



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales

Dim Mynediad: **Profiadau pobl hŷn o allgáu** **digidol yng Nghymru**

Llais ac eiriolwr annibynnol
ar gyfer pobl hŷn

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

Mae Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru yn llais ac yn eiriolwr annibynnol ar gyfer pobl hŷn ledled Cymru.

Mae'r Comisiynydd yn gweithredu i diogelu a hyrwyddo hawliau pobl hŷn, rhoi diwedd ar oedraniaeth a gwahaniaethu ar sail oedran, atal cam-drin pobl hŷn, a galluogi pawb i heneiddio'n dda.

Mae'r Comisiynydd yn gweithio i sicrhau Cymru lle mae pobl hŷn yn cael eu gwerthfawrogi, lle mae hawliau'n cael eu cynnal a lle nad oes neb yn cael ei adael ar ôl.

Sut i gysylltu â'r Comisiynydd:

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Adeiladau Cambrian
Sgwâr Mount Stuart
Caerdydd
CF10 5FL

Ffôn: 03442 640670
E-bost: gofyn@comisiynyddph.cymru
Trydar: @comisiwnphcymru

Gwefan: www.comisiynyddph.cymru

Fformatau Hygyrch

Of hoffech dderbyn y cyhoeddiad hwn mewn fformat arall ac/neu iaith arall, cysylltwch â ni.

Cynnwys

Rhagair	04
Crynodeb Gweithredol	06
Cyflwyniad	10
Deddfwriaeth, Polisiau ac Arferion	12
Methodoleg	14
Barn a phrofiadau pobl hŷn: Mynediad at wybodaeth a gwasanaethau	16
Gwasanaethau arian	17
Gwasanaethau iechyd	19
Mynediad at gymorth a hawliau ar-lein	20
Parcio	21
Rhwystrau sy'n arwain at allgáu digidol ac sy'n ei atgyfnerthu	22
Sgiliau digidol	23
Cost	24
Dewis peidio â bod ar-lein	25
Pryderon ynghylch diogelwch	25
Dyluniad a hygyrchedd gwael	26
Iaith	27
Effaith ar fywydau pobl hŷn o ddydd i ddydd	28
Gwelliannau a awgrymir gan bobl hŷn	29
Crynodeb o ymatebion awdurdodau lleol a byrddau iechyd	30
Materion eraill a heriau yn y dyfodol	32
Casgliadau	33
Argymhellion	35
Gweithredu gan y Comisiynydd	35
Atodiad A - Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd a gyfrannodd at yr adroddiad hwn	40
Cyfeiriadau	41

Rhagair

Tan yn gymharol ddiweddar, byddai wedi bod yn anodd dychmygu pa mor bell y byddai'r byd digidol yn ymestyn i bron bob agwedd ar ein bywydau, gan gwmpasu popeth o wneud apwyntiadau, i ddod o hyd i wybodaeth, i barcio'r car.

I bobl â sgiliau digidol gall hyn ddod ag ystod o fanteision personol, yn ogystal â manteision ehangach fel arbedion cost a all gefnogi darparu gwasanaethau. Mae hyn yn berthnasol i lawer o bobl hŷn, ac nid yw'r stereoteipiau nad oes gan bobl hŷn ddiddordeb mewn technoleg neu nad ydynt yn gallu ei ddefnyddio yn wir.

Fodd bynnag, mae nifer sylweddol o bobl hŷn yng Nghymru – gan gynnwys traean o bobl 75+ oed – yn canfod eu hunain wedi'u hallgáu'n ddigidol ac yn wynebu rhwystrau cynyddol wrth geisio cael mynediad at y wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt, rhywbeth sy'n gwaethygu anghydraddoldebau, gan gynnwys anghydraddoldebau iechyd, ac yn rhoi iechyd a lles pobl mewn perygl.



Nid pobl hŷn yw'r unig grŵp y mae eithrio digidol yn effeithio arno o bell ffordd - er enghraifft, mae pobl sy'n byw ag anabledau, pobl ar incwm isel, a phobl â phroblemau iechyd hirdymor hefyd yn cael eu hunain mewn perygl penodol. Ond o ystyried mai oedran yw'r ffactor risg mwyaf o hyd, mae'n hanfodol bod lleisiau a phrofiadau pobl hŷn yn cael eu defnyddio i ddeall y problemau y mae pobl yn eu hwynebu ac, yn bwysicach, y camau sydd eu hangen i sicrhau nad yw pobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol yn cael eu gadael ar ôl.

Dyna pam y gwahoddais bobl hŷn ledled Cymru i gysylltu â mi a'm tîm i rannu enghreifftiau o'r ffyrdd y mae'r symudiad tuag at wasanaethau digidol yn effeithio ar fywydau pobl, a'r effaith y mae hyn yn ei gael.

Ymatebodd dros 150 o bobl hŷn i rannu eu profiadau, a hoffwn ddiolch yn fawr i bawb a gysylltodd am fod mor agored ac am ddarparu cipolwg mor bwerus o sut y gall bywyd o ddydd i ddydd fod i bobl hŷn sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol. Diolch yn fawr, hefyd, i'r bobl hŷn a rannodd eu profiadau o allgáu digidol gyda mi a'm tîm mewn ymweliadau a digwyddiadau ymgysylltu, neu a gysylltodd â'm Gwasanaeth Cyngor a Chymorth i rannu gwybodaeth ac amlygu materion.

Mae fy nghanfyddiadau'n tynnu sylw at raniad digidol amlwg sydd nid yn unig yn waharddol, ond sydd hefyd yn aml yn gadael pobl hŷn yn teimlo'n ddiwerth, yn annigonol ac nad ydynt yn cael eu gwerthfawrogi gan gymdeithas. Yn ogystal, mae pobl hŷn yn aml yn ei chael hi'n anodd dod o hyd i'r mathau cywir o gymorth i'w galluogi i fynd ac aros ar-lein trwy ddysgu a chynnal sgiliau digidol.

Yn destun pryder, mae'n ymddangos bod hyn wedi arwain at rai pobl hŷn yn derbyn bod eithrio digidol yn rhan anorfod o fynd yn hŷn, ac yn ildio i orfod byw gyda chanlyniadau hyn oherwydd y rhwystrau sy'n ymddangos yn anorchfygol i fynd ac aros ar-lein.

Mae'n rhaid i hyn newid, ac er bod croeso i'r gwaith sy'n cael ei gyflawni gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd mewn ymateb i'r Canllawiau ffurfiol a gyhoeddais yn 2021, mae'n amlwg bod angen gwneud llawer mwy i fynd i'r afael â'r problemau a'r rhwystrau a rennir gan bobl hŷn.

Heb y camau yr wyf yn galw amdanynt, bydd mwy o bobl hŷn yn cael eu hallgáu, nid yn unig yn methu â chael mynediad at y wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt, ond hefyd, yn fwy pryderus, yn canfod eu hunain heb lais, heb gyfle i ddweud eu dweud am y dyfodol.

Ond drwy gydweithio i gyflawni'r camau gweithredu a'r cymorth cywir, gallwn chwalu'r rhwystrau sy'n arwain at eithrio digidol ac yn ei atgyfnerthu, a helpu i greu Cymru iach a chynhwysol sy'n ein galluogi i heneiddio'n dda.



Heléna Herklots CBE
Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

Crynodeb Gweithredol

Cefndir

Mae technoleg ddigidol yn cael ei defnyddio fwy a mwy, ac mae cyflymder y newid rydyn ni wedi'i weld dros y blynyddoedd diwethaf yn golygu bod sut rydyn ni'n cyfathrebu ac yn cael gafael ar wasanaethau a gwybodaeth wedi newid yn sylweddol yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Mae gan hyn y potensial i gynnig gwelliannau ac arbedion effeithlonrwydd cadarnhaol ar draws amrywiaeth o wasanaethau wrth i dechnoleg barhau i ddatblygu.

Fodd bynnag, mae'r newidiadau rydyn ni'n eu gweld, a wnaeth gyflymu'n sylweddol o ganlyniad i'r pandemig, wedi golygu bod llawer o bobl hŷn sydd ddim ar-lein yn cael trafferth cael gafael ar yr wybodaeth a'r gwasanaethau y gallai fod eu hangen arnyn nhw.

Gan gydnabod y rhaniad digidol amlwg sy'n tanseilio hawliau pobl ac a fydd o bosib yn ehangu wrth i'r newid tuag at ddigidol barhau, gan gael mwy fyth o effaith ar iechyd, llesiant a bywydau dydd i ddydd llawer o bobl hŷn, roedd y Comisiynydd wedi cyhoeddi Canllawiau ffurfiol i awdurdodau lleol a byrddau iechyd.

Mae'r Canllawiau, a gyhoeddwyd ym mis Tachwedd 2021, yn nodi'r mathau o gamau sydd eu hangen i sicrhau bod pobl hŷn sydd ddim ar-lein yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnyn nhw drwy ddulliau sydd ddim yn ddigidol, a bod pobl hŷn sy'n dymuno mynd ar-lein yn cael eu hannog a'u cefnogi i wneud hynny.

Croesawyd y Canllawiau'n fawr gan lawer o bobl hŷn a grwpiau pobl hŷn, ac roedd yr ymatebion gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd yn tynnu sylw at yr amrywiaeth o waith a chynlluniau sydd ar y gweill i gefnogi pobl hŷn.

Fodd bynnag, roedd adborth gan bobl hŷn ledled Cymru a thrwy Wasanaeth Cyngor a Chymorth y Comisiynydd yn awgrymu bod llawer o bobl yn dal i wynebu problemau sylweddol wrth geisio cael gafael ar wasanaethau digidol neu ddewisiadau sydd ddim yn ddigidol, rhywbeth yr oedd y Comisiynydd yn awyddus i'w archwilio ymhellach o ystyried yr effaith bosib ar fywydau pobl.

Felly, gwahoddodd y Comisiynydd bobl hŷn i gysylltu er mwyn rhannu eu profiadau o allgáu digidol a'r effaith mae hyn yn ei chael ar eu bywydau o ddydd i ddydd, yn ogystal ag unrhyw enghreifftiau o arferion da sy'n gwneud gwahaniaeth cadarnhaol.

Rhwng mis Gorffennaf a mis Tachwedd 2023, cafwyd cyfanswm o 159 o ymatebion, a oedd yn tynnu sylw at brofiadau pobl hŷn sy'n byw ym mhob rhan o Gymru. Casglwyd gwybodaeth hefyd drwy sesiynau ymgysylltu â phobl hŷn a thrwy Wasanaeth Cyngor a Chymorth y Comisiynydd.

Mae'r Comisiynydd hefyd eisiau rhagor o wybodaeth gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd am unrhyw gamau neu fesurau pellach maen nhw wedi'u rhoi ar waith ers 2021, yn ogystal â'u gwahodd i rannu enghreifftiau o arferion da neu i dynnu sylw at fylchau neu rwystrau rhag cynhwysiant maen nhw wedi dod ar eu traws.

