HÖGSKOLAN DALARNA

Examensarbete

Examensarbete

En jämförande studie av användbarhet och tillgänglighet i offentliga och privata digitala jobbtjänster.

En heuristisk utvärdering och enkätundersökning av Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs enligt WCAG 2.2

Författare:
Ahmad Habib – H24ahmja@du.se
Rasim Kryeziu – H24rakry@du.se

Nivå: Grundnivå

Kursnamn: Examensarbete för Högskoleexamen i Informatik

Kurskod: GIK3BY

Högskolepoäng: 7,5 HP

Handledare: Joakim Lundegård

Institution: Institutionen för information och teknik

Examinator: Ulrika Artursson Wissa

Examinationsdatum: 2026-06-12

Examensarbete

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker Open Access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open Access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten Open Access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (öppet tillgänglig på nätet, Open Access):

Ja ☒ Nej ☐

Abstract

Digital job platforms have become a central part of how people search for work today, offering tools for browsing vacancies, filtering results, uploading CVs, and submitting applications. Despite their widespread use, many platforms still present usability and accessibility challenges. These challenges can be especially relevant for users with limited digital experience.

This thesis compares two job services: the public Swedish Employment Agency (Arbetsförmedlingen) and the private platform LinkedIn Jobs, to examine how well they support accessibility and usability in accordance with WCAG 2.2. The study is based on a combination of a WCAG review, heuristic evaluation, and a survey of users' experiences with digital job services.

The analysis draws on both technical findings from accessibility tools and manual inspections, as well as self-reported difficulties described by survey respondents. By comparing a public and a private service, the study highlights how design choices, interface complexity, and legal requirements influence users’ experiences.

The results show that both platforms contain barriers that can hinder effective job searching, especially for users with limited digital experience. The thesis concludes with practical recommendations for improving accessibility and inclusiveness, with the aim of supporting users with limited digital experience in navigating digital job platforms more confidently and independently.

Keywords

Digital job platforms; usability; accessibility; WCAG 2.2; heuristic evaluation; survey; older adults; low digital skills; digital inclusion

Sammanfattning

Digitala jobbtjänster är idag en central del av hur människor söker arbete, men många användare upplever fortfarande hinder kopplade till både användbarhet och tillgänglighet. Dessa utmaningar kan vara särskilt relevanta för användare med begränsad digital erfarenhet. Denna studie jämför Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs för att undersöka hur väl tjänsterna fungerar utifrån WCAG 2.2 och hur användare beskriver sin användning av digitala jobbtjänster.

Studien bygger på en kombination av WCAG-granskning, heuristisk utvärdering och en enkätundersökning av användares erfarenheter av digitala jobbtjänster. Resultaten visar att Arbetsförmedlingen generellt uppfyller fler tillgänglighetskrav, särskilt när det gäller struktur, kontrast och tydlighet, även om det fortfarande finns brister såsom otydliga fokusmarkeringar och små klickytor. LinkedIn Jobs upplevs som mer modern och visuellt tilltalande, men innehåller fler komplexa moment, små interaktiva element och otydliga ikoner som skapar svårigheter för användare med begränsad digital erfarenhet.

Enkätsvaren beskriver konkreta svårigheter i jobbsöksprocessen, exempelvis att filtrering, CV-uppladdning och ansökningsprocesser upplevs som krångliga och tidskrävande. Respondenterna beskrev även osäkerhet kring navigering och svårigheter att orientera sig i flödet.

Nyckelord

Digitala jobbtjänster; användbarhet; tillgänglighet; WCAG 2.2; heuristisk utvärdering; enkät; äldre användare; låg digital vana; digital inkludering

Innehåll

1.Inledning 6

1.1 Bakgrund till digitala tjänster 6
1.2 Problemformulering 7
1.3 Syfte 8
1.4 Forskningsfrågor 8
1.5 Avgränsningar 9
1.6 Disposition 9

2. Teoretisk bakgrund 10

2.1 WCAG 2.2 som ramverk för tillgänglighet 10
2.2 Heuristisk utvärdering 12
2.3 Digital inkludering och användargrupper 13
2.4 Offentlig och privat sektor, skillnader i design och krav 14
2.5 Tidigare forskning om tillgänglighet i jobbtjänster 15

3. Metod 16

3.1 Forskningsdesign 16
3.2 De metoder som användes för studien 17
3.2.1 WCAG 2.2-granskning 17
3.2.2 Heuristisk utvärdering 18
3.2.3 Enkätundersökning 19
3.3 Analys 21
3.4 Etiska överväganden 22
3.5 Metodreflektion 22

4. Resultat 24

4.1 Resultat från WCAG 2.2-granskning och heuristisk utvärdering 24
4.1.1 Resultat från WCAG 2.2-granskning 24
4.1.2 Resultat från heuristisk utvärdering 26
4.2 Resultat från enkätundersökningen 28
4.2.1 Upplevelse av digitala jobbtjänster 29
4.2.2 Moment som upplevs som svårast 30
4.2.3 Tematisk analys av fritextsvar 30
4.2.4 Förslag på förbättringar 32

4.3 Sammanfattande analys 32
5. Diskussion och slutsats 34
5.1 Skillnader mellan Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs 34
5.2 Offentlig kontra privat 35
5.3 Hur resultaten besvarar forskningsfrågorna 36
5.4 Metodkritik 37
5.5 Slutsats 37
5.6 Rekommendationer 39
5.7 Förslag på vidare forskning 39
Referenser 41
Bilagor 42

1.Inledning

Digitala jobbtjänster har blivit en central del av hur människor söker arbete i dag. Genom sådana tjänster kan användare snabbt söka efter lediga tjänster, filtrera bland resultat, ladda upp sitt CV och skicka in ansökningar. Samtidigt ställer denna typ av digitala processer höga krav på både användbarhet och tillgänglighet, eftersom även små brister kan försvåra för användare att genomföra viktiga moment i jobbsökandet.

Jobbsökande sker i dag både genom offentliga och privata digitala tjänster, där Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs är två exempel med olika förutsättningar, krav och designmässiga utgångspunkter. Offentliga digitala tjänster omfattas av särskilda lagkrav på tillgänglighet, medan privata aktörer i högre grad påverkas av marknadsmässiga mål och användarupplevelse. Dessa skillnader gör det relevant att undersöka hur väl olika typer av digitala jobbtjänster fungerar för användare med varierande digital erfarenhet.

1.1 Bakgrund till digitala tjänster

Digitala jobbtjänster har blivit en viktig del av hur människor söker arbete i dag. De utgör en del av den bredare digitaliseringen av samhällstjänster, där användbarhet och tillgänglighet är avgörande för att användare ska kunna genomföra viktiga uppgifter utan hinder (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

Exempel på sådana uppgifter är att söka efter annonser, sortera bland resultat, ladda upp CV och skicka in ansökningar. I denna studie är Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs särskilt relevanta exempel eftersom de representerar en offentlig respektive en privat digital jobbtjänst.

I denna studie definieras ”varierande digital vana” som skillnader i användares erfarenhet, trygghet och förmåga att använda digitala tjänster.

Begreppet omfattar både personer med låg digital vana (begränsad erfarenhet av att navigera, fylla i formulär eller hantera dokument) och personer med högre digital vana.

Tidigare forskning visar att användare med varierande digital vana ofta möter hinder när de använder digitala jobbtjänster, särskilt i samband med filtrering, navigering och hantering av dokument i jobbsökningsprocesser (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

Digitala jobbtjänster har på många sätt förenklat jobbsökandet. I stället för att bläddra igenom tidningsannonser eller kontakta arbetsgivare manuellt kan användare snabbt få en överblick över lediga tjänster och skicka in ansökningar direkt. För många har detta blivit den naturliga vägen in på arbetsmarknaden eller vidare till ett nytt arbete.

Samtidigt har förväntningarna på dessa tjänster ökat. Enligt WCAG 2.2, som utgör studiens teoretiska ramverk, ställs särskilda krav på bland annat klickytor, fokusmarkeringar och konsekvent stöd. Detta är särskilt viktigt i jobbsökningsflöden, där användare behöver navigera, filtrera och slutföra ansökningar. Tjänsterna behöver därför inte bara vara tekniskt funktionella utan också vara lätta att använda för olika typer av användare. Trots att både offentliga och privata aktörer arbetar för att förbättra sina plattformar finns det fortfarande utmaningar när det gäller hur väl tjänsterna fungerar för olika grupper (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

1.2 Problemformulering

Trots att digitala jobbtjänster är centrala i dagens jobbsökande finns det fortfarande betydande problem kopplade till både användbarhet och tillgänglighet. Många användare upplever svårigheter med navigering, filterfunktioner, CV-uppladdning och ansökningsprocesser. Dessa problem kan vara särskilt påtagliga för användare med begränsad digital erfarenhet eller för användare som möter komplexa gränssnitt (DIGG, 2025; W3C, 2023; Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

Begreppet ”varierande digital vana” används här i enlighet med definitionen i avsnitt 1.1.

Tidigare forskning visar att användare med varierande digital vana ofta upplever betydande hinder i digitala jobbtjänster, särskilt vid filtrering, navigering och dokumenthantering. Forskningen pekar också på att privata plattformar ofta prioriterar engagemang och visuell rikedom, medan offentliga tjänster tenderar att fokusera på struktur och bred tillgänglighet, vilket kan leda till olika typer av utmaningar för användare med låg digital vana (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

Offentliga tjänster omfattas av DOS-lagen, Lag (2018:1937) och ska följa krav enligt WCAG (DIGG, 2025), medan privata tjänster från och med 2025 påverkas av European Accessibility Act (EAA) (Europeiska kommissionen, 2025). Ändå visar både erfarenheter och tidigare studier att brister kvarstår, särskilt när det gäller nya kriterier i WCAG 2.2 som Target Size Minimum, Focus Not Obscured och Consistent Help (W3C, 2023). Dessa kriterier är särskilt relevanta i jobbsökningsflöden där användare behöver klicka på små element, följa fokusmarkeringar genom flera steg och hitta stöd när processen blir otydlig. Sammantaget riskerar sådana brister att skapa digital exkludering och försvåra för vissa grupper att ta sig in på arbetsmarknaden.

1.3 Syfte

Syftet med detta examensarbete är att undersöka och jämföra användbarhet och tillgänglighet i en offentlig och en privat digital jobbtjänst enligt WCAG 2.2. Studien fokuserar särskilt på hur dessa tjänster kan upplevas och vilka hinder som kan identifieras för användare med varierande digital vana.

1.4 Forskningsfrågor

Studien besvarar följande forskningsfrågor:

1. I vilken utsträckning uppfyller Arbetsförmedlingen respektive LinkedIn Jobs WCAG 2.2 Level AA-kraven i centrala jobbflöden som jobbsök, filtrering, CV-uppladdning och ansökan?

2. Vilka hinder för användbarhet och digital inkludering beskriver användare med varierande digital vana i samband med användning av digitala jobbtjänster?

