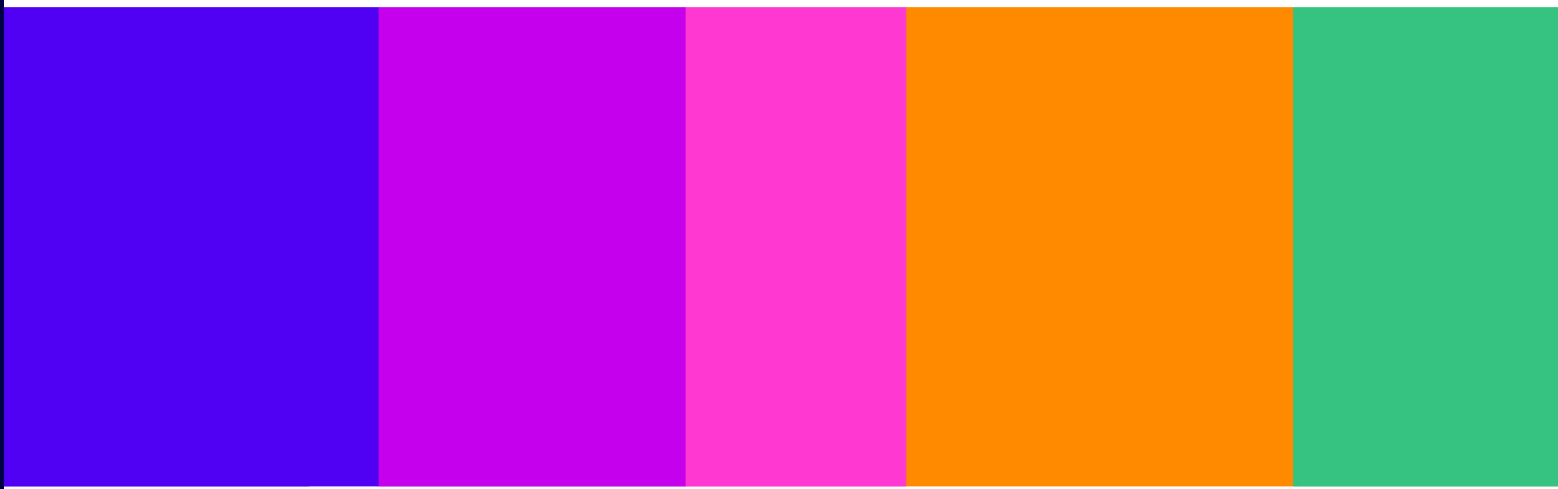


Offer tracio Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid

Hysbysiad o newid arfaethedig ar gyfer 2023

Cyhoeddwyd 15 Mehefin 2023



1. Trosolwg

Mae'r tri offeryn tracio Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid (CCS) – yr Offeryn Tracio Boddhad Cwsmeriaid, yr Offeryn Tracio Rheswm dros Gwyno a'r Offeryn Tracio Ymdrin â Chwynion – yn rhoi data i Ofcom am lefelau boddhad cwsmeriaid a boddhad ar brosesau trin cwynion ar draws y gwasanaethau llinell dir, symudol, band eang sefydlog a theledu-drwy-dalu preswyl, a sut mae'r rhain yn cymharu fesul darparwr a thros amser.

Mae offer tracio CGC yn cyfrannu at adroddiadau Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid Ofcom, yr ydym yn bwriadu gwneud newid amlder tebyg ar eu cyfer.

Beth rydym yn ei gynnig – yn gryno

- Symud amlder y tri arolwg tracio CGC i bob yn ail flwyddyn.
- A ninnau wedi gwneud gwaith maes ar gyfer arolygon tracio CGC yn 2022, byddem yn symud i donnau bob dwy flynedd o waith maes o 2024 ymlaen.

