

Background of the study:

University website is one of the tools for universities and external communities to

- communicate in virtual form. The role of the university website is not limited to the use of the portal (like student records, email, payroll, etc), but also as a medium for dissemination of academic matters, research, events and announcements. The website rating partly reflects the quality of services offered by a university.

This study therefore aims at measuring the user satisfaction towards the current website

- at www.uitm.edu.my

You are one of the selected respondents and we would like to cordially invite you to

- participate in this study.

Your responses will not be extracted individually but will be aggregated together to form

- an overall measure of user satisfaction.

We rest assure that none of your personal demographic data if any, shall be made

- available or shared with any third party users.

We appreciate your contribution and are very grateful to your willingness to spend some

- 10 minutes of your precious time to do this survey. Thank you.

Latar belakang kajian:

Laman web universiti merupakan salah satu kaedah untuk berkomunikasi di antara

- *universiti dengan masyarakat luar secara maya. Peranan laman web universiti tidak hanya terbatas kepada penggunaan portal, tetapi sebagai media penyebaran maklumat akademik, penyelidikan, aktiviti dan pemberitahuan. Penilaian laman web menjadi salah satu kayu pengukur kualiti sesebuah universiti.*

Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap laman web

- *yang boleh dicapai di www.uitm.edu.my*

Anda telah dipilih sebagai responden dan oleh itu anda diminta untuk menyertai kajian ini.

- *Maklumbalas anda tidak akan diambil secara individu tetapi akan dikumpulkan bersama bagi membentuk satu pengukuran kepuasan pengguna yang menyeluruh.*

Kami memberi jaminan bahawa sebarang data peribadi anda tidak akan dikongsi dengan

- *mana-mana pengguna pihak ketiga.*

Kami menghargai sumbangan anda dan amat berterima kasih atas kesudian meluangkan

- *10 minit masa berharga anda untuk menjalankan kajian ini. Terima kasih.*

A. DEMOGRAPHIC INFORMATION

MAKLUMAT DEMOGRAFI

* 1. Gender / *Jantina*:

Female / *Perempuan*

Male / *Lelaki*

* 2. Age / *Umur*:

≤ 18 years old / *tahun*

19 - 25 years old / *tahun*

26 - 40 years old / *tahun*

41 - 55 years old / *tahun*

≥ 56 years old / *tahun*

* 3. Region / *Wilayah*

* 4. User status / *Status pengguna:General*

UiTM student / *Pelajar UiTM*

UiTM staff / *Staf UiTM*

UiTM alumni / *Alumni UiTM*

General public / *Awam*

BUKLA

* 1. As public, state your status / *Sebagai orang awam, nyatakan status anda :*

- Student / *Pelajar*
- Government servant / *Kakitangan Awam*
- Private sector workers / *Pekerja Sektor Swasta*
- Self-employed / *Bekerja sendiri*
- Not working / *Tidak bekerja*

MOCKA

B. THE USAGE OF THE WEBSITE
PENGGUNAAN LAMAN WEB

* 1. What is your reason for visiting UiTM website?

Apakah sebab anda melawat laman web UiTM?

(You can tick (✓) more than one / Anda boleh menjawab lebih dari satu)

To access the portal (eg: Webmail, Staff Portal, FinePortal, SIMS, ICRESS)
Untuk mencapai portal (contoh: Webmail, Portal staf, FinePortal, SIMS, ICRESS)

To access information in the staff directory
Untuk mencapai maklumat dalam direktori staf

To download documents / forms
Untuk memuat turun dokumen / borang

To look for news / announcements / events activities
Untuk melihat berita / pengumuman / aktiviti acara

To search for research / academic materials
Untuk mencari bahan penyelidikan / akademik

To browse the website / out of curiosity
Sekadar meninjau / sekadar ingin tahu

Other (please specify) / Lain-lain (nyatakan)

* 2. How satisfied are you with the usage of the UiTM website? *Bagaimana
anda berpuas hati dengan penggunaan laman web UiTM?*

Very satisfied / *Sangat berpuas hati*

Somewhat satisfied / *Berpuas hati*

Neutral / *Neutral*

Somewhat dissatisfied / *Tidak berpuas hati*

Very dissatisfied / *Sangat tidak berpuas hati*

* 3. Based on your experience, please rate your satisfaction level with the time taken in getting information from the web?

Berdasarkan kepada pengalaman, nyatakan tahap kepuasan hati anda terhadap masa yang diperlukan untuk mendapat sebarang maklumat?

- Very satisfied / *Sangat berpuas hati*
- Somewhat satisfied / *Berpuas hati*
- Somewhat dissatisfied / *Tidak berpuas hati*
- Very dissatisfied / *Sangat tidak berpuas hati*

* 4. How often do you visit UiTM website?

Berapa kerap anda mengunjungi laman web UiTM?

- Daily (at least once per day) / *Harian (sekurang-kurangnya sekali sehari)*
- Weekly (at least once a week) / *Mingguan (sekurang-kurangnya sekali seminggu)*
- Monthly (1 – 2 times a month) / *Setiap bulan (1 – 2 kali sebulan)*
- Quarterly (3 – 4 times a year) / *Setiap suku tahun (3 – 4 kali dalam setahun)*
- Annually (1 – 2 times a year) / *Setiap tahun (1 – 2 kali dalam setahun)*
- Visited 2 – 3 times before / *Telah melawat 2 – 3 kali sebelum ini*
- This is my first visit / *Lawatan yang pertama kali*
- Other (please specify) / *Lain-lain (nyatakan)*

* 5. How do you access UiTM website? *Bagaimana*

anda mencapai laman web UiTM?

