Sut mae pobl yn cael eu niweidio ar-lein: profi model o safbwynt defnyddwyr

Ofcom

Ynghylch Revealing Reality

Asiantaeth ymchwil gymdeithasol annibynnol yw Revealing Reality, sy'n gweithio gyda rheoleiddwyr, llywodraeth ac elusennau i roi cipolwg ar ymddygiadau a phrofiadau pobl ar-lein.

Astudio sut mae'r byd digidol yn llunio ymddygiadau pobl yw rhywbeth a wnawn bob dydd. Rydym yn cynnal ymchwil ymddygiadol ansoddol manwl yn rheolaidd, gan arsylwi ar sut mae pobl yn defnyddio cynhyrchion, gwasanaethau a thechnoleg ddigidol mewn gwirionedd. Mae hyn yn cynnwys ymchwilio i sut mae dylunio digidol yn siapio ymddygiad – ar draws technoleg, hapchwarae, cynhyrchion ariannol, y gwasanaeth iechyd, a mwy.

Cynnwys

Ynghylch Revealing Reality **2**
Rhagair gan Ofcom **4**
Crynodeb gweithredol **6**

Rhagair gan Ofcom

Mae'n ddyletswydd ar Ofcom i hyrwyddo ac ymchwilio i ymwybyddiaeth o'r cyfryngau. Un ffordd allweddol yr ydym yn ceisio cyflawni'r ddyletswydd hon yw drwy ein rhaglen *Gwneud Synnwyr o'r Cyfryngau*, sydd â'r nod o helpu i wella sgiliau, gwybodaeth a dealltwriaeth ar-lein plant ac oedolion yn y DU. Yn hydref 2020 rhoddwyd pwerau i Ofcom reoleiddio llwyfannau rhannu fideos (VSP) a sefydlir yn y DU. Ac ym mis Rhagfyr 2020, cadarnhaodd Llywodraeth y DU ei bwriad i enwebu Ofcom fel rheoleiddiwr diogelwch ar-lein yn y DU, o dan y Mesur Diogelwch Ar-lein, sydd yn Senedd y DU ar hyn o bryd.

Fel y cyfeirir ato yn ein Map Ffordd at Reoleiddio Diogelwch Ar-lein, mae'r adroddiad hwn yn un o gyfres o astudiaethau ymchwil i ddiogelwch ar-lein a fydd yn cyfeirio ein paratoadau ar gyfer gweithredu'r deddfau diogelwch ar-lein newydd. Fel rhan o'r paratoadau hyn, rydym yn adeiladu sylfaen dystiolaeth gadarn, gan ddod â data mewnol ac allanol, a gasglwyd gan ddefnyddio dulliau gwahanol, at ei gilydd o amrywiaeth o wahanol ffynonellau.

Yn y cyd-destun hwn, mae'r rhaglen ymchwil hon yn datblygu ymhellach ein dealltwriaeth o niwed ar-lein a sut y gallwn helpu i hyrwyddo profiad mwy diogel i ddefnyddwyr. Ni ddylid ystyried bod y canfyddiadau'n adlewyrchiad o unrhyw safbwynt polisi y bydd Ofcom o bosib yn ei fabwysiadu pan fyddwn yn ymgymryd â'n rôl fel rheoleiddiwr diogelwch ar-lein.

Sut Mae Niwed yn Dod i'r Amlwg

Bydd y Mesur Diogelwch Ar-lein, yn ôl y drafft presennol, yn ei gwneud yn ofynnol i Ofcom asesu, a chyhoeddi ei chanfyddiadau am y risgiau o niwed sy'n deillio o gynnwys y bydd defnyddwyr efallai'n dod ar ei draws ar wasanaethau sydd o fewn y cwmpas, a bydd yn mynnu bod y gwasanaethau sydd o fewn y cwmpas yn asesu'r risgiau o niwed i'w defnyddwyr o'r fath gynnwys, a chael systemau a phrosesau yn eu lle ar gyfer diogelu unigolion rhag niwed.

