Rhagair

Hwn yw trydydd cyhoeddiad ymchwil Panel Defnyddwyr Ofcom, sydd â'r bwriad o helpu i hysbysu unrhyw un sydd â diddordeb mewn deall profiadau pobl o gyfathrebiadau llinell sefydlog, ffonau symudol, y rhyngrwyd a theledu digidol.

Mae Ofcom ei hun yn neilltuo adnoddau sylweddol i gynhyrchu ymchwil marchnad o safon. Eleni, yn hytrach na dyblygu ymchwil, mae'r Panel wedi penderfynu tynnu oddi ar ymchwil a gynhyrchwyd gan Ofcom – ond wedi ei rannu mewn dulliau gwahanol i arddangos materion ar gyfer rhannau neilltuol o boblogaeth y DU sydd o ddiddordeb agos i ni.

Mae'r adroddiad hwn yn edrych ar sawl pwnc: dealltwriaeth, perchnogaeth a defnydd defnyddwyr o dechnolegau cyfathrebiadau; profiadau o newid cyflenwyr; boddhad gyda gwasanaethau cyfathrebiadau; ac agweddau tuag at y newid i'r digidol. Cyflwynir y canfyddiadau arwyddocaol yn y crynodeb gweithredol.

Mae pedwar peth yr hoffem ei amlygu yn y rhagair byr hwn. Y cyntaf yw, dros y flwyddyn ddiwethaf yn y farchnad cyfathrebiadau rydym wedi gweld cynnydd amlwg yn y niferoedd a'r mathau o wasanaethau bwndel a gynigir i ddefnyddwyr. Bu hyn yn neilltuol o wir ym maes bwndelu band eang/llinell sefydlog, yn arbennig o ran y cynnig o 'fand eang am ddim' gan rai cyflenwyr. Ochr yn ochr â'r newidiadau hyn gwelwyd rhai diffygion amlwg mewn gwasanaeth i gwsmeriaid, ac adlewyrchwyd hyn yn y lefel o gwynion a dderbyniodd Ofcom eleni. Bydd yn bwysig deall sut y mae pobl yn ymateb i'r cynhyrchion bwndel hyn - ac a ydynt yn annog pobl i chwilio am well bargen ai peidio - neu i aros lle maent. Mae'n rhy gynnar i ddweud eto - ond bydd yn bwysig edrych ar y datblygiad hwn i weld sut y mae defnyddwyr yn manteisio ar ffurf newydd cynigion y farchnad.

Yr ail beth yr hoffem ei amlygu yw gwahanol brofiadau defnyddwyr mewn rhai rhannau o'r DU o'i gymharu â phrofiadau rhai sydd yn byw mewn ardaloedd trefol. Mewn rhai ardaloedd gwledig efallai nad yw cynnyrch a gwasanaethau ar ael mor hawdd, a nodwn fod defnyddwyr sydd yn byw mewn ardaloedd gwledig yn fwy tebygol o fod yn anfodlon gyda gwasanaethau cyfathrebiadau, ac yn cael problemau gyda derbyniad, ac yn ei chael yn anos gymharu neu i newid cyflenwyr. Ni chredwn y dylid caniatáu i raniad gwledig/trefol pobl o gyfathrebiadau gael cyfle i wreiddio – a byddwn yn cadw golwg gofalus ar y mater hwn dros y flwyddyn nesaf.

Y trydydd peth yr hoffem ei amlygu yw profiad pobl hŷn 65 oed a throsodd. Mae rhywfaint o newyddion cadarnhaol yma, gan ei bod yn ymddangos yng nghanfyddiadau'r ymchwil bod cynnydd wedi bod yn y defnydd o dechnoleg cyfathrebiadau ymysg y rhai 65 oed a throsodd, ond mae'r grŵp hwn - os mewn gwirioned y mae'n gwneud synnwyr i'w hystyried yn 'grŵp' - yn parhau i fod y tu ôl i grwpiau eraill o ran ymgysylltu â'r farchnad cyfathrebiadau. Tra

bod nifer o bobl sydd yn 65 oed a throsodd (ond nid pob un) ymysg y rhai lleiaf tebygol o fod yn berchen ar dechnolegau cyfathrebiadau, credwn y gallai'r grŵp amrywiol hwn fanteisio yn fawr o'r cyswllt cymdeithasol a all ddod yn sgil y technolegau hyn, a byddwn yn parhau i edrych ar ffyrdd o helpu ac annog pobl yn y grŵp oedran hwn i ddefnyddio technoleg yn llawnach - neu o gwbl.

