Ymwybyddiaeth o'r Cyfryngau drwy Ddylunio

Egwyddorion Arfer Gorau ar gyfer Ymyriadau Ar-lwyfan i Hyrwyddo Ymwybyddiaeth o'r Cyfryngau

Egwyddorion Newydd

Cyhoeddwyd 19 Ebrill 2024

Cynnwys

Adran

1. Cyflwyniad 3
2. Egwyddorion 7

Atodiad

A1. Diffiniadau ar gyfer ymyriadau o fewn y cwmpas 11

1. Cyflwyniad

Mae Ofcom yn diffinio ymwybyddiaeth o'r cyfryngau fel y gallu i ddefnyddio, deall a chreu cyfryngau a chyfathrebiadau mewn amrywiaeth o gyd-destunau. Mae ein rhaglen ymwybyddiaeth o'r cyfryngau 'Gwneud Synnwyr o'r Cyfryngau' (MSOM) yn canolbwyntio ar bobl a llwyfannau. Mae'r ddogfen hon yn canolbwyntio ar ymyriadau ar-lwyfan i hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r cyfryngau. Mae hefyd yn ystyried sut mae'r gwasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio yn ymdrin ag ymwybyddiaeth o'r cyfryngau ar-lwyfan, ac yn nodi rhestr, heb fod yn gynhwysfawr, o egwyddorion arfer gorau ar gyfer sut gall gwasanaethau gemau, cyfryngau cymdeithasol, chwilio a rhannu fideos hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio. Nod gwaith MSOM gyda llwyfannau - neu wasanaethau ar-lein - yw canfod beth sy'n gweithio'n dda ar-lein, a beth sydd ddim.

Ymwybyddiaeth o'r cyfryngau a diogelwch ar-lein

Mae gan Ofcom ddyletswydd statudol i hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r cyfryngau ac i ymchwilio i hynny.[1] Dechreuwyd ein gwaith ar Egwyddorion Arfer Gorau ar gyfer Ymwybyddiaeth o'r Cyfryngau drwy Ddylunio o dan y dyletswyddau hyn fel y nodir yn adran 11 o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Ofcom yw'r rheoleiddiwr ar gyfer llwyfannau rhannu fideos (VSPs) hefyd ac ers mis Tachwedd 2020, mae'n rhaid i VSPs a sefydlir yn y DU gydymffurfio â rheolau sy'n diogelu defnyddwyr rhag fideos niweidiol.[2] Yn ddiweddar, daeth Ofcom yn rheoleiddiwr diogelwch ar-lein y DU ar ôl i Ddeddf Diogelwch Ar-lein 2023 (y Ddeddf) ddod i rym. Bydd gwaith Ofcom ar ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yn gwneud cyfraniad pwysig at weithredu'r newidiadau o dan y Ddeddf, yn enwedig y newidiadau i ddyletswyddau Ofcom o ran ymwybyddiaeth o'r cyfryngau a gyflwynwyd gan y Ddeddf. Fodd bynnag, ni ddylid dehongli'r gwaith hwn fel datganiad o'n polisi ar ganllawiau eraill na'n codau ymarfer o dan y Ddeddf ac ni ddylai ragfarnu unrhyw waith pellach i ddatblygu polisi mewn perthynas â'r Ddeddf honno. Er bod cysylltiadau agos rhwng meysydd polisi ymwybyddiaeth o'r cyfryngau a diogelwch ar-lein, maen nhw'n wahanol. Mae cwmpas ein gwaith ar ymwybyddiaeth o'r cyfryngau, sy'n cynnwys yr egwyddorion hyn, yn ehangach na chwmpas ein gwaith ar ddiogelwch ar-lein, o ran y cynnwys a'r gwasanaethau y mae'n berthnasol iddynt. Hefyd, fel menter wirfoddol, mae gennym fwy o ddisgresiwn i wneud argymhellion yma nag yn y codau diogelwch ar-lein. Mae'r codau diogelwch ar-lein yn cael eu pennu gan ofynion a bennir gan y Ddeddf, a rhaid iddynt nodi camau cymesur a manwl y gall yr holl wasanaethau o fewn y cwmpas eu cymryd i gydymffurfio â'u rhwymedigaethau cyfreithiol. Mae ein gwaith ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yn mynd y tu hwnt i'r gofynion a nodir yn y Ddeddf i ystyried beth gall gwasanaethau ar-lein ei wneud i gefnogi pobl i ddefnyddio, deall a chreu cyfryngau a chyfathrebiadau ar-lein mewn amrywiaeth o gyd-destunau.

