

**Cysylltedd Digidol:**
Cadw’r Cyflymder wrth aros adref

Adroddiad ar gysylltedd digidol yn ystod pandemig DU



Awst 2021
**Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau**
www.communicationsconsumerpanel.org.uk

# **Crynodeb Gweithredol**

**Cefndir**

Mae’r Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu yn gwrando ar leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, ac yn sicrhau bod y diwydiant, Ofcom, y llywodraeth ac eraill yn eu clywed. Yn ogystal ag ymgysylltu â rhanddeiliaid sy’n gweithio gyda defnyddwyr bob dydd, rydyn ni’n comisiynu ymchwil annibynnol ar bynciau lle mae perygl o niwed i ddefnyddwyr – ac yn enwedig i grwpiau a allai fod â gofynion ychwanegol neu rai y mae llunwyr polisi a’r diwydiant yn llai tebygol o glywed eu llais.

**Y mater dan sylw**

Mae’r Panel wedi bod yn argyhoeddedig ers tro y dylai cysylltedd digidol gael ei ystyried yn wasanaeth hanfodol – yn enwedig yng nghyd-destun y pandemig, pan mae cyfyngiadau na welwyd eu tebyg o’r blaen ar allu pobl i gymysgu’n bersonol wedi golygu ei fod yn chwarae rhan fwy fyth ym mywydau pobl.

Arweiniodd hyn at y Panel yn comisiynu ymchwil i ddeall y rhwystrau i gysylltedd digidol, y problemau y gall cysylltedd eu datrys, a’r effeithiau y gall cysylltedd annigonol eu cael.

Mae ymchwil diweddar Ofcom yn awgrymu bod y bwlch digidol wedi lleihau yn ystod y pandemig, ond bod bylchau sylweddol yn parhau, gyda phobl hŷn a’r rheini sy’n agored i niwed yn ariannol mewn perygl penodol o gael eu heithrio’n ddigidol. Mae hefyd yn awgrymu bod cynifer ag un o bob pump o bobl heb sgiliau digidol sylfaenol a’u bod mewn perygl o ddioddef amrywiaeth o effeithiau negyddol.

Roedd ein hymchwil yn cynnwys 60 o gyfweliadau manwl ar draws y DU gyda phobl a oedd yn ceisio gwneud rhywbeth newydd ar-lein yn ystod y pandemig, fel addysgu gartref, defnyddio mathau newydd o gyfathrebu digidol neu wasanaethau digidol. Roedd yn canolbwyntio’n bennaf ar bobl a oedd wedi wynebu heriau wrth gyflawni eu gofynion digidol ac roedd yn cynnwys pobl hŷn, y rheini ar incwm isel, pobl ag anableddau a microfusnesau.

**Amcanion**

Ein hamcanion oedd deall:

* Beth fu profiadau cysylltedd digidol defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y DU yn ystod y pandemig?
* A oes pobl/grwpiau penodol nad ydynt wedi gallu gwneud defnydd llawn o gysylltedd digidol?
* Beth fu’r effeithiau o ddiffyg mynediad digonol at gysylltedd digidol neu’r sgiliau i’w ddefnyddio?
* Wrth symud ymlaen, beth mae pobl yn rhagweld y bydd eu hanghenion cysylltedd digidol?

