

## Crynodeb gweithredol – defnyddwyr preswyl

- 2.1 Gwnaeth y Panel Defnyddwyr ymchwil ymhlith defnyddwyr preswyl 15+ oed er mwyn deall eu profiad o delegyfathrebiadau (sefydlog a symudol), y rhyngrwyd (gan gynnwys band eang) a darlledu – gan gynnwys y newid i ddigidol – a defnyddio technoleg.
- 2.2 Mae'r adroddiad hwn yn nodi'r lefel gyfredol o wybodaeth defnyddwyr mewn perthynas â'r hyn sy'n mynd ymlaen yn y farchnad cyfathrebiadau, ac mae'n archwilio profiad defnyddwyr presennol yn y farchnad cyfathrebiadau. Gan mai hwn yw'r ail arolwg blynyddol, mae'n nodi'r tueddiadau hefyd o gymharu ag ymchwil 2004.

### **Mae defnyddwyr yn llai ymwybodol o'r termau technegol ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu nag ydynt o'r mathau o wasanaethau sydd ar gael – e.e. galwadau fideo symudol**

- 2.3 Mae pob un o'r termau 'band eang', 'teledu digidol a '3G' yn gweld cynnydd sylweddol mewn ymwybyddiaeth a dealltwriaeth er 2004. Fodd bynnag, mae'n wir o hyd bod mwyafrif y defnyddwyr yn anymwybodol o'r term '3G', ac mae llai na hanner yr holl ddefnyddwyr yn deall y term 'radio digidol DAB'. Ymwybyddiaeth o 'VoIP (Protocol Llais dros y Rhyngrwyd) sydd isaf o blith y termau cyfathrebiadau hyn.
- 2.4 Fodd bynnag, mae defnyddwyr yn fwy tebygol o fod yn ymwybodol o allu'r gwasanaethau hyn nag o wybod a deall eu termau technegol. Er enghraifft, mae ymwybyddiaeth o 3G a gwasanaethau VoIP yn cynyddu'n sylweddol o ddisgrifio gallu pob gwasanaeth i ddefnyddwyr. Y tu allan i Loegr, mae ymwybyddiaeth gyffredinol o wasanaethau cyfathrebiadau yn is, ac yn arbennig ar gyfer 3G a VoIP.

### **Mae oed yn parhau i fod yn ffactor arwyddocaol o ran cael gwybodaeth ddiweddar am ddatblygiadau – er bod mwy o oedolion 65+ yn cael gwybodaeth eu hunain nawr o gymharu â'r llynedd**

- 2.5 Mae defnyddwyr iau yn parhau i fod y rhai mwyaf tebygol o gael gwybodaeth ddiweddar am ddatblygiadau mewn marchnadoedd cyfathrebiadau, gyda'r gyfran sy'n gwneud hynny yn gostwng gyda phob dosbarth oed. Fodd bynnag, er bod defnyddwyr 65+ oed yn parhau i fod y rhai sy'n lleiaf tebygol o ddweud eu bod yn sicrhau gwybodaeth ddiweddar, mae hyn yn digwydd i raddau llai na'r llynedd. Mae rhyw chwarter yn dweud nawr eu bod yn cael gwybodaeth eu hunain am ddatblygiadau, o gymharu â phumed ran yn 2004.
- 2.6 Mae'r twf parhaus mewn mabwysiadu band eang a theledu digidol yn cael effaith gadarnhaol ar ddysgu am y technolegau hyn gan ddefnyddwyr eraill. Mae mwy o ddefnyddwyr deialu bellach yn adnabod rhywun sydd â mynediad band eang a allai ddangos iddynt sut mae'n gweithio, ac mae darlun tebyg yn bodoli mewn perthynas â theledu digidol.

