



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Mellan trygghet och övervakning:

Tågvärdars upplevelser av kroppsburna kameror i kollektivtrafiken

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16

Författare: Agnes Castensson
Ida Hjertzén
Sophia Udén

Handledare: Markus Lahtinen

Rättande lärare: Benjamin Weaver
Paul Pierce

Mellan trygghet och övervakning: Tågvärdars upplevelser av kroppsburna kameror i kollektivtrafiken

ENGELSK TITEL: Between safety and surveillance: Train attendants' experiences of body-worn cameras in public transport

FÖRFATTARE: Agnes Castensson, Ida Hjertzén, Sophia Udén

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Osama Mansour, Docent

FRAMLAGD: Maj, 2026

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 39

NYCKELORD: Kroppsburna kameror, UTAUT, kollektivtrafik, arbetsmiljö, hot och våld, integritet

SAMMANFATTNING:

Denna studie undersöker hur tågvärdar och kontrollanter inom svensk kollektivtrafik förhåller sig till kroppsburna kameror som integritetskänslig teknik i en utsatt arbetsmiljö. Tidigare forskning om kroppsburna kameror har främst fokuserat på polisiär verksamhet, medan forskning om användningen inom kollektivtrafiken är mer begränsad. Studien syftar till att bidra med kunskap om hur tekniken upplevs i relation till trygghet, arbetsmiljö och integritet, samt vilka faktorer som påverkar acceptans och användning av tekniken. Ett teoretiskt ramverk med fokus på teknikacceptans, övervakning och arbetsmiljö tillämpas. Data samlades in genom semistrukturerade intervjuer med sex informanter från två olika tågoperatörer. Resultatet visar att kroppsburna kameror främst upplevs som ett stöd för trygghet, dokumentation och konflikthantering i mötet med resenärer. Samtidigt väcker användningen frågor om integritet och övervakning. Studien bidrar med tre centrala insikter: teknikacceptans i kollektivtrafikens utsatta arbetsmiljöer formas av delade erfarenheter av otrygghet snarare än av teknikens egenskaper; surveillance studies-perspektivets traditionella bild av övervakning behöver nyanseras i situationer där den som bär kameran själv är den utsatta parten; samt kamerans successiva övergång från komplement till förutsättning för ett tryggt arbete.

Innehåll

1 Introduktion.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Problemformulering.....	2
1.3 Forskningsfråga.....	2
1.4 Syfte.....	2
1.5 Avgränsningar.....	3
2 Litteraturgenomgång.....	4
2.1 Hot och våld inom kollektivtrafiken.....	4
2.2 Kroppsburna kameror som övervakningsteknik.....	5
2.3 Kroppsburna kameror i arbetslivet.....	6
2.3.1 Kroppsburna kameror i kollektivtrafiken.....	6
2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	7
2.5 Surveillance studies.....	8
2.6 Intresseavvägning.....	8
2.7 Sammanfattning av tidigare forskning.....	9
2.8 Teoretiskt ramverk.....	10
3 Metod.....	12
3.1 Val av metod.....	12
3.1.1 Kvalitativ metodansats.....	12
3.1.2 Intervjuer (semistrukturerade).....	13
3.2 Litteraturinsamling.....	13
3.3 Urval.....	14
3.4 Intervjuguide och intervjuer.....	16
3.4.1 Intervjuguide.....	16
3.4.2 Intervjuer.....	16
3.5 Analysmetod.....	17
3.6 Tillförlitlighet och giltighet.....	18
3.6.1 Begränsningar och alternativa tolkningar.....	18
3.7 Etiska överväganden.....	19
4 Empiri.....	20
4.1 Hot och våld inom kollektivtrafiken.....	20
4.1.1 En offentlig och oförutsägbar arbetsmiljö.....	20
4.1.2 Konflikter i mötet med resenärer.....	20
4.1.3 Ensamarbete, begränsat handlingsutrymme och behov av stöd.....	21
4.2 Kroppsburna kameror som övervakningsteknik.....	22

4.2.1 Integritet och organisatoriska rutiner.....	22
4.3 Kroppsburna kameror i kollektivtrafiken.....	23
4.3.1 Trygghet genom dokumentation och bevismaterial.....	23
4.3.2 Kamerans påverkan på interaktionen med resenärer.....	23
4.4 Faktorer som påverkar acceptans och användning (UTAUT).....	24
4.4.1 Förväntad prestation.....	24
4.4.2 Förväntad ansträngning.....	24
4.4.3 Social påverkan.....	25
4.4.4 Möjliggörande förutsättningar.....	26
5 Diskussion.....	27
5.1 Hot och våld inom kollektivtrafiken.....	27
5.2 Kroppsburna kameror som övervakningsteknik.....	28
5.3 Kroppsburna kameror inom kollektivtrafiken.....	29
5.4 Faktorer som påverkar acceptans och användning (UTAUT).....	30
5.4.1 Förväntad prestation.....	30
5.4.2 Förväntad ansträngning.....	30
5.4.3 Social påverkan.....	30
5.4.4 Möjliggörande förutsättningar.....	31
5.5 Avslutande diskussion.....	32
6 Slutsats.....	33
6.1 Vidare forskning.....	34
7 Referenser.....	35
Appendix 1: Intervjuguide 1.....	37
Appendix 2: Intervjuguide 2.....	39

Tabeller

Tabell 2.1: Teoretiskt ramverk.....	15
Tabell 3.1: Tabell över informanter.....	20
Tabell 3.2: Koder.....	22

1 Introduktion

1.1 Bakgrund

I takt med en ökad användning av övervakningsteknik i samhället har frågor om trygghet, kontroll och integritet blivit allt mer centrala i den offentliga debatten. Digitala verktyg och tekniska lösningar används i allt högre grad för att förebygga brott, dokumentera händelser och skapa tryggare arbetsmiljöer, särskilt i yrken där personal möter konfliktfyllda situationer. Denna utveckling har väckt kritik, där oro om ett växande övervakningssamhälle och ökade integritetsrisker har lyfts inom både forskning och i samhällsdebatten.

En av de tekniker som fått särskild uppmärksamhet är kroppsburna kameror. Dessa har främst diskuterats i relation till Polismyndigheten, där användningen har motiverats av behovet att minska utsatthet för hot, våld och trakasserier samt stärka både arbetsmiljön och rättssäkerheten. Efter ett pilotprojekt där användningen av kroppsburna kameror testades har poliser enligt Polismyndigheten (2026) sedan 2023 haft möjlighet att kvittera ut en kroppsburen kamera inför varje arbetspass. En utvärdering genomförd av Brottsförebyggande rådet (Marklund, 2020) visar att införandet av kroppsburna kameror har bidragit till en minskning av vissa typer av trakasserier och våld riktade mot poliser i yttre tjänst. Marklund (2020) framhåller vidare att användningen av kroppsburna kameror har haft en positiv inverkan på polisers upplevda trygghet i arbetet, vilket kan kopplas till både den dokumenterande funktionen och möjligheten till ökat stöd i efterhand. Murphy och Estcourt (2020) visar att kroppsburna kameror under de senaste åren blivit allt vanligare, inte bara inom polisverksamhet utan även inom andra offentliga verksamheter. Detta gäller särskilt verksamheter där personal arbetar nära allmänheten och där konflikter eller hotfulla situationer kan uppstå. En sådan offentlig verksamhet är kollektivtrafiken. Enligt Newton (2004) kännetecknas kollektivtrafiken av öppna och dynamiska miljöer där stora mängder människor rör sig genom stationer, fordon och kringliggande områden, vilket skapar särskilda förutsättningar för konflikter och brottslighet.

Samhällsdebatten kring införandet av kroppsburna kameror inom Polismyndigheten har präglats av frågor om ökad teknikanvändning, integritet och risken för ett övervakningssamhälle. När det gäller andra yrkesgrupper som infört kroppsburna kameror, exempelvis tågvärdar, är forskningen däremot mer begränsad och samhällsdebatten inte lika kritisk. I likhet med polisen verkar dessa tågvärdar i offentliga miljöer där interaktionen med allmänheten är central, men där befogenheterna och möjligheter till stöd och skydd är mer begränsade.

Mot denna bakgrund blir det relevant att undersöka hur tågvärdar förhåller sig till kroppsburna kameror inom kollektivtrafiken. I denna kontext kan kroppsburna kameror fungera som ett stöd för trygghet och dokumentation, samtidigt som tekniken utgör en potentiellt integritetskänslig form av övervakning.

1.2 Problemformulering

Kroppsburna kameror har huvudsakligen studerats inom polisiära verksamheter. Marklund (2020) visar att tekniken kan bidra till minskad utsatthet för hot och våld samt ökad upplevd trygghet i arbetet. Samtidigt har användningen av kroppsburna kameror väckt frågor om integritet, kontroll och en ökad närvaro av övervakningsteknik i offentliga miljöer. Murphy och Estcourt (2020) visar att kroppsburna kameror under senare år blivit allt vanligare även utanför polisverksamheten, särskilt i yrken där personal arbetar nära allmänheten och där hotfulla situationer kan uppstå.

Kollektivtrafiken utgör ett sådant sammanhang. Newton (2004) beskriver kollektivtrafiken som en öppen och dynamisk miljö där konflikter, ordningsstörningar och hotfulla situationer kan uppstå. Tågvärdar arbetar nära allmänheten och förväntas hantera dessa situationer, men utan samma befogenheter och skydd som polisen har tillgång till. I denna kontext kan kroppsburna kameror fungera som ett stöd för trygghet, dokumentation och konflikthantering, samtidigt som användningen aktualiserar frågor om integritet och övervakning i offentliga miljöer.

Trots att kroppsburna kameror successivt spridit sig till offentliga verksamheter utanför polisen har användningen inom kollektivtrafiken inte studerats i samma utsträckning. Det finns därför begränsad kunskap om hur yrkesgrupper utanför polisen förhåller sig till kroppsburna kameror som övervakningsteknologi. Särskilt begränsad är kunskapen om hur tågvärdar upplever, accepterar och använder tekniken i relation till frågor om trygghet, kontroll och integritet i det dagliga arbetet.

1.3 Forskningsfråga

Hur förhåller sig tågvärdar till kroppsburna kameror som integritetskänslig teknik i en utsatt arbetsmiljö?

1.4 Syfte

Syftet med denna studie är att bidra med kunskap om hur kroppsburna kameror som integritetskänslig teknik upplevs och används i en utsatt arbetsmiljö. Studien syftar särskilt till att belysa hur tekniken uppfattas i relation till trygghet, arbetsmiljö och integritet, samt vilka faktorer som påverkar tågvärdars acceptans och användning av tekniken i det dagliga arbetet.

Genom att utgå från tågvärdarnas egna perspektiv avser studien även att bidra med kunskap om hur kroppsburna kameror som övervakningsteknik påverkar yrkesutövandet inom kollektivtrafiken, en kontext som skiljer sig från den polisiära verksamheten men där liknande former av utsatthet kan förekomma.

1.5 Avgränsningar

Studien avgränsas till tågvärddar och kontrollanter inom svensk kollektivtrafik och omfattar inte andra yrkesgrupper, verksamheter eller nationella kontexter. Studien mäter inte om kamerorna faktiskt minskar hot och våld utan fokuserar enbart på tågvärdarnas upplevelser. Resenärers perspektiv ingår inte som datakälla.

2 Litteraturgenomgång

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning och teoretiska perspektiv som är relevanta för studiens syfte och forskningsfråga. Inledningsvis behandlas forskning om hot och våld inom kollektivtrafiken för att skapa förståelse för den arbetsmiljö där kroppsburna kameror används. Därefter presenteras forskning om kroppsburna kameror som övervakningsteknik och hur tekniken används i arbetslivet, med särskilt fokus på kollektivtrafiken.

Vidare redogörs Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), som används för att förstå hur individer accepterar och använder ny teknik. Avsnittet behandlar även surveillance studies, där frågor om övervakning, kontroll och integritet står i centrum, samt Integritetsskyddsmyndighetens resonemang kring intresseavvägning mellan säkerhet och personlig integritet vid kamerabevakning.

2.1 Hot och våld inom kollektivtrafiken

Scaramuzzino (2024) beskriver hot och våld som ett omfattande arbetsmiljöproblem inom yrken där personal arbetar nära allmänheten. Författaren visar att sådana situationer inte enbart kan förstås som ett resultat av enskilda individers handlingar, utan formas i sociala och organisatoriska sammanhang. Scaramuzzino (2024) menar vidare att yrkesroller där personal fattar beslut som påverkar andra människor kan skapa konflikter och motstånd, vilket gör vissa arbetsmiljöer särskilt utsatta för hot och våld. Arbetsmiljöverket (2026) framhåller samtidigt att arbetsgivare har ett ansvar att förebygga och hantera risker kopplade till hot och våld genom systematiskt arbetsmiljöarbete, tydliga rutiner och olika säkerhetsåtgärder. Myndigheten betonar vikten av att arbetsplatser har fungerande rutiner för att hantera hot- och våldssituationer samt att arbetstagare ges stöd och möjlighet att delta i arbetsmiljöarbetet.

I tidigare forskning framgår det att hot och våld inom kollektivtrafiken utgör ett väletablerat problem och påverkar både personalens arbetsmiljö och resenärernas upplevelse av trygghet. Newton (2004) beskriver kollektivtrafiken som en komplex och rörlig miljö där stora mängder människor rör sig genom stationer, hållplatser och fordon, vilket skapar särskilda förutsättningar för konflikter och brottslighet. Författaren menar att samspelet mellan olika offentliga miljöer, hög rörlighet och kontinuerliga interaktioner mellan människor skapar särskilda förutsättningar för konflikter och brottslighet. Denna komplexitet kan samtidigt försvåra möjligheten att förebygga och hantera konflikter.

