



Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynggori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl: Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith 2015/16

Cyflwyniad

Dyma Gynllun Gwaith 2015/16 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a Phwyllgor Cynggori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl. Mae'n rhoi ein blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn nesaf.

Mae'r adnoddau sydd gan y Panel - yn ariannol a'r tîm gweithredol - yn effeithio'n uniongyrchol ar hyd a lled ei waith felly mae angen canolbwyntio ar y prif feysydd sydd o fudd i ddefnyddwyr. Yn unol â hynny, mae'r Cynllun yn ceisio cwmpasu a blaenoriaethu'r materion hynny sydd fwyaf tebygol o effeithio'n sylweddol ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau yn y sector cyfathrebu, gan gynnwys gwasanaethau post. Ar yr un pryd mae'n ceisio galluogi monitro ystod ehangach o bynciau'n effeithiol er mwyn i'r Panel a Phwyllgor Cynggori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ymateb yn hyblyg i feysydd sy'n dod i'r fei.

Swyddogaeth

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu yn banel annibynnol a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion: pobl sy'n fwy agored i

niwed; pobl hŷn a phobl ag anableddau; anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a threfol; pobl ar incwm isel; a microfusnesau, sy'n wynebu nifer o'r un materion â defnyddwyr unigol.

Mae wyth aelod ar y Panel sydd, rhyngddynt, â phrofiad mewn nifer o feysydd gwahanol, gan gynnwys hygyrchedd, eiriolaeth defnyddwyr, datrys anghydfod, telegyfathrebu, y diwydiannau digidol a chynnwys, gwasanaethau mynediad, microfusnesau a busnesau bach, y trydydd sector, polisi cymdeithasol ac ymchwil i'r farchnad. Mae pedwar aelod o'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr a dinasyddion ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r Aelodau hyn hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cynghori Ofcom ar gyfer pob Gwlad ac yn ceisio sicrhau bod syniadau'n cael eu cyfathrebu ddwy ffordd.

Er mwyn manteisio ar y synergedd rhwng y Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ac er mwyn osgoi unrhyw ddyblygu posibl, sefydlwyd bod aelodau'n perthyn i'r naill gorff ar llall yn ystod haf 2012. Nid yw cylchoedd gwaith y cyrff wedi newid. Mae hyn yn golygu bod Aelodau, yn rhinwedd eu swyddogaeth ar Bwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, hefyd yn darparu cyngor i Ofcom ar faterion sy'n ymwneud â phobl hŷn a phobl anabl gan gynnwys teledu, radio a chynnwys arall ar wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom.

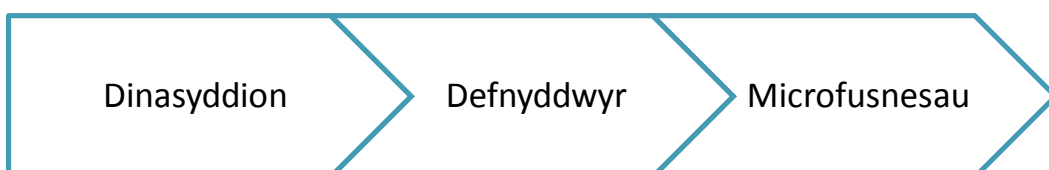
Mae'r Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn helpu i gyfrannu at y cyngor y maent yn ei roi i Ofcom a sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Rydym hefyd yn ymgysylltu ag ystod o sefydliadau eraill gan weithio ar ran y grwpiau budd hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

Yn aml bydd y Panel yn cael ei ddisgrifio fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom. Rydym yn darparu cyngor cadarn ac annibynnol sy'n adeiladol, yn realistig ac yn deall y cyfaddawdu sy'n aml yn gysylltiedig â phenderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel yn gynnar yn y broses reoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Byddwn yn cyhoeddi gwybodaeth am ein cyngor ac am ein gweithgareddau ar ein gwefan ein hunain
<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

Amcan y Panel

Amcan y Panel yw:

diogelu a hybu buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu drwy roi cyngor i Ofcom, yr Undeb Ewropeaidd, Llywodraethau, y diwydiant ac eraill.



