



# Mynd yn ddigidol: cefnogi defnyddwyr trwy'r newid i'r digidol

Astudiaeth ymchwil ansoddol

Dyddiad cyhoeddi: Rhagfyr 2007

**Ofcom**  
OFFICE OF COMMUNICATIONS  
Y SWYDDFA GYFATHREBIADAU



Sefydlwyd y Panel Defnyddwyr o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 fel y corff ymgynghorol ymchwil a pholisi annibynnol ar fuddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd telegyfathrebiadau, darlledu a sbectrwm (ac eithrio materion cynnwys).

Gan weithio o sylfaen dystiolaeth gadarn, cyngorwn Ofcom, y rheoleiddiwr cyfathrebiadau ac eraill ar sut i gyflawno marchnad gyfathrebiadau y gall pob defnyddiwr ddewis a defnyddio cynnyrch a gwasanaethau sydd yn addas i'w hanghenion.

Mae'r Panel Defnyddwyr yn gosod ei agenda ei hun ond mae'n gweithio'n adeiladol gyda Bwrdd Ofcom. Mae hyn yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisïau yn gynnar yn eu datblygiad – cyn iddynt fynd allan i ymgynghoriad – fel ein bod yn gallu adeiladu buddiannau defnyddwyr i broses gwneud penderfyniadau Ofcom o'r dechrau'n deg.

Mae'r Panel yn cynnwys aelodau rhan amser gyda chydbwysedd o arbenigedd mewn materion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau electronig. Mae aelodau ar y Panel sydd yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, yr Alban, Gogledd Iwerddon a Lloegr.

Penodir Aelodau'r Panel Defnyddwyr gan Ofcom yn amodol i gymeradwyaeth yr Ysgrifenyddion Gwladol dros Ddiwydiant a Masnach a thros Ddiwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon. Fe'u penodir yn unol ag egwyddorion Nolan am dymhorau o ddwy i dair blynedd ac maent yn gymwys i gael eu hail benodi. Cynorthwyr y Panel Defnyddwyr gan dîm cefnogi bychan.



# Cynnwys

## Adran

## Tudalen

	<b>Rhagair</b>	4
1	<b>Crynodeb Gweithredol</b>	5
7	<b>Argymhellion Panel Defnyddwyr Ofcom</b>	9



## Rhagair

O'r cychwyn mae Panel Defnyddwyr Ofcom wedi cefnogi'r egwyddor o newid i'r digidol, gyda'r rhybudd na chaiff ei werth llawn ei wireddu oni bai bod y llwybr i'r newid yn cael ei reoli mewn modd fydd yn lleihau'r risg o niwed i bobl fregus.

Mae'r Panel wedi mynegi ei bryderon yn gryf mai'r rhai fydd yn cael y newid i'r digidol yn anodd fydd y rhai sydd wedi'u hynysu yn gymdeithasol. Rhain yw'r bobl sydd yn cael anhawster mewn cael gafael ar wybodaeth a chefnogaeth i ddelio â'r newid i'r digidol ac ymhellach, rhai sydd heb rwydweithiau cryf o gefnogaeth gan ffrindiau, teulu, cymdogion neu ofalwyr a byddant yn neilltuol o fregus wrth wneud y newid i deledu digidol.

Wrth i ni nesáu at ddiffodd y signal analog yn y rhanbarth cyntaf yn y DU, mae'r Panel Defnyddwyr wedi comisiynu astudiaeth gan Opinion Leader Research i'n helpu i ddeall profiad defnyddwyr bregus wrth iddynt 'fynd yn ddigidol'. Fel darn o ymchwil ansoddol, mae'r adroddiad yn mynd i ddyfnder gwerthfawr am y rhwystrau a'r problemau y mae pobl yn eu hwynebu wrth iddynt newid i deledu digidol; ond rhaid ei drin fel arwyddol yn hytrach nag fel cynrychioliadol.