Cefndir

Fe wnaeth Ofcom gynnull gweithgor arbenigol ynghyd rhwng mis Hydref 2022 a mis Gorffennaf 2023 i'n helpu i ddeall beth oedd eisoes yn digwydd i hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r cyfryngau ar ddetholiad o wasanaethau ar-lein, a'r syniadau y tu ôl i'r gweithgaredd hwnnw. Mae ein dyled yn fawr i aelodau o'r gweithgor hwnnw am eu hamser a'u harbenigedd. Ar ben hynny, fe wnaethom

[1] Deddf Cyfathrebiadau 2003. (2003). Legislation.gov.uk. Adalwyd 12 Ionawr 2024, o https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents

[2] Ofcom. (n.d). Rheoleiddio llwyfannau rhannu fideos (VSP). Ofcom. Adalwyd 12 Ionawr 2024, o https://www.ofcom.org.uk/cymru/online-safety/information-for-industry/vsp-regulation

gynnal cyfres o sgyrsiau hirach gyda chynrychiolwyr o Google Search, Meta, TikTok, Twitter (nawr 'X') a Roblox. Roedd ymgysylltu o wasanaethau ar-lein yn wirfoddol ac roedd lefel yr ymgysylltu'n amrywio fesul achos. Rydym yn ddiolchgar i'r arbenigwyr o'r sefydliadau hynny a roddodd o'u hamser i gwrdd â ni ac egluro nid yn unig beth maen nhw'n ei wneud, ond sut maen nhw'n gwneud penderfyniadau am ymyriadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau.

Fe ddysgom fod ymyriadau ar-lwyfan yn cael eu defnyddio gan wasanaethau i ymyrryd ym mhrofiad eu defnyddwyr i ddarparu cyd-destun neu wybodaeth ychwanegol i'w helpu i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth, myfyrio ar eu hymddygiad a/neu ddatblygu gwytnwch. Mae enghreifftiau presennol o ymyriadau ar-lwyfan yn cynnwys labeli, troshaenau, ffenestri naid, hysbysiadau ac adnoddau, ond heb fod yn gyfyngedig i hyn.

Gall ymyriadau o'r fath helpu defnyddwyr i ddeall sut mae'r cynnwys maen nhw'n ei weld ar-lein yn cael ei guradu gan wahanol randdeiliaid (ee llwyfannau, hysbysebwyr, dylanwadwyr, ac ati). Er bod ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio yn ymwneud â darparu cymorth digonol i ddefnyddwyr, nid yw'r egwyddorion yn ceisio rhoi'r cyfrifoldeb ar ddefnyddwyr i fod yn gwbl gyfrifol am y cynnwys sy'n cael ei ddefnyddio neu ei gynhyrchu ar-lein. Yn hytrach, mae'r egwyddorion wedi cael eu creu i annog llwyfannau i ymgorffori ystyriaethau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yng nghamau gwahanol eu gwaith.

Yn ogystal â'n sgyrsiau â gwasanaethau ar-lein ac ymgysylltu â'r gweithgor, cafodd YouGov ei chomisiynu gan Ofcom i archwilio profiadau defnyddwyr o ymyriadau ar-lein. Cynhaliodd yr asiantaeth arolwg samplu cychwynnol ymysg 1,072 o ddefnyddwyr rhyngrwyd 13-84 oed ddiwedd 2022, ac yna ymchwil ansoddol fanwl ymysg pobl ifanc yn eu harddegau ac oedolion a gynhaliwyd yn ystod gwanwyn 2023. Ymysg y canfyddiadau, gwelwyd bod oedolion a phlant yn teimlo bod yr ymyriadau, ar y cyfan, yn ddefnyddiol ar gyfer tynnu sylw at gynnwys sensitif neu gynnwys sy'n peri gofid. Roedd y cyfranogwyr yn teimlo bod yr ymyriadau hyn yn werthfawr iawn i atal pobl rhag gweld cynnwys niweidiol yn syth, ac i wneud defnyddwyr yn ymwybodol o ymddygiad niweidiol. Fodd bynnag, roedd eu gwerth yn newid yn ôl oedran, ac roedd pob grŵp oedran yn dweud bod dod i gysylltiad ag ymyriadau dro ar ôl tro yn ddiflas ac yn wrthgynhyrchiol dros amser. Yn wir, roeddent am i ymyriadau gael eu defnyddio fel system rybuddio ac adnodd i addysgu defnyddwyr – yn enwedig i roi gwybod iddynt pam yr ystyriwyd bod angen ymyriad.

