

CareConnect | User Adoption & Feedback Survey

Thank you for participating in the CareConnect beta testing session. My name is Nur Anis Athirah binti Mohamad Hadi, and I am a student from the School of Computing, Universiti Utara Malaysia currently developing CareConnect as my Final Year Project. This survey uses the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework to evaluate the platform's ease of use, usefulness, and overall user experience.

Your feedback is highly valuable and will directly contribute to improving the system before its final release. All responses will remain strictly confidential and will only be used for academic purposes. The survey will take approximately 3–10 minutes to complete.

Thank you for your participation and support.

Section 1: Choose Your Role / Pilih Peranan Anda

Question/Soalan	Answer/ Jawapan
Which role did you test in the app today? <i>Apakah peranan yang anda uji dalam aplikasi hari ini?</i>	
Care Agency / Agensi Penjagaan	
Caregiver / Family Member / Penjaga / Ahli Keluarga	

Section 2: About Your Agency / Mengenai Agensi Anda

Question/Soalan	Answer/ Jawapan
Q1. What is the name of your care agency? / Apakah nama agensi penjagaan anda?	
Q2. Where is your agency located? / Di manakah lokasi agensi anda?	
Penang / Pulau Pinang	
Kedah	
Perlis	
Perak	
Selangor	
Kuala Lumpur	
Other / Lain-lain:	

Section 3: About Yourself / Mengenai Diri Anda

Question	Answer Option
Q1. What is your age group? / Apakah kumpulan umur anda?	
18 - 24 years old / 18 - 24 tahun	
25 - 34 years old / 25 - 34 tahun	
35 - 44 years old / 35 - 44 tahun	
45 - 54 years old / 45 - 54 tahun	
55 – 59 years old / 55 – 59 tahun	
60 years old and above / 60 tahun dan ke atas (Senior Citizen / Warga Emas)	
Q2. What is your gender? / Apakah jantina anda?	
Male / Lelaki	
Female / Perempuan	
Q3. How comfortable are you using smartphone apps in general? / Secara amnya, sejauh manakah anda selesa menggunakan aplikasi telefon pintar?	
Beginner (Just basic use) / Pemula (Penggunaan asas sahaja)	
Intermediate (I use daily apps easily) / Sederhana (Mudah menggunakan aplikasi harian)	
Advanced (I learn new apps very fast) / Mahir (Sangat cepat mempelajari aplikasi baru)	

Section 4: App Evaluation (Agency Perspective) / Seksyen 4: Penilaian Aplikasi (Perspektif Agensi)

Please rate your agreement with the statements below based on your experience testing the CareConnect app today. For each item, please select the option from 1 to 5 that best matches your opinion.

Sila nilaikan tahap persetujuan anda terhadap kenyataan di bawah berdasarkan pengalaman anda menguji aplikasi CareConnect hari ini. Bagi setiap item, sila pilih pilihan dari 1 hingga 5 yang paling bertepatan dengan pandangan anda.

Rating Scale / Skala Penilaian:

1 = Strongly Disagree / Sangat Tidak Setuju

2 = Disagree / Tidak Setuju

3 = Neutral / Neutral

4 = Agree / Setuju

5 = Strongly Agree / Sangat Setuju

Section 4A: How Useful is CareConnect? (Performance Expectancy)

Description: Let us know how this app helps with your daily agency management and productivity.

Keterangan: Beritahu kami bagaimana aplikasi ini membantu pengurusan harian dan produktiviti agensi anda.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I find CareConnect useful for our agency's day-to-day operations. / <i>Saya rasa CareConnect berguna untuk operasi harian agensi kami.</i>					
2.	CareConnect helps us manage elderly care services and client bookings much faster. / <i>CareConnect membantu kami menguruskan perkhidmatan penjagaan dan tempahan pelanggan dengan jauh lebih cepat.</i>					
3.	Using CareConnect increases our overall work efficiency. / <i>Menggunakan CareConnect meningkatkan kecekapan kerja kami secara keseluruhan.</i>					
4.	It will look good on our agency if we use modern systems like CareConnect. / <i>Ia akan memberikan imej yang baik kepada agensi kami jika menggunakan sistem moden seperti CareConnect.</i>					

Section 4B: How Easy is the App to Use? (Effort Expectancy)

Description: Tell us about your experience navigating through the app's interfaces.