Cyd-destun

Wrth ystyried ein swyddogaeth i ddylanwadu ar Ofcom, mae'n hollbwysig ein bod yn ystyried y gwaith sydd i'w wneud gan Ofcom dros y flwyddyn nesaf, yn ogystal â datblygiadau ehangach yn y maes cyfathrebu. Felly caiff ein Cynllun Gwaith ei ddylanwadu gan flaenoriaethau a ffrydiau gwaith Ofcom, fel sy'n cael eu hamlinellu yn ei Gynllun Blyneddol¹, yn ogystal â datblygiadau arwyddocaol eraill sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau yn y DU.

Byddwn yn aros yn effro i faterion a all godi yn ystod y flwyddyn; ac ar gyfer nifer o'r meysydd rydym wedi'u nodi mae dimensiynau penodol yn codi o'r Gwledydd datganoledig. Bydd ein gwaith gyda'r Pwyllgorau Cyngori a rhanddeiliaid eraill yn y Gwledydd yn cyfrannu at ein dull gweithredu gyda'r materion hyn. Ar ben hynny, byddwn yn cydweithredu'n agos ac yn edrych ar gydweithio â sefydliadau eraill sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr ar ystod o faterion sy'n ymwneud â'r pynciau a restrir ar dudalen 5, neu sy'n codi yn ystod y flwyddyn.

Datblygiadau ehangach

Yn ogystal â Chynllun Ofcom ar gyfer y flwyddyn a'i Adolygiad Strategol o Gyfathrebu Digidol, mae nifer o ddatblygiadau eraill ar waith neu ar y gweill yn ystod 2015/16, sy'n berthnasol i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau yn y DU. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Newidiadau yn y dirwedd defnyddwyr;
- Newidiadau yn strwythur y diwydiant;
- Canlyniad yr Etholiad Cyffredinol sydd ar fin cael ei gynnal o ran yr effaith ar bolisi sy'n ymwneud â defnyddwyr;
- Gweithredu'r Ddeddf Hawliau Defnyddwyr;
- Mentrau a ddisgwylir gan y Comisiwn Ewropeaidd e.e. cynigion rheoleiddio ar gyfer Cyfandir Cysylltiedig, diogelu data
- Cynllun Gweithredu Defnyddwyr Telegyfathrebu'r Llywodraeth

Blaenoriaethau ar gyfer 2015/16

Rydym wedi datblygu ein Cynllun Gwaith drwy ddefnyddio dau gwestiwn gyda phob mater y gallai fynd i'r afael ag ef:

- Beth yw graddfa'r broblem i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau?
- A oes modd i'r Panel a Phwyllgor Cyngori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl wneud gwahaniaeth?

Roedd y Cynllun yn destun ymgynghoriad yn ystod mis Chwefror a mis Mawrth 2015 a chafodd ei adolygu ar ôl cael sylwadau gan randdeiliaid.

¹ <http://www.ofcom.org.uk/about/annual-reports-and-plans/annual-plans/annual-plan-2015-16/>

Mathau o ymgysylltu

Rydym yn trefnu ein gwaith drwy ganolbwyntio ein hymdrech barhaus ar feysydd ymgysylltu allweddol, gan ddefnyddio ymchwil i gyfrannu at ein gwaith ac adolygu ystod ehangach o bynciau yn barhaus. Yng nghyswllt materion eraill, byddwn yn eu hadolygu fel sy'n briodol ac yn darparu cyngor yn ôl yr angen.