Ochr yn ochr â'r ddogfen hon, rydym yn cyhoeddi ymchwil feintiol ar effeithiolrwydd ymyriadau ar-lwyfan – yn yr achos hwn, sbardunau yn y ffrwd. Cynhaliodd tîm Dealltwriaeth o Ymddygiad Ofcom a'r Tîm Dealltwriaeth o Ymddygiad (BIT) hap-dreial wedi'i reoli i brofi sbardunau i annog oedolion i ddewis faint o gynnwys sensitif maen nhw'n ei weld. Canfu'r ymchwil fod sbardunau, ar lwyfan cyfryngau cymdeithasol ffug, yn effeithiol o ran cymell pobl i wirio eu gosodiadau cynnwys. Heb sbardunau, dim ond 4.3% o gyfranogwyr wnaeth wirio eu gosodiadau cynnwys. Roedd sbardun a oedd yn tynnu sylw at y ffaith y gellid diweddaru rheolyddion cynnwys mewn dau glic wedi cynyddu nifer y cyfranogwyr a wiriodd eu gosodiadau cynnwys i 22.5%. Roedd y sbardun hwn yn fwy effeithiol nag opsiwn arall gyda neges yn tynnu sylw at y ffaith eu bod yn rheoli eu ffrwd (16.7% wedi gwirio). Efallai fod gan ddefnyddwyr bryderon bod newid gosodiadau cynnwys yn feichus ac roedd y neges yn helpu i liniaru'r pryderon hyn. Ar ben hynny, roedd cyfranogwyr a welodd y sbardun ar ôl, yn hytrach na chyn iddynt ymgysylltu â'r ffrwd cyfryngau cymdeithasol, yn fwy tebygol o wirio eu gosodiadau (21.5% o gymharu â 17.7%). Mae effeithiolrwydd sbardunau yn cynyddu i) os daw'r sbardun ar yr adeg gywir, a ii) os ystyrir bod gwirio a diweddaru gosodiadau cynnwys yn hawdd. Yn y byd go iawn, efallai y bydd defnyddwyr yn dod ar draws llawer o sbardunau gan wahanol lwyfannau neu sbardunau ailadroddus o'r un llwyfan. Ni wnaethom brofi'r senarios hyn, ond byddai'n bwysig i lwyfannau ystyried y nifer gronnus o sbardunau y mae defnyddwyr yn eu cael ac osgoi eu llethu.

Roedd yr wybodaeth o’r sgyrsiau â llwyfannau ac ymchwil YouGov a BIT yn werthfawr iawn wrth lywio’r gwaith hwn.

Cais am Fewnbwn

Yn dilyn ein gwaith gydag arbenigwyr mewnol ac allanol, ar 31 Hydref 2023 fe wnaethom gyhoeddi set ddrafft o 12 Egwyddor Arfer Gorau ar gyfer Ymwybyddiaeth o’r Cyfryngau drwy Ddylunio (yr Egwyddorion) fel cais am fewnbwn. Rhwng mis Tachwedd 2023 a mis Ionawr 2024, fe wnaethom wahodd rhanddeiliaid i roi adborth a’n helpu ni i siapio fersiwn terfynol yr Egwyddorion, gan nodi’r meysydd lle roeddem eisiau canolbwyntio safbwyntiau rhanddeiliaid.

Roedd themâu cyffredin a rheolaidd ymysg yr ymatebwyr yn cynnwys:

Ein dull cyffredinol

Roedd y rhan fwyaf o’r ymatebwyr yn cytuno â’r deipoleg a ddefnyddiwyd i lunio’r Egwyddorion, a thynnodd rhai ymatebwyr sylw at elfennau eraill i’w cynnwys yn y rhestr o enghreifftiau (ee ffocws penodol ar gynnwys noddedig, caledwedd, llythrennedd algorithm, ac ati). Rydym wedi ymgorffori adborth lle bo hynny’n bosibl, gan barhau i ganolbwyntio ar y dull gweithredu yn hytrach na rhoi arweiniad ar elfennau fertigol penodol.

Ymwybyddiaeth o’r Cyfryngau drwy Ddylunio a’r Ddeddf Diogelwch Ar-lein

Roedd rhai ymatebwyr yn galw am i’r prosiect Ymwybyddiaeth o’r Cyfryngau drwy Ddylunio fod yn fwy cydnaws â Chodau Ymarfer y Ddeddf Diogelu Ar-lein. Mae MSOM yn gweithio’n agos gyda thimau ar draws y Grŵp Diogelwch Ar-lein i sicrhau dull gweithredu cydlynol. Rydym yn disgwyl i lwyfannau ddefnyddio adnoddau effeithiol i rymuso defnyddwyr a’u helpu i ddarparu cyd-destun i’r cynnwys maen nhw’n ei weld. Mae Ofcom yn gweithio i gyflawni hynny drwy ymwybyddiaeth o’r cyfryngau a gweithio gyda gwasanaethau ar-lein.