3. Vilka skillnader finns det mellan den offentliga (Arbetsförmedlingen) och den privata jobbtjänsten (LinkedIn Jobs) gällande tillgänglighet, användbarhet och digital inkludering, och hur kan dessa skillnader förklaras av lagkrav och designstrategier?

1.5 Avgränsningar

Studien avgränsas till webbaserade versioner av Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs. Fokus ligger på de centrala flödena: jobbsök, filtrering, CV-uppladdning och ansökan. Enkätundersökningen genomfördes med deltagare med varierande digital erfarenhet. Studien utförs under våren 2026 och ger därför en ögonblicksbild av tjänsterna vid denna tidpunkt. Appar, mobilapplikationer och andra jobbtjänster ingår inte i undersökningen.

1.6 Disposition

Rapporten är uppbyggd enligt följande. Kapitel 1 introducerar studiens bakgrund, problemformulering, syfte, forskningsfrågor och avgränsningar. Kapitel 2 presenterar den teoretiska bakgrunden och relevant litteratur. I kapitel 3 beskrivs studiens metodval och genomförande. Kapitel 4 redovisar resultaten från WCAG-granskningen, den heuristiska utvärderingen och användarstudien. I kapitel 5 förs en sammanhållen diskussion där resultaten analyseras, jämförs och kopplas till tidigare forskning, följt av metodreflektion, slutsatser, rekommendationer och förslag på vidare forskning.

2. Teoretisk bakgrund

2.1 WCAG 2.2 som ramverk för tillgänglighet

Web Content Accessibility Guidelines, WCAG, är den internationella standard som används för att skapa digitala tjänster som är tillgängliga och användbara för så många som möjligt. Standarden tas fram av World Wide Web Consortium, W3C, och har blivit en viktig referenspunkt både i lagstiftning och i praktiskt webbutvecklingsarbete (W3C, 2023). WCAG är särskilt relevant för digitala jobbtjänster, eftersom sådana tjänster ofta innehåller flera krävande moment, såsom att söka bland annonser, använda filter, läsa längre beskrivningar, ladda upp CV och slutföra ansökningar.

WCAG bygger på fyra grundprinciper, som ofta sammanfattas med förkortningen POUR. Perceivable innebär att information ska kunna uppfattas, oavsett om användaren har nedsatt syn eller använder skärmläsare. Principen omfattar även andra former av funktionsnedsättningar som påverkar hur information tas emot. Operable innebär att tjänsten ska gå att använda i praktiken, exempelvis med tangentbord eller andra alternativa styrsätt. Understandable innebär att både språk och funktioner ska vara lätta att förstå och förutsägbara. Den fjärde principen, Robust, innebär att webbplatsen ska fungera i olika webbläsare, på olika enheter och tillsammans med assistiv teknik. Detta är särskilt viktigt eftersom många användare använder äldre datorer eller standardinställningar som inte alltid är optimala.

När WCAG 2.2 publicerades år 2023 tillkom flera kriterier som är särskilt relevanta för personer som söker jobb. Tidigare versioner fångade inte alltid de praktiska hinder som kan uppstå när användare filtrerar annonser, laddar upp dokument eller navigerar under tidspress. De nya riktlinjerna behandlar bland annat hur stora klickytor måste vara, att fokusmarkeringen ska vara tydlig och inte döljas av annat innehåll, samt att användare inte ska behöva fylla i samma uppgifter flera gånger i onödan (W3C, 2023). De kriterier som är särskilt relevanta i WCAG 2.2 för denna studie är 2.5.8 Target Size (Minimum), 2.4.11 Focus Not Obscured (Minimum), 3.3.7 Redundant Entry och 3.2.6 Consistent Help, eftersom de påverkar centrala moment i jobbsökningsflöden.

I denna uppsats används WCAG 2.2 på nivå AA som huvudramverk för granskningen av både Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs. Det ger en tydlig grund för att bedöma hur väl tjänsterna fungerar tekniskt, särskilt i relation till de användare som studien fokuserar på. Genom att använda kriterierna som analysram kan studien systematiskt jämföra hur Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs stödjer användare i centrala jobbsöksmoment och identifiera vilka delar av tjänsterna som riskerar att skapa digitala hinder.

Tabell 1

WCAG-kriterier på nivå A och AA som är relevanta för studien

WCAG-kriterium	Nivå	Kort beskrivning	Relevans för jobbtjänster
2.5.8 Target Size (Minimum)	AA	interaktiva element ska vara minst 24 × 24 CSS-pixlar stora (eller ha tillräckligt avstånd)	Små filterknappar, “Ansök”-knappar och uppladdningsikoner kan vara svåra att träffa för användare med nedsatt motorik eller begränsad precision.
2.4.11 Focus Not Obscured (Minimum)	AA	När ett element får fokus får det inte döljas helt av annat innehåll	I långa listor med jobbannonser kan fokus försvinna bakom fasta menyer eller banners.
3.3.7 Redundant Entry	A	Användaren ska inte behöva fylla i samma information flera gånger i samma process	Vanligt problem i ansökningsflöden där uppgifter från CV inte återanvänds automatiskt.

3.2.6 Consistent Help	A	Hjälp och stöd ska finnas på samma ställe på olika sidor.	Underlättar för den som känner sig osäker och behöver stöd vid varje nytt steg.

Tabellen visar de WCAG 2.2-kriterier på nivå A och AA som är relevanta för jobbsökningsflöden och som används i studiens tekniska granskning. Urvalet av kriterier baserades på en genomgång av hela WCAG 2.2, där endast de kriterier som direkt påverkar jobbsök, filtrering, dokumenthantering och ansökningsflöden inkluderades i analysen. Dessa kriterier är särskilt viktiga i jobbsökningsprocesser eftersom användare ofta behöver klicka på små element, navigera genom långa listor, hantera dokument och genomföra flera steg i följd. Brister i klickytor, fokusmarkeringar eller stöd kan därför skapa betydande hinder.

2.2 Heuristisk utvärdering

För att identifiera användbarhetsproblem som inte alltid syns i en ren WCAG-granskning används även en heuristisk utvärdering. Metoden innebär att en expert granskar ett gränssnitt utifrån etablerade principer för god användbarhet. I denna studie utgår utvärderingen från Jakob Nielsens tio heuristiker, vilka sedan 1990-talet har använts som ett centralt ramverk för att bedöma digitala gränssnitt (Nielsen, 1994).

Nielsens heuristiker omfattar bland annat att systemet ska visa användaren var i processen hen befinner sig, att gränssnittet ska vara konsekvent och följa igenkännbara mönster samt att användaren ska ha kontroll över sina handlingar. De betonar också att fel bör förebyggas, att information ska vara lätt att känna igen och att gränssnittet inte ska vara överbelastat. Vidare framhåller heuristikerna vikten av tydliga felmeddelanden och tillgång till hjälp eller stöd när det behövs.

I denna studie är heuristisk utvärdering särskilt användbar eftersom metoden kan fånga upp problem som upplevs som otydliga, störande eller ineffektiva, även när de inte utgör direkta brott mot WCAG-krav. Det kan till exempel handla om oklar navigering, inkonsekvent

struktur, svag återkoppling eller funktioner som skapar onödig kognitiv belastning. Metoden är relativt snabb och kostnadseffektiv, men den är samtidigt beroende av utvärderarens bedömning och fångar inte alltid hur faktiska användare upplever gränssnittet i praktiken. För att komplettera den tekniska granskningen används därför även en enkätundersökning i studiens metodkapitel. Enkäten fångar deltagarnas självrapporterade upplevelser av de digitala jobbtjänsterna och bidrar därmed med ett användarperspektiv som kompletterar den heuristiska analysen.

2.3 Digital inkludering och användargrupper

Digital inkludering handlar i grunden om att ingen ska vara eller hamna utanför bara för att en tjänst är krånglig eller anpassad på ett dåligt sätt. När det gäller jobbsökande så blir detta extra allvarligt och den som inte klarar av plattformarna riskerar då att missa jobbchanser som andra kanske tar för given.

I denna uppsats används begreppet “äldre användare” i en allmän teoretisk bemärkelse och syftar på personer som kan uppleva åldersrelaterade förändringar i syn, motorik eller informationsbearbetning. Begreppet används inte för att beskriva studiens faktiska deltagare.

Äldre användare, som grupp betraktat i tidigare forskning, kan stöta på liknande hinder när synen förändras, motoriken blir sämre eller när det tar längre tid att bearbeta information. Små knappar och drag-and-drop-funktioner kan vara svåra att hantera, särskilt för användare som inte använder datorer regelbundet. Vissa äldre användare kan även ha lägre digital vana. Detta innebär dock inte att alla äldre användare har låg digital vana, och begreppen används därför separat i denna studie. När äldre användare har låg digital vana kan detta leda till osäkerhet redan vid inloggning eller när de ska ladda upp filer (Fang et al., 2024; Khan et al., 2026).

Personer med låg digital vana, oavsett ålder, stöter ofta på liknande hinder. Det kan handla om svårigheter att tolka ikoner, förstå filterfunktioner eller förutse vad som händer när de klickar på olika knappar. Jobbtjänster är extra utmanade eftersom de ofta kräver en längre kedja av

handlingar, handlingar som att söka, sortera, läsa, bedöma, hantera dokument och även fylla i formulär, och varje liknande hinder ökar risken att man ger upp halvvägs.

I denna studie används begreppet “låg digital vana” i enlighet med definitionen i avsnitt 1.1, det vill säga begränsad erfarenhet av att navigera, fylla i formulär eller hantera dokument. Definitionen är åldersoberoende och används konsekvent i både teori- och metodavsnittet.

Forskning stödjer också att digitala hinder påverkar både motivation och förmåga att genomföra digitala processer. Khan et al. (2026) identifierar brister i digital kompetens, osäkerhet inför tekniska moment och svårigheter att navigera i komplexa gränssnitt som centrala barriärer för äldre vuxna. Dessa faktorer är direkt relevanta för hur användare med låg eller varierande digital vana kan uppleva digitala jobbtjänster.

Karaoglu et al. (2022) visar att personer med låg digital vana ofta undviker digitala jobbsöksplattformar eftersom de uppfattas som tidskrävande och svåra att förstå. WorkRise (2024) bekräftar detta och visar att många användare avbryter ansökningar när filtrering, dokumentuppladdning eller registreringsflöden blir för komplexa. Tillsammans belyser dessa studier hur digitala hinder påverkar både motivation och möjlighet att slutföra en ansökan.

2.4 Offentlig och privat sektor, skillnader i design och krav

Både offentliga och privata digitala tjänster utvecklas under olika förutsättningar, vilket påverkar hur de utformas och prioriteras. Skillnaderna framträder särskilt tydligt i fråga om tillgänglighetskrav, juridiskt ansvar och övergripande designmål.