Mae'r newidiadau cyflym yn yr amgylchedd cyfathrebu'n golygu ei bod yn rhaid i ni fod yn hyblyg gyda'n cynlluniau er mwyn gallu ymateb i sialensiau newydd. Efallai y cawn ni geisiadau am gyngor ar faterion nad ydynt yn ein Cynllun Gwaith, ac mae'r Panel ei hun yn debyg o ddod o hyd i faterion newydd sy'n bwysig i ddefnyddwyr ac sy'n haeddu ei sylw. Byddwn yn parhau i fonitro materion yn y maes cyfathrebu ac yn cysylltu ag ystod eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr er mwyn casglu - a rhannu - gwybodaeth am ddatblygiadau.

Dyma ein meysydd gwaith arfaethedig.

Meysydd gwaith ar gyfer 2015/16²

Prif feysydd ymgysylltu

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd gwasanaeth
- Galwadau niwsans, sgamiau a hwylustod riportio
- Trin defnyddwyr yn deg a gwasanaeth i gwsmeriaid
- Preifatrwydd a diogelwch data personol
- Niwed/ymgysylltu digidol
- Profiad microfusnesau o gyfathrebu

Ymchwil

- Olion Troed Digidol - defnyddio data personol
- Cyfathrebu cynhwysol

Adolygu

- Fforddiadwyedd a dyled
- Goblygiadau newid yn strwythur y diwydiant i ddefnyddwyr
- Gwybodaeth Defnyddwyr
- Adolygiad Darlledu Gwasanaeth Cyhoeddus
- Taliadau Symudol
- Galwadau nad ydynt yn rhai daearyddol
- Post
- Newid
- Strategaeth Sbectrwem
- Rheoli traffig

Meysydd gwaith penodol ychwanegol ACOD

- Cynhwysiant a Hygyrchedd
- Portreadu a chyfranogi

² Ceir mwy o fanylion am yr adrannau rydym yn bwriadu eu harolygu ar ein gwefan.

Prif Feysydd Ymgysylltu:

Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth (gan gynnwys crwydro anfwriadol/dyfodol llais/Ymrwymiad Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang)

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn dibynnu mwy nag erioed o'r blaen ar wasanaethau cyfathrebu - ac yn enwedig dyfeisiau symudol. Ym marn y Panel, mae darparu gwasanaethau cyfathrebu o safon is oherwydd seilwaith annigonol - boed hynny'n ddiffyg band eang dibynadwy, cyflym neu absenoldeb darpariaeth symudol cadarn ar gyfer data a/neu lais - wedi gorffen bod yn fater syml o achosi annifyrrwch i ddefnyddwyr ac i microfusnesau; bellach, mae hi'n tyfu'n broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol a sylweddol.

Roedd y Panel wedi croesawu'r ddyletswydd i sicrhau bod darpariaeth 4G dan do ar gael mewn 98% o'r eiddo ar draws y DU, a 95% ym mhob Gwlad erbyn diwedd 2017, a'r prosiect seilwaith symudol fel ffyrdd o gynyddu darpariaeth band eang a llais/data symudol mewn ardaloedd gwledig. Rydym yn gobeithio y bydd yr ymrwymadau diweddar sydd wedi cael eu gwneud gan Gwmnïau Rhwydweithiau Symudol i'r Llywodraeth - darpariaeth testun a llais yn yr awyr agored wedi'i warantu gan bob cwmni ar draws 90% o ardal ddaearyddol y DU erbyn 2017 a darpariaeth lawn gan y pedwar cwmni symudol yn codi o 69% i 85% o ardaloedd daearyddol erbyn 2017 - yn cael effaith fawr a byddwn yn pwysu bod y cynnydd yn cael ei fonitro'n ofalus. Fodd bynnag, ar hyn o bryd, nid da lle gellir gwel.

Amcan penodol

Byddwn yn helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n ganolog i lunio polisiau, bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson ac nad ydy defnyddwyr na dinasyddion yn cael eu heithrio rhag cymryd rhan effeithiol yn y byd digidol. Er mwyn gwneud hyn byddwn yn parhau i ymgysylltu â Llywodraethau, Ofcom, Broadband Delivery UK (BDUK) a'r diwydiant er mwyn i fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion gael eu hystyried wrth ddarparu seilwaith ac ansawdd profiadau.