Canfyddiadau a Chasgliadau

Mae'r profiadau a rannwyd yn dangos bod pobl hŷn sydd ddim ar-lein neu sydd â sgiliau digidol cyfyngedig yn aml yn ei chael yn anodd, neu mewn rhai achosion yn amhosib, cael gafael ar wasanaethau hanfodol – gan gynnwys gwasanaethau gofal iechyd a gwasanaethau ariannol – a bod dewisiadau eraill sydd ddim yn ddigidol yn aml o ansawdd gwael ac yn cynnig gwasanaeth israddol.

Mae perygl i hyn danseilio hawliau pobl a gwaethygu'r anghydraddoldebau presennol oherwydd byddai'r rheini sydd fwyaf tebygol o fod angen gwasanaethau, ac sydd hefyd yn fwyaf tebygol o gael eu hallgáu'n ddigidol, yn gallu cael eu hatal i bob pwrpas rhag cael gafael arnyh nhw.

Roedd ymatebion y bobl hŷn yn tynnu sylw at y ffaith bod y 'byd digidol' yn aml yn creu straen a phryder wrth gyflawni tasgau bob dydd a oedd yn arfer bod yn syml, ac roedden nhw'n dweud ei bod yn gallu bod yn anodd cael gafael ar y mathau cywir o gymorth i oresgyn y rhwystrau sy'n arwain at allgáu digidol ac sydd yn ei atgyfnerthu. Mae pobl hŷn sydd â nodweddion gwarchoddedig eraill – fel pobl hŷn Du, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig neu bobl hŷn ag anabledau – hefyd yn aml yn wynebu rhwystrau ychwanegol o ran iaith a hygyrchedd.

Roedd pobl hŷn hefyd yn rhannu pryderon am yr anawsterau maen nhw'n eu hwynebu o ran cynnal sgiliau digidol oherwydd pa mor gyflym mae technoleg yn newid, rhywbeth sy'n aml yn gwneud i bobl deimlo'n ddibynol ar eraill ac yn tanseilio eu hannibyniaeth.

Mae'r newid cyflym tuag at ddigidol a'r rhaniad digidol y mae hyn wedi'i greu wedi gwneud i lawer o bobl hŷn yng Nghymru deimlo'n annigonol, nad yw cymdeithas yn eu gwerthfawrogi a'u bod yn cael eu gadael ar ôl, gan effeithio ar y ffordd y mae pobl yn teimlo amdanyn nhw eu hunain ac am fynd yn hŷn. Roedd yn ymddangos bod llawer o bobl hŷn wedi rhoi'r ffidil yn y to o ran mynd ar-lein neu wneud pethau penodol, ac roedden nhw wedi derbyn eu bod am wynebu allgáu cynyddol wrth iddyn nhw fynd yn hŷn.

Mae'r diweddariadau a ddarparwyd gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd yn dangos bod amrywiaeth o waith yn mynd rhagddo i ddarparu gwasanaethau sydd ddim yn ddigidol ac i gefnogi pobl hŷn i fynd ar-lein, ond mae'n amlwg o'r profiadau a rannwyd gan bobl hŷn bod angen gwneud llawer mwy i sicrhau nad yw'r rheini sydd ddim ar-lein neu'r rheini sydd â sgiliau digidol cyfyngedig yn cael eu heithrio a bod eu hawliau'n cael eu cynnal.

Rhaid i hyn gynnwys camau ymarferol – fel hyrwyddo gwasanaethau ffôn neu wneud gwefannau'n fwy hygyrch – yn ogystal â gweithredu ar lefel strategol i sicrhau dull gweithredu cyson ledled Cymru wrth fynd i'r afael ag allgáu digidol.

Mae gan Lywodraeth Cymru a chyrrff cyhoeddus eraill ran hollbwysig i'w chwarae o ran cyflawni hyn, drwy gyflawni eu dyletswyddau o dan ddeddfwriaeth a sicrhau bod allgáu digidol yn ganolog i'r broses o wneud penderfyniadau a dylunio gwasanaethau. Mae gan y sector preifat ran i'w chwarae hefyd drwy gyflawni dyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

Bydd peidio â gweithredu nid yn unig yn arwain at fwy o bobl hŷn yn cael eu gwthio ymhellach i'r cyrion wrth i fwy o feysydd bywyd 'fynd ar-lein', ond bydd hefyd yn ei gwneud yn llawer anoddach, neu hyd yn oed yn amhosibl, i ddinasyddion sydd ddim yn defnyddio'r rhyngwyd i gymryd rhan, cael llais a rhoi eu barn ar y dyfodol.

Argymhellion

Mae canfyddiadau'r Comisiynydd, sy'n seiliedig ar brofiadau pobl hŷn sy'n byw ledled Cymru, wedi cael eu defnyddio i ddatblygu cyfres o argymhellion ar gyfer Llywodraeth Cymru, Llywodraeth y DU a chyrrff cyhoeddus sy'n canolbwyntio ar sicrhau'r canlynol:

- Bod cyrrff cyhoeddus yn cyflawni eu dyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a deddfwriaeth berthnasol arall.
- Bod polisiâu a strategaethau'n cyflawni'r camau a addawyd a bod hyn yn cael ei adlewyrchu ym mhrofiadau pobl hŷn.
- Bod allgáu digidol yn ganolog i drafodaethau sy'n ymwneud â dylunio a darparu gwasanaethau.
- Bod lleisiau pobl hŷn sydd ddim ar-lein neu sydd â sgiliau digidol cyfyngedig yn cael eu clywed a'u hateb.
- Bod rhagor o gamau ymarferol yn cael eu cymryd i sicrhau bod gwybodaeth a gwasanaethau sydd ddim yn ddigidol ar gael mewn mannau cymunedol, ac i gefnogi pobl hŷn i fynd ar-lein ac aros ar-lein os ydyn nhw yn dymuno gwneud hynny ac i ddefnyddio'r rhyngwyd yn ddiogel ac yn hyderus.

Mae'r Comisiynydd hefyd yn galw am weithredu yn y sector preifat gan ganolbwyntio ar sicrhau'r canlynol:

- Bod cwsmeriaid sydd ddim ar-lein yn cael yr un lefelau o wasanaeth â'r rheini sydd ar-lein.
- Bod dulliau digidoleiddio yn bodloni canllawiau rheoleiddio ar ddiogelu cwsmeriaid agored i niwed, a hynny'n llawn.
- Bod cymorth ychwanegol yn cael ei ddarparu i gwsmeriaid sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol, neu sy'n cael eu hunain mewn sefyllfaoedd lle maen nhw'n agored i niwed, gan gynnwys cymorth gyda chostau.

Gan chwarae ei rhan, bydd y Comisiynydd hefyd yn cymryd amrywiaeth o gamau i ddylanwadu ar gyrff cyhoeddus a chefnogi pobl hŷn drwy wneud y canlynol:

- Defnyddio'r dystiolaeth yn yr adroddiad hwn i gyflwyno'r achos dros newid ac i sicrhau ymrwymïadau i fwrw ymlaen â'r camau sydd eu hangen.
- Craffu ar ddatblygiadau polisi a strategaeth i sicrhau nad yw pobl hŷn sydd ddim ar-lein yn cael eu heithrio.
- Hyrwyddo hawliau pobl hŷn mewn perthynas â chael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau dan y Ddeddf Hawliau Dynol a'r Ddeddf Cydraddoldeb.

- Parhau i godi ymwybyddiaeth ar draws Llywodraeth Cymru, cyrff cyhoeddus a'r gymdeithas ehangach o allgáu digidol a'i effaith ar fywydau pobl o ddydd i ddydd.
- Darparu cymorth i bobl hŷn sy'n wynebu allgáu digidol i herio arferion gwael, gan gynnwys drwy'r Gwasanaeth Cyngor a Chymorth.

Bydd y Comisiynydd hefyd yn cyhoeddi diweddariad chwe mis ar ôl cyhoeddi'r adroddiad hwn, a fydd yn ystyried cynnydd o ran ei hargymhellion ac yn tynnu sylw at y camau a gymerwyd ganddi.

Cyflwyniad

Mae technoleg ddigidol yn cael ei defnyddio fwy a mwy, sy'n golygu bod sut rydyn ni'n cyfathrebu ac yn cael gafael ar wasanaethau a gwybodaeth wedi newid yn sylweddol yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Mae'r newid hwn wedi cyflymu'n sylweddol oherwydd effaith y pandemig, ac mae pobl hŷn yn aml yn codi materion sy'n ymwneud ag allgáu digidol gyda'r Comisiynydd.

Mae digidoleiddio wedi creu rhwystrau i bobl hŷn a grwpiau eraill nad ydynt ar-lein wrth geisio cael gafael ar wasanaethau a gwybodaeth, yn ogystal â mathau eraill o amwynderau. Erbyn hyn, nid dim ond gwneud bywyd yn haws mae bod ar-lein, mae'n aml yn hanfodol ar gyfer gweithgareddau bob dydd. Mae hyn yn gwneud mater allgáu digidol hyd yn oed yn fwy difrifol, yn enwedig gan fod yr hawl i gael gafael ar wybodaeth yn elfen allweddol o ryddid mynegiant ac mae'n cael ei ddiogelu ar draws sawl offeryn hawliau dynol.

Er nad oes 'diffiniad o allgáu digidol a dderbynnir yn gyffredinol', mae'n cyfeirio'n fras at aelodau o'r boblogaeth nad ydynt yn gallu defnyddio'r rhyngwrwd mewn ffyrdd sydd eu hangen i chwarae rhan lawn mewn cymdeithas fodern.¹ Mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn y diffiniad a ddefnyddir gan Lywodraeth Cymru yn ei Strategaeth Ddigidol i Gymru, sydd hefyd yn ystyried y rhesymau pam y gallai pobl gael eu hallgáu'n ddigidol:

"Mae yna rai pobl, fodd bynnag, sydd ddim, neu sydd ddim yn gallu, defnyddio offer digidol neu wasanaethau ar-lein. Gallai sawl rheswm fod am hynny - efallai eu bod yn dewis peidio, neu nid oes cymhelliant a / neu hyder ganddynt, efallai nad oes ganddynt y sgiliau sylfaenol, neu efallai nad oes ganddynt ddyfeisiau neu gysylltedd (am nad ydynt yn gallu'u fforddio efallai). Mae hyn yn golygu eu bod nhw wedi'u hallgáu'n ddigidol."

Gall diffiniadau fel hyn gyfyngu ar ddealltwriaeth o allgáu digidol, fodd bynnag, gan eu bod yn gallu gwneud iddo ymddangos fel mater deuaidd – h.y. bod rhywun naill ai ar-lein neu beidio – yn hytrach nag adlewyrchu'r ffaith bod gwahanol lefelau o allgáu digidol.

