Crynodeb Gweithredol

Mae'r ymchwil a gomisiynwyd fel rhan o'r adroddiad hwn yn amlygu amrywiol gyfleoedd i hyrwyddo ymgysylltiad defnyddwyr y DU gyda gwasanaethau cyfathrebiadau digidol. Mae un thema archfwaol yn uno'r holl gyfleoedd hyn - yr angen i'w gwneud yn haws i ddefnyddwyr ymgysylltu. Ond mae angen teilwra'r thema hon ar gyfer gwahanol grwpiau - gan fod y sialensiau i ymgysylltu yn amrywio ar gyfer pob un.

Ymgysylltiad defnyddwyr gyda thechnoleg

- Amlygodd adroddiad Ofcom, Marchnad Gyfathrebiadau: Cenhedloedd a Rhanbarthau (Ebrill 2006) y twf parhaol yn y nifer sydd yn manteisio ar, ac yn defnyddio gwasanaethau digidol ar draws y DU.

- Mae defnyddwyr yn gyffredinol yn cydnabod y manteision a ddaw yn sgil technoleg - ond maent hefyd yn ymwybodol o wendidau fel cymhlethdod, ymyrraeth ac annog ymddygiad gwrth cymdeithasol. Mae technoleg erbyn hyn wedi'i gysylltu gyda sut y mae defnyddwyr yn hoffi treulio eu hamser hamdden, wrth i bobl ddibynnu yn gynyddol ar dechnoleg am eu hanghenion beunyddiol.

- Ond nid yw llawer o ddefnyddwyr yn teimlo'n hyderus nac yn gymwys gyda thechnoleg – ac maent yn aml yn hapus i roi'r cyfrifoldeb dros hyn i eraill yn y cartref. Gall defnyddwyr hefyd gredu bod cost yn eu hatal rhag ymgysylltu â gwasanaethau digidol yn gynharach ac yn llawnach.

- Nid yw sylweddoli'r gwerth potensial mewn gwasanaethau cyfathrebiadau digidol yn ddibynnol yn unig ar ddefnydd uwch o blatfformau digidol, ond mae'n berthynol i'r defnydd cynyddol o dechnoleg y gall defnyddwyr eisoes gael gafael arnynt. Mae'n wir yn aml mai dim ond lleiafrif bychan o'r rhai allai werthfawrogi swyddogaeth ddigidol sydd yn hawlio eu bod yn ei ddefnyddio mewn gwirionedd.

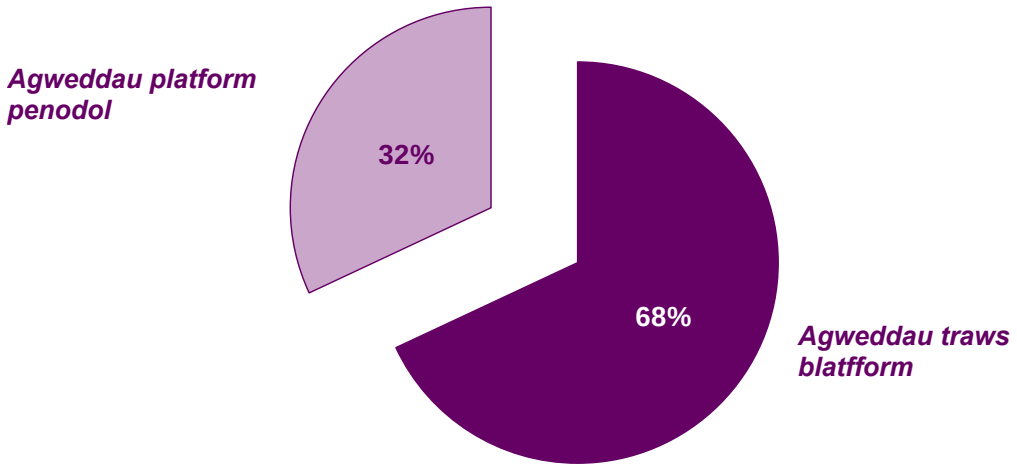
Model dyraniad ymgysylltiad defnyddwyr Ofcom

Dengys yr ymchwil bod gwahaniaethau eang eu hamrediad yn sut a pham y mae defnyddwyr yn ymgysylltu gyda gwasanaethau cyfathrebiadau digidol. Ond, ni ellir esbonio'r gwahaniaethau hyn mewn ymgysylltiad yn ôl oedran, rhyw nac incwm unigolyn; mae agweddau ehangach at dechnoleg a gwasanaethau digidol yn ffactorau mwy dylanwadol.