Yr hyn rydym yn ei gynnig

Rydym yn cynnig lleihau amlder yr offer tracio CGC, oherwydd i'r data'n dangos mai cymharol ychydig o symudiad sydd yn y metrigau y mae offer tracio CGC yn eu mesur o flwyddyn i flwyddyn. Bydd lleihau'r amlder hefyd yn sicrhau bod cyllideb ymchwil farchnad Ofcom yn parhau i gael ei dyrannu mor effeithiol â phosib ar draws y sefydliad, a'i bod yn darparu gwerth cyhoeddus am arian.

Rydym yn bwriadu rhedeg y tri offeryn tracio bob dwy flynedd. Ar ôl cyhoeddi data 2022 ym mis Chwefror 2023, byddai'r don nesaf o ddata CGC yn cael ei chasglu ym misoedd Tachwedd/Rhagfyr 2024 (a'i gyhoeddi yn chwarter cyntaf 2025) ac yna bob yn ail flwyddyn o hynny ymlaen.

Rhowch eich barn i ni

Os ydych chi'n credu y byddai'r newidiadau hyn yn achosi unrhyw broblemau i'ch sefydliad, neu os ydych eisiau mwy o wybodaeth, gyrrwch neges e-bost i marketresearch@ofcom.org.uk erbyn 9am ar 27 Gorffennaf 2023.

2. Cefndir

Offeryn Tracio Boddhad Cwsmeriaid

Mae'r Offeryn Tracio Boddhad Cwsmeriaid (TBC) yn olrhain agweddau defnyddwyr preswyl (y rhai sy'n gwneud penderfyniadau) at ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei dderbyn ar gyfer pob gwasanaeth telathrebu penodol y maent yn ei brynu, naill ai drostynt eu hunain neu ar ran yr aelwyd.

Yn ogystal ag ymchwilio i foddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol, mae'r TBC yn casglu data ar:

- foddhad ar ddibynadwyedd y gwasanaeth (band eang a llinell dir);
- cyflymder y gwasanaeth (band eang);
- eglurder y llinell (llinell dir); a
- derbyniad (symudol).

Mae hefyd yn cofnodi Sgoriau Hyrwyddo Net cwsmeriaid ar gyfer pob gwasanaeth y maent yn ei gymryd a lefelau boddhad ar werth am arian ymhlith cwsmeriaid gwasanaeth annibynnol.

Mae'r astudiaeth wedi'i dylunio i adrodd ar foddhad ar lefel gyffredinol fesul gwasanaeth a fesul darparwr o fewn gwasanaeth.

Mae Ofcom wedi bod yn tracio lefelau boddhad cwsmeriaid ymhlith defnyddwyr gwasanaethau telathrebu ers 2010 ac mae hyn wedi cael ei wneud trwy'r TBC ers 2017. Cyn 2020, cynhaliwyd yr ymchwil trwy omnibws wyneb yn wyneb, gydag arolwg ar-lein llai i roi hwb i'r sampl lle bo angen. Fodd bynnag, ym mis Tachwedd 2020, yn ystod pandemig y coronafeirws a'r cyfyngiadau cysylltiedig, gwnaethom symud i fethodoleg ar-lein yr ydym yn parhau i'w defnyddio.

Offeryn Tracio Rheswm dros Gwyno

Mae'r rheswm dros gwyno tracio (RhdG) yn archwilio a yw cwsmeriaid wedi cael rheswm dros gwyno am eu darparwr llinell dir, band eang, symudol a/neu deledu-drwy-dalu yn y 12 mis cyn y gwaith maes ac, os felly, y rheswm dros gwyno. Mae hefyd yn casglu data ynghylch a oedd cwsmeriaid â rheswm dros gwyno wedi mynd ymlaen i wneud cwyn. Os gwnaethant hynny, i bwy y gwnaethant gwyno ac, os na aethant ymlaen i wneud cwyn, pam ddim. Pan fydd maint y sampl yn caniatáu, mae Ofcom yn adrodd canfyddiadau RhdG ym mhob marchnad telathrebu fesul darparwr.