Er enghraifft, efallai y bydd pobl yn dewis defnyddio'r rhyngwrwd ar gyfer gweithgareddau penodol, fel cadw mewn cysylltiad â ffrindiau neu deulu drwy gyfryngau cymdeithasol, ond nid eraill, fel bancio neu siopa. Yn yr un modd, mae'n bwysig cofio nad yw mynediad yr un fath â chynhwysiant: efallai fod pobl ar-lein ond yn dal i gael eu hallgáu'n ddigidol mewn rhyw ffordd, fel yr amlygwyd gan lawer o'r dyfyniadau gan bobl hŷn isod.

Mae ymchwil yn dangos mai pobl hŷn sydd fwyaf mewn perygl o gael eu hallgáu'n ddigidol, ac mae ffactorau eraill – fel peidio â gweithio, bod ymysg y rhai sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol, a byw gyda chyflwr sy'n cyfyngu neu'n amharu ar y defnydd o ddulliau cyfathrebu – hefyd yn ei gwneud yn fwy tebygol y bydd unigolyn yn cael ei allgáu'n ddigidol.²

Mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn y data diweddaraf i Gymru, sy'n dangos y canlynol:

- Nid oes gan 31% o bobl dros 75 oed (95,069 o bobl) fynediad i'r rhyngwrwd gartref
- Nid yw 33% o bobl dros 75 oed (101,200) yn defnyddio'r rhyngwrwd (gan gynnwys Teledu Clyfar a dyfeisiau llaw), o'i gymharu â 13% o bobl 65-74 oed a 0% o bobl 25-44 oed.³

Yn yr un modd, mae data'n dangos bod pobl hŷn yn llai tebygol o lawer o fod wedi cyflawni'r 5 Sgil Digidol Sylfaenol (delio â gwybodaeth a chynnwys, cyfathrebu, cyflawni trafodion, datrys problemau ac aros yn ddiogel ac yn gyfreithiol ar-lein) yn y tri mis diwethaf o'i gymharu â grwpiau oedran eraill; roedd gan 41% o bobl dros 75 oed a 61% o bobl 65-74 oed y sgiliau hyn, o'i gymharu â 80% o bobl 45-64 oed, 88% o bobl 25-44 oed ac 91% o bobl 16-24 oed.⁴

Er bod pobl hŷn sydd â sgiliau digidol yn defnyddio'r rhyngwrwd yn fwy nag erioed⁵, mae'r ffigurau uchod yn dangos rhaniad digidol difrifol a fydd o bosibl yn tyfu ac yn cael mwy fyth o effaith ar iechyd, lles a bywyd o ddydd i ddydd llawer o bobl hŷn wrth i ni barhau i symud i ffwrdd o wybodaeth a gwasanaethau nad ydynt yn ddigidol.

Gan gydnabod hyn, defnyddiodd y Comisiynydd ei phwerau cyfreithiol i gyhoeddi canllawiau ffurfiol i awdurdodau lleol a byrddau iechyd yng Nghymru ym mis Tachwedd 2021, gan nodi'r mathau o gamau y dylent fod yn eu cymryd i sicrhau bod gan bobl nad ydynt yn gallu (neu nad ydynt yn dymuno) mynd ar-lein ffyrdd o gael mynediad at wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol.⁶ Roedd y canllawiau hefyd yn nodi'r ffyrdd y gellid darparu cymorth i helpu pobl hŷn i fynd ar-lein a defnyddio'r rhyngwrwd yn ddiogel ac yn hyderus.

Ymatebodd pob awdurdod lleol a bwrdd iechyd i'r canllawiau, gan dynnu sylw at y mesurau oedd ganddynt ar waith yn barod, neu'r rhai roeddent yn bwriadu eu darparu, i sicrhau mynediad at wybodaeth drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol, ac i gynorthwyo pobl hŷn i fynd ar-lein.⁷

Ochr yn ochr â chyhoeddi ei chanllawiau, roedd y Comisiynydd hefyd wedi cynhyrchu a dosbarthu llyfryn gwybodaeth i bobl hŷn, er mwyn helpu pobl i ddeall yn well eu hawliau i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol ac i ddarparu manylion cyswllt sefydliadau sy'n gallu cynnig cymorth a chefnogaeth os ydy pobl yn teimlo nad yw eu hawliau'n cael eu cynnal. Hyd yma, mae 10,000 o gopiâu papur wedi cael eu dosbarthu drwy bartneriaid, grwpiau pobl hŷn a sefydliadau ledled Cymru.

Gan adeiladu ar y gwaith hwn, mae'r adroddiad hwn yn edrych ar y ffyrdd mae allgáu digidol a rhwystrau digidol newydd yn effeithio ar fywydau a phrofiadau pobl hŷn o ddydd i ddydd, er mwyn canfod lle gallai fod angen cymryd camau pellach i sicrhau bod hawliau pobl hŷn i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau yn cael eu cynnal.

Mae'r adroddiad yn seiliedig ar ymatebion a rannwyd gan dros 150 o bobl hŷn (mewn rhai achosion gyda chymorth teulu neu ffrindiau) i alwad am dystiolaeth ac enghreifftiau o arferion da gan y Comisiynydd, yn ogystal â sgysiau yn ystod y sesiwn ymgysylltu â grwpiau pobl hŷn a gwybodaeth a gasglwyd drwy Wasanaeth Cyngor a Chymorth y Comisiynydd.

Mae'r dystiolaeth bwerus a ddarparwyd ganddynt yn tynnu sylw at yr amrywiol ffyrdd, sy'n newid yn gyflym, y mae allgáu digidol yn effeithio ar eu bywydau, ac mae hefyd yn dangos bod pobl yn aml yn teimlo'n ddi-rym, yn ddiwerth a'u bod yn cael eu gadael ar ôl.

Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r diweddariadau gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd ynghylch eu camau gweithredu a chynnydd ers 2021 - mae'r Comisiynydd wedi defnyddio'r rhain i lunio ei chasgliadau a phenderfynu ar ei galwadau am weithredu.

Deddfwriaeth, Polisiâu ac Arferion

Fel y nodwyd yn y cyflwyniad, mae'r hawl i gael gafael ar wybodaeth yn elfen allweddol o'r hawl ehangach i ryddid mynegiant ac mae'n cael ei ddiogelu ar draws sawl offeryn hawliau dynol, gan gynnwys Cyfamod Rhyngwladol y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Sifil a Gwleidyddol, y Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol, a Deddf Hawliau Dynol 1998.⁸

Ochr yn ochr â hyn, mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn nodi na ddylai darparwyr nwyddau a gwasanaethau (e.e. siopau, meddygon teulu, gwasanaethau cymdeithasol, gwasanaethau trafniadaeth), yn ogystal â chyflogwyr, wahaniaethu – na chynnig gwasanaethau neu driniaeth israddol – ar sail nodwedd warchoddedig, fel oedran.⁹

Mae'r Ddeddf hefyd yn cynnwys dyletswydd i ystyried anghenion pobl â nodweddion gwarchoddedig, fel rhan o ddyletswyddau cyffredinol ehangach i 'hyrwyddo cyfleoedd cyfartal rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchoddedig a'r rhai nad ydynt yn ei rhannu' a hefyd i 'ddileu neu leihau'r anfanteision sy'n wynebu pobl o ganlyniad i'w nodweddion gwarchoddedig'.

Mae hyn yn golygu y dylai'r Ddeddf gynnig amddiffyniad i unigolion yn rhagweithiol, wrth i gyrrff cyhoeddus a busnesau gyflawni eu dyletswyddau cyfreithiol, ac 'yn rhagweithiol' fel ffordd o herio achosion o wahaniaethu ar sail oed. Fodd bynnag, gan fod cyfraith achosion sy'n ymwneud â'r Ddeddf Cydraddoldeb yn dal yn gymharol gyfyngedig, mae anawsterau o ran pennu i ba raddau y mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn realiti profiadau bywyd pobl.

Mae deddfwriaeth arall, fel Rheoliadau Hygyrchedd Cyrff Sector Cyhoeddus 2018, yn creu dyletswyddau ar lefel fwy gweithredol gyda'r nod o sicrhau safonau cyson ar draws gwasanaethau cyhoeddus digidol o ran hygyrchedd, cynnwys a dyluniad.

Yng Nghymru, mae cyfrifoldebau pellach yn cael eu creu o dan y Ddyletswydd Economaidd-gymdeithasol yn y Ddeddf Cydraddoldeb, a ddeddfwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Mawrth 2021.

At hynny, mae gan Gymru ei Strategaeth Ddigidol benodol ei hun, a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2021.¹⁰ Mae'r Strategaeth yn nodi 'gweledigaeth ac uchelgais ar gyfer dull digidol cydlynol yng Nghymru' ac mae'n nodi ymrwymiad i barhau i ddarparu ffyrdd eraill o gael gafael ar wasanaethau cyhoeddus, a fydd 'cystal â'r rhai ar-lein', rhywbeth sy'n cael ei ailddatgan yn Strategaeth Llywodraeth Cymru ar gyfer Cymdeithas sy'n Heneiddio.¹¹

Fodd bynnag, nid oes eto lawer o fanylion am yr amserlenni ar gyfer cyflawni'r ymrwymiad hwn: yn y cynllun cyflawni sy'n cyd-fynd â Strategaeth Ddigidol Llywodraeth Cymru, mae'r cam hwn wedi'i restru o dan 'diweddarach', heb unrhyw awgrym ynghylch yr amserlenni.

Os bydd gweithredu o'r fath yn cael ei ohirio, mae perygl y bydd opsiynau ar-lein yn unig, llawer ohonynt wedi cael eu cyflwyno yn ystod y pandemig (fel clirio fersiynau papur y taflenni gwybodaeth o fannau cymunedol) yn cael eu normaleiddio ac y gellid colli hyd yn oed mwy o opsiynau nad ydynt yn ddigidol.¹²

Mae Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol Cymru wedi cydnabod y risgiau posibl a ddaw yn sgil troi at wasanaethau digidol, ac mae wedi galw ar Lywodraeth Cymru i 'gynyddu cynhwysiant digidol ar gyfer y rhai dros 65 oed a sicrhau bod gwasanaethau fel iechyd a gofal cymdeithasol yn hygyrch i'r rhai nad oes ganddynt fynediad i'r rhyngwyd neu sgiliau llythrennedd digidol'.