Datblygwyd model dyraniad agweddol i ddarparu dealltwriaeth gyfoethocach a manylach o'r gwahanol ffyrdd y mae defnyddwyr y DU yn ymgysylltu gyda gwasanaethau cyfathrebiadau digidol. Mae nodweddion allweddol y model fel y ganlyn:

- Mae ffigur 1 yn dangos fod gan y mwyafrif (68%) o ddefnyddwyr yr un agwedd yn fras tuag at bob un o'r prif bedwar platfform cyfathrebiadau digidol: teledu, radio, y rhyngrwyd a ffonau symudol (agweddau traws blatfform). Mae lleiafrif (32%) y defnyddwyr yn meddwl am, ac yn gweld gwerth mewn un platfform yn wahanol i'r gweddill (agweddau platfform penodol).

Ffigur 1: Agweddau defnyddwyr tuag at wasanaethau cyfathrebiadau digidol



- Ymysg defnyddwyr gydag agweddau sydd yn gyson ar draws platfformau cyfathrebiadau mae'r model dyraniad yn nodi pum dyraniad defnyddwyr – pob un yn peintio darlun o'r ffordd y mae rhai defnyddwyr y DU yn gwerthfawrogi gwasanaethau digidol.

- Ymysg defnyddwyr gydag agweddau platfform penodol, roedd dau reswm allweddol yn gyffredinol yn esbonio absenoldeb ymddygiad 'traws blatfform' mwy cyffredin:

  Roedd un platfform neu gyfrwng yn cael ei ystyried yn rhan llawer mwy annatod o'u bywyd ac roeddent yn rhoi mwy o bwysigrwydd iddo;

  Roedd ganddynt nod neu angen penodol o un platfform neu gyfrwng nad oedd yn cael ei adlewyrchu yn y platfformau eraill.

- Nid oedd yr agweddau hyn wedi'u diffinio'n bennaf gan y nifer oedd yn manteisio ar wasanaethau digidol. Gellir darganfod defnyddwyr gyda pherchnogaeth uchel o wasanaethau digidol ar draws nifer o'r dyraniadau.

Y dyraniadau traws blatfform

Mae pob un o'r pum dyraniad traws blatfform yn datgelu cyfleoedd i hyrwyddo ymgysylltiad defnyddwyr gyda gwasanaethau cyfathrebiadau digidol. Yn gyffredinol, mae'r cyfleoedd hyn yn berthynol i:

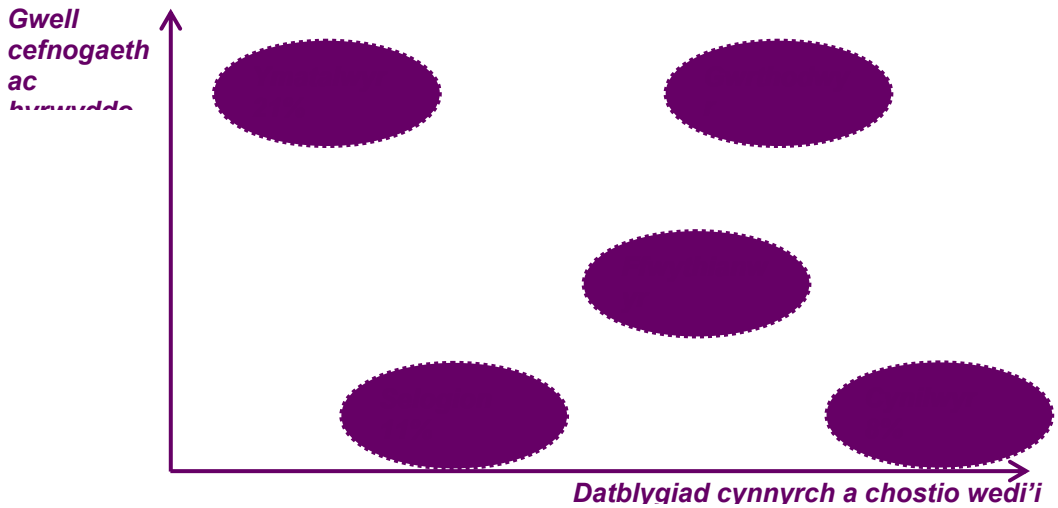
- Gwell cefnogaeth a hyrwyddo manteision; a

- Datblygiad cynnyrch a chostio wedi'i dargedu.

