

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.

In 2016, a study on user satisfaction of UiTM's website was conducted. From the positive findings, specifically the respondents recommended several improvements.

This follow-up study (2017) aims at measuring the user satisfaction towards the current website that has incorporated most of recommendation from the findings of the 2016's study. Your responses will not be extracted individually but will be aggregated together to form an overall measure of user satisfaction. We appreciate your contribution and are very grateful to your willingness to spend some 8 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

Pada tahun 2016, kajian terhadap kepuasan pengguna terhadap Laman Web UiTM 2016 telah dijalankan dan kami telah menerima maklum balas yang memberangsangkan. Dengan mengambilkira maklum balas, pada Januari 2017 InQKA telah melancarkan rekabentuk Laman Web UiTM yang baharu.

Kajian susulan (2017) bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap laman web semasa yang telah mengambilkira dapatan cadangan daripada hasil kajian 2016. Maklumbalas anda tidak akan diambil secara individu tetapi akan dikumpulkan bersama bagi membentuk satu pengukuran kepuasan pengguna yang menyeluruh. Kami menghargai sumbangan anda dan amat berterima kasih atas kesudian meluangkan 8 minit masa berharga anda untuk menjalankan kajian ini. Terima kasih.

A. DEMOGRAPHIC INFORMATION

MAKLUMAT DEMOGRAFI

*

1. I have answered a survey of User Satisfaction of UiTM Website 2016:

Saya pernah menjawab soalan Kajian Kepuasan Pengguna Laman Web UiTM 2016:

Yes / Ya

No/ Tidak

*

2. Gender / *Jantina:*

Female / *Perempuan*

Male / *Lelaki*

*

3. 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*

*

4. User status / *Status pengguna:General*

UiTM student / *Pelajar UiTM*

UiTM staff / *Staf UiTM*

UiTM alumni / *Alumni UiTM*

General public / *Orang awam*

*

1. If your answer as general public, state your status: */Jika jawapan 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. State your reasons for visiting UiTM's website:
Nyatakan sebab anda melawat laman web UiTM:
(You can state more than one / *Anda boleh nyatakan 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. Rate your level of satisfaction with the UiTM's website:
Nilaikan tahap kepuasan hati dengan 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. I visit UiTM's website :

Saya melawat 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)*

*

4. I use the following tools to access UiTM's website:

Saya menggunakan alat berikut untuk 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. Describe your experience in navigating/searching UiTM's website: *Huraikan pengalaman anda dalam bernavigasi/ mencari laman web UiTM:*

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 dicari

I was able to find **something better** than what I was looking for

Saya dapat mencari sesuatu yang lebih baik daripada apa yang dicari

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)

D. WEBSITE PRESENTATION
PERSEMBAHAN LAMAN WEB

* 1. Rate your satisfaction with the following features of UiTM's website:

Nilaikan tahap kepuasan hati anda terhadap ciri-ciri laman web UiTM berikut:

	Very dissatisfied <i>Sangat tidak berpuas hati</i>	Somewhat dissatisfied <i>Tidak berpuas hati</i>	Neutral <i>Neutral</i>	Somewhat satisfied <i>Berpuas hati</i>	Very satisfied <i>Sangat berpuas hati</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 type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The clarity of the displayed information <i>Paparan maklumat yang jelas</i>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Design Layout <i>Rekabentuk</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. SUGGESTIONS / CADANGAN

- * 1. What other additional features would you recommended to further improve UiTM's website?

Apakah ciri-ciri tambahan yang akan anda syorkan 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 improve 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!