I Sverige regleras offentliga digitala tjänster av lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen (2018:1937). Lagen innebär att myndigheter, däribland Arbetsförmedlingen, ska tillhandahålla digital service som uppfyller kraven i WCAG på nivå AA, publicera en tillgänglighetsredogörelse och ha rutiner för att hantera synpunkter. Detta tydliggör myndigheternas ansvar för tillgänglighet och bidrar till ett mer systematiskt arbete med att utveckla användbara digitala tjänster (DIGG, 2025).

För privata aktörer har de formella tillgänglighetskraven historiskt sett varit mindre omfattande, men genom European Accessibility Act (EAA) har regleringen skärpts för flera kommersiella digitala tjänster inom EU från och med 2025. Det innebär att även privata plattformar successivt behöver anpassas till högre tillgänglighetskrav och närma sig de standarder som länge har gällt för offentliga tjänster (Europeiska kommissionen, 2025).

Dessa olika förutsättningar påverkar ofta designprioriteringarna. Offentliga tjänster tenderar att betona struktur, tydlighet och bred tillgänglighet, medan privata tjänster i högre grad kan präglas av mål som användarengagemang, snabb interaktion och visuell differentiering. Det kan innebära fördelar i form av mer dynamiska funktioner och personanpassade rekommendationer, men också ökad komplexitet i gränssnittet. För ovana användare kan detta i sin tur bidra till större kognitiv belastning och göra det svårare att orientera sig i tjänsten. Dessa skillnader stöds av tidigare forskning (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

2.5 Tidigare forskning om tillgänglighet i jobbtjänster

Tidigare forskning om digitala jobbtjänster visar att användare ofta stöter på hinder i samband med filtrering, navigering och hantering av dokument. Särskilt användare med begränsad digital erfarenhet och äldre jobbsökande beskriver svårigheter med små klickytor, oklar fokusmarkering och ansökningsprocesser som upplevs som onödigt komplexa. Forskningen pekar också på att privata plattformar ofta betonar rekommendationer och sociala funktioner, vilket kan underlätta för vana användare men samtidigt öka den kognitiva belastningen för mer ovana användare. Offentliga tjänster upplevs ofta som mer strukturerade och i vissa fall mer tillgängliga, men kan samtidigt framstå som mer byråkratiska och mindre intuitiva (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

Sammantaget visar tidigare studier att tillgänglighet i jobbtjänster inte enbart handlar om teknisk funktionalitet, utan också om hur tjänsterna stödjer användare i praktiska och återkommande arbetsmoment. Samtidigt finns det fortfarande begränsad forskning som jämför offentliga och privata jobbtjänster med samma metodansats. Det är också relativt ovanligt att WCAG 2.2 undersöks i relation till konkreta flöden såsom CV-uppladdning och

ansökan, eller att användarnas egna upplevelser fångas genom enkät eller andra användarcentrerade metoder.

Denna studie bidrar därför genom att kombinera WCAG-granskning, heuristisk utvärdering och enkätundersökning. På så sätt kan den inte bara identifiera tekniska brister, utan också belysa hur lagkrav och designval påverkar möjligheterna till digital inkludering på arbetsmarknaden.

3. Metod

Detta kapitel beskriver studiens metodologiska upplägg, inklusive forskningsdesign, datainsamlingsmetoder och analysprocesser. Syftet är att tydliggöra hur studiens olika delar genomfördes och hur de valda metoderna bidrar till att besvara forskningsfrågorna.

3.1 Forskningsdesign

Studien är utformad som en jämförande fallstudie där en offentlig och en privat digital jobbtjänst analyseras utifrån tillgänglighet och användbarhet. För att besvara forskningsfrågorna används en mixed-methods-ansats som kombinerar tekniska analyser med användarnas självrapporterade upplevelser.

Den tekniska delen består av en WCAG 2.2-granskning på nivå A och AA samt en heuristisk utvärdering baserad på Nielsens tio heuristiker. Dessa metoder valdes eftersom de möjliggör en systematisk bedömning av hur väl plattformarna uppfyller etablerade riktlinjer för tillgänglighet och användbarhet.

Den användarcentrerade delen består av en enkätundersökning som samlar in data om hur användare upplever centrala moment i jobbsöksflöden, såsom sökning, filtrering, dokumenthantering och ansökningsprocesser. Kombinationen av tekniska och självrapporterade data gör det möjligt att både identifiera konkreta brister och förstå hur dessa påverkar användarupplevelsen i praktiken.

3.2 De metoder som användes för studien

3.2.1 WCAG 2.2-granskning

En systematisk granskning av båda plattformarna genomfördes enligt WCAG 2.2 på nivå AA. Eftersom nivå AA bygger på att nivå A-kriterierna också uppfylls, inkluderades båda nivåerna i granskningen för att säkerställa en komplett bedömning. Granskningen inkluderade både automatiserade verktyg såsom WAVE, Axe DevTools och Lighthouse, samt manuell kontroll av de nya kriterierna, särskilt Target Size Minimum, Focus Not Obscured, Redundant Entry och Consistent Help. Arbetet fokuserade på centrala användarflöden: jobbsökning, filtrering, CV-uppladdning och ansökningsprocessen.

Granskningen genomfördes under mars–april 2026 och omfattade fem sidor per plattform: startsida, söksida, filtersida, annonsdetaljsida och ansökningssida. Ett kriterium bedömdes som uppfyllt om det klarade både automatiserad kontroll och manuell granskning på samtliga sidor, delvis uppfyllt om det klarade kontrollen på vissa sidor eller endast delvis uppfyllde kraven, och ej uppfyllt om det inte klarade kontrollen på någon sida.

WAVE
WAVE är ett automatiserat tillgänglighetsverktyg som analyserar en webbsida och markerar problem visuellt direkt i gränssnittet. Det identifierar bland annat kontrastfel, saknade alt-texter, felaktiga rubriknivåer och element som saknar etiketter. WAVE användes i denna studie för att få en första överblick över strukturella tillgänglighetsproblem på båda plattformarna. Skärmbilder från WAVE-resultaten för Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs finns i Bilaga B respektive Bilaga C.

Axe DevTools
Axe DevTools är ett utvecklarverktyg som körs i webbläsarens inspektör och ger mer detaljerade felrapporter än WAVE. Det kategoriserar problemen efter allvarlighetsgrad och identifierar bland annat ARIA-fel, tangentbordsfällor, bristande semantik och element som inte går att nå med tabbtangenten. Verktyget användes för att verifiera och fördjupa resultaten från WAVE. Skärmbilder från axe DevTools-resultaten för LinkedIn Jobs och Arbetsförmedlingen finns i Bilaga D respektive Bilaga E.

Lighthouse

Lighthouse är ett automatiserat verktyg integrerat i Chrome som genererar en tillgänglighetspoäng baserat på WCAG-principer. Det analyserar bland annat kontrast, fokusmarkeringar, knappstorlekar och semantiska strukturer. I denna studie användes Lighthouse för att jämföra plattformarnas övergripande tillgänglighetsnivå och för att identifiera problem som påverkar både tillgänglighet och prestanda. Skärmbilder från Lighthouse-resultaten för Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs finns i Bilaga F respektive Bilaga G.

Användning i studien

Resultaten från de tre verktygen sammanställdes och jämfördes mellan Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs. De automatiserade resultaten kombinerades med manuell granskning av WCAG 2.2-kriterierna på nivå A och AA för att säkerställa att både tekniska och praktiska tillgänglighetsproblem identifierades.

3.2.2 Heuristisk utvärdering

Utöver WCAG-granskningen genomfördes en heuristisk utvärdering baserad på Nielsens tio heuristiker. Två oberoende granskare — Ahmad Habib (Granskare 1) och Rasim Kryeziu (Granskare 2) — analyserade gränssnitten för att identifiera användbarhetsproblem som inte nödvändigtvis bryter mot specifika WCAG-krav, exempelvis otydlig navigering, bristande feedback eller inkonsekvent design. Denna metod kompletterade WCAG-granskningen genom att synliggöra problem som påverkar användarupplevelsen men inte alltid klassas som tillgänglighetsfel.

För att säkerställa en systematisk och reproducerbar process genomförde båda granskarna utvärderingen individuellt och dokumenterade sina observationer i ett gemensamt protokoll. Det sammanställda protokollet med identifierade problem, tillhörande heuristiker och bedömningar presenteras i resultatkapitlet (Tabell 3). Varje identifierat problem kategoriserades enligt den heuristik det bröt mot: konsistens och standarder, synlighet av systemstatus, flexibilitet och effektivitet, felprevention samt matchning mellan system och verklighet.

Efter den individuella granskningen jämfördes resultaten och sammanfördes. Observationer som identifierades av båda granskarna inkluderades i den slutliga analysen. Även enskilda observationer kunde inkluderas efter gemensam diskussion, om båda bedömde att observationen var relevant och tillräckligt väl underbyggd. Därefter grupperades problemen tematiskt för att tydliggöra återkommande mönster och för att kunna jämföra de två plattformarna på ett strukturerat sätt.

3.2.3 Enkätundersökning

För att fånga användarnas självrapporterade upplevelser av digitala jobbtjänster genomfördes en enkätundersökning. Enkäten riktades till personer som är 55 år eller äldre samt till individer med låg eller varierande digital vana (se definition i avsnitt 1.1).

Urval och rekrytering

Deltagarna rekryterades genom inlägg i Facebook-grupper med fokus på jobbsökande, äldre arbetssökande och digital inkludering. Totalt deltog 20 personer i undersökningen. Urvalet var självselekterande, vilket innebär att deltagarna själva valde att besvara enkäten efter att ha sett informationsinlägget.

Studien riktade sig primärt mot personer 55 år och äldre. Enkäten var dock inte tekniskt låst till denna åldersgrupp, vilket resulterade i att även yngre personer deltog. Detta har beaktats i analysen genom att fokusera på digital vana snarare än enbart ålder. Avgränsningen mot äldre användare (55 år och äldre) är därför inte strikt uppfylld, vilket diskuteras närmare i metodreflektionen.

Distribution

Enkäten distribuerades digitalt via Google Forms och kunde besvaras anonymt. Denna metod valdes för att möjliggöra deltagande oberoende av geografisk plats och för att underlätta spridning i relevanta grupper.

Enkätens innehåll och koppling till forskningsfrågorna

Enkäten bestod av både slutna frågor med fasta svarsalternativ och öppna frågor där deltagarna kunde beskriva vilka moment de upplevde som svåra, frustrerande eller förvirrande. De slutna frågorna användes för att jämföra hur användare upplever centrala moment i jobbsöksflöden, medan de öppna frågorna gav möjlighet att fånga nyanserade beskrivningar av hinder och upplevelser.

Frågorna utformades för att besvara studiens forskningsfrågor genom att undersöka:

- Hur användare upplever tillgänglighet i jobbsöksflöden,
- Vilka moment som upplevs som mest problematiska,
- Hur användare med olika digital vana hanterar digitala jobbtjänster.

Samtliga enkätfrågor och svarsalternativ återfinns i Bilaga A. Informationstexten i enkätens inledning klargjorde studiens syfte och att deltagandet var frivilligt och anonymt. Samtycke inhämtades genom att respondenten aktivt valde att besvara enkäten (se även 3.4 Etiska överväganden).