Keterangan: Beritahu kami tentang pengalaman anda menggunakan paparan skrin aplikasi.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	The app's design and text are clear and easy to understand. / <i>Reka bentuk dan teks aplikasi adalah jelas dan mudah difahami.</i>					
2.	I can easily become good at using this app. / <i>Saya boleh menjadi mahir menggunakan aplikasi ini dengan mudah.</i>					
3.	I find CareConnect very simple and friendly to use. / <i>Saya dapati CareConnect sangat ringkas dan mesra pengguna.</i>					
4.	Learning to use this app did not take a					

	lot of effort. / Mempelajari cara menggunakan aplikasi ini tidak memerlukan usaha yang banyak.					
--	---	--	--	--	--	--

Section 4C: Experience & Enjoyment (Attitude)

Description: Let us know your general feelings while interacting with CareConnect.

Keterangan: Beritahu kami perasaan umum anda semasa berinteraksi dengan CareConnect.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	Using CareConnect is a smart idea for our daily tasks. / Menggunakan CareConnect adalah satu idea yang bijak untuk tugas harian kami.					
2.	The app's layout and features make the work more interesting. / Reka bentuk dan ciri aplikasi menjadikan kerja lebih menarik.					
3.	Managing bookings on this app feels smooth and pleasant. / Menggunakan tempahan di aplikasi ini terasa lancar dan menyenangkan.					
4.	I generally enjoy interacting with this app. / Secara amnya, saya suka menggunakan aplikasi ini.					

Section 4D: Work Support & Influence (Social Influence)

Description: How do your team and management view the adoption of CareConnect?

Keterangan: Bagaimanakah pasukan dan pengurusan anda melihat penggunaan CareConnect?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	People around me would support the decision to use CareConnect. / Orang di sekeliling saya akan menyokong keputusan untuk menggunakan CareConnect.					
2.	Our agency management strongly encourages us to adopt this system. / Pihak pengurusan agensi sangat menggalakkan kami menggunakan sistem ini.					

Section 4E: Setup & Resources (Facilitating Conditions)

Description: Do you have the necessary devices, network, and support to operate the app?

Keterangan: Adakah anda mempunyai peranti, rangkaian, dan sokongan yang diperlukan untuk mengendalikan aplikasi?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I have a good smartphone and internet connection to run this app smoothly. / <i>Saya mempunyai telefon pintar dan sambungan internet yang baik untuk menjalankan aplikasi ini dengan lancar.</i>					
2.	I have enough tech knowledge to navigate this app without getting confused. / <i>Saya mempunyai pengetahuan teknologi yang cukup untuk menggunakan aplikasi ini tanpa keliru.</i>					
3.	CareConnect easily matches with the other office tools we currently use. / <i>CareConnect mudah dipadankan dengan alatan pejabat lain yang kami gunakan sekarang.</i>					
4.	There is clear help or technical support available if I encounter any errors. / <i>Terdapat bantuan atau sokongan teknikal yang jelas jika saya menghadapi sebarang masalah.</i>					

Section 4F: Independence & Confidence (Self-Efficacy)

Description: How confident are you using CareConnect on your own?

Keterangan: Sejauh manakah anda yakin menggunakan CareConnect secara sendirian?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I can complete tasks in the app even if nobody is standing by to guide me. / <i>Saya boleh menyelesaikan tugas dalam aplikasi walaupun tiada sesiapa di sisi untuk membimbing saya.</i>					
2.	I can complete tasks if I have a help center or guide to look at when stuck. / <i>Saya boleh menyelesaikan tugas jika terdapat panduan atau pusat bantuan</i>					

	untuk dirujuk apabila tersangkut.					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

Section 4G: Comfort & Apprehension (Anxiety)

Description: Do you experience any worries or stress while navigating the app?

Keterangan: Adakah anda merasa risau atau stres semasa menggunakan aplikasi?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I don't feel stressed or anxious when navigating through the app. / <i>Saya tidak merasa stres atau bimbang semasa menggunakan aplikasi ini.</i>					
2.	I am not worried about messing up or accidentally deleting records by pressing a wrong button. / <i>Saya tidak risau tentang tersilap merosakkan atau memadam rekod jika tersalah tekan butang.</i>					
	The interface feels welcoming and is not intimidating at all. / <i>Antara muka aplikasi terasa mesra dan tidak mengelirukan langsung.</i>					

Section 4H: Future Intentions (Behavioral Intention)

Description: Your ultimate plan regarding using this app in the coming months.