- 2.7 Mae ffrindiau ac aelodau'r teulu yn parhau i fod y ffynhonnell wybodaeth fwyaf poblogaidd ar flaen meddyliau defnyddwyr y DU. Fodd bynnag, mae'n bwysig ystyried o leiaf lle gallai 'ffrindiau a theulu' fod yn cael eu cyngor wrth ddadansoddi pwysigrwydd ffynonellau eraill. Mae'r rhyngrwyd wedi dod yn fwyfwy pwysig fel ffynhonnell wybodaeth – yn arbennig ymhlith defnyddwyr sy'n dweud eu bod yn sicrhau gwybodaeth ddiweddar eu hunain. Roedd ymatebion yn debyg yn fras ledled y DU, er bod defnyddwyr yn yr Alban yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o enwi cyflenwyr/siopau fel ffynhonnell wybodaeth neu gyngor.

### **Mae perchenogaeth Band Eang a Theledu Digidol wedi cynyddu'n sylweddol er 2004, ond mae lefelau eithrio anwirfoddol yn aros yn debyg - ar eu huchaf ymhlith cartref incwm isel**

- 2.8 Er bod lefelau perchenogaeth ar gyfer y rhyngrwyd yn aros bron yn ddigryfnawid ers yr arolwg diwethaf, bu cynnydd sylweddol mewn defnyddio band eang ar draws y DU. Mae hyn yn fwyaf nodedig mewn ardaloedd gwledig lle mae'r defnydd o fand eang yn debyg yn fras i gyfartaledd y DU erbyn hyn.
- 2.8 Mae perchenogaeth teledu digidol yn dangos cynnydd sylweddol, yn cael ei yrru gan Freeview yn bennaf. Bu'r cynnydd mwyaf mewn perchenogaeth teledu digidol ymhlith cartrefi incwm isel (o dan 65 oed) er bod y lefel berchenogaeth yn parhau i aros yn is na'r cyfartaledd. Mae perchenogaeth o'r rhyngrwyd, gan gynnwys band eang, yn is na'r cyfartaledd hefyd ymhlith defnyddwyr mewn cartrefi incwm isel. Fodd bynnag, mae'r grŵp hwn ymhlith y rheiny sy'n fwyaf tebygol o gael mynediad i'r rhyngrwyd y tu allan i'r cartref.
- 2.10 Mae'r cyfrannau o ddefnyddwyr sy'n dweud eu bod wedi'u heithrio o wasanaethau cyfathrebiadau yn debyg yn fras i 2004. O gofio bod eithrio anwirfoddol (a ddiffinnir fel y rheiny nad ydynt yn berchen ar dechnoleg am resymau heblaw am ddewis) yn ymwneud fwyaf â fforddiadwyedd, nid yw'n syndod i ganfod (ac eithrio ar gyfer ffonau symudol), bod lefelau eithrio anwirfoddol ar eu huchaf ymhlith y rheiny mewn cartrefi incwm isel (o dan 65 oed) – sef dros ddwbl y lefel gyfartalog.
- 2.11 Mae hyn yn fwyaf amlwg yn y farchnad rhyngrwyd, er yn debyg i grwpiau incwm isel, mae'r defnyddwyr hyn sy'n cael eu heithrio'n anwirfoddol yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o gael mynediad i'r rhyngrwyd yn rhywle arall. Mae lefelau ar gyfer eithrio anwirfoddol o'r rhyngrwyd yn uwch yn yr Alban a Gogledd Iwerddon, ond mae defnyddwyr Cymru yn fwy tebygol o ddweud eu bod yn eithrio'u hunain yn wirfoddol rhag cael mynediad.

### **Mae cwsmeriaid symudol iau yn tueddu defnyddio ystod ehangach o weithgareddau na grwpiau demograffig eraill – ond ar gyfer ehangder defnyddio'r rhyngrwyd, mae'r rhain yn fwy cyson**

- 2.12 Er bod mwyaftrif perchenogion ffonau symudol yn defnyddio'u ffôn ar gyfer cyfathrebu syml, ychydig sy'n gwneud defnydd pellach o'r ffôn. Yr eithriad i hyn yw'r oedolion ieuengaf, 15-24 oed; mae'r rhain yn fwy tebygol o anfon lluniau, fideos neu e-byst.
- 2.13 Mewn cymhariaeth â ffonau symudol, mae'r defnydd o'r rhyngrwyd yn llawer ehangach ac yn fwy cyson ar draws grwpiau oed, ac eithrio oedolion hŷn 65+ oed. Mae defnyddwyr band eang yn tueddu gwneud defnydd ehangach o'r rhyngrwyd na defnyddwyr band cul.