Yng nghyd-destun ymchwil Mehefin 2007 gan Bwyllgor Ymgynghorol Ofcom ar Bobl Hŷn ac Anabl a Digital UK, yn nodi anghenion y rhai sydd yn ystyried mynd yn ddigidol, mae ein hymchwil yn cymryd cam ychwanegol pwysig mewn olrhain profiadau defnyddwyr wrth iddynt fynd ati i newid i deledu digidol.

Rydym yn cydymdeimlo gyda rhybudd Digital UK y byddai pobl sydd yn newid yn hwyr mewn perygl o gael anhawster i gael yr offer y maent ei angen a'r gefnogaeth angenrheidiol, oherwydd y galw mawr ar gynlluniau fel y Cynllun Cymorth i Newid i'r Digidol. Mae'n hanfodol felly bod y bobl hynny sydd eisoes yn cymryd sylw o'r neges i fynd yn ddigidol yn derbyn y wybodaeth a'r gefnogaeth y maent eu hangen. Yn anffodus awgryma ein hymchwil Mynd yn Ddigidol nad yw'r wybodaeth na'r gefnogaeth yn treiddio i lawr at y rhai sydd ei angen fwyaf.

Mae'r ymchwil hwn yn codi nifer o faterion ymarferol sydd angen eu trin. Mae angen delio â'r materion ymarferol hyn hefyd yn y cynllunio sydd eisoes ar y gweill ar gyfer y newid i'r digidol yn rhanbarth Borders a Granada, y ddau ranbarth llawn cyntaf i newid. Ein diben wrth gyhoeddi'r ymchwil hwn nawr yw gwneud cyfraniad ymarferol i'r gwaith y mae Digital UK ac eraill yn ei wneud i chwalu'r rhwystrau sydd yn atal y rhai mewn angen mwyaf rhag derbyn y gefnogaeth y maent ei angen.

Colette Bowe  
Cadeirydd Panel Defnyddwyr Ofcom  
Rhagfyr 2007



# Crynodeb Gweithredol

## Profiadau ar y cyfnodau gwahanol o fynd yn ddigidol

### Gwybodaeth ac argaeledd digidol

1. Mae dealltwriaeth am y Newid i'r Digidol – gwahanol ddewisiadau sydd ar gael wrth fynd yn ddigidol, offer, gosod a defnydd – yn amrywiol iawn.
2. Ar draws yr holl wahanol fathau o ddefnyddwyr sydd yn gynwysedig yn yr astudiaeth hon, mae dau grŵp yn amlwg - y rhai sydd yn 'dechnegol hyderus' a'r rhai sydd 'heb gefnogaeth dechnegol'. Mae bod yn y grwpiau hyn yn effeithio'n fawr ar allu cyfranogwyr i wneud penderfyniadau gwybodus rhwng y gwahanol fathau o deledu digidol sydd ar gael, yn ogystal ag am y gwahanol gynnyrch o fewn pob math.
3. Mae'r rhai sydd yn dechnegol hyderus yn tueddu i fod â syniad llawer cliriach o beth yw'r Newid i'r Digidol a beth y mae'r broses o fynd yn ddigidol yn ei olygu iddynt. Gyda'r wybodaeth, neu o leiaf gwybod sut i gael gafael arno, mae'r broses o brynu yn llawer symlach ac yn llai brawychus.
4. Mae'r rhai sydd heb gefnogaeth dechnegol a heb hyder technolegol personol yn mynd i ddechrau'r broses o newid i'r digidol gyda lefelau isel o ddealltwriaeth, neb i ofyn am gymorth gyda phroblemau technegol a diffyg gwybodaeth am le i fynd am wybodaeth. I'r cyfranogwyr hyn mae prynu offer felly yn fwy anodd.

### Fforddiadwyedd

5. Yn gyffredinol nid yw cyfranogwyr yn disgwyl i fynd yn ddigidol fod yn rhy ddrud. Ond mae disgwyliadau am gost yn amrywio i ryw raddau yn ôl mathau o gyfranogwyr ac a yw cyfranogwyr yn bwriadu cael Freeview neu deledu talu ai peidio.
6. Mae rhai grwpiau cyfranogwyr, yn enwedig cyfranogwyr dros 75 oed neu gydag anableddau, yn ei chael yn fwy anodd i wneud penderfyniadau yn seiliedig ar gostau gan eu bod yn debygol o wybod llai.