Mae Ofcom wedi bod yn tracio cyfran y cwsmeriaid gwasanaeth llinell dir, band eang a symudol sy'n dweud eu bod wedi cael rheswm dros gwyno am eu darparwr yn y 12 mis blaenorol ers 2009. Cafodd teledu-drwy-dalu ei gynnwys yn y don ymchwil am y tro cyntaf yn 2016 ac, ers 2017, mae'r ymchwil hon wedi'i chynnal trwy'r RhdG. Hyd at, a chan gynnwys ton 2019, gwnaed ymchwil drwy omnibws wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, ym mis Tachwedd 2020, yn ystod pandemig y coronafeirws a'r cyfyngiadau cysylltiedig, gwnaethom symud i fethodoleg ar-lein yr ydym yn parhau i'w defnyddio.

Offeryn Tracio Ymdrin â Chwynion

Mae'r Offeryn Tracio Ymdrin â Chwynion (TYCh) yn tracio lefelau boddhad ar wasanaeth cwsmeriaid ar gyfer y prif ddarparwyr cyfathrebu yn y DU ymhlith y rhai sydd wedi cysylltu â'u darparwr i wneud cwyn yn y chwe mis cyn y gwaith maes. Mae Ofcom yn ei ddefnyddio i adrodd ar foddhad ar

wasanaeth cwsmeriaid a chanfyddiadau defnyddwyr am berfformiad darparwyr fesul mathau o gŵyn, sef:

- bilio a gwasanaeth cwsmeriaid;
- atgyweirio a gosodiadau; a
- phroblemau gwasanaeth ar gyfer pob un o'r prif ddarparwyr ym mhob marchnad.

Yn ogystal â thracio boddhad cyffredinol cwsmeriaid ar sut y mae darparwyr wedi ymdrin â chwynion ym mhob marchnad, mae'r TYCh yn galluogi Ofcom i fesur boddhad ar agweddau amrywiol ar y broses o ymdrin â chwynion.

Ers 2017, mae Ofcom wedi monitro lefelau boddhad cwsmeriaid wrth ymdrin â chwynion drwy'r TYCh. Mae hyn wedi'i wneud trwy banel ar-lein.

Y data

Mae archwilio'r data o'r tri offeryn tracio'n dangos mai maint cymharol fach o symudiad sydd yn y metrigau allweddol y mae offer tracio CGC yn eu mesur o flwyddyn i flwyddyn.

Mae'r tabl isod yn dangos, er y bu symudiad mewn rhai mesurau (mae saeth i fyny neu i lawr yn dangos newid ystadegol arwyddocaol o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol), mae'r rhan fwyaf o newidiadau wedi bod yn gymharol fach – ac ar gyfer rhai mesurau ni welwyd unrhyw newid o gwbl dros y tair blynedd diwethaf.

Tabl 1: Newid mewn metrigau allweddol ar gyfer y tri offeryn tracio CGC, 2020-22

Metrig ac offeryn tracio	2020	2021	2022
Cyfran sy'n fodlon ar wasanaeth symudol yn gyffredinol (TBC)	90%	91%	87%↓
Cyfran sy'n fodlon ar wasanaeth band eang yn gyffredinol (TBC)	80%	83% ↑	82%
Cyfran sy'n fodlon ar wasanaeth llinell dir yn gyffredinol (TBC)	77%	77%	77%
Cyfran â rheswm dros gwyno am wasanaeth symudol (RhdG)	10%	9%	12%↑
Cyfran â rheswm dros gwyno am wasanaeth band eang (RhdG)	26%	20% ↓	20%
Cyfran â rheswm dros gwyno am linell dir (RhdG)	7%	5% ↓	7%↑
Cyfran sy'n fodlon ar sut yr ymdriniwyd â chwynion yn gyffredinol - symudol (TYCh)	*	53%	53%
Cyfran sy'n fodlon ar sut yr ymdriniwyd â chwynion yn gyffredinol - band eang (TYCh)	*	50%	51%
Cyfran sy'n fodlon ar sut yr ymdriniwyd â chwynion yn gyffredinol - llinell dir (TYCh)	*	50%	51%

**Ni ellir cymharu data o don 2020 y TYCh â'r hyn a gafwyd o donau 2021 a 2022 oherwydd newidiadau i samplu TYCh.*