Gall defnyddwyr ar-lein wynebu ystod o risgiau ar-lein, ac mae'r niwed y byddant o bosib yn ei brofi'n eang, yn gymhleth ac yn cynnwys sawl arlliw. At hynny, gall *effaith* yr un niwed amrywio rhwng defnyddwyr. Yng ngoleuni'r cymhlethdod hwn, mae angen i ni ddeall drwy ba fecanweithiau y gall cynnwys ac ymddygiad ar-lein arwain at niwed, a defnyddio'r mewnweledIad hwnnw i gyfeirio ein gwaith, gan gynnwys ein harweiniad i wasanaethau a reoleiddir ynghylch sut y gallent gydymffurfio â'u dyletswyddau.

Mae'r adroddiad hwn yn nodi model generig ar gyfer deall sut mae niwed ar-lein yn dod i'r amlwg. Nod yr ymchwil hon oedd profi fframwaith, a ddatblygwyd gan Ofcom, gyda phrofiadau defnyddwyr o'r byd go iawn. Roeddem am archwilio a oedd risgiau a phrofiadau a rennir defnyddwyr a allai ddarparu un fframwaith y gellid dadansoddi gwahanol fathau o niwed drwyddo. Mae cwpl o ystyriaethau pwysig wrth ddarllen yr adroddiad hwn:

- Mae'r ymchwil yn mynd y tu hwnt i systemau a phrosesau diogelwch llwyfannau fel y gall helpu i daflu goleuni ehangach ar yr hyn y mae pobl yn ei brofi ar-lein. Felly mae'n cyffwrdd ar faterion sydd y tu hwnt i gwmpas y gyfundrefn diogelwch ar-lein arfaethedig.
- Mae'r ymchwil yn adlewyrchu barn a phrofiadau pobl o'u byd ar-lein: mae'n seiliedig ar bobl sy'n hunan-adnabod fel rhai sydd wedi profi 'niwed sylweddol', boed hynny wedi'i achosi'n uniongyrchol neu'n anuniongyrchol, neu 'gynnwys anghyfreithlon'. Gall diffiniadau cyfranogwyr o gynnwys niweidiol ac anghyfreithlon amrywio ac nid ydynt o reidrwydd yn cyd-fynd â sut fydd y Mesur Diogelwch Ar-lein, Ofcom neu eraill o bosib yn eu diffinio.

Mae'r ymchwil hon yn cynrychioli golwg manwl ar y ffactorau yn y model sy'n weladwy ac yn hysbys i ddefnyddwyr. Ar ôl dangos bod y model yn effeithiol wrth gofnodi'r rhain, mae angen i ni ddeall hefyd y ffactorau nad ydynt yn weladwy neu'n hysbys i ddefnyddiwr, y mae llawer ohonynt wedi'u nodi yn yr adroddiad hwn fel meysydd i ymchwilio ymhellach iddynt.

Rhybudd sbardun

Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys deunydd neu brofiadau, neu gyfeiriadau at bynciau y bydd rhai pobl yn eu gweld yn ofidus, gan gynnwys:

- Sylwadau a phostiadau sarhaus a bygythiol
- Cynnwys gwaedlyd
- Seiberfflachio / rhannu lluniau o bobl yn noeth heb ganiatâd
- Cam-drin delweddau personol
- Trais rhywiol
- Trais corfforol
- Cynnwys misogynistaidd / rhywiaethol
- Cynnwys homoffobig a thrawsffobig
- Anhwylderau bwyta
- Sgamiau ariannol
- Hunanladdiad a chynnwys hunan-niweidio
- Cynnwys sarhaus sy'n gysylltiedig ag ethnigrwydd neu grefydd

