunskap med förståelse som delar av en praktik. Utifrån detta antas det finnas en förståelse för second-hand avdelningen och exponeringen av den, men att det brister i att sätta den förståelsen i praktiken till följd av att objekten för att tydliggöra second-hand avdelningen och organisera den inte finns så som butikspersonalen hade önskat.

Förändring

Implementeringen av second-hand i butik har varit en förändring för butikerna, eftersom butikerna tidigare inte har haft second-hand i butik. Vissa av respondenterna menar att det har varit en stor förändring till följd av att de tidigare inte har blandat nytt och gammalt. Medan andra menar att det inte är en stor förändring, eftersom de har tidigare haft liknande arbetsuppgifter. Implementeringen startades från början som ett test och var ett strategiskt beslut som företaget ansåg vara nödvändigt. Tillskillnad från andra förändringar anågs detta hållbarhetsinitiativ behövas startas snabbt. Bland annat lyfter en respondent upp att de startade snabbt och enkelt:

“Det var väldigt basic, vi ville komma igång NU, annars så brukar man stanna upp, invänta det här och så går man vidare, men vi har ändå så mycket att lära oss, så att det är värt det /.../ fördelen är ju att man kan kolla på många andra, det är inte så att vi har gått ut på en mark som ingen har utforskat, det är bara att vi är sena på det istället.” (IP4)

Citatet beskriver att det började enkelt och gick vidare snabbt för att kunna starta upp direkt och att de inte inväntade alla objekt som finns idag. Dock lyfter respondenten att de hade studerat hur andra butiker hade gjort. Utifrån Shove, Pantzar och Watson (2002, s. 24) förklaring om kompetens så innefattar det även en viss bakgrundskunskap och praktisk kunskap. Utifrån detta kan citatet påvisa att företaget inte hade en praktisk kunskap eller tidigare erfarenhet kring second-hand. Det bidrog till att second-hand inlämningen inte var effektivt organiserad från början och att den saknade en tydlig rutin, trots att de hade kollat på

andra butiker. Den kunskapen och förståelsen har med tiden utvecklats, eftersom de har skapat mer erfarenheter. Däremot kan det ha varit på bekostnad av butikspersonalens sinnesstämning, eftersom Reckwitz (2002, s. 252) menar att utövarens sinnesstämning även påverkar praktiken. Flera respondenter från butiker som var med från början reagerade och upplevde att de ville undvika aktiviteten och upplevde en viss stress när kunder kom in med mycket second-hand kläder:

“Jag har tänkt att jag ska se det mer positivt, för att det har blivit en belastning, när det har kommit så mycket så har jag fått stress av att man ska lösa det och om det skulle komma något varje dag tror jag att det hade blivit på bekostnad av mitt arbete.” (IP6)

Utifrån citatet tyder det på att respondentens reaktion är att det var påfrestande och att det har blivit en belastning, vilket dessutom är en känsla som fortfarande är kvar. Citatet tyder på att hen försöker förändra sin sinnesmässiga inställning till second-hand och ha en mer positiv reaktion till dessa arbetsuppgifter. Det går även att tolka citatet utifrån Reckwitz (2002, s. 253-254) förklaring av motiverad kunskap och att vilja utföra handlingar och undvika andra. Utifrån citatet antas det inte finnas motivation eller vilja att utföra arbetsuppgiften. Second-hand implementeringen har medfört problem och starka reaktioner från personalen. En respondent förklarar däremot att de förutspått problemen som har uppkommit:

“Där har vi nog förutspått det mesta och inte blivit överrumplande.” (IP4)

Respondenten menar att de inte har blivit överrumplade av problemen som uppstått. Däremot förklarar en annan respondent att företaget kanske inte tänk på alla konsekvenser som en ny rutin medför och reagerar såhär:

“När man gör en sån här sak så är det ju inte alltid att man tänker på alla följder som kommer. Det är ju en grej som vi i butik får ta hand om och det vet de ju också om att det blir.” (IP2)

Detta tyder på att respondenten menar att det är svårt att förutse alla följder som implementeringen medför och att ledningen vet att det är butikerna som får ta hand om följderna. Utifrån Reckwitz (2002, s. 255-256) förklaring om struktur, kan citatet tyda på att de strukturer som fanns i företaget utmanades och att alla konsekvenser till följd av en

förändring är svåra att förutspå. Strukturer finns i praktiken och är inte bara något som finns i utövarens huvud eller i deras beteendemönster (Reckwitz 2002, s. 255-256). Det antas att butikspersonalens reaktioner är till följd av att den faktiska strukturen i praktiken har utmanats och att strukturen inte bara är något som finns i butikspersonalens huvud och beteendemöster.

Dessutom lyfter respondenterna upp att det har skett digitala uppföljningsmöten där butikscheferna får lyfta upp vad som har gått bra och mindre bra:

“Vi har möten, där har jag visat siffror, vad får vi in och vad säljer vi och sen har det varit öppet för diskussion, hur går det, hur känns det, ibland har vi gått från butik till butik, vad funkar bra och vad funkar dåligt, så alla har fått ge feedback, sen har jag tagit med mig feedbacken, så gör man justeringar successivt, vi kollar mycket på data. Känslor kan vi alla ha, men det är data som faktiskt säger något, så att man håller det dator perspektivet, samtidigt som man lyssnar in, så drar man slutsatsen.” (IP4)

Citatet belyser en balansgång när en förändring genomförs och att det inte enbart kan gå efter känslor och butikspersonalens reaktioner. Shove, Pantzar och Watson (2012, s. 24) förklarar att objekt innefattar verktyg. Därför antas mötena och siffrorna vara ett nödvändigt objekt och underlag för att kunna utföra förändringar. Däremot är agentens sinnesstämning en viktig kompetens för att kunna utföra aktiviteten (Reckwitz 2002, s. 252). Dock kan det antas finnas en svårighet att lyssna in alla butikspersonalens reaktioner och sinnesstämningar, eftersom det är ett stort företag, vilket däremot kan ha en effekt på hur aktiviteten utförs. Bland annat lyfter respondenten upp:

“Så ser vi vad vi kan göra fort, vad vi kan göra långsamt, vissa av sakerna kanske vi inte har åtgärdat direkt för att vi vill se, för ni vet om det är en som är med om något, är inte alltid samma sak som att det är en sanning, men när man har hört det tio gånger då börjar det bli lite av en sanning kanske, så det gäller också att ha lite is i magen, för om du direkt ändrar så får du heller ingen... då kanske du inte har testat tillräckligt, och det är detta som är det jobbiga med att vara butik då.” (IP4)

