



# Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith 2014/15 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

## Cyflwyniad

Dyma Gynllun Gwaith 2014/15 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a Phwyllgor Cynghori 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 Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ymateb yn hyblyg i feysydd sy'n dod i'r fei.

Roedd y Cynllun hwn yn destun ymgynghoriad ym mis Chwefror a mis Mawrth 2014 a chafodd ei adolygu ar ôl cael sylwadau gan randdeiliaid. Mae'r Cynllun Gwaith yn egluro swyddogaeth y Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, yn disgrifio'r gwahanol ffyrdd rydym yn delio â materion, yn egluro sut roeddem wedi dewis ein blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn nesaf ac yn nodi'r materion rydym yn bwriadu mynd i'r afael â nhw.

## 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 eiriolaeth, 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 yn <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

## Amcan y Panel

Amcan y Panel yw:

*diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu drwy roi cyngor i Ofcom, i'r Undeb Ewropeaidd, i Lywodraeth, i'r diwydiant ac i 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 Blyneddol<sup>1</sup> drafft, 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 Cynghori 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 4, neu sy'n codi yn ystod y flwyddyn.

## Datblygiadau ehangach

Yn ogystal â Chynllun Ofcom ar gyfer y flwyddyn, mae nifer o ddatblygiadau eraill ar waith neu ar y gweill yn ystod 2014/15, sy'n berthnasol i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau yn y DU. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Newidiadau yn y dirwedd defnyddwyr;
- Gweithredu'r Gyfarwyddeb Hawliau Defnyddwyr a'r Bil Hawliau Defnyddwyr;
- Mentrau a ddisgwylir gan y Comisiwn Ewropeaidd ee cynigion rheoleiddio ar gyfer Cyfandir wedi'i Chysylltu, yn ogystal â'r rheini ar gyfer llwyfan Datrys Anghydfod Ar-lein, sy'n gysylltiedig â gweithredu'r Gyfarwyddeb Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod
- Cynllun Gweithredu Defnyddwyr Telegyfathrebu'r Llywodraeth

Dros y flwyddyn ddiwethaf bu newidiadau sylfaenol yn y dirwedd defnyddwyr wrth i Gyngor ar Bopeth a Chyngor ar Bopeth yn yr Alban ysgwyddo cyfrifoldebau a rhai adnoddau gan y Swyddfa Masnachu Teg a Llais Defnyddwyr.

## Blaenoriaethau ar gyfer 2014/15

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 Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl wneud gwahaniaeth?

## 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

<sup>1</sup><http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/draft-annual-plan-2014-15/>

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.

## **Ffigur 1: Meysydd gwaith 2014/15**

### **Prif feysydd ymgysylltu**

- Galwadau niwsans
- Darpariaeth band eang a symudol ac ansawdd y profiad
- Gwasanaeth cwsmeriaid a chwynion
- Preifatrwydd a diogelwch data personol
- Ymgysylltu digidol effeithiol

### **Ymchwil**

- Profiadau Microfusnesau o Gyfathrebu
- Olion Troed Digidol - defnyddio data personol
- Sut mae sefydliadau'n cyfathrebu â defnyddwyr sy'n fwy agored i niwed

### **Adolygu**

- Fforddiadwyedd a dyled
- Gwybodaeth Defnyddwyr
- Taliadau symudol
- Gwasanaethau cyfnewid testun y genhedlaeth nesaf a chefnogaeth ar gyfer mentrau cyfnewid fideo
- Newid
- Gwasanaethau mynediad cynnwys
- Strategaeth Sbectrwm
- Rheoli Traffig
- Newid i DAB
- Gwasanaethau Post
- Galwadau heb fod yn rhai daearyddol

### **Meysydd gwaith penodol ychwanegol y Pwyllgor Cynghori**

- Portread a chymryd rhan
- Hygyrchedd

## Prif Feysydd Ymgysylltu:

### **Galwadau a negeseuon testun niwsans**

Mae galwadau niwsans - gan gynnwys galwadau marchnata byw, galwadau mud, galwadau sy'n cael eu gadael a galwadau negeseuon marchnata sydd wedi cael eu recordio - a negeseuon testun gan fusnesau, yn gallu achosi poen, pryder a thrallod i ddefnyddwyr. Ceir risg hefyd eu bod 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. Os yw pobl yn ymddiried llai yn eu gwasanaeth cyfathrebu, mae hynny'n newyddion drwg i ddefnyddwyr ac i fusnesau.