Övriga bilagor innehåller skärmbilder från analysverktygen WAVE, axe DevTools och Lighthouse (Bilaga B–G) samt diagram och tematisering av enkätsvar (Bilaga H–K).

Enkätundersökningen användes för att besvara forskningsfråga 2: ”Vilka hinder för användbarhet och digital inkludering beskriver användare med varierande digital vana i samband med användning av digitala jobbtjänster?” Frågorna behandlade bland annat respondenternas upplevelser av digitala jobbtjänster, svårigheter i jobbsöksprocessen samt vilka förbättringar de efterfrågade.

3.3 Analys

Analysen av materialet genomfördes i flera steg och omfattade både de tekniska granskningarna och enkätundersökningen. Syftet var att identifiera återkommande mönster, jämföra plattformarna där det var relevant och koppla resultaten till studiens forskningsfrågor.

Analys av WCAG-granskningen

Resultaten från WAVE, Axe DevTools och Lighthouse sammanställdes och jämfördes mellan Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs. De automatiserade resultaten kompletterades med en manuell genomgång av WCAG 2.2-kriterierna på nivå A och AA, som utfördes av båda författarna. Varje identifierat problem dokumenterades i en matris där kriteriet markerades som uppfyllt, delvis uppfyllt eller ej uppfyllt. Matrisen presenteras i resultatkapitlet (Tabell 2) och användes för att systematiskt jämföra plattformarnas tillgänglighetsnivåer. Bedömningarna gjordes gemensamt av författarna och grundades på genomgången av respektive kriterium på de granskade sidorna.

Analys av den heuristiska utvärderingen

De två granskarnas observationer jämfördes och därefter grupperades problemen tematiskt utifrån Nielsens heuristiker, exempelvis “synlighet av systemstatus”, “konsistens och standarder” och “felprevention”. Den tematiska grupperingens syfte var att tydliggöra återkommande mönster och att jämföra hur de två plattformarna skiljer sig i användbarhet.

Analys av enkätundersökningen

De slutna frågorna analyserades kvantitativt genom sammanställning av antal och procent samt genom stapeldiagram för att identifiera mönster i respondenternas upplevelser av digitala jobbtjänster. De öppna frågorna analyserades med tematisk analys, där svaren kodades och sorterades i återkommande teman såsom navigationssvårigheter, otydliga instruktioner och problem med uppladdning av dokument. Denna kombination av kvantitativ och kvalitativ analys gjorde det möjligt att identifiera vilka moment som respondenterna upplevde som mest

problematiska. Eftersom enkätfrågorna inte var kopplade till en specifik plattform används enkätresultaten inte för direkta jämförelser mellan Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs.

3.4 Etiska överväganden

Studien har genomförts i enlighet med grundläggande forskningsetiska principer. Deltagarna i enkätundersökningen informerades om studiens syfte, att deltagandet var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande utan att ange skäl. Enkäten samlade inte in några personuppgifter som kan kopplas till enskilda individer, och samtliga svar behandlades anonymt. Ingen e-postadress, IP-adress eller annan identifierande metadata registrerades av Google Forms.

Inget känsligt material enligt GDPR (såsom hälsa, politiska åsikter eller etniskt ursprung) efterfrågades eller lagrades. Deltagarna gav sitt informerade samtycke genom att aktivt välja att besvara enkäten.

De tekniska analyserna av Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs genomfördes enbart på offentligt tillgängliga delar av webbplatserna. Ingen inloggning, datainsamling från användarkonton eller åtkomst till icke-offentligt material förekom. Analysen bedöms därför inte innebära några etiska risker för enskilda användare.

3.5 Metodreflektion

Att använda en enkät i stället för planerade Think-aloud-tester gjorde det möjligt för studien att nå fler respondenter trots att datainsamlingen genomfördes på distans. En begränsning med denna metod är att användarnas faktiska beteende på skärmen inte kan observeras, utan att resultaten bygger på deras egna självrapporterade upplevelser. Samtidigt ger enkäten en bredare översikt över vilka problem som upplevs som vanliga bland deltagarna. Ett större urval hade varit önskvärt, men med hänsyn till tidsramen och de praktiska svårigheterna med rekrytering framstår metodvalet som en rimlig och genomförbar lösning.

Studien hade ursprungligen planerat att genomföra Think-aloud-tester, men eftersom utbildningen bedrivs på distans och det visade sig vara svårt att rekrytera tillräckligt många personer över 55 år som aktivt söker arbete, ändrades datainsamlingsmetoden till en enkätundersökning. Metodbytet godkändes av handledare och bedömdes vara den mest genomförbara lösningen inom ramen för kursens tidsbegränsningar.

Studien hade ursprungligen som mål att endast inkludera deltagare 55 år och äldre. Eftersom enkäten inte var tekniskt begränsad till denna åldersgrupp deltog även yngre respondenter. Detta har beaktats i analysen genom att fokusera på digital vana snarare än enbart ålder. Avgränsningen mot äldre användare är därför inte strikt uppfylld, vilket innebär att resultaten bör tolkas med viss försiktighet när det gäller åldersaspekten.

Därför tonas slutsatserna om ”äldre användare” ned i diskussions- och slutsatskapitlet, och resultaten beskrivs i första hand utifrån digital vana.

4. Resultat

Detta kapitel sammanfattar vad studien har visat. Resultaten bygger dels på den tekniska granskningen av Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs, dels på den enkät som besvarades av 20 personer. Tillsammans ger dessa två delar en bild av tillgänglighets- och användbarhetsproblem i digitala jobbtjänster samt av vilka svårigheter som respondenterna beskriver vid användning av sådana tjänster.

4.1 Resultat från WCAG 2.2-granskning och heuristisk utvärdering

Den tekniska granskningen av Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs bestod av två kompletterande delar: en granskning mot utvalda WCAG 2.2-kriterier på nivå A och AA samt en heuristisk utvärdering baserad på Nielsens tio heuristiker. WCAG-granskningen fokuserade på tekniska tillgänglighetsaspekter, medan den heuristiska utvärderingen användes för att identifiera användbarhetsproblem i gränssnitten. Resultaten från de två granskningarna presenteras separat i avsnitt 4.1.1 och 4.1.2.

4.1.1 Resultat från WCAG 2.2-granskning

WCAG-granskningen identifierade flera kriterier på nivå A och AA som inte uppfylldes av någon av plattformarna. Resultaten från WCAG 2.2-granskningen sammanfattas i Tabell 2. Tabellen visar för varje kriterium om det bedömdes som uppfyllt, delvis uppfyllt eller ej uppfyllt för respektive plattform. Granskningen omfattade 5 sidor per plattform, inklusive startsida, söksida, filtersidor, annonsdetaljsidor och ansökningssidor. Resultaten bygger på WAVE, Axe DevTools, Lighthouse och den manuella genomgången (se Bilaga B–G).

Tabell 2

Sammanställning av WCAG-kriterier (A–AA)

WCAG 2.2-kriterium	**Arbetsförmedlingen**	**LinkedIn Jobs**
1.4.3 Kontrast (AA)	Uppfyllt	Delvis uppfyllt
1.4.11 Icke-textkontrast (AA)	Uppfyllt	Ej uppfyllt
2.1.1 Tabbtangent (A)	Delvis uppfyllt	Delvis uppfyllt
2.4.11 Focus Not Obscured (AA)	Ej uppfyllt (fokus bakom toppmeny)	Delvis uppfyllt
2.5.8 Target Size Minimum (AA)	Delvis uppfyllt	Ej uppfyllt (små klickytor)
3.3.7 Redundant Entry (A)	Ej uppfyllt	Ej uppfyllt
3.2.6 Consistent Help (A)	Uppfyllt	Delvis uppfyllt

Av Tabell 2 framgår att båda plattformarna har brister i flera centrala WCAG-kriterier på nivå A och AA. Arbetsförmedlingen uppfyller fler kriterier gällande kontrast (1.4.3 och 1.4.11) samt Consistent Help. LinkedIn Jobs har tydligare problem med Target Size Minimum (små klickytor på filter- och ansökningsknappar) och icke-textkontrast. Båda tjänsterna uppfyller inte kriteriet Redundant Entry, eftersom tidigare inmatad information inte återanvänds automatiskt i ansökningsflödet.

De automatiserade verktygen ger konkret stöd för denna skillnad. WAVE-granskningen av Arbetsförmedlingens startsida identifierade 0 fel, 0 kontrastfel och endast en avvikelse (redundant länktext), vilket gav ett WebAIM-poäng på 10 av 10 (se Bilaga B). Motsvarande granskning av LinkedIn Jobs inloggningssida identifierade 37 fel, varav 36 berodde på att sidans språkattribut saknades eller var ogiltigt samt ett fall av en bild utan alternativtext, vilket resulterade i ett WebAIM-poäng på 4,6 av 10 (se Bilaga C). Axe DevTools bekräftade samma

mönster: inga identifierade problem på Arbetsförmedlingens startsida (Bilaga E), jämfört med ett kritiskt ARIA-relaterat problem på LinkedIn Jobs inloggningssida, där ett element bröt mot regeln att aria-roledescription endast får omsluta li-, script- eller template-element direkt (Bilaga D). Lighthouse gav LinkedIn Jobs ett tillgänglighetsvärde på 97 av 100 och ett prestandavärde på 100 av 100 (Bilaga G), medan Arbetsförmedlingen fick ett prestandavärde på 69 av 100 (Bilaga F).

Det bör noteras att resultaten ovan är hämtade från plattformarnas start- respektive inloggningssida, eftersom det är dessa sidor de automatiserade verktygen testade. Bedömningarna av Target Size Minimum, Focus Not Obscured och Redundant Entry i Tabell 2 bygger i stället på den manuella granskningen av söksida, filtersida, annonsdetaljsida och ansökningssida (se avsnitt 3.2.1), där Arbetsförmedlingens fokusmarkering observerades försvinna bakom den fasta toppmenyn vid tangentbordsnavigering i jobblistan, och LinkedIn Jobs filterknappar och ansökningsikoner genomgående bedömdes vara mindre än WCAG:s rekommenderade 24×24 pixlar.

Kommenterad [AJ1]: Utvecklat resultattexten i 4.1.1 med konkreta siffror från de faktiska WAVE-, axe- och Lighthouse-resultaten (Bilaga B–G), samt förtydligat att bedömningarna av Target Size, Focus Not Obscured och Redundant Entry bygger på den manuella granskningen, eftersom de automatiserade verktygen enbart testade start-/inloggningssidan.

Sammantaget visar granskningen att Arbetsförmedlingen har en starkare teknisk tillgänglighet i grundläggande aspekter som färgkontrast och hjälptexter, medan LinkedIn Jobs har fler utmaningar kopplade till interaktiva element, klickytor och visuell utformning. Skärmbilder från WAVE, Axe DevTools och Lighthouse som underbygger dessa bedömningar finns i Bilaga B–G.