Mae rhai camau wedi cael eu cymryd, fodd bynnag, sy'n ceisio sicrhau gwelliannau. Er enghraifft, mae Cymunedau Digidol Cymru: Hyder Digidol, Iechyd a Lles yn bodoli i leihau allgáu digidol yng Nghymru, gyda'r nod o greu Cymru lle mae gan bawb y sgiliau, y mynediad a'r cymhelliant i ddefnyddio technoleg ddigidol yn hyderus. Yn yr un modd, mae awdurdodau lleol yn adrodd am amrywiaeth o weithgareddau sy'n ymwneud â chefnogi pobl hŷn i fynd ar-lein (gweler isod).¹³

Mae'r Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol hefyd wedi datblygu'r Safonau Gwasanaethau Digidol i Gymru, sy'n nodi'r hyn a ddisgwylir gan wasanaethau digidol newydd neu rai sydd wedi'u hail-ddylunio a ariennir gan sefydliadau yn y sector cyhoeddus yng Nghymru. Mae'r Safonau'n pwysleisio pwysigrwydd deall defnyddwyr a'u hanghenion (Safon 3 yn benodol) gan fod gwasanaethau cyhoeddus i bawb. Yn yr un modd, mae ffocws ar archwilio 'taith y defnyddiwr' o'r dechrau i'r diwedd, gan ddeall y gwahanol ffyrdd mae pobl yn defnyddio gwasanaethau, boed hynny ar-lein, dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, yn seiliedig ar ymchwil uniongyrchol gyda defnyddwyr i ddeall eu profiadau.

Ar ben hynny, mae Llywodraeth Cymru wedi comisiynu Prifysgol Lerpwl i gynnal ymchwil ar ddatblygu'r Safon Ofynnol ar gyfer Bywyd Digidol (MDLS), sef diffiniad sy'n canolbwyntio ar y dinesydd o'r hyn sy'n cael ei ystyried yn gynhwysiant digidol neu'n allgáu digidol a gellir ei defnyddio i asesu (gyda mewnbwn gan aelodau o'r cyhoedd) y lleiafswm y mae ei angen ar rai mathau o aelwydydd er mwyn cymryd rhan mewn gweithgareddau bob dydd - mae'n ymdrin â ffactorau megis mynediad at ddyfeisiau a chysylltiadau rhyngrwyd, yn ogystal â sgiliau pobl.

Roedd hyn yn canolbwyntio i ddechrau ar anghenion aelwydydd â phlant drwy gyfres o grwpiau ffocws, ond gallai ehangu hyn i gynnwys grwpiau eraill – fel pobl hŷn a phobl sy'n byw mewn cartrefi gofal – roi cipolwg pwysig ar amrywiaeth anghenion pobl a lle gallai heriau penodol fodoli, (e.e. yr anawsterau mae pobl hŷn yn aml yn eu hwynebu wrth ddatblygu a/neu gynnal sgiliau digidol).

Mae datblygu MDLS hefyd yn rhan o ymdrechion Llywodraeth Cymru i fesur cynhwysiant digidol, gan fod y statws wedi'i restru fel un o 50 o Ddangosyddion Cenedlaethol presennol Llywodraeth Cymru fel rhan o Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol. Yn ôl 'disgrifiadau technegol a dolenni data'r Dangosyddion Cenedlaethol, mae mesur technegol ar gyfer y dangosydd hwn yn dal i gael ei ddatblygu, ochr yn ochr â datblygiad y MDLS.¹⁴

Er bod y math hwn o waith i'w groesawu, mae'n bwysig bod llunwyr polisïau a'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau hefyd yn deall yn iawn beth yw anghenion pobl, gan gynnwys pobl hŷn, nad ydynt ar-lein ac na fyddant ar-lein yn y dyfodol, fel bod gwasanaethau a gwybodaeth yn dal ar gael. Nid yw allgáu digidol yn fater y gellir ei ddatrys drwy geisio cael pawb i ddefnyddio'r rhyngrwyd a dim ond canolbwyntio ymdrechion ar weithgareddau sy'n ymwneud â hynny.

Methodoleg

Cafodd y Canllawiau ffurfiol a gyhoeddodd y Comisiynydd ym mis Tachwedd 2021 eu croesawu'n frwd gan lawer o bobl hŷn a grwpiau pobl hŷn, ac roedd yr ymatebion gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd wedi tynnu sylw at yr amrywiaeth o waith a mentrau sydd ar waith, neu y bwriedir eu gwneud, i sicrhau bod pobl yn gallu cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol.

Fodd bynnag, roedd ymgysylltu â phobl hŷn ledled Cymru a thrwy Wasanaeth Cyngor a Chymorth y Comisiynydd yn awgrymu bod llawer o bobl hŷn yn dal i wynebu problemau sylweddol wrth geisio cael gafael ar wasanaethau digidol neu ddewisiadau nad ydynt yn ddigidol, rhywbeth yr oedd y Comisiynydd yn awyddus i'w archwilio ymhellach o ystyried yr effaith bosibl ar fywydau pobl.

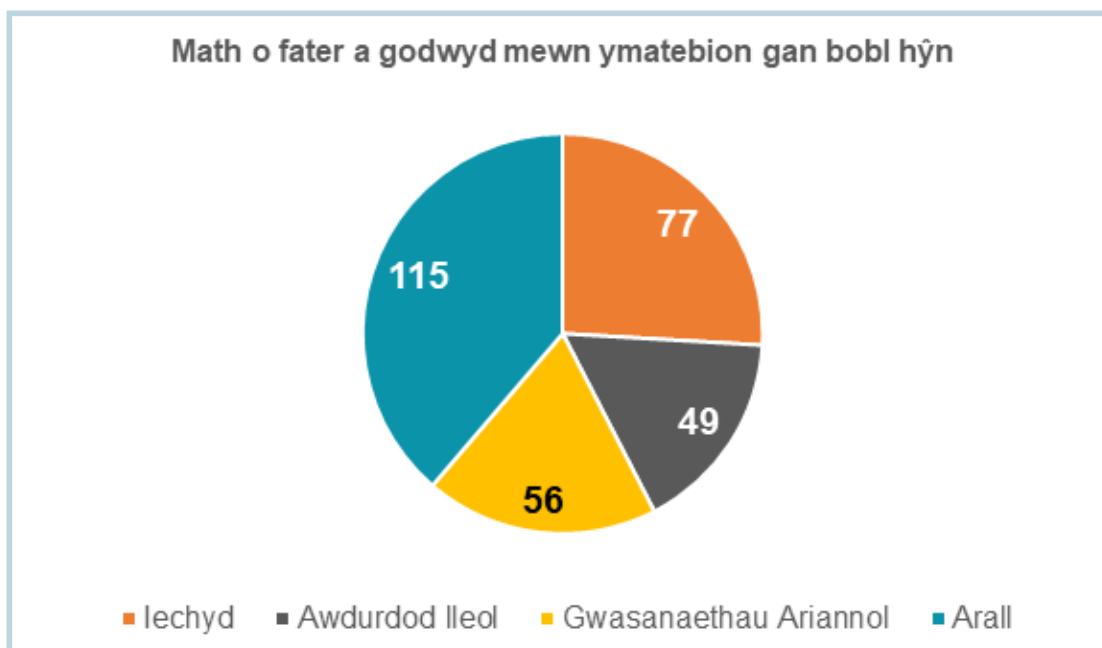
Felly, gwahoddodd y Comisiynydd pobl hŷn i gysylltu er mwyn rhannu eu profiadau o allgáu digidol a'r effaith mae hyn yn ei chael ar eu bywydau o ddydd i ddydd, yn ogystal ag unrhyw enghreifftiau o arferion da sy'n gwneud gwahaniaeth cadarnhaol.

Gallai pobl hŷn rannu eu profiadau drwy ffonio swyddfa'r Comisiynydd, neu drwy lenwi ffurflen bapur neu ffurflen ar-lein, a rhoddwyd hysbysebion mewn papurau newydd ledled Cymru i annog pobl i ymateb. Bu'r Comisiynydd hefyd yn gweithio gyda phartneriaid a sefydliadau lleol a chenedlaethol i gysylltu â phobl hŷn ledled Cymru, yn ogystal â defnyddio sianeli cyfryngau cymdeithasol i dargedu teulu a ffrindiau.

Defnyddiwyd fframwaith syml i gofnodi profiadau pobl, ac roedd yn seiliedig ar dri chwestiwn:

- Beth oedd eich profiadau?
- Pa effaith gafodd hyn a sut gwnaeth hynny i chi deimlo?
- Beth sydd angen digwydd i atal pobl eraill rhag profi'r math yma o beth yn y dyfodol?

Rhannwyd amrywiaeth eang o enghreifftiau o allgáu digidol a rhwystrau cysylltiedig, a oedd yn ymwneud yn bennaf â gwasanaethau iechyd ac awdurdod lleol, ond roeddent hefyd yn ymdrin â materion eraill, fel mynediad at wasanaethau ariannol, fel y nodir yn y ffigur isod.



Barn a phrofiadau pobl hŷn:

Mynediad at wybodaeth a gwasanaethau

Mae'r adran hon yn seiliedig ar ddyfyniadau gan bobl hŷn a ymatebodd i wahoddiad y Comisiynydd i rannu eu profiadau o allgáu digidol a'r effaith mae hyn yn ei chael ar eu bywydau.

Roedd yr ymatebion a gafwyd yn cynnwys amrywiaeth eang o bynciau, gan gynnwys mynediad at wasanaethau (fel gwasanaethau ariannol, gwasanaethau iechyd a gwasanaethau a ddarperir gan awdurdodau lleol), rhwystrau cost, sgiliau digidol, tybiaethau bod pawb ar-lein ac anawsterau o ran dyluniad a hygyrchedd gwefannau a rhyngwynebau defnyddwyr.

Mae ehangder y profiadau a rannwyd yn dangos bod allgáu digidol yn effeithio ar fywydau pobl hŷn mewn llawer o wahanol ffyrdd, gan greu rhwystrau – neu mewn rhai achosion yn ei gwneud yn amhosibl – i bobl gael gafael ar yr wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt ac i wneud y pethau sy'n bwysig iddynt. Mae hyn yn aml yn arwain at ymddieithrio a thynnu'n ôl ac mae'n rhoi iechyd a lles pobl mewn perygl.

Gwasanaethau arian

Roedd y newid i fancio ar-lein, sydd wedi arwain at gau canghennau banciau mewn cymunedau ledled Cymru, yn broblem sylweddol i lawer o'r bobl hŷn a ymatebodd, sy'n adlewyrchu'r duedd ehangach o wasanaethau lleol eraill yn cau, yn cael eu cyfuno neu'n symud ymhellach i ffwrdd, sy'n ei gwneud yn llawer anoddach ymgymryd â gweithgareddau arferol.

Dywedodd llawer o bobl hŷn wrthym nad ydynt yn teimlo'n gyfforddus yn bancio ar-lein, neu nad oes ganddynt y dyfeisiau sydd eu hangen i wneud hynny, ac felly maen nhw'n dibynnu ar fancio dros y ffôn er mwyn osgoi gorfod gwneud teithiau hir ac anodd – dros 10 milltir yn aml – i'w cangen agosaf, rhywbeth sy'n aml yn feddyliol ac yn gorfforol flinedig.

'Mae arna i ofn bancio ar-lein.'

'Dyslecsig, ac ofn bancio ar-lein. Mae Banc Lloyds wedi cau ym Mhwllheli, ac mae'n rhaid gwneud popeth dros y ffôn.'