Cynnydd ac effaith technolegau’r dyfodol

Roedd ymatebwyr yn teimlo bod Deallusrwydd Artiffisial yn berthnasol iawn i faes ymwybyddiaeth o’r cyfryngau, ac yn gyfle posibl ar ei gyfer. Roedd y rhan fwyaf o’r ymatebwyr o’r farn bod yr Egwyddorion yn addas ar gyfer y dyfodol ond rydym wedi gwrando ar adborth i bwysleisio ymhellach y ffaith nad yw’r rhestr bresennol o ymyriadau’n gynhwysfawr.

Defnydd o’r egwyddorion a rôl Ofcom

Roedd gan y rhanddeiliaid awgrymiadau ar gyfer sut gall Ofcom weithredu fel grym cynnull a dylanwadu i feithrin diwylliant o ddysgu ar y cyd rhwng rhanddeiliaid.

Monitro, gwerthuso a thryloywder

Yn ôl rhai rhanddeiliaid, roedd angen i lwyfannau fod yn fwy tryloyw ynghylch effaith ymyriadau ymwybyddiaeth o’r cyfryngau ar-lwyfan gan fod prinder data yn cyfyngu ar gyfleoedd i ddysgu ar y cyd. Er hyn, mynegodd y llwyfannau bryderon ynghylch risg bosibl rhannu data. Wrth ddrafftio’r Egwyddorion ynghylch monitro a thryloywder, rydym wedi ceisio cydbwyso’r ddau safbwynt hyn.

Bod yn rhagweithiol a rôl rhanddeiliaid allanol

Cafwyd ceisiadau i fod yn fwy rhagweithiol o ran blaenoriaethu ymwybyddiaeth o’r cyfryngau ac awgrymiadau y gall arbenigwyr allanol, archwilwyr a lleisiau dibynadwy helpu llwyfannau yma lle gallai data fod yn gyfyngedig neu’n annibynadwy.

Ymyriadau wedi’u teilwra

Roedd llawer o ymatebwyr yn galw am deilwra ymyriadau ar-lwyfan ymhellach i fynd i'r afael ag anghenion penodol ond mynegodd llwyfannau bryderon am oblygiadau hyn o ran preifatrwydd.

- Mae rhagor o fanylion am yr ymatebion i'r cais am fewnbwn ar gael yn y crynodeb o'r ymatebion a gyhoeddwyd ochr yn ochr â'r egwyddorion.

2. Egwyddorion

Mae ymwybyddiaeth o’r cyfryngau yn ymwneud â gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau pobl. Gyda’i gilydd, mae’r rhain yn chwarae rhan bwysig o ran helpu defnyddwyr y rhyngrwyd i ymgysylltu â gwasanaethau ar-lein mewn ffordd feirniadol, ddiogel ac effeithiol, er mwyn iddynt gynyddu’r manteision a lleihau’r risgiau sy’n gysylltiedig â bod ar-lein. Yn ogystal â deall cynnwys a’i gyd-destun, mae ymwybyddiaeth o’r cyfryngau hefyd yn ymwneud â helpu defnyddwyr i ddeall yr amgylchedd maen nhw’n gweithredu ynddo ar-lein. Drwy weithio gyda gwasanaethau ar-lein, mae gennym y potensial i hyrwyddo ymwybyddiaeth o’r cyfryngau ymysg y miliynau o bobl sy’n defnyddio gwasanaethau gemau, cyfryngau cymdeithasol, chwilio a rhannu fideos i wella a chyfoethogi eu bywydau bob dydd. Felly, mae gweithio gyda gwasanaethau ar-lein yn adeiladu ar ein cydweithio ag amrywiaeth o sefydliadau i gynnal ymyriadau rhithiol ac ar lawr gwlad gyda phobl o gymunedau nad ydynt yn cael eu gwasanaethu’n ddigonol, ac yn ategu hynny.