4.1.2 Resultat från heuristisk utvärdering

För att komplettera WCAG-granskningen genomfördes även en heuristisk utvärdering baserad på Nielsens tio heuristiker. Syftet var att identifiera användbarhetsproblem som inte alltid fångas av tekniska tillgänglighetsanalyser.

Resultaten från den heuristiska utvärderingen sammanfattas i Tabell 3. Tabellen visar för varje problem, plattform, sida/moment, vilken heuristik det bryter mot, allvarlighetsgrad, vem som identifierade det samt vilken bilaga som utgör evidens.

Tabell 3

Gemensamt heuristiskt protokoll

Sammanfattning av identifierade problem:

Plattform	**Sida/moment**	**Observerat problem**	**Heuristik**	**Allvarlighetsgrad**	**Identifierad av**	**Evidens**
Båda	Filtermeny	Otydlig navigering i filtermenyn	Konsistens och standarder	Medel	Båda granskarna	Bilaga D–E
Arbetsförmedlingen	Söksida/listvy	Fokusmarkering försvinner bakom meny	Synlighet av systemstatus	Medel	Granskare 1 (inkluderad efter diskussion)	Bilaga E
Båda	CV-uppladdning	Otydlig feedback vid CV-uppladdning	Synlighet av systemstatus	Hög	Båda granskarna	Bilaga D–E
LinkedIn Jobs	Filtersida/ansökan	För små klickytor på	Flexibilitet och effektivitet	Hög	Båda granskarna	Bilaga D, G
Plattform	**Sida/moment**	**Observerat problem**	**Heuristik**	**Allvarlighetsgrad**	**Identifierad av**	**Evidens**
		filter och knappar				
Båda	Ansökningsflöde	Upprepning av information i ansökan	Felprevention	Medel	Båda granskarna	Bilaga D–E

LinkedIn Jobs	Filter/ikoner	Otydliga ikoner och symboler	Matchning mellan system och verklighet	Medel	Båda granskarna	Bilaga D
Båda	Navigering	Inkonsekvent placering av funktioner	Konsistens och standarder	Låg	Båda granskarna	Bilaga D–E

Den heuristiska utvärderingen identifierade problem kopplade till bland annat navigering, synlighet av systemstatus, återkoppling, klickytor, informationsstruktur och konsekvens i gränssnittet. Problemen förekom på olika sätt på de två plattformarna och kompletterar de tillgänglighetsproblem som identifierades i WCAG-granskningen.

4.2 Resultat från enkätundersökningen

Enkäten användes för att undersöka vilka hinder för användbarhet och digital inkludering som respondenter med varierande digital vana beskriver i samband med användning av digitala jobbtjänster. Enkäten besvarades av 20 personer. Av dessa var 9 deltagare 55 år eller äldre. Bland respondenterna uppgav 8 av 20 personer (40 %) mycket låg eller låg digital vana. Urvalet utgör därför inte en ren 55+-grupp, utan representerar studiens avgränsning kring varierande digital erfarenhet.
19 av 20 respondenter (95 %) hade tidigare använt digitala jobbtjänster i någon utsträckning, varav 3 personer (15 %) svarade att de gjorde det sällan (se Bilaga J). Vidare uppgav 15 av 20 respondenter (75 %) att de någon gång avbrutit en ansökan för att den upplevdes som för krånglig (se Bilaga I).

Åldersfördelningen bland respondenterna presenteras i Tabell 4, med både antal och procent.

Tabell 4

Åldersfördelning bland enkätrespondenter

ålder	antal	procent
18-34	8	40
35-54	3	15
55-64	6	30
65+	3	15

Se Bilaga H.

4.2.1 Upplevelse av digitala jobbtjänster

Deltagarna fick ange hur lätt eller svårt de upplever att det är att använda digitala jobbtjänster. Fördelningen visas i Tabell 5.

Tabell 5

Antal deltagare som upplever digitala jobbtjänster som lätta eller svåra att använda.

Svarsalternativ	Antal
Mycket lätt	3
Lätt	3
Varken eller	5
Svårt	6
Mycket svårt	3

Som framgår av Tabell 5 angav 9 av 20 respondenter (45 %) att de upplevde digitala jobbtjänster som svåra eller mycket svåra att använda.

Bilaga H

4.2.2 Moment som upplevs som svårast

Deltagarna fick även ange vilka delar av jobbsöksprocessen de upplever som mest problematiska. Resultaten sammanfattas i Tabell 6.

Tabell 6

Antal deltagare som upplever olika moment som svåra.

Moment	*Antal*
Hitta rätt jobb	*11*
Använda filter	*8*
Skicka ansökan	*10*
Ladda upp CV	*4*
Förstå ikoner	*7*
Annat	*5*

De moment som flest deltagare upplever som svåra är att hitta rätt jobb, använda filter och skicka in ansökan. Dessa resultat kan relateras till de tekniska brister som identifierades i WCAG- och heuristikanalyserna, till exempel Target Size Minimum och Focus Not Obscured (se Bilaga I). Eftersom enkäten inte frågade vilken specifik tjänst respondenterna avsåg, går det dock inte att fastställa om svårigheterna uppstod på Arbetsförmedlingen, LinkedIn Jobs eller andra digitala jobbtjänster.

4.2.3 Tematisk analys av fritextsvar

De öppna svaren analyserades med tematisk analys, där återkommande mönster kodades och grupperades i tre huvudteman.

Tema 1: Navigationssvårigheter

Dessa svar kan tolkas som kopplade till WCAG 2.4 (navigerbarhet) och heuristiken synlighet av systemstatus.

Flera deltagare beskrev att de ofta tappar bort sig i flödena eller inte förstår var de befinner sig i processen.

- ”Allt, det är svårare nu än vad det var förr. Förut var det enkelt nu det tar mer tid och så mycket steg som ska genomföras.”
- ”Jag har svårt att logga in med BankID och sedan hitta tillbaka till ansökan.”

Se Bilaga K.

Tema 2: För många steg och upprepning av information

Dessa svar kan tolkas som kopplade till WCAG 3.3.7 Redundant Entry.

Många upplever att ansökningsprocessen innehåller onödigt många steg och att samma information måste fyllas i flera gånger. Detta bekräftas även i de slutna svaren: 15 av 20 respondenter (75 %) uppgav att de behövt fylla i samma uppgifter flera gånger under en ansökan (se Bilaga I).

- ”Det är svårt att veta var jag är någonstans på sidan. Jag tappar bort mig när jag klickar runt.”
- ”Att skicka in ansökan. Det känns som att det är många steg och jag blir osäker om jag gjort rätt.”
- ”Att fylla in information flera gånger.”

Se Bilaga K.

Tema 3: Otydliga filter, ikoner och uppladdningsfunktioner
Dessa svar kan tolkas som kopplade till WCAG 1.4.11 Icke-textkontrast och heuristiken konsistens och standarder.

Deltagarna beskrev svårigheter med att förstå filter, symboler och uppladdningsfunktioner.

- ” Utseendet av dem”
- ” Mest jobbiga är de olika flickar man tar sig in för att ansöka till tjänsten som finns på externa hemsidor som gör att man stänger av fliken och struntar i att göra en ansökan.”

Se Bilaga K.

4.2.4 Förslag på förbättringar

Deltagarna efterfrågade framför allt större knappar, tydligare text, färre steg i ansökningsprocessen, enklare filter, en guide eller hjälpknapp som alltid finns på samma plats samt, i vissa svar, en version anpassad för äldre användare.

Samtliga fritextsvar och respondenternas förslag på förbättringar finns i Bilaga K.

4.3 Sammanfattande analys

Resultaten från WCAG-granskningen, den heuristiska utvärderingen och enkätundersökningen visar att båda plattformarna innehåller utmaningar kring navigering, klickytor, fokusmarkeringar och antal steg i ansökningsprocessen. Detta kan sättas i relation till enkätmaterialet, där 9 av 20 respondenter (45 %) uppgav att de haft problem med små knappar eller länkar (se Bilaga J). Eftersom enkäten inte kopplades till en specifik plattform kan denna samstämmighet inte ses som direkt bevis för att bristerna i Target Size Minimum orsakade respondenternas upplevelser. Mönstret är dock konsekvent med de tekniska fynden och stärker den övergripande bilden av att små klickytor är ett återkommande hinder i digitala

jobbtjänster. Flera av de tekniska brister som identifierades återkommer i deltagarnas beskrivningar av svårigheter med filter, uppladdning av CV och orientering i flödet.

Sammantaget visar resultaten att de tekniska bristerna och användarnas upplevelser överlappar i hög grad. De identifierade problemen rör främst navigationsstöd, tydlighet i interaktioner, kognitiv belastning och antal steg i ansökningsprocessen. Dessa faktorer kan tillsammans skapa hinder för vissa användare och bidra till digital exkludering om de inte åtgärdas.

5. Diskussion och slutsats

Det övergripande resultatet indikerar att både Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs innehåller tillgänglighets- och användbarhetsutmaningar som kan påverka användare med varierande digital vana negativt. Samtidigt framträder tydliga skillnader mellan plattformarna, vilket ger en bredare förståelse för hur användare med varierande digital vana beskriver användningen av digitala jobbtjänster. I detta kapitel diskuteras resultaten i relation till tidigare forskning, WCAG 2.2 och heuristiska principer, följt av slutsatser kopplade till studiens tre forskningsfrågor.

5.1 Skillnader mellan Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs

Resultaten indikerar skillnader mellan plattformarna både i teknisk tillgänglighet och hur de upplevs av användare med varierande digital vana. Arbetsförmedlingen framstår som mer återhållsam och traditionellt uppbyggd, vilket kan bidra till en mer trygg och förutsägbar användarupplevelse. Detta kan kopplas till heuristiken konsistens och standarder, där välkända mönster minskar den kognitiva belastningen för användare med låg digital vana. Samtidigt innebär den mer statiska designen att vissa detaljer, exempelvis fokusmarkeringar som hamnar bakom toppmenyn, kan vara svåra att upptäcka innan de skapar problem. Detta överensstämmer med bristen i Focus Not Obscured som identifierades i WCAG-granskningen.

LinkedIn Jobs visar en mer funktionsrik och visuellt dynamisk design. Den tekniska granskningen visade att plattformen har fler element på varje sida, mindre klickytor och fler interaktiva komponenter. Detta kan vara en fördel för vana användare, men den större mängden information och interaktioner kan samtidigt bidra till ökad kognitiv belastning. Problem med att hitta filter, förstå ikoner och orientera sig i flödet identifierades i den heuristiska utvärderingen. Detta kan kopplas till både Target Size Minimum och heuristiken synlighet av systemstatus, där bristande återkoppling och små klickytor gör det svårt att förstå vad som händer vid interaktion.