Ceccato och Ali (2025) beskriver personal inom kollektivtrafiken som en särskilt utsatt yrkesgrupp. Enligt författarna löper anställda inom kollektivtrafiken en högre risk att utsättas för hot, trakasserier och fysiskt våld jämfört med många andra yrken. Hotfulla situationer kan omfatta allt från verbala kränkningar och aggressivt beteende till fysiska angrepp och sexuella trakasserier. Scholten et al. (2017) menar samtidigt att yrkesroller som tågvärdar och busschaufförer i allt högre grad har utvecklats till serviceyrken där personal förväntas hantera upprörda resenärer och konflikter, vilket ytterligare kan öka utsattheten.

Ceccato och Ali (2025) betonar samtidigt att hot och våld i kollektivtrafiken inte enbart kan förstås utifrån individuella egenskaper hos resenärer, utan formas i samspelet mellan sociala, organisatoriska och miljömässiga faktorer. Författarna visar exempelvis att konflikter ofta koncentreras till kvällar, helger och miljöer där få människor finns närvarande för att ingripa. Även tidigare forskning av Ceccato, Gaudalet och Graf (2022) visar att vissa stationer och områden är särskilt riskfyllda, vilket understryker betydelsen av miljömässiga faktorer i kollektivtrafiken.

Scholten et al. (2017) framhåller slutligen att återkommande exponering för hotfulla situationer kan leda till stress och oro hos personalen. Författarna menar att detta i sin tur riskerar att påverka både arbetsmiljö och gör det svårare att rekrytera och behålla personal inom kollektivtrafiken. Sammantaget visar forskningen att arbete inom kollektivtrafiken präglas av en komplex arbetsmiljö där konflikter, trygghet och interaktioner med resenärer utgör centrala delar av yrkesutövningen.

2.2 Kroppsburna kameror som övervakningsteknik

Kroppsburna kameror kan förstås som en form av mobil övervakningsteknik som används för att dokumentera interaktioner mellan personal och allmänhet i olika offentliga miljöer. Murphy och Estcourt (2020) visar att tekniken under de senaste åren blivit allt vanligare inom polisverksamhet och andra offentliga verksamheter där personal arbetar nära allmänheten och där det finns risk för konflikter, hot eller våld. Författarna menar att användningen av kroppsburna kameror ofta motiveras av behovet av ökad säkerhet, dokumentation och trygghet i arbetet. Samtidigt innebär tekniken att människors beteenden, rörelser och interaktioner i offentliga miljöer i allt högre grad blir föremål för observation och registrering.

Miranda (2022) betonar att kroppsburna kameror inte enbart fungerar som neutrala tekniska verktyg, utan att de även påverkar sociala relationer och interaktioner mellan människor. Författaren beskriver exempelvis kroppsburna kameror som en teknik som rör sig tillsammans med användaren och därmed följer med in i olika situationer och miljöer. Kameran fungerar därmed som en del av själva interaktionen och kan påverka både hur personal agerar och hur människor reagerar på att bli observerade. Detta innebär enligt Miranda (2022) att tekniken inte enbart dokumenterar situationer, utan även kan påverka hur interaktioner formas och uppfattas i praktiken.

Murphy och Estcourt (2020) framhåller vidare att kroppsburna kameror är kopplade till frågor om integritet, kontroll och övervakning i offentliga miljöer. Författarna beskriver hur användningen av kroppsburna kameror kan bidra till en utökad form av samhällelig övervakning där allt fler vardagliga situationer dokumenteras och lagras digitalt. De lyfter även fram att tekniken väcker frågor kring vem som har tillgång till materialet, hur det används och vilka konsekvenser det kan få för människors integritet.

Backman och Hansen Löfstrand (2026) beskriver på liknande sätt hur användningen av kroppsburna kameror kan förstås som en del av en bredare utveckling där övervakning i offentliga miljöer successivt normaliseras. Författarna menar att tekniken inte enbart används för att stärka säkerhet och ordning, utan även bidrar till nya former av övervakning och kontroll i det offentliga rummet. Denna utveckling beskrivs som en process där användningen av övervakningsteknik expanderar till allt fler verksamheter och situationer över tid.

Miranda (2022) betonar samtidigt att användningen av kroppsburna kameror i praktiken är komplex och påverkas av kontextuella, tekniska och etiska faktorer. Författaren menar att

tekniken används olika beroende på arbetsmiljö, situation och användare, samt att det ofta uppstår praktiska och etiska utmaningar i det dagliga arbetet. Detta innebär att kroppsburna kamerors funktion och betydelse inte kan förstås enbart utifrån teknikens avsedda syfte, utan även behöver analyseras utifrån hur den faktiskt används i praktiken och hur den upplevs av de personer som arbetar med den.

2.3 Kroppsburna kameror i arbetslivet

Forskning om kroppsburna kameror i arbetslivet har i stor utsträckning fokuserat på teknikens möjliga betydelse för att förebygga hot, våld och konflikter i yrken där personal har nära kontakt med allmänheten. Ariel et al. (2019) beskriver exempelvis hur kamerans närvaro kan ha en avskräckande effekt genom att människor anpassar sitt beteende när de vet att de blir observerade och dokumenterade. Författarna menar att medvetenheten om övervakning kan bidra till att minska aggressivt beteende och konflikter.

Ariel et al. (2019) menar samtidigt att kroppsburna kameror inte enbart påverkar personer som blir filmade, utan även personalens eget agerande. Enligt författarna kan kameror öka medvetenheten hos båda parter i en interaktion, vilket kan bidra till ett lugnare och mer professionellt bemötande. Kroppsburna kameror kan därmed förstås som en teknik som påverkar sociala interaktioner och beteenden i mötet mellan personal och allmänhet.

Friis et al. (2026) framhåller att tidigare forskning visar att effekterna av kroppsburna kameror är komplexa och kontextberoende. Författarna beskriver att kameror i vissa situationer kan bidra till att minska hot och trakasserier, medan de i andra sammanhang har begränsad eller ingen effekt alls. De diskuterar även att kameror i vissa fall kan uppfattas som ett uttryck för kontroll eller maktutövning, vilket kan skapa motstånd eller bidra till att konflikter eskalerar. Hur tekniken fungerar i praktiken påverkas därmed av faktorer såsom arbetsmiljö, organisatoriska rutiner och hur kamerorna används i konkreta arbetssituationer.

2.3.1 Kroppsburna kameror i kollektivtrafiken

I forskning om kroppsburna kameror i kollektivtrafiken lyfts särskilt betydelsen av de interaktioner som uppstår mellan personal och resenärer. Friis et al. (2026) betonar att kamerornas effekter i denna miljö behöver förstås utifrån den specifika kontext där möten mellan personal och resenärer äger rum, snarare än som isolerade tekniska lösningar. Tidigare forskning av Friis et al. (2020) visar att aggressiva situationer inte enbart kan förklaras av individuella egenskaper hos resenärer, utan formas i samspelet mellan båda parter agerande.

Genom analyser av videomaterial från kroppsburna kameror visar Friis et al. (2020) att kontrollanternas sätt att agera och kommunicera med resenärer har betydelse för om konflikter eskalerar eller dämpas. Kroppsburna kameror har i dessa studier inte bara fungerat som säkerhetsverktyg utan även möjliggjort en detaljerad analys av hur konflikter faktiskt utvecklas i kollektivtrafikens miljö. Författarna menar att konflikter i kollektivtrafiken kan förstås som något som utvecklas i själva interaktionen snarare än som ett resultat av problematiska individer. Friis et al. (2020) beskriver exempelvis vissa situationer som "character contests" (p. 484), där parterna upplever att deras status eller värdighet ifrågasätts i interaktionen. Aggressiva reaktioner kan då fungera som ett sätt att försvara eller återupprätta respekt och social position i situationen.

Sammantaget visar forskningen att kroppsburna kameror inom kollektivtrafiken inte enbart fungerar som tekniska säkerhetsverktyg, utan även påverkar och synliggör de sociala interaktioner som uppstår mellan personal och resenärer i offentliga miljöer.

2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) utvecklades av Venkatesh et al. (2003) med syftet att skapa en samlad modell för att förklara individers acceptans och användning av informationsteknik. Modellen utvecklades genom att integrera element från åtta tidigare teorier och modeller inom forskning om teknikacceptans, däribland Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB) och Innovation Diffusion Theory (IDT).

Venkatesh et al. (2003) beskriver att modellen bygger på fyra centrala faktorer som påverkar individens intention att använda teknik samt det faktiska användandet av tekniken. Dessa faktorer är förväntad prestation (performance expectancy), förväntad ansträngning (effort expectancy), social påverkan (social influence) och möjliggörande förutsättningar (facilitating conditions).

Förväntad prestation definierar Venkatesh et al. (2003) som i vilken grad en individ upplever att användningen av ett system bidrar till förbättrad arbetsprestation. Författarna beskriver förväntad prestation som den faktor med störst betydelse för individers intention att använda ny teknik. Faktorn är betydelsefull både i situationer där individer själva väljer att använda tekniken och i arbetsmiljöer där användningen förväntas av organisationen.

Den andra faktorn, förväntad ansträngning, handlar enligt Venkatesh et al. (2003) om hur enkel tekniken upplevs vara att använda. Författarna beskriver att tekniker som uppfattas som enklare att förstå och använda har större sannolikhet att accepteras av användare. Det gäller särskilt under de tidiga stadierna av användningen innan tekniken blivit en naturlig del av arbetet. Studien visar även att faktorn förväntad ansträngning får mindre betydelse desto mer erfarenhet användarna får av tekniken.

Social påverkan definierar Venkatesh et al. (2003) som i vilken grad individer påverkas av andra människors uppfattningar kring användningen av tekniken. Detta innefattar exempelvis påverkan från kollegor, chefer och organisatoriska normer. Venkatesh et al. (2003) visar att en särskilt stark social påverkan på acceptansen är när användningen av tekniken inte är frivillig, utan där medarbetare förväntas använda tekniken som en del av sina arbetsuppgifter. Samtidigt visar resultaten att betydelsen av social påverkan tenderar att minska i takt med ökad erfarenhet av tekniken, eftersom användare i högre grad börjar basera sin användning på egna erfarenheter snarare än andras uppfattningar.

Den fjärde faktorn, möjliggörande förutsättningar, handlar enligt Venkatesh et al. (2003) om individens uppfattning om att det finns organisatoriska och tekniska resurser som stödjer användningen av systemet. Det kan exempelvis handla om utbildning, tekniskt stöd eller tydliga rutiner för användningen av tekniken. Venkatesh et al. (2003) beskriver att underlättande förutsättningar främst påverkar det faktiska användandet av tekniken snarare än intentionen att använda den. Författarna menar att även om användare har en positiv inställning till ett system kan användningen begränsas om det saknas resurser eller organisatoriskt stöd för att använda tekniken i praktiken. Forskning visar dessutom att

betydelsen av underlättande förutsättningar ökar i takt med användarnas erfarenhet av tekniken, eftersom praktiska och organisatoriska förutsättningar blir mer betydelsefulla vid fortsatt användning av systemet.

2.5 Surveillance studies

Övervakningsstudier, eller *surveillance studies*, är ett forskningsfält som undersöker övervakningens roll i samhället samt hur olika former av övervakning påverkar makt, kontroll och integritet. Enligt Lyon (2022) har forskningen i stor utsträckning präglats av ett kritiskt perspektiv på övervakning. Författaren menar att forskningen inte enbart syftar till att beskriva övervakning, utan också till att värdera dess konsekvenser för både samhället och individen.

Lyon (2007) menar att övervakning är en systematisk och rutinmässig insamling av information om människor för att kunna påverka, styra eller skydda dem. Författaren framhäver att övervakning är dubbeltydig och betonar att den kan leda till diskriminering och social sortering, samtidigt som den kan motiveras med trygghet och säkerhet.

Liknande perspektiv återfinns även i forskning om kroppsburna kameror. E. Joh (2016) studerar polisiär övervakningsteknik och argumenterar för att ny teknologi ger utökade möjligheter att samla in, lagra och analysera stora mängder data om individer och offentliga miljöer. E. Joh (2016) menar att teknologier som kroppsburna kameror, ansiktigenkänning och automatiserad dataanalys riskerar att normalisera omfattande övervakning samt skapa nya former av kontroll.

2.6 Intresseavvägning

Enligt Integritetsskyddsmyndigheten IMY (2025) behöver all kamerabevakning föregås av en intresseavvägning där bevakningsintresset vägs mot individers integritetsintresse. IMY (2025) skriver att bevakningsintresset avser verksamhetens behov av kamerabevakning, exempelvis för att förebygga hot, våld eller olyckor, medan integritetsintresset handlar om individers rätt att inte bli övervakade. Vidare framhåller IMY (2025) att kamerabevakning endast anses tillåten när bevakningsintresset väger tyngre än integritetsintresset.

IMY (2025) anger att det inom kollektivtrafiken generellt finns ett stort bevakningsintresse eftersom miljöerna ofta präglas av brottslighet och risk för olyckor. Samtidigt framhåller myndigheten att olika platser inom kollektivtrafiken har olika karaktär och därmed varierande behov av kamerabevakning. IMY (2025) skriver att bevakningsintresset exempelvis kan väga tyngre i färdmedel samt på stationer och perronger än vid busshållplatser.

Även integritetsintresset varierar beroende på vilken typ av plats inom kollektivtrafiken som bevakas och hur bevakningen utförs. IMY (2025) beskriver kamerabevakning som en känslig form av personuppgiftsbehandling, eftersom stora mängder information om enskilda individer kan samlas in. Vid bedömningen av integritetsintresset framhåller därför IMY (2025) att hänsyn ska tas till både hur bevakningen genomförs och vilken typ av område som övervakas.