Crynodeb gweithredol

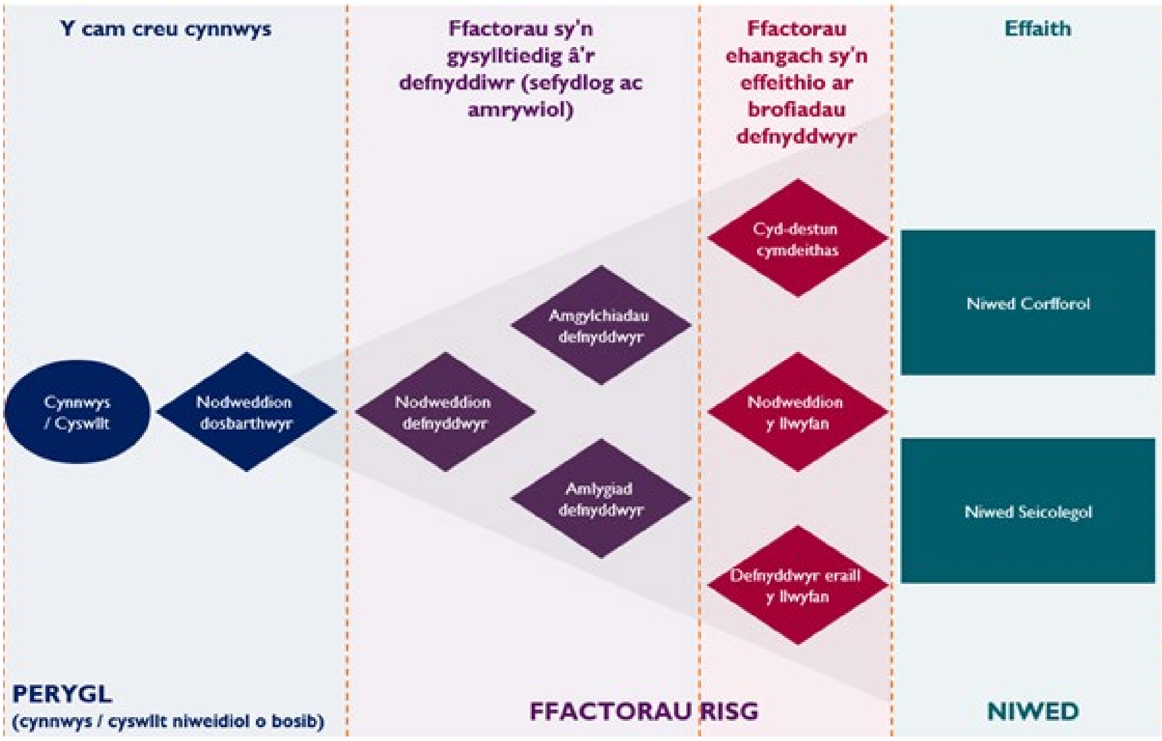
Mae Ofcom wedi creu model generig i geisio egluro sut a pham y gall niwed ddeillio o brofiadau a chynnwys ar-lein:

Mae niwed ar-lein yn fater cymhleth â sawl arlliw iddo. Mae Ofcom wrthi'n gwneud ymchwil a datblygu ei sylfaen dystiolaeth i ddeall, ymysg pethau eraill, drwy ba fecanweithiau y gall cynnwys ac ymddygiad ar-lein esgor ar niwed, ac effaith niwed ar-lein ar ddefnyddwyr. Un o'r ffyrdd y mae Ofcom wedi ymdrin â hyn oedd drwy lunio fframwaith cyffredinol sy'n gwahaniaethu achos, effaith a ffactorau risg:

- Peryglon (cynnwys / cyswllt a allai fod yn niweidiol): Y sbardunau sy'n ffynhonnell niwed posib – e.e. delweddau, fideos, negeseuon;
- Ffactorau risg: Pethau sy'n newid y tebygolrwydd y bydd perygl yn achosi niwed i unigolyn;
- Niwed: Y canlyniad negyddol i rywun sy'n deillio o berygl, wedi'i gyfuno â ffactorau risg.

Ni fydd yr holl gynnwys / cyswllt a allai fod yn niweidiol yn mynd ymlaen i achosi niwed, ac mae'r rôl a chwaraeir gan ffactorau risg yn hollbwysig o ran deall sut a pham y mae niwed ar-lein yn digwydd neu ddim yn digwydd. Mae Ofcom wedi datblygu model sy'n ceisio categoreiddio a disgrifio'r ffactorau risg hyn a phenderfynu ar eu rôl o ran pam mae niwed yn digwydd neu ddim yn digwydd.