- 2.14 Roedd rhai gwahaniaethau mewn lefelau defnydd ar draws y DU, gyda defnyddwyr yng Nghymru yn gwneud llai o ddefnydd o'r rhynggrwyd a ffonau symudol na'r cyfartaledd. Yn yr Alban, mae llai o ddefnyddwyr y rhynggrwyd yn defnyddio hon i gyfathrebu, gwneud trafodion, neu i gael gwybodaeth ar gyfer gwaith/ astudiaethau na rhannau eraill o'r DU.

**Mae'r gwariant ar gyfathrebiadau yn debyg yn fras ar draws y DU – fodd bynnag, mae teuluoedd â llai o incwm gwario yn gwario cyfran uwch o hwn ar gyfathrebiadau**

- 2.15 Ychydig o wahaniaethau sydd mewn lefelau gwariant ar draws y DU yn ôl gwlad ar gyfer pob un o'r gwasanaethau llinell tir, ffôn symudol, y rhynggrwyd a theledu aml-sianel. Fodd bynnag, o gofio'r incwm is na'r cyfartaledd ar gyfer rhai defnyddwyr (h.y. defnyddwyr yn byw yng Nghymru a Gogledd Iwerddon), mae'r gwariant ar gyfathrebiadau yn cyfrif am gyfran uwch o'u hincwm gwario nag ar gyfer rhannau mwy cefnog o'r DU, fel Llundain.
- 2.15 Yr unig farchnad sydd wedi gweld cynnydd sylweddol mewn lefelau gwario er 2004 yw'r farchnad ffonau symudol lle mae'r gwariant wedi cynyddu ymhlith cwsmeriaid contract.

**Mae anawsterau o ran defnyddio dyfeisiadau ar eu huchaf ymhlith defnyddwyr hŷn, a'r rheiny a chanddynt anawsterau gweld neu glywed – fodd bynnag, ychydig mewn cymhariaeth sy'n defnyddio cyfarpar arbenigol i'w cynorthwyo**

- 2.17 Dywed lleiafrif o ddefnyddwyr eu bod yn cael anawsterau o ran defnyddio pob un o'r gwasanaethau cyfathrebiadau, ac adroddir y lefelau uchaf yn y farchnad ffonau symudol. Mae anawsterau penodol fwy na ddwywaith y lefel gyfartalog ymhlith pobl hŷn, y rheiny ag anabledd neu bobl sy'n dweud eu bod yn cael anawsterau gweld neu glywed, ac, i raddau, llai, y rheiny ag anawsterau symud.
- 2.18 Er bod ychydig dros hanner y rheiny sydd dan 65 oed ag unrhyw anabledd yn ymwybodol o unrhyw gyfarpar arbenigol i helpu wrth ddefnyddio ffonau llinell tir a ffonau symudol, a chyfrifiaduron personol, ychydig mewn cymhariaeth sy'n dweud bod ganddynt unrhyw gyfarpar arbenigol ar hyn o bryd.

**Y marchnadoedd ffonau symudol a rhynggrwyd sy'n cael y safle uchaf o ran 'gwerth da' canfyddedig, er bod graddiadau ar draws rhan fwyaf y marchnadoedd wedi gwella er 2004**

- 2.19 Mae cyfrannau sylweddol uwch o berchenogion ffonau llinell tir a ffonau symudol yn ystyried y gwasanaethau hyn fel rhai hanfodol o gymharu â pherchenogion rhynggrwyd neu deledu. Fodd bynnag, bu gostyngiad er 2004 yn y gyfran sy'n ystyried bod llinellau tir yn hanfodol, a chynnydd ymhlith perchenogion ffonau symudol. Ni fu unrhyw newid yn y cyfrannau hyn ar gyfer y rhynggrwyd neu'r teledu er 2004.
- 2.20 Mae rhyw bumed o'r rheiny nad ydynt yn berchenogion ym mhob un o'r marchnadoedd llinell tir, rhynggrwyd a theledu digidol o'r farn y byddai'r gwasanaethau hyn o fudd iddynt. Mae buddion canfyddedig o fod yn berchen ffôn symudol ymhlith y rheiny nad ydynt yn berchenogion yn is; ar ryw un o bob deg.