**Gwybodaeth Allweddol**

1. Cafodd pobl brofiad o rôl newydd y rhyngrwyd yn eu bywydau mewn ffyrdd gwahanol iawn – roedd rhai yn credu ei bod yn ‘hanfodol’, ac i eraill roedd yn ychwanegu at faich ariannol ac emosiynol y pandemig.
2. Roedd problemau cysylltedd digidol cyffredin yn cynnwys cyflymder neu ddibynadwyedd cysylltiad, diffyg sgiliau digidol, diffyg offer, fforddiadwyedd a heriau a achosir gan amgylchiadau personol fel llythrennedd isel.
3. Roedd rhai rhwystrau yr oedd pobl yn eu hwynebu’n cael eu hachosi gan rwystrau strwythurol fel diffyg gallu i uwchraddio eu cysylltiad â’r rhyngrwyd, diffyg ymateb digonol gan ddarparwyr cyfathrebu i broblemau cysylltu neu afrwyddineb gwasanaethau digidol y llywodraeth.
4. Roedd cysylltedd annigonol wedi achosi effeithiau fel anallu i gael gafael ar gynnyrch a gwasanaethau hanfodol, y gallu i wneud bywoliaeth, canlyniadau iechyd negyddol, niwed i gyrhaeddiad addysgol plant a’r gallu i gynnal cysylltiadau cymdeithasol.
5. Ond roedd rhai pobl wedi cael manteision pwysig o allu bod ar-lein yn ystod y pandemig – gan gadw rhyw lun ar fywyd normal drwy barhau â gwaith, addysg, trafodion a rhyngweithio cymdeithasol.
6. Mae grŵp o bobl sydd â ‘gwydnwch digidol isel’. Mae hyn yn golygu eu bod yn llai abl o lawer i wneud defnydd llawn o gysylltedd ar-lein. Mae’n mynd y tu hwnt i’r rheini sy’n cael eu hystyried yn draddodiadol fel rhai sydd wedi’u ‘heithrio’n ddigidol’ ac mae’n cynnwys y rheini nad oes ganddynt ddigon o gefnogaeth gan y teulu, y gweithle, yr ysgol neu’r darparwr cyfathrebu.
7. Mwy o weithio gartref yw’r prif angen o ran cysylltedd digidol y mae pobl yn disgwyl iddo barhau y tu hwnt i’r pandemig, wedi’i gysylltu â gofyniad am gysylltiadau dibynadwy, cyflymderau llinell sylfaenol a gwell cymorth i ddatrys problemau.

# **Argymhellion**

Mae’r Panel yn cynnig y camau ymarferol canlynol i’w cymryd i fynd i’r afael â rhai o’r materion a amlygwyd gan yr ymchwil hwn:

**Sefydlu mynediad digidol sylfaenol yn y gyfraith.** Mae darparu gwasanaethau ‘digidol yn ddiofyn’ wedi cynyddu’n gyflym yn ystod y pandemig, ond mae mynediad at y rhyngrwyd yn anghyfartal. O leiaf, mae angen ymgorffori’r hawl i’r offer sylfaenol sydd ei angen i fynd ar-lein, ac i gyflymder llinell band eang sylfaenol, mewn cyfraith.

**Cyflwyno safonau llymach i frwydro yn erbyn niwed ar-lein.** Mae llawer o bobl yn ofni eu bod wedi cael eu gadael yn agored i dwyll a chamfanteisio gan eu bod wedi cael eu gorfodi i gael mynediad at hanfodion sylfaenol ar-lein yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae angen i reoleiddwyr sefydlu a gorfodi safonau llymach, gan gynnwys gofynion mwy llym ar ddarparwyr gwasanaethau rhyngrwyd i adnabod a chael gwared ar wefannau a chyfathrebiadau twyllodrus cyn iddynt allu achosi niwed i ddefnyddwyr, er mwyn diogelu holl aelodau cymdeithas.

**Ymestyn cynlluniau iawndal awtomatig.** Gan fod cysylltiadau araf neu ysbeidiol yn cyfyngu’n ddifrifol ar allu pobl i fanteisio ar dechnoleg ar-lein, dylai cynlluniau iawndal awtomatig fynd y tu hwnt i ‘golli gwasanaeth yn llwyr’ i gynnwys materion eraill sy’n ymwneud â chysylltedd.

**Gwella rhwyddineb gwasanaethau digidol y llywodraeth.** Mae llawer o bobl o’r farn bod gwasanaethau a ffurflenni’r llywodraeth yn ddianghenraid o gymhleth, ac maen nhw’n cyflwyno heriau o ran rhwyddineb nad ydynt yn codi yn achos bancio a siopa ar-lein at ei gilydd. Dylai llywodraethau’r DU a’r llywodraethau datganoledig ddatblygu a lledaenu arferion da o ran rhwyddineb ar-lein.

**Datblygu sgiliau ar-lein dinasyddion.** Mae’r pandemig wedi datgelu bylchau sylweddol mewn sgiliau ymysg y boblogaeth, boed hynny mewn gallu technegol, y gallu i ddelio â rhyngweithio cymdeithasol ar-lein yn ddiogel ac yn gynhyrchiol, neu feddwl yn feirniadol. Byddai llawer o ddinasyddion yn elwa pe darperid hyfforddiant – yn enwedig y rheini sydd â mynediad cyfyngedig at gefnogaeth neu sydd mewn perygl o gael eu heithrio.