Er gwaethaf pwysigrwydd y gwasanaethau hyn i lawer o gwsmeriaid, roedd y profiadau a rannwyd yn aml yn negyddol, gyda phobl hŷn yn sôn am faterion sy'n aml yn golygu ei bod yn cymryd llawer o amser ac yn fwy anodd cyflawni'r hyn y mae angen iddynt ei wneud. .

'Rydyn ni'n gorfod ffonio, disgwyl a gwrando ar y negeseuon 'ewch ar-lein'. Pan fydd rhywun yn ateb rydyn ni'n gorfod mynd dan lach y cwestiynau diogelwch i gadarnhau pwy ydyn ni. Maen nhw'n gofyn iddi am rif ei cherdyn, ac mae hi'n cynhyrfu ac yn ypsetio am nad ydy hi'n gallu darllen y rhifau - ac ati. Mae'n cymryd am byth, ac mae hi'n teimlo'n flinedig ac yn llawn cywilydd. Maen nhw'n dal i ofyn iddi am gyfeiriad e-bost - er eu bod nhw'n fod i wybod beth yw ei hamgylchiadau.'

Dywedodd rhai pobl hŷn nad oeddent yn gallu clywed y negeseuon dros y ffôn, a'u bod angen help teulu a ffrindiau i fancio'n llwyddiannus, tra bod eraill yn sôn am oedi hir wrth ddefnyddio gwasanaethau all-lein, gan gynnwys un unigolyn a oedd yn gorfod aros tair wythnos i gael cerdyn banc.

Dywedodd person hŷn arall nad oedd yn gallu bancio ar-lein, ond ei fod hefyd yn teimlo'n nerfus wrth ddefnyddio peiriant ATM, ond bod staff banc wedi dweud wrtho nad oedd yn cael codi arian o'r gangen ei hun.

Roedd y mathau hyn o faterion – lle'r oedd bod all-lein yn golygu nad oedd pobl yn gallu gwneud y pethau roedd angen iddyn nhw eu gwneud – hefyd yn effeithio ar bobl yn ehangach.

'Dwi wedi darganfod bod *siop fawr* yn gwrthod eich cais am gerdyn credyd, hyd yn oed os ydych chi wedi dal un heb broblem ers degawdau. Pan gawson nhw eu herio eu bod yn torri cysylltiadau â chwsmeriaid da, fe wnaethon nhw gytuno a dweud y bydden nhw'n byw â hynny! Ni chynigiwyd ffordd arall o ddilysu ID, er bod cwmnïau fel PayPal yn gallu darparu'r un gwasanaeth dros linell ffôn dir. Mae rhai banciau'n cynnig dewis arall – darllenydd cardiau – ond mae hyn yn golygu cael Cyfrif Banc ar-lein, rhywbeth y mae'n well gan lawer, yn enwedig y genhedlaeth hŷn, beidio â'i gael.'

‘Doedd y cwmni pensiwn ddim ond yn delio â phobl ar-lein. Bu’n rhaid i’r wraig hon aros blwyddyn am gyfandaliad o’i phensiwn a bu’n rhaid iddi dalu ymgynghorydd ariannol i gael yr arian iddi.’

‘Mae *cwmni cyfleustodau* yn mynnu anfon ein bil dros e-bost. Dydyn ni ddim ar y rhyngwyd ac rydyn ni wedi dweud hynny wrthyn nhw dro ar ôl tro. Roedd gynnon ni gyfrifiadur ond fe dorrodd a wnaethon ni ddim prynu un newydd yn ei le.’

Dyweddodd y person hŷn a rannodd yr enghraifft hon fod y ffaith bod y cwmni’n anwybyddu eu cais am fil mewn fformat arall dro ar ôl tro yn achosi straen a phryder, ac roedd yn anodd gweld pam na ellid delio â chais o’r fath.

Nid oedd problemau a heriau o ran cael gafael ar wasanaethau ariannol a gwasanaethau tebyg wedi’u cyfyngu i bobl nad oeddent ar-lein: roedd hyd yn oed y rheini â sgiliau digidol yn wynebu anawsterau oherwydd newidiadau mewn technoleg neu ddyluniad gwael.

‘Mae fy manc wedi cyflwyno meddalwedd adnabod wyneb yn ddiweddar fel lefel ychwanegol o ddiogelwch, yn ogystal â nodwedd diogelwch ôl bys. Dwi wedi trio a thrio sawl gwaith, ond dydy’r meddalwedd adnabod wyneb ddim yn fy adnabod. Felly dydw i ddim yn gallu gwneud taliadau drwy drosglwyddiad banc, ac mae hynny’n aml yn golygu bod yn rhaid i mi deithio i’r peiriant ATM i godi arian i dalu’r bil. Dydy hyn ddim yn gyfleus ac mae’n golygu gwneud taith arbennig o tua chwe milltir. Dwi’n cydnabod pryderon y banc am ddiogelwch, ond dwi’n teimlo fy mod i’n arbennig o ymwybodol o ddiogelwch heb yr anghyfleustra hwn.’

‘Dwi’n 76 oed ac yn ddigon hapus defnyddio fy iPad ar gyfer llawer o bethau fel bancio ac ati, ac mae’n ddefnyddiol, ond mae’r angen cynyddol am ffonau clyfar yn creu rhwystr i rai sy’n gallu achosi straen.’

Gwasanaethau iechyd

Mae mynediad at wasanaethau iechyd, yn enwedig gwasanaethau meddygon teulu, yn chwarae rhan bwysig o ran cefnogi llawer o bobl hŷn i aros yn iach ac yn annibynnol. Ac eto, dywedodd llawer o bobl hŷn wrthym fod defnyddio gwasanaethau digidol wedi creu rhwystrau sylweddol i'r rhai sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol, ac mae'n aml yn gwneud i bobl deimlo'n flin, yn rhwystredig a'u bod yn cael gwasanaeth salach a allai fod yn wahaniaethol.

'Dim apwyntiadau - pan ddywedir am ffonio am 8.45 roedd pob apwyntiad wedi mynd. Gorfod ffonio'r meddyg teulu - maen nhw'n ffonio'n ôl. Ni cheir cerdded i mewn i'r Feddygfa. Ddim yn gallu defnyddio cyfrifiadur.'

'Mae angen ffonio cyn gynted â phosibl ar ôl 8am ac fe fyddwch chi'n disgwyl tua 30 munud i gael ateb - mae hyn am fod pobl yn gallu archebu ar-lein y noson gynt, ac mae pob apwyntiad wedi mynd erbyn 9.15am.'

Mae'n destun pryder fod yr ymatebion gan rai pobl hŷn yn awgrymu nad yw rhai meddygfeydd yn cynnig dewis ar wahân i ddefnyddio system ar-lein.

'Galwais heibio i'r feddygfa i wneud apwyntiad ac fe wnaethon nhw ddweud wrtha i mai dim ond "ar-lein" y gellid gwneud apwyntiad. Fe wnes i egluro nad oeddwn i'n defnyddio cyfrifiadur ac nad oeddwn i'n gallu ei ddefnyddio, a gofynnais beth i'w wneud, ac fe wnaeth y derbynnydd ailadrodd bod angen trefnu apwyntiad AR-LEIN. Gofynnais iddi beth y gallwn ei wneud, ac unwaith eto fe ddywedodd wrtha i mai AR-LEIN YN UNIG y gellid ei drefnu. Fe adewais wedi ypsetio'n lân.'

'Mae'n amhosibl cael apwyntiad i weld y meddyg gan eu bod i gyd yn cael eu llenwi peth cyntaf yn y bore, ac mae'n rhaid ei drefnu ar-lein. Os ydych chi'n sâl, y peth olaf rydych chi eisiau ei wneud yw codi am 7.30am i fewngofnodi ar gyfrifiadur i drefnu apwyntiad, ond os na fyddwch yn gwneud hynny chewch chi ddim apwyntiad. Rydw i wedi gweld LLAWER o bobl hŷn yn gofyn i'r derbynnydd [yn y feddygfa] sut i gael apwyntiad ac maen nhw'n cael ateb llym ac anghwrtais fod yn rhaid mynd ar-lein neu gael rhywun i'w helpu i fynd ar-lein, gan nad oes unrhyw ffordd arall! Mae hyn yn achosi llawer iawn o ddieter at y practis.'

Dywedodd rhai pobl hŷn hefyd eu bod yn teimlo bod peidio â bod ar-lein yn golygu eu bod yn gorfod aros yn hirach am driniaeth, naill ai oherwydd anawsterau wrth drefnu apwyntiadau, fel y nodwyd uchod, neu am nad oedd yr apwyntiadau a oedd yn cael eu cynnig yn addas.

'Mae apwyntiad yr ysbyty eisiau i mi lenwi holiadur ar-lein ond am nad oes gen i gyfrifiadur rydw i wedi symud i lawr y rhestr.'

Dylid nodi nad oes polisi GIG i ddad-flaenoriaethu pobl nad ydynt ar-lein neu nad ydynt yn hyderus yn ddigidol. Fodd bynnag, mae profiadau pobl hŷn a'r pryderon a rannwyd ganddynt yn awgrymu y gallai fod canfyddiad bod hyn yn wir.

Mewn rhai achosion, roedd pobl hŷn yn cael cynnig apwyntiadau ar-lein er mwyn cael eu gweld yn gynt, a oedd yn eu hypsetio am eu bod yn teimlo nad oedd y math yma o apwyntiad yn briodol, neu am ei fod yn amhosibl i rywun heb gyfrifiadur ei fynychu. Roedd hyn wedi arwain at rai unigolion yn trefnu apwyntiadau preifat ar eu cost (sylweddol yn aml) eu hunain, opsiwn nad yw'n ymarferol i'r rhan fwyaf o bobl.

Mynediad at gymorth a hawliau ar-lein

Gall mynediad at hawliau ariannol a mathau eraill o gymorth, fel Bathodynau Glas, fod yn bwysig wrth i ni fynd yn hŷn i'n galluogi i aros yn annibynnol a gwneud y pethau sy'n bwysig i ni, sy'n hanfodol i'n helpu i heneiddio'n dda.

Fodd bynnag, wrth newid i'r digidol o fewn ein gwasanaethau cyhoeddus mae'n ymddangos na roddwyd ystyriaeth ddigonol i'r ffaith bod yr unigolion sydd fwyaf tebygol o fod angen mynediad at gymorth neu hawliau ariannol, pobl hŷn mewn llawer o achosion, hefyd yn fwy tebygol o gael eu hallgáu'n ddigidol sy'n ei gwneud hi'n anodd, os nad yn amhosibl, iddynt ddod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt neu i wneud ceisiadau ar-lein.