- 2.21 Mae mwy o ddefnyddwyr yn canfod eu bod yn cael gwerth da o'u gwasanaethau cyfathrebiadau o gymharu â 2004. Y rhynggrwyd sydd wedi gweld y cynnydd mwyaf, yn cael ei yrru gan ddefnydd cynyddol o fand eang. Mae canfyddiadau o 'werth da' yn uwch ymhlith y rhai sy'n gwario uchaf, a allai ymddangos yn wrth-sythweledol. Fodd bynnag, gellid dadlau bod y rheiny sy'n defnyddio gwasanaethau'n amlach yn cael mwy am eu harian na defnyddwyr achlysurol, ysgafn.
- 2.22 Yn y farchnad ffonau symudol yn benodol, mae cwsmeriaid rhagdalau yn fwy tebygol na chwsmeriaid contract o ddweud eu bod yn cael 'gwerth da'. Ar gyfer gwasanaethau teledu aml-sianel, mae cwsmeriaid Freeview yn fwy tebygol na chwsmeriaid llwyfannau eraill o ystyried eu bod yn cael 'gwerth da'.

### **Er gwaethaf lefelau uwch o bryder, yn enwedig yn y farchnad rhynggrwyd, ychydig o gwsmeriaid sy'n anfodlon â'u gwasanaeth cyffredinol**

- 2.23 Mae enwebiadau ar gyfer pryderon neu ofidiau wedi codi ar gyfer pob un o'r pedwar gwasanaeth yn arolwg eleni, yn bennaf ar gyfer llinell tir, y rhynggrwyd a theledu digidol, ac i raddau llai ar gyfer ffonau symudol. Yn y farchnad llinell tir, mae 'preifatrwydd' wedi dod yn un o'r pryderon a nodir uchaf, ac maent yn ymwneud â galwadau digymell/galwadau dirybudd ac yn cynnwys 'galwadau mud' o bosibl hefyd. Mae galwadau digymell wedi datblygu'n bryder hefyd i leiafrif yn y farchnad symudol, mater nad oedd yn amlwg o'r arolwg hwn y llynedd.
- 2.24 Mae'r lefelau pryder cyffredinol yn amrywio ar draws y DU, gyda defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon yn mynegi lefelau pryder uwch na'r cyfartaledd. Yng Nghymru a'r Alban, mae lefelau pryder yn is na'r cyfartaledd, ac ni fu unrhyw newid ers y llynedd.
- 2.25 Er gwaetha'r lefelau pryder uchel hyn, mae lefelau anfodlonrwydd yn aros yn isel at ei gilydd. Ar draws pob un o'r gwasanaethau, mae defnyddwyr yn parhau'n lleiaf bodlon bod cyflenwyr yn sicrhau eu bod yn cael y fargen orau sydd ar gael.
- 2.26 Fel ag yn astudiaeth 2004, mae lefelau anfodlonrwydd ar eu hisaf yn y farchnad rhynggrwyd. Mae gan ddefnyddwyr y rhynggrwyd sydd â mynediad band eang lefelau bodlonrwydd uwch na'r rheiny sy'n defnyddio cysylltiad deialu.

### **Mae lefelau cyffredinol newid cyflenwr yn aros yn ddigon tebyg i 2004 – fodd bynnag, mae lleiafrif sylweddol o gwsmeriaid ffonau symudol yn gwirio'n gyson eu bod yn cael y fargen orau, ac mae chwarter wedi newid tariff**

