

# Rhagair gan Banel Defnyddwyr Ofcom

Dyma'r ail un o ymarferion ymchwil blynyddol Panel Defnyddwyr Ofcom (OCP), sydd â'r nod o helpu'r Panel, y gwneuthurwyr polisi rydym ni'n eu cynghori, grwpiau defnyddwyr a'r diwydiant cyfathrebu i ddeall profiadau pobl o gyfathrebu llinell sefydlog, ffonau symudol, y rhyngwyd a theledu digidol.

Mae Ofcom ei hun yn rhoi adnoddau sylweddol tuag at gynhyrchu ymchwil i'r farchnad o safon dda. Serch hynny, fel Panel annibynnol, credwn ei bod yn hanfodol bwysig ein bod yn cynnal ein hymchwil annibynnol ein hunain, sy'n cydategu ymchwil Ofcom. Byddwn yn tynnu ar y sylfaen dystiolaeth gyfoethog hon i lywio'n blaenoriaethau a'r cyngor rydym yn ei roi i Ofcom. Ein gobaith yw y bydd yr ymchwil hon yn ddefnyddiol hefyd i grwpiau eraill sy'n ymwneud â materion defnyddwyr a dinasyddion yn y farchnad gyfathrebu.

Mae'r adroddiad hwn yn ymchwilio i sawl mater: dealltwriaeth defnyddwyr preswyl a busnesau bach o dechnolegau cyfathrebu; ble bydd pobl yn mynd am wybodaeth i wella eu dealltwriaeth; perchnogaeth, defnydd ac agweddau tuag at dechnolegau; profiadau o newid cyflenwyr a throsi i dechnoleg ddigidol. Cyflwynir y canfyddiadau arwyddocaol yn y crynodebau gweithredol ar ddechrau'r adroddiad ymchwil. Mae'r rhagair hwn yn tynnu sylw at y canfyddiadau a fydd yn pennu gwaith y Panel ei hun yn y flwyddyn sy'n dod.

Mae'n prif bryder ni yn un cyfarwydd – mae oedran yn un o'r ffactorau mwyaf arwyddocaol o hyd sy'n effeithio ar sut mae pobl yn ymgysylltu, neu'n peidio ag ymgysylltu, â marchnadoedd cyfathrebu. Dengys yr ymchwil fod llawer o bobl (ond nid pawb) dros 65 oed ymhlith y rheiny sy'n lleiaf tebygol o fod yn ymwybodol o dechnolegau cyfathrebu, eu deall, mynnu'r wybodaeth ddiweddaraf amdanynt neu'n berchen arnynt. Ac eto ymhlith y grŵp amrywiol hwn y ceir y rhai a fyddai'n elwa mwyaf ar y cysylltiadau cymdeithasol y gall y technolegau hyn eu dwyn.

Rydym wedi comisiynu darn o ymchwil ar wahân i'n helpu i ddeall y rhwystrau sy'n atal pobl hŷn rhag ymgysylltu â thechnoleg ddigidol a'r cymhellion sy'n eu denu i ymgysylltu. Edrychwn ymlaen at rannu'n casgliadau ac at weithio gydag eraill ar y mater hwn.

Dengys yr ymchwil hefyd fod defnyddwyr incwm isel yn gwario cyfran uwch o'u hincwm defnyddiadwy ar dechnoleg cyfathrebu na gweddill y boblogaeth, yn lleiaf tebygol o wirio eu bod yn manteisio ar y fargen orau a newid, ac yn cael llai am eu harian. Mae'n llai tebygol bod ganddynt gysylltiad â'r rhyngwyd a thirwifrau o gartref. Mae lefel eu gwariant yn arwydd o ba mor hanfodol mae gwasanaethau cyfathrebu iddynt ond bod defnyddwyr incwm isel yn aros yn ddiameddiffyn yn y farchnad.

Mae'r hyn mae'r ymchwil yn dweud wrthym am lefelau isel ymwybyddiaeth o offer cyfathrebu arbenigol a'r lefel is byth o ddefnydd arno gan bobl â nam ar eu clyw neu eu golwg yn peri pryder i'r Panel, yn enwedig felly yng ngoleuni'r anawsterau maent yn eu hwynebu gyda chynhyrchion prif-ffrwd fel ffonau symudol. Mae'r fforwm defnyddwyr rydym yn ei gynnal wedi datgan pryderon am gostau ac argaeledd pobl i helpu i osod offer a dangos i ddefnyddwyr sut i ddefnyddio offer fel rhwystrau i'w fabwysiadu. Mae'r rhwystrau olaf hyn yn peri i ni bwylllo mewn perthynas â'r trosiant i wasanaethau digidol.