Mae'r pedwerydd pwynt yr hoffem ei amlygu yn deillio o gysylltedd rhyngrwyd cynyddol ond nid cyffredinol. Tra bod y nifer sydd yn defnyddio band eang yn parhau i gynyddu, mae nifer o gartrefi o hyd yn y DU heb fynediad i'r rhyngrwyd. Buom yn cynnal rhywfaint o ymchwil i brofiadau plant sydd yn byw mewn cartrefi heb fynediad i'r rhyngrwyd a bydd yr ymchwil hwn yn barod i'w gyhoeddi yn yr haf. Nawr rydym eisiau amlygu y gall hwn fod yn agwedd arall pwysig o sut y mae mynediad i gyfathrebiadau yn effeithio profiadau bywyd pobl yn fawr iawn a byddwn yn dweud rhagor am hyn yn nes ymlaen eleni.

Mae Arolwg Olrhain y Panel Defnyddwyr yn peintio darlun o farchnad symudol gyda rhai tueddiadau cadarnhaol. Yn wir, lle mae diffyg boddhad, gall rhywfaint o hyn ddeillio o gynnydd mewn disgwyliadau defnyddwyr, sydd yn adlewyrchiad iach o sector sydd yn aeddfedu. Ond mae sawl maes o bryder o hyd sydd angen mynd i'r afael â nhw er mwyn ceisio sicrhau fod pawb yn ein cymdeithas, waeth pwy ydynt neu lle maent yn byw, yn cael cynnig teg ar yr holl fanteision a all ddod yn sgil technoleg cyfathrebiadau.

Adran 1

Crynodeb Gweithredol

Yn y DU yn gyffredinol mae'r nifer sydd yn defnyddio'r rhyngrwyd a theledu digidol yn parhau i gynyddu, ynghyd â lefelau o newid cyflenwyr llinellau tir.

Mae mynediad i'r rhyngrwyd yn y cartref ac i deledu digidol (yn bennaf wedi'i yrru gan Freeview) yn parhau i godi. Mae'r nifer sydd yn defnyddio band eang hefyd wedi cynyddu. Mae perchnogaeth llinellau tir yn parhau'n llonydd, ond mae lefelau gwariant yn ôl a adroddir wedi syrthio. Mae lefelau gwariant yn ôl a adroddir ar blatfformau eraill wedi parhau'n gyson yn gyffredinol. Fel y trafodir isod, mae gan rhai grwpiau 'bregus' lefelau is o wariant yn ôl a adroddir.

Tra bod perchnogaeth rhyngrwyd yn y cartref, band eang a theledu digidol hefyd wedi cynyddu ymysg defnyddwyr dros 65 oed a defnyddwyr dan 65 oed mewn cartrefi incwm isel, mae bwlch o hyd rhwng y ddau grŵp hyn a gweddill y boblogaeth.

Nid yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr heb dechnolegau neilltuol yn bwriadu cael y gwasanaeth hwnnw yn y 12 mis nesaf. Diffyg canfyddiad o angen yw'r rheswm a roddir yn fwyaf cyffredin am hyn, er bod rhesymau cost yn cael eu crybwyll hefyd.

Mae lefelau newid wedi cynyddu yn y farchnad llinell tir yn y 12 mis diwethaf. Ymddengys mai gwasanaethau 'bwndel' band eang a llinell tir sydd yn gyrru'r newid hwn.

Mae lefelau newid yn y farchnad darparydd gwasanaeth rhyngrwyd yn parhau'n sefydlog, er bod y canran oedd yn dweud ei bod neu y byddai'n hawdd newid wedi gostwng 12 pwynt canran.

Mae canfyddiadau o arolwg ad hoc gan Ofcom yn nodi bod cynnydd wedi bod mewn pryderon am dechnolegau neilltuol ers 2004, yn fwyaf amlwg am y rhyngrwyd (i fyny 38%) a theledu digidol (i fyny 22%). Mae diogelwch ar y we o bryder neilltuol i ddefnyddwyr o ran y rhyngrwyd, a delweddau rhywiol a threisgar yw'r pryderon a nodir amlaf o ran teledu.

Bu cynnydd bychan yn y canran o ddefnyddwyr oedd â rheswm i gwyno am naill ai eu llinell tir, ffôn symudol neu wasanaethau rhyngrwyd, i fyny pedwar pwynt canran i 16%. Ymysg y rhai gyda llinell tir oedd â rheswm i gwyno, mae'r nifer o ddefnyddwyr sydd yn gwneud hynny wedi cynyddu.

Yn gyffredinol mae mwyafrif y defnyddwyr yn y DU yn ymwybodol o'r newid i'r digidol (pedwar o bob pump) ac mae tri o bob pump yn ymwybodol o, ac yn deall beth a olygir wrth y newid i'r digidol. Mae dwy ran o dair o ddefnyddwyr naill ai yn niwtral neu yn gadarnhaol am y newid i'r digidol.

Mae naw allan o bob deg defnyddiwr yn bwriadu newid o leiaf yn rhannol i set deledu a fydd yn gallu derbyn signal digidol, a dim ond 2% sydd yn dweud ar hyn o bryd na fydd yr un teledu yn cael ei newid.