Negeseuon testun/galwadau niwsans, sgamiau a hwylustod riportio

Mae negeseuon testun/galwadau niwsans - gan gynnwys galwadau marchnata byw, galwadau mud, galwadau sy'n cael eu gadael a galwadau negeseuon marchnata sydd wedi cael eu recordio - yn gallu achosi poen, pryder a thrallod i ddefnyddwyr. Maen nhw'n gallu golygu bod microfusnesau yn gwastraffu eu hadnoddau. Os yw'n sgam, mae'n gallu golygu colled ariannol hefyd. Ceir risg hefyd bod y cysylltiadau digroeso hyn yn effeithio'n andwyol ar debygolrwydd rhywun o ymwneud â gwasanaethau masnachol dros y ffôn, a allai maes o law olygu colli busnes i rai cwmnïau. Mae'r posibilrwydd o golli ymddiriedaeth pobl yn eu gwasanaeth cyfathrebu yn newyddion drwg i ddefnyddwyr ac i fusnesau.

Mae galwadau niwsans wedi bod yn faes gwaith blaenoriaeth i'r Panel er 2012/2013. Rydym wedi gweithio'n agos gydag amrywiaeth o randdeiliaid ac mae'n galonogol gweld rhywfaint o gynnydd pendant yn y maes hwn e.e. Cynllun Gweithredu Galwadau Niwsans yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, Adroddiad Tasglu Which?, y cyhoeddiad cyllideb o becyn gwerth £3.5 miliwn i edrych ar ffyrdd o amddiffyn pobl agored i niwed rhag galwadau niwsans, y symudiad i leihau trothwy Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar gyfer gorfodi'r rheoliadau a diwygio'r ddeddfwriaeth i'w gwneud hi'n haws cyfnewid gwybodaeth rhwng Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Amcan Penodol

I helpu i leihau amllder ac effaith negeseuon testun/galwadau niwsans gan gynnwys galwadau mud a galwadau a negeseuon testun marchnata digroeso, bydd y Panel yn parhau i weithio gyda Llywodraethau, Ofcom, y Telephone Preference Service (TPS), Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, y Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol (DMA), y diwydiant a grwpiau defnyddwyr eraill i hybu: gweithredu argymhellion adolygiad y tasglu o ganiatâd defnyddwyr; ymdrechion ar y cyd rhwng asiantaethau; defnyddio'r dechnoleg sydd ar gael yn effeithiol; a chefnogaeth ar gyfer defnyddwyr a microfusnesau sy'n dymuno riportio galwadau niwsans neu sgamiau - er mwyn i bobl gael gwybodaeth well a'u bod yn cael eu diogelu'n well. Eleni byddwn yn edrych yn fanylach ar sut mae modd diogelu defnyddwyr yn well oddi wrth sgamiau (dros y ffôn a drwy'r post). Byddwn hefyd yn parhau i hybu darparu gwasanaeth adnabod y galwr am ddim (CLI) ar gyfer defnyddwyr, ar ôl i ni fynnu bod pob galwad busnes yn dangos CLI go iawn mae modd ei ffonio'n ôl - gyda phroses eithrio ar gyfer y rheini sydd efallai â rheswm dilys dros beidio â dangos y rhif e.e. llochesi cam-drin.

Trin defnyddwyr yn deg a gwasanaeth i gwsmeriaid (gan gynnwys terfynu contractau a ffonau sydd wedi cael eu colli neu eu dwyn)

Mae'r Panel yn parhau i amlygu'r argymhellion gwasanaeth i gwsmeriaid a wnaeth ar ôl ei ymchwil 2013 [Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf)³. Gallwch ddarllen am yr adroddiad ac argymhellion manwl y Panel ar wefan y Panel ⁴. Rydym wedi ymrwymo i holi am ddiweddariadau rheolaidd ar y meysydd hynny sy'n achosi pryder gyda darparwyr cyfathrebu er mwyn i ni allu deall a monitro cynnydd ar y mentrau maen nhw'n eu gwneud.