2.7 Sammanfattning av tidigare forskning

Tidigare forskning visar att användningen av kroppsburna kameror behöver förstås i relation till den specifika kontext där tekniken används. Ceccato och Ali (2025) samt Scholten et al. (2017) visar att hot och våld utgör ett omfattande arbetsmiljöproblem inom yrken med nära kontakt med allmänheten, däribland kollektivtrafiken. Newton (2004) beskriver kollektivtrafiken som en offentlig och rörlig miljö där konflikter, aggressivt beteende och otrygghet uppstår i samspelet mellan personal och resenärer, vilket innebär att frågor om säkerhet och trygghet blir centrala för yrkesutövningen även utanför den polisiära kontexten.

Tidigare forskning visar samtidigt att kroppsburna kameror inte enbart fungerar som neutrala säkerhetsverktyg, utan även kan förstås som en form av övervakningsteknologi som påverkar sociala relationer, interaktioner och föreställningar om kontroll och integritet. Miranda (2022) framhåller att kroppsburna kameror inte enbart dokumenterar interaktioner utan även påverkar hur människor interagerar med varandra. Murphy och Estcourt (2020) kopplar tekniken till frågor om integritet och kontroll, vilket Backman och Hansen Löfstrand (2026) beskriver som en del av en bredare utveckling där övervakning successivt normaliseras i offentliga miljöer. Lyon (2007) och E. Joh (2016) betonar inom surveillance studies att övervakning ofta legitimeras genom argument om trygghet och säkerhet, samtidigt som den riskerar att bidra till ökad kontroll. Användningen av kroppsburna kameror präglas därmed av en avvägning mellan trygghet och integritet, vilket IMY (2025) konkretiserar genom sitt resonemang om intresseavvägning mellan bevakningsintresse och integritetsintresse.

Venkatesh et al. (2003) bidrar genom UTAUT med en modell för att förstå individers acceptans och användning av ny teknik utifrån fyra centrala faktorer, vilket möjliggör en analys av vad som påverkar tågvärdars acceptans och användning av kroppsburna kameror i arbetet.

Tillsammans utgör forskningen grunden för studiens teoretiska och analytiska utgångspunkter. Mot denna bakgrund riktas fokus mot att undersöka hur tågvärdar upplever, accepterar och använder kroppsburna kameror i sitt dagliga arbete, samt hur frågor om trygghet, övervakning och integritet förstås och hanteras i praktiken.

2.8 Teoretiskt ramverk

Efter litteraturgenomgången har ett teoretiskt ramverk (se tabell 2.1) tagits fram. Det teoretiska ramverket kommer senare att användas för att ta fram två intervjuguider.

Tabell 2.1: Teoretiskt ramverk

Tema	Författare	Ämne	Nyckelord	Egen Kommentar
Arbetsmiljö	Ceccato & Ali (2025); Ceccato et al. (2022)	Hot och våld i kollektivtrafik	Riskmiljöer, utsatthet, tid och plats, socioekonomiska faktorer	Ger bakgrund till varför kroppsburna kameror införs. Visar att tågvärdar arbetar i riskutsatta miljöer.
	Newton (2004)	Brottslighet i kollektivtrafik	Öppna miljöer, rörliga/statiska platser	Förklarar den komplexa miljö där tågvärdar arbetar, vilket påverkar behov av säkerhetsteknik.
	Scholten et al. (2017)	Arbetsroll och utsatthet	Servicearbete, konflikthantering, arbetsbelastning	Visar hur tågvärdars roll innebär ökad exponering för konflikter, vilket kopplar till behovet av stödverktyg som kameror.
	Arbetsmiljöverket (2026)	Arbetsmiljö	Riskbedömning, förebyggande arbete, arbetsgivaransvar	Ger en institutionell ram för varför tekniska lösningar som kroppsburna kameror införs som en del av arbetsmiljöarbetet.
	Scaramuzzino (2024)	Hot och våld som organisatoriskt problem	Social kontext, konflikt, yrkesroller	Visar att hot och våld formas av sociala och organisatoriska sammanhang, inte bara av enskilda individer.
Teknik och övervakning	Murphy & Estcourt (2020)	Kroppsburna kameror som övervakningsteknik	Säkerhet, dokumentation, integritet, kontroll	Visar att tekniken blivit vanlig i offentliga yrken och väcker frågor om integritet, kontroll och samhällelig övervakning.
	Miranda (2022)	Kamerans sociala funktion i interaktioner	Mobil teknik, social interaktion, beteendepåverkan	Beskriver kameran som en del av interaktionen. Påverkar hur personal agerar och hur människor reagerar på att bli observerade.

	Backman & Hansen Löfstrand (2026)	Normalisering av övervakning	Normalisering, offentligt rum, kontrollexpansion	Lyfter perspektivet av hur kroppsburna kameror också kan bidra till att övervakning i offentliga miljöer successivt normaliseras
Kroppsburna kameror i praktiken	Ariel et al. (2019)	Avskräckande effekter och beteendepåverkan	Deterrence, beteendeförändring, professionalism	Visar att kamerans närvaro kan minska aggressivt beteende hos båda parter och bidra till ett lugnare bemötande.
	Friis et al. (2020; 2026)	Kroppsburna kameror i kollektivtrafik	Interaktion, konflikter, "character contests"	Visar hur parternas agerande i interaktionen avgör om konflikter eskalerar eller dämpas
Teknikacceptans	Venkatesh et al. (2003)	UTAUT	Förväntad prestation, förväntad ansträngning, social påverkan, möjliggörande förutsättningar	Visar hur olika faktorer kan påverka användningen av kroppsburna kameror.
Surveillance studies	Lyon (2007)	Övervakningssamhälle	Övervakning, social sortering, diskriminering	Belyser ett kritiskt perspektiv på övervakning och integritet.
	E. Joh (2016)	Övervakningsteknik	Kroppsburna kameror, dataanalys, övervakning, kontroll	Belyser ett kritiskt perspektiv på ny övervakningsteknik, däribland kroppsburna kameror
Juridik och reglering	IMY (2025)	Intresseavvägning vid kamerabevakning	Intresseavvägning, integritet, bevakningsintresse	Visar hur integritet vägs mot säkerhet vid användning av kroppsburna kameror i kollektivtrafiken.

3 Metod

3.1 Val av metod

Syftet med denna studie var att undersöka hur tågvärdar och kontrollanter upplevde och förhöll sig till användningen av kroppsburna kameror i sin yrkesutövning. Studien syftade särskilt till att belysa hur tekniken uppfattades i relation till trygghet, arbetsmiljö och integritet. För att få en djupare förståelse för deras erfarenheter och uppfattningar inspirerades studien av en kvalitativ metodansats.

Det empiriska materialet samlades in genom semistrukturerade intervjuer med relevanta deltagare. I följande avsnitt presenteras den kvalitativa metodansatsen samt valet av semistrukturerade intervjuer mer ingående.

3.1.1 Kvalitativ metodansats

Alvehus (2023) skriver att den kvalitativa metoden handlar om att förstå hur människor tolkar och upplever olika fenomen, snarare än att undersöka samband genom statistik. Vidare betonar författaren att kvalitativ forskning utgår från uppfattningen att människor själva formar sin bild av världen. Därför behöver forskningen fokusera på hur individer upplever och tolkar sin verklighet. När tågvärdar och kontrollanter möter kameratekniken gör de det utifrån sina egna uppfattningar, erfarenheter och arbetsvillkor. Alvehus (2023) menar också att världen ofta är komplex och motsägelsefull och att kvalitativ forskning inte bör försöka förenkla denna komplexitet till statistiska samband. Kamerornas införande skulle kunna upplevas som trygghetsskapande och stödjande i arbetet, men skulle samtidigt kunna uppfattas som integritetskränkande eller konfliktförstärkande. Dessa delvis motstridiga erfarenheter behöver förstås i sin komplexitet, vilket den kvalitativa ansatsen möjliggör.

Ett alternativ till den kvalitativa metoden hade varit att använda en kvantitativ ansats, exempelvis genom en enkätundersökning. Jacobsen (2002) beskriver dock att kvantitativa metoder bygger på att verkligheten fångas genom siffror, ofta med standardiserade och förutbestämda svarsalternativ. En sådan metod innebär att de som studeras måste anpassa sina åsikter till färdiga kategorier. När målet däremot är att förstå hur människor tolkar sina erfarenheter, menar Jacobsen (2002) att kvalitativa metoder är mer ändamålsenliga, eftersom de är flexibla och kan anpassas till den komplexa verklighet som forskningen undersöker.

Jacobsen (2002) framhåller även att kvantitativa metoder riskerar att missa nyanser, eftersom det är forskaren som definierar vilka frågor som är viktiga. I en studie om hur tågvärdar förhåller sig till kroppsburna kameror som en integritetskänslig teknik finns en risk att enkätsvar ger en alltför förenklad bild av verkligheten. En kvalitativ metodansats möjliggör istället en mer nyanserad bild av hur tågvärdar och kontrollanter upplever användningen av kroppsburna kameror i relation till trygghet, dokumentation och integritet i den dagliga yrkesutövningen. Mot bakgrund av studiens syfte har denna studie därför inspirerats av en kvalitativ metodansats.

3.1.2 Intervjuer (semistrukturerade)

För att samla in data till denna studie genomfördes fem semistrukturerade intervjuer. Adams (2015) beskriver semistrukturerade intervjuer som en metod som befinner sig mellan en strukturerad enkät och en mer öppen diskussion. Metoden kombinerar både slutna och öppna frågor samt följdfrågor, vilket innebär att intervjun har en tydlig struktur samtidigt som den tillåter flexibilitet.

Vidare framhåller Adams (2015) att intervjun vanligtvis genomförs som ett samtal mellan intervjuare och informant. Under intervjun kan intervjuaren ställa följdfrågor, såsom “varför” eller “hur”, för att få mer utvecklade och nyanserade svar. Intervjun behöver inte följa en strikt ordning, utan kan röra sig mellan olika ämnen och även inkludera nya frågor som uppstår under intervjuns gång. En central fördel med semistrukturerade intervjuer är just denna flexibilitet. Adams (2015) menar att intervjuaren kan anpassa frågorna och följa upp intressanta resonemang, vilket möjliggör insamling av mer detaljerad och djupgående information.

Adams (2015) lyfter även fram att metoden är särskilt användbar vid studier av nya eller komplexa fenomen. Genom att ställa öppna frågor och följa upp informanternas svar skapas möjlighet att undersöka erfarenheter och perspektiv som inte var kända på förhand. I denna studie möjliggör semistrukturerade intervjuer att fånga tågvärdars och kontrollanters egna upplevelser och tankar, vilket är centralt för att besvara studiens forskningsfråga. Metoden skapade även förutsättningar att identifiera och vidare undersöka oväntade aspekter av hur kroppsburna kameror förstås i relation till trygghet, integritet och övervakning.

3.2 Litteraturinsamling

Litteraturen i litteraturgenomgången (se kapitel 2) samlades in genom en systematisk sökning av tidigare forskning inom områden relevanta för studiens syfte. Fokus låg på vetenskapliga artiklar och rapporter som behandlar kroppsburna kameror, hot och våld i arbetslivet, integritet, teknikacceptans och surveillance studies. För att säkerställa litteraturens vetenskapliga kvalitet har huvuddelen av källorna varit peer review-granskade artiklar. Utöver vetenskapliga publikationer har även rapporter från myndigheter inkluderats, i de fall de bedömts vara relevanta för studiens syfte. Detta gäller särskilt myndighetskällor med direkt relevans för studiens ämnesområde, såsom Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) och Arbetsmiljöverket. Litteratursökningen genomfördes via databaser och söktjänster såsom Lunds universitets bibliotek (Finn), Google Scholar och Researchgate. Dessa databaser valdes eftersom de erbjuder bred tillgång till forskning inom samhällsvetenskapliga och tekniska områden.

Följande sökord användes i litteratursökningen, både enskilt och i olika kombinationer:

- Body worn cameras
- Body worn cameras effects
- Body worn cameras public transport
- IT and society
- Public transport safety
- Surveillance studies
- Surveillance technology
- Technology acceptance

- Technology acceptance model
- UTAUT
- Workplace violence
- Workplace aggression

Sökorden har kombinerats på olika sätt för att fånga in ett brett urval av studier. Urvalet gjordes därefter baserat på studiernas relevans för forskningsfrågan samt aktualitet.

Efter den inledande sökningen genomfördes ett urval där artiklarnas sammanfattningar (abstracts) och slutsatser granskades för att bedöma deras relevans. För att inkluderas i studien behövde litteraturen behandla teman relaterade till kroppsburna kameror, hot och våld i arbetslivet, kollektivtrafik, övervakningsteknik och integritet, surveillance studies och/eller teknikacceptans. De studier som bedömdes relevanta analyserades därefter mer ingående och användes som underlag för litteraturgenomgången och den fortsatta analysen i studien.

Utifrån den insamlade litteraturen utformades även ett teoretiskt ramverk (se tabell 2.1). Ramverket sammanställde centrala teman och faktorer som identifierats i tidigare forskning och användes senare som grund vid utformningen av intervjufrågor.

3.3 Urval

Under urvalsfasen fastställdes ett antal kriterier som informanterna behövde uppfylla. Kriterierna innebar att informanterna skulle ha erfarenhet av kroppsburna kameror, antingen genom att själva använda tekniken i sitt dagliga arbete eller genom att arbeta nära implementeringen och användningen av den. Detta bidrog till en djupare inblick i hur kroppsburna kameror upplevs och används inom verksamheten.