Citatet tyder på svårigheten med att lyssna på butikspersonalens reaktioner och när justeringar bör göras. Reckwitz (2002, s. 255) beskriver att en rutin behöver upprepas

tillräckligt många gånger för att rutinen ska etableras. Därför antas att företaget faktiskt också måste låta butikspersonalen testa tillräckligt många gånger för att butikspersonalen ska etablera nya rutiner, trots att det är på bekostnad av butikspersonalens sinnesstämning. Efter att företaget har låtit butikspersonalen upprepa processen, så kan företaget agera. Bland annat har företaget agerat och förändrat arbetsuppgifterna till det bättre, vilket alla respondenterna lyfte upp. I början av implementeringen skedde allt manuellt och det fanns inga riktlinjer som kunden skulle förhålla sig till, förutom att det skulle vara barnkläder från företagets varumärke, hela och rena. Den manuella processen för att räkna ut och ge kunden poängen beskrevs så här:

“När vi implementerade detta var det väldigt manuellt. Vi skrev på papper, man tog in och lämnade över en lapp till kunden. Så jag förstår ju att det var mycket, eftersom det var lite meckigt, för det var mycket information, man skulle skriva och det blev fel, men ni vet hur det är när man börjar med något. Men vi tog in kläder och vi hade inga begränsningar med hur mycket kunderna kunde lämna in, utan den enda regeln var att det skulle vara vårt varumärke och att det skulle vara barn. Men vi fick in väldigt mycket kläder.” (IP7)

Citatet tyder på att inlämningen idag är bättre organiserad, att nya rutiner har börjat utvecklats och att butiker delar erfarenheter med varandra. Respondenterna beskriver förändringen och att det från början var en utmaning att skriva allt manuellt innan det nya kassasystemet tillkommit, men att det nu är mycket enklare. Därför ses rutinen med inlämningen idag vara bättre organiserad. Reckwitz (2002, s. 251) förklarar att kroppsliga aktiviteter även inkluderar hur fysiska objekt hanteras. Butikspersonalen är vana vid att använda kassasystemet och använder kassan utan ansträngning, vilket tyder på en kroppslig aktivitet som har tränats upp. Det kan förklara butikspersonalens reaktion på det manuella arbetet och att det kändes ovant, eftersom det inte tidigare har varit en del av deras rutin. Utifrån detta tyder det på att de förändringar som företaget har gjort har lett till att implementeringen blivit bättre, vilket har lett till mer positiva reaktioner från butikspersonalen.

Respondenterna pratar om hur de tänker kring second-hand arbetsuppgifter som en del bland alla andra arbetsuppgifter. Vissa av dem pratade som att second-hand fortfarande inte helt är inkluderat i deras arbetsrutin vilket följande citat visar:

“Vinstdrivna second-hand är ju en butik, det är deras arbetsuppgift, det är ju någonting som är utöver vår arbetsuppgift, eller utöver, så ska jag inte säga heller för nu har vi det i butiken så det är vår arbetsuppgift, men fortfarande så känns det ju lite så, eftersom vi inte riktigt har jobbat in oss, ett år i det här sammanhanget är ju inte så lång tid liksom.” (IP3)

Citatet visar att respondenten fortfarande inte upplever att de har hunnit jobba in sig och fått in de second-hand relaterade arbetsuppgifter i deras rutin. En annan respondent förklarar istället att second-hand arbetsuppgifter ses som en del av allt annat:

“Jag tror att second-hand är en extra arbetsuppgift av alla extra arbetsuppgifter, det blir inte första gången som man får in något nytt som man ska göra, men jag tror att det viktiga är med allting att man hittar en bra rutin och att man sätter en bra grund, för då blir det inte som en påfrestning, utan istället det här grejar vi.” (IP7)

Utifrån citatet förstås att arbetsuppgifterna kopplat till second-hand ses som vilken arbetsuppgift som helst och att det underlättar med en bra grund och när de fått in det som en rutin. Båda citaten berör hur second-hand ses på och att det är viktigt att jobba in sig ordentligt med något för att det ska bli en del av arbetet. Reckwitz (2002, s. 252, s. 255) förklarar att praktiker utgörs av rutinmässiga aktiviteter och att rutiner utgörs av upprepningar över tid och att dessa utmanas när strukturer bryts eller förändras. Utifrån detta antas att det första citatet illustrerar att en gammal rutin har utmanats av nya arbetsuppgifter, men att de inte har hunnit jobba in sig och upprepa aktiviteterna tillräckligt för att en ny rutin ska utvecklas. Utifrån det andra citatet kan det istället antas att de har upprepat arbetsuppgifterna så pass mycket att den gamla rutinen har brutits och att de nya arbetsuppgifterna har inkluderats i nya rutiner, där dessa ses som vilken arbetsuppgift som helst.

Nu när nya butiker ska implementera second-hand avdelningar finns det butiker med erfarenheter och etablerade rutiner som de nya butikerna kan ta hjälp av och utgå ifrån, samt att flera tidigare utmaningar har hanterats. Det tyder på att butikspersonalen i företaget har utvecklat kunskap och kompetens, samt en kollektiv uppfattning där butiker delar med sig av sina erfarenheter. En respondent som nyligen implementerat second-hand i sin butik förklarar följande på frågan, om de tagit hjälp av och pratat med andra butiker som redan har second-hand:

“Ja precis, jag gjorde det lite innan vi skulle få det bara för att veta lite, vad är det bästa sättet och vart hon har satt sin second-hand någonstans och sådär, det är lite olika vad man har för butiker också, men man har ju pratat med dem som har haft det, såklart.” (IP8)

Citatet förklarar att respondenten har pratat med andra butikschefar och tagit del av deras erfarenheter inför att de själva skulle implementera second-hand, för att få reda på det bästa sättet för den butiken, men nämner även att det bästa kan skilja sig mellan olika butiker. Respondenten lyfte också att de hade lagt upp en plan för hur de skulle gå tillväga och svarar följande på en fråga om de hade kommit fram till planen själva eller tillsammans med andra:

“Både och, inte med huvudkontoret, utan det var lite mer att jag fick höra hur mycket de hade i en annan butik och hur de satt i skiten i början (skratt), och det var väl lite mer det, och då kände jag att man kan höra hur det har gått och hur svårt det var i början, men när man får veta det, då hittar man ju egna lösningar hur man ska göra i den här butiken, så det var nog vi själva som bestämde, får vi mycket, hur gör vi då, vem tar hand om det här, vad gör vi med det här och så.” (IP8)

Även i detta citatet förklarar respondenten att de har pratat med en annan butik och förklarar vidare att de har tagit del av deras erfarenheter för att hitta egna lösningar för hur de ska gå tillväga, vilket tyder på att de var förberedda på implementeringen. Kropp, sinne, kunskap, objekt och struktur är alla komponenter som förklaras och hänger samman i praktik teorin (Reckwitz 2002, s. 251-255). Utifrån dessa delar antas butikerna som har haft second-hand lärt upp kroppen, samt skapat en förståelse för praktiken och objekten. Det är ett resultat av att tidigare rutiner har utmanats och att personalen har utvecklat sin kunskap i relation till detta. Vidare kan det antas att butiker som har second-hand besitter erfarenheter som kan hjälpa butiker som ska implementera detta, genom att dela erfarenheter från praktiken. I detta fall kan kunskap, om vad som fungerar bra och vad som har fungerat dåligt, i ett försök att utmana en befintlig rutin tas med till nya butiker som i sin tur ska utmana sina befintliga rutiner. Det kan tänkas underlätta för nya butiker att lära upp kroppen och att skapa en sinnesmässig förståelse för de nya rutinerna som de försöker inkludera, för att ha second-hand i butik.

