



SURUHANJAYA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA
MALAYSIAN COMMUNICATION AND MULTIMEDIA COMMISSION

SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQs)

SURVEI JUMLAH PENGGUNA DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP
PLATFORM PEMESEJAN INTERNET DAN PLATFORM MEDIA SOSIAL

5 MEI 2025

1. S: Apakah tujuan Survei ini?

J: Survei ini dijalankan untuk mengenal pasti jumlah pengguna yang menggunakan platform pemesejan Internet dan platform media sosial di Malaysia serta memahami pengalaman mereka dalam menggunakan platform-platform tersebut. Platform yang terlibat termasuklah perkhidmatan media sosial dan pemesejan Internet yang popular seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, TikTok dan platform lain yang biasa digunakan oleh rakyat Malaysia. Kami ingin mengetahui perkara-perkara seperti:

- Jumlah pengguna platform-platform ini;
- Kekerapan dan cara penggunaannya;
- Tahap kesedaran pengguna terhadap keselamatan, privasi dan cabaran yang dihadapi; serta
- Tahap kesedaran pengguna mengenai perlindungan maklumat peribadi dalam talian.

2. S: Siapakah yang menjalankan Survei ini?

J: Survei ini dijalankan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) sebagai sebahagian daripada inisiatif untuk mendapatkan pandangan pengguna platform melalui temu bual telefon dan Survei dalam talian. Temu bual telefon hanya akan dijalankan oleh **IPSOS Malaysia Sdn Bhd**, rakan penyelidikan yang dilantik oleh SKMM, menggunakan nombor telefon **03-2283 9000**.

IPSOS Malaysia Sdn Bhd ialah syarikat penyelidikan pasaran bebas yang bereputasi dan diperakui di bawah piawaian **ISO 20252 (Piawaian Penyelidikan Pasaran, Pendapat dan Sosial)**, serta mematuhi sepenuhnya piawaian privasi dan kerahsiaan data. Pautan Survei dalam

talian akan dikongsi melalui saluran rasmi SKMM termasuk di laman sesawang, media sosial, pejabat negeri dan pusat-pusat NADI.

3. S: Siapakah yang menjadi sasaran peserta Survei ini?

J: Survei ini menyasarkan individu yang menetap di Malaysia dan berumur **7 tahun ke atas** yang menggunakan platform pemesejan Internet dan media sosial. Bagi peserta di bawah umur 18 tahun (kanak-kanak/remaja), kebenaran ibu bapa atau penjaga diperlukan sebelum penyertaan.

4. S: Bilakah Survei ini akan dijalankan?

J: Survei ini akan bermula pada **1 Mei 2025** dan berakhir pada **31 Julai 2025**.

5. S: Berapa lamakah masa yang diperlukan untuk melengkapkan Survei ini?

J: Survei ini dijangka mengambil masa kira-kira **15 minit** untuk dilengkapkan.

6. S: Apakah topik yang akan diliputi dalam Survei ini?

J: Survei ini akan merangkumi:

- Cara anda menggunakan platform pemesejan Internet dan media sosial;
- Persepsi anda terhadap keselamatan;
- Pengalaman anda terhadap kandungan berbahaya atau kandungan yang mengganggu;
- Tahap kesedaran anda mengenai peraturan dan undang-undang dalam talian; dan
- Pemahaman anda mengenai privasi dan perlindungan data.

7. S: Apakah yang akan berlaku kepada maklumat yang diberikan dalam Survei ini?

J: Semua maklumat yang dikumpulkan hanya akan digunakan untuk tujuan penyelidikan dan statistik. Tiada data peribadi seperti nama, nombor telefon atau maklumat akaun bank akan dikumpulkan. Selepas Survei selesai, semua data akan disimpan dengan selamat dan kemudiannya dipadamkan mengikut Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA) serta protokol keselamatan dalaman MCMC.

8. S: Bagaimanakah orang ramai boleh mengesahkan kesahihan pautan Survei atau panggilan telefon?

J: Orang ramai/peserta boleh mengesahkan kesahihan Survei ini melalui:

- **Akaun media sosial** dan **laman web rasmi** MCMC;
- Portal **Sebenarnya.my** ;
- **Chatbot AIFA** ; dan

Untuk pengesahan lanjut atau pertanyaan, sila hubungi Talian Hotline MCMC di 1-800-188-030.

9. S: Adakah penyertaan dalam Survei ini diwajibkan?

J: Penyertaan dalam Survei ini adalah secara **sukarela**. Walau bagaimanapun, kerjasama orang ramai amat digalakkan bagi memastikan kejayaan Survei dan menyumbang ke arah penambahbaikan pengalaman dalam talian untuk semua pengguna di Malaysia.

10. S: Adakah peserta akan menerima sebarang insentif selepas melengkapkan Survei?

J: Tiada insentif berbentuk wang atau barangan akan diberikan kepada peserta. Manfaat utama adalah sumbangan peserta dalam bentuk maklumat yang berguna bagi meningkatkan dasar dan perlindungan pengguna platform digital di Malaysia.

11. S: Adakah saya akan diminta membuat bayaran atau memberikan maklumat kewangan?

J: Tidak. MCMC atau IPSOS tidak akan sama sekali meminta sebarang bayaran atau maklumat kewangan sensitif seperti nombor kad kredit/debit. Survei ini dijalankan semata-mata untuk tujuan penyelidikan.

12. S: Siapakah yang boleh saya hubungi sekiranya mempunyai sebarang pertanyaan lanjut?

J: Untuk pertanyaan lanjut, sila hubungi:

- Talian Hotline MCMC: 1-800-188-030
- Emel: policy.development@mcmc.gov.my
- Laman web: <https://www.mcmc.gov.my/en/home>