Mae’r egwyddorion hyn yn annog llwyfannau i ragweld anghenion defnyddwyr, cefnogi dewisiadau defnyddwyr, caniatáu i ddefnyddwyr gywiro camgymeriadau (gan ddarparu cyfleoedd dysgu yn sgil hynny) a rhoi adborth i ddefnyddwyr. Drwy fabwysiadu’r egwyddorion hyn, gall llwyfannau gefnogi’r gwaith o ddefnyddio eu llwyfannau mewn modd diogel a gwerth chweil. Mae creu profiad cadarnhaol diogel a chynaliadwy ar y llwyfan er budd y defnyddiwr a gwasanaethau ar-lein.

Teipoleg

Mae ymyriadau ar-lwyfan yn amrywio o ran eu ffocws, eu dyluniad a’u nodau. Mae enghreifftiau presennol o ymyriadau ar-lwyfan yn cynnwys labeli, troshaenau, ffenestri naid, hysbysiadau ac adnoddau, ond heb fod yn gyfyngedig i hyn.

Rhoi’r Egwyddorion hyn ar waith

Bydd yr Egwyddorion hyn yn berthnasol i wasanaethau ar-lein o bob maint.

Bwriad yr Egwyddorion hyn yw bod yn berthnasol i ddull mwy cyffredinol gwasanaethau o ymdrin ag ymwybyddiaeth o’r cyfryngau a dylunio llwyfannau yn ogystal â datblygu cynhyrchion, ymyriadau a chymorth penodol. Er bod yr Egwyddorion yn awgrymu’r ffyrdd gorau y gall llwyfannau gefnogi defnyddwyr, ni ddylid ystyried bod ymyriadau sy’n seiliedig ar egwyddorion ymwybyddiaeth o’r cyfryngau drwy ddylunio yn rhoi cyfrifoldeb ar y defnyddiwr am ei brofiad ar-lein. Yn hytrach, bwriad yr Egwyddorion hyn yw cynghori llwyfannau ynghylch sut gallant ddarparu’r adnoddau sydd eu hangen i ddatblygu sgiliau defnyddwyr o ran eu hymwybyddiaeth o’r cyfryngau.

Nid yw’r egwyddorion hyn yn gynhwysfawr nac yn gyfreithiol rwymol ond yn hytrach eu bwriad yw annog arfer gorau, a sbarduno ystyriaeth a thrafodaeth ar yr hyn y gellir ei wneud i hyrwyddo ymwybyddiaeth defnyddwyr gwasanaethau ar-lein o’r cyfryngau. Mae’r egwyddorion hyn yn rhai lefel uchel er mwyn caniatáu i lwyfannau ddilyn yr egwyddorion hyn wrth ddylunio gwasanaethau presennol a gwasanaethau’r dyfodol, wrth i dechnolegau fel Deallusrwydd Artiffisial newid y ffordd mae defnyddwyr yn ymgysylltu â gwasanaethau ar-lein. Mae’r newidiadau hyn, a’r gwahaniaethau sy’n bodoli ymysg gwasanaethau ar-lein, yn golygu y gallai rhai egwyddorion fod yn fwy perthnasol i wasanaethau nag eraill.

Rydym wedi bod yn gweithio'n agos gyda chydweithwyr ar draws Ofcom i sicrhau bod ein hargymhellion yn llywio ac yn cyd-fynd, lle bo'n briodol, â'n disgwyliadau o wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio o dan y Ddeddf Diogelwch Ar-lein.

Bod yn Rhagweithiol, Blaenoriaeth, Tryloywder ac Atebolrwydd

Mae strategaeth dryloyw sy'n rhoi blaenoriaeth i hyrwyddo'n rhagweithiol ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yn hanfodol i ddwyn gwasanaethau ar-lein i gyfrif yng nghyswllt cefnogi defnyddwyr i wella eu sgiliau, eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth. Ar ben hynny, bydd cyhoeddi gwybodaeth am ymyriadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yn golygu bod modd asesu a lledaenu canfyddiadau'n well.