Diskussion

Arbetets syfte är att fördjupa förståelsen för butikspersonalens arbetssituation i butiker som har implementerat second-hand avdelningar. Arbetet kommer att svara på hur personalens arbetsuppgifter har förändrats till följd av second-hand implementeringen, samt hur implementeringen har gått till och hur butikspersonalen har reagerat på detta. Föregående del lyfte empiri och tolkade det genom det teoretiska ramverket. Denna del kommer att diskutera analysen tillsammans med tidigare forskning som har lyfts upp i litteraturöversikten. Först kommer arbetsuppgifterna i butik att diskuteras och därefter kommer förändringen att diskuteras.

Arbetsuppgifter i butik

Utifrån analysen förstås att implementeringen av second-hand i fysiska klädbutiker har medfört arbetsuppgifter för butikspersonalen i form av att ta emot second-hand kläder från kunderna och att underhålla second-hand avdelningen. När butikspersonalen tog emot kläderna ska de kolla igenom dem, avgöra kvaliteten, ge kunden sina poäng och sen hantera kläderna vidare. Tidigare har butikspersonalens arbetsuppgifter i kundmötet bestått av att tillhandahålla hög nivå på service, svara på frågor (Bäckström & Johansson 2017, s. 247; Fuentes & Fredriksson 2016, s. 497) och möta kunden i kassan (Arkenback-Sundström 2021, s. 435).

Däremot för att driva en second-hand butik krävs det specifik kunskap, planering och samordning av tilläggstjänster som att ta emot, värdera, prissätta, sortera och lagra produkterna (Kant Hvass 2015, s. 26; Appelgren 2019, s. 182). Kant Hvass (2015, s. 27) belyser att det inte är något som en konventionell klädbutik tidigare har behövt hantera och att det därför krävs en stor lärandeprocess. På ett sätt kan analysen visa på att det faktiskt är något nytt butikspersonalen behöver lära sig, eftersom de tidigare inte har behövt hantera second-hand kläder och bemöta kunder som lämnar in kläder till second-hand. Däremot visar analysen att personalen främst menar att situationen att ta emot kläder är tidskrävande och att läroprocessen inte har varit så omfattande, men att arbetsuppgifterna blev lättare när rutinen satt. Analysen visar även att personalen menar att de tidigare har bedömt kläder på ett liknande sätt i tidigare situationer när kunder har reklamerat. Därför kan det tänkas att den största lärandeprocessen för butikspersonalen har varit att lära sig de nya rutinerna och att det inte har varit speciellt svåra arbetsuppgifter att lära sig.

Analysen visar att butikspersonalen går igenom second-hand kläderna, avgör vilka kläder som har tillräckligt bra kvalitet och underhåller second-hand avdelningen. Kant Hvass (2015, s. 24) lyfter upp att klädföretag har en möjlighet att förändra den negativa bilden av second-hand. Konsumenternas förväntningar på second-hand klädernas kvalitet är ofta höga (Persson & Hinton 2023, s. 5) och det är viktigt att modebutiker som implementerar second-hand prioriterar kvaliteten på produkterna (Wei, Hong & Zeng 2023, s. 17). Hur (2020, s. 11) förklarar att förståelse för kunderna möjliggör att strategier kan utvecklas som exempelvis kontroll av produkterna för att säkerställa kvaliteten och visual merchandising för att visa upp kläderna. Butikspersonalens arbetsuppgifter med att kontrollera second-hand kläderna och att underhålla second-hand avdelningen ses därför som avgörande för en fungerande och lyckad second-hand avdelning i butik. Det antas vara avgörande både för att det är arbetsuppgifter direkt kopplade till att kunderna ska kunna lämna in second-hand kläder och att detta görs ordentligt med noggrannhet för att kunderna ska vilja köpa kläderna. Detta antas vidare vara avgörande för att initiativet med second-hand ska fungera och kunna fortsätta finnas i butikerna.

Analysen visar också att det har varit utmanande att hantera tidigare arbetsuppgifter, till följd av att arbetsuppgifterna nu behöver utföras med nya objekt som de inte är vana att utföra rutinen med. Fuentes och Fredriksson (2016, s. 497) förklarar att en arbetsuppgift butikspersonalen har är att underhålla butiken och skapa en trevlig atmosfär för kunderna. Även i second-hand butiker är shoppingupplevelsen central (Persson & Hinton 2023, s. 5; Wei, Hong & Zeng 2023, s. 17; Gopalakrishnan & Matthews 2018, s. 366; Nistor 2022, s. 89). Enligt Gopalakrishnan och Matthews (2018, s. 366) och Nistor (2022, s. 89) har organiseringen av second-hand butiken stor inverkan på shoppingupplevelsen. Att utföra arbetsuppgifterna med hantering av kläder och skapa en bra atmosfär är därför en viktig del för butikspersonalen för att säkerställa en god shoppingupplevelse, även i en butik som kombinerar nya produkter med second-hand produkter. Därför antas att butikspersonalens arbetsuppgifter nu också innefattar att främja en bra shoppingupplevelse med second-hand avdelningen och att arbetet kan variera beroende på om kläderna är nya eller second-hand.

I analysen lyfts att det är tidskrävande och att det tar tid att inkludera arbetsuppgifterna i rutinen, men att arbetsuppgifterna blir lättare ju mer rutinen sitter. Det antas också att processen med att ta emot kläder, göra det noggrant och kontinuerligt underhålla second-hand

avdelningen måste få ta tid, eftersom det i sin tur är det som möjliggör att second-hand avdelningen kan fungera. Det antas därför viktigt att förutsättningarna ges till personalen för att kunna utföra det här viktiga arbetet för att initiativet faktiskt ska kunna fungera och för att kunderna ska bli nöjda. Vilket också antas viktigt, eftersom Gopalakrishnan och Matthews (2018, s. 365-366) förklarar att fysiska second-hand butiker ofta har en utmaning att behålla sina kunder och vara lönsamma. Butikspersonalens roll kan därför ses som avgörande både för fortlevnaden av second-hand avdelningen i butiken, men också för att sådana här initiativ ska kunna fungera och främja en mer cirkulär ekonomi.

