Prif Ganfyddiadau Ymchwil Defnyddwyr
Panel Defnyddwyr Ofcom
Mai 2005

1. Ymagwedd Ymchwil

Cynhaliodd Panel Defnyddwyr Ofcom ymchwil ansoddol a meintiol i sefydlu:

- Beth yw lefel gwybodaeth defnyddwyr am y farchnad cyfathrebiadau a'r dewisiadau/ dewisiadau amgen sydd gan ddefnyddwyr nawr ac a fydd ganddynt yn y dyfodol?
- Beth yw profiad defnyddwyr presennol yn y farchnad cyfathrebiadau?

Roedd yr ymchwil yn canolbwyntio ar brofiadau defnyddwyr o gyfathrebiadau (sefydlog a symudol), y rhyngrwyd (gan gynnwys band eang), darlledu (gan gynnwys newid i ddigidol) a defnyddio technoleg. Cafodd ei gynnal mewn dau gam – astudiaeth ansoddol gychwynnol (a gynhaliwyd gan MORI), ac yna astudiaeth feintiol (dros 2,500 o gwsmeriaid preswyl a 300 o SMEs a gynhaliwyd gan saville rossiter-base).

Mae'r papur hwn yn darparu crynodeb o brif ganfyddiadau'r ymchwil, canfyddiadau allweddol ar gyfer Cymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon a chasgliadau ymchwil.

2. Canfyddiadau Allweddol

Perchenogaeth Technoleg Cyfathrebiadau

- **Llinellau tir** yw'r prif ddull cyfathrebu ar gyfer grwpiau mawr o'r boblogaeth, ac roedd 93% o ymatebwyr yn berchen arnynt.
- Mae pedwar o bob pum ymatebydd yn berchen ar **ffonau symudol**. Dim ond dau o bob pump o bobl hŷn sy'n berchen ar ffôn symudol - hanner y cyfartaledd cenedlaethol - tra bod **cartrefi incwm isel bedair gwaith yn fwy tebygol o fod â ffôn symudol <u>yn unig</u>** na chartrefi incwm uwch.
- Mae gan ychydig dros hanner y boblogaeth fynediad at y **rhyngrwyd** yn eu cartrefi (56%). Dim ond un o bob tri chartref incwm isel sydd â mynediad at y rhyngrwyd yn eu cartref.
- Mae dros hanner yr ymatebwyr (57%) eisoes mewn cartrefi â theledu digidol, a byddai un o bob saith yn hoffi **teledu digidol**, ond nid ydynt yn berchen arno oherwydd y gost neu resymau eraill.

Ymwybyddiaeth a Dealltwriaeth

- Mae ymwybyddiaeth defnyddwyr o dermau fel band eang, teledu digidol, 3G a radio digidol yn **dirywio gydag oed. Dim ond un o bob pump o bobl hŷn sy'n deall y termau band eang a radio digidol.** Mae'r rheiny

sydd wedi ymddeol a/neu sydd dros 65 oed gryn dipyn yn llai tebygol o sicrhau gwybodaeth ddiweddar, tra bod y rheiny sy'n gweithio a/neu dan 35 oed yn fwy tebygol yn sylweddol o sicrhau gwybodaeth ddiweddar.
- Nododd yr ymchwil ychydig iawn o ymwybyddiaeth o'r newid i ddigidol o deledu analog i deledu digidol, ac mae **llawer o ddryswch** ynghylch y pwnc.

Gorlwytho Gwybodaeth

- Ffrindiau a theulu yw'r ffynonellau mwyaf poblogaidd i gael cyngor ar wasanaethau a thechnoleg cyfathrebiadau, **ond dywedodd un o bob tri o bobl dros 65 oed nad oedd ganddynt unrhyw ffynonellau cyngor.**
- Mae defnyddwyr yn cwyno ynghylch cael gormod o wybodaeth, ac ynghylch **heb fod yn gallu gwneud cymariaethau hawdd rhwng rhwydweithiau a thariffau.**
- Mae'r iaith sy'n cael ei defnyddio yn y sector cyfathrebiadau yn rhwystro llawer o ddefnyddwyr ac eithrio'r ifanc (dim ond 15% o ymatebwyr oedd yn deall y term 3G).