Urvalet av informanter gjordes även för att fånga olika perspektiv kring användningen av kroppsburna kameror. D1, som har en övergripande roll inom säkerhet och kamerahantering på Operatör X, valdes ut eftersom han besitter omfattande kunskap om användningen av kroppsburna kameror, samt om tågvärdarnas arbete. D2 har erfarenhet av att använda kroppsburna kameror i sin roll som chef för kontrollgruppen och arbetar även med trygghetsarbete. D3, D4, D5 och D6 har samtliga erfarenhet av att arbeta med kroppsburna kameror i sitt dagliga arbete som tågvärd eller kontrollant. Trots D5:s begränsade yrkeserfarenhet bedömdes informantens svar som relevanta för studien, eftersom informanten genomgått utbildning till tågvärd där kroppsburna kameror ingått som en del av utbildningen. D5 har dessutom genomfört praktik och arbetat i rollen med användning av kroppsburen kamera.

Att välja informanter med relevant erfarenhet och kunskap var centralt för att kunna uppfylla studiens syfte. D1 och D2 valdes särskilt eftersom deras övergripande roller inom säkerhet och verksamhetsstyrning innebär daglig kontakt med tågvärdar, vilket gav möjlighet att belysa bredare mönster i hur tekniken upplevs och vilka effekter den fått inom verksamheten i stort. Genom att kombinera dessa perspektiv med tågvärdars och kontrollanters egna erfarenheter möjliggjordes en mer sammansatt bild av hur kroppsburna kameror används och uppfattas i praktiken. Urvalet inkluderade även informanter från två olika operatörer med skilda förutsättningar, då användningen av kroppsburna kameror är obligatorisk hos Operatör X medan den är frivillig hos Operatör Y. Detta för att kunna jämföra hur organisatoriska skillnader påverkar acceptansen och användningen av tekniken.

I Tabell 3.1 presenteras rollerna kontrollant och tågvärd under kolumnen ”Roll”. Med kontrollant avses i denna studie biljettkontrollanter med särskilt ansvar för biljett- och intäktssäkring. Arbetsuppgifterna innefattar bland annat att säkerställa att resenärer har giltig biljett, korrekta rabatter och studentförmåner. Med tågvärd avses personal som kontrollerar biljetter och har ett fokus på service, trygghet och säkerhet ombord på tågen.

Tabell 3.1: Tabell över informanter

Deltagare	Roll	Företag	Års erfarenhet	Intervju-längd	Datum
D1	Säkerhetsstrateg	Operatör X	5	29:11 min	15-04-2026
D2	Chef för kontrollgruppen samt Trygghet & säkerhetsstrateg	Operatör X	25	29:11 min	15-04-2026
D3	Kontrollant	Operatör X	5	23:39 min	15-04-2026
D4	Tågvärd	Operatör Y	3	19:50 min	04-05-2026
D5	Tågvärd	Operatör X	>1	14:38 min	05-05-2026
D6	Tågvärd	Operatör Y	2,5	47:11 min	06-05-2026

D1 och D2 intervjuades i syfte att ge en övergripande bild av tågvärdarnas och kontrollanternas förhållningssätt till kroppsburna kameror. Även om de själva inte arbetar ombord på tågen har de genom sina arbetsuppgifter regelbunden kontakt med tågvärdar och kontrollanter. De bedömdes därför kunna bidra med relevanta insikter och information för att besvara studiens forskningsfråga.

Ingen av informanterna uttryckte önskemål om att vara anonyma, men beslutet togs ändå att avidentifiera samtliga deltagare. Detta gjordes för att säkerställa att fokus i studien ligger på informanternas erfarenheter och upplevelser snarare än deras identiteter eller specifika arbetsplatser. I studien benämns därför deltagarna som D1–D6 och företagen som Operatör X respektive Operatör Y.

Informanterna bestod av sex deltagare från två olika operatörer. Nedan presenteras en mer detaljerad översikt över deltagarnas roller och erfarenhet.

- Deltagare 1 arbetar inom säkerhet och beredskap, en stödfunktion inom Operatör X med ansvar för trygghets- och säkerhetsfrågor för både medarbetare och resenärer. I arbetsuppgifterna ingår bland annat hantering och implementering av kroppsburna kameror, personlarm samt andra säkerhetsrelaterade hjälpmedel.
- Deltagare 2 är chef för kontrollgruppen på Operatör X och Trygghets & Säkerhetsstrateg. D2 arbetar operativt mot verksamheten inom Operatör X med fokus på intäktssäkring och trygghetsarbete. Arbetsuppgifterna innefattar att säkerställa företagets intäkter samt att förebygga hot och våld inom verksamheten för att skapa en tryggare miljö för tågvärdarna och resenärerna. D2 har erfarenhet av kroppsburna kameror från att jobba ute med kontrollgruppen.

- Deltagare 3 arbetar som kontrollant inom kontrollgruppen hos Operatör X. Arbetsuppgifterna består främst av biljett- och intäktssäkring genom biljettkontroller ombord på tågen. Rollen innebär ett mer fördjupat kontrollarbete jämfört med ordinarie ombordpersonal, där särskilt fokus läggs på att säkerställa att resenärer har korrekt biljett till rätt avgång samt giltiga rabatter och studentförmåner.
- Deltagare 4 arbetar som tågvärd hos Operatör Y. Rollen innebär främst biljettvisering, kundservice och arbete nära resenärerna ombord på tågen.
- Deltagare 5 arbetar som tågvärd på Operatör X, och är relativt ny i yrkesrollen. Arbetsuppgifterna omfattar främst att bidra till säkerheten ombord genom att hantera eventuella säkerhetsrelaterade situationer kopplade till tåget eller resenärerna. Utöver detta ingår även kundservice, vägledning av resenärer samt biljettvisering som en central del av det dagliga arbetet. D5 hade nyligen genomgått den säkerhetsutbildning som ingår i utbildningen till tågvärd, där kroppsburna kameror behandlas som en del av det praktiska säkerhetsarbetet.
- Deltagare 6 har arbetat som tågvärd hos Operatör Y. Precis som D4 och D5 innebär rollen främst biljettvisering, kundservice och arbete nära resenärerna ombord på tågen. D6 är tjänstledig för tillfället för att studera till lokförare.

3.4 Intervjuguide och intervjuer

3.4.1 Intervjuguide

För de semistrukturerade intervjuerna utformades två separata intervjuguides (se Appendix 1 och Appendix 2). Den ena intervjuguiden riktade sig till deltagare med ansvar för säkerhetsfrågor och hantering av kroppsburna kamerorna (D1 och D2). Den andra riktade sig till tågvärdar och kontrollanter som använder kamerorna i sitt dagliga arbete (D3–D6).

Uppdelningen gjordes för att kunna anpassa frågorna efter informanternas olika roller, erfarenheter och kunskapsområden. Intervjuguiderna utformades med utgångspunkt i den tidigare litteraturen och det teoretiska ramverket som presenterats i studien (se Tabell 2.1). Varje intervjuguide innehöll åtta huvudfrågor. Frågorna organiserades utifrån centrala teman som identifierats i litteraturgenomgången. Dessa teman omfattade bland annat trygghet, arbetsmiljö, teknikacceptans, integritet samt praktiska aspekter kopplade till användningen av kroppsburna kameror. Genom denna tematiska struktur skapades förutsättningar för att samla in relevant och jämförbar empiri samtidigt som intervjuerna behöll en flexibel och öppen karaktär.

3.4.2 Intervjuer

Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via Google Meet. Intervjuerna med D1 och D2 genomfördes gemensamt, likaså intervjun med D2 och D3. Resterande intervjuer genomfördes individuellt. Intervjun med D1 och D2 genomfördes gemensamt på informanternas önskemål, då de ansåg att deras erfarenheter och svar skulle komplettera varandra på ett relevant sätt. Intervjun med D2 och D3 genomfördes gemensamt efter att D2 bjudit in D3 till intervjun. D2 ansåg att D3:s erfarenheter och kunskaper skulle bidra med relevanta perspektiv. Samtliga intervjuerna inleddes med en introduktion där studiens syfte presenterades för informanterna. Inledningen innehöll även information om deltagandet, informanternas rättigheter samt möjligheten att när som helst avbryta sitt deltagande i studien. Informanterna tillfrågades även om sitt samtycke till ljudinspelning av intervjuerna för att

möjliggöra transkribering och vidare analys av det empiriska materialet. Därefter ombads informanterna att kort presentera sig själva och beskriva sin yrkesroll inom verksamheten. Efter introduktionen fortsatte intervjuerna med frågor från respektive intervjuguide. Intervjuerna avslutades med en öppen avslutande fråga. Oates (2022) framhåller att öppna frågor uppmuntrar informanten att ge mer omfattande svar. Det gav informanterna möjlighet att lyfta ytterligare tankar, erfarenheter eller reflektioner kring användningen av kroppsburna kameror som inte tidigare tagits upp under intervjun.

3.5 Analysmetod

För att möjliggöra bearbetning av intervjuerna spelades dessa in och transkriberades med hjälp av verktyget Sunet Scribe. Inspelningarna användes sedan för att manuellt granska och korrigera transkriptionerna. Rättelserna avsåg fel som uppstått under den automatiska transkriptionen och genomfördes utan att materialets betydelse förändrades.

De två intervjuguiderna la grunden för kategoriseringen av transkriberingen. Eftersom frågorna redan var indelade i olika teman utifrån litteratur och teori, kunde materialet koderas baserat på dessa till en början. Oates (2022) betonar vikten av att inte utgå alltför strikt från en förutbestämd teori, eftersom detta kan leda till att andra relevanta teman förbises. Därför inkluderades även nya teman som identifierades under analysprocessen och vid genomgången av det empiriska materialet. Koderna i Tabell 3.2 utgörs av förkortningar baserade på de identifierade teman.

Tabell 3.2: Koder

Kod	Tema
AM	Arbetsmiljö
B	Beteendeförändring
FA	Förväntad ansträngning
FP	Förväntad prestation
I	Integritet
K	Konflikt
MF	Möjliggörande förutsättningar
P	Praktiska aspekter
SP	Social påverkan
S	Stöd
T	Trygghet

3.6 Tillförlitlighet och giltighet

Jacobsen (2002) delar upp undersökningens totala giltighet i tre element, intern giltighet, extern giltighet och tillförlitlighet.

Enligt Jacobsen (2002) handlar den interna giltigheten om i vilken utsträckning studien faktiskt undersöker det den avser att undersöka. För att säkerställa detta utformades intervjufrågorna utifrån studiens forskningsfråga och tidigare forskning inom området, vilket bidrar till att empirin är relevant i förhållande till syftet. Frågorna syftade till att fånga informanternas verkliga upplevelser utan att styra svaren i en viss riktning. För att säkerställa att rätt kompetens och erfarenhet representerades i studien gjordes ett urval av intervjupersoner. Det empiriska materialet bygger på intervjuer med både tågvärdar och kontrollanter, men även med personer i mer övergripande roller, såsom ansvariga för säkerhet och kroppsburna kameror. Detta bidrog till en bredare inblick i hur tekniken upplevs och hanteras inom verksamheten.

Extern giltighet beskriver Jacobsen (2002) som i vilken grad studiens resultat kan generaliseras till andra sammanhang. Eftersom informanterna arbetar inom olika delar av kollektivtrafiken och under varierande förhållanden, finns det skäl att argumentera för att resultaten kan ha relevans även för liknande yrkesgrupper. Detta gäller särskilt yrkesgrupper inom kollektivtrafiken som möter jämförbara arbetsförhållanden. Samtidigt bör den externa giltigheten tolkas med viss försiktighet, då studiens empiriska underlag bygger på ett begränsat antal intervjuer.

Enligt Jacobsen (2002) handlar tillförlitlighet om i vilken utsträckning studiens resultat är pålitliga och inte påverkas av tillfälliga eller systematiska fel. För att stärka tillförlitligheten har metodiken dokumenterats på ett transparent och detaljerat sätt, vilket möjliggör att studien kan upprepas. Intervjuerna genomfördes utifrån utformade intervjuguider, en till de i övergripande roller och en till användare av kroppsburen kamera. Grundfrågorna var identiska för samtliga informanter inom samma område. Detta bidrog till konsekvens och minskade risken för missförstånd. Samtliga informanter gavs samma förutsättningar inför intervjuerna och fick ta del av frågorna innan intervjun. Intervjuerna spelades in och transkriberades i sin helhet, vilket minskar risken för felaktig återgivning av materialet. Dessa tre aspekter, intern giltighet, extern giltighet och tillförlitlighet, är enligt författaren nära sammanlänkade och utgör tillsammans centrala kriterier för att bedöma studiens kvalitet.

3.6.1 Begränsningar och alternativa tolkningar

Studiens begränsningar bör beaktas vid tolkning av resultaten. Eftersom intervjuerna behandlade frågor kopplade till trygghet, säkerhet och användningen av kroppsburna kameror inom den egna verksamheten finns en risk att vissa svar påverkats av organisatorisk lojalitet. Informanterna kan exempelvis ha uttryckt sig på ett sätt som uppfattades som professionellt eller i linje med verksamhetens syn på användningen av tekniken.

Två av intervjuerna genomfördes dessutom gemensamt, vilket kan ha påverkat dynamiken i samtalen och informanternas möjlighet att uttrycka avvikande eller kritiska perspektiv. Att D2 deltog i flera intervjuer kan även ha påverkat svaren, då närvaron av en person med en

ledande roll inom verksamheten potentiellt kan ha påverkat hur öppet andra deltagare valde att uttrycka sig.

Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via Google Meet, vilket innebar vissa begränsningar jämfört med fysiska intervjuer. Digitala intervjuer kan exempelvis göra det svårare att uppfatta kroppsspråk, sociala signaler och nyanser i interaktionen mellan intervjuare och informanter.