Dyweddodd un ymateb, a anfonwyd gan weithiwr llyfrgell ar ran pobl hŷn, ei fod ef a'i gydweithwyr wedi delio â channoedd o achosion o bobl hŷn angen cymorth gyda gwasanaethau digidol fel gwneud cais am Fathodyn Glas, Tocyn Bws Rhatach a hawliau ariannol. Roedd yn dweud bod pobl yn aml yn teimlo'n 'anobeithiol' a'u bod yn dod atynt yn teimlo'n flin ac yn rhwystredig am eu bod wedi methu â chael siarad â rhywun ar y ffôn. Aeth ati i rannu enghraifft ddiweddar lle'r oedd gŵr hŷn yn ceisio adnewyddu ei Fathodyn Glas.

'Roedd wedi ceisio ffonio ein cyngor lleol (Pen-y-bont ar Ogwr) ac ar ôl sawl ymgais i gael drwedd fe atebodd rhywun y ffôn. Fe wnaethon nhw ddweud wrtho am fynd â llun ac un math o ID i'r llyfrgell. A dyna wnaeth o. Fodd bynnag, roedden ni angen llawer mwy o wybodaeth na hyn i fwrw ymlaen â'i gais. Ceisiais ffonio'r cyngor - arhosais ar y lein am 30 munud i rywun ateb. Wnaethon nhw ddim. Roedd hyn am 2.30 ar bnawn Gwener. Roedd yn rhaid i ni droi'r gŵr ymaith gyda rhestr o'r holl wybodaeth y byddai ei hangen arno er mwyn i ni allu gwneud cais ar ei ran. Digon yw dweud bod y gŵr yn siomedig, sy'n ddealladwy. Gallwn restru llawer iawn mwy o enghreifftiau o'r math yma o driniaeth.'

Roedd y math yma o brofiad yn cael ei adlewyrchu mewn ymatebion eraill, sy'n awgrymu nad oedd realiti darparu gwybodaeth neu wneud ceisiadau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol wedi cael ei ystyried gan y rhai a ddyluniodd y systemau, ac roedd yn aml yn teimlo ei bod yn amhosibl cael cymorth dros y ffôn.

'Mae M wedi'i chofrestru'n anabl. Mae ganddi fathodyn glas sydd wedi dod i ben. Ffoniais y cyngor i drefnu ei adnewyddu, gwrandewais ar y negeseuon 'ewch ar-lein', a siaradais â rhywun a ofynnodd i mi lanlwytho pob un o'r dogfennau a gyflwynwyd adeg gwneud y cais am y bathodyn yn y lle cyntaf. Roedd opsiwn i bostio copïau (mae'n debyg bod gan bob un ohonom lungopiwr?) neu fynd â nhw i'r swyddfa - 5 milltir i fwrdd.'

'Fyddwn i ddim yn gwybod gyda phwy i siarad i gael gwybodaeth erbyn hyn. Methu dod o hyd i rifau ffôn, wedi allgáu. Mae'n teimlo'n gaeth am fod cael gafael ar wybodaeth am drafnidiaeth yn anoddach, ac mae hi'n mynd yn fwyfwy anodd cysylltu â chynghorwyr. Mae hi'n teimlo nad yw'n gallu cael help erbyn hyn, ac mae'n ofnadwy o ddrud cael cymorth hygyrch.'

'Mae fy ngwraig a minnau yn 85 oed. Does gynnon ni ddim teulu estynedig. Mae'r defnydd o gyfrifiaduron wedi gwneud i ni deimlo'n anllythrennog. Mae'n fy nghythraddo nad ydy llawer o gwmnïau bellach yn nodi rhif ffôn. Dylai hyn fod yn orfodol ac fe ddylai'r Comisiynydd frwydro dros hyn. Rydyn ni'n teimlo'n bryderus am fynd yn sâl.'

Parcio

Un maes sy'n dangos y rôl gynyddol y mae technoleg ddigidol yn ei chwarae ym mhob agwedd ar ein bywydau yw parcio, lle mae taliadau digidol a'r defnydd o apiau parcio yn dod yn fwyfwy cyffredin.

Tynnodd llawer o bobl hŷn a gysylltodd â'r Comisiynydd sylw at rwystrau sy'n cael eu creu gan faterion sy'n ymwneud â pharcio a'r ffaith nad yw nifer cynyddol o feysydd / mannau parcio bellach yn derbyn taliadau gydag arian parod. Roedd hyn yn golygu bod pobl yn aml yn ei chael hi'n fwy anodd gwneud y pethau roedd angen iddyn nhw eu gwneud, neu eu bod yn osgoi mynd allan o gwbl.

'Mae'n gwneud bywyd yn llawer mwy cymhleth nag sydd angen... rydyn ni'n gorfod defnyddio meysydd parcio sydd ymhellach i ffwrdd nag y byddem yn ei ddymuno am nad ydyn nhw'n defnyddio apiau ffonau clyfar yn unig.'

'Dydyn ni ddim yn mynd i unman yn y car lle na allwn dalu i barcio gydag arian parod.'

'Pan dwi'n methu cael tocyn parcio i'w roi ar ffenestr flaen y car, dwi'n gorfod rhoi'r gorau i'r syniad o gael diwrnod allan.'

Roedd enghreifftiau o bobl hŷn â sgiliau digidol yn profi anawsterau tebyg hefyd yn cael eu rhannu, ac roedd y rheiny'n aml yn ymwneud â phroblemau o ran cael gafael ar apiau parcio neu eu defnyddio, neu bryderon am ddiogelwch neu wneud taliadau ar-lein.

'[Doeddwn i] ddim yn gallu lawrlwytho "ap" sydd ei angen i dalu am barcio yng Nghaerdydd.'

'Mae parcio yn hunllef lle dwi'n byw, mae'r system talu ar-lein yn ofnadwy a rhai dyddiau mae'n cymryd 5/6 ymgais i wneud i'r rhaglen weithio a thalu i barcio.'

Ceisio talu i barcio yn Hwlfordd, cerdyn yn cael ei wrthod oherwydd *Cwmni Parcio*, mae Barclays yn ymwybodol ei fod yn gwmni drwg ac yn cael ei ddefnyddio gan y cyngor, ond dyna'r unig ffordd i dalu.'

Roedd pryderon ynghylch sut y gallai'r newid parhaus tuag at daliadau digidol i barcio effeithio ar bobl a gwneud eu bywydau'n anoddach yn y dyfodol hefyd yn cael eu rhannu gan nifer fach o bobl hŷn.

'Wrth barcio ym Maes Parcio Heol y Brenin sylwais fod gyrwyr yn defnyddio ffonau clyfar ac apiau - does gen i mo'r rhain. Yn ffodus, roedd yn dal i gymryd arian parod. Os bydd y cyfleuster hwnnw'n diflannu, bydd llawer ohonon ni'n rhoi'r gorau i fynd i'r Wyddgrug a bydd hynny'n arwain at ganlyniadau negyddol i fusnesau lleol.'

Yn yr un modd, dywedodd person hŷn arall wrthym fod angen ap symudol i dalu i barcio yng Ngheredigion, ac roedd yn poeni'n arbennig beth fyddai hyn yn ei olygu iddi hi gan fod ganddi nam ar ei golwg a does ganddi ddim ffôn clyfar.

Rhwystrau sy'n arwain at allgáu digidol ac sy'n ei atgyfnerthu

Rhannodd pobl hŷn amrywiaeth o resymau pam nad oeddent ar-lein. Mewn rhai achosion, roedd hyn o ddewis, ond, yn fwy cyffredin, roedd pobl yn cael eu heithrio'n ddigidol oherwydd diffyg sgiliau digidol, rhwystrau cost, pryderon am ddiogelwch a natur newidiol technoleg.

Mae'r ymatebion isod hefyd yn datgelu bod y rhwystrau hyn yn aml yn golygu bod pobl hŷn yn teimlo eu bod yn cael eu gadael ar ôl neu eu bod wedi methu mewn rhyw ffordd, nad oes ganddynt lawer o reolaeth dros eu bywydau, ac nad yw eu hanghenion a'u hawliau'n bwysig.

Sgiliau digidol

Fel y nodwyd uchod, mae pobl hŷn yn llai tebygol o lawer o fod wedi cyflawni'r 5 Sgil Digidol Sylfaenol (delio â gwybodaeth a chynnwys, cyfathrebu, cyflawni trafodion, datrys problemau ac aros yn ddiogel ac yn gyfreithiol ar-lein) yn y tri mis diwethaf o'i gymharu â grwpiau oedran eraill ac efallai y byddan nhw hefyd yn ei chael hi'n anodd cynnal y sgiliau hyn, yn enwedig ar ôl gadael y gweithle. Gall hyn ei gwneud yn anodd cael yr wybodaeth ddiweddaraf am ddatblygiadau technolegol newydd neu gael help â phroblemau cyffredin.

Mae nifer sylweddol o bobl hŷn (tua 7% o bobl 75 oed a hŷn) hefyd yn 'gyn-ddefnyddwyr', unigolion sydd heb ddefnyddio'r rhyngwrwyd yn ystod y tri mis diwethaf, er eu bod wedi gwneud yn y gorffennol. O ystyried cyflymder y newid yn y byd digidol, efallai y bydd yr unigolion hyn yn gweld bod eu sgiliau digidol yn dyddio'n gyflym.

Tynnodd nifer o bobl hŷn sylw at y mathau hyn o broblemau a rhwystrau, ac roedden nhw'n dweud eu bod nhw'n teimlo eu bod yn cael eu hallgáu fwy a mwy o amrywiaeth o wasanaethau a gweithgareddau oherwydd newidiadau cyflym yn natur technoleg, a'u bod yn aml yn ei chael hi'n anodd addasu i dechnoleg newydd.

'Mae systemau'n newid o hyd er mwyn addasu i dechnoleg er budd y sefydliad. Nid yw'r trosglwyddiad hwn o fantais i'r genhedlaeth hŷn nad ydy rhai ohonyn nhw'n dechnegol fedrus ac maen nhw'n ei chael hi'n anodd dod o hyd i'w ffordd o ddydd i ddydd gyda'r systemau hyn ar waith. Yr hyn sy'n arbennig o anodd i mi yw'r defnydd o ffonau clyfar. Dwi'n dewis peidio cael un, ond maen nhw'n angenrheidiol ar gyfer llawer o bethau.'

'Rydw i yn fy 70au a dwi'n teimlo fy mod i'n cael fy allgáu fwy a mwy o bethau am nad oes gen i ffôn clyfar. Sut mae dewis pa fath o ffôn clyfar? Deall capasiti cof y ffôn mewn perthynas ag apiau. Materion diogelwch wrth ei ddefnyddio. Ble i gael hyfforddiant ar sut i'w ddefnyddio. Does gan bob un ohonon ni ddim aelodau iau o'r teulu/frindiau gwybodus.'

Roedd nifer o bobl hŷn yn rhannu'r farn hon ac yn dweud y byddai mwy o gyfleoedd i ddysgu sgiliau digidol, gyda'r math cywir o gefnogaeth, yn fuddiol iawn.

'Mae gen i ffôn symudol a'r rhyngwrwyd ond dydw i ddim yn gwybod sut mae'r rhyngwrwyd yn gweithio. Dylai fod rhywun ar gael i'n dysgu.'