Newid Cyflenwyr

- Nifer fach o ddefnyddwyr y DG sydd erioed wedi newid cyflenwr ar gyfer gwasanaethau cyfathrebiadau cartref. Defnyddwyr ffonau symudol yw'r rhai mwyaf tebygol o newid, 34% o gymharu â 23% yn newid cyflenwr llinell tir, 18% yn newid cyflenwr y rhyngrwyd, ac 11% yn unig yn newid teledu aml-sianel.
- Mae amgyffrediad bod gwahaniaethau ffiniol rhwng yr hyn sy'n cael ei gynnig gan ddarparwyr gwasanaeth gwahanol, ynghyd â'r teimlad bod y ffwdan o newid yn gorbwyso'r buddion. O ganlyniad, **mae pobl yn tueddu newid cyflenwyr os cânt brofiad gwael gyda'u cyflenwr presennol yn unig.**

Defnyddwyr Dan Anfantais

- **Mae pobl hŷn, y rheiny sydd ar incymau isel a rhai pobl anabl ymhlith y rheiny sydd fwyaf tebygol o deimlo'u bod wedi'u difreinio o ddatblygiadau mewn gwasanaethau a thechnoleg cyfathrebiadau.**
- **Mae cartrefi incwm isel yn gwario £6 yn llai y mis yn unig ar dechnoleg cyfathrebiadau na chyfartaledd y DG.** Er gwaethaf hyn, maent yn llai tebygol o fod â mynediad at y rhyngrwyd yn eu cartref. Maent yn fwy dibynnol hefyd ar ffonau symudol, ac maent **bedair gwaith yn fwy tebygol na chartrefi incwm uwch o fod yn berchen ar ffôn symudol yn unig heb linell tir.** Mae'r grŵp hwn yn fwy tebygol hefyd o ddefnyddio'r opsiwn talu wrth fynd/rhagdalu yn hytrach na chontract misol, a gall y dull talu hwn fod yn llai cost effeithiol.

- Fe wnaeth pobl anabl dan 65 oed adrodd am ddwywaith y lefel anhawster (26%) wrth ddefnyddio ffonau symudol o gymharu â chyfartaledd y DG. Adroddwyd am lefelau anhawster tebyg wrth ddefnyddio offer teleffoni gan ddefnyddwyr dros 75 oed.
- Mae un o bob ugain oedolyn yn y DG yn cael anawsterau wrth ddefnyddio cyfrifiadur; mae hyn yn codi i un o bob chwech o'r rheiny sydd ag anabledd, ac un o bob deg o bobl 65 oed a hŷn.
- Mae un o bob saith o'r rheiny sydd ag anabledd, ac un o bob deg o bobl 65 oed a hŷn yn cael anawsterau wrth ddefnyddio teledu, lle mae un o bob 25 o oedolion y DG yn cael anawsterau.

Newid i'r Digidol

- **Mae llai nag un o bob tri o ddefnyddwyr y DG wedi clywed am y term 'newid i'r digidol'** ac un o bob pump yn unig sy'n gallu disgrifio'r hyn mae'n ei olygu.
- **Dim ond un o bob pedwar o bobl sy'n dweud nad ydynt yn gwybod ble i droi i gael cyngor** am newid i ddigidol.

Busnesau Bach

- Nid yw'n anghyffredin i fusnesau bach ddefnyddio pecynnau domestig ar gyfer ffonau symudol neu gysylltiadau band eang.
- Mae dwywaith gymaint o SMEs na defnyddwyr yn mynegi anfodlonrwydd gyda'u llinell tir a chyflenwyr ffôn symudol (oddeutu un o bob pedwar), ac mae teirgwaith yn fwy yn mynegi anfodlonrwydd gyda'u darparwr rhyngrwyd (un o bob pump).
- **Dywedodd 45% o'r busnesau yr ymchwiliwyd iddynt nad oedd angen mynediad at y rhyngrwyd arnynt at ddibenion busnes.**
- **Mae gan SMEs lefel uchel o ddealltwriaeth o'r term 'band eang', ond nid ydynt o reidrwydd yn ei weld fel rhywbeth buddiol i'w busnes.**