Rydym wedi bod yn poeni ers tro am ddiffyg diogelwch i ddefnyddwyr rhag biliau uchel sy'n cael eu creu ar ffonau symudol sy'n cael eu colli neu eu dwyn. O bryd i'w gilydd bydd straeon yn y cyfryngau yn tynnu sylw at enghreifftiau eithafol o filiau mawr i ddefnyddwyr a'r effaith ddifrodus sy'n gallu newid bywydau unigolion. Yn 2013, cyhoeddodd yr

³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf>

⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/going-round-in-circles/going-round-in-circles>

Ysgrifennydd dros Ddiwylliant bryd hynny, gytundeb rhwng y Llywodraeth a phedwar o'r cwmnïau ffonau symudol i roi cap ar ffonau sydd wedi cael eu colli/dwyn, gyda'r nod o'i gyflwyno yng ngwanwyn 2014. Mae'r diogelwch i ddefnyddwyr a gafodd ei addo nawr wedi cael ei gytuno ym mis Mawrth 2015 ac rydym yn edrych ymlaen at ei weld yn cael ei ddarparu.

Mae systemau rheoli ac atal twyll wedi bod ar waith yn y diwydiant ffonau symudol ers blynnyddoedd ac felly mae hi eisoes yn bosibl gallu atal defnydd anarferol neu ormodol yn gyflym. Mae hi wedi bod yn galonogol gweld pob Cwmni Rhwydwaith Symudol yn gweithredu'r cap atebolrwydd yn ddi-oed ac edrych ar atebion technegol posibl eraill. Roeddem wedi ysgrifennu at yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon yn 2014 yn tynnu sylw at ein pryder, ac rydym hefyd wedi bod yn trafod y mater hwn â'r Cwmnïau Rhwydweithiau Symudol wyneb yn wyneb.

Y llynedd, yn ein hadroddiad [*Realising the potential: micro businesses' experiences of communications services*](#)⁵, roeddem yn gofyn am ragor o gefnogaeth i ficrofusnesau gan lywodraethau, y diwydiant a darparwyr cyfathrebu er mwyn eu helpu i gynyddu'r cyfleoedd sydd ar gael drwy wasanaethau cyfathrebu. Yn dilyn gwaith ymchwil gyda microfusnesau o bob cwr o'r DU, roeddem wedi nodi er mwyn i ficrofusnesau gael gwell mantais o'u gwasanaethau cyfathrebu, mae angen cymryd camau gweithredu inter alia mewn tri maes allweddol - gan gynnwys y dylai darparwyr cyfathrebu ystyried cynnig pecynnau gwasanaethau cyfathrebu wedi'u teilwra ar gyfer microfusnesau, hwyluso mwy o fynediad i wasanaethau cadarn a dibynadwy, a darparu lefelau cefnogaeth graddfa busnes.

Amcan Penodol

Bydd y Panel yn parhau i annog Llywodraethau a'r diwydiant cyfathrebu i drin defnyddwyr - gan gynnwys microfusnesau - yn deg a chodi lefel gwasanaeth i gwsmeriaid yn y diwydiant er mwyn i bobl gael eu diogelu'n well a chael safonau cyfannol a gwell. Rydym yn trafod canfyddiadau ein hastudiaethau ymchwil, ac argymhellion cysylltiedig, â darparwyr cyfathrebu a bydd Ofcom yn adolygu'r cynnydd yn nes ymlaen yn ystod y flwyddyn. Byddwn yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl anabl (a defnyddwyr eraill a allai fod yn agored i niwed) sydd ag anghenion cyfathrebu penodol.