7. Ar ôl mynd trwy'r broses o newid, dim ond cyfranogwyr gyda dewisiadau digidol cyfyngedig – naill ai oherwydd yr ardal ddaearyddol y maent yn byw ynddi neu oherwydd eu gallu technegol personol – sydd yn cwestiynu a yw mynd yn ddigidol yn werth da am arian ai peidio.

### Prynu'r offer

8. Mae pa mor hawdd y mae gwahanol gyfranogwyr yn prynu eu hoffer digidol newydd yn amrywio yn ôl: grwpiau cyfranogwyr, gwybodaeth am y broses mynd yn ddigidol; gwybodaeth am y gwahanol ddewisiadau sydd ar gael iddynt; a'r modd o gael gafael ar yr amrediad o wahanol ddewisiadau digidol yn eu hardal leol.
9. Mae prynu yn rhan hawdd o'r broses i gyfranogwyr 'prif ffrwd', preswylwyr unedau preswyl lluosog, cyfranogwyr ar incwm isel a chyfranogwyr 65-74 oed. Maent yn fwy tebygol o wneud sawl trip i'r manwerthwyr cyn prynu ac adeiladu lefel gyffredinol uwch o wybodaeth am y gwahanol ddewisiadau sydd ar gael iddynt o'i gymharu â grwpiau cyfranogwyr eraill. Maent felly yn teimlo'n fwy hyderus ac yn gallu gwneud penderfyniad gwybodus.
10. Mae'r broses o brynu yn eithaf brawychus i gyfranogwyr hŷn (75+), rhai ag anableddau neu rhai sydd heb gefnogaeth dechnegol. Y rheswm am hynny yw bod ganddynt ar y cyfan lefelau is o wybodaeth am y gwahanol ddewisiadau sydd ar gael iddynt ac mae hyn yn cyfyngu ar eu hyder a'u gallu i wneud penderfyniadau gwybodus wrth brynu offer digidol.

### Gosod yr offer

11. Mae profiadau am osod teledu digidol yn amrywio yn ôl y math o deledu digidol a ddewisir, o dderbyn bod rhaid i ddefnyddwyr osod Freeview eu hunain yn y cartref tra bod peirianwyr yn gosod teledu talu (h.y. Teledu Sky neu Gebl).
12. Mae disgwyliadau cyfranogwyr am y profiad o gael gosod teledu talu yn gyffredinol yn cael eu diwallu – mae'r profiad yn rhwydd fel y rhagwelwyd.
13. Yn wahanol i hyn, mae'r profiad o osod Freeview yn creu mwy o broblemau i rai cyfranogwyr.
14. Mae gosod Freeview (plygi'r blwch top set yn gywir) yn creu problemau i gyfranogwyr sydd dros 75 oed neu sydd â namau corfforol neu wybyddol. Mae angen help gyda chysylltu'r blwch naill ai oherwydd materion symudedd neu fedrusrwydd neu oherwydd bod y cyfarwyddiadau yn



anodd ei deall. Mae'r grwpiau cyfranogwyr hyn felly yn hynod o ddibynnol ar gymorth a chefnogaeth wrth osod Freeview.

15. Ond, roedd y cyfranogwyr oedd wedi rhagweld y byddai tiwnio a gosod eu blychau Freeview yn anodd ei wneud, ar y cyfan wedi darganfod ei fod yn broses syml. Mae cyfranogwyr gyda nam ar y golwg yn adrodd am broblemau personol penodol yn y cyfnod hwn ond roeddent wedi gofyn am gymorth o flaen llaw gan eu bod yn gyfarwydd â wynebu problemau o'r fath.