3.7 Etiska överväganden

I denna studie har etiska överväganden varit centrala genom hela forskningsprocessen, eftersom intervjuer med anställda kan beröra personliga erfarenheter och arbetsrelaterade frågor. Jacobsen (2002) framhåller att forskning kan innebära ett intrång i individens privatliv, vilket ställer krav på ett genomtänkt etiskt förhållningssätt. I linje med detta betonar Etikprövningsmyndigheten (2023) att forskning endast bör genomföras om nyttan överväger de risker som kan uppstå för deltagarna. I denna studie har därför möjliga risker, såsom integritetsfrågor och att deltagarna delar erfarenheter från sin arbetsplats, beaktats. Samtidigt bedöms studien bidra med relevant kunskap, vilket motiverar genomförandet.

Jacobsen (2002) lyfter särskilt fram kravet på informerat samtycke, vilket innebär att deltagare ska få tillräcklig information om studiens syfte, genomförande och vad deltagandet innebär. I denna studie har deltagarna informerats i ett tidigt skede om studiens upplägg, vilket gav dem möjlighet att ta ställning till sitt deltagande.

Vidare betonar Jacobsen (2002) att deltagande ska vara frivilligt och att det inte får förekomma någon form av påtryckning. Deltagarna informerades därför om att deras medverkan var frivillig och att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande utan konsekvenser. De tillfrågades även om samtycke till ljudinspelning av intervjuerna i syfte att transkribera materialet, vilket genomfördes först efter att samtycke erhållits.

När det gäller rätten till privatliv framhåller Jacobsen (2002) att forskaren måste ta hänsyn till hur känslig och privat den insamlade informationen är samt risken att individer kan identifieras. I denna studie har samtliga deltagare avidentifierats, vilket är särskilt viktigt då intervjuerna berör deras arbetsplats. Ljudinspelningarna har förvarats säkert och endast tillgängliga för författarna. Genom avidentifieringen och säker hantering av materialet har deltagarnas integritet skyddats.

Sammanfattningsvis har studien genomförts med hänsyn till centrala forskningsetiska principer såsom informerat samtycke, frivillighet och skydd av deltagarnas integritet. Genom att kontinuerligt beakta dessa aspekter har en balans eftersträfvats mellan studiens kunskapsbidrag och deltagarnas rätt till skydd, i enlighet med de etiska överväganden som Jacobsen (2002) lyfter.

4 Empiri

I detta kapitel presenteras studiens empiriska resultat baserat på de genomförda intervjuerna. Syftet är att redovisa hur informanterna beskriver sina erfarenheter och upplevelser i relation till studiens frågeställning. Resultatet struktureras i enlighet med intervjuguidens tematiska upplägg. För att skydda informanternas identitet har samtliga deltagare oidentifierats och benämns i texten som D1–D6, där D står för deltagare (se Tabell 3.1). Hänvisningar till det empiriska materialet anges med deltagarens beteckning följt av radnummer i transkriberingen, där R står för rad, exempelvis (D1, R13).

4.1 Hot och våld inom kollektivtrafiken

4.1.1 En offentlig och oförutsägbar arbetsmiljö

Trygghet och säkerhetsstrateg D2 beskrev arbetsmiljön ombord som offentlig och otrygg, där personalen ofta arbetar ensamma och därför är i behov av extra skyddsåtgärder (D2, R14). På liknande sätt beskrev tågvärd D4 arbetet som särskilt utsatt eftersom personalen befinner sig i en miljö där de inte kan påverka vilka resenärer som kliver ombord:

[...] det är en väldigt utsatt roll. Speciellt att man befinner sig på ett tåg. [...] Du får ett pass, du får ett tåg, du ska bemanna det tåget. Vem som kliver på kan ju du inte avgöra. (D4, R52)

Vidare lyfte tågvärd D6 fram att tågvärdar ofta arbetar ensamma i tågvagnarna och att stödet från kollegor är begränsat. Vid vissa avgångar finns endast en lokförare och en tågvärd ombord, vilket innebär att tågvärden blir ensam i vagnen om en konflikt uppstår (D6, R39). Flera tågvärdar beskrev därtill att arbetsmiljön blir särskilt utsatt under kvällar, helger och vid större evenemang då många resenärer är alkoholpåverkade eller på annat sätt utåtagerande. Tågvärd D5 beskrev, utifrån vad kollegor berättat om kvälls- och helgtrafik från större städer, att situationer snabbt kan eskalera (D5, R32), medan D6 särskilt lyfte fram fotbollsmatcher och konserter som återkommande risksituationer (D6, R35).

4.1.2 Konflikter i mötet med resenärer

Flera informanter beskrev att konflikter ofta uppstår i samband med biljettkontroller, tilläggsavgifter och situationer där resenärer ifrågasätts kring sina biljetter. Kontrollant D3 framhöll att hotfulla situationer inte inträffar konstant men förekommer regelbundet i arbetet, särskilt när resenärer reagerar kraftigt negativt på tilläggsavgifter eller biljettkontroller (D3, R8, R10). D3 beskrev vidare att hotfullhet inte alltid handlar om direkta eller uttalade hot. Personalen behöver kontinuerligt göra en egen bedömning av huruvida en situation uppfattas som hotfull (D3, R10). D3 beskrev att en situation kan uppfattas som hotfull redan när en resenär reser sig upp och rör sig mot personalen aggressivt, eller när stämningen eskaleras till den punkt att personalen börjar bli "kallad saker" (D3, R12).

I likhet med D3 beskrev trygghet och säkerhetsstrateg D2 hur vardagliga situationer snabbt kan utvecklas till konflikter när resenärer redan befinner sig i stressade eller pressade situationer:

[...] pappan som har lämnat sina två barn på dagis. Det blir jättestressigt, han missar tåget, tar fel tåg, är stressad, [...] så kommer kontrollanten eller tågvärden fram och då är den sjukt irriterad och då tänder den på alla när den ska få en böter på 1200 spänn också, på toppen av det här. (D2, R31)

Tågvärd D6 beskrev att konflikter snabbt kan eskalera i mötet med påverkade personer och att situationer kan förändras utan förvarning, eftersom resenärers beteende snabbt kan växla från lugnt till aggressivt (D6, R10). Tågvärd D4 beskrev att problembilden var särskilt tydlig på vissa tåglinjer och stationer, och kopplade detta till socioekonomiska faktorer i området:

[...] det är lite socioekonomiska svårigheter, speciellt mellan [A] och [B]. Av den anledningen är det många som plankar. Det är jättemycket droger på tågen. Det är många som är alkoholpåverkade. [...] Av den anledningen är det väldigt många incidenter. Det är konstant slagsmål, det är jättemycket droger. (D4, R26)

4.1.3 Ensamarbete, begränsat handlingsutrymme och behov av stöd

Trygghet och säkerhetsstrateg D2 beskrev att tågvärdar och kontrollanter ofta förväntas hantera konflikter och ordningsproblem på egen hand trots att de arbetar i miljöer där många resenärer kan vara berusade eller påverkade av droger (D2, R59). För att illustrera situationen jämförde D2 tågmiljön med en annan offentlig miljö där ordningsvakter vanligtvis finns på plats:

Om ni tänker på en klubb och ni går ut och har lite kul en fredagskväll, då vet ju ni att det står ofta tre-fyra ordningsvakter vid dörren och det är 300 personer inne. Och många är onyktra och det är diverse olika droger. Men ombord på ett tåg så är vi ensamma och förväntas hantera allt det här. (D2, R59)

I anslutning till detta beskrev tågvärd D4 att personalens handlingsutrymme är begränsat i mötet med hotfulla resenärer. D4 förklarade att tågvärdar saknar befogenhet att avvisa resenärer fysiskt och endast kan uppmana personer att lämna tåget och därefter tillkalla polis vid behov (D4, R57). Enligt D4 skapar detta situationer där personalen behöver hantera aggressiva eller stökiga resenärer utan att själva kunna ingripa fullt ut (D4, R57).

På liknande sätt beskrev tågvärd D6 att ensamarbetet skapar en känsla av utsatthet, eftersom personalen ofta saknar möjlighet till omedelbart stöd när konflikter uppstår, och jämförde situationen med polisyrket:

[...] där jämför jag det sjukt mycket med polisens yrke i bemötandet. Att de har ju så mycket mer skydd, eller vad man ska säga. De har sina kameror, de har sina spray och pistoler och allt vad det nu är. Och vi står där helt tomhänta. En liten kamera har vi, det är bra. Och jag tror att den kameran gör mycket. (D6, R10)

Ensamarbetet som D6 beskrev utvecklades vidare av tågvärd D4, som förklarade att kroppskameror har ersatt tidigare dubbelbemanning under kvällar och helger (D4, R7).

D4 beskrev att kameran har ersatt en kollega, trots att det upplevdes som betydligt lättare att arbeta när man var två (D4, R40). Vidare menade D4 att förändringen har lett till att vissa medarbetare avstår från kvällspass på grund av den ökade otryggheten (D4, R40). Samtidigt framhöll informanten att arbetssituationen blir betydligt lättare när personalen arbetar två tillsammans (D4, R44). På frågan om framtida önskemål betonade D4 framför allt behovet av mer personal ombord, men lyfte även fram utvecklade kamerafunktioner som ett möjligt stöd i arbetet (D4, R60).

4.2 Kroppsburna kameror som övervakningsteknik

4.2.1 Integritet och organisatoriska rutiner

Flera informanter beskrev att användningen av kroppsburna kameror regleras genom organisatoriska rutiner och särskilda integritetsskyddande åtgärder. Säkerhetsstrateg D1 förklarade att organisationen har genomfört en intresseavvägning och upprättat en verksamhetsanalys för att motivera införandet av kroppsburna kameror (D1, R49). Informanten framhöll att både personal och chefer genomgått utbildning kring användningen av kamerorna samt att åtkomsten till det inspelade materialet är starkt begränsad:

Alla medarbetare som använder kroppsburen kamera och deras chefer ska gå en utbildning. [...] Det finns ju bara ett fåtal personer inom [X-koncern] som har tillgång till det inspelade materialet. (D1, R49, R51)

D1 beskrev vidare att material som inte kopplas till en polisanmälan raderas inom fem dagar, medan material kopplat till polisanmälningar hanteras av en begränsad grupp inom organisationen (D1, R51). I likhet med D1 uppfattade tågvärd D5 att det fanns riktlinjer kring när kameran skulle användas, exempelvis att den inte skulle vara aktiverad under raster (D5, R18). D5 framhöll även att kameran ska stängas av och läggas undan i rastlokaler (D5, R18).

Trots dessa rutiner beskrev trygghet och säkerhetsstrateg D2 att användningen av kroppsburna kameror kan väcka frågor om integritet och övervakning bland personalen. D2 förklarade att vissa medarbetare upplevde det som integritetskänsligt att bära en kamera eller att filma andra människor i arbetet, vilket kopplades till individuella värderingar och olika syn på övervakningsteknik (D2, R36). D2 lyfte även fram att det bland vissa kollegor förekom en oro för att arbetsgivaren skulle använda det inspelade materialet för att granska hur personalen skötte sitt arbete, även om D2 inte såg detta som ett faktiskt problem (D2, R37). Säkerhetsstrateg D1 tonade dock ned dessa farhågor och menade att kroppsburna kameror inte längre är kontroversiellt. D1 pekade på att kamerabevakning i samhället överlag har ökat markant, från butiker och bussar till tågmiljöer och att användningen därför har blivit alltmer normaliserad (D1, R57). Tågvärd D4 lyfte fram resenärsperspektivet och resonerade kring att kamerans närvaro kan upplevas som integritetskränkande för resenärer i vardagliga situationer, exempelvis vid en vanlig biljettkontroll (D4, R34). D4 lyfte även fram en bredare reflektion kring teknikens roll i samhället och menade att kameror egentligen inte borde behövas:

Alltså om jag fick tänka ett idealt samhälle så skulle jag inte tycka att vi egentligen ska behöva kameror. Jag tänker att vi alla är människor. [...] Att vi inte ska behöva gå så långt att det ska behövas kameror. (D4, R18)

4.3 Kroppsburna kameror i kollektivtrafiken

4.3.1 Trygghet genom dokumentation och bevismaterial

Flera informanter beskrev att kroppsburna kameror används som ett trygghetsskapande stöd för både personal och resenärer i kollektivtrafiken. Säkerhetsstrateg D1 framhöll att det huvudsakliga syftet med att införa kroppsburna kameror var att öka tryggheten ombord för både personal och resenärer (D1, R13). Trygghet och säkerhetsstrateg D2 utvecklade detta och beskrev att kameran har både en preventiv funktion och en dokumenterande funktion, där det inspelade materialet kan användas som bevismaterial vid eventuella rättsprocesser (D2, R21).

Tågvärd D6 gav en mer situationsnära beskrivning av hur kameran skapar trygghet i en konkret händelse där personalen fått information om en aggressiv person på en kommande perrong och därför aktiverade kameran i förväg:

För vi hade ju fått veta att han var väldigt aggressiv och hotfull [...] då kan jag ha beviset vad som händer. Så den satte jag igång rätt så snabbt, nästan innan jag kom fram [...] Och sen eskalerade det ju rätt snabbt där. Det var ju skönt att ha det på video. För att om det skulle gå vidare sen, att man har lite backup liksom. (D6, R8)

Tågvärd D5 beskrev på motsvarande sätt att kameran bidrar till en ökad känsla av trygghet i anställningen och menade att möjligheten att dokumentera hot och våldsincidenter upplevs som ett konkret stöd i arbetet (D5, R48).

Däremot framkom mer kritiska beskrivningar av kamerans trygghetsskapande funktion. Tågvärd D4 menade att kameran visserligen kan kännas trygg att ha på sig, men betonade att den främst blir användbar efter att en incident redan har inträffat snarare än som ett skydd i den akuta situationen (D4, R12, R28). D4 sammanfattade upplevelsen på följande sätt: "Alltså om du blir nerslagen så är det inspelat, men du har fortfarande blivit nerslagen" (D4, R28).