Preifatrwydd a diogelwch data personol (gan gynnwys Rhyngrwyd Pethau)

Mae'r ystod o gyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y rhyngrwyd, apiau symudol a microdaliadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a dinasyddion. Fodd bynnag, gyda chyfnewid data o un peiriant i'r llall ar y gorwel, ac wrth i'r farchnad am ddata personol ddod yn fwy cymhleth a gwerthfawr, mae'n bwysicach nag erioed bod pobl yn deall goblygiadau'r caniatâd maent yn ei roi i sefydliadau er mwyn defnyddio eu data a gyda golwg ar ddiogelwch, y rhagofalon mae modd iddynt eu cymryd. Mae hyn yn dod yn

⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/panel-micro-business-report-final.pdf>

bwysicach gyda photensial y Rhyngrwyd Pethau i gasglu a defnyddio mwy a mwy o fathau o wybodaeth defnyddwyr.

Amcan Penodol

Cynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion er mwyn iddynt gael cymaint o wybodaeth a diogelwch â phosibl, bydd y Panel yn adeiladu ar ei ymchwil flaenorol (*Online Personal Data - the Consumer Perspective*⁶) i adnabod ac amlygu'r materion, tynnu sylw at yr angen am waith pellach, ac annog rheoleiddwyr - gan gynnwys Ofcom, Llywodraethau a'r UE i sicrhau bod safbwyntiau a phrofiadau defnyddwyr a dinasyddion wrth galon llunio polisiau a rheoleiddio yn y maes hwn.

Niwed/ymgysylltu digidol

Ers tro mae'r Panel wedi credu oni bai fod camau sylfaenol yn cael eu cymryd bod y rhaniad digidol mewn perygl o droi'n gagendor digidol mwy byth wrth i'r pellter gynyddu rhwng y rheini sydd ar-lein a'r rheini sydd wedi'u gwreiddio'n gadarn yn y byd all-lein. Rydym yn byw mewn cyfnod lle rydym yn gweld llawer o wasanaethau'r Llywodraeth yn troi'n "ddigidol yn bennaf" a phan fydd bod ar-lein yn dod yn angenrheidiol mewn bywyd yn hytrach na bod yn ddewis ychwanegol.

Er bod y manteision o ran gallu cysylltu ar-lein yn berthnasol i bob grŵp yn y gymuned, maent yn arbennig o berthnasol i bobl anabl, y rheini ar incwm isel a phobl hŷn, gan ei bod yn bosibl y byddai llawer ohonynt yn methu symud gymaint â phobl iau. Ac eto rydym yn gwybod bod nifer y bobl sy'n defnyddio'r byd digidol yn anghyfartal ymhlith y boblogaeth, a phobl hŷn sydd fwyaf tebygol o gael eu hallgáu. Ymysg y boblogaeth gyffredinol, mae gan 88% o oedolion fynediad i'r rhyngrwyd yn unrhyw le, ond mae hyn yn is o lawer ar gyfer pobl anabl - mae Arolwg Poblogaeth Prydain 2014 yn dangos lefelau o fynediad i'r rhyngrwyd o 60-75% i'r bobl hyn⁷.

Gan adeiladu ar y *Consumer Framework*⁸ a gyhoeddwyd gennym yn 2010 ond sydd yr un mor berthnasol heddiw, ac a ddylanwadwyd gan ein hymchwil 2012 *Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement*⁹, mae'r Panel wedi dod o hyd i nifer o feysydd ar gyfer ffocws strategol a gwnaeth gyfres o argymhellion i Lywodraethau, llunwyr polisi a'r rheini sy'n darparu ar lawr gwlad. Er bod yr atebion yn gymhleth, mae'r problem ei hun yn syml: mae tua 21% o boblogaeth y DU heb sgiliau llythrennedd digidol sylfaenol¹⁰. Mae

⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

⁷ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/market-data/consumer-experience-reports/consumer-experience-14/> tudalen 86

⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/digital-participation/the-consumer-framework-for-digital-participation>

⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/research/bridging-the-gap:-sustaining-online-engagement>

¹⁰ Arolwg BBC/Go ON UK

http://www.bbc.co.uk/learning/overview/assets/bbcmedialiteracy_20130930.pdf Medi 2013

canlyniadau posibl hyn yn ddifrifol: ar gyfer unigolion, yn enwedig y rheini sy'n fwy agored i niwed; i gymdeithas; i fusnesau; ac i economi'r DU.