- 2.27 Ac eithrio cynnydd mewn newid cyflenwr yn y farchnad llinell tir, mae'r gyfran o ddefnyddwyr sydd wedi newid cyflenwr ar gyfer gwasanaethau cyfathrebiadau yn aros yn ddigon tebyg i 2004. Roedd rhai gwahaniaethau mewn lefelau newid ar draws y DU, a nodwyd llai o newid cyflenwyr rhynggrwyd yn yr Alban a Chymru. Er bod defnyddwyr yng Nghymru'n fwy tebygol na'r cyfartaledd o fod wedi newid eu cyflenwr llinell tir, mae hyn yn llai na'r cyfartaledd yng Ngogledd Iwerddon. Mae lleiafrif o ddefnyddwyr ar draws y DU o fewn pob un o'r marchnadoedd hyn o'r farn bod y broses newid cyflenwr yn un anodd.
- 2.27 Dywed rhyw bedwar o bob deg cwsmer ffôn symudol eu bod yn gwirio eu bod ar y tariff neu'r fargen orau iddynt hwy. Mae'r ymddygiad hwn yn cael ei yrru'n bennaf gan gwsmeriaid contract, y rheiny sy'n gwario'n uwch a'r rheiny sy'n

dweud eu bod yn sicrhau gwybodaeth ddiweddar iddynt eu hunain. Dywed ychydig dros chwarter y cwsmeriaid ffonau symudol eu bod wedi newid i'r hyn yr ystyriant sy'n fargen well iddynt hwy – ac mae hwn yn ymddygiad eto sy'n cael ei yrru gan gwsmeriaid contract ffonau symudol.

**Y newid i ddigidol - cynnydd mewn ymwybyddiaeth a dealltwriaeth, ond mae pobl hŷn a'r rheiny mewn cartrefi incwm isel yn dal ar ei hôl hi**

- 2.29 Mae ymwybyddiaeth a dealltwriaeth gyffredinol o'r 'newid i ddigidol' wedi cynyddu'n sylweddol ar draws pob grŵp diddordeb ers astudiaeth 2004, ond maent yn parhau ar eu hisaf ymhlith pobl hŷn 65+ oed, a'r rheiny mewn cartrefi incwm isel.
- 2.30 Mae lefelau uwch na'r cyfartaledd o ddealltwriaeth o'r newid i ddigidol yng Nghymru a'r Alban. Er mai lefelau cyfartalog o ymwybyddiaeth sydd ymhlith defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon, mae hyn gryn dipyn yn uwch ymhlith y rheiny â theledu digidol adref, ac mewn gwirionedd, mae Gogledd Iwerddon yn adrodd am y lefelau uchaf o ddealltwriaeth ymhlith perchenogion teledu digidol ar draws y DU.
- 2.31 Er ei bod yn ymddangos bod y gwelliant hwn mewn dealltwriaeth wedi arwain at gynnydd mewn amgyffrediadau cadarnhaol, mae cyfran sylweddol o ddefnyddwyr preswyl yn dal heb fod yn gwybod digon am y newid i ddigidol i goleddu barn y naill ffordd neu'r llall.

# Crynodeb gweithredol – busnesau bach a masnachwyr unigol

- 2.32 Gwnaeth y Panel Defnyddwyr ymchwil ymhlith busnesau bach (1-10 o weithwyr) a masnachwyr unigol er mwyn deall eu profiad o delegyfathrebiadau (sefydlog a symudol), y rhyngrwyd (gan gynnwys band eang) – gan gynnwys y newid i ddigidol – a defnyddio technoleg.
- 2.32 Mae'r adroddiad hwn yn nodi'r lefel gyfredol o wybodaeth defnyddwyr mewn perthynas â'r hyn sy'n mynd ymlaen yn y farchnad cyfathrebiadau, ac mae'n archwilio profiad defnyddwyr presennol yn y farchnad cyfathrebiadau. Gan mai hwn yw'r ail arolwg blynyddol, mae'n nodi'r tueddiadau hefyd o gymharu ag ymchwil 2004.

## **Yn ddigon tebyg i ddefnyddwyr preswyl, mae busnesau bach yn llai ymwybodol o'r termau technegol ar gyfer gwasanaethau cyfathrebiadau nag ydynt o'r mathau o wasanaethau sydd ar gael - e.e. cysylltiad diwifr â'r rhyngrwyd**