### Defnyddio'r offer

16. Yn y rhan fwyaf o achosion roedd y profiad o ddefnyddio eu hoffer digidol newydd yn well na disgwyliadau cyfranogwyr. Nid yw pryderon cychwynnol am diwnio a gosod yn cael eu gwireddu ac mae cyfranogwyr yn adrodd eu bod yn mwynhau gallu derbyn amrediad eang o sianeli. Maent hefyd yn sylwi ar welliant yn ansawdd y llun ac maent yn ymgyswyo yn gyflym gyda'u hoffer newydd, ac yn dod ar draws ychydig iawn o broblemau technolegol.
17. Yr eithriad i hyn yw ymysg cyfranogwyr dros 75 oed a chyfranogwyr heb gefnogaeth dechnolegol. Mae profiadau'r cyfranogwyr hyn yn siomedig ac nid yw eu disgwyliadau yn cael eu diwallu. Mae sawl rheswm am hyn:
  - Oherwydd nad ydynt yn gallu derbyn yr amrediad o sianeli yr oeddent wedi meddwl y buasent yn gallu eu derbyn
  - Oherwydd eu bod yn ymdrechu i ymgyswyo gyda'u hoffer newydd
  - Oherwydd eu bod yn cael problemau technegol parhaus na allant eu datrys

### Help a chymorth sydd ei angen

18. Mae help a chymorth ar ffurf cyngor a gwybodaeth annibynnol ar ddechrau'r broses o fynd yn ddigidol yn allweddol.
19. Mae awydd ymysg yr holl gyfranogwyr am wybodaeth hawdd i'w deall, ar gael yn hawdd ar ddewisiadau Freeview. Mae codi proffil Freeview mewn perthynas â theledu talu yn ganolog bwysig yma.
20. Yn gyffredinol byddai'r rhan fwyaf o bobl yn hoffi derbyn cymorth a chynghor am ddim yn hytrach na chefnogaeth ariannol i'w helpu i fynd yn



- ddigidol. Mae'r anghenion help hyn wedi'u canoli ar ddarparu cyngor a gwybodaeth ar ddechrau'r broses o newid.
21. Ond mae cyfranogwyr hŷn, anabl a than anfantais luosog fodd bynnag angen cymorth wyneb yn wyneb wedi'i dargedu'n benodol i'w helpu gyda gosod a defnyddio.

### Oblygiadau a chasgliadau allweddol

22. Awgryma'r ymchwil mai'r flaenoriaeth yw darparu cymorth sydd ar gael yn hawdd i bawb. Mae gwneud proffil ac argaeledd gwybodaeth am Freeview yn fwy cyfartal â phroffil ac argaeledd gwybodaeth cyfredol am deledu talu yn allweddol. Awgryma cyfranogwyr y bydd llinell gymorth yn diwallu hyn yn y rhan fwyaf o achosion.
23. Er y byddai llinell gymorth yn darparu gwybodaeth ar gyfer grwpiau prif ffrwd a rhai grwpiau lleiafrifol, mae cyfranogwyr hŷn, anabl a heb gefnogaeth dechnegol hefyd angen derbyn gwybodaeth wedi'i dargedu'n fwy penodol.
24. Er enghraifft, i'r rhai â phroblemau symudedd neu fedrusrwydd mae darparu help corfforol yn hanfodol gan na allant osod offer eu hunain. Yn ogystal â chymorth gyda symud offer a phlygio pethau i mewn, mae'r grwpiau hyn hefyd yn fwy tebygol o fod angen esboniad manwl wyneb yn wyneb o sut i ddefnyddio eu hoffer newydd yn iawn. Ymhellach maent yn llawer mwy tebygol o fod angen help ar ôl gosod, er mwyn datrys problemau allai godi yn y dyfodol.
25. Teimlai cyfranogwyr y dylai'r rhai sydd ar hyn o bryd yn derbyn cefnogaeth i wylio teledu – naill ai ar ffurf trwyddedau am ddim i bobl dros 75 oed neu drwyddedau hanner pris i'r rhai sydd wedi cofrestru gyda nam ar eu golwg – fod yn gymwys am y cymorth ychwanegol hen pe bai ei angen. Roedd teimlad y dylai pobl anabl fod yn gymwys hefyd, yn enwedig y rhai gyda namau symudedd neu fedrusrwydd.