Keterangan: Perancangan akhir anda mengenai penggunaan aplikasi ini dalam bulan-bulan akan datang.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I intend to continue using CareConnect regularly over the next few months. / <i>Saya berniat untuk terus menggunakan CareConnect secara kerap dalam masa beberapa bulan akan datang.</i>					
2.	I predict I will use CareConnect in the next few months. / <i>Saya menjangka akan menggunakan CareConnect dalam masa beberapa bulan akan datang</i>					
3.	I predict I will use CareConnect in the next few months. / <i>Saya menjangka akan menggunakan CareConnect dalam masa beberapa bulan akan datang</i>					

Section 5: App Evaluation (Caregiver & Family Member Perspective) / Seksyen 5: Penilaian Aplikasi (Perspektif Penjaga & Ahli Keluarga)

Please rate your agreement with the statements below based on your experience testing the CareConnect app today. For each item, please select the option from 1 to 5 that best matches your opinion.

Sila nilaikan tahap persetujuan anda terhadap kenyataan di bawah berdasarkan pengalaman anda menguji aplikasi CareConnect hari ini. Bagi setiap item, sila pilih pilihan dari 1 hingga 5 yang paling bertepatan dengan pandangan anda.

Rating Scale / Skala Penilaian:

1 = Strongly Disagree / Sangat Tidak Setuju

2 = Disagree / Tidak Setuju

3 = Neutral / Neutral

4 = Agree / Setuju

5 = Strongly Agree / Sangat Setuju

Section 5A: How Helpful is CareConnect? (Performance Expectancy)

Description: Let us know how this app helps with managing and arranging care support for your family.

Keterangan: Beritahu kami bagaimana aplikasi ini membantu mengurus dan mengatur bantuan penjagaan bagi keluarga anda.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I find CareConnect useful for managing and tracking elderly care for my family. / <i>Saya rasa CareConnect berguna untuk mengurus dan memantau penjagaan warga emas bagi keluarga saya.</i>					
2.	CareConnect allows me to find and book care support much faster than traditional methods. / <i>CareConnect membolehkan saya mencari dan menempah bantuan penjagaan dengan jauh lebih cepat berbanding cara biasa.</i>					
3.	Using CareConnect gives me peace of mind and saves my time. / <i>Menggunakan CareConnect memberikan saya ketenangan fikiran dan menjimatkan masa saya.</i>					

4.	Using this system helps me manage my family's care setup more effectively. / <i>Menggunakan sistem ini membantu saya menguruskan aturan penjagaan keluarga saya dengan lebih berkesan.</i>					
----	---	--	--	--	--	--

Section 5B: How Easy is the App to Use? (Effort Expectancy)

Description: Tell us about your experience navigating the buttons and screens.

Keterangan: Beritahu kami tentang pengalaman anda menggunakan butang dan paparan skrin.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	The app's screens, buttons, and booking steps are very easy to follow. / <i>Paparan, butang, dan langkah tempahan dalam aplikasi sangat mudah diikuti.</i>					
2.	I can easily figure out how to book a caregiver without any trouble. / <i>Saya boleh memahami cara menempah penjaga dengan mudah tanpa sebarang masalah.</i>					
3.	I find CareConnect simple and user-friendly, even for older adults. / <i>Saya dapati CareConnect ringkas dan mesra pengguna, walaupun untuk warga tua.</i>					
4.	It is easy for me to remember how to perform bookings in the app. / <i>Mudah bagi saya untuk mengingati cara membuat tempahan dalam aplikasi ini.</i>					

Section 5C: Experience & Enjoyment (Attitude Toward Using Technology)

Description: Let us know your general feelings while using the app.

Keterangan: Beritahu kami perasaan umum anda semasa menggunakan aplikasi ini.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	Using CareConnect to handle elderly care bookings is an excellent choice. / <i>Menggunakan CareConnect untuk menguruskan tempahan penjagaan warga emas adalah satu pilihan yang sangat baik.</i>					
2.	The app looks beautiful, clean, and					

	makes the care booking process pleasant. / Aplikasi ini kelihatan cantik, bersih, dan menjadikan proses tempahan penjagaan sesuatu yang menyenangkan.					
3.	I genuinely like the look and feel of the app interfaces. / Saya benar-benar menyukai reka bentuk dan gaya paparan aplikasi ini.					

Section 5D: Family Support & Influence (Social Influence)

Description: How do your family members or friends view using an app like CareConnect?

