

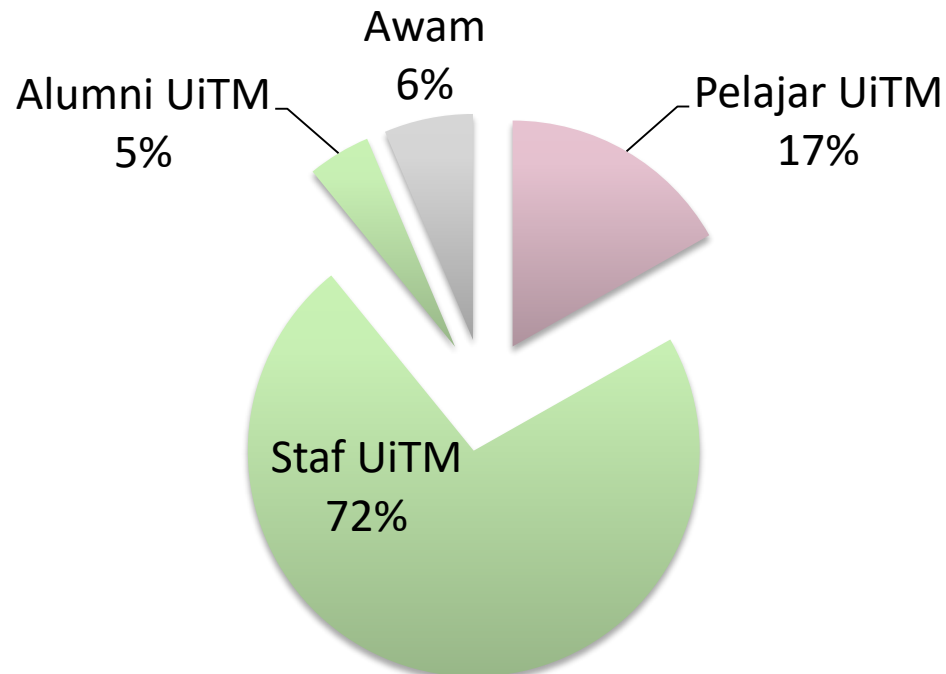
# Hasil Kajian Kepuasan Pengguna terhadap Laman Web UiTM 2016

# Secara keseluruhan.....

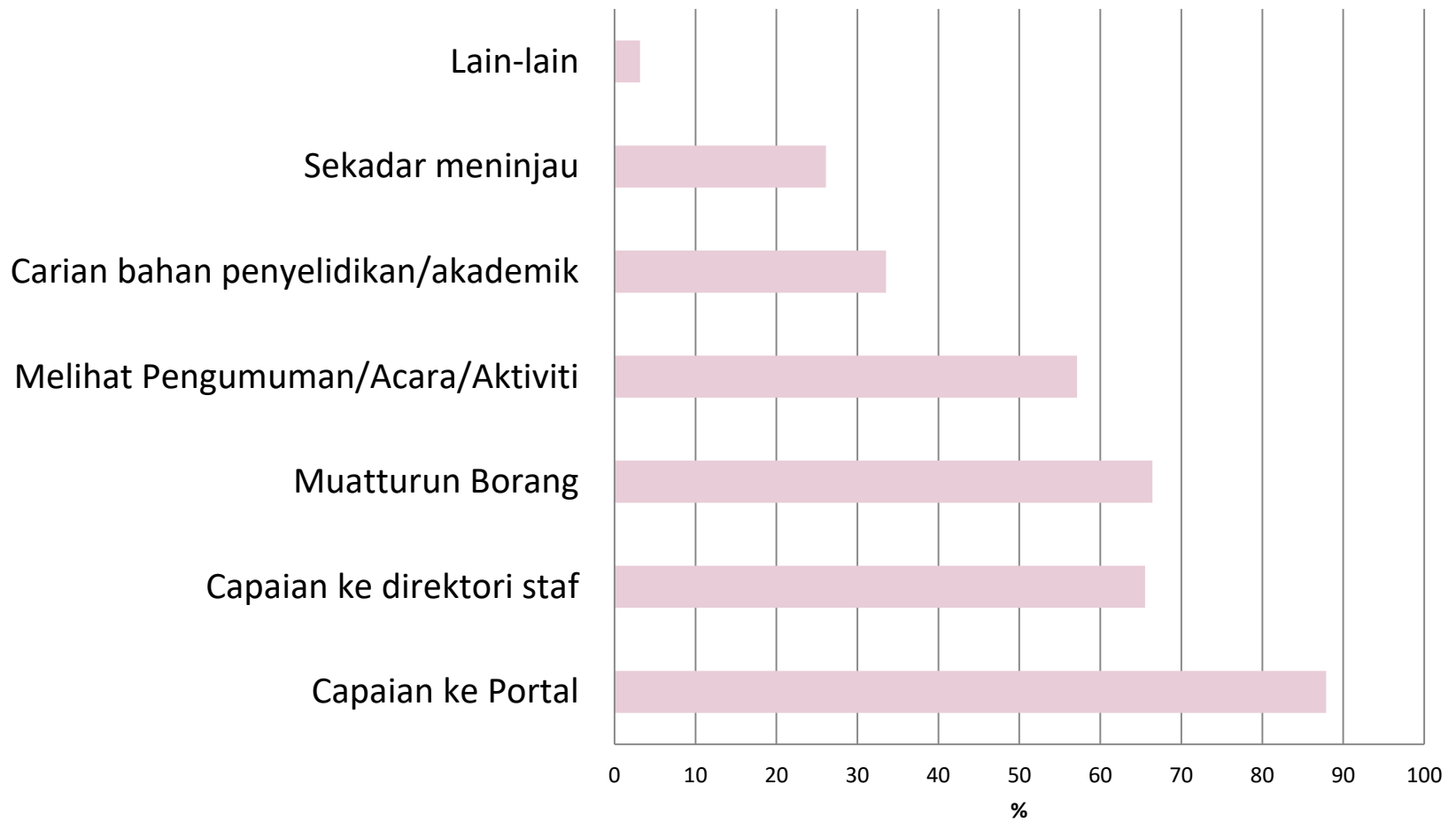
- Maklum balas menunjukkan tahap kepuasan hati yang baik terhadap semua aspek yang disediakan dalam Laman Web UiTM 2016.
- Terdapat beberapa cadangan dan aduan yang diterima untuk tindakan selanjutnya untuk menambah baik kualiti persembahan laman web UiTM yang berterusan.