# Argymhellion Panel Defnyddwyr Ofcom

1. Tra bod y Panel Defnyddwyr yn nodi bod rhai pobl yn ymwybodol o'r cymorth a'r wybodaeth sydd ar gael i'w helpu trwy'r broses newid i'r digidol, dengys ein hymchwil nad yw'r wybodaeth am yr hyn sydd yn digwydd ar y ddaear yn treiddio drwodd i'r rhai sydd ei angen fwyaf.
2. Yn ôl y data diweddaraf gan Digital UK ac Ofcom: nid yw 40% o bobl 75+ a 61% o'r rhai sudd angen cymorth gyda'r newid wedi newid i deledu digidol. Mae hyn yn groes i'r 84% o gartrefi DU sydd eisoes wedi mynd yn ddigidol neu'r 16% o'r cartrefi nad ydynt eto wedi newid i deledu digidol.
3. Mae hyn yn awgrymu bod angen gwneud rhagor i dargedu gwybodaeth at grwpiau bregus, yn enwedig y rhai heb gefnogaeth dechnegol er mwyn codi ymwybyddiaeth am y newid i'r digidol a darparu'r wybodaeth a'r gefnogaeth sydd yn briodol i'w helpu i oresgyn yr anawsterau o fynd yn ddigidol yn enwedig os ydynt yn penderfynu mynd yn ddigidol cyn bod y Cynllun Cymorth gyda'r Newid i'r Digidol (DSHS) ar gael yn eu rhanbarth.
4. Tra'n cydnabod y gwaith y mae Digital UK ac eraill yn ei wneud i helpu pobl trwy'r broses o newid i'r digidol, mae'r canlynol yn argymhellion i Digital UK yn seiliedig ar yr ymchwil hwn i'w helpu i ddarparu'r gefnogaeth a'r wybodaeth i bobl wrth iddynt wneud y newid i deledu digidol.

## **Argymhelliad 1: Cyflwyno ymgyrch wybodaeth genedlaethol wedi'i thargedu at y bobl hynny sydd yn gymwys ar gyfer DSHS**

5. Mae'n hymchwil yn dangos bod pobl yn mynd yn ddigidol nawr ond yn cael y broses yn gymhleth a dryslyd – yn enwedig grwpiau bregus. Mae eu pryder yn canolbwyntio ar ba blatfform i'w brynu a cred y gall gosod Freeview yn rhy anodd iddynt ei wneud.
6. Er mwyn lliniaru'r pryderon hyn credwn y dylai Digital UK drefnu gyda DSHS i'r holl gartrefi hynny o fewn y meini prawf DSHS dderbyn Pecyn Cymorth nawr. Byddai'r pecyn hwn yn rhoi gwybodaeth glir a chryno i alluogi'r grŵp hwn i ddeall beth y mae angen iddynt ei wneud o fynd yn



ddigidol os ydynt yn penderfynu gwneud y newid nawr. Byddai yn darparu gwybodaeth ynglŷn â sut i wneud y penderfyniadau prynu cywir ar gyfer eu hanghenion, megis dewis plattform. Byddai hefyd yn sicrhau y byddai pobl yn gwybod pryd y mae'r newid i'r digidol yn digwydd yn eu rhanbarth a pha gefnogaeth fydd ar gael iddynt yr adeg hynny.

7. Bydd rhannu'r wybodaeth hon trwy sianeli ffurfiol hefyd yn bwydo i rwydweithiau anffurfiol gan helpu ymhellach i godi ymwybyddiaeth am y newid i'r digidol ymysg y grŵp anodd i'w gyrraedd hwn.