4.3.2 Kamerans påverkan på interaktionen med resenärer

Kontrollant D3 beskrev att kamerans synlighet ofta kan påverka resenärers beteende i konfliktsituationer:

I 99 fall av 100 så brukar de, när de ser att den där kameran får en röd lampasom lyser den är igång och jag filmar, då är det precis som att de känner att nu är jag inte anonym längre, utan nu dokumenteras allting och då brukar det faktiskt tagga ner situationen. (D3, R14)

I linje med D3 beskrev tågvärd D5 att kameran kan påverka resenärers beteende redan innan inspelningen har aktiverats (D5, R34). D5 förklarade att det ibland räcker att personalen visar att kameran kan användas för att situationer ska lugna sig, eftersom många resenärer inte vill bli filmade eller dokumenterade (D5, R34). Tågvärd D6 lyfte fram ytterligare en dimension och beskrev att kameran även används i situationer där personalen inte nödvändigtvis upplever direkta hot men där mötet med resenären uppfattas som obekvämt eller osäkert (D6, R20). D6 förklarade att aktiveringen av kameran i sådana situationer ofta bidrar till att resenären lugnar sig och att interaktionen blir mindre hotfull (D6, R20).

Tågvärd D4 beskrev dock att kameran i vissa situationer kan få motsatt effekt och upplevas provocerande av resenärer (D4, R12). D4 förklarade att kamerans synlighet kan skapa uppmärksamhet och leda till att personalen får blickar och reaktioner som annars inte hade uppstått. D4 menade att kameran ibland provocerar resenärer mer än den hjälper till att lugna situationer, även när kameran inte är aktiverad (D4, R12).

4.4 Faktorer som påverkar acceptans och användning (UTAUT)

4.4.1 Förväntad prestation

Informanterna beskrev hur kroppsburna kameror påverkar deras möjligheter att utföra arbetet genom ökad trygghet och konfliktdämpning. Tågvärd D6 beskrev att avsaknaden av kamera kan göra att man väljer att avstå från att ingripa i situationer som annars hade upplevts som självklara (D6, R20). D6 framhöll att kameran bidrar till en ökad känsla av trygghet som upplevs påverka arbetets utförande positivt, och menade att arbetet helt enkelt blir bättre när den tryggheten finns på plats (D6, R31).

Flera informanter beskrev även att kameran upplevs ha en konfliktdämpande effekt i arbetet. Säkerhetsstrateg D1 menade att det är svårt att isolera kamerans effekt från andra säkerhetsåtgärder, men beskrev att personalens erfarenheter pekade mot att kameran bidrar till att konflikter lugnar ner sig:

Vi har jättesvårt att mäta just kamera [...] lyssnar på vad medarbetarna säger och det som vi får till oss är att man känner att den är dämpande. [...] Den här konflikttrappan går neråt, den blir, den hämmar. (D1, R30)

Trygghet och säkerhetsstrateg D2 beskrev på liknande sätt att kameran bidrar till att minska det vardagliga destruktiva beteendet från resenärerna gentemot tågvärdarna och kontrollanterna (D2, R31). D2 lyfte även fram att medvetenheten om att situationer dokumenteras kan påverka hur personalen agerar, och resonerade kring att man möjligen blir mer återhållsam och deeskalerande i sitt bemötande när man vet att situationen spelas in (D2, R44). D2 tillade dock att detta inte nödvändigtvis gäller alla, eftersom den som redan är trygg i sin yrkesroll kanske inte upplever någon förändring i sitt agerande när kameran är på (D2, R44). Tågvärd D5 kopplade på motsvarande sätt kamerans användning till ökad trygghet och möjligheten att styrka vad som hänt vid hotfulla situationer (D5, R48).

4.4.2 Förväntad ansträngning

Flera informanter beskrev kameran som relativt enkel att förstå och hantera. Tågvärd D5 beskrev tekniken som okomplicerad och framhöll att aktiveringsknappen är lätt att använda (D5, R28). Samtidigt beskrev flera informanter att kamerans fysiska utformning påverkar användningen i det dagliga arbetet. D5 upplevde exempelvis att själva kameran inte är särskilt tung, men att magnetfästet kan bli belastande att bära under längre arbetspass (D5, R30). Tågvärd D4 beskrev på liknande sätt att kamerans synlighet och placering på kroppen påverkar hur den uppfattades av både personal och resenärer, och menade att var kameran placeras och hur synlig den är har stor betydelse för hur väl den fungerar i praktiken (D4, R16).

Tågvärd D6 lyfte fram att den praktiska användningen inte bara handlar om att kunna hantera tekniken, utan också om att veta när den borde aktiveras:

Sen kan jag absolut uppleva, och som jag vet är ett problem, att man vet vet inte riktigt när man ska använda den [...] Man kanske inte har fått in knixet i att faktiskt använda den. Du har den bara där. Men du vet inte riktigt när är det tillfälle. Vågar jag sätta på den? Kan det eskalera om jag sätter på den? (D6, R22)

Tågvärd D4 nämnde även tekniska problem, exempelvis att inspelningar inte alltid har varit tillgängliga i efterhand eller att filer har försvunnit (D4, R40). Tågvärd D6 resonerade kring att sådana erfarenheter kan ha påverkat tilliten till kameran negativt, särskilt bland personal som redan hade en skeptisk inställning. När inspelningar inte gick att hitta i efterhand upplevdes det som en bekräftelse på att kameran inte fungerade, vilket D6 menade kan ha förstärkt motståndet hos de tveksamma (D6, R45).

4.4.3 Social påverkan

Flera informanter beskrev hur acceptansen för kroppsburna kameror inte enbart formats av individuella attityder, utan också påverkats av kollegors erfarenheter och normer inom arbetsgruppen. Trygghet och säkerhetsstrateg D2 beskrev hur inställningen förändrades över tid inom arbetsgruppen och förklarade att vissa medarbetare inledningsvis uttryckte tveksamhet och såg kameran som obekväm och onödigt (D2, R22). Uppfattningen hade dock efter några veckors användning snabbt förändrats till att ingen längre ville arbeta utan kameran (D2, R22).

Kontrollant D3 beskrev att kameran i början inte upplevdes som ett tydligt krav, vilket bidrog till att användningen inte prioriterades (D3, R33). Efter att ha erfär situationer där kameran visade sig ha en konkret effekt beskrev D3 att ingen i kontrollgruppen längre ville arbeta utan den (D3, R33). På liknande sätt beskrev tågvärd D6 hur den egna erfarenheten av utsatthet förändrade inställningen till kameran:

Jag har haft den inställningen lite, tills man själv blir utsatt för någonting och känner bara, shit, varför hade jag inte kameran? Och sen efter det vill jag inte jobba utan kameran. (D6, R16)

Även kollegors berättelser beskrevs påverka acceptansen. Tågvärd D5 förklarade att andra tågvärdars berättelser om obehagliga situationer har bidragit till en känsla av trygghet kring att bära kamera (D5, R20). Samtidigt visade materialet att acceptansen inte var densamma hos alla grupper av anställda. Tågvärd D4 beskrev att yngre medarbetare oftare valde att avstå från kameran eftersom den kunde uppfattas som provocerande i mötet med resenärer (D4, R22).

I materialet framkom också organisatoriska skillnader mellan operatörerna. Säkerhetsstrateg D1 beskrev att användningen av kroppsburna kameror hos Operatör X var obligatorisk från den dag tekniken implementerades (D1, R28). Samtidigt beskrev D4 att användningen hos Operatör Y var frivillig, även om kamerorna rekommenderades av arbetsgivaren (D4, R20). Tågvärd D6 resonerade kring hur ett införande av ett obligatoriskt användande sannolikt hade lett till att fler medarbetare

upptäckte kamerans värde genom egna erfarenheter, eftersom de som är skeptiska då hade fått möjlighet att själva märka skillnaden (D6, R16).

4.4.4 Möjliggörande förutsättningar

Informanterna beskrev att kamerorna används inom ramen för ett bredare säkerhetsarbete där utbildning, rutiner, tillgång till utrustning och andra säkerhetsresurser har betydelse. Säkerhetsstrateg D1 beskrev att det finns tydliga riktlinjer för när kameran får aktiveras, framför allt vid situationer som innebär risk för hot och våld mot personal eller resenärer (D1, R55).

Liknande erfarenheter beskrevs av tågvärd D5, som menade att utbildning och praktisk vägledning bidrar till förståelse för hur kameran ska användas i arbetet (D5, R34). D5 beskrev även att kameran introducerades inom ramen för utbildning i konflikthantering, där den betraktas som en sista åtgärd vid eskalerande situationer (D5, R34). Tågvärd D6 nyanserade detta och beskrev att arbetsgivaren inte givit specifika riktlinjer för exakt vilka situationer som är lämpliga för aktivering, men att personalen däremot kontinuerligt utbildas i hot- och våldssituationer (D6, R24).

Materialet visar samtidigt att kameran uppfattas som en del av ett större säkerhetssystem där flera resurser används parallellt. Säkerhetsstrateg D2 beskrev att kameran endast utgör ett av flera verktyg vid hotfulla situationer, vid sidan av polis, väktarstöd och trygghetslarm (D2, R51). Tågvärd D6 beskrev hur en tidigare hotfull situation hade förändrat inställningen till kameran. Vid sin första hot- och våldssituation hade D6 av en slump inte tagit med kameran, och i efterhand var den enda tanken att kameran möjligen hade kunnat avskräcka personen eller åtminstone dokumenterat vad som hände. Sedan dess beskrev D6 bristande tillgång till kameror som något som direkt påverkar upplevelsen av trygghet i arbetet: “[...] jag kommer in på kontoret och så är kamerorna slut [...] jag bara, nej, det finns inte en chans att jag jobbar själv.” (D6, R16)

Samtidigt beskrev informanterna att den praktiska tillgången till utrustningen generellt fungerar väl. Tågvärd D4 menade att det vanligtvis finns tillräckligt många kameror och att batteriet håller, och uppgav att situationer där kameror inte funnits tillgängliga inte har förekommit under den tid informanten själv har arbetat (D4, R40).

5 Diskussion

5.1 Hot och våld inom kollektivtrafiken

Kollektivtrafiken beskrivs av Newton (2004) som en komplex och rörlig miljö där stora mängder människor rör sig genom stationer, hållplatser och fordon, vilket skapar särskilda förutsättningar för konflikter och brottslighet. Det empiriska resultatet stärker detta genom att samtliga informanter, oberoende av yrkesroll och arbetsgivare, beskriver arbetsmiljön på och omkring tågen som offentlig, oförutsägbar och svår att kontrollera. Personalen har begränsade möjligheter att påverka vilka resenärer som stiger ombord, samtidigt som arbetet innebär kontinuerliga möten med människor i olika situationer och sinnestillstånd. Utsattheten framträder därmed inte som ett tillfälligt eller individuellt problem, utan som ett återkommande inslag i arbetet inom kollektivtrafiken.

Ceccato och Ali (2025) beskriver kollektivtrafikpersonal som en särskilt utsatt yrkesgrupp där hot, trakasserier och våld förekommer i högre utsträckning än inom många andra yrken. Författarna menar att hotfulla situationer kan omfatta allt från aggressivt beteende och verbala kränkningar till fysiska angrepp. Resultatet stärker detta, men synliggör samtidigt att utsattheten inte enbart handlar om direkta och uttalade hot. Hotfullhet beskrivs snarare som något personalen kontinuerligt behöver tolka och bedöma i realtid, utifrån kroppsspråk, tonläge och hur situationen utvecklar sig. Scholten et al. (2017) menar att yrkesroller inom kollektivtrafiken alltmer utvecklats till serviceyrken där personal förväntas hantera resenärers frustration och konflikter. Empirin ger tydligt stöd för detta och illustrerar hur en till synes vardaglig situation, som att gå på fel tåg eller att få en tilläggsavgift, snabbt kan övergå i konflikt när resenärer redan befinner sig under stress. Detta tyder på att personalen inte enbart ansvarar för praktiska arbetsuppgifter, utan även för ett emotionellt arbete som är svårt att förutse.

Empirin stärker vidare Ceccato och Alis (2025) resonemang om att hot och våld i kollektivtrafiken formas i interaktionen mellan sociala, organisatoriska och miljömässiga faktorer. Informanternas beskrivningar visar att konflikter är ojämnt fördelade i tid och rum, koncentrerade till kvällar, helger, större evenemang och specifika sträckor präglade av socioekonomisk utsatthet. Detta ligger i linje med Ceccato et al. (2022), som visar att vissa stationer och områden är särskilt riskutsatta. Sammantaget understryker detta att utsattheten i kollektivtrafiken är strukturell snarare än slumpmässig.

Scaramuzzino (2024) menar att yrkesroller där personal fattar beslut som påverkar andra människor skapar särskilda förutsättningar för motstånd och konflikter. Empirin ger tydligt stöd för detta, då flera informanter beskriver hur resenärer reagerade negativt just i de situationer där personalen utövade sin kontrollerande funktion, exempelvis vid biljettkontroller och tilläggsavgifter. Informanternas beskrivningar tyder på att personalen ofta blir symboler för organisationens regler, vilket innebär att konflikterna lätt blir personliga, även när de egentligen handlar om regler.

Samtantaget framträder ett tydligt gap mellan de krav personalen möter och de resurser de har tillgång till för att hantera dem. Befogenheterna är begränsade, ensamarbetet är utbrett och möjligheterna till omedelbart stöd är få. När personalen jämför sin situation med polisen, en yrkesgrupp med formella skyddsverktyg och befogenheter, blir gapet särskilt tydligt. Det är i

detta gap som kroppsburna kameror får sin betydelse, som ett praktiskt svar på en arbetsmiljö där andra skyddsmekanismer visat sig otillräckliga. Det är mot denna bakgrund som frågorna om trygghet och integritet behöver förstås, något som de följande avsnitten undersöker närmare.