Dangosir map o natur cyfleoedd ar gyfer pob un o'r dyraniadau traws blatfform yn Ffigur 2.

Ffigur 2: Y pum dyraniad traws blatfform – cyfleoedd ar gyfer ymgysylltiad pellach

Ffigur 2: The five cross-platform segments – opportunities for further engagement



- Mae'r **Selogion** yn ddefnyddwyr digidol brwd ac anturus lle mae technoleg yn chwarae rhan eang a phwysig o ran cyflwyno manteision ymarferol a chyfleoedd cymdeithasol neu hamdden. Ond nid yw'r unigolion hyn hyd yn oed bob amser yn manteisio ar rai o'r swyddogaethau y gallent fod yn eu gwerthfawrogi – gan fod gwaith a bywyd personol prysur yn aml yn cymryd y flaenoriaeth dros archwilio digidol pellach. Mae angen trac cyflym ar y grŵp hwn i fanteision a nodweddion newydd – o bosibl trwy ddyfeisiadau cydgyfeiriol.

- Mae'r **Ffwythianwyr** yn hyderus iawn ac yn teimlo eu bod yn wybyddus â thechnoleg, ond maent yn ymgysylltu gyda gwasanaethau digidol mewn dull gofalus ac ystyriol. Tra'n agored i ddatblygiadau newydd, maent yn barod i ehangu eu gorwelion dim ond os oes mantais amlwg iddynt hwy. Mae'r grŵp hwn angen cynnyrch a gwasanaethau 'addas i bwrpas' heb 'ffrils' ynghlwm wrthynt.

- Mae'r **Cynilwyr** yn gweld gwerth clir yn yr amrediad llawn o fanteision y gall gwasanaethau digidol eu cynnig a manteisio ar y platfformau sydd ar gael iddynt - ond gall costau gyfyngu ar ddefnydd pellach, yn enwedig y rhyngrwyd. Mae'r grŵp hwn angen man mynediad fforddiadwy a chynnyrch a gwasanaethau gyda chostau parhaus rhesymol.

- Mae gan yr **Ymwrthodwyr** fynediad i wasanaethau digidol yn y cartref ond ychydig o ddefnydd a wnânt ohonynt, yn bennaf oherwydd diffyg hyder, gwybodaeth na diddordeb. Heb gefnogaeth ac arweiniad, mae nifer wedi dewis y llwybr hawdd o droi eu cefnau ar wasanaethau digidol gan eu bod yn anghyfforddus gyda rhoi cynnig ar rywbeth newydd rhag ofn i bethau fynd o chwith. Mae'r grŵp hwn angen cryn gefnogaeth i roi cychwyn arni ac i'w helpu i gael hyder a phrofiad yn y defnydd o wasanaethau cyfathrebiadau digidol.

- Mae'r **Gwrthodwyr** wedi'u datgysylltu oddi wrth wasanaethau digidol gan gredu mai ychydig yw eu perthnasedd i'w bywydau – ac maent yn gwrthod mabwysiadu technoleg. Ond, mae'r gwrthod cychwynnol hwn yn aml yn cuddio synnwyr o fod ofn technoleg ac awydd gweld cynnyrch a gwasanaethau digidol yn haws ac yn symlach. Hefyd, mae angen dangos yn glir i'r bobl hyn sut y gall gwasanaethau digidol fod o fudd iddynt .

Mae Ffigur 3 yn amlinellu nodweddion allweddol y dyraniadau traws blatfform.