Mae lefelau perchnogaeth ac ymwneud â thechnolegau cyfathrebiadau yn parhau'n is na'r cyfartaledd ymysg defnyddwyr hŷn.

Ac eithrio llinellau tir cartref, mae perchnogaeth o'r pedwar technolegau a fesurwyd yn yr ymchwil hwn yn is ymysg defnyddwyr dros 65 oed. Mae gan ddefnyddwyr hŷn sydd yn berchen ar bedwar platfform lefelau is o wariant yn ôl a adroddir, yn llai tebygol na'r arfer o newid cyflenwyr neu i ddweud bod ganddynt reswm i gwyno am eu llinell tir, ffôn symudol neu wasanaeth rhyngrwyd. Maent hefyd yn llai tebygol na'r arfer o'i chael yn haws i wneud cymariaethau cost neu ansawdd.

Gan adlewyrchu lefelau is o ymgysylltu â thechnolegau cyfathrebiadau mae defnyddwyr hŷn yn defnyddio'r rhyngrwyd am lai o resymau na'r defnyddwyr rhyngrwyd cartref arferol, a nhw yw'r grŵp sydd yn fwyaf tebygol o ddefnyddio eu ffonau symudol yn unig ar gyfer galwadau llais. Maent yn fwy tebygol o fod ar gynlluniau talu yn ôl y defnydd. Mae defnyddwyr hŷn, nad ydynt yn bwriadu cael rhyngrwyd neu deledu digidol yn y 12 mis nesaf yn fwy tebygol na'r arferol i ddweud nad oes angen iddynt wneud hynny, yn hytrach na dyfynnu rhesymau cost.

Ar y llaw arall mae defnyddwyr hŷn yn fwy tebygol o fod yn fodlon gyda'r gwerth am arian a gynigir gan eu gwasanaeth llinell tir ac mae boddhad gyda rhwyddineb deall biliau rhyngrwyd wedi gwella. Ond maent yn llai bodlon na'r arferol gyda'u cyflenwyr ffôn symudol ar y rhan fwyaf o fesurau.

Tra bod ymwybyddiaeth o'r newid i'r digidol yn unol â'r cyfartaledd cenedlaethol, dywed canran uwch o ddefnyddwyr hŷn nad ydynt yn deall yn llawn beth y bydd y newid i'r digidol yn ei olygu.

Mae pobl hŷn yn fwy tebygol na'r arferol i ddweud fod ganddynt neu y byddai ganddynt broblemau gweledol, clywed neu symudedd wrth ddefnyddio teledu, cyfrifiaduron, ffonau llinell tir neu symudol. Teledu sy'n creu'r problemau fwyaf, ac mae'r prif broblemau yn gysylltiedig â chlyw.

Mae defnyddwyr ag anabledd dan 65 oed yn dangos lefelau uwch o berchnogaeth na grwpiau 'bregus' eraill, ond maent yn fwy tebygol o gael anawsterau wrth ddefnyddio technolegau cyfathrebiadau

Mae defnyddwyr dan 65 oed ag anableddau yn llai tebygol na'r arferol o fod â llinell ffôn tir neu fynediad i ryngrwyd cartref. Maent yn fwy tebygol o fyw mewn cartref ffôn symudol yn unig ac mae'r ffigur hwn wedi cynyddu ers y llynedd.

Fel y byddem yn disgwyl, mae defnyddwyr yn y grŵp hwn yn fwy tebygol o ddweud eu bod, neu y byddent yn cael anawsterau wrth ddefnyddio technolegau cyfathrebiadau. Mae'r canrannau sydd yn gwneud hynny ar

draws pob platfform yn debyg iawn i ddefnyddwyr hŷn gyda theledu unwaith eto yn creu'r anhawster mwyaf, yn enwedig oherwydd materion clyw.

Mae defnyddwyr dan 65 oed sydd yn byw mewn cartrefi incwm isel yn parhau i fod y tu ôl i gyfartaledd y DU o ran mynediad i dechnolegau cyfathrebiadau. Ond maent yn mynegi lefelau uwch o hyder na defnyddwyr hŷn wrth newid a chymharu cyflenwyr.

Tra bod lefelau treiddio wedi cynyddu yn unol â chyfartaledd y DU, mae defnyddwyr dan 65 oed mewn cartrefi incwm isel yn llai tebygol na'r cyfartaledd i gael mynediad i'r rhyngrwyd neu i deledu digidol yn y cartref.