- 2.34 Fel ag yn astudiaeth 2004, 'band eang' yw'r unig un o'r pedwar term gwasanaethau cyfathrebiadau (band eang, 3G, Wi-Fi, VoIP) sydd â lefel resymol o ddealltwriaeth ymhlith busnesau bach; ac mae dealltwriaeth o'r gwasanaeth hwn yn dangos gwelliant sylweddol yn ogystal ers astudiaeth 2004. Fodd bynnag, er nad yw mwyafrif y busnesau bach wedi clywed y term '3G', bu cynnydd sylweddol mewn ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r term eleni.
- 2.35 Yn ddigon tebyg i ddefnyddwyr preswyl, mae busnesau bach yn fwy tebygol o fod yn ymwybodol o allu'r gwasanaethau hyn nag o wybod a deall eu termau technegol. Er enghraifft, mae ymwybyddiaeth o 3G a gwasanaethau VoIP yn cynyddu'n sylweddol o ddisgrifio gallu pob gwasanaeth i fusnesau bach.

## **Mae mwy o fusnesau bach nawr nag yn 2004 yn dweud eu bod yn sicrhau gwybodaeth ddiweddar eu hunain – fodd bynnag, mae lefelau'n dal i fod islaw hanner yr holl fusnesau bach**

- 2.36 Mae cyfran y busnesau bach sy'n sicrhau gwybodaeth ddiweddar eu hunain am ddatblygiadau newydd mewn perthynas â gwneud galwadau o linellau tir busnes, technoleg ffôn symudol neu ffyrdd o gysylltu â'r rhyngrwyd wedi cynyddu'n sylweddol eleni, ond mae'n dal i fod islaw hanner yr holl fusnesau bach.
- 2.36 Cyflenwyr a siopau oedd y ffynonellau gwybodaeth mwyaf poblogaidd i fusnesau bach yn 2004. Fodd bynnag, mae'r safle hwn yn cael ei rannu â 'ffrindiau a theulu' bellach. Fel ag yn arolwg 2004, mae'r rheiny sy'n sicrhau gwybodaeth ddiweddar eu hunain am ddatblygiadau gwasanaethau cyfathrebiadau gryn dipyn yn fwy tebygol o ddweud y byddent yn cyfeirio at ffynonellau ar-lein.

## **Mae niferoedd cyffredinol sy'n defnyddio cyfathrebiadau yn aros yn weddol ddigynfnewid ac eithrio band eang. Mae masnachwyr unigol yn parhau i ddibynnu'n drymach ar ffonau symudol.**

- 2.38 Yn ddigon tebyg i ddefnyddwyr preswyl, mae perchenogaeth y rhyngwrwd wedi aros fwy neu lai'n ddigyfnewid ers arolwg 2004, tra bod mynediad band eang wedi cynyddu'n sylweddol ymhlith busnesau bach; mae'r cynnydd hwn yn cael ei yrru gan y busnesau mwyaf (gyda 6-10 o weithwyr).
- 2.39 Mae lefelau cyffredinol perchenogaeth llinell tir a ffonau symudol yn aros yn weddol ddigyfnewid er 2004, ac mae perchenogaeth llinell tir yn is ymhlith masnachwyr unigol. Bu cynnydd sylweddol mewn perchenogaeth ffonau symudol ymhlith busnesau bach a chanolig, a symudiad bach tuag at ddefnyddio ffonau symudol gyda chynlluniau talu busnes, er bod y gyfran sy'n defnyddio cynlluniau rhagdalau neu gontractau personol ar gyfer eu ffôn busnes yn gyfartal ag ymron i ddau o bob pum busnes bach.
- 2.40 Mae eithrio anwirfoddol o dechnoleg cyfathrebiadau ymhlith busnesau bach yn aros ar lefelau dibwys.

### **Mae defnyddwyr band eang yn gwneud defnydd ehangach o'r rhyngwrwd - yn nodedig ar gyfer lawrlwytho, prynu, bancio a gweithio gartref**

- 2.41 Mae busnesau bach â chysylltiad band eang yn gwneud defnydd ehangach o'r rhyngwrwd na'r rheiny sy'n defnyddio cysylltiad band cul. Y prif ddefnyddiau ymhlith busnesau bach â band eang yw: canfod a lawrlwytho gwybodaeth ar gyfer gwaith, prynu nwyddau a gwasanaethau, bancio, a gweithio gartref.
- 2.42 Mae defnydd busnesau o ffonau symudol yn gyfyngedig o ran ehangder; mae rhyw un o bob pedwar sydd â ffonau symudol busnes yn defnyddio'r ffonau ar gyfer unrhyw beth ymhellach na galwadau a negeseuon testun. Mae arwyddion o ostyngiad mewn gwariant ar ffonau symudol er 2004.