# Demografi

- Tempoh kajian: 4 bulan
- Bilangan responden : 1178
- Status pengguna laman web 2016:



# Sebab Mengunjungi Laman Web UiTM



## HASIL & CADANGAN KAJIAN (untuk keseluruhan laman web UiTM)

Reka bentuk :  
Penambahbaikan  
yang berterusan

Pengemaskinian  
Data/Maklumat

Helpdesk

Alumni

Paparan Maklumat  
berkualiti/berimpak

Kemudahan  
Forum/Chit-Chat  
(Real-Time)

Lain lain

# Reka Bentuk: Penambahbaikan Berterusan

- Reka bentuk perlu disusun semula agar mempunyai antara muka yang memenuhi ciri-ciri berikut:
  - *Sitemap* yang jelas
  - Standard/seragam
  - Kelihatan WOW/kemas/moden
  - Mesra gajet (*responsive*)



# Pengemaskinian Data/Maklumat

- Maklumat di dalam website perlu dikemas kini.
  - berita aktiviti pelajar
  - Berita fakulti/korporat
  - Prospectus program
  - Yuran program Pra/Pasca siswazah
  - Kemudahan / fasiliti
  - Aktiviti kemasyarakatan
  - Maklumat biasiswa/pinjaman/kebajikan
  - Kalendar aktiviti fakulti/pelajar/akademik
- Data direktori staf pentadbiran akademik
  - Kepakaran, jawatan, designation, no tel – perlu kemas kini segera
- Data alamat yang tepat untuk semua Jabatan/Café/Koperasi/Kedai buku /
- Simpan maklumat lama dalam arkib (jangan buang)

## Tindakan:

- JPbSM,
- Pendaftar
- OIA,
- FPP
- UiTM Perak
- semua PTJ



# *Helpdesk*

- *Direct response* dari jabatan
  - Contoh aduan: Tiada emel balas dari Bursary untuk sebarang pertanyaan.
- Ruangan FAQ (jika berkenaan)
- Menyediakan nombor telefon bahagian teknikal (jika berkenaan)
- Kemas kini nombor/emel *Person-in-Charge* dari masa ke semasa





# Alumni

- Mengemas kini maklumat alumni.
- Menyediakan platform pendaftaran/kemas kini secara dalam talian.

## Tindakan:

- ICAN



# Kemudahan Forum/*Chit-Chat* (*Real-Time*)

- Ruang pertanyaan dan urusan dalam talian secara *real-time* di web untuk pelajar/staf/awam

## Tindakan:

- Semua PTJ yang terlibat sebagai kaunter pertanyaan seperti Bahagian Pengambilan Pelajar.
- Dicadangkan mengadakan sesi chat berjadual di laman web PTJ masing masing



# Paparan Maklumat berkualiti dan berimpak

- i-Learn tidak menarik dan mesra-pengguna
- Penggunaan istilah yang konsisten (terutama untuk syarat kemasukan pelajar)
- Paparan ruang niaga/promosi sewaan/peralatan dan penjanaaan pendapatan
- Paparan staf dengan gambar/seragam

## Tindakan:

- INED,
- Pengambilan, UHEK, Fakulti
- HEP, CSR, Unit Bisnes
- semua PTJ



# Lain-lain cadangan

- Tindakan:
- Portal pelajar – mohon antara muka yang kemas, mesra pengguna dan menarik
  - Paparan mengenai penerbitan terkini oleh staf UiTM
  - Hyperlink ke senarai persatuan /kelab pelajar yang berdaftar dengan UiTM
  - Hyperlink bahan penerbitan/ artikel penyelidikan ke direktori staf akademik
  - Hyperlink dengan *webpage/quick link* ke media sosial staf
    - Contoh: CV pakar akademik yang mudah capai (CV pemeriksa luar/pengurusan atasan/pensyarah)
  - Contact Us – mohon link terus ke emel
- HEA
- Prisma/UiTMPress
- HEP
- semua PTJ

# Kesimpulan

- Banyak cadangan yang telah diteliti dan dilaksanakan pada laman web baharu yang mula digunakan pada Januari 2017.