### **Amcan Penodol**

Helpu i leihau niferoedd ac effaith galwadau a negeseuon testun niwsans gan gynnwys galwadau mud a galwadau a negeseuon marchnata nad ydych chi wedi gofyn amdanynt, bydd y Panel yn parhau i weithio gyda Llywodraeth, Ofcom, TPS, Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, y Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol, y diwydiant a grwpiau defnyddwyr eraill i hybu: ymdrechion ar y cyd rhwng asiantaethau; defnyddio'r dechnoleg sydd ar gael yn effeithiol; adolygu'r materion sy'n ymwneud â chaniatâd defnyddwyr; a chefnogaeth ar gyfer defnyddwyr sy'n dymuno rhoi gwybod am alwadau niwsans - er mwyn i ddefnyddwyr gael gwybodaeth well a chael eu diogelu'n well.

### **Darpariaeth symudol a band eang ac ansawdd y profiad**

Ym marn y Panel, mae darparu gwasanaethau cyfathrebu o safon is oherwydd seilwaith annigonol - boed hynny'n ddiffyg band eang cyflym neu absenoldeb signal symudol ar gyfer data a/neu lais - wedi gorffen bod yn fater syml o achosi annifyrrwch i ddefnyddwyr a microfusnesau. Bellach, mae'n tyfu'n broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol. Mae'r Panel wedi croesawu'r ddyletswydd darpariaeth 4G o 98% o dan do ar draws y DU, a 95% ym mhob Gwlad erbyn diwedd 2017, a'r prosiect seilwaith symudol fel offer i gynyddu darpariaeth band eang a llais/data symudol mewn ardaloedd gwledig. Rydym wedi hybu monitro'r gwaith o'u cyflwyno'n ofalus. Fodd bynnag, mae cryn waith i'w wneud eto.

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn dibynnu mwy a mwy ar ddyfeisiau symudol. Bydd darpariaeth rhwydwaith rhagorol ac ansawdd galwadau ynghyd â darparu gwybodaeth well yn helpu pobl i wneud dewisiadau gwell - a defnyddio mwy ar y swyddogaethau a'r rhaglenni maent am eu defnyddio, a fydd maes o law, yn ein barn ni, yn codi lefelau gwasanaeth ac yn sicrhau bod marchnad gystadleuol a ffyniannus o fudd i'r holl randdeiliaid. Yn benodol, ni ddylai defnyddwyr a dinasyddion yn yr ystyr ehangaf gael eu gadael ar ôl, cael eu gadael allan na chael eu gadael yn eisiau.

### **Amcan penodol**

Helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr a dinasyddion yn ganolog i lunio polisiau, bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson ac nad yw defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu cau allan rhag cymryd rhan effeithiol yn y byd

digidol, byddwn yn parhau i ymwneud â Llywodraeth, Ofcom, BDUK a'r diwydiant er mwyn sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hystyried mewn perthynas â darparu seilwaith ac ansawdd y profiad.

### Gwasanaeth Cwsmeriaid a chwynion

Mae'r Panel yn parhau i amlygu'r argymhellion gwasanaeth cwsmeriaid a wnaeth ar ôl ei ymchwil 2013 *Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services*<sup>2</sup>.

Yn dilyn y materion a amlygwyd gan yr ymchwil, ac ar ôl i ni edrych ar y pwnc ein hunain, mae'r Panel wedi gwneud argymhellion mewn pum prif faes:

- ansawdd y wybodaeth sy'n cael ei rhoi i ddefnyddwyr
- dylid adolygu a chryfhau hyfforddiant staff canolfannau cyswllt
- dylid gwella profiad cyswllt y defnyddiwr
- dylid darparu mwy o gefnogaeth ar gyfer defnyddwyr hŷn ac anabl
- dylid adolygu a chryfhau prosesau codi a chyfeirio Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod

Gallwch ddarllen am yr adroddiad ac argymhellion manwl y Panel ar wefan y Panel<sup>3</sup>.