Utifrån diskussionen av arbetsuppgifter i butik antas att den största lärandeprocessen för butikspersonalen var att lära sig de nya rutinerna och att arbetsuppgifterna i sig inte var speciellt svåra att lära sig. Diskussionen visar också vikten av butikspersonalens arbete med att kontrollera kvaliteten på kläderna och underhålla second-hand avdelningen, samt att detta görs noggrant. Detta för att second-hand avdelningen ska fungera och för att kunderna ska vilja köpa, vilket krävs för en framgångsrik second-hand avdelning i butik. Butikspersonalen behöver även skapa en bra shoppingupplevelse för kunderna och det antas att arbetet kan variera beroende på om kläderna är nya eller second-hand. Slutligen visar diskussionen att butikspersonalens arbete är avgörande för att second-hand avdelningen ska kunna fungera och att detta initiativ, för en mer cirkulär ekonomi, inte hade fungerat utan personalen.

Förändring

Resultatet från analysen tyder på att företagets implementering av second-hand i fysisk butik gick väldigt fort och började väldigt enkelt, vilket skapade negativa reaktioner från butikspersonalen. Företaget såg implementeringen som ett strategiskt beslut som behövde startas så fort som möjligt. Därför valde företaget ut olika test-butiker som skulle införa second-hand kläder i kombination med deras vanliga sortiment. Dessutom ansåg inte företaget kunna invänta kassasystemet, det resulterade i att butikspersonalen fick skriva allt för hand, vilket skapade en del utmaningar för personalen. En lyckad förändring ses innefatta en tydlig plan, en uthållighet och en effektiv intern kommunikation (Nilsson et al. 2018, s. 202). Att företaget inte kunde vänta på kassasystemet tyder på att de inte hade den uthållighet som Nilsson et al. (2018, s. 202) beskriver att förändringar kräver. Dessutom beskriver Kotter (2007, s. 97) att en förändringsprocess tar tid och behöver gå igenom flera steg. Företagets implementering gick snabbt, något som säger emot tidigare forskning om hur en förändring

bör organiseras. Dock förändras trender inom branschen snabbt och företag behöver anpassa sig snabbt till de skiftande trenderna (Bäckström & Johansson 2017, s. 248). Utifrån detta antas att företaget behövde genomgå en snabb implementering.

Implementeringen ledde till starka reaktioner från personalen, eftersom det var tidskrävande, blev fel och att det inte fanns riktlinjer för kunden, utöver att kläderna behövde vara barnkläder, hela och rena, samt företagets varumärke. Vid en lyckad organisationsförändring behövs det en tydlig plan (Nilsson et al. 2018, s. 202), samt att företaget även behöver beakta personalen och att personalen har en vilja att utöva förändringen (Harris & Ogbonna 1998, s. 78). Dessutom är det viktigt att inkludera personalen (Dragan et al. 2023, s. 12). Analysen tyder på att företaget har involverat butikspersonalen vid implementeringen med en effektiv intern kommunikation i form av digitala uppföljningsmöten, där de har diskuterat implementeringen. Däremot visar analysen att reaktionerna berodde på att butikspersonalens struktur och rutiner rubbades, eftersom deras tidigare rutiner utmanades. När rutinerna sedan hade upprepats mer så blev det lättare, vilket också påverkade sinnesstämningen och reaktionerna positivt. Trots att företaget hade en effektiv intern kommunikation, så togs förändringen inte emot väl av alla från början då vissa reagerade negativt på den, vilket säger emot tidigare forskning. Vid förändringar av arbetsrutiner behöver personalen utföra sina arbetsuppgifter på ett sätt de inte är vana vid (Bäckström 2023, s. 512), vilket leder till utmaningar att behålla den önskvärda effektiviteten, samtidigt som nya rutiner kräver extra tid (Hetzner et al. 2009, s. 399). Utifrån detta och analysen antas att butikspersonalens reaktioner beror på att förändringen gick snabbt och de hade inte tillräckligt med tid att implementera arbetsuppgifterna i rutinen, samtidigt som de skulle erbjuda en effektiv service till kunderna.

Företaget och test-butikerna hade ingen praktisk kunskap om implementeringen, vilket gjorde att de fick utföra flera förändringar innan de hittade ett effektivt sätt att organisera second-hand avdelningarna. Bland butikerna fanns det senare en mer utvecklad praktisk kunskap och bakgrundkunskap som de kunde förmedla till nya butiker som implementerar second-hand idag, vilka därför kunde planera tydligare. För de nya butikerna har flera utmaningar som fanns i början justerats och det har funnits mer tid att utveckla en förståelse, samt att förändringen inte kom lika snabbt som den gjorde för test-butikerna. När butikerna hade organiserat second-hand avdelningarna mer effektivt visade det sig finnas mer positiva reaktioner och sinnesstämningar. Det stärker forskning om att en tydlig plan och ett tålamod

leder till en effektiv förändringsstrategi. Däremot kan en förändring se olika ut och kan uppkomma utan förvarning (Nilsson et al. 2018, s. 180). Utan en tydlig plan blev företaget flexibla och kunde vara lyhörd till sin personal, vilket har resulterat i effektiva korrigeringar. Det är i linje med tidigare forskning som belyser hur viktigt det är att engagera personalen och att ha en stödjande ledning (Elg & Welinder 2022, s. 2). Med en tydlig plan från början antas det svårare att inkludera personalen. Utifrån detta kan företaget ha kommit fram till hur de ska organisera avdelningen på bästa sätt genom att inte ha en tydlig plan och låta test-butikerna testa sig fram, för att sedan komma fram till en strukturerad plan till resten av butikerna.

Trots att företaget beaktade personalen kan det finnas enskilda individer som reagerar negativt på förändringar. Hetzner et al. (2009, s. 400) menar att organisationer behöver beakta hur enskilda individer påverkas av förändringar. Dock är det svårt för företaget att beakta reaktioner från varje enskild individ. Eftersom varje individ ser olika på förändringar, samt att det är ett stort företag och att olika butiker har kommit olika långt i processen. Det tyder även på att det krävs ett större ansvar för varje enskild butik och att de bör fokusera på effektiva strategier i de enskilda butikerna. Analysen av materialet tyder på att butiker som hade arbetat aktivt med att implementera arbetsuppgifterna och haft möjlighet att upprepa rutinerna mer, var längre fram i processen än de som inte hade arbetat lika kontinuerligt med de nya rutinerna. Trots att företaget inte följde alla Kotters (2007, s. 97) åtta steg för en lyckad implementering, så antas företaget ha kunnat utvärdera testet på ett effektivt sätt, samtidigt som företaget har involverat butikspersonalen i processen, vilket kunde bidra med smarta korrigeringar. Dock bör poängteras att flera av stegen för en lyckad implementering följdes av företaget. Resultatet av fallstudien tyder på att en tydlig plan till en början inte alltid är det mest framgångsrika.