Argymhellodd y Panel i'r Ysgrifennydd Gwladol dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon y dylai pobl sydd wedi'u hynysu'n gymdeithasol gael cymorth arbennig

gyda'r trosiant i wasanaethau digidol. Mae'r ymchwil hon yn ategu'r ddatl hon - teulu a ffrindiau yw'r ffynhonnell gwybodaeth a chyngor fwyaf poblogaidd. Mae pobl 65 oed ac yn hŷn yn sylweddol llai tebygol o adnabod rhywun sydd â theledu digidol a allai ddangos iddynt sut mae'n gweithio. Byddwn yn parhau gyda'n trafodaethau â'r Llywodraeth ac yn gweithio gyda Digital UK ar y prosiect i geisio sicrhau bod pobl sydd wedi'u hynysu'n gymdeithasol yn cael y cymorth mae ei angen drwy'r broses drosi.

Credwn fod cyfleoedd i ddylunio a marchnata offer i bobl sydd â nam *fel un o ffactorau oedran* ac na fyddent yn ystyried eu hunain yn y farchnad am offer arbenigol yn cael eu hanwybyddu. Byddwn yn gweithio gyda'r Llywodraeth, Digital UK, Ofcom, gweithgynhyrchwyr, adwerthwyr a chyrrff anabled i integreiddio nodweddion dyluniad defnyddiol i gynhyrchion teledu digidol a chynhyrchion eraill y brif ffrwd er mwyn iddynt fod yn hygyrch nid yn unig i'r rheiny sydd â namau penodol, ond hefyd yn haws i bawb eu defnyddio.

Mae'n dda iawn gan y Panel weld bod ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o 'drosi digidol' wedi cynyddu'n sylweddol ar draws pob grŵp diddordeb ers astudiaeth 2005, ond yn sylwi eu bod yn parhau'n isel ymhlith pobl hŷn 65 oed a throsodd a'r rheiny mewn teuluoedd incwm isel. Yn ddiweddar mae Digital UK wedi lansio ymgyrch wybodaeth y gobeithiwn y bydd yn adeiladu ar y cynnydd hwn.

Mae anafodlonrwydd ar wasanaethau cyfathrebu yn aros yn isel er gwelwyd cynnydd ym mhryderon defnyddwyr am bob gwasanaeth. Ymhlith y pryderon sydd wedi codi mae costau, galwadau heb eu gwahodd a galwadau tawel i ffonau symudol yn ogystal ag i ffonau llinell sefydlog, a spam a hysbysebion naid ar y rhynggrwyd. Cyflenwyr yn sicrhau eu bod yn defnyddio'r fargen orau sydd ar gael sy'n peri'r anafodlonrwydd mwyaf i ddefnyddwyr, yn enwedig busnesau bach. Mae lefelau newid cyflenwr yn aros yn ddigynfnewid ers 2005. Mae hyn yn gwarantu ymchwil pellach, yn enwedig sut mae argaeledd a chost y wybodaeth am y bargeinion gorau yn effeithio patrymau newid defnyddwyr. Mae'n bleser gan y Panel nodi bod Ofcom wedi rhoi blaenoriaeth i ddiogelu defnyddwyr yn ei Gynllun Blyneddol 2006-7 a gobeithiwn adrodd gwelliannau mewn gallu defnyddwyr i chwilio am a defnyddio gwybodaeth am brisiau a newid cyflenwr yn ein cyhoeddiad olrhain y flwyddyn nesaf.

At ei gilydd mae'n hymchwil yn adrodd stori dda ond mae yna broblemau i ymdrin â nhw o hyd, yn enwedig i ddefnyddwyr hŷn a defnyddwyr incwm isel. Rydym yn dal i ddisgwyl marchnad lle bydd gan bob defnyddiwr ddigon o wybodaeth, dealltwriaeth a hyder i ddewis a defnyddio cynhyrchion a gwasanaethau cyfathrebu sy'n briodol i'w hanghenion a'u dull o fyw.