### Amcan Penodol

Bydd y Panel yn dal i annog y diwydiant cyfathrebu i godi lefel y gwasanaeth cwsmeriaid mae'n ei gynnis er mwyn i ddefnyddwyr fwynhau safonau cyfannol gwell. Rydym yn trafod yr ymchwil, y canfyddiadau a'r argymhellion â darparwyr cyfathrebu ac Ofcom a byddwn yn adolygu pa gynnydd sydd wedi cael ei wneud yn nes ymlaen yn ystod y flwyddyn. Byddwn yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl anabl sydd ag anghenion cyfathrebu penodol a defnyddwyr eraill sy'n agored i niwed.

### Preifatrwydd a diogelwch data personol

Mae'r ystod o gyfleoedd sy'n cael eu cynnis gan y rhyngwryd, apiau symudol a microdaliadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a dinasyddion. Roedd ymchwil 2001 y Panel *Online Personal Data - the Consumer Perspective*<sup>4</sup> yn awgrymu mai prin yw'r defnyddwyr sydd â phryderon mawr yn y maes hwn, er eu bod yn mynegi cryn bryder wrth eu holi am faterion preifatrwydd penodol. 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.

<sup>2</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf>

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

<sup>4</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

### 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 i adnabod ac amlygu'r materion, tynnu sylw at yr angen am waith pellach, ac annog llywodraeth a'r UE i sicrhau bod safbwyntiau a phrofiadau defnyddwyr a dinasyddion wrth galon llunio polisiau a rheoleiddio yn y maes hwn.

### Ymgysylltu digidol effeithiol

Mae'r Panel yn dal i gredu 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 hangori'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 ddiodyn" a phan fydd bod ar-lein yn dod yn fwy a mwy angenrheidiol mewn bywyd ac yn llai a llai o ran 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.

Gan adeiladu ar y *Consumer Framework*<sup>5</sup> a gyhoeddwyd gennym yn 2010 ac a ddylanwadwyd gan ein hymchwil 2012 *Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement*<sup>6</sup>, mae'r Panel wedi dod o hyd i nifer o feysydd ar gyfer ffocws strategol a gwnaeth gyfres o argymhellion i lywodraeth, llunwyr polisi a'r rheini sy'n darparu ar lawr gwlad. Er y gall yr atebion fod yn gymhleth, mae'r mater ei hun yn syml: mae tua 21% o boblogaeth y DU heb sgiliau llythrennedd digidol sylfaenol<sup>7</sup>. Mae canlyniadau posibl yr eithrio 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 defnyddwyr yn cael eu diwallu, gyda chefnogaeth band eang cyflym i bawb. Byddwn hefyd yn annog llywodraeth ac eraill i sicrhau bod dewisiadau all-lein ar gael i ddarparu gwasanaeth cyhoeddus ar-lein i'r rheini sy'n annhebyg o gwblhau'r prosesau hyn ar-lein.

<sup>5</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/digital-participation/the-consumer-framework-for-digital-participation>

<sup>6</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/research/bridging-the-gap:-sustaining-online-engagement>

<sup>7</sup> Arolwg BBC/Go ON UK

## Ymchwil:

### Profiadau Microfusnesau o Gyfathrebu

Beth yw profiadau microfusnesau o wasanaethau cyfathrebu? Beth yw eu profiad o ddefnyddio ffonau symudol (darpariaeth, galwadau a gollir ac ati) a defnyddio band eang (yn enwedig band eang cyflym iawn). O dan y Strategaeth Band Eang Cyflym iawn, sut yr effeithir ar microfusnesau yn y 5% olaf hy, y rheini nad ydynt wedi'u cynnwys yn yr ymrwymiad i ymestyn band eang cyflym iawn i 95% o eiddo'r DU erbyn 2017? Beth yw'r rhwystrau/sialensiau maent yn eu hwynebu a beth yw'r cyfleoedd? Beth all y sector cyfathrebu ei wneud i microfusnesau er mwyn helpu twf?