Utifrån diskussionen av förändring tyder det att implementeringen i företaget gick väldigt fort och började väldigt enkelt, vilket från början ledde till starka reaktioner. Företaget sågs inte ha en tydlig plan eller inneha uthållighet, vilket tidigare forskning beskriver som avgörande för en lyckad förändring. Det antas också att företaget behövde göra en snabb förändring till följd av att branschen förändras snabbt. Däremot visar diskussionen att företaget på ett framgångsrikt sätt har involverat personalen i implementeringen och med tiden gjort justeringar till det bättre. Trots detta togs förändringen inte emot väl till en början. Reaktionerna kan bero på att deras rutiner rubbades, eftersom de behövde utföra sina

arbetsuppgifter på ett sätt de inte är vana vid. När rutinerna sedan upprepas blev det enklare och butikspersonalens sinnesstämning blev mer positiv. Vidare visades att butiker som kontinuerligt arbetade med att implementera arbetsuppgifterna var längre fram i processen, än de som inte hade arbetat kontinuerligt med de nya rutinerna. Utan en tydlig plan kunde företaget vara mer flexibel och lyhörd till sin personal, vilket bidrog till att justeringar kunde göras och det antas att en tydlig plan inte alltid är det mest framgångsrika.

Framtida forskning

Resultatet baseras på en fallstudie av ett företag som har implementerat second-hand försäljning av barnkläder i den fysiska butiken. Eftersom studiens resultat baseras på det studerade företaget hade framtida forskning kunnat studera detta i flera företag. Det hade kunnat utföras fler intervjuer, samt fler och längre observationer för att även se när kunderna lämnar in kläder, vilket är en brist i denna studie. Detta för att få en fördjupad förståelse för butikspersonalens arbetssituation i fysiska butiker som säljer nyproducerade kläder och som har implementerat second-hand försäljning. Vilket även möjliggör att olika företag och deras strategier kan jämföras. Second-hand försäljningen i butik är fortfarande relativt nytt för företaget och de tar endast emot och säljer barnkläder. Därför hade det också varit intressant att framtida forskning undersöker detta i företag som har haft detta under en längre tid och företag som även inkluderar vuxenkläder. Studien är utförd i Sverige och framtida forskning kan därför också undersöka detta internationellt, för att vidare undersöka likheter och skillnader.

Slutsats

Syftet med studien är att fördjupa förståelsen för butikspersonalen som arbetat i en fysisk butik som säljer både nyproducerade kläder och som har implementerat en second-hand avdelning. För att besvara hur personalens arbetsuppgifter har förändrats till följd av implementeringen, samt hur implementeringen har gått till och hur butikspersonalen har reagerat på detta, har en fallstudie utförts där kvalitativ empiri har samlats in och sedan har analyserats med praktik teori. Detta har sedan diskuterats tillsammans med tidigare forskning.

En slutsats som dras är att det har skett förändringar i personalens arbetsuppgifter i form av att ta emot second-hand kläder och underhålla second-hand avdelningen. Detta är däremot till största del inte nya arbetsuppgifter, utan det är tidigare arbetsuppgifter som nu behöver utföras med nya objekt. För att lyckas implementera en hållbarhetsstrategi i butik är det inte tillräckligt att bara införa hållbara produkter (Fuentes & Fredriksson 2016, s. 503-504). Detta är något som stärks av studien som visar att butikspersonalen aktivt behöver jobba med second-hand avdelningen och det visuella. För att kunderna i sin tur ska kunna vägledas och vilja handla second-hand i en butik med både nya och second-hand kläder. Studien visar att butiker som aktivt har jobbat med detta både har hittat en effektiv strategi och inkluderat det i sin arbetsrutin.

En annan slutsats som dras är att implementeringen av second-hand avdelningarna i butikerna gick snabbt utan en tydlig plan och utan att invänta alla objekt, vilket möjliggjorde flexibilitet och lyhördhet för vidare utveckling. Till följd av flexibiliteten och lyhördheten har organiseringen utvecklats och det är idag lättare för butiker att komma in i den nya rutinen. Detta går emot vad Nilsson et al. (2018, s. 202) säger om att en lyckad förändring kräver en tydlig plan och uthållighet. Eftersom det studerade företags förändringsstrategi också har varit framgångsrik. Företagets tillvägagångssätt med att snabbt komma igång stärks ytterligare av det Bäckström och Johansson (2017, s. 248) förklarar om att företag snabbt behöver anpassa sig till skiftande trender. Studien visar också på att implementeringen medför att tidigare rutiner utmanats, vilket från början skapade negativa reaktioner. Reaktionerna har sedan utvecklats till mer positiva i takt med att arbetsuppgifterna inkluderats i rutinerna och att rutinerna har förbättrats.

Klädföretag har börjat med second-hand försäljning av kläder för att göra klädindustrin mer hållbar och cirkulär (Brydges 2021, s. 1-2). En sista slutsats är att butikspersonalen har en avgörande roll i förändringen för att göra klädindustrin mer hållbar. Eftersom butikspersonalen både är med i utvecklingen av organiseringen, tar emot kläderna från kunderna och underhåller second-hand avdelningen, vilket är det som avgör om kunderna i sin tur köper kläderna. Därför är butikspersonalen avgörande i förändringen för att butiker ska kunna övergå till en mer cirkulär ekonomi genom second-hand i butik.

Källförteckning:

Abdelmeguid, A., Afy-Shararah, M. & Salonitis, K. (2023). Mapping of the Circular Economy Implementation Challenges in the Fashion Industry: a Fuzzy-TISM Analysis *Circular Economy and Sustainability*. 4(1) s. 585–617. doi:10.1007/s43615-023-00296-9

Adeoye-Olatunde, O. A. & Olenik, N. L. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *Journal of the American College of Clinical Pharmacy*. 4(10) s. 1358-1367. doi:10.1002/jac5.1441

Alvehus, J. (2018). *Problemformulering*. Studentlitteratur, Lund.

Appelgren, S. (2019). History as business: Changing dynamics of retailing in Gothenburg's second-hand market. *Business History* 61(1), s. 172-186. doi:10.1080/00076791.2018.1447563

Arkenback-Sundström, C. (2021). A Postdigital Perspective on Service Work: Salespeople's Service Encounters in the Connected Store. *Postdigital Science and Education* 4, s. 422-446. doi:10.1007/s42438-021-00280-2

Brydges, T. (2021). Closing the loop on take, make, waste: Investigating circular economy practices in the Swedish fashion industry. *Journal of Cleaner Production*. 239 s.1-8. doi:10.1016/j.jclepro.2021.126245

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.

Bäckström, K. (2023). New technology and in-store service encounters: An analysis of coping practices and work experiences among frontline employees. *International Review of Retail Distribution & Consumer Research*, 33(5), s. 494-518. doi:10.1080/09593969.2023.2271191

Bäckström, K. & Johansson, U. (2017). An exploration of consumers' experiences in physical stores: Comparing consumers' and retailers' perspectives in past and present time. *The International review of Retail, Distribution and Consumer research*, 27(3), s. 241-259. doi:10.1080/09593969.2017.1314865.