En viktig skillnad mellan tjänsterna är därför inte mängden problem, utan typen av problem. Enligt den heuristiska utvärderingen har Arbetsförmedlingen färre visuella distraktioner, men brister i detaljer som påverkar tangentbordsnavigering och fokus. LinkedIn Jobs har högre teknisk prestanda, men en design som kan bidra till högre kognitiv belastning, särskilt för användare som inte är vana vid komplexa gränssnitt. Detta stämmer överens med tidigare forskning om digital inkludering, där många användare med låg digital vana föredrar stabila och förutsägbara gränssnitt framför visuellt rika och funktionsintensiva tjänster.

Sammantaget indikerar jämförelsen att båda plattformarna har styrkor och svagheter, men att dessa kan påverka de olika användargrupperna på olika sätt. Arbetsförmedlingen kan bidra till hinder genom tekniska detaljer som inte är direkt uppenbara, medan LinkedIn Jobs kan upplevas som mer krävande och svårnavigerad på grund av mängden information och interaktioner. För respondenter som uppgav mycket låg eller låg digital vana kan båda typerna av problem innebära en risk för digital exkludering, men av olika orsaker.

5.2 Offentlig kontra privat

En central aspekt i studien är att Arbetsförmedlingen representerar offentlig sektor medan LinkedIn Jobs representerar privat sektor. Resultaten indikerar att dessa två typer av aktörer närmar sig digitala jobbtjänster på olika sätt.

Arbetsförmedlingen följer i högre grad etablerade standarder och strukturer, vilket är förenligt med de tillgänglighetskrav som gäller för offentliga digitala tjänster. Detta syns i att Arbetsförmedlingen uppfyller fler WCAG-kriterier och har färre automatiska fel i WAVE och Axe DevTools. Samtidigt innebär den mer traditionella designen att vissa problem, som fokusmarkeringar och navigationsdetaljer, inte uppmärksammas förrän de kan skapa hinder.

I denna studie framträder LinkedIn Jobs som en mer funktionsrik och visuellt komplex plattform. Detta är förenligt med tidigare forskning som visar att privata plattformar kan prioritera fler funktioner, personanpassade rekommendationer och visuell differentiering.

Detta kan öka komplexiteten för användare med varierande digital vana (Karaoglu et al., 2022; WorkRise, 2024).

Skillnaden mellan sektorerna handlar alltså inte nödvändigtvis om kvalitet, utan snarare om designfilosofi. Den offentliga sektorn betonar i högre grad stabilitet, standardisering och tillgänglighet, medan den privata sektorn i större utsträckning präglas av funktionalitet, innovation och visuellt uttryck. Resultaten visar samtidigt att båda typerna av tjänster kan skapa olika hinder, främst kopplade till tillgänglighet, navigering och interaktion.

5.3 Hur resultaten besvarar forskningsfrågorna

Resultaten besvarar studiens forskningsfrågor genom att kombinera resultaten från den tekniska granskningen med respondenternas egna beskrivningar av användningen av digitala jobbtjänster.

Forskningsfråga 1: I vilken utsträckning uppfyller tjänsterna WCAG 2.2-kraven? Båda plattformarna uppvisar brister, men av olika slag. Arbetsförmedlingen följer WCAG bättre på flera kriterier men har problem med fokusmarkeringar och navigering. LinkedIn Jobs har fler problem kopplade till klickytor, ikoner och orientering. Detta bekräftas av både WCAGgranskningen och den heuristiska utvärderingen.

Forskningsfråga 2: Vilka hinder för användbarhet och digital inkludering beskriver användare med varierande digital vana i samband med användning av digitala jobbtjänster? Av de 20 respondenterna angav 9 personer (45 %) att de upplevde digitala jobbtjänster som svåra eller mycket svåra att använda. I fritextsvaren återkom beskrivningar av osäkerhet, förvirring och känslan av att tappa bort sig. Resultaten visar därmed att de hinder som respondenterna beskriver främst rör navigering, informationsstruktur och komplexitet i jobbsöksprocessen. Osäkerhet, förvirring och känslan av att tappa bort sig återkommer i fritextsvaren. Detta stämmer överens med tidigare forskning om digital inkludering, där användare med varierande digital vana ofta har svårare att hantera komplexa gränssnitt.

Forskningsfråga 3: Vilka skillnader finns det mellan den offentliga (Arbetsförmedlingen) och den privata jobbtjänsten (LinkedIn Jobs) gällande tillgänglighet, användbarhet och digital

inkludering, och hur kan dessa skillnader förklaras av lagkrav och designstrategier? Arbetsförmedlingen uppfyller fler av de granskade WCAG-kriterierna, särskilt gällande kontrast och Consistent Help, vilket kan kopplas till att myndigheten omfattas av DOS-lagens krav på WCAG nivå AA. LinkedIn Jobs har i stället fler brister kopplade till Target Size Minimum och icke-textkontrast, vilket i den heuristiska utvärderingen framträder som en design med hög grad av visuellt uttryck och funktionsrikedom. Skillnaderna mellan tjänsterna kan därmed delvis förklaras av att offentlig och privat sektor omfattas av olika lagkrav (DOSlagen respektive EAA) och har olika designprioriteringar, vilket diskuteras vidare i avsnitt 5.1 och 5.2.

5.4 Metodkritik

Studien har flera metodologiska begränsningar som påverkar resultatens generaliserbarhet. Den manuella WCAG 2.2-granskningen genomfördes av författarna själva, som hade begränsad tidigare erfarenhet av att tillämpa WCAG 2.2 i praktiken. Detta kan ha påverkat tolkningen av enskilda kriterier och därmed bedömningarna i Tabell 2. Vidare deltog endast 20 personer i enkätundersökningen, vilket begränsar möjligheten att dra breda slutsatser. Enkätsvaren bygger dessutom på deltagarnas egna, självrapporterade upplevelser, vilka kan påverkas av minne, tolkning och dagsform, och utan observationer eller think-aloud-tester går det inte att se hur användarna faktiskt beter sig i tjänsterna i praktiken. Slutligen bygger den heuristiska utvärderingen på analytikerns egen tolkning, vilket innebär en risk för bias i bedömningen av vilka problem som identifierades och hur allvarliga de ansågs vara.

Kommenterad [AJ2]: Skrivit om Metodkritik från punktlista till löpande text.

Trots dessa begränsningar ger studien en bild av vilka hinder som respondenterna beskriver vid användning av digitala jobbtjänster.

5.5 Slutsats

Studien indikerar att både Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs innehåller tillgänglighets- och användbarhetsutmaningar som kan innebära hinder för användare, men på olika sätt. Arbetsförmedlingen framstår som mer strukturerad, förutsägbar och följer WCAG-riktlinjerna bättre, vilket kan bidra till en mer förutsägbar användarupplevelse. Samtidigt finns tekniska

detaljer som fokusmarkeringar och navigationsproblem som kan bidra till hinder, särskilt för tangentbordsanvändare.

När det gäller användbarhet och digital inkludering visar enkätresultaten att respondenterna beskriver hinder framför allt i form av svårigheter med navigering, filtrering, informationsstruktur och ansökningsprocessens olika steg. Av de 20 respondenterna uppgav 9 personer (45 %) att digitala jobbtjänster var svåra eller mycket svåra att använda. Resultaten bör dock tolkas med försiktighet eftersom enkäten behandlade digitala jobbtjänster generellt och inte kopplade respondenternas svar till en specifik plattform.

LinkedIn Jobs erbjuder fler funktioner och ett mer modernt gränssnitt, vilket enligt den heuristiska utvärderingen kan bidra till högre kognitiv belastning genom små klickytor, många visuella element och komplexa flöden. Enkätresultaten kan däremot inte kopplas till en specifik plattform, eftersom enkätfrågorna inte särskilde mellan Arbetsförmedlingen och LinkedIn Jobs.

Skillnaderna mellan plattformarna kan delvis förstås utifrån deras olika sektorstillhörighet och designstrategier. I denna studie framträder Arbetsförmedlingen som mer strukturerad, medan LinkedIn Jobs är mer funktionsrik och visuellt komplex. Dessa skillnader kan bidra till olika typer av användbarhets- och tillgänglighetsproblem. Resultaten ger dock inte underlag för att fastställa vilka övergripande designmål som ligger bakom plattformarnas utformning.

Sammantaget indikerar studien att de största hindren kan uppstå i centrala moment som filtrering, CV-uppladdning och ansökningsflöden. När dessa delar inte fungerar optimalt påverkas hela jobbsökningsprocessen. Sådana hinder kan vara särskilt relevanta för respondenter som uppgav mindre erfarenhet av digitala tjänster. Eftersom endast 9 av 20 deltagare var 55 år eller äldre, och ingen separat analys av denna grupp har gjorts, bör slutsatser om äldre användare tolkas med viss försiktighet. Studien bidrar därmed med en fördjupad förståelse för hur digitala jobbtjänster kan bli mer inkluderande och användbara för bredare grupper.

5.6 Rekommendationer

Rekommendationerna nedan kopplas till både WCAG 2.2 och tidigare forskning om kognitiv belastning och digital inkludering. Större klickytor, i linje med WCAG 2.5.8 Target Size Minimum, minskar felklick och ökar tryggheten för användaren. Tydligare fokusmarkeringar, enligt WCAG 2.4.11 Focus Not Obscured, underlättar navigering för tangentbordsanvändare och personer med nedsatt syn. En minskad upprepning av information, i enlighet med WCAG 3.3.7 Redundant Entry, kan minska kognitiv belastning och frustration i ansökningsflödet. Förenklade ansökningsflöden med färre steg stöds av forskning om kognitiv belastning, som visar att en kortare process minskar mental ansträngning. Mer synligt stöd och tydligare hjälptexter stöds av heuristiken synlighet av systemstatus samt tidigare forskning om digital inkludering. Slutligen skulle ett förenklat läge, ett så kallat "lättläge" med färre funktioner, kunna minska risken för överväldigande gränssnitt, särskilt för användare som är ovana vid digitala tjänster.

Kommenterad [AJ3]: Skrivit om Rekommendationer från punktlista till löpande text, av samma skäl som gällde för 5.4 (Metodkritik) — examensarbeten ska generellt undvika punktlistor till förmån för löpande text.

5.7 Förslag på vidare forskning

Den här studien har gett en bild av vilka hinder som respondenterna beskriver vid användning av digitala jobbtjänster, men det finns flera områden som behöver undersökas vidare. Ett första steg är att genomföra observationer eller think aloud-tester där användarna utför faktiska uppgifter i tjänsterna. Självrapporterade enkätsvar ger värdefulla insikter om upplevelser, men de fångar inte de konkreta beteenden, misstag och strategier som uppstår i realtid. Observationer skulle därför kunna ge en mer detaljerad förståelse av vilka moment som kan skapa störst osäkerhet och varför.

Det vore också värdefullt att undersöka hur ett förenklat gränssnitt påverkar användare med olika digital vana i praktiken. I fritextsvaren förekom önskemål om enklare och mindre komplexa gränssnitt, och tidigare forskning visar att minskad komplexitet kan förbättra både trygghet och effektivitet. En experimentell studie där användare får testa ett förenklat läge skulle kunna visa om detta faktiskt indikerar färre avbrott och en mer positiv upplevelse.