### **Argymhelliad 2: Hyrwyddo gwell ar linell gymorth Digital UK**

8. Gall llinell gymorth Digital UK chwarae rhan hanfodol mewn darparu cefnogaeth a gwybodaeth barhaus y mae pobl eu hangen yn ystod yr wythnosau cyntaf ar ôl prynu eu hoffer, wrth iddynt ymgwyfarwyddo ag ef. Gall y llinell gymorth hefyd helpu i ddatrys problemau gosod ar unwaith neu benderfynu a ydy person angen uwchraddio ei erial. Ond, er ein bod ni yn gwybod bod llinell gymorth Digital UK eisoes yn darparu'r gefnogaeth hon, dengys ein hymchwil nad oes llawer o bobl yn gwybod am ei bodolaeth – mewn gwirionedd mae'r rhai a gyfranogodd yn yr ymchwil yn gofyn am ei bodolaeth.
9. Er mwyn cywiro'r sefyllfa hon credwn y dylai deunydd hysbysebu hyrwyddo'r llinell gymorth hon yn fwy amlwg ac y dylai Digital UK feddwl am gynhyrchu ymgyrch hysbysebu'r llinell gymorth.

### **Argymhelliad 3: Sianel wybodaeth dreigl ar Freeview sydd yn darparu gwybodaeth am y newid i'r digidol**

10. Mae'r ymchwil yn datgelu y byddai pobl yn croesawu sianel deledu treigl ar Freeview. Byddai'r sianel hon yn darparu cyfrwng gwybodaeth arall i bobl wrth iddynt fynd dryw'r broses o newid i'r digidol. Rhagwelir y byddai'r sianel yn adlewyrchu'r sianeli cefnogi sydd ar rwydweithiau Teledu Talu. Gallai'r sianel dreigl felly redeg drwy arddangosfeydd ymarferol o beth i'w wneud os yw'r llun yn rhewi; helpu i esbonio a sut i ddefnyddio'r Canllaw Rhaglen Electronig (EPG); sut i ddewis eich hoff sianeli; sut i flocio sianeli; helpu i hyrwyddo rhif llinell gymorth Digital UK ac yn bwysig, helpu i ddarparu gwybodaeth ar y newid i'r digidol yn gyffredinol e.e. dyddiadau rhanbarthol ar gyfer diffodd analog.
11. Mantais ychwanegol sianel dreigl yw y gallai helpu i rannu gwybodaeth am y newid i'r digidol i'r grŵp anodd i'w gyrraedd trwy rwydweithiau anffurfiol



trwy gynyddu gwybodaeth am y newid i'r digidol ar draws y boblogaeth yn gyffredinol.

12. Rydym yn deall nad oes gofod efallai ar blatfform Freeview i gyflwyno sianel o'r fath neu efallai y bydd yn rhy gostus i wneud hynny, ond credwn y dylid edrych i mewn i ymarferoldeb yr argymhelliad hwn.

#### **Argymhelliad 4: 'Cwestiynau Pŵer' i fod ar gael mewn siopau i hysbysu pobl am eu dewisiadau wrth brynu**

13. Mae ymchwil y Panel Defnyddwyr yn awgrymu mai problem neilltuol i ddefnyddwyr sydd yn newid i deledu digidol yw llywio eu ffordd trwy brofiad prynu sydd yn aml yn ddryslyd. Rydym felly yn cefnogi ymchwil diweddar Bwyllgor Ymgynghorol Ofcom/Digital UK ar Bobl Hŷn ac Anabl oedd yn galw am set o 'Gwestiynau Pŵer' ac atebion ar ffurf laminet neu daflen a nodwn fod y rhain eisoes ar gael ym mhecynnau Cymorth Digital UK.
14. Dylai'r 'Cwestiynau Pŵer' hyn fod ar gael hefyd mewn siopau. Byddent yn helpu i arwain pobl trwy'r broses o brynu ac i brynu offer sydd yn addas i'w hanghenion. Dylid atgoffa pobl hefyd i wirio eu côd post i sicrhau nad ydynt wedi'u cyfyngu rhag derbyn signal digidol oherwydd lle maent yn byw.