Dragan, G. B., Arfi, W. B., Tiberius, V., Ammari, A. & Ferasso, M. (2023). Acceptance of circular entrepreneurship: Employees' perceptions on organizations' transition to the circular economy. *Journal of Business Research* 173 114461, s. 1-15. doi:10.1016/j.jbusres.2023.114461

Elg, U. & Welinder, A. (2022). "Sustainability and retail marketing: Corporate, product and store perspectives" *Journal of Retailing and Consumer Services* 64: 102810, s. 1-7. doi:10.1016/j.jretconser.2021.102810

Fuentes, C. & Fredriksson, C. (2016). Sustainability service in-store: Service work and the promotion of sustainable consumption. *International journal of retail & distribution management* 44.5 492-507. doi: 10.1108/IJRDM-06-2015-0092

Gopalakrishnan, S. & Matthews, D. (2018). Collaborative consumption: a business model analysis of second-hand fashion. *Journal of Fashion Marketing and Management Journal of Fashion Marketing and Management; Bradford* 22(3), s. 354-368. doi:10.1108/JFMM-05-2017-0049

Göransson, Kristina. (2019). *Etnografi: Sjösätt, navigera och ro i land ditt projekt.*. Studentlitteratur, Lund.

Harris, L. C. & Ogbonna, E., (1998). Employee responses to culture change efforts. *Human Resource Management Journal* ; 8(2), s. 78-92. doi:10.1111/j.1748-8583.1998.tb00168.x

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), s. 398-415. doi:10.1108/13665620910966802

Homburg, C. Müller, M., & Klarmann, M. (2011). When Should the Customer Really be King? On the Optimum Level of Salesperson Customer Orientation in Sales Encounters. *Journal of Marketing*. Vol. 75(2), s. 55–74. doi:10.1509/jmkg.75.2.55

Hur, E. (2020). Rebirth fashion: Secondhand clothing consumption values and perceived risks. *Journal of Cleaner Production*. 273, s. 1-16. doi:10.1016/j.jclepro.2020.122951

Kant Hvass, K. (2015). Business Model Innovation through Second Hand Retailing: A Fashion Industry Case. *The Journal of Corporate Citizenship*. 57, s. 11-32. doi:10.9774/GLEAF.5001.2015.ma.00005

Kotter, J. P. (2007). Leading Change: Why Transformation Efforts Fail. *Harvard Business Review*. Vol. 85(1), s. 96-103. ISSN:0017-8012

Kvale, S & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun.: Studentlitteratur*, Lund.

Miotto, G. & You, S. (2020). The impact of fast fashion retailers' sustainable collections on corporate legitimacy: Examining the mediating role of altruistic attributions. *Journal of Consumer Behaviour* 19(6), s. 618-631. doi:10.1002/cb.1852

Nilsson, P., Wallo, A., Rönnqvist, D. & Davidson, S. (2019). *Human Resource Development: Att utveckla individer, grupper och organisationer*. Studentlitteratur, Lund.

Nistor, L. (2022). “THERE’S MORE TO IT THAN BUYING CHEAP CLOTHES...” A QUALITATIVE STUDY OF SECONDHAND CLOTHES SHOPPING IN THE SZEKLERLAND REGION (TRANSYLVANIA, ROMANIA). *Corvinus Journal of Sociology & Social Policy*. 13(1), s. 73-93. doi:10.14267/CJSSP.2022.1.4

Onwuegbuzie, A. J. & Collins, K. M. T. (2007). A Typology of Mixed Methods Sampling Designs in Social Science Research. *Qualitative Report*. Voi: 12(2), s. 281-316. ISSN:1052-0147

Persson, O. & Hinton, J. B. (2023). Second-hand clothing markets and a just circular economy? Exploring the role of business forms and profit. *Journal of Cleaner Production*. 390, s. 1-11. doi:10.1016/j.jclepro.2023.136139

Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of Social Practices: A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory* 5(2), s. 243-263
doi:10.1177/13684310222225432

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur, Lund

Szabla, D. B. (2024). Toward a General Model of Reaction to Organizational Change. *Organization Development Review*. Vol. 56 (1), s. 58-71. ISSN:2640-0669

Shove, E., Pantzar, M., Watson, M. (2012). *The Dynamics of Social Practice. Everyday life and how it changes*. Sage. Publication Ltd.

Wei, L., Hong, Y. & Zeng, X. (2023). Exploring the influence of content marketing strategies on the expansion of the fashion second-hand market: a theoretical prediction study. *Journal of Fashion Marketing and Management*. s. 1-30. doi:10.1108/JFMM-09-2023-0232

Yrjölä, M., Hokkanen, H. & Saarijärvi, H. (2021). A typology of second-hand business models. *Journal of Marketing Management*. 37(7-8), s. 761-791.
doi:10.1080/0267257X.2021.1880465

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide Butikschef

Inledande frågor:

- Skulle du vilja berätta lite kort om dig själv? (bakgrundsfakta, typ ålder, kön)
- Vilken position har du i organisationen? Hur länge har du arbetat här?

Huvudfrågor:

Implementeringsprocessen

- Hur länge har ni haft second-hand i er butik?
- Hur gick det till när ni började implementera detta?
- Vilken roll har du i implementeringen?
- Vilket stöd har ni fått i implementeringen? (Utbildning, kunskap, riktlinjer, nya verktyg)
- Hur upplever du att det har gått att ta till sig kunskap och lära sig rutiner kring detta? Har det varit svårigheter att lära sig dessa?
- Har alla i butiken kunskap?
- Vad händer med kläderna som inte säljs?
- Vad tycker/hur upplever du denna implementering?
- När ni kollegor pratar med varandra gällande detta, vad säger ni då?
- Vad har du fått för feedback från de anställda?

Arbetsuppgifter

- Beskriv en vanlig arbetsdag och dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
- Hur upplever du att arbetet har förändrats sedan implementeringen? (nya arbetsuppgifter, förändrade, arbetsuppgifter som fallit bort)
- Kan du beskriva en situation med second-hand som har varit utmanande, och en situation som har gått bra till?
- Brukar arbetsdagarna och arbetsuppgifter se likadana ut eller skiljer det sig mycket?
- Hur ser lagringen ut av second-hand kläderna som inte hänger framme? är de uppdelade (sommarkläder, vårkläder), är det enkelt att ha en överblick (behöver ni gå igenom kläderna igen för att se vad ni har för kläder?)
- Hur ser underhålningen ut av second-hand-avdelningen?
- Hur väljer ni vilka kläder som ska vara framme i butiken?
- Hur många gånger byter ni ut second-hand kläder i butiken?
- Vem/vilka är det som byter/ansvara för de second-hand avdelningen?

- Får ni fler timmar för att arbeta med second-hand-avdelningen?, (om nej, varifrån tas de timmarna från andra arbetsuppgifter?)