Ffigur 1: Model Ofcom o sut mae niwed yn dod i'r amlwg



Comisiynodd Ofcom yr ymchwil hon i brofi, ailadrodd a dilysu'r model hwn. Gwnaed hyn drwy archwilio profiadau pobl go iawn i brofi a oedd y model yn ddigon i gofnodi'r profiad hwnnw a'r ffordd y mae pobl yn profi niwed ar-lein. Roedd ganddo'r nod hefyd o fapio'r ffactorau risg cyfatebol a fu'n chwarae rhan wrth i niwed ddigwydd.

Dewiswyd dull ymchwil ansoddol, sy'n defnyddio cyfweliadau unigol manwl, ar gyfer y prosiect hwn i alluogi sgwrs hawdd a chynhwysfawr gyda phob cyfranogwr mewn amgylchedd preifat. (Oherwydd y cyfyngiadau Covid-19 ar ddechrau'r broses ymchwil, cynhaliwyd pob cyfweliad dros alwad fideo i ddiogelu cyfranogwyr ac ymchwilwyr rhag unrhyw risg o haint.)

Cyfanswm y cyfranogwyr oedd 55 o oedolion, a recriwtiwyd y rhan fwyaf ohonynt gan iddynt hunan-adnabod fel rhai sydd wedi profi niwed o ganlyniad i brofiadau ar-lein. Recriwtiwyd grŵp rheoli llai gan iddynt adrodd am brofiadau ar-lein tebyg (h.y. amlygiad i beryglon), ond nid oeddent yn teimlo eu bod wedi cael niwed.

Ymchwiliodd yr ymchwilwyr i'w profiadau, gan fapio'r hyn a oedd wedi digwydd, yr hyn yr oeddent wedi'i amlygu iddo a sut, a'r holl ffactorau cyd-destunol a sefyllfaol perthnasol. Y nod oedd creu darlun manwl â sawl arlliw fu'n nodi pam, ym mhob sefyllfa benodol, yr oedd niwed wedi digwydd (ai beidio).

Mae rhai cyfyngiadau ar yr ymagwedd hon. Efallai nad yw rhai pobl yn gwybod eu bod wedi cael niwed - e.e. rhywun y mae ei weithredoedd wedi'u siapio gan dwyllwybodaeth nad oedden nhw'n ei nodi fel hynny. Efallai bod rhai eraill yn gwybod eu bod wedi cael niwed ond efallai na fyddant yn ymwybodol o'r holl resymau pam – e.e. algorithm sydd wedi siapio'r hyn a welsant, neu fod eu hymwybyddiaeth isel eu hunain o'r cyfryngau wedi effeithio ar eu profiad – ac felly mae rhai ffactorau risg yn llai tebygol o ddod i'r amlwg yn y math hwn o ymchwil.

Crynodeb o'r prif ganfyddiadau:

- Mae sawl llwybr i brofi niwed o ganlyniad i brofiadau ar-lein. Mewn rhai achosion, gall profiad unigol o berygl (e.e. hysbyseb dwyllodrus) arwain at niwed yn syth neu o bosib ar ôl i amser fynd heibio. Mewn eraill, gall amlygiad cronnus i beryglon lluosog dros amser achosi niwed – a gall hyn naill ai fod drwy amlygiad goddefol (gweld crynodiad uchel o fath o gorff neu gynnwys penodol sy'n gwneud rhai siapiau corff afrealistig yn rhywbeth i ddyheu amdano), neu ymgysylltiad, hunan-atgyfnerthol gweithredol â pheryglon (e.e. ymgysylltu'n weithredol mewn cymunedau o blaid anorecsia ar-lein). Mewn rhai achosion, gwelwyd bod niwed yn digwydd i bobl yn anuniongyrchol o ganlyniad i *eraill* ddod i gysylltiad â pheryglon yn ymwneud â nhw (e.e. delweddau noeth o rywun yn cael eu rhannu heb eu caniatâd).
- Mae'n ymddangos bod niwed sy'n deillio o ddigwyddiad *unigol* sydd ag effaith niweidiol *ar unwaith* yn llawer haws i ymatebwyr ei adnabod. Mae risg felly y bydd darnau neu genres unigol, arwahanol o gynnwys yn derbyn ffocws anghymesur wrth feddwl am yr hyn sy'n arwain at niwed. Fodd bynnag, nododd yr ymchwil fod y llwybr cronnus i niwed i'w weld yn achosi'r niwed mwyaf difrifol a brofwyd gan ymatebwyr.
- Ar draws y llwybrau hyn, cofnodwyd ystod eang o ffactorau risg a oedd i'w gweld yn gwneud niwed yn fwy neu'n llai tebygol o ddigwydd. Gwnaeth rhai ffactorau risg hynny drwy ei gwneud yn fwy tebygol y byddai rhywun yn **cael ei amlygu i berygl**. Roedd eraill yn ei gwneud hi'n fwy tebygol i amlygiad i berygl **fynd ymlaen i achosi niwed**. Fe wnaeth rhai y ddau beth.

Gellid mapio'r holl ffactorau risg a nodwyd yn erbyn elfen o'r model, er bod gorgyffwrdd a rhyng-ddibyniaethau sylweddol rhyngddynt ym mhrofiad pob unigolyn. Mae pob ffactor risg fel arfer wedi'i waethygu gan eraill, ac ni ellir tybio bod yr un ohonynt bob amser, ym mhob achos, yn cynyddu'r risg o niwed.

Mae gan ymwybyddiaeth o'r cyfryngau rôl bwysig i'w chwarae mewn diogelwch ar-lein hefyd, ac mae elfennau o hyn yn amlwg drwy gydol y model, er nad ydynt wedi'u nodi'n benodol gan y defnyddwyr eu hunain.

Crynodeb o'r ffactorau risg a nodwyd:

Cynnwys / Cyswllt	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â'r cynnwys / cyswllt** Priodoleddau'r cynnwys / cyswllt niweidiol ei hun, megis cynnwys neges, natur delwedd, neu'r ffordd y cafodd ei brofi gan ddefnyddiwr. Er enghraifft, os yw'r cynnwys / cyswllt yn ddaearyddol leol neu os disgwylir y cyswllt/cynnwys.
Nodweddion dosbarthwyr	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â nodweddion y dosbarthwr** Nodweddion y person neu'r cyfrif a ddosbarthodd y cynnwys neu a oedd yn ffynhonnell y rhyngweithio. Mae hyn yn cynnwys, er enghraifft, a oedd y dosbarthwr yn hysbys i'r defnyddiwr.

Nodweddion defnyddwyr	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â nodweddion sefydlog y defnyddiwr** Nodweddion sefydlog yw'r rhai na all y defnyddiwr eu newid, gan gynnwys rhai nodweddion gwarchodedig.
Amgylchiadau defnyddwyr	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig ag amgylchiadau'r defnyddiwr** Yn ddamcaniaethol gallai amgylchiadau defnyddwyr, o'i gymharu â nodweddion, newid neu gael eu newid dros amser. Mae hyn yn cynnwys, er enghraifft, iechyd meddwl y defnyddiwr neu ei rwydwaith cymorth cymdeithasol.
Amlygiad defnyddwyr	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â pha bethau eraill y mae'r defnyddiwr wedi'i amlygu iddynt neu'n eu gwneud ar-lein** Gellir rhannu amlygiad defnyddiwr yn ddau gategori: pa gynnwys / cyswllt arall y mae defnyddwyr yn dod i gysylltiad â nhw, a'r hyn maen nhw'n ei wneud wrth ymateb i gynnwys.
Cyd-destun cymdeithas	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â chyd-destun cymdeithas ehangach** Gwelwyd bod y ffactorau hyn yn ei gwneud yn fwy tebygol y byddai pobl yn dod i gysylltiad â chynnwys / cyswllt a allai arwain at niwed, megis pynciau sy'n trendio.
Nodweddion y llwyfan	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â nodweddion y llwyfan** Dyluniad a gosodiad y llwyfan a'i chyfraniad at risg, gan gynnwys dangosyddion poblogrwydd.
Defnyddwyr eraill y llwyfan	**Ffactorau risg sy'n gysylltiedig â phresenoldeb a gweithredoedd defnyddwyr eraill** Y ffactorau y gwelwyd eu bod yn cynyddu'r potensial y byddai pobl yn cael eu hamlygu i gynnwys, a/neu'n profi niwed, pe bai ffactorau risg eraill hefyd yn bresennol.