Vidare forskning kan även omfatta fler plattformar, både offentliga och privata, för att se om de mönster som identifierats i denna studie återkommer i andra tjänster. Det skulle också vara intressant att undersöka hur olika nivåer av digital vana påverkar upplevelsen av jobbsökande. En jämförelse mellan yngre och äldre användare, eller mellan personer med olika utbildningsbakgrund, skulle kunna ge en mer nyanserad bild av vilka grupper som gynnas eller missgynnas av dagens digitala lösningar.

Slutligen kan framtida studier fokusera på hur stödmaterial, såsom guider, hjälptexter och interaktiva instruktioner, påverkar användarnas förmåga att slutföra en ansökan. Eftersom flera deltagare i denna studie upplevde att stödet var svårt att hitta eller förstå, kan forskning om mer synligt och situationsanpassat stöd bidra till att utveckla mer inkluderande digitala tjänster.

Referenser

DIGG – Myndigheten för digital förvaltning. (2025). Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/lagen-omtillganglighet-till-digital-offentlig-service-dos-lagen

Europeiska kommissionen. (2025). *European accessibility act.* https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamentalrights/disability/union-equality-strategy-rights-persons-disabilities-2021-2030/europeanaccessibility-act_en

Fang, Z., Liu, Y., & Peng, B. (2024). Empowering older adults: Bridging the digital divide in online health information seeking. *Humanities and Social Sciences Communications, 11*(1), 123. https://doi.org/10.1057/s41599-024-04312-7

Karaoglu, G., Hargittai, E., & Nguyen, M. H. (2022). Inequality in online job searching in the age of social media. *Information, Communication & Society, 25*(12), 1826–1844. https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1897150

Khan, S., Webster, S., Puxty, J., & Robertson, M. (2026). *Key challenges and barriers to digital literacy for older adults: Scoping review. JMIR Aging, 9*, e80647. https://doi.org/10.2196/80647

Nielsen, J. (1994). 10 usability heuristics for user interface design. Nielsen Norman Group. https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/

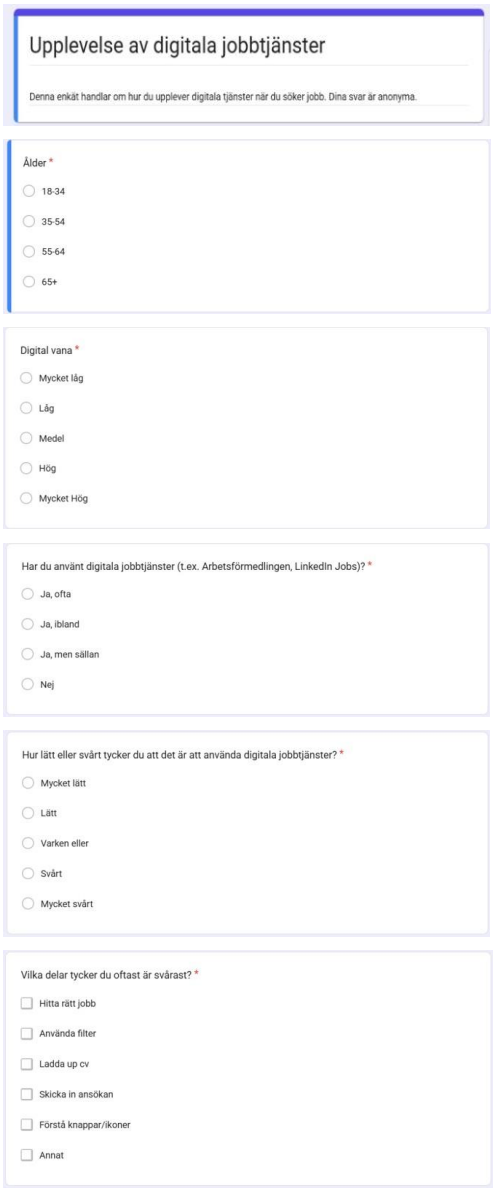
Riksdagen. (2018:1937). *Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service.* https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag20181937-om-tillganglighet-till-digital_sfs-2018-1937

World Wide Web Consortium (W3C). (2023). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2.* https://www.w3.org/TR/WCAG22/

WorkRise Network. (2024). *The digital divide in job hunting.* WorkRise Network. https://workrisenetwork.org

Bilagor

Bilaga A. Enkätfrågor och svarsalternativ



Upplevelse av digitala jobbtjänster

Denna enkät handlar om hur du upplever digitala tjänster när du söker jobb. Dina svar är anonyma.

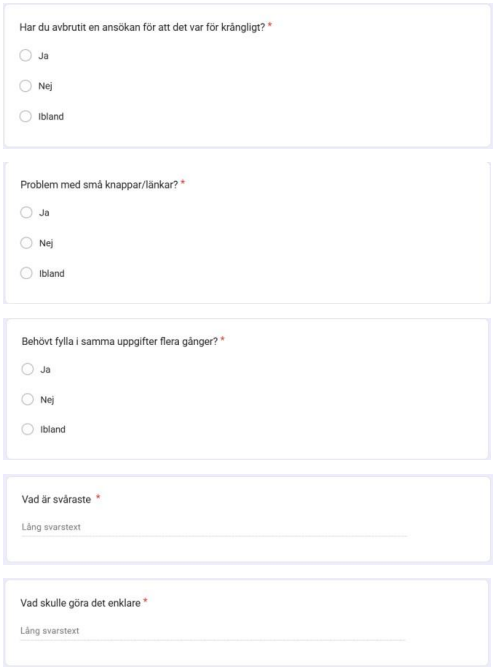
Ålder *
- 18-34
- 35-54
- 55-64
- 65+

Digital vana *
- Mycket låg
- Låg
- Medel
- Hög
- Mycket Hög

Har du använt digitala jobbtjänster (t.ex. Arbetsförmedlingen, LinkedIn Jobs)? *
- Ja, ofta
- Ja, ibland
- Ja, men sällan
- Nej

Hur lätt eller svårt tycker du att det är att använda digitala jobbtjänster? *
- Mycket lätt
- Lätt
- Varken eller
- Svårt
- Mycket svårt

Vilka delar tycker du oftast är svårast? *
- Hitta rätt jobb
- Använda filter
- Ladda up cv
- Skicka in ansökan
- Förstå knappar/ikoner
- Annat



Upplevelse av digitala jobbtjänster

Denna enkät handlar om hur du upplever digitala tjänster när du söker jobb. Dina svar är anonyma.

1. Ålder* — 18-34 / 35-54 / 55-64 / 65+

2. Digital vana* — Mycket låg / Låg / Medel / Hög / Mycket hög

3. Har du använt digitala jobbtjänster (t.ex. Arbetsförmedlingen, LinkedIn Jobs)?* — Ja, ofta / Ja, ibland / Ja, men sällan / Nej

4. Hur lätt eller svårt tycker du att det är att använda digitala jobbtjänster?* — Mycket lätt / Lätt / Varken eller / Svårt / Mycket svårt

5. Vilka delar tycker du oftast är svårast?* (flera svar möjliga) — Hitta rätt jobb / Använda filter / Ladda upp CV / Skicka in ansökan / Förstå knappar/ikoner / Annat

6. Har du avbrutit en ansökan för att det var för krångligt?* — Ja / Nej / Ibland

7. Problem med små knappar/länkar?* — Ja / Nej / Ibland

8. Behövt fylla i samma uppgifter flera gånger?* — Ja / Nej / Ibland

9. Vad är svåraste* (öppen fråga, fritext)

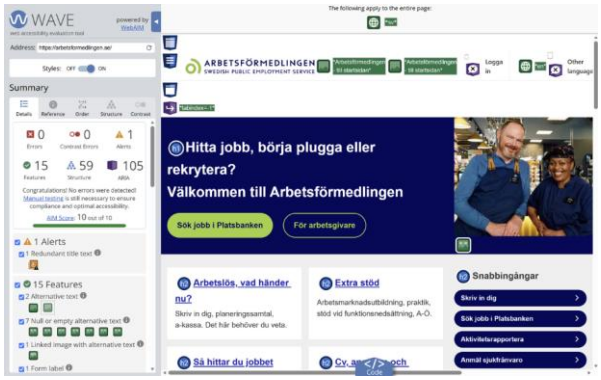
10. Vad skulle göra det enklare* (öppen fråga, fritext)

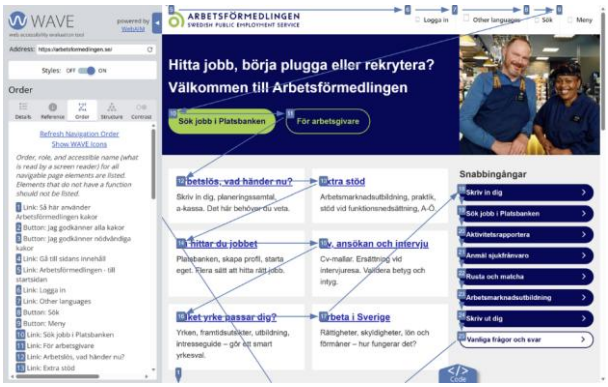
* = Obligatorisk fråga

Kommenterad [AJ4]: Lade till en ren textversion av enkätfrågorna utöver skärmdumparna, enligt examinatorns tips om tillgänglighet och läsbarhet.

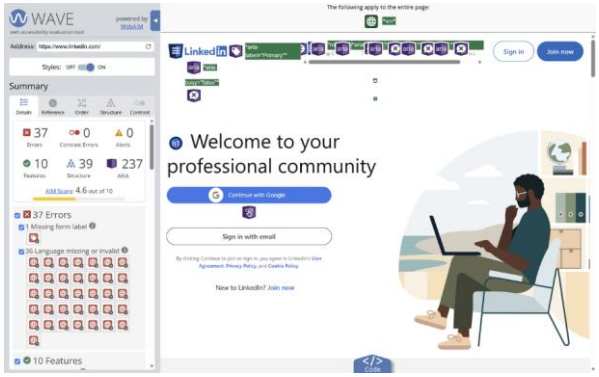
Bilaga B. WAVE-resultat för Arbetsförmedlingen

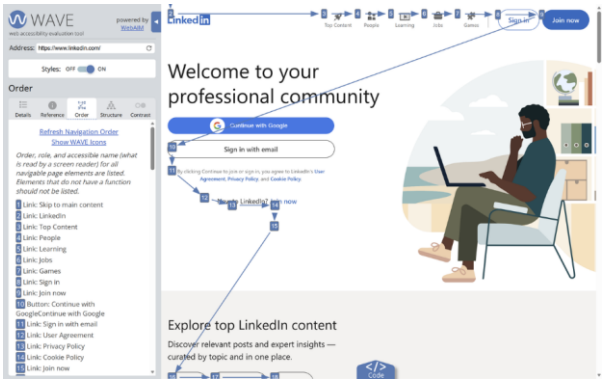
Kommenterad [AJ5]: Ersatte alla bilagor från B-G till högre upplösning.