'Mae'r wybodaeth a roddir yn ddryslyd - dwi angen dysgu wyneb yn wyneb.'

Mae'r ffordd rydyn ni'n cael gafael ar wasanaethau a gweithgareddau wedi newid mor gyflym a sylweddol fel ei bod yn gallu bod yn anodd i rai pobl hŷn addasu i ffyrdd newydd o wneud pethau a chadw golwg ar fathau newydd o wybodaeth, fel cofio nifer o gyfrineiriau ar-lein. Gall hyn greu straen a phryder a all fod yn rhwystr pellach i bobl fynd neu aros ar-lein, a gall hynny greu anawsterau eraill.

'Dim ond cofio'r cyfrinair. Mae angen ffôn symudol sy'n anodd i gael pethau'n iawn.'

'Roedd y wraig hon am i ni wybod nad oedd hi'n gallu cael ei harian allan o [gymdeithas adeiladu'r stryd fawr] am ei bod wedi anghofio ei rhif PIN. Dydy hi na'i gŵr yn defnyddio'r rhyngwrwyd.'

Cost

Mae tua 1 o bob 5 o bobl hŷn yng Nghymru yn byw mewn tldi, ac mae'r argyfwng costau byw wedi effeithio'n arbennig o ddrwg ar lawer mwy. Mae hyn wedi gorfodi llawer o bobl hŷn i edrych ar eu harferion gwario ac ystyried ffyrdd y gallent arbed arian.

Efallai nad yw'n syndod, felly, mai cost oedd un o'r rhesymau mwyaf cyffredin a roddwyd pam nad yw pobl ar-lein, o ran cost prynu technoleg ei hun, a chostau parhaus fel band eang neu ddata symudol. Roedd hyn yn broblem benodol i bobl ag incwm pensiwn cyfyngedig, a oedd yn aml yn methu fforddio'r mathau hyn o gontractau.

'Efallai na fydda i'n gallu fforddio'r offer digidol gofynnol, sydd fel arfer yn ddrud.'

'Maen nhw'n dweud wrtha i am 'fynd ar-lein' a 'chael yr ap'. OND doedd gen i ddim ffôn clyfar. Mae gen i un rŵan; mi roes i £10 arno ond roedd data yn y cefndir wedi cymryd POB ceiniog. Byddwn hefyd yn ychwanegu bod y dechnoleg yn ddrud ac ar bensiwn rwy'n teimlo na fedra i fforddio 'contractau'.'

Yn yr oes hon lle mae pobl yn ceisio lleihau costau, pam ddylai fod angen talu am ddata symudol rhag ofn y bydd angen talu i barcio. Roedd cysylltu cerdyn talu â ffôn yn dychryn llawer o bobl hen ac ifanc. Mae pobl yn ofni cael eu twyllo a cholli eu harian.'

Roedd ymatebion pobl hŷn hefyd yn tynnu sylw at y ffaith y gallai rhwystrau cost hefyd arwain at gostau uwch, boed hynny oherwydd costau symudol talu wrth ddefnyddio drutach, neu am nad oes opsiwn ond defnyddio llawer iawn o gredyd wrth aros ar y ffôn am gymorth a chefnogaeth os nad ydynt yn gallu cael mynediad at wasanaethau ar-lein.

'Mae talu wrth ddefnyddio hefyd yn ddrud os yw'r credyd yn cael ei ddefnyddio yn y cefndir cyn i mi hyd yn oed gysylltu â Wi-Fi neu ddefnyddio'r ffôn neu negeseuon testun. Ar ben hynny, does gen i ddim teulu na ffrindiau i gysylltu â nhw, felly beth yw diben cael bwndeli o gymaint o negeseuon testun/galwadau ffôn?'

'Ffôn talu wrth ddefnyddio sydd gen i, felly dydy fy nghredyd ddim yn para'n hir ac mae'n rhaid i mi ffonio (y meddyg teulu) cyn 8.00 a.m. Dwi'n 81 oed. Mae fy nghredyd yn cael ei ddefnyddio pan fydda i mewn ciw.'

'Gan nad ydw i ar-lein: Treulio oriau'n trio cael gafael ar Gwmnïau Cyfleustodau - a'r galwadau weithiau'n cael eu terfynu. A chael fy anfon o bared i bost.'

Mae ymchwil hefyd yn dangos, ochr yn ochr â'r mathau hyn o gostau, bod pobl hŷn sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol yn colli allan ar arbedion sylweddol drwy fethu prynu cynnyrch a gwasanaethau ar-lein. Adroddwyd y gallai yswiriant cartref gostio hyd at 46% yn fwy pan gaiff ei brynu all-lein, a gallai contract ffôn 'SIM yn unig' gostio £192 yn fwy.¹⁵

Dewis peidio â bod ar-lein

I rai pobl hŷn, mae peidio â bod ar-lein yn ddewis – a gafodd ei adlewyrchu mewn rhai o'r ymatebion a rannwyd â'r Comisiynydd.

Dyweddodd pobl wrthym eu bod yn hapus defnyddio llinell ffôn dir neu dderbyn biliau drwy'r post, er enghraifft, ac nad oedd ganddynt awydd bod ar-lein, gyda'r costau a'r cymhlethdodau roeddent yn teimlo y gallai eu hachosi. Roedd hyn yn aml yn gwneud i bobl deimlo eu bod yn cael eu trin yn annheg, a'i fod yn gwneud eu bywydau'n anoddach.

'Dwi'n gwrthod cael ffôn clyfar. Dwi'n gofyn i'r mab sortio'r biliau nwy a thrydan. Mae popeth ar-lein ac mae hyn yn gyfyngol.'

'O'r diwedd, mae rhywun yn cydnabod y gwahaniaethu yn erbyn pobl hŷn sydd heb ffonau clyfar. Dwi'n 87 oed a dwi ddim eisiau un. Erbyn hyn mae 'na gymaint o bethau na ellir cael gafael arnyd nhw heb un.'

'Ddim yn defnyddio'r cyfrifiadur. Iawn gydag apwyntiadau meddygol, ond ei hobi ydy pêl-droed a dydy o ddim yn gallu mynd ar-lein i weld y gemau.'

'Dim cyfrifiadur na ffôn clyfar. Mae banciau'n awyddus i mi fynd yn ddi-bapur. Mae apwyntiad ysbyty eisiau i mi lenwi holiadur ar-lein... Dydy'r tudalennau melyn bellach ddim ar gael i ddod o hyd i rifau - mae'n rhaid i chi fynd ar-lein i ddod o hyd i giropodydd ac ati.'

Mae'r enghreifftiau hyn yn dangos cyrhaeddiad eang y byd digidol erbyn hyn ar draws sawl agwedd ar ein bywydau – o apwyntiadau iechyd i dalu biliau i gymryd rhan mewn hobiau – a sut gall y dewis i beidio â bod ar-lein, neu ddefnyddio technoleg benodol, greu rhwystrau sylweddol a gwneud yr hyn a arferai fod yn bethau 'syml' yn llawer iawn anoddach.

Pryderon ynghylch diogelwch

Mae diogelwch ar-lein yn fater sy'n effeithio ar y gymdeithas gyfan, ac mae straeon yn y cyfryngau am risgiau posibl wrth ddefnyddio'r rhyngwrwyd yn gyffredin. Efallai nad yw'n syndod, felly, bod pryderon am ddiogelwch ar-lein yn gyffredin ymysg pobl hŷn, ac maen nhw'n aml yn rhwystr rhag cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau digidol.

Dyweddodd rhai pobl hŷn fod diogelwch ar-lein yn achosi llawer iawn o bryder iddyn nhw, a chyfeiriwyd at ddiffyg ymddiriedaeth yn y rhyngwrwyd a'r 'byd rhithwir'. Dywedodd pobl hŷn fod ganddynt bryderon bod sgamiau a gwe-rwydo wedi cynyddu, a'u bod yn teimlo'n fwy diogel wrth beidio â defnyddio'r rhyngwrwyd.

'Mae'n fwy diogel, ac yn peri llai o bryder, i beidio â defnyddio'r we o gwbl. Does gan lawer ddim syniad sut mae meddalwedd diogelwch ar y rhyngwrwyd yn gweithio na sut mae gwybod a ellir ymddiried mewn gwefan - mae hynny'n rhywbeth sy'n aml yn cael ei fethu mewn hyfforddiant ac wrth ddylunio gwasanaethau.'

‘Dwi wastad eisiau osgoi’r rhyngrwyd. Os ydyn nhw wrth law, mae’n rhaid i mi ofyn i aelodau’r teulu am wneud pethau i mi. Dwi’n teimlo’n dda i ddim - dydw i ddim bob amser yn cofio’r holl gyfarwyddiadau. Sgamiau - mae gen i ofn yr wybodaeth sydd ar gael i unrhyw un.’

Ochr yn ochr â’r mathau hyn o bryderon, sy’n aml yn atal pobl rhag mynd ar-lein, gall agweddau eraill ar ddiogelwch ar-lein fel rheoli cyfrineiriau neu gofio codau pin hefyd fod yn rhwystr sy’n atal rhai pobl hŷn, yn enwedig unigolion sy’n byw â namau gwybyddol, rhag defnyddio’r rhyngrwyd yn llwyddiannus hyd yn oed os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

Dyluniad a hygyrchedd gwael

Mae dyluniad a hygyrchedd gwefannau, apiau a gwasanaethau digidol eraill yn chwarae rhan hollbwysig wrth ddiffinio ein profiadau ar-lein ac yn ein galluogi i gael gafael ar yr hyn sydd ei angen yn hawdd pan fydd ei angen arnom. Fodd bynnag, mae cynnwys anhygyrch sydd wedi’i ddylunio’n wael yn aml yn rhwystr, yn enwedig i bobl sy’n byw gyda nam ar y synhwyrau neu gyflyrau eraill a allai ddiybennu ar dechnoleg gynorthwyol.

Dywedodd pobl hŷn eu bod eisiau mynd ar-lein ond eu bod yn aml yn gweld gwefannau’n anhygyrch ac yn anodd eu defnyddio.

‘Dydy nifer o wefannau ddim yn hygyrch heb raglenni darllen sgrin felly mae’n rhaid i mi ofyn am help gan y ferch, neu mae’n rhaid i mi godi’r ffôn ond pan fydda i’n gwneud hynny does neb ar gael i ateb yn aml iawn.’

‘Mae dyluniad a swyddogaethau gwefannau yn wael, dydyn nhw ddim yn hawdd eu defnyddio ac mae’r ffurfdeip a’r defnydd o ddelweddau a blychau ticio wedi’i ddylunio’n wael ac mae fel petaent wedi anwybyddu profion defnyddwyr; maint y dyfeisiau sy’n cael eu defnyddio a gormod o gynnwys yn ymddangos ar y sgrin.’