5.2 Kroppsburna kameror som övervakningsteknik

Murphy och Estcourt (2020) beskriver kroppsburna kameror som en form av mobil övervakningsteknologi vars användning successivt spridits från polisverksamhet till allt fler offentliga verksamheter. Inom *surveillance studies* analyseras denna expansion ofta med skepsis. Lyon (2007) beskriver hur övervakningsteknologier, som ofta motiveras av säkerhetsbehov, även riskerar att leda till diskriminering och social sortering. Backman och Hansen Löfstrand (2026) menar att tekniken inte enbart används för att stärka säkerhet, utan även bidrar till nya former av övervakning i det offentliga rummet. Ur detta perspektiv ses kroppsburna kameror som ytterligare ett steg mot ett samhälle där allt fler vardagliga situationer dokumenteras och lagras. Det är ett perspektiv som är relevant för att förstå teknikens bredare samhälleliga konsekvenser, men som samtidigt riskerar att missa något centralt.

E. Joh (2016) beskriver övervakning som något som riskerar att inskränka den övervakades integritet och skapa nya former av kontroll. Ur detta perspektiv tenderar makt och övervakning att förstås som något som flödar i en riktning, från den som övervakar mot den som övervakas. Den som bär kameran antas utöva kontroll och den som filmas antas vara den utsatta parten. Studiens resultat utmanar denna bild. I tågvärdarnas fall är det den som bär kameran som själv befinner sig i den utsatta positionen. Tågvärdarna arbetar ensamma i en offentlig miljö, utan befogenheter att avvisa hotfulla resenärer och utan möjlighet till omedelbart stöd när situationen eskalerar. Kameran används inte primärt för att övervaka andra, utan för att skapa trygghet i en arbetssituation där andra skyddsmekanismer visat sig otillräckliga. Resultatet tyder vidare på att acceptansen för kroppsburna kameror inte enbart kan förstås utifrån teknikens egenskaper, utan behöver analyseras i relation till den arbetsmiljö där tekniken används. I en kontext där personalen upplever återkommande hot, begränsade befogenheter och brist på omedelbart stöd framstår kameran som ett av få tillgängliga skyddsverktyg. Detta synliggör en potentiell paradox: den otrygghet som personalen upplever bidrar till att legitimera en teknik som i andra sammanhang ofta kritiseras ur ett integritetsperspektiv. I denna kontext framstår dock acceptansen som ett svar på en arbetsmiljö där andra former av skydd upplevs som otillräckliga. *Surveillance studies* ger perspektiv på teknikens roll i samhället, men räcker inte ensamt för att förstå de sammansatta konsekvenser kameraanvändningen får i denna specifika kontext, där tekniken samtidigt kan innebära övervakning för resenärer och trygghet för personalen.

Det betyder inte att integritetsfrågan är irrelevant. Miranda (2022) beskriver hur kroppsburna kameror påverkar de sociala interaktioner de är en del av, oavsett om kamerorna är aktiverade eller inte. Kamerans närvaro förändrar mötet mellan personal och resenärer på ett sätt som inte kan reduceras till enbart säkerhet eller enbart övervakning. Empirin bekräftar detta och tekniken väcker frågor inte bara bland resenärer utan även bland personalen själva, både kring hur filmning upplevs i vardagliga situationer och kring hur det inspelade materialet hanteras inom organisationen. Integritetsfrågan är därmed inte ensidig, utan något som präglar tekniken från flera håll samtidigt.

Frågan handlar därmed inte om huruvida kameran innebär ett integritetsintrång, det gör den i någon mening alltid, utan om hur detta vägs mot behovet av trygghet för personal i en utsatt arbetsmiljö. Empirin tyder på att organisationen aktivt hanterar den avvägning mellan bevakningsintresse och integritetsintresse som IMY (2025) beskriver som central vid kamerabevakning, genom begränsad åtkomst till materialet, kort lagringstid och tydliga rutiner för när kameran får användas.

5.3 Kroppsburna kameror inom kollektivtrafiken

Empirin stärker Ariel et al. (2019) resonemang om kroppsburna kameror som ett avskräckande verktyg, men synliggör samtidigt hur denna effekt formas i den konkreta interaktionen mellan personal och resenärer. Empirin visar att situationer ofta lugnar sig i samma ögonblick som kameran aktiveras och resenären blir medveten om att situationen dokumenteras. Kamerans avskräckande funktion tycks därmed inte enbart handla om själva inspelningen, utan om den självmedvetenhet som uppstår när människor vet att deras agerande registreras och kan användas som bevismaterial i efterhand.

Samtidigt visar empirin att den avskräckande effekten inte är självklar i alla situationer. I vissa fall upplevdes kameran som provocerande snarare än lugnande, även när den inte var aktiverad. Detta kan förstås utifrån Friis et al. (2026) resonemang om att kroppsburna kamerors effekter är kontextberoende. Hur kameran uppfattas tycks variera beroende på situation, person och det sammanhang mötet äger rum i. Utfallet formas snarare av hur kameran används och uppfattas i den konkreta situationen.

Empirin problematiserar även föreställningen om kameran som ett direkt skydd i akuta situationer. Kameran beskrivs främst som användbar förebyggande, genom sin avskräckande effekt, och i efterhand, som dokumentation och bevis, snarare än som ett konkret skydd i stunden. Kameran fungerar därmed mindre som ett direkt skydd och mer som ett verktyg för dokumentation och beteendepåverkan. Tryggheten tycks därför inte enbart vara kopplad till förebyggande säkerhet, utan även till upplevelsen av att situationer dokumenteras och att personalen därigenom får ett ökat stöd i efterhand.

Resultatet kan vidare förstås utifrån Friis et al. (2020) resonemang om att konflikter i kollektivtrafiken formas i interaktionen mellan båda parter agerande snarare än som ett resultat av enskilda individers egenskaper. Empirin visar att kameran inte enbart fungerar som ett dokumentationsverktyg utan även som ett sätt att påverka interaktionen innan en konflikt eskalerar, exempelvis genom att den aktiveras redan i förväg när en potentiellt hotfull situation förutses. Kamerans närvaro kan i detta sammanhang förstås som ett sätt att förändra dynamiken i mötet genom att synliggöra att situationen dokumenteras. Detta kan minska risken för att interaktionen utvecklas till en konflikt om respekt och värdighet mellan parterna, det som Friis et al. (2020, p. 484) beskriver som "character contests". Samtidigt understryker empirin att denna effekt inte är självklar, eftersom kameran i vissa situationer snarare förstärker spänningen än dämpar den. Dessa iakttagelser om kamerans effekter och begränsningar väcker frågor om hur och varför personalen accepterar och använder tekniken, något som de följande avsnitten analyserar utifrån UTAUT-modellens fyra faktorer.

5.4 Faktorer som påverkar acceptans och användning (UTAUT)

5.4.1 Förväntad prestation

Venkatesh et al. (2003) beskriver förväntad prestation som i vilken grad en individ upplever att ett system bidrar till förbättrad arbetsprestation, och lyfter fram detta som den faktor med störst betydelse för avsikten att använda ny teknik. Empirin stödjer detta, men synliggör samtidigt en dimension som går längre än vad modellen förutser. Kameran upplevdes inte enbart som något som förbättrar prestationen utan i vissa fall som en förutsättning för att ingripanden överhuvudtaget ska genomföras. Detta blev särskilt tydligt i beskrivningar av situationer där personalen utan kamera valde att inte ingripa, inte på grund av bristande vilja utan för de saknade stödet för att agera. Det praktiska värdet av kameran är sammansatt och verkar samtidigt på flera nivåer, som avskräckande verktyg, trygghetsskapande stöd och dokumentationsunderlag. Sammantaget tyder detta på att förväntad prestation i denna kontext inte enbart handlar om förbättrad arbetsprestation utan om förändrat handlingsutrymme i yrkesrollen.

5.4.2 Förväntad ansträngning

I en utsatt arbetsmiljö där situationer snabbt kan förändras är frågan om hur enkel en teknik upplevs vara att använda särskilt relevant. Venkatesh et al. (2003) beskriver förväntad ansträngning som i vilken grad tekniken upplevs som enkel att hantera, och menar att användarvänlig teknik har större sannolikhet att accepteras. Resultatet visar att kameran i stor utsträckning upplevs som tekniskt enkel att använda, vilket ligger i linje med detta resonemang. Det intressanta i resultatet är dock att den upplevda ansträngningen inte primärt handlade om teknikens funktionalitet, utan om osäkerheten kring när den bör användas. Frågor som "Vågar jag sätta på den?" och "Kan det eskalera om jag sätter på den?" (D6, R22) synliggör att användningen kräver mer än teknisk kunskap. Till skillnad från vad modellen förutser handlar ansträngningen här om att bedöma situationer i realtid, där aktiveringen i sig kan påverka den sociala dynamiken och i värsta fall förvärra situationen. Acceptansen tycks därför inte påverkas enbart av hur enkel tekniken är att använda, utan även av den sociala osäkerhet som aktiveringen kan skapa i mötet med resenärer. En ytterligare faktor som påverkade acceptansen var tekniska problem, som försvunna inspelningar. När inspelningar inte gick att hitta i efterhand upplevdes det som en bekräftelse på att kameran inte fungerade, vilket förstärkte tveksamheten hos redan skeptiska användare och minskade motivationen att använda tekniken även i situationer där den hade behövts.

5.4.3 Social påverkan

Social påverkan beskrivs av Venkatesh et al. (2003) som i vilken grad individer påverkas av andras uppfattningar om tekniken, exempelvis genom kollegiala normer och organisatoriska förväntningar. Författarna lyfter att när användningen av tekniken inte är frivillig får det en särskilt stark påverkan på acceptansen. Empirin ger stöd för detta då studien inkluderar personal från både en operatör där användningen är obligatorisk och en där den är frivillig, vilket skapade olika förutsättningar för hur acceptansen utvecklades. Där användningen var obligatorisk beskrevs kameran snabbare bli en naturlig del av arbetet. Vid frivillig användning baserades acceptansen i högre grad på egna erfarenheter och kollegors berättelser.

Acceptansen framstår därmed som något som utvecklas socialt över tid, snarare än som enbart en individuell inställning till tekniken. Empirin visar exempelvis att vissa medarbetare initialt var tveksamma till kameran, men att inställningen förändrades efter en tids användning när

kameran började uppfattas som ett konkret stöd i arbetet. Resultatet visar även att återkommande erfarenheter av hotfulla situationer bidrog till att kameran successivt började framstå som viktig i arbetet. Detta visar att social påverkan inte enbart handlar om formella krav från arbetsgivaren, utan även om informella normer som växer fram i arbetsgruppen genom gemensamma erfarenheter.

Samtidigt visar empirin att social påverkan kan fungera i olika riktningar. Vissa yngre medarbetare valde att avstå från kameran eftersom den kunde uppfattas som provocerande i mötet med resenärer. Detta kan förstås utifrån att medarbetare inom samma sociala grupp påverkar varandras uppfattningar om tekniken och utvecklar gemensamma normer kring användningen. Kollegiala normer leder därmed inte nödvändigtvis till ökad acceptans, utan kan även bidra till tveksamhet eller motstånd. Social påverkan i denna kontext tycks därmed i hög grad formas genom gemensamma erfarenheter av trygghet och otrygghet inom arbetsgruppen, snarare än enbart genom formella organisatoriska krav eller uttalade kollegiala förväntningar.

5.4.4 Möjliggörande förutsättningar

Venkatesh et al. (2003) beskriver möjliggörande förutsättningar som individens uppfattning om att organisatoriska och tekniska resurser finns på plats för att stödja användningen av ett system. Modellen utgår därmed från att tekniken tillkommer som ett tillägg till befintliga resurser snarare än som en ersättning för dem. Empirin bekräftar att sådana förutsättningar spelar en central roll i hur personalen förhåller sig till kameran. Kameran beskrevs inte som ett fristående verktyg utan som en del av ett bredare säkerhetssystem tillsammans med trygghetslarm, väktarstöd och polisinsatser, vilket tyder på att kamerans funktion upplevs som nära kopplad till de säkerhetsstrukturer och rutiner som omger arbetet i kollektivtrafiken.

Empirin indikerar dock att kameran i vissa situationer uppfattats som ett substitut för andra skyddsåtgärder. En informant beskrev exempelvis att införandet av kroppsburna kameror sammanfallit med att dubbelbemanning på kvällar och helger tagits bort. Detta väcker frågor om huruvida tekniken i vissa fall kan komma att ersätta mänskligt stöd snarare än enbart fungera som ett komplement till befintliga säkerhetsåtgärder. Det innebär att frågan om möjliggörande förutsättningar i denna kontext inte enbart handlar om huruvida organisationen tillhandahåller resurser för att tekniken ska fungera, utan också om tekniken används för att motivera en minskning av andra skyddsåtgärder. Detta är en dimension som modellen inte förutser och som i grunden förändrar vad tillräckliga förutsättningar innebär i denna kontext. Kamerans funktion blir därmed nära kopplad till hur organisationen väljer att fördela ansvar för personalens säkerhet när tekniska lösningar ersätter mänskligt stöd.

Betydelsen av förutsättningarna blir också tydlig när de brister. Empirin visar att bristande tillgång till kameror direkt påverkade upplevelsen av trygghet och i vissa fall viljan att arbeta. Detta tyder på att kameran successivt övergått från att vara ett komplement till att uppfattas som en grundläggande förutsättning för ett tryggt arbete. Samtidigt framkom att tillgången till kameror generellt fungerar väl, vilket tyder på att bristsituationer inte är ett genomgående problem utan snarare enskilda händelser med stor påverkan på de individer som drabbas.