Ffigur 3: Nodweddion allweddol y dyraniadau traws blatfform

	Selogion	*Ffwythianwyr*	*Cynilwyr*	*Ymwrthodwyr*	*Gwrthodwyr*
Yn fwy tebygol o fod yn ..	*Grwpiau ethnig lleiafrifol o ardaloedd prifddinasol*	*Gwryw cyfoethocach*	*Iau Incwm is O ardaloedd prifddinasol*	*Benyw Llai cyfoethog*	*Hŷn*
Yn fwy tebygol o fod yn berchen ar a defnyddio ..	*Popeth*	*Popeth o fewn rheswm*	*Popeth ac eithrio'r rhyngrwyd - ond gydag un llygad ar y gost*	*Ffôn symudol (ond yn byw mewn cartref gyda dyfeisiadau eraill nad ydynt yn eu defnyddio)*	*Dim byd*
Yn fwy tebygol o ddweud …	*Allwn i ddim gwneud hebddo*	*A fuaswn yn ei ddefnyddio go iawn?*	*Hoffwn wneud hwnna*	*Mae fy mhartner/plant yn defnyddio'r holl bethau yna*	*Dim ar fy nghyfer i*
Yn fwy tebygol o beidio ymgysylltu oherwydd..	*Mae gen i ormod o bethau eraill i'w gwneud*	*Does gen i ddim defnydd ar gyfer hyn*	*Alla'i ddim ei fforddio*	*Dwi ddim yn gwybod ble i ddechrau*	*Fuaswn i'n cael dim budd na gwerth o hyn*
Yn fwy tebygol o fod angen neu eisiau …	*Trac cyflym (dyfeisiadau cydgyfeiriol)*	*Syml – dim ffrils*	*Man mynediad ar gost is Costau parhaus is*	*Cefnogaeth ac arweiniad parhaus*	*Rheswm i gredu – ymwybodol o'r manteision iddynt hwy*

Ymgysylltiad defnyddwyr gyda gwasanaethau teledu digidol

- Dywedodd oedolion y DU mai gwell ansawdd llun a defnydd haws yw'r ddau welliant i wasanaethau teledu y byddent yn eu gwerthfawrogi fwyaf. Roedd mwy o ddewis sianeli yn apelio i hanner gwylwyr teledu. Mae lleiafrif defnyddwyr nawr yn ystyried bod eu set deledu yn darparu mwy na'r cyfle i wylio teledu - er enghraifft, ffordd i wrando ar gerddoriaeth neu fonitor ar gyfer gemau consol.

- Mae dwy thema fras yn ddeniadol i ddefnyddwyr mewn perthynas ag ymarferoldeb teledu digidol mwy datblygedig: nodweddion sydd yn ei gwneud yn haws i wylio pan rydych eisiau gwylio (e.e. Recordwyr Fideo Personol) a nodweddion sydd yn ei gwneud yn haws darganfod beth yr ydych eisiau ei wylio (e.e. canllawiau rhaglenni electronig)

- Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn ymwybodol o deledu digidol ac yn cydnabod rhai o'r manteision – ond yn aml mae hyn yn canolbwyntio'n unig ar fwy o ddewis o sianeli a gwell ansawdd llun. Fel rheol nid yw defnyddwyr yn cysylltu teledu digidol yn awtomatig â defnydd hawdd, gwybodaeth na manteision rheoli, er gwaethaf y ffaith eu bod yn aml yn credu y byddai'r rhain yn welliannau gwerthfawr i wasanaethau cyfredol teledu.

- Nododd yr ymchwil saith gwahanol ffordd y mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi gwasanaethau teledu digidol. Dangoswyd y rhain trwy'r pum dyraniad traws blatfform (Selogion, Ffwythianwyr, Cynilwyr, Ymwrthodwyr a Gwrthodwyr) a dwy ffordd o feddwl teledu penodol (y **Canolwyr Teledu** a'r **Optimeiddiwyr Teledu)**.

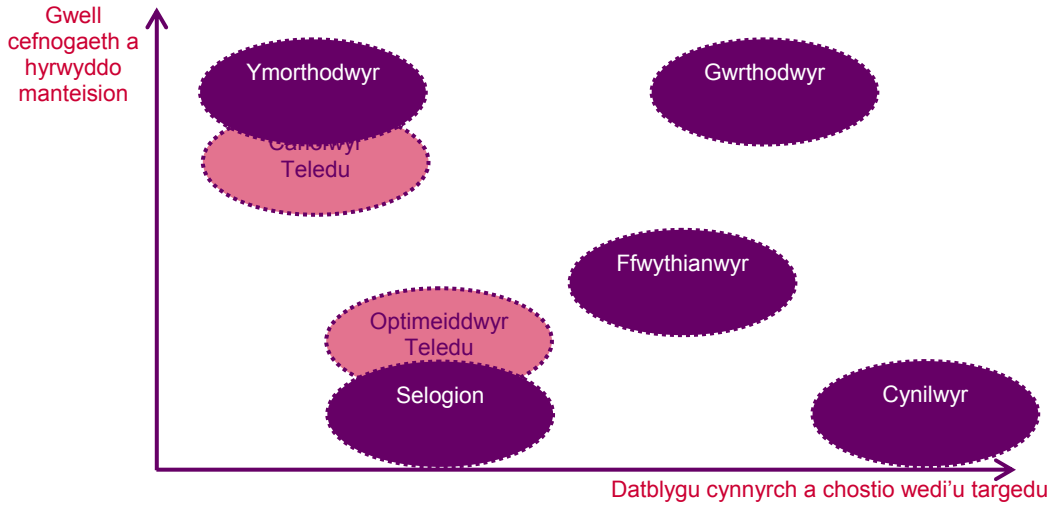
- Mae diddordeb y **Canolwyr Teledu** mewn, a'u dibyniaeth ar, deledu yn gyrru eu perchnogaeth o deledu digidol, er gwaethaf eu diffyg hyder gyda'r dechnoleg. Fel yr **Ymwrthodwyr** maent angen cefnogaeth ac arweiniad parhaus i'w hannog i