Amcan Penodol

Byddwn yn parhau i roi safbwynt defnyddwyr, gan gynnwys safbwynt pobl yn y cymunedau mwyaf amddifad, wrth galon y ddadl ymgysylltiad digidol. Byddwn yn gwneud hyn drwy weithio gyda Go ON UK, Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth a rhanddeiliaid eraill er mwyn i ni allu helpu i sicrhau bod yr ystod lawn o anghenion ymgysylltu digidol pobl yn cael eu diwallu, gyda chefnogaeth gwybodaeth ymarferol i ddefnyddwyr, dewis a band eang cyflym i bawb. Byddwn hefyd yn annog Llywodraethau ac eraill i sicrhau bod dewisiadau all-lein ar gael i ddarparu gwasanaeth cyhoeddus ar-lein i'r rheini sy'n annhebyg, am ba reswm bynnag, o wneud y prosesau hyn ar-lein.

Profiadau Microfusnesau o Gyfathrebu

Amcangyfrifir bod 5.2 miliwn o fusnesau sector preifat yn y DU ac mae modd dosbarthu 95% ohonyn nhw fel microfusnes. Maen nhw gyfrifol am 33% o gyflogaeth sector preifat y DU a dros 18% o'r trosiant. Fel rhan o'u adroddiad 2014 diweddar [Realising the potential: micro businesses' experiences of communications services](#)¹¹, roedd y Panel wedi comisiynu Jigsaw i gynnal ymchwil ansododdol¹² o ansawdd gydag ystod eang o 115 o ficrofusnesau o bob rhan o'r DU.

Roedd yr ymchwil yn dangos bod gwasanaethau cyfathrebu yn chwarae rhan hollbwysig yn llwyddiant microfusnesau. Fodd bynnag, maen nhw'n wynebu ystod eang o sialensiau o ran defnyddio'r cyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y gwasanaethau a'r technolegau hyn a manteisio arny'n llawn er budd y busnes; ac, ar gyfer y bobl sy'n rhedeg y cwmnïau hyn, mae amser yn aml yn brin. Yn dilyn y gwaith ymchwil, roeddem wedi amlygu er mwyn i microfusnesau elwa'n fwy ar eu gwasanaethau cyfathrebu, bod angen cymryd camau mewn tri phrif faes:

Dylai Llywodraethau, ar y cyd ag Ofcom, y diwydiant a darparwyr cyfathrebu, ganolbwyntio ar gyflenwi darpariaeth a chyflymder gwell ar gyfer band eang cyflym a data a llais symudol.

Dylai darparwyr cyfathrebu ystyried cynnig pecynnau gwasanaethau cyfathrebu wedi'u teilwra ar gyfer microfusnesau, gan hwyluso mynediad at wasanaethau cadarn a lefelau cefnogaeth graddfa busnes.

¹¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/realising-the-potential-micro-businesses-experiences-of-communications-services>

¹² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/micro-business-qualitative-research-written-report-final.pdf>

Dylai Llywodraethau, Ofcom, awdurdodau lleol, partneriaethau mentrau lleol, siabrau masnach, cymdeithasau masnach a darparwyr cyfathrebu adolygu'r wybodaeth a'r cyngor maen nhw'n eu darparu ynghylch manteision buddsoddi mewn cyfathrebu, wedi'i theilwra i anghenion a chyfyngiadau amser microfusnesau.

Amcan Penodol

Er mwyn hyrwyddo anghenion microfusnesau yn well, byddwn yn parhau i bwysu am welliannau yn y meysydd hyn a byddwn yn mynd â chanlyniadau ein hymchwil ymlaen ac argymhellion cysylltiedig ar y cyd ag amrywiaeth o randdeiliaid perthnasol.