### **Mae busnesau bach yn llai tebygol na'r llynedd o ystyried eu bod yn cael 'gwerth da' o'u gwasanaeth ffôn symudol, a dangosant lefelau uwch o anfodlonrwydd**

- 2.43 Mae cyfrannau sylweddol uwch yn ystyried bod ffonau llinell tir a ffonau symudol yn hanfodol nag sy'n ystyried bod mynediad i'r rhyngwrwd yn hanfodol; ni fu unrhyw newidiadau o bwys er 2004.
- 2.44 Nid yw mwyafrif clir o'r rheiny nad ydynt yn berchenogion yn gweld budd o fod yn berchen ar ffôn symudol neu o gael mynediad i'r rhyngwrwd. Rhoddir graddiadau gryn dipyn yn uwch ar gyfer budd potensial mewn perthynas â bod yn berchen ar ffôn symudol ar gyfer y busnes; ac ymddengys bod hyn yn fwy cyffredin ymhlith masnachwyr unigol a'r rheiny nad oes ganddynt adeilad busnes.
- 2.45 Mynegwyd pryderon neu ofidiau gan ryw chwarter o fusnesau bach ym mhob marchnad – nid yw'r lefelau hyn yn wahanol iawn i 2004. Mae'r prif bryderon yn ymwneud â chost yn y marchnadoedd cyfathrebiadau (llinell tir a symudol) a diogelwch yn y rhyngwrwd – yn ddigon tebyg i ddefnyddwyr preswyl, er nad ymddengys bod galwadau digymell yn bryder sydd ar flaen meddyliau busnesau bach.
- 2.46 Mae'r gyfran o fusnesau bach sy'n ystyried eu bod yn cael 'gwerth da' o'u gwasanaethau rhyngwrwd a ffôn symudol wedi dirywio eleni. Fodd bynnag, mae hyn i raddau helaeth yn ganlyniad i raddiadau niwtral cynyddol yn hytrach na barnau negyddol cynyddol.

- 2.47 Mae busnesau bach yn fwy anfodlon â'u gwasanaethau cyfathrebiadau na defnyddwyr preswyl, gyda chwarter yn dangos unrhyw anfodlonrwydd ar gyfer gwasanaethau llinell tir a'r rhyngrwyd, a thraean yn dangos anfodlonrwydd yn y farchnad symudol.
- 2.48 Mae anfodlonrwydd yn y farchnad symudol wedi cynyddu'n sylweddol er 2004, yn cael ei yrru i raddau helaeth gan ostyngiad mewn bodlonrwydd bod cyflenwyr yn gofalu eu bod yn cael y fargen orau. Mae hyn yn gyson â'r gostyngiad yng nghyfran y busnesau bach sydd â ffonau symudol yn dweud eu bod yn darparu 'gwerth da'.

**Mae ymddygiad newid cyflenwr yn ddigon tebyg i'r farchnad breswyl – mae gwirio tariffau ffonau symudol yn fwy cyffredin ymhlith y rheiny sy'n sicrhau gwybodaeth ddiweddar eu hunain**

- 2.49 Mae lefelau newid cyflenwr i fusnesau bach yn weddol debyg i'r farchnad breswyl, er eu bod yn is ar gyfer ffonau symudol. Y rhyngrwyd yw'r unig farchnad â lefelau cynyddol o newid cyflenwr ymhlith busnesau bach er 2004.
- 2.49 Yn ddigon tebyg i ddefnyddwyr preswyl, dywed rhyw ddau o bob pum busnes bach sydd â ffonau symudol eu bod yn gwirio p'un a ydynt ar y tariff fwyaf addas iddynt hwy. Mae'r ymddygiad hwn yn fwy cyffredin ymhlith busnesau sy'n dweud eu bod yn sicrhau gwybodaeth ddiweddar a'r rheiny sy'n defnyddio ffonau symudol contract.