ddefnyddio teledu digidol mwy datblygedig. (mae gan 10% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at deledu)

- Mae'r **Optimeiddiwyr Teledu** yn gwerthfawrogi manteision teledu digidol yn fawr iawn fel dull o wneud y mwyaf (nid o ehangu) eu profiad o wylio. Fel y **Selogion** maent angen 'trac cyflym' i fanteision ar nodweddion newydd, ond gallai hyrwyddo manteision cyflwyniad teledu trwy fecanweithiau cyflwyno eraill hefyd fod yn werthfawr. (Mae gan 12% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at deledu).

- Mae Ffigur 4 yn mapio'r cyfleoedd potensial ar gyfer ymgysylltu pellach â gwasanaethau teledu digidol ar gyfer pob un o'r saith grŵp hwn.

Ffigur 3: Agweddau at deledu – cyfleoedd ar gyfer ymgysylltu pellach



Ymgysylltiad defnyddwyr gyda gwasanaethau radio digidol

- Gwell ansawdd sain a defnydd haws yw'r ddau welliant i wasanaethau radio y mae defnyddwyr y DU yn dweud y byddent yn eu gwerthfawrogi fwyaf. Darganfuwyd fod y rhain yn llawer mwy deniadol nag unrhyw fanteision eraill radio digidol – yn cynnwys mwy o ddewis gorsafoedd – i wrandawyr digidol ac analog.

- Mae ymwybyddiaeth yn parhau yn sialens sylweddol i ymgysylltiad pellach â radio digidol. Mae ychydig dros hanner defnyddwyr y DU yn honni eu bod wedi clywed y term 'Radio digidol DAB' ond dim ond un o'i fanteision (gwell ansawdd sain/derbyniad) a grybwyllwyd ar unwaith gan dros hanner yr ymatebwyr. Defnydd haws yw'r fantais lle mae'r bwlch mwyaf rhwng y canran o ddefnyddwyr sydd yn gwerthfawrogi'r nodwedd hwnnw a'r nifer sydd yn ei gysylltu ar unwaith â radio digidol.

- Roedd diddordeb yng nghyflwyniad cynnwys radio trwy amrediad o fecanweithiau cyflwyno eraill (fel y rhyngrwyd, teledu a dyfeisiadau cludadwy) yn apelio at leiafrif defnyddwyr. Mae'r canfyddiad hwn yn adlewyrchu'r lefelau uchel o fynediad i wasanaethau radio digidol yng nghartrefi'r DU – ond lefelau is o wrando ar y radio trwy gyfrwng y platfformau hyn.

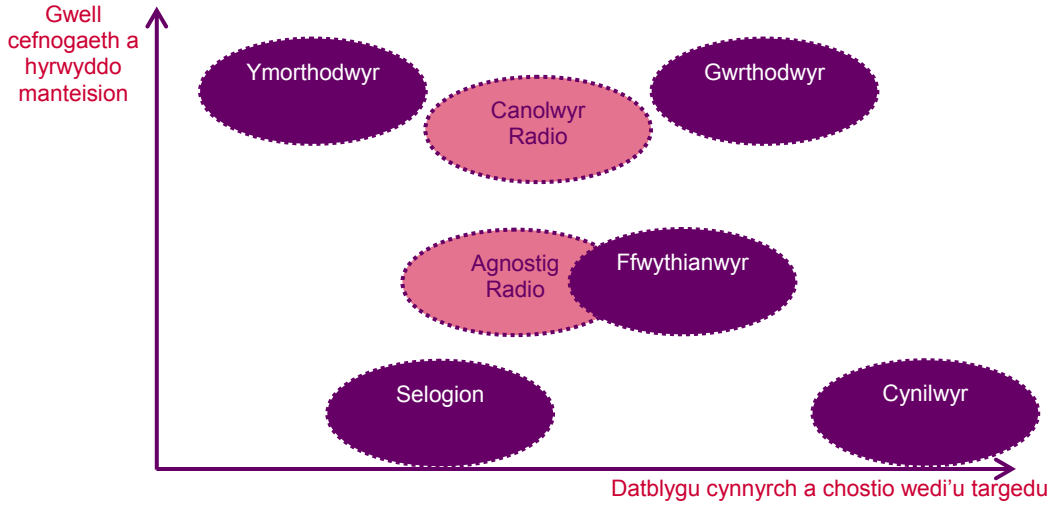
- Nododd yr ymchwil saith gwahanol ffordd y mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi gwasanaethau radio digidol. Dangoswyd y rhain trwy'r pum dyraniad traws blatfform (Selogion, Ffwythianwyr, Cynilwyr, Ymwrthodwyr a Gwrthodwyr) a dwy ffordd o feddwl radio penodol (**Y Canolwyr Radio** a'r **Agnostig Radio**).

- Mae'r **Canolwyr Radio** wedi ymrwymo yn gryf iawn i radio fel cyfrwng ond nid oes ganddynt yr hyder na'r gallu gyda thechnoleg. Nid yw manteision digidol yn ddigon i greu newid. Fel y **Gwrthodwyr** maent angen gwell dealltwriaeth o well ansawdd sain radio digidol - ynghyd â chynnydd mewn ymwybyddiaeth o ba mor hawdd yw defnyddio setiau DAB a manteision eu tiwnio'n hawdd. (Mae gan 9% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at radio)

- Mae'r **Agnostig Radio** yn hyderus gyda thechnoleg ond gall eu diddordeb cyfyngedig mewn radio (yn bennaf cerddoriaeth) gyfyngu ar werthfawrogiad ehangach o fanteision digidol. Fel y **Ffwythianwyr** maent angen llwybr uwchraddio hawdd a syml i setiau radio DAB. (Mae gan 16% o ddefnyddwyr y DU'r agwedd hon tuag at radio).

- Mae Ffigur 5 yn mapio'r cyfleoedd potensial ar gyfer ymgysylltu pellach â gwasanaethau radio digidol ar gyfer y saith grŵp hyn.

Ffigur 5: Agweddau at radio – cyfleoedd ar gyfer ymgysylltu pellach



Ymgysylltiad defnyddwyr gyda'r rhyngrwyd a gwasanaethau band eang

- Mae gan nifer o bobl bryderon am y rhyngrwyd, os oes ganddynt fynediad gartref ai peidio. Awgryma hyn nad yw'r pryderon hyn – ar eu pennau eu hunain – yn brif ffactor wrth bennu ymgysylltiad â gwasanaethau rhyngrwyd. Mae fforddiadwyaeth, lefelau isel o lythrennedd cyfryngau a diffyg diddordeb yn ddylanwadau cryfach.

- Tra gwelir prif ddibenion y rhyngrwyd o hyd fel rhywbeth sydd yn perthyn i gyfathrebu, trafodion a gwybodaeth, mae rôl y rhyngrwyd ar gyfer adloniant yn dechrau dod i'r amlwg. Mae cymwysiadau a hyrwyddir gan fand eang fel VoIP a dadlwytho cerddoriaeth nawr yn dechrau cael eu gwerthfawrogi gan ganran sylweddol o ddefnyddwyr.

- Ond mae'r canfyddiadau o fanteision band eang yn parhau'n bennaf berthynol i'r cysylltedd gwell y mae'n ei gynnig yn hytrach na'r cymwysiadau newydd y gall eu cefnogi. Yn aml nid yw cwsmeriaid deialu yn credu y byddai band eang yn gwella eu profiad rhyngrwyd yn sylweddol – o dderbyn yr hyn y maent yn defnyddio'r rhyngrwyd ar ei gyfer ar hyn o bryd.

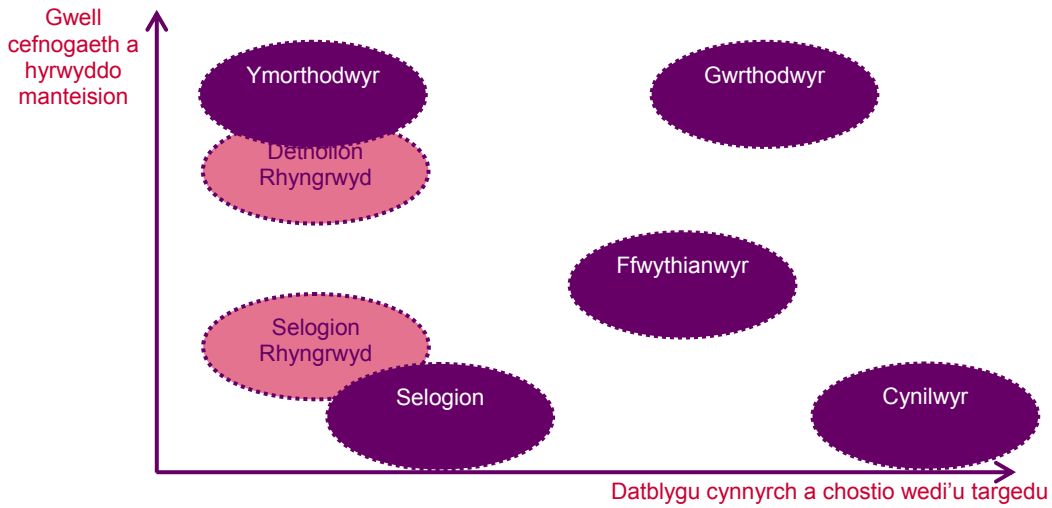
- Nododd yr ymchwil saith gwahanol ffordd y mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi'r rhyngrwyd a gwasanaethau band eang. Dangoswyd hyn trwy'r pum dyraniad traws blatfform (Selogion, Ffwythianwyr, Cynilwyr, Ymwrthodwyr a Gwrthodwyr) a dau fath o feddwl rhyngrwyd penodol (y **Detholion Rhyngrwyd** a'r **Selogion Rhyngrwyd**).

- Mae'r **Detholion Rhyngrwyd** yn tueddu i weld y rhyngrwyd ar gyfer defnydd mwy cyfyngedig fel e-bost a thrafodion achlysurol a band eang yn unig ar gyfer cysylltedd gwell. Fel yr **Ymwrthodwyr** maent angen anogaeth i ehangu eu gorwelion yn nhermau'r manteision a allai ddod yn sgil y rhyngrwyd. (Mae gan 6% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at y rhyngrwyd)

- Mae'r **Selogion Rhyngrwyd** yn gweld defnydd eang ei amrediad ar gyfer y rhyngrwyd yn gyffredinol, gan werthfawrogi manteision cysylltedd band eang yn ogystal â rhai cymwysiadau adloniant a chyfathrebu - fel y **Selogion** traws blatfform. Maent angen rhagor o sicrwydd ynghylch diogelwch y rhyngrwyd i wneud yn siŵr y gall eu syched naturiol am wybodaeth yn y maes hwn barhau. (Mae gan 13% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at y rhyngrwyd).

- Mae Ffigur 6 yn mapio'r cyfleoedd potensial ar gyfer ymgysylltu pellach gyda'r rhyngrwyd a gwasanaethau band eang ar gyfer pob un o'r saith grŵp hwn.

Ffigur 6: Agweddau tuag at y rhyngrwyd/band eang – cyfleoedd am ymgysylltu pellach



Ymgysylltiad defnyddwyr gyda ffonau symudol a dyfeisiadau cludadwy

- Ymddengys fod gan ddefnyddwyr y DU berthynas o gariad-casineb gyda'u ffonau symudol. Roedd nifer yn hawlio bod cyfnodau lle nad ydynt eisiau cael eu tarfu ac yn dymuno na fyddai ganddynt ffôn symudol, ond roedd cynifer yn credu y byddent ar goll yn llwyr heb ffôn symudol fel cyfrwng cysylltu.

- Gall fforddiadwyaeth a chymhlethdod fod yn rhwystr i ymgysylltu pellach i berchnogion cyfredol a'r rhai nad ydynt yn berchen ar ffonau symudol. Hefyd mae nifer sydd heb fod yn berchen ar ffonau symudol yn credu na fyddent yn ennill digon o werth i gydbwyso'r gost o ddefnyddio ffôn symudol, ac yn ei ystyried yn rhywbeth na fyddent fyth yn ei ddefnyddio ac yn rhywbeth drud.

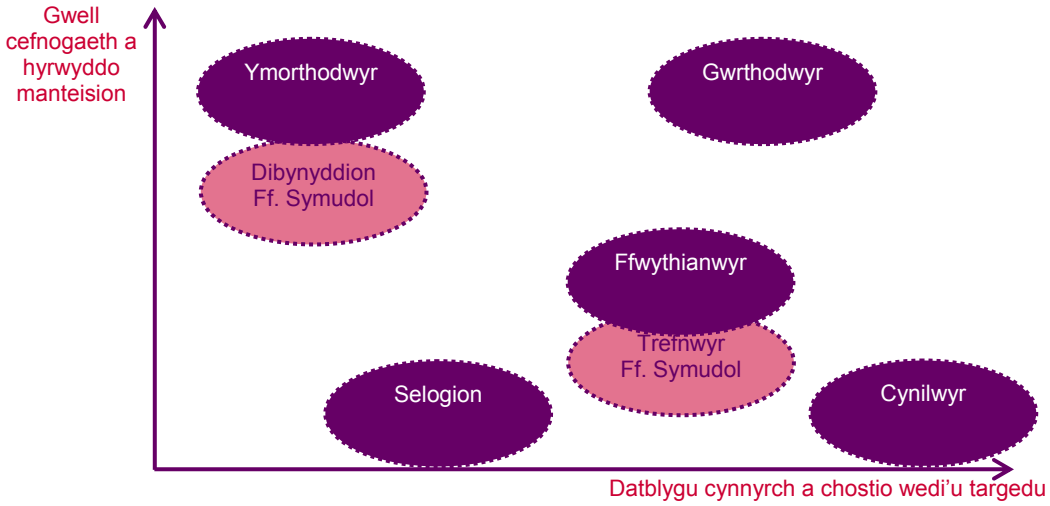
- Mae ymwybyddiaeth a chanfyddiad o berthnasedd yn parhau yn brif sialens i dechnoleg 3G. Mae hanner defnyddwyr yn ymwybodol o'r term '3G' ac nid yw'r mwyafrif yn sicr pa fantais ychwanegol y byddent yn ei gael o fod yn berchen ar ffôn 3G.

- Mae'r canfyddiad o werth swyddogaethau dyfeisiadau cludadwy yn gymharol dawel – yn bennaf yn canolbwyntio ar e-bost, adloniant sain a chymwysiadau sydd yn helpu pobl i drefnu eu bywydau. Dim ond un rhan o bump o ddefnyddwyr oedd yn gwerthfawrogi'r nodweddion cludadwy oedd yn bosibl trwy gyfrwng 3G.

- Nododd yr ymchwil saith gwahanol ffordd y mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi ffonau symudol a dyfeisiadau cludadwy. Dangoswyd hyn trwy'r pum dyraniad traws blatfform (Selogion, Ffwythianwyr, Cynilwyr, Ymwrthodwyr a Gwrthodwyr) a dau fath o feddwl ffonau symudol/cludadwy penodol (y **Dibynyddion Ffonau Symudol a'r Trefnwyr Ffonau Symudol)**

- Mae'r **Dibynyddion Ffonau Symudol** yn gyfan gwbl ddibynnol ar eu ffonau symudol fel cyfrwng cysylltu ag offeryn i drefnu eu bywydau cymdeithasol. Maent angen cefnogaeth a chyngor cyfoedion, fel yr **Ymwrthodwyr** traws blatfform, i annog defnydd uwch o'r swyddogaethau y gall ffonau symudol a dyfeisiadau cludadwy eu darparu. (Mae gan 6% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at ffonau symudol/dyfeisiadau cludadwy).

- Mae'r **Trefnwyr Ffonau Symudol** yn gwerthfawrogi effeithiolrwydd cynyddol a manteision trefnyddol a ddaw yn sgil dyfeisiadau cludadwy (mewn cyd-destun personol a busnes). Fel y **Ffwythianwyr** maent angen cynnyrch a gwasanaethau sydd wedi'u profi gan eu bod yn aml yn aros i fabwysiadu tan fod y swyddogaethau 'sydd yn ymddangos' yn cydweddu â pherfformiad technoleg sefydledig. (Mae gan 9% o oedolion y DU'r agwedd hon tuag at ffonau symudol/dyfeisiadau cludadwy)

- Mae Ffigur 7 yn mapio'r cyfleoedd potensial ar gyfer ymgysylltu pellach gyda ffonau symudol a dyfeisiadau cludadwy ar gyfer pob un o'r saith grŵp hwn.

Ffigur 7: Agweddau at ffonau symudol a dyfeisiadau cludadwy – cyfleoedd am ymgysylltu pellach