1. Mae agwedd gwasanaethau ar-lein at ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio yn rhagweithiol yn hytrach na dim ond yn adweithiol. Gallai hyn gynnwys y canlynol, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt:
    - **Gwasanaethau ar-lein sy'n creu polisi ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio i hyrwyddo defnydd beirniadol a gwybodus o'u cynnyrch.** Mae ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yn flaenoriaeth strategol ynddi'i hun, gyda llwyfannau'n cyhoeddi camau gweithredu a nodau o ran ymwybyddiaeth o'r cyfryngau. Mae gwasanaethau'n ystyried ymwybyddiaeth o'r cyfryngau fel rhan o'u Dangosyddion Perfformiad Allweddol neu Amcanion a Chanlyniadau Allweddol, ac yn eu haddasu ar sail canfyddiadau a thystiolaeth newydd.
    - **Mae ymyriadau ar-lwyfan i hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r cyfryngau yn cael eu datblygu a'u defnyddio** fel rhan o strategaethau ataliol i fynd i'r afael â niwed posibl.
    - **Mae gwasanaethau'n canolbwyntio'n ehangach na dim ond ar atal niwed penodol ac yn ystyried sut gall sgiliau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau (ee meddwl yn feirniadol) gael eu hannog** a'u datblygu gan eu defnyddwyr/cymunedau wrth ryngweithio â'r gwasanaeth.
2. Pan fydd heriau a chyfyngiadau data yn creu rhwystrau i weithredu ar sail gwybodaeth, mae llwyfannau'n cydweithio ag arbenigwyr allanol, archwilwyr a lleisiau dibynadwy (gallai hyn gynnwys goroeswyr, y rheini sydd â phrofiad bywyd ac ati) i ystyried sut mae parhau'n rhagweithiol yn eu dull o weithredu ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio.
3. Mae gwasanaethau ar-lein yn dryloyw ynghylch eu hymgysylltiad â rhanddeiliaid sy'n sail i'w blaenoriaethau o ran ymwybyddiaeth o'r cyfryngau, a sut mae lleisiau arbenigwyr eraill yn cael eu blaenoriaethu.
    - Lle bo'n bosibl, dylai llwyfannau annog cyfnewid a rhannu gwybodaeth ac arbenigedd y tu allan i'r sefydliad. Dylid gwneud hyn gyda'r amcan o greu amgylchedd lle mae rhanddeiliaid yn gweithio gyda'i gilydd ac yn rhannu syniadau yn ogystal ag adborth i feithrin diwylliant rhannu gwybodaeth.
4. **Mae gwasanaethau ar-lein yn dryloyw o ran y ffaith bod angen ymyriadau yn ogystal ag effaith gronnus** ymyriadau / y rhyngweithio rhyngddynt. Mae'r rhesymeg sy'n sail i ymyriadau yn cael ei chyfleu mewn ffordd glir a syml sy'n ddealladwy i'r rhan fwyaf o bobl / y gynulleidfa darged. Mae'r risg o wrthdaro a blinder ymysg defnyddwyr yn cael ei hystyried wrth benderfynu pa ymyriadau sy'n briodol.

Dylunio sy’n canolbwyntio ar y defnyddiwr ac ymyriadau amserol

Mae’r broses ddylunio yn ei hanfod yn ailadroddus a dylai roi anghenion defnyddwyr wrth galon pob cam o’r broses hon, er mwyn creu cynhyrchion cynhwysol y gellir eu defnyddio’n helaeth. Mae creu cynnyrch sy’n hygyrch i bob defnyddiwr yn gofyn am ddealltwriaeth fanwl o’r gwahanol ddemograffeg sy’n ymwneud â’r llwyfan, a sut mae niwed ar-lein yn effeithio ar grwpiau defnyddwyr gwahanol.