Kundbemötandet

- Skulle du kunna beskriva processen när en kund kommer och lämnar in kläder, ex sortering, prissättning, organisering av kläder, lagring etc,
- Hur mycket tid lägger ni i snitt på en kund?
- Hur ofta kommer kunder och lämnar kläder, hur mycket?
- Hur skulle det se ut om det kom in fler kunder och lämnar in mer kläder? Hade det fungerat? Behov mer personal?
- Gör ni något för att uppmärksamma att man kan lämna in? (marknadsföring i butik, kommunikation)
- Vad får kunderna när de lämnar in kläder?
- Följer kunderna riktlinjerna på hemsidan?
- Vilka olika reaktioner har kunder haft när det lämnat in och om problemen skulle uppstå? Hur hanterar ni detta?
- Finns det en efterfrågan på second-hand kläder/hur ofta köper kunder från avdelningen ?
- Går det minus, plus, jämt?
- Har ni försäljningsmål för second-hand-avdelningen?
- Märker ni skillnad på kundernas kunskap om hållbarhet/second-hand och på vad som förväntas av er kunderna?

Kommunikation

- Hur upplever ni kontakten med huvudkontoret?
- Har ni varit delaktiga i att utveckla detta eller har ni bara lyssnat på de högre upp?
- Kan ni ge feedback högre upp, hur blev det bemött?
- Finns det något du hade velat göra annorlunda när detta implementerades, mer stöd, tydligare riktlinjer?
- Vet du vad som förväntas av dig?
- Vad händer om det uppstår problem, vem kontaktar du?
- Kommunikation mellan butikerna, kollegorna
- Vill du beskriva de största utmaningarna med implementeringen? (ex lagring, etc)
- Vad har fungerat enklast?

Avslutsfrågor:

- Känner du att dina svar har gett en rättvis bild av ämnet?
- Är det någonting du vill lägga till?
- Har du några frågor?

Bilaga 2

Intervjuguide butikspersonal

Inledande frågor:

- Skulle du vilja berätta lite kort om dig själv? (bakgrundsfakta, typ ålder, kön)
- Vilken position har du i organisationen? Hur länge har du arbetat här?

Huvudfrågor:

Implementeringsprocessen

- Hur länge har ni haft second-hand i er butik
- Hur gick det till när ni började implementera detta?
- Finns det några utmaningar med detta?
- Vilket stöd har ni fått i implementeringen och hur har införandet gått till? (Utbildning, kunskap, riktlinjer, nya verktyg)
- Hur upplever du att det har gått att ta till sig kunskap och lära sig rutiner kring detta? Har det varit svårigheter att lära sig dessa?
- Har alla i butiken kunskap
- Vad händer med de kläder som inte säljs
- Vad tycker/hur upplever du denna implementering
- När ni kollegor pratar med varandra gällande detta, vad säger ni då?

Kommunikation

- Hur upplever ni kontakten med huvudkontoret?
- Har ni varit delaktiga i att utveckla detta eller har ni bara lyssnat på de högre upp
- Kan du ge feedback kring implementeringen eller om problem uppstår, Vem vänder du dig till i såna fall? Hur blev det bemött?
- Finns det något du hade velat vara annorlunda när detta implementerades, till exempel mer stöd, tydligare riktlinjer?
- Vet du vad för förväntningar som finns på dig? Kan du ge exempel på dessa?

Arbetsuppgifter

- Beskriv en vanlig arbetsdag och dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
- Hur upplever du att arbetet har förändrats sedan implementeringen? (nya arbetsuppgifter, förändrade, arbetsuppgifter som fallit bort)
- Kan du beskriva en situation med second-hand som har varit utmanande, och en situation som har gått bra till?
- Vad skiljer en typisk arbetsvecka idag från en arbetsvecka innan detta implementerades?
- Brukar arbetsdagarna och arbetsuppgifter se likadana ut eller skiljer det sig mycket?

- hur ser lagringen ut av kläder (sommarkläder, vårkläder)
- (gå igenom igen)
- (Hur ser underhållningen ut av second-hand avdelningen)
- (hur många gånger byter ni ut second-hand kläderna i butiken)
- (hur tycker du att företaget bör organisera second-hand avdelningen till det bättre)

Kundbemötandet

- Skulle du kunna beskriva processen när en kund kommer och lämnar in kläder, (sortering, prissättning, Hur bedöms kläderna, organisering av kläder, lagring etc)
- Hur mycket tid lägger ni på detta?
- Hur ofta kommer kunder och lämnar kläder, hur mycket?
- Hur skulle det se ut om det kom in fler kunder och mer kläder? Hade det fungerat? behov mer personal?
- Gör ni något för att uppmärksamma att man kan lämna in? (Marknadsföring i butik)
- (Vad får kunderna när de lämnar in kläderna?)
- Vilka olika reaktioner har kunder haft när det lämnat in och om problemen skulle uppstå? Hur hanterar ni detta?
- Tar kunderna hänsyn till de riktlinjer som finns på er hemsida? (Tvättat kläderna, säsong kläder etc)
- Finns det en efterfrågan på second-hand kläder/hur ofta köper kunder från avdelningen
- Märker ni skillnad på kundernas kunskap om hållbarhet/second-hand och på vad som förväntas av er kunderna? (frågor från kunder)
- Har det skett några andra förändringar/implementeringar när du har jobbat? Skillnader, likheter? svårigheter?

Avslutsfrågor:

- Känner du att dina svar har gett en rättvis bild av ämnet?
- Är det någonting du vill lägga till?
- Har du några frågor?

Bilaga 3

Implementering av second-hand från ett ledningsperspektiv

Inledande frågor:

- Skulle du vilja berätta lite kort om dig själv? (bakgrundsfakta, ålder)
- Vilken position har du i organisationen? Hur länge har du arbetat här?
- Har du själv erfarenhet av butiksjobb?

Huvudfrågor:

Implementeringen/förändringsarbetet

- Hur har processen gått till från början tills nu?
- Hur lång tid tog planeringen av detta?
- Vad är målet och syftet med införandet av second-hand?
- Varför har ni valt att införa detta?
- Vad tycker du om detta?
- Vilka har varit med och bestämt processen?
- Hur kom ni fram till just detta, varför bara barnkläder?
- Hur har det introducerats till butikerna?
- Hur har ni valt butiker och hur många butiker har det just nu?
- Tillkommer det nya butiker som tar in second-hand?
- Ser implementeringsprocessen likadant ut nu som den gjorde i början?
- Har det varit svårt att motivera personalen att börja med detta?
- Vad har ni haft för förväntan på second-hand-avdelningarna?
- Hur har era uppföljningsmöten sett ut och vad har varit syftet med dem?