Cadarnhaodd yr ymchwil gymhwysedd y model gan nodi nifer o ystyriaethau ar gyfer y defnydd ohono:

1. Mae'r model yn canolbwyntio ar niwed **seicolegol** a **chorfforol** gan y cyfeirir yn echblyg at y rhain yn y diffiniadau o 'niwed' sydd wedi'u cynnwys yn y fersiwn gyfredol o'r Mesur Diogelwch Ar-lein. Fodd bynnag, ymddangosodd mathau eraill o niwed y tu allan i gwmpas y dyletswyddau yn y Mesur presennol gan gynnwys colled economaidd (e.e. colled ariannol trwy sgamiau, colli cynhyrchiant) yn yr ymchwil a allai gael eu cymryd i ystyriaeth gan y model hefyd. Mae niwed cymdeithasol hefyd yn debygol o fod wedi digwydd ond mae'n anoddach i gyfranogwyr ymchwil hunan-adrodd - er y gallai hyn o bosib gael ei gymryd i ystyriaeth gan y model pe bai angen.
2. Roedd yr ymchwil yn cynnwys pobl a oedd wedi profi niwed o gael eu hamlygu i gynnwys **cyfreithlon**, yn ogystal â chynnwys roedd y tîm ymchwil yn ystyried yn ei fod, yn ôl pob tebyg, yn **anghyfreithlon**. Mae'n ymddangos bod y model yn cymryd effaith cynnwys cyfreithlon ac anghyfreithlon i ystyriaeth.
3. Mae'r model yn gweithio'n dda ar gyfer llwybrau **unigol** i niwed drwy ddisgrifio natur y perygl/on unigol yn y categori cynnwys / cyswllt. Gall y model hefyd gymryd llwybrau **cronnus** i niwed i ystyriaeth drwy'r categori "amlygiad defnyddiwr" o ffactorau risg (e.e. cydnabod profiadau a

gweithredoedd eraill y defnyddiwr ar y llwyfan) er ei fod o bosib wedi'i strwythuro'n llai greddfol ar gyfer y llwybr hwn. O ystyried y gwelwyd yn aml bod y llwybr cronnus yn arwain at niwed mwy difrifol na phrofiadau unigol, mae hyn yn werth i Ofcom ei gymryd i ystyriaeth wrth ddefnyddio'r model.

4. Ceisiodd y model esbonio sut y gall dod i gysylltiad â pherygl/on olygu bod unigolyn yn profi niwed, ac felly nid yw'n cymryd y llwybr **anuniongyrchol** i niwed i ystyriaeth.
5. Nid yw'r model yn ceisio awgrymu pa ffactorau sy'n cael yr effaith fwyaf neu sy'n fwy cyffredin ac mae ond yn cynnwys ffactorau a welir ar draws gwahanol brofiadau o niwed. Fodd bynnag, gellid adeiladu'r sylfaen dystiolaeth hon yn y dyfodol gan ddefnyddio'r model fel fframwaith. Mae'n bwysig nodi y bydd gwahanol ffactorau yn berthnasol i'r gwahanol lwybrau at niwed, ac o bosib ar gyfer genres cynnwys gwahanol hefyd.

6. Crëwyd y model er mwyn dangos sut mae 'niwed sylweddol' yn digwydd. Nid yw'n cymryd y canlyniadau cadarnhaol posib sy'n deillio o brofiadau ar-lein i ystyriaeth.