Crynodeb gweithredol

Prif Ganfyddiadau

Comisiynodd Ofcom Jigsaw Research i gynnal ymchwil ansoddol i'r gallu i ganfod a natur unigryw ar draws gwahanol wasanaethau ar-lein y BBC, gan gynnwys BBC iPlayer, BBC Sounds a gwefannau ac apiau'r BBC (BBC News, BBC Sport ac ati). Roedd yr ymchwil yn ceisio deall perthynas cynulleidfaoedd â'r gwasanaethau hyn a phrofiadau o'r gwasanaethau mewn perthynas â natur unigryw a'r gallu i ganfod. Cymerodd y cyfranogwyr ran mewn tasg ragarweiniol, gan gynnwys dyddiadur cyfryngau ac ymarfer newid ymddygiad. Roedd yr ymchwil yn cynnwys 21 o grwpiau ffocws ymysg defnyddwyr cyson a llai cyson o wasanaethau ar-lein gwahanol y BBC. Mewn gwaith manwl dilynol gydag un cyfranogwr o bob grŵp, edrychwyd yn fanylach ar eu profiadau a'u defnydd o wasanaeth ar-lein perthnasol y BBC.

Perthynas y gynulleidfa â gwasanaethau ar-lein y BBC

Roedd gan y cyfranogwyr berthynas wahanol iawn â phob un o wasanaethau ar-lein y BBC a oedd wedi'u cynnwys yn yr ymchwil o ran rôl pob gwasanaeth yn eu bywydau ar y cyfryngau.

Ar gyfer **BBC iPlayer**, roedd teledu byw yn aml yn gyfrifol am ymwybyddiaeth a thybiaethau ynghylch pa gynnwys fyddai ar gael ar y gwasanaeth. Byddai'n aml yn cael ei ystyried yn fwy o wasanaeth dal i fyny na chyrchfan i bori yn ei rinwedd ei hun.

Ar gyfer **BBC Sounds**, roedd radio byw yn aml yn diffinio defnydd cyfranogwyr, a dal i fyny ar raglen benodol weithiau. Roedd gwrando ar y radio yn tueddu i gael ei strwythuro o amgylch diwrnod a gorchwylion arferol y cyfranogwyr. Mynegodd nifer o bobl berthynas emosiynol gymharol gref â rhaglenni radio neu gyflwynwyr y BBC a'u dewisiadau arferol o orsafoedd penodol.

Roedd gwrando ar-alw, gan gynnwys dal i fyny ar raglenni sy'n cael eu darlledu yn ogystal â phodlediadau a chynnwys arall, yn gymysg ar draws y sampl. Nid oedd llawer o'r cyfranogwyr yn ymwybodol yn aml o faint o gynnwys ar-alw oedd ar gael. I'r cyfranogwyr hynny a oedd yn dueddol o wrando mwy ar-alw, roedd BBC Sounds yn aml yn cael ei ystyried yn ffynhonnell gyfoethog o gynnwys amrywiol.

Roedd y berthynas â **gwefannau ac apiau'r BBC** yn llawer mwy amrywiol, yn dibynnu ar y wefan neu'r ap a ddefnyddiwyd. Fodd bynnag, mewn gwahanol ffyrdd, roedd nifer o gyfranogwyr yn dibynnu'n fawr arnynt, gan eu bod yn teimlo eu bod yn chwarae rhan werthfawr yn eu bywydau. Roedd llawer o bobl yn ystyried bod y gwasanaethau hyn yn ddefnyddiol iawn, yn llawn gwybodaeth ac yn darparu gwerth addysgol hefyd.