Personal

- Hur stöttar ni personalen i förändringen? (Har de fått verktyg, upplärning, mm)
- Skulle du säga att det har varit en stor förändring? Har det varit svårt för personalen att anpassa sig?
- Vad tror du krävs av butikspersonalen för en fungerande second-hand avdelning? (ny kunskap utbildning, nya "saker", struktur process, system)
- På vilket sätt har personalens kompetenser behövt utvecklas eller förändras för att effektivt kunna arbeta med second-hand-avdelningen?
- Har det skett förändringar i butikschefens/personalens arbete?
- Vad har ni för förväntan på butikspersonalen?
- Bestämmer ni riktlinjer de ska förhålla sig till i butiken?
- Om ja, vilka riktlinjer har butikerna/butikspersonalen fått att förhålla sig till?

- Vad är er relation till butikerna?
- Har du fått någon feedback från personalen om deras åsikter kring implementeringen?
- Hur upplever du att personalens generella upplevelser och känslor är att arbeta med second-hand?
- Är de motiverade? Finns det ett engagemang?
- Hur har det sett ut i början jämfört med nu?
- Skiljer det sig beroende på vilken butik?
- Vad har ni fått för positiv respons av butikerna?
- Har det uppstått kritik eller motstånd från personalen (förändringsmotstånd)?
- Om ja, har ni kunnat ta till er av kritiken?

Resultatet/generellt

- Hur ska kläderna bedömas, hur kom ni fram till detta och ersättning till kunderna?
- Hur har ni marknadsfört second-hand-avdelningarna?
- Ser bedömningen likadan ut för alla butiker?
- Har det gått som planerat, vilka utmaningar har uppstått?
- Vilka utmaningar såg ni som de största innan ni började med implementeringen? Har det uppkommit problem som ni inte såg komma?
- Har något gått bättre än förväntat?
- Vad är din uppfattning om implementeringen
- Hur har det gått, finns det en efterfrågan?
- Finns det något maxbelopp hur mycket man får lämna in i butikerna?
- Går det minus, plus, jämt
- Hur ser framtiden ut med detta, vill ni utveckla mer?
- Vilka förbättringar eller förändringar planerar ni att göra?
- Tror du att butikerna med de resurser som de har idag skulle klara av om fler kunder lämnar in kläder?
- Finns det någon utmaning för er

Avslutsfrågor:

- Känner du att dina svar har gett en rättvis bild av ämnet?
- Är det någonting du vill lägga till?
- Har du några frågor?

Bilaga 4

Intervjuguide Butikschef

Inledande frågor:

- Skulle du vilja berätta lite kort om dig själv? (bakgrundsfakta, typ ålder, kön)
- Vilken position har du i organisationen? Hur länge har du arbetat här?

Huvudfrågor:

Implementeringsprocessen

- Hur länge har ni haft second-hand i er butik
- Hur gick det till när ni började implementera detta?
- Vilken roll har du i implementeringen?
- Vilket stöd har ni fått i implementeringen? (Utbildning, kunskap, riktlinjer, nya verktyg)
- Hur upplever du att det har gått att ta till sig kunskap och lära sig rutiner kring detta? Har det varit svårigheter att lära sig dessa?
- Har alla i butiken kunskap
- Vad tycker/hur upplever du denna implementering?
- När ni kollegor pratar med varandra gällande detta, vad säger ni då?
- Vad har du fått för feedback från de anställda

Arbetsuppgifter

- Hur upplever du att arbetet har förändrats sedan implementeringen? (nya arbetsuppgifter, förändrade, arbetsuppgifter som fallit bort)
- Kan du beskriva en situation med second-hand som har varit utmanande, och en situation som har gått bra till?
- Hur ser lagringen ut av second-hand kläderna som inte hänger framme? är de uppdelade (sommarkläder, vårkläder), är det enkelt att ha en överblick (behöver ni gå igenom kläderna igen för att se vad ni har för kläder?)
- Hur gör ni för att underhålla second-hand-avdelningen?
- Hur väljer ni vilka kläder som ska vara framme i butiken?
- Hur många gånger byter ni ut second-hand kläder i butiken?
- Vem/vilka är det som byter/ansvarar för second-hand avdelningen?
- Får ni fler timmar för att arbeta med second-hand-avdelningen?, (om nej, varifrån tas de timmarna från andra arbetsuppgifter?)

Kundbemötandet

- Skulle du kunna beskriva processen när en kund kommer och lämnar in kläder, ex sortering, prissättning, organisering av kläder, lagring etc,
- Hur mycket tid lägger ni i snitt på en kund?
- Hur mycket tid lägger ni på second-hand i snitt på en vecka?

- Hur ofta kommer kunder och lämnar kläder, hur mycket?
- Hur skulle det se ut om det kom in fler kunder och lämnar in mer kläder? Hade det fungerat? Behov mer personal?
- Finns det en efterfrågan på second-hand kläder/hur ofta köper kunder från avdelningen
- Får ni in mer än ni säljer?
- Märker ni skillnad på kundernas kunskap om hållbarhet/second-hand och på vad som förväntas av er kunderna?

Kommunikation

- Hur upplever ni kontakten med huvudkontoret?
- Har ni varit delaktiga i att utveckla detta eller har ni bara lyssnat på de högre upp?
- Kan ni ge feedback högre upp, hur blev det bemött?
- Finns det något du hade velat göra annorlunda när detta implementerades, mer stöd, tydligare riktlinjer?
- Vad händer om det uppstår problem, vem kontaktar du?
- Vill du beskriva de största utmaningarna med implementeringen? (ex lagring, etc)utöver kassa när det tog tid
- Vad har fungerat enklast?

Avslutsfrågor:

- Känner du att dina svar har gett en rättvis bild av ämnet?
- Är det någonting du vill lägga till?

Bilaga 5

Observationsprotokoll

Vilken tid befinner du dig i butiken,
Gå runt och kolla utan kontakt,

Observera hela processen att ta emot kläder - Studera second-hand avdelningen, samt lager och hur mycket plats kläderna tar i lagret och i butik.

- När kläder tas emot.,
- Hur sorteras kläderna?
- Hur prissätts kläderna?
- Lagring av second-hand kläder
- Organisering av second-hand avdelningen
- Vilka verktyg används
- Hur lång tid tar det att gå igenom kläderna?
- Hur arbetar butikspersonalen med second-hand kläderna?
- Finns det någon struktur/process?
- Hur fungerar kassasystemet?
- Skyltar/symboler
- Inredningen
- Det visuella
- Är det enkelt att hitta avdelningen i butik?

Butikspersonalen

- Hur uttrycker/pratar personalen om det, kroppsspråk, verkar det jobbigt/stressigt, kul?
- Antal anställda.
- Tecken på stress hos personalen.
- Studera deras övergripande arbetsuppgifter.
- Personalens reaktioner på second-hand avdelningen:
 - Kommentarer om second-hand avdelningen (insamlade diskret).
 - Övergripande attityder (positiva/negativa/neutrala).

Butiken

- Interaktioner mellan personal.
- Hur mycket folk är det i butiken/hur många?
- Hur många kunder tittar på second hand avdelningen?