### Amcan Penodol

Eleni byddwn yn cyhoeddi ein hymchwil diweddaraf sy'n ceisio sefydlu sut mae'r sector cyfathrebu yn effeithio ar brofiad a pherfformiad microfusnesau a beth - os unrhyw beth - dylid/gellid ei wneud i wella'r profiad hwnnw er mwyn cynyddu twf a photensial microfusnesau, yn enwedig y tu allan i'r cytreffi mawr.

### 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?

Fel y nodwyd uchod, er bod yr amrywiaeth o gyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y rhyngwrwyd, apiau symudol a microdaliadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a dinasyddion, 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.

Roedd ymchwil 2011 y Panel *Online Personal Data - the Consumer Perspective*<sup>8</sup> yn awgrymu mai prin yw'r defnyddwyr sydd â phryderon mawr yn y maes hwn, er eu bod yn mynegi cryn bryder wrth eu holi am faterion preifatrwydd penodol. Byddwn yn adeiladu ar ein hymchwil cynharach i nodi ac amlygu'r materion perthnasol mae angen eu hystyried wrth i lunio polisiau a rheoliadau ddatblygu yn y maes hwn.

<sup>8</sup><http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>



### Sut mae sefydliadau'n cyfathrebu â defnyddwyr mwy agored i niwed

Byddai'r prosiect hwn yn adeiladu ar ganfyddiadau ymchwil Going Round in Circles?<sup>9</sup> 2013 y Panel - ei bod yn ymddangos bod rhai cartrefi incwm is, defnyddwyr hŷn a'r rheini sydd ag anabledd o dan anfantais benodol yn eu hymwneud â chanolfannau galwadau darparwyr cyfathrebu. Byddai'r astudiaeth yn edrych at sut mae llywodraeth a busnesau'n cyfathrebu â defnyddwyr mwy agored i niwed a'r dulliau cysylltu eraill maent yn eu darparu.

**Ffigur 2: Amserlen o Gynllun Gwaith y Panel 2014/15<sup>10</sup>**

	Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
Galwadau niwsans	✓	✓	✓	✓
Darpariaeth symudol a band eang ac ansawdd y profiad	✓	✓	✓	✓
Gwasanaeth Cwsmeriaid a chwynion	✓			✓
Preifatrwydd a diogelwch data personol			✓	✓
Ymgysylltu digidol effeithiol	✓	✓	✓	✓
Profiadau Microfusnesau o Gyfathrebu	✓	✓	✓	
Olion Troed Digidol	✓	✓		
Sut mae sefydliadau'n cyfathrebu â defnyddwyr mwy agored i niwed			✓	✓
Fforddiadwyedd a dyled	⇒	⇒	⇒	⇒
Gwybodaeth i ddefnyddwyr	⇒	⇒	⇒	⇒
Taliadau symudol	⇒	⇒	⇒	⇒
Gwasanaethau cyfnewid testun y genhedlaeth nesaf a chefnogaeth ar gyfer mentrau cyfnewid fideo	⇒	⇒	⇒	⇒
Newid	⇒	⇒	⇒	⇒
Gwasanaethau mynediad at gynnwys	⇒	⇒	⇒	⇒
Strategaeth Sbectrwm	⇒	⇒	⇒	⇒
Rheoli traffig	⇒	⇒	⇒	⇒

<sup>9</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/going-round-in-circles/going-round-in-circles>

<sup>10</sup> ✓ Prif feysydd ymgysylltu/ymchwil

⇒ Meysydd i'w hadolygu

*Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith 2014/15 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a Phwyllgor  
Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl*

<b>Newid i DAB</b>	⇒	⇒	⇒	⇒
<b>Gwasanaethau Post</b>	⇒	⇒	⇒	⇒
<b>Galwadau nad ydynt yn rhai daearyddol</b>	⇒	⇒	⇒	⇒

<b>Meysydd gwaith penodol y Pwyllgor Cynghori</b>	<b>Ch1</b>	<b>Ch2</b>	<b>Ch3</b>	<b>Ch4</b>
<b>Portread a chymryd rhan</b>	⇒	⇒	⇒	⇒
<b>Hygyrchedd</b>	⇒	⇒	⇒	⇒