Maent yn llawer mwy tebygol na'r arferol o fyw mewn cartrefi ffonau symudol yn unig, a chynyddodd y ffigur hwn ers y llynedd. Mae mwyafrif y grŵp hwn sydd yn defnyddio ffonau symudol ar gynllun talu yn ôl y defnydd. Fel defnyddwyr hŷn maent yn fwy tebygol o ddefnyddio eu ffonau symudol ar gyfer galwadau llais yn unig ac i ddefnyddio'r rhyngrwyd am lai o resymau.

Maent yn llai tebygol na'r arferol o ddweud fod ganddynt reswm i gwyno am eu gwasanaeth llinell tir, ffonau symudol neu ryngrwyd. Ond yn wahanol i ddefnyddwyr hŷn maent hefyd yn fwy tebygol na'r arferol o ddisgrifio cymariaethau cost ac ansawdd gwasanaeth ar gyfer cyflenwyr llinell tir a theledu aml sianeli fel rhywbeth hawdd, ac i ddweud fod ansawdd cymariaethau gwasanaeth rhwng cyflenwyr ffonau symudol yn hawdd.

Mae defnyddwyr yn y grŵp hwn yn fwy tebygol na'r arferol o ddweud fod newid cyflenwyr ffonau symudol yn hawdd ac i fod yn fodlon bod eu cyflenwr llinell tir, ffôn symudol neu ryngrwyd yn sicrhau eu bod ar y fargen orau. Mae'r ffigur wedi cynyddu i ddefnyddwyr llinell tir.

Mae ymwybyddiaeth a dealltwriaeth am y newid i'r digidol yn is na'r arferol ymysg y grŵp hwn.

Mae defnyddwyr sydd yn byw mewn ardaloedd gwledig yn fwy tebygol o fod yn anfodlon gyda gwasanaethau cyfathrebiadau

Er nad yw lefelau perchnogaeth yn wahanol mewn ardaloedd gwledig o'i gymharu â chyfartaledd y DU, mae defnyddwyr yn y grŵp hwn yn gyffredinol yn llai bodlon gyda gwasanaethau cyfathrebiadau ar draws y platfformau llinell tir, ffonau symudol a rhyngrwyd. Maent yn fwy tebygol na'r arferol o ddefnyddio eu ffonau symudol ar gyfer galwadau llais yn unig.

Mae defnyddwyr sydd yn byw mewn ardaloedd gwledig hefyd yn ei chael yn anos i gymharu cyflenwyr, neu i ddweud ei bod neu y byddai'n hawdd newid. Maent yn llai tebygol na defnyddwyr sydd yn byw mewn ardaloedd trefol i fod wedi newid eu cyflenwr llinell tir.

Nid yw'r nifer sydd yn manteisio ar dechnolegau cyfathrebiadau ar draws y gwledydd bod amser yn unol â gweddill y DU er bod y bwlch wedi bod yn cau eleni gyda Gogledd Iwerddon a gweddill y wlad.

Mae defnydd o ffonau symudol wedi cynyddu yn yr Alban a Gogledd Iwerddon a thra bod mynediad i deledu digidol wedi cynyddu ar draws y DU, gwelwn gynnydd neilltuol o fawr yn y ddwy wlad yma. Mae'r un peth yn wir am fand eang – mae wedi cynyddu ar draws y gwledydd ond gwelwn gynnydd neilltuol o fawr yn yr Alban a Gogledd Iwerddon.

Mae patrymau perchnogaeth yn amrywio ar draws y gwledydd. Mae defnyddwyr sydd yn byw yn yr Alban yn llai tebygol o fod â llinell tir neu ryngrwyd gartref. Mae defnyddwyr yng Nghymru yn sylweddol llai tebygol o fod yn defnyddio ffonau symudol, ond mae lefelau perchnogaeth teledu digidol yn uwch na'r cyfartaledd. Mae defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon yn llai tebygol o fod â theledu digidol, mynediad i gyfrifiadur neu ryngrwyd gartref (er bod y bwlch rhwng Gogledd Iwerddon a'r DU yn cau yn dilyn cynnydd mewn treiddiad yn 2006).

Mae defnyddwyr yng Nghymru yn fwy tebygol o fod wedi newid eu cyflenwr llinell tir neu ryngrwyd cartref, tra bod defnyddwyr yn yr Alban yn fwy tebygol o fod wedi newid eu cyflenwr ffôn symudol.

Dywed defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon eu bod yn talu mwy am ffonau symudol nag yn 2005, er bod costau llinellau tir wedi gostwng. Rydym hefyd yn gweld cynnydd mewn boddhad gyda'r gwerth am arian a gynigir gan eu llinell tir, a gyda'u cyflenwr llinell tir yn sicrhau eu bod ar y fargen orau.

Mae ymwybyddiaeth o'r newid i'r digidol yn uwch na'r arferol yn yr Alban, tra bod defnyddwyr yng Nghymru yn llai tebygol o deimlo'n positif am y newid, er bod ganddynt lefel uwch o ddealltwriaeth na'r arferol.