‘Yn fy mhrofiad i, mae angen i ffurflenni ar-lein gynnwys opsiynau ar gyfer llwyfannau gwahanol, e.e. ffôn neu liniadur / iPad, oherwydd os yw’r ffurflen wedi’i bwriadu i gael ei chwblhau ar-lein ond rydych chi’n ceisio gwneud hynny ar eich ffôn (am mai dyma’r unig ddyfais sydd gan bobl yn aml) yna mae’n anodd iawn gweld yr wybodaeth i gyd ar y sgrin fach.’

Roedd y problemau a’r rhwystrau hyn yn cael eu teimlo hyd yn oed yn gryfach gan bobl hŷn sy’n byw â chyflyrau iechyd penodol – gan gynnwys colli golwg, colli clyw, arthritis, clefyd Parkinson a chlefyd Alzheimer – a oedd yn ei gwneud hi’n fwy anodd defnyddio gwefannau, gwneud apwyntiadau neu ddarllen gohebiaeth.

‘Mae fy mam, sydd yn ei 80au hwyr, yn drwm ei chlyw ac yn cael problemau symud; mae ei gŵr yn dioddef o glefyd Alzheimer. Felly mae hi’n agored iawn i niwed beth bynnag, a dydy hi erioed wedi defnyddio’r rhyngrwyd (na chyfrifiaduron mewn unrhyw ffordd), a dydy hi ddim yn deall technoleg ffonau symudol hyd yn oed.’

‘Mae mam yn 82 oed ac mae ganddi glefyd Parkinson; apwyntiadau gyda’r meddyg dros y ffôn, ac yn methu cofio’r hyn a ddywedwyd, a nawr dydy hi ddim hyd yn oed yn gallu defnyddio ffôn symudol. Mae hi’n byw yng Nghymru ac mae’r holl wasanaethau naill ai’n gysylltiedig â’r ffôn neu’r rhyngrwyd, ac er bod mam

wedi ennill diploma mewn astudiaethau cyfrifiadurol rai blynyddoedd yn ôl, mae'r tasgau sylfaenol hynny nawr yn amhosibl.'

'Mae gen i broblemau gyda'm golwg ac arthritis gwynegol difrifol yn fy nwylo a'm bysedd. Mae bron yn amhosibl i mi ddefnyddio ffôn symudol.'

Roedd pobl hŷn hefyd yn dweud bod rhai gwefannau'n symud i 'amser ymdawelu' yn rhy gyflym pan fyddant yn ceisio mewnbynnu gwybodaeth, sy'n golygu nad ydy pobl yn gallu cael gafael ar y gwasanaethau y mae arnynt eu hangen neu eu heisiau, ac mae hefyd yn gwneud i bobl deimlo eu bod yn rhy araf neu nad oes ganddynt y sgiliau digidol angenrheidiol.

'Mae'r ddolen ar gyfer fy meddygfa yn hunllef. Dydy o ddim yn rhoi amser i chi ateb y cwestiynau neu mae'r sgrin yn diflannu.'

'Dwi'n anabl ac yn methu â gadael y tŷ. Mae'n symud i amser ymdawelu wrth archebu bwyd ar-lein. Dydw i ddim yn gallu trefnu apwyntiadau.'

Mae'r enghreifftiau hyn hefyd yn tynnu sylw at sut gall anallu i gael gafael ar wasanaethau ar-lein heb gymorth a chefnogaeth wneud i bobl hŷn deimlo eu bod wedi colli annibyniaeth ac ymreolaeth.

laith

Yn ogystal â'r anawsterau posibl o ymdopi â bywyd mewn byd sy'n dod yn fwyfwy digidol, mae pobl hŷn Ddu, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig yn aml yn wynebu rhwystrau ychwanegol oherwydd iaith wrth geisio cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau ar-lein, fel y tynnwyd sylw ato mewn nifer fach o ymatebion.

'Rwy'n gweithio fel Rheolwr Gwasanaethau ar gyfer ffoaduriaid o Syria ac Affganistan sydd wedi ymgartrefu yng Ngogledd Cymru ers 2016. Yn ychwanegol at rwystr amlwg yr her ddigidol – yn enwedig i'r rhai sy'n dod o wledydd llai datblygedig, mae yna rwystr iaith hefyd. Hefyd, mae nifer sylweddol o'r boblogaeth hon yn anllythrennog yn eu hiaith gyntaf, sy'n golygu bod yr allgáu digidol hyd yn oed yn fwy arwyddocaol. Mae hyn yn arwain at ddibyniaeth hirdymor ar wasanaethau fel y Groes Goch Brydeinig am bopeth - o wneud apwyntiadau gyda'r meddyg, archebu a thalu am unrhyw beth yn yr ysgol gyda PayPal, neu ddefnyddio dogfen Word i lenwi ffurflenni syml. Dwi hyd yn oed wedi gweld pobl sydd wedi'u haddysgu'n dda ac sy'n llythrennog yn eu hiaith gyntaf yn cael trafferth llenwi ffurflen sylfaenol am eu bod nhw'n anghyfarwydd â tharo bysellau fel 'delete'.'

'Trefnu apwyntiadau ar gyfer rhieni / perthnasau hŷn nad ydynt yn gallu siarad Cymraeg / Saesneg. Mae hyn wedi bod yn anodd i'r unigolyn (diffyg annibyniaeth / ymreolaeth), yn ogystal ag i mi (weithiau dydw i ddim yn cael helpu â'r gwaith dilynol ac ati am nad fi yw'r person a enwir). Mae argaeledd gwasanaeth cyfieithu hefyd yn amrywio - weithiau dydy pobl ddim yn troi fyny hyd yn oed pan rydyn ni wedi'u trefnu.'

Effaith ar fywydau pobl hŷn o ddydd i ddydd

Fel y nodwyd uchod, roedd y Comisiynydd yn awyddus i archwilio effaith digidol ar fywydau pobl hŷn, nid yn unig o ran mynediad at wasanaethau a rhwystrau i fynd ar-lein, ond hefyd o ran sut mae'n gwneud i bobl deimlo amdany'n nhw eu hunain ac am fynd yn hŷn.

I rai pobl hŷn, roedd allgáu digidol yn amlwg yn cael effaith sylweddol ar eu hiechyd a'u lles, gyda rhai unigolion yn dweud bod y problemau a'r rhwystrau maen nhw'n eu hwynebu yn gwneud iddyn nhw deimlo'n annigonol, fel nad yw cymdeithas yn eu gwerthfawrogi, a'u bod yn cael eu gadael ar ôl.

'Iselder, unigrwydd, a chywilydd, i enwi dim ond tri. Rydyn ni'n cael ein gadael ar ôl a dydy neb yn malio dim am y rheini sy'n methu ymdopi â chwmpas a chyflymder y newidiadau. Rydyn ni'n clywed llawer am ddewis, ac yn y farchnad, mae'n ymddangos ei fod yn llwybr at lwyddiant i fusnesau, ond mae cyfleustra i'r proffidwyr yn golygu bod rhan fawr o'n cymdeithas yn dioddef.'

'Dydych chi ddim yn cael eich gwerthfawrogi fel person hŷn. Dydw i jest ddim yn deall technoleg. Rhwystredig ac wedi cael llond bol.'

'Hen! Hŷn. Annigonol. Anweledig. Rhwystredig.'

'Mae'n gwneud i mi deimlo'n rhwystredig ac yn siomedig.'

I eraill, roedd peidio â bod ar-lein yn gwneud iddyn nhw deimlo eu bod yn cael eu hallgáu ac yn methu â gwneud y pethau sy'n bwysig iddyn nhw, rhywbeth sy'n gallu arwain at deimlo'n unig ac yn ynysig, a phroblemau cysylltiedig.¹⁶

'Rydw i yn fy 70au a dwi'n teimlo fy mod i'n cael fy allgáu fwy a mwy o bethau am nad oes gen i ffôn clyfar. Er enghraifft, dydw i ddim yn gallu mynd i gemau/digwyddiadau yn y Stadiwm yng Nghaerdydd erbyn hyn am eu bod nhw'n mynnu cael tocynnau ar ffôn clyfar yn unig.'

'Dydy o ddim yn defnyddio cyfrifiadur na chyfeiriad e-bost. Anhawster prynu tocynnau ar gyfer digwyddiad (ar-lein). Methu gwneud buddsoddiadau - ar-lein. Hefyd, colli allan ar fargeinion da oherwydd yr anallu i fynd ar-lein. Anhawster prynu car heb fod ar-lein. Mae ymgynghoriadau fideo gyda meddyg yn anodd. Anhawster gyda siopa ar-lein. Anhawster gydag ap parcio.'

'Dwi'n dod o hyd i gystadlaethau mewn cylchgronau yr hoffwn roi cynnig arnynt, ond mae'r cyfan ar-lein.'

I rai pobl hŷn, roedd y mathau hyn o rwystrau'n golygu bod yn rhaid iddyn nhw ddibynnu ar gymorth a chefnogaeth i fynd ar-lein, rhywbeth roedden nhw'n aml yn amharod i'w wneud gan ei fod yn gwneud iddyn nhw deimlo'n ddibynnol ar eraill.

'Mae'n gas gen i orfod dibynnu ar bobl eraill.'

'Mae gorfod dibynnu arna i yn effeithio ar ymdeimlad o les fy ngŵr.'

‘Os ydyn nhw wrth law, mae’n rhaid i mi ofyn i aelodau’r teulu am wneud pethau i mi. Dwi’n teimlo’n dda i ddim - dydw i ddim bob amser yn cofio’r holl gyfarwyddiadau.’

Gwelliannau a awgrymir gan bobl hŷn

Yn ogystal â gwahodd pobl hŷn i siarad am yr effaith y mae allgáu digidol yn ei chael ar eu bywydau, roedd y Comisiynydd yn awyddus i glywed gan bobl hŷn am yr atebion ymarferol a fyddai’n helpu i fynd i’r afael â’r problemau a wynebir.

Roedd llawer o’r awgrymiadau a rannwyd gan bobl hŷn yn pwysleisio pwysigrwydd dewis a pheidio â gorfodi pobl i wneud pethau ar-lein, gan dynnu sylw at y ffaith bod dewisiadau amgen effeithiol nad ydynt yn ddigidol yn dal yn hanfodol.

‘GIG/ Gofal Cymdeithasol – dylid gofyn i bawb fel mater o drefn beth yw’r ffordd orau i gysylltu â nhw. Ac ni ddylid cysylltu â nhw mewn unrhyw ffordd arall er mwyn osgoi dryswch. Cysylltiadau ffôn – dylid gorfodi pob cwmni i gael rhif ffôn gyda pherson ar yr ochr arall i gysylltu â nhw. Doedd dim modd i’m rhieni ddefnyddio swyddogaeth sgwrsio.’

‘Cynnig ffurflen bapur pan fydd pobl yn ffonio ac yn holi, neu ddarparu cymorth i lenwi ffurflenni. Er enghraifft: tabledi, hyfforddiant neu gynnig dod i’m cartref i’m