5. **Mae arferion gorau o ran ymwybyddiaeth o’r cyfryngau drwy ddylunio yn gynhwysol,** gan gydnabod y bydd unrhyw benderfyniad dylunio yn effeithio ar brofiadau defnyddwyr mewn ffyrdd gwahanol. Felly wrth ddylunio eu gwasanaethau, mae llwyfannau’n canolbwyntio ar wasanaethu’r ystod ehangaf o anghenion i ehangu mynediad ac ymgysylltu ag amrywiaeth eang o ddefnyddwyr yn ystod cam ymchwil y broses ddatblygu.
    - Mae’r cyd-destun lle mae pobl yn gwneud penderfyniadau a’r ffactorau seicolegol sy’n sail i wneud y penderfyniadau hynny yn cael eu hystyried. Darperir cefnogaeth wedi’i theilwra ar gyfer pobl ag anableddau neu anghenion hygyrchedd, gan roi ystyriaeth i ddefnyddwyr ar wahanol gamau datblygu.
    - Mae llwyfannau’n ystyried unrhyw ymyriadau penodol o ran ymwybyddiaeth o’r cyfryngau a allai fod yn angenrheidiol i fynd i’r afael â niwed penodol neu anghenion plant neu grwpiau agored i niwed. Er enghraifft, dylai llwyfannau ystyried sut gellir defnyddio ymwybyddiaeth o’r cyfryngau dwy ddylunio i fynd i’r afael â chynnwys a gweithgarwch sy’n effeithio’n anghymesur ar fenywod a merched, gan gynnwys y rheini sydd â nifer o nodweddion gwarchodedig.
    - Lle bo’n bosibl, ac yn unol â chanllawiau preifatrwydd, dylid teilwra ymyriadau i anghenion y gynulleidfa y maent yn ei thargedu a’u datblygu o ganlyniad i ymgysylltu ag aelodau o’r gynulleidfa honno.
6. Mae arferion gorau o ran ymwybyddiaeth o’r cyfryngau drwy ddylunio yn deall y defnyddiwr nid yn unig fel defnyddiwr, ond hefyd fel cynhyrchydd cynnwys. **Mae dull arfer gorau yn ystyried sut mae gwreiddio’r cymorth sydd ei angen i gynhyrchu cynnwys cyfryngau’n gyfrifol mewn taith defnyddiwr.**
7. Mae cynhyrchion yn reddfol i’w defnyddio - defnyddir modelau meddwl i gyd-fynd â disgwyliadau defnyddwyr a’u helpu i ddeall sut mae ymgysylltu â’r llwyfan. **Mae adborth i ddefnyddwyr wedi’i gynllunio i’w helpu i ddeall a chynyddu eu hymwybyddiaeth o risgiau, yn ogystal â’r ymddygiadau sy’n gallu atal niwed, a sut mae cywiro camgymeriadau.** Mae llwyfannau’n ystyried yr amser gorau i roi gwybodaeth berthnasol i ddefnyddwyr er mwyn lleihau blinder a tharfu cyn lleied â phosibl ar ddefnyddwyr.
8. Mae arferion gorau o ran ymwybyddiaeth o’r cyfryngau drwy ddylunio yn seiliedig ar ymchwil, tystiolaeth ac ymgysylltu â’r defnyddwyr, y cymunedau a’r arbenigwyr perthnasol. Er mwyn sicrhau perthnasedd, mae llwyfannau’n ystyried gweithio gyda chynulleidfaoedd targed i greu ymyriadau ar y cyd.
9. Mae gwasanaethau ar-lein yn gwahodd craffu allanol ac annibynnol i leihau rhagfarn bosibl wrth ddylunio ymyriadau ar-lwyfan i hyrwyddo ymwybyddiaeth o’r cyfryngau.
10. Mae ymyriadau a pholisïau i hyrwyddo ymwybyddiaeth o’r cyfryngau yn cael eu dylunio a’u haddasu drwy ymgorffori canfyddiadau o werthuso cynnyrch yn erbyn metrigau

ymwybyddiaeth o'r cyfryngau. Gall y canfyddiadau hyn ddod o werthusiad a gynhaliwyd gan y gwasanaeth a/neu wasanaethau/safleoedd tebyg.

Monitro a gwerthuso

Mae monitro a gwerthuso effeithiau ymyriadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ymchwiliadau empirig yn hanfodol er mwyn asesu eu heffeithiolrwydd, ac ar gyfer sicrhau bod yr ymyriad yn gweithio yn ôl y bwriad. Mae'n caniatáu i wasanaethau ar-lein nodi unrhyw ganlyniadau anfwriadol a mireinio/gwella cynnyrch os oes angen yn y dyfodol.

Mae dulliau profi a gwerthuso cadarn yn rhan o'r ateb i wella'r broses o ledaenu gwybodaeth am ymyriadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau, a thrwy hynny greu enghreifftiau o arferion gorau.