(You can tick (√) more than one / Anda boleh menjawab lebih dari satu)

- Smartphone / *Telefon pintar*
- Tablet / *Tablet*
- Notebook / *Komputer riba*
- Desktop / *Komputer peribadi*
- Other (please specify) / *Lain-lain (nyatakan)*

C. EASE OF NAVIGATION/SEARCHING
KEMUDAHAN NAVIGASI/CARIAN

* 1. Based on your past experience, which of the following is **true** about UiTM website navigation/searching?

Berdasarkan kepada pengalaman, yang mana antara berikut adalah benar?

- I was able to find **exactly** what I was looking for
Saya dapat mencari apa yang saya cari
- I was able to find **a part** of what I was looking for
Saya dapat mencari sebahagian daripada apa yang saya cari
- I was able to find **something better** than what I was looking for
Saya dapat mencari sesuatu yang lebih baik daripada apa yang saya cari
- I had **no specific agenda** in mind when I visited
Saya tidak mempunyai agenda tertentu dalam fikiran ketika melawat
- I was **not able** to find what I was looking for
Saya tidak dapat mencari apa yang saya cari
- Other (please specify) / Lain-lain (nyatakan)

* 2. Below are features of UiTM website. Rate their easiness.

Berikut adalah ciri-ciri laman web UiTM. Sila nilaikan tahap kemudahannya.

	Not easy <i>Tidak mudah</i>	Somewhat easy <i>Agak Mudah</i>	Very easy <i>Sangat mudah</i>
Downloadable materials <i>Bahan-bahan yang boleh dimuat turun</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Academic Resources <i>Sumber bahan akademik</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menu/categorization system (eg: program entry requirements, student club, alumni, courses, etc) <i>Sistem menu/pengkategorian (Contoh: syarat kemasukan program, kelab, alumni, kursus dan lain-lain)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helpdesk information <i>Maklumat helpdesk</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linked to other internal hyperlink <i>Dihubungi ke lain-lain hyperlink dalaman</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. WEBSITE PRESENTATION
PERSEMBAHAN LAMAN WEB

* 1. Please rate your satisfaction with the following UiTM website features.

Sila nilaikan tahap kepuasan hati anda dengan ciri-ciri laman web UiTM.

	Very dissatisfied		Somewhat dissatisfied		Somewhat satisfied		Very satisfied
	<i>Sangat tidak berpuas</i>	<i>hati</i>	<i>Tidak berpuas hati</i>	<i>Berpuas hati</i>	<i>Sangat berpuas</i>	<i>hati</i>	<i>Very satisfied</i>
The consistency of information display (eg: about courses, faculties, research centre, program, etc) <i>Paparan maklumat yang konsisten (contoh: mengenai kursus, program, fakulti, penyelidikan dan lain-lain)</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Having the "one look and feel" presentation <i>Mempunyai persembahan yang "one look and feel"</i>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
The clarity of the displayed information <i>Paparan maklumat yang jelas</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Accuracy of information <i>Paparan maklumat yang tepat</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Design Layout <i>Rekabentuk</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

E. INFORMATION QUALITY
KUALITI MAKLUMAT

* 1. Please rate your satisfaction with the information quality of the following UiTM website features.

Sila nilaikan tahap kualiti ciri-ciri laman web UiTM.

	Very dissatisfied		Somewhat dissatisfied	Somewhat satisfied		Very satisfied
	<i>Sangat tidak berpuas</i>		<i>Tidak berpuas hati</i>	<i>Berpuas hati</i>		<i>Sangat berpuas hati</i>
	<i>hati</i>		<i>Tidak berpuas hati</i>	<i>Berpuas hati</i>		<i>Sangat berpuas hati</i>
Helpdesk information <i>Maklumat helpdesk</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>
Downloadable materials <i>Bahan yang boleh dimuat-turun</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>
Academic Resources <i>Bahan sumber akademik</i>	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>
Information about latest news / events/achievements <i>Maklumat mengenai berita/acara/pencapaian</i>	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

F. INFORMATION RELEVANCY
KERELEVANAN MAKLUMAT

* 1. Please rate your satisfaction with the relevancy of the following UiTM website features.

Sila nilaikan tahap kerelevanan ciri-ciri laman web UiTM.

	Very dissatisfied		Somewhat dissatisfied		Somewhat satisfied	
	<i>Sangat tidak berpuas</i>				<i>Very satisfied</i>	
	<i>hati</i>	<i>Tidak berpuas hati</i>	<i>Berpuas hati</i>	<i>Berpuas hati</i>	<i>Sangat berpuas hati</i>	
Helpdesk information <i>Maklumat helpdesk</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Downloadable materials <i>Bahan yang boleh dimuat-turun</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Academic Resources <i>Bahan sumber akademik</i>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information about latest news / events/achievements <i>Maklumat mengenai berita/acara/pencapaian</i>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

G. OTHERS / LAIN-LAIN

* 1. What other features would you like to see added to UiTM website.

Nyatakan cadangan untuk menambahbaik laman web UiTM.

* 2. How likely is it that you would recommend UiTM Website to a friend or colleague?

Not at all likely Extremely likely

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

We will consider your input to be part of our exercise to improvise the UiTM website so that it is significant to all users. Please help us to improve our website.

Thank you!

Kami akan mengambil kira input anda sebagai sebahagian daripada amalan kami untuk menambahbaik laman web UiTM supaya ianya signifikan kepada pengguna. Sila bantu kami untuk memperbaiki laman web www.uitm.edu.my

Terima kasih!