Natur unigryw gwasanaethau ar-lein y BBC

Tynnodd y cyfranogwyr sylw at nifer o bwyntiau penodol ynghylch natur unigryw sy'n ymwneud â phob un o'r gwasanaethau. Roedd y rhain yn cynnwys y canlynol:

Ansawdd uchel: Ar draws yr holl wasanaethau, gwelwyd bod y BBC yn darparu cynnwys o ansawdd uchel, ac roedd cyfranogwyr yn teimlo y byddai safon sylfaenol bob amser wedi cael ei bodloni. Roedd BBC iPlayer, yn benodol, yn aml yn cael ei ganmol am ei fod yn gyson o ansawdd uchel ac yn darparu ar gyfer amrywiaeth o gynulleidfaoedd gwahanol. Ar BBC Sounds, roedd amrywiaeth ac ystod y cynnwys yn cael eu hystyried yn gryfder unigryw ac amlwg, ac roedd hyn ar draws cerddoriaeth a chynnwys llafar.

Cynrychioli allbwn creadigol y DU a'r gwledydd a'r rhanbarthau: Ystyriwyd bod gwasanaethau ar-lein y BBC yn cynrychioli diwylliant y DU yn dda iawn ac yn darparu cynnwys o ansawdd uchel yn gyson ar draws yr holl wasanaethau. Roedd rhai cyfranogwyr

hefyd wedi tynnu sylw at gynnwys lleol, rhanbarthol a’r gwledydd fel un o gryfderau amlwg gwasanaethau ar-lein y BBC, boed hynny’n orsaf radio, yn nodweddion newyddion neu’n gynnwys y gwledydd a’r rhanbarthau ar BBC iPlayer. Roedd y rhan fwyaf o’r cyfranogwyr yn ymwybodol o *bresenoldeb* y math hwn o gynnwys ar draws gwasanaethau ar-lein y BBC heb gael eu cymell yn ystod y drafodaeth. Fodd bynnag, roedd *faint* o gynnwys o’r fath yn tueddu i fod yn llai hysbys.

Effaith addysgol: Dim ond rhan fach o’r effaith addysgol llawer ehangach yr ystyriwyd bod gwasanaethau ar-lein y BBC yn ei chael oedd gwasanaethau addysgol amlwg, fel BBC Bitesize. Roedd gwefannau ac apiau’r BBC, yn benodol, yn cael eu hystyried yn unigryw o ran cynnig portffolio ac amrywiaeth o wasanaethau gwybodaeth.

Dibynadwy a diogel i blant: Oherwydd eu cysylltiad â’r BBC, roedd cyfranogwyr yn teimlo bod y gwasanaethau hyn gan y BBC yn ddibynadwy ar y cyfan o ran darparu cynnwys o safon gyson a hefyd gwybodaeth ffeithiol gredadwy, ddibynadwy a chywir, a’u bod hefyd yn ddiogel i blant.

Y gallu i ganfod

Roedd nifer o ffactorau ymddygiad yn dylanwadu ar ddefnydd cyfranogwyr o wahanol wasanaethau’r BBC:

- **Arferion a gorchwylion arferol sydd wedi’u hen sefydlu:** Roedd defnyddio gwasanaethau ar-lein yn rhywbeth arferol iawn yn aml, ac roedd yr ymddygiadau cynhenid hyn yn aml yn rhwystr rhag archwilio gwasanaethau ar-lein y BBC yn ehangach.
- **Pwrpas y cyfranogwr:** Roedd pwrpas yr unigolion wrth ddefnyddio’r gwasanaeth fel arfer yn diffinio’r hyn y rhoddodd y cyfranogwyr sylw iddo a’r hyn a ddewiswyd ganddynt wrth lywio drwy’r gwasanaeth.
- **Penderfyniadau ymdrech lefel isel a risg isel:** Roedd ar y cyfranogwyr eisiau gwneud penderfyniadau ymdrech lefel isel a risg isel ac roeddent yn aml yn cael eu denu at y gwasanaethau a’r nodweddion a oedd yn eu helpu i wneud hyn.

Roedd y ffactorau ymddygiad hyn wedi dylanwadu ar dueddiad cyfranogwyr i dreulio amser ac ymdrech yn archwilio neu’n chwilio am gynnwys ar draws gwasanaethau ar-lein y BBC ac yn sail i apêl gwasanaethau a oedd yn cyflwyno cynnwys wedi’i deilwra a’i bersonoli.