5.5 Avslutande diskussion

Sammantaget visar studien att användningen av kroppsburna kameror inom kollektivtrafiken inte kan förstås enbart utifrån teknikens funktioner eller egenskaper. Kamerans betydelse formas i nära relation till den arbetsmiljö där tekniken används, präglad av återkommande hotfulla situationer, begränsade befogenheter och brist på alternativa skyddsmekanismer. Resultatet visar att trygghet och övervakning i denna kontext blir nära sammanlänkade, där behovet av säkerhet samtidigt bidrar till att legitimera en teknik som innebär integritetsavvägningar.

Acceptansen för kroppsburna kameror framstår vidare som något som utvecklas socialt och organisatoriskt genom gemensamma erfarenheter av otrygghet, kollegiala normer och organisatoriska förutsättningar. UTAUT-modellen bidrar till förståelsen av vilka faktorer som påverkar användning och acceptans, men resultatet tyder samtidigt på att modellens faktorer får en annan innebörd i en arbetsmiljö där tekniken inte enbart fungerar som ett stöd, utan även blir en del av hur säkerhet och ansvar organiseras i praktiken.

6 Slutsats

Studiens syfte var att bidra med kunskap om hur kroppsburna kameror som integritetskänslig teknik upplevs och används i en utsatt arbetsmiljö. Studien syftade särskilt till att belysa hur tekniken uppfattas i relation till trygghet, arbetsmiljö och integritet, samt vilka faktorer som påverkar tågvärdars acceptans och användning av tekniken i det dagliga arbetet. Genom att utgå från tågvärdarnas egna perspektiv avsåg studien även att bidra med kunskap om hur kroppsburna kameror som övervakningsteknik påverkar yrkesutövandet inom kollektivtrafiken, en kontext som skiljer sig från den polisiära verksamheten men där liknande former av utsatthet kan förekomma. Studiens forskningsfråga var hur tågvärder förhåller sig till kroppsburna kameror som integritetskänslig teknik i en utsatt arbetsmiljö.

Resultatet tyder på att tågvärder i stor utsträckning accepterar och legitimerar tekniken, men att denna acceptans inte primärt tycks grunda sig i teknikens egenskaper utan i den utsatthet och otrygghet som präglar deras yrkesroll. I en miljö där befogenheterna är begränsade och andra skyddsmekanismer upplevs som otillräckliga framstår kameran som ett nödvändigt stöd. Behovet av trygghet och dokumentation tycks väga tyngre än de integritetsrisker tekniken medför.

Studien bidrar med tre analytiska insikter. För det första tyder resultatet på att teknikacceptans i utsatta arbetsmiljöer, som kollektivtrafiken, inte enbart kan förstås som en isolerad fråga om individers inställning till en teknik. Acceptansen tycks formas av delade erfarenheter av otrygghet och utsatthet i kombination med tekniken. Det betyder att UTAUT-modellens faktorer kan få en annan innebörd i denna kontext än vad modellen ursprungligen förutsätter. För det andra indikerar resultatet att *surveillance studies*-perspektivets traditionella bild av vem som är den utsatta parten i en övervakningssituation kan behöva nyanseras. Även om resenärer påverkas ur ett integritetsperspektiv, visar studien att det i denna kontext främst är tågvärdarna som befinner sig i den utsatta positionen. De möter återkommande hot, konflikter och otrygga situationer i arbetet. Det innebär att tekniken inte primärt kan förstås som ett verktyg för kontroll utan snarare som ett verktyg för trygghet i stunden och stöd i efterhand. För det tredje framgår det att kameran har blivit så pass integrerad i yrkesrollen att personalen inte längre betraktar den som ett komplement till arbetet, utan som en förutsättning för att kunna utföra arbetet på ett tryggt sätt. Resultatet visar att tekniken påverkar tågvärdarnas handlingsutrymme, då vissa arbetssituationer upplevs som svåra att hantera utan kameran. Detta tyder på att kroppsburna kameror successivt har blivit en del av de villkor som krävs för att kunna utföra arbetet på tågen.

Studien undersöker inte samhällets syn på integritetskänslig teknik generellt, utan hur tågvärder förhåller sig till kroppsburna kameror i sitt dagliga arbete. Samtidigt synliggör resultaten hur frågor om trygghet och integritet förhandlas i praktiken inom dagens arbetsliv. Detta sker i en tid då integritetskänslig teknik implementeras av allt fler yrkesgrupper utanför det polisiära. Studien bidrar därmed med kunskap om hur integritetskänslig teknik kan accepteras i vissa arbetskontexter och indikerar att acceptansen inte enbart formas av tekniken i sig, utan även av den miljö där den används. Det är ett perspektiv som blir allt mer relevant i takt med att ny teknik fortsätter att forma framtidens arbetsliv.

6.1 Vidare forskning

Vidare forskning skulle kunna undersöka hur andra yrkesgrupper i utsatta arbetsmiljöer förhåller sig till liknande former av integritetskänslig teknik. Det skulle exempelvis vara relevant att studera personal inom buss- och spårtrafik, butikspersonal, väktare eller andra serviceyrken där hot, konflikter och ensamarbete förekommer. Detta skulle kunna bidra till ökad kunskap om hur arbetsmiljö, yrkesroll och grad av utsatthet påverkar acceptansen av övervakningsteknik i arbetslivet.

Vidare väcker studiens resultat frågor om relationen mellan tekniska och mänskliga skyddsåtgärder. Empirin tyder på att kroppsburna kameror i vissa fall riskerar att ersätta mänskligt stöd. Detta framkom exempelvis genom minskad bemanning eller färre kollegor i arbetet, snarare än att fungera som ett komplement till befintliga trygghetsåtgärder. Kroppsburna kameror framstår därmed inte som en fullständig ersättning för mänskligt stöd i hotfulla situationer. Detta gör det relevant att vidare undersöka hur införandet av kroppsburna kameror påverkar organisatoriska beslut kring arbetsmiljö, bemanning och ansvar för personalens trygghet.

7 Referenser

- Adams, W. C. (2015). Conducting Semi-Structured Interviews, in *Handbook of Practical Program Evaluation*, [e-book] John Wiley & Sons, Ltd, pp.492–505, Available Online: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781119171386.ch19> [Accessed 11 April 2026]
- Alvehus, J. (2023). *Skriva Uppsats Med Kvalitativ Metod : En Handbok.*, Stockholm: Liber,
- Ariel, B., Newton, M., McEwan, L., Ashbridge, G. A., Weinborn, C. & Brants, H. S. (2019). Reducing Assaults Against Staff Using Body-Worn Cameras (BWCs) in Railway Stations, *Criminal Justice Review*, vol. 44, no. 1, pp.76–93
- Backman, C. & Löfstrand, C. H. (2026). Private Surveillance in Public Spaces: A New Mode of Policing and Surveillance in Sweden, *Acta Sociologica*, p.00016993261429662
- Ceccato, V. & Ali, T. (2025). Violence against Transit Workers in Stockholm's Metro, *Case Studies on Transport Policy*, vol. 20, p.101457
- Ceccato, V., Gaudalet, N. & Graf, G. (2022). Crime and Safety in Transit Environments: A Systematic Review of the English and the French Literature, 1970–2020, *Public Transport*, vol. 14, no. 1, pp.105–153
- Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R. & Lindegaard, M. R. (2020). Ticket Inspectors in Action: Body-Worn Camera Analysis of Aggressive and Nonaggressive Passenger Encounters
- Friis, C. B., Schaeffer, M., Neergaard, J. S. & Liebst, L. S. (2026). Body-Worn Cameras to Prevent Workplace Aggression among Ticket Inspectors: Protocol for a Randomized Controlled Trial, *PLOS One*, vol. 21, no. 2, p.e0342270
- Integritetsskyddsmyndigheten | IMY. (2026). , Available Online: <https://www.imy.se/verksamhet/kamerabevakning/sa-gor-ni-intresseavvagningen-pa-olika-platser/kollektivtrafik/> [Accessed 11 May 2026]
- Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, Hur Och Varför : Om Metodval i Företagsekonomi Och Andra Samhällsvetenskapliga Ämnen.*, Lund: Studentlitteratur,
- Joh, E. E. (2016). The New Surveillance Discretion: Automated Suspicion, Big Data, and Policing Symposium: Policing in America on the 50th Anniversary of *Miranda v. Arizona*, *Harvard Law & Policy Review*, vol. 10, no. 1, pp.15–42

- Kamerabevakning | Polismyndigheten. (2026). *polisen.se*, Available Online: <https://polisen.se/lagar-och-regler/behandling-av-personuppgifter/kamerabevakning/> [Accessed 15 April 2026]
- Lyon, D. (2007). Surveillance Studies: An Overview, *Polity*
- Lyon, D. (2022). Reflections on Forty Years of “Surveillance Studies”, *Surveillance & Society*, vol. 20, no. 4, pp.353–356
- Marklund, F. (2020). Kroppsburna kameror: en utvärdering av pilotverksamheten i polisregion Stockholm, Stockholm: Brottsförebyggande rådet
- Miranda, D. (2022). Body-Worn Cameras ‘on the Move’: Exploring the Contextual, Technical and Ethical Challenges in Policing Practice, *Policing and Society*, vol. 32, no. 1, pp.18–34
- Murphy, J. R. & Estcourt, D. (2020). Surveillance and the State: Body-Worn Cameras, Privacy and Democratic Policing, *Current Issues in Criminal Justice*, vol. 32, no. 3, pp.368–378
- Newton, A. D. (2004). Crime on Public Transport: ‘Static’ and ‘Non-Static’ (Moving) Crime Events
- Oates, B. J. (2022). *Researching Information Systems and Computing.*, Thousand Oaks: SAGE,
- Scaramuzzino, M. G. (2024). Powerful and Vulnerable: Workplace Violence Against Swedish Social Workers, Teachers, and Journalists, *Sage Open*, vol. 14, no. 3, p.21582440241280545
- Scholten, C., Ihlström, J., Johansson, S. & Anund, A. (2017). Hot och våld mot bussförare och tågvärdar, [e-book] K2-Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik, Available Online: <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mau:diva-13337> [Accessed 8 April 2026]
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View¹, *Management Information Systems Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp.425–478
- Våld och hot om våld - Arbetsmiljöverket. (2026). , Available Online: <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/vald-och-hot-om-vald/> [Accessed 8 April 2026]

Appendix 1: Intervjuguide 1

Nr	Fråga	Tema	Artikel
1	Kan du berätta om din roll och dina arbetsuppgifter? Hur länge har du arbetat inom tåg-/kollektivtrafik?	Bakgrund	
2	Kan du beskriva hur kroppskameran används i ditt arbete? I vilka situationer väljer du att aktivera kameran?	Praktiska aspekter Möjliggörandet förutsättningar	Venkatesh et al. (2003); Friis et al. (2020; 2026)
3	Hur upplever du att kroppsburna kameror påverkar din trygghet i arbetet?	Trygghet	Ceccato & Ali (2025); Ceccato et al. (2022); Scholten et al. (2017)
4	Hur tycker du att kroppsburna kameror påverkar din arbetsmiljö?	Arbetsmiljö	Arbetsmiljöverket (2026); Scaramuzzino (2024); Scholten et al. (2017)
5	Hur ser du på kroppsburna kameror generellt i samhället? Hur ser du på användningen utifrån din arbetssituation? Vad är din inställning till kroppsburna kameror?	Integritet Social påverkan Förväntad prestation	Venkatesh et al. (2003); Lyon (2022); IMY (2025)
6	Hur väl tycker du att tekniken fungerar i praktiken?	Praktiska aspekter Förväntad ansträngning möjliggörande förutsättningar	Friis et al. (2020; 2026); Ariel et al. (2019); Venkatesh et al. (2003)

7	Finns det vissa platser eller tider på dygnet du upplever behovet av en kroppsburna kamera ökar?	Trygghet Arbetsmiljö Konflikt	Newton (2004); Ceccato & Ali (2025)
8	Är det något viktigt kring kroppsburna kameror som vi inte har pratat om? Har du några förslag på hur användningen skulle kunna förbättras?	Öppen fråga	

Appendix 2: Intervjuguide 2

Nr	Fråga	Tema	Artikel
1	Kan du beskriva din roll och ditt ansvar kopplat till kroppsburna kameror? Hur länge har du arbetat med dessa frågor?	Bakgrund	
2	Vad var det huvudsakliga syftet med att införa kroppsburna kameror i verksamheten?	Trygghet Förväntad prestation	Venkatesh et al. (2003); Ceccato & Ali (2025); Arbetsmiljöverket (2026)
3	Vilka effekter anser du att kroppsburna kameror har haft hittills?	Integritet Beteendeförändring Trygghet	Ariel et al. (2019); Friis et al. (2026); Miranda (2022);
4	Hur upplever du att personalen har tagit emot kroppsburna kameror?	Förväntad prestation Social påverkan Förväntad ansträngning	Venkatesh et al. (2003); Miranda (2022); Friis et al. (2026)
5	Har det funnits motstånd eller oro bland personalen?	Social påverkan Integritet	Venkatesh et al. (2003); E. Joh (2016); Miranda (2022)
6	Hur ser ni på framtiden för kroppsburna kameror i verksamheten?	Integritet Beteendeförändring Social påverkan	Lyon (2007; 2022); Backman & Hansen Löfstrand (2026); Murphy & Estcourt (2020)
7	Vad skulle du vilja förbättra i dagens användning?	Praktiska aspekter Möjliggörande förutsättningar	Venkatesh et al. (2003); Miranda (2022); Friis et al. (2020; 2026)
8	Finns det något viktigt kring kroppsburna kameror som vi inte har berört?	Öppen fråga	