3. Canfyddiadau arwyddocaol yn ôl gwlad

Mewn nifer o ardaloedd, roedd y canfyddiadau yn y Gwledydd yn amrywio'n sylweddol o ffigurau'r DG:

Gogledd Iwerddon

- Ymhlith defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon, mae pobl hŷn a'r rheiny mewn cartrefi incwm isel yn sylweddol llai tebygol o fod â mynediad at y rhyngrwyd yn eu cartref.
- Mae defnyddwyr yn llai tebygol o fod wedi clywed y term radio digidol neu ddeall y term newid i ddigidol.
- Roedd cyfran uwch o ddefnyddwyr yn anfodlon gyda'u gwasanaethau cyfathrebiadau yn eu cartref.

Yr Alban

- Mae defnyddwyr yn sylweddol fwy tebygol o ddeall teledu digidol a radio digidol.
- Mae pobl yn fwy tebygol o fod ag un ffynhonnell gwybodaeth neu gyngor yn unig am wasanaethau cyfathrebiadau (36%).
- Ymhlith defnyddwyr yn yr Alban, mae pobl hŷn a'r rheiny mewn cartrefi incwm isel yn sylweddol llai tebygol o fod â mynediad at y rhyngrwyd yn eu cartref.

Cymru

- Ymhlith defnyddwyr yng Nghymru, mae pobl hŷn a'r rheiny mewn cartrefi incwm isel yn sylweddol llai tebygol o sicrhau gwybodaeth ddiweddar am ddatblygiadau yn y gwasanaethau cyfathrebiadau.
- Er eu bod yn llai tebygol o fod â mynediad at y rhyngrwyd o gwbl na chyfartaledd y DG, roedd ymatebwyr Cymru yn fwy tebygol o fod â theledu digidol.

4. Felly beth mae'r ymchwil yn awgrymu y mae ei angen ar ddefnyddwyr?

- Llai o wybodaeth ond gwybodaeth fwy effeithiol wedi'i thargedu i'w helpu i ddeall y technolegau cyfathrebiadau gwahanol a gwneud penderfyniadau gwybodus am ddarparwyr ac offer.
- Cyfranogaeth gyfartal ar gyfer pob math o ddefnyddiwr - gall oed, unigedd, incwm isel a rhai mathau o anabledd arwain at lai o ddefnydd o dechnoleg cyfathrebiadau. Mewn rhai achosion, mae anawsterau hefyd o ran defnyddio'r offer ffisegol. Mae angen dod o hyd i lwybrau i alluogi pobl hŷn a chwsmeriaid eraill sy'n cael eu heithrio adeiladu a chynnal graddfa briodol o wybodaeth, dealltwriaeth a hyder, a dysgu'r sgiliau y mae eu hangen arnynt i sicrhau eu bod yn y cyfranogi yn yr oes wybodaeth.
- Eglurder ynghylch beth yw buddion newid i ddigidol, faint fydd yn ei gostio a ble i gael cyngor, yn enwedig ymhlith defnyddwyr hŷn a'r rheiny sydd ar incwm isel.
- Mae angen ffynonellau cyngor a gwybodaeth y gellir ymddiried ynddynt ar SMEs er mwyn datblygu'u dealltwriaeth o'r byd cyfathrebiadau a'r modd y gall helpu'u busnes.

Mae'r ymchwil yn awgrymu bod y farchnad yn gweithio yn groes i fudd cartrefi incwm isel, a byddai'r Panel Defnyddwyr yn hoffi deall mwy am hyn a'r dewisiadau sydd ar gael i ddefnyddwyr incwm isel a defnyddwyr dan anfantais.

I gael mwy o wybodaeth

I gael copïau o'r adroddiad *Defnyddwyr a'r farchnad cyfathrebiadau: ble ydyn ni nawr,* trowch at www.ofcomconsumerpanel.org.uk neu cysylltwch â Flora Demetriou ar (+44) (0)20 7783 4027 neu yn flora.demetriou@ofcom.org.uk.

Ar gyfer ymholiadau cyfryngau ac i siarad â Colette Bowe, Cadeirydd Panel Defnyddwyr Ofcom, cysylltwch â Lucy Gradillas ar (+44) (0)7879 400369 neu (+44) (0)20 7981 3629.