Ymchwil:

Olion Troed Digidol - defnyddio data personol

Wrth i ragor o ddata gael ei gasglu am bobl - wrth iddynt ddatgelu gwybodaeth gan wybod hynny ar lwyfannau fel cyfryngau cymdeithasol ac wrth iddynt rannu manylion digidol amdanynt eu hunain heb iddynt wybod hynny wrth iddynt gynnal busnes o ddydd i ddydd, mae dau gwestiwn sylfaenol yn codi.

1. Beth yw'r golygiadau ar gyfer ein preifatrwydd unigol?
2. Sut gallwn reoli defnyddio ein data personol yn fwy effeithiol?

Er bod yr amrywiaeth o gyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y rhyngwrwd, apiau symudol a microdaliadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a ddinasyddion, mae'n bwysicach bod pobl yn deall goblygiadau'r caniatâd maent yn ei roi i sefydliadau ar gyfer defnyddio eu data a'r rhagofalon mae modd iddynt eu cymryd i ddiogelu eu gwybodaeth personol.

Gan adeiladu ar ein gwaith ymchwil cynharach (*Online Personal Data - the Consumer Perspective*¹³) byddwn yn edrych ar y ffordd orau o adnabod ac amlygu materion perthnasol mae angen eu hystyried wrth i lunio polisiau a rheoleiddio ddatblygu yn y maes hwn. Ein nod yw cyhoeddi'r gwaith hwn yn 2016.

Cyfathrebu cynhwysol

Roedd cynllun gwaith 2014/15 y Panel yn amlinellu ei fwriad i ymchwilio i 'Sut mae sefydliadau'n cyfathrebu â defnyddwyr sy'n fwy agored i niwed'. Mae astudiaeth newydd 'Inclusive Communications' wedi cael ei datblygu ar gyfer y syniad hwn - sydd wedi cael ei dylunio i edrych ar hygyrchedd amrywiaeth o sefydliadau i'w cwsmeriaid. Cwsmeriaid sydd o ddiddordeb penodol ydy'r rheini sydd ag anghenion cefnogaeth cyfathrebu ychwanegol fel

¹³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

y rheini sydd ag anabledd a defnyddwyr hŷn (dros 75 oed). Ein nod yw cyhoeddi'r gwaith hwn yn 2015.

Meysydd gwaith penodol ychwanegol ACOD

Cynhwysiant a hygyrchedd (gan gynnwys Cyfeirddion Rhaglenni Electronig sy'n siarad/Cyfnewid Testun y Genhedlaeth nesaf/Cyfnewid Fideo/Isdeitlo ar deledu a fideo ar alwad)

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â gwaith amrywiol Ofcom ar hygyrchedd cynnwys, gan gynnwys cywirdeb isdeitlo byw, sy'n edrych ar ba mor effeithiol mae gofynion defnyddwyr yn cael eu diwallu, ac yn cadw ein ffocws ar ddarparu gwasanaethau mynediad ar gynnwys fideo ar-alw er mwyn i ddefnyddwyr gael mynediad cyfatebol i'r graddau sy'n ymarferol. Byddwn yn parhau i ymwneud â'r gwaith er mwyn rhoi gwybod i ddarpar ddefnyddwyr am Gyfnewid Testun y Genhedlaeth Nesaf, yn ogystal â'i ddatblygiad pellach. Byddwn hefyd yn parhau i gynghori Ofcom ynghylch datblygu ei Gynllun Cydraddoldeb Sengl ac yn enwedig ei gynllun gweithredu anabledd sy'n datgan sut bydd Ofcom sicrhau ei fod yn sefydliad cadarnhaol i'w gyflogeion a'i ddefnyddwyr anabl.

Portreadu a chyfranogi

Mae cyfranogiad pobl hŷn a phobl anabl mewn rhaglenni, a'u portreadu yn gywir yn ganolog er mwyn cynnal hyder ac ymgysylltiad cynulleidfaoedd â chynnwys darlledu. Byddwn yn ymgysylltu â gwaith Ofcom a gwaith darlledwyr yn hyn o beth.