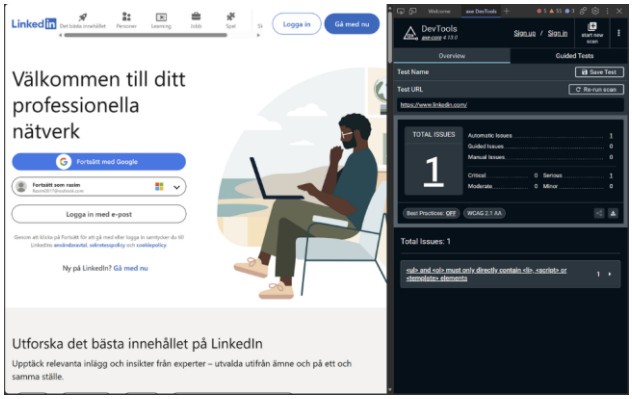


Bilaga C. WAVE-resultat för LinkedIn Jobs

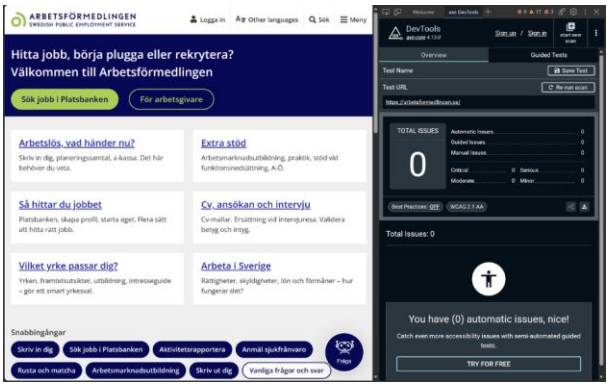




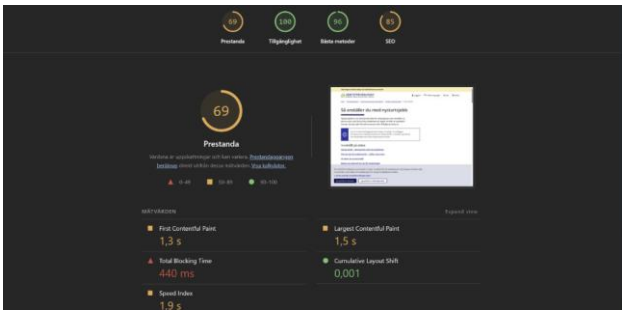
Bilaga D. Axe DevTools-resultat för LinkedIn Jobs.



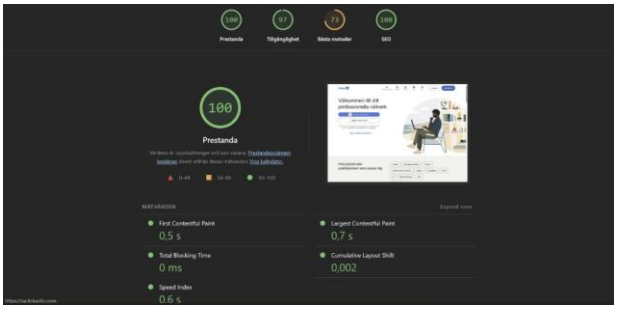
Bilaga E. axe DevTools-resultat för Arbetsförmedlingen



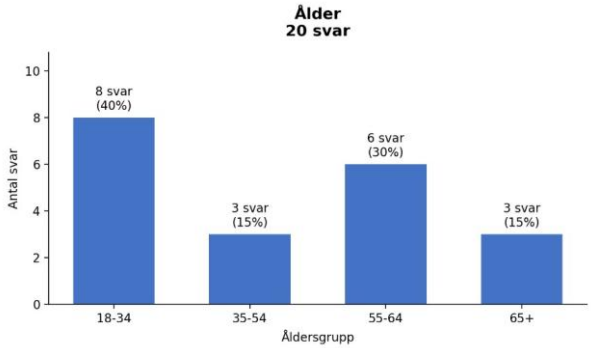
Bilaga F. Lighthouse-resultat för Arbetsförmedlingen.

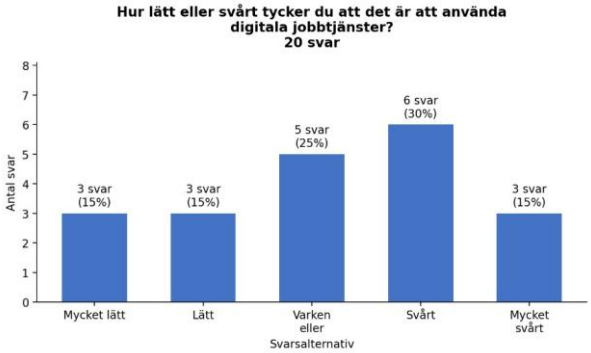


Bilaga G. Lighthouse-resultat för LinkedIn Jobs

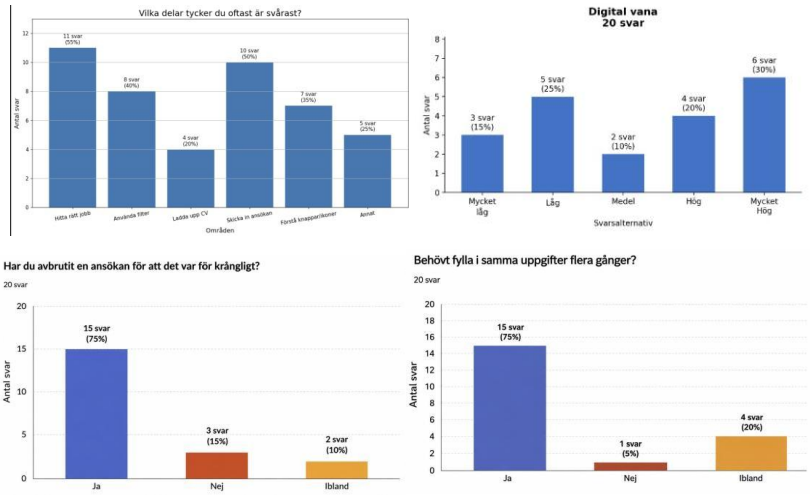


Bilaga H. Enkätresultat: respondenternas ålder

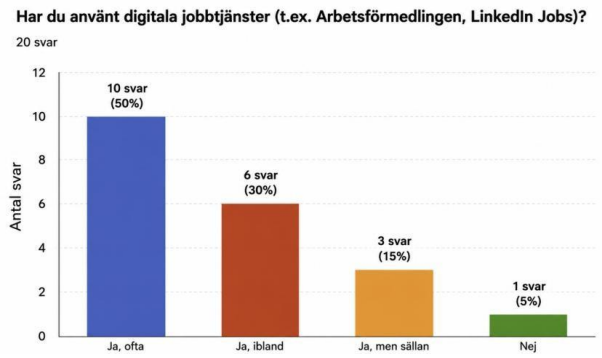


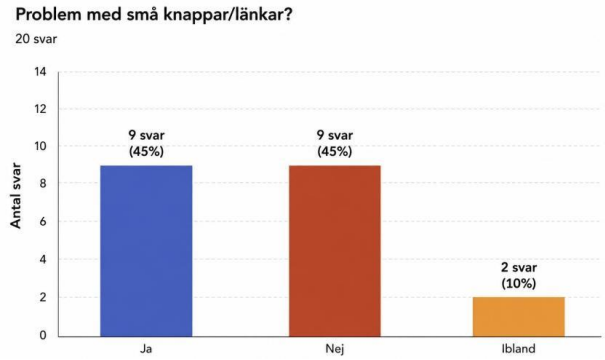


Bilaga I. Enkätresultat: upplevelse av digitala jobbtjänster



Bilaga J. Enkätresultat: svåra moment i jobbsöksprocessen





Bilaga K. Tematisering av fritextsvar

Vad är svåraste

20 svar

- Att inte få snabb svar trots skickade ansökan
- Linkedin har tagit bort filterknappen vilket gör det förvirrande
- Att lämna in cv och personligt brev flera gånger i processen.
- Att göra en videofilm för jobbansökan
- utseendet av dem
- Jag tror det är svårare för folk med mindre datorvana
- Allt, det är svårare nu än vad det var förr. Förut var det enkelt nu det tar mer tid och så mycket steg som ska genomföras
- Att skicka in ansökan. Det känns som att det är många steg och jag blir osäker om jag gjort rätt.
- Inget

Vad är svåraste

20 svar

- Allt, det är svårare att söka jobbet under denna tid än vad det var förr. Det finns så onödigt saker som krävs för en tjänst. Förutom räckte det med en ansökan på plats och intervju. Idagens samhälle så är det många steg för en vanlig jobb som lager eller butiksjobb
- Behörighetstester
- Krångliga frågor
- Att inte få snabb svar trots skickade ansökan
- Linkedin har tagit bort filterknappen vilket gör det förvirrande
- Att lämna in cv och personligt brev flera gånger i processen.
- Att göra en videofilm för jobbansökan
- utseendet av dem

Vad är svåraste

20 svar

- Att skriva en ansökan med vetskap om att jag inte kommer få svar pga mitt namn.
- Att fylla in information flera gånger.
- Att behöva fylla ansökan varje gång för varje jobb och dom dumma iq testerna
- Det är svårt att veta var jag är någonstans på sidan. Jag tappar bort mig när jag klickar runt.
- Det svårare skulle jag säga att hitta jobb, kanske för jag 60+ och att min ålder gör det ett till ett hinder att kunna få ett jobb i dagens samhälle.
- Mest jobbiga är de olika flickar man tar sig in för att ansöka till tjänsten som finns på externa hemsidor som gör att man stänger av fliken och struntar i att göra en ansökan.
- Jag har svårt att logga in med BankID och sedan hitta tillbaka till ansökan.
- AI intervjuer och IQ tester

Vad skulle göra det enklare

20 svar

- Skippa behörighetstester, man ska ibnte behöva visa sitt IQ osv
- Simpla frågor
- Tillgänglighet
- Lägga till flera olika filter
- Ha allt på en mer centraliserat plats, så att man inte behöver gå igenom flera olika plattformar för att ansöka till jobbet.
- Vet ej
- Göra det lättare och stilrent
- Tydligare gränssnitt
- Alla dessa onödiga saker, förut skickade man ansökan och så fick man jobbet nu det är mycket som ska

Vad skulle göra det enklare

20 svar

- Lägga till flera olika filter
- Ha allt på en mer centraliserat plats, så att man inte behöver gå igenom flera olika plattformar för att ansöka till jobbet.
- Vet ej
- Göra det lättare och stilrent
- Tydligare gränssnitt
- Alla dessa onödiga saker, förut skickade man ansökan och så fick man jobbet nu det är mycket som ska göras för att få ett jobb
- En tydlig guide eller hjälpknapp som alltid finns på samma ställe.
- Inget