Keterangan: Bagaimanakah ahli keluarga atau rakan-rakan anda melihat penggunaan aplikasi seperti CareConnect?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	My family and friends would think it's a good idea for me to use CareConnect. / Keluarga dan rakan-rakan saya akan berfikir bahawa ia adalah idea yang baik untuk saya menggunakan CareConnect.					
2.	People whose opinions I value would encourage me to use this platform. / Orang yang pendapatnya saya hargai akan menggalakkan saya menggunakan platform ini.					

Section 5E: Setup & Resources (Facilitating Conditions)

Description: Do you have the required devices and tech support to look up care services?

Keterangan: Adakah anda mempunyai peranti dan sokongan teknologi yang diperlukan untuk mencari perkhidmatan penjagaan?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I have a suitable smartphone and internet connection to use CareConnect anytime. / Saya mempunyai telefon pintar dan sambungan internet yang sesuai untuk menggunakan CareConnect pada bila-bila masa.					
2.	I have enough digital experience to use this app comfortably. / Saya mempunyai pengalaman digital yang mencukupi untuk					

	<i>menggunakan aplikasi ini dengan selesa.</i>					
3.	App support or help text is easily accessible if I face a problem during booking. / <i>Sokongan aplikasi atau teks bantuan mudah dicapai jika saya menghadapi masalah semasa menempah.</i>					

Section 5F: Independence & Confidence (Self-Efficacy)

Description: How confident are you booking a caregiver by yourself?

Keterangan: Sejauh manakah anda yakin menempah penjaga secara sendirian?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I can confidently book a service on the app even if no one is guiding me. / <i>Saya boleh menempah perkhidmatan di aplikasi dengan yakin walaupun tiada sesiapa membimbing saya.</i>					
2.	I can complete a booking if I can look at a built-in guide or contact customer support for assistance. / <i>Saya boleh menyelesaikan tempahan jika terdapat panduan atau jika saya boleh menghubungi sokongan untuk mendapatkan bantuan.</i>					

Section 5G: Comfort & Safety (Anxiety)

Description: Do you feel secure and stress-free while making a booking?

Keterangan: Adakah anda merasa selamat dan bebas daripada stres semasa membuat tempahan?

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	The app doesn't feel confusing or stressful to deal with. / <i>Aplikasi ini tidak terasa mengelirukan atau meletihkan untuk digunakan.</i>					
2.	I am not afraid of clicking the wrong options or making mistakes that I cannot correct. / <i>Saya tidak takut tersalah klik pilihan atau membuat kesilapan yang tidak boleh diperbetulkan.</i>					
3.	I feel completely safe and secure using my personal information in					

	CareConnect. / Saya merasa benar-benar selamat dan terjamin menggunakan maklumat peribadi saya dalam CareConnect.					
--	--	--	--	--	--	--

Section 5H: Future Plans (Behavioral Intention)

Description: Share your ultimate plans regarding using this app for your care needs.

Keterangan: Perancangan akhir anda mengenai penggunaan aplikasi ini untuk keperluan penjagaan anda.

No.	Question / Soalan	1	2	3	4	5
1.	I intend to keep using CareConnect to manage elderly care service needs over the next few months. / Saya berniat untuk terus menggunakan CareConnect untuk menguruskan keperluan perkhidmatan penjagaan warga emas dalam masa beberapa bulan akan datang.					
2.	I predict I would use CareConnect frequently as my primary care booking tool. / Saya menjangka akan kerap menggunakan CareConnect sebagai alat utama tempahan penjagaan saya.					
3.	I plan to recommend CareConnect to other families, caregivers, or friends. / Saya merancang untuk mengesyorkan CareConnect kepada keluarga lain, penjaga, atau rakan-rakan.					

Section 7: Open Feedback / Maklum Balas Terbuka

Section Description:

We value your specific insights. These open-ended questions help us understand your personal experience in your own words.

Kami amat menghargai pandangan khusus anda. Soalan terbuka ini membantu kami memahami pengalaman peribadi anda mengikut pandangan anda sendiri.

Question / Soalan	Response Area / Ruang Jawapan
Q1. What did you like most about the CareConnect app? / <i>Apakah yang paling anda suka tentang aplikasi CareConnect?</i>	
Q2. What difficulties or frustrations did you encounter while using the app? / <i>Apakah kesulitan atau masalah yang anda hadapi semasa menggunakan aplikasi ini?</i>	
Q3. What specific features would you suggest adding or changing before the official launch? / <i>Apakah cadangan ciri khusus atau perubahan reka bentuk yang ingin anda tambahkan sebelum aplikasi ini dilancarkan secara rasmi?</i>	