11. Mae arferion gorau o ran ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio yn diffinio beth mae llwyddiant yn ei olygu, sut byddai'n edrych a sut byddai'n cael ei fesur o ddechrau prosiect.
    - Mae arferion gorau o ran ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio yn sefydlu:
        - Canlyniadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau (yn ddelfrydol budd a dderbynnir gan y gynulleidfa darged) i'w cyflawni yn sgil y gwaith.
        - Dangosyddion canlyniadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau (darnau mesuradwy o dystiolaeth sy'n galluogi defnyddwyr i olrhain y newid sydd wedi digwydd o ganlyniad i'w hymyriad).
12. Mae ymyriadau'n cael eu monitro o ran effeithiolrwydd ac effaith. Mae ymyriadau'n cael eu hailadrodd i gynnal a gwella pa mor effeithiol ydyn nhw o ran cefnogi defnyddwyr, yn ogystal â lliniaru canlyniadau anfwriadol posibl.
    - Efallai y bydd y gwasanaethau mwyaf yn gallu defnyddio dulliau arbrofi (fel profion A/B er enghraifft) ac os cânt eu cyflawni'n ddigonol, bydd modd i gysylltiadau achlysurol gael eu harsylwi. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod efallai na fydd y technegau gwerthuso hyn yn ymarferol i lwyfannau o bob maint. Mae'r technegau arsylwi a hunan-adrodd (yn ddelfrydol, monitro a gwerthuso yn erbyn canlyniadau disgwyliedig) a allai fod yn fwy addas i gyfyngiadau adnoddau gwasanaethau llai yn dal yn werthfawr iawn o ran cynyddu dealltwriaeth o'r hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio. Efallai y bydd angen arsylwi effeithiau rhai ymyriadau yn y tymor hir gan ddefnyddio metrigau adrodd mwy cyffredinol.
13. Mae gwasanaethau ar-lein yn mynd ati'n rheolaidd i rannu canfyddiadau eu harbrofion a'u harsylwadau ar effeithiolrwydd ymyriadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau, gyda'r gymuned ehangaf posibl er mwyn dangos arweinyddiaeth a menter yn y maes hwn.
    - Mae gwasanaethau'n rhannu canlyniadau a chanfyddiadau ag Ofcom i gyfrannu at y gwaith parhaus o ddatblygu a rhannu gwybodaeth a thystiolaeth ar arferion gorau o ran ymwybyddiaeth o'r cyfryngau drwy ddylunio.
14. Lle bo'n bosibl, dylid asesu effeithiolrwydd ymyriadau ymwybyddiaeth o'r cyfryngau sydd wedi'u cynllunio'n dda gan ddefnyddio mesuriadau y gellir eu meincnodi'n fras yn erbyn gwasanaethau neu brofiadau ar-lein tebyg eraill. I wneud hynny, gall gwasanaethau ar-lein weithio gydag archwilwyr allanol i werthuso perfformiad ymyriadau ar-lwyfan.

A1. Diffiniadau ar gyfer ymyriadau o fewn y cwmpas

Canfu ymchwil ddesg, a gynhaliwyd yn fewnol gan dîm MSOM rhwng mis Chwefror a mis Ebrill 2022, bum math presennol o ymyriadau ar-lwyfan ar draws 23 o lwyfannau cyfryngau cymdeithasol, chwilio a gemau ar-lein:

- **<u>Labeli:</u>** yn cael eu rhoi ar ddarnau unigol o gynnwys, canlyniadau chwilio a chyfrifon; rhoi gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr wrth iddynt edrych ar y cynnwys, y canlyniad chwilio neu'r cyfrif; gallant gyfeirio at / cysylltu ag adnoddau ychwanegol gyda rhagor o wybodaeth neu gymorth.
- **<u>Troshaenau:</u>** yn cael eu rhoi ar ddarnau unigol o gynnwys a chanlyniadau chwilio; rhoi gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr cyn iddynt weld y cynnwys neu'r canlyniad chwilio; gallant nodi dewisiadau gwylio'n benodol; gallant gyfeirio at / cysylltu ag adnoddau ychwanegol gyda rhagor o wybodaeth neu gymorth.
- **<u>Ysgogiadau / ffenestri gwib:</u>** gwasanaeth i ddefnyddwyr yn seiliedig ar weithredoedd / ymddygiadau gwirioneddol neu bosibl neu newidiadau i lwyfannau; rhoi gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr am eu gweithredoedd / ymddygiadau neu newidiadau i lwyfannau; gallant nodi gweithredoedd / dewisiadau ymddygiad yn benodol; gallant gyfeirio at / cysylltu ag adnoddau ychwanegol gyda rhagor o wybodaeth neu gymorth.
- **<u>Hysbysiadau:</u>** yn cael eu cyflwyno i ddefnyddwyr ar sail gweithredoedd / ymddygiadau gwirioneddol neu newidiadau i lwyfannau drwy eu ffrwd hysbysu; rhoi gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr am weithredoedd / ymddygiadau neu newidiadau i lwyfannau; gallant gyfeirio at / cysylltu ag adnoddau ychwanegol gyda rhagor o wybodaeth neu gymorth.
- **<u>Adnoddau:</u>** adnoddau fideo, delweddau neu destun sy'n cael eu cyflwyno i ddefnyddwyr drwy eu ffrydiau cynnwys; rhoi gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr i lywio gweithredoedd / ymddygiadau yn y dyfodol; gallant gyfeirio at / cysylltu ag adnoddau ychwanegol gyda rhagor o wybodaeth neu gymorth.

Ffigur 1: Modelau enghreifftiol o ymyriadau o fewn y cwmpas