Roedd yr adborth gan gynulleidfaoedd yn tynnu sylw at y ffaith bod y gallu i ganfod yn broses sy’n cynnwys sawl elfen:

- Ymwybyddiaeth: bod yn ymwybodol o’r cynnwys sydd ar gael ar y gwasanaeth cyn ei ddefnyddio
- Gwelededd: amlygu a chyflwyno cynnwys newydd ac apelgar
- Gwerthuso: gallu barnu apêl bosibl y cynnwys yn hawdd
- Adalw: gallu cadw ac adalw cynnwys yn hawdd

Ar lefel gyffredinol, ar draws gwasanaethau ar-lein y BBC, roedd dod o hyd i rywbeth penodol yn cael ei ystyried yn haws ar gyfer cynnwys prif ffrwd, mwy poblogaidd. Fodd bynnag, gallai fod yn fwy heriol canfod cynnwys llai cyfarwydd a mwy arbenigol.

Fodd bynnag, o ran y gallu i ganfod, roedd arferion sydd wedi’u hen sefydlu a’r awydd i wneud penderfyniadau ymdrech lefel isel a risg isel yn rhwystrau pwerus o ran ymddygiad i dueddiad cyfranogwyr i archwilio a chwilio am gynnwys newydd a ffres. Roedd yr ymchwil hefyd yn dangos tensiwn rhwng bod eisiau canfod a chael gafael ar y cynnwys yr oedd cyfranogwyr yn defnyddio’r gwasanaethau ar ei gyfer a bod yn agored i gynnwys newydd sbon, hyd yn oed os oedd wedi’i deilwra ar eu cyfer ar sail eu hymddygiad blaenorol.

Nid oedd llawer o'r cyfranogwyr o reidrwydd yn gweld y gallai cael cynnwys wedi'i bersonoli o bosibl gyfyngu ar y gallu i ganfod, drwy ei gwneud yn anoddach iddynt ganfod cynnwys a oedd yn *wirioneddol* wahanol i'r hyn roeddent wedi'i ddefnyddio o'r blaen. Roedd rhai cyfranogwyr, fodd bynnag, a oedd *yn* cydnabod y tensiwn hwn rhwng personoleiddio a'r gallu i ganfod, ac yn amau bod eu dibyniaeth ar argymhellion personol o bosibl yn golygu eu bod yn colli allan ar gynnwys ehangach ac a allai fod yn apelgar, nad oedd yn gysylltiedig â defnydd blaenorol.

Gyda **BBC iPlayer**, roedd cyfranogwyr yn aml yn gyfarwydd â defnyddio'r gwasanaeth ar gyfer cynnwys penodol ac ychydig iawn o broblemau a oedd ganddynt. Roedd gwasanaethau cyfatebol yn cael eu hystyried yn debyg ar y cyfan o ran dod o hyd i rywbeth penodol. Fodd bynnag, nododd rhai cyfranogwyr y gallai BBC iPlayer ymddangos yn llai personol na gwasanaethau ffrydio eraill.

O ran y gallu i ganfod, roedd arddangos teitlau allweddol ac ystod gymharol lai o gynnwys o ansawdd uchel sy'n cael ei gyflwyno'n dda yn eu hannog i archwilio'r cynnwys hwnnw. Er enghraifft, roedd rhoi amlygrwydd i ystod dethol o ddramâu ar y dudalen hafan ac yna gwahodd gwylwyr i ffrydio pob pennod o'r holl gyfresi oedd ar gael yn golygu nad oedd y dudalen hafan yn llethu'r gynulleidfa gyda gormod o ddewis, ac roedd yn eu hannog i wylio'r rhaglenni a oedd ar gael, un ar ôl y llall.

Roedd cyfranogwyr a oedd yn aml yn tueddu i ddefnyddio BBC iPlayer i ddal i fyny yn ei chael hi'n haws cael gafael ar raglenni adnabyddus y BBC a oedd yn aml yn amlwg drwy dudalen hafan BBC iPlayer, tra bod gofyn gwneud mwy o ymdrech i ddod o hyd i gynnwys llai adnabyddus neu fwy arbenigol. Teimlai rhai y gellid cael gwell cydbwysedd rhwng helpu cynulleidfaoedd i ddod o hyd i gynnwys cyfarwydd a hysbys a'u helpu i ganfod opsiynau 'newydd iddynt hwy'.

Gyda **BBC Sounds**, roedd amrywiaeth o nodweddion dylunio'r dudalen hafan yn cael eu gwerthfawrogi am helpu wrth chwilio am gynnwys penodol, a oedd yn tueddu i fod yn gymharol syml.

O ran dod o hyd i gynnwys yn hwylus, roedd hyn yn gweithio orau pan oedd cymysgedd o argymhellion personol yn cael eu cyflwyno i'r cyfranogwyr a chynnwys wedi'i guradu efallai na fyddent fel arfer yn ei ddefnyddio. Fodd bynnag, roedd rhai cyfranogwyr yn cwestiynu lefel y personoleiddio a oedd yn cael ei gynnig gan BBC Sounds ac yn teimlo y gallai cynnwys sydd wedi'i gyflwyno fel awgrymiadau personol deimlo'n llai perthnasol a phwrpasol iddynt o'i gymharu â gwasanaethau eraill.

Roedd hyrwyddo cynnwys ar-alw drwy radio byw hefyd yn cael ei ystyried yn ffordd effeithiol o annog gallu ehangach i ganfod ar BBC Sounds, ac roedd amrywiaeth o ffyrdd o ddangos a chategoreiddio'r cynnwys wedi gweithio'n dda i annog archwilio. Heblaw am ymwybyddiaeth gymharol isel o gynnwys ar-alw ar BBC Sounds, y prif rwystr o ran y gallu i ganfod ar y gwasanaeth oedd diffyg gwybodaeth glir am raglenni i helpu'r defnyddiwr i ystyried a dewis cynnwys.

O ran **gwefannau ac apiau'r BBC**, ar y cyfan, roedd cyfranogwyr yn teimlo eu bod yn gallu dod o hyd i'r cynnwys roeddent yn chwilio amdano yn hawdd. Un o'r prif resymau dros ddefnyddio gwefannau ac apiau'r BBC oedd er mwyn cael yr wybodaeth ddiweddaraf am y prif straeon newyddion, gan gynnwys chwaraeon. O ran canfod a darganfod mwy o'r math hwn o gynnwys, roedd cyfranogwyr yn teimlo bod y rhan hon o wasanaethau'r BBC yn darparu'n dda ar eu cyfer.

Teimlai'r cyfranogwyr fod y gwasanaethau hyn fel arfer wedi'u strwythuro'n dda ac yn llai anhrefnus na gwasanaethau cyfatebol. Roedd categorïau a thudalennau hafan clir a oedd yn rhoi blaenoriaeth i gyflwyno'r prif straeon yr oedd angen iddynt fod yn ymwybodol ohonynt, yn enwedig gyda BBC News a BBC Sport. Fodd bynnag, yn aml nid oedd cyfranogwyr yn ymwybodol o fodolaeth rhai o wefannau'r BBC a'r hyn yr oedd ganddynt i'w gynnig, yn enwedig tudalen hafan y BBC, bbc.co.uk.

Ar ben hynny, gallai fod yn fwy heriol i gyfranogwyr ganfod cynnwys ehangach, fel newyddion lleol, cynnwys ysgafnach a mwy o brofiadau personol, neu gynnwys nodwedd. Er hynny, gallent gael eu denu at yr ystod ehangach hon o gynnwys ar ôl iddynt ddod i gysylltiad â hynny drwy'r ymchwil. Yn unol â hynny, awgrymodd llawer o'r cyfranogwyr y dylid rhoi mwy o amlygrwydd i gynnwys o'r fath ar wefannau ac apiau perthnasol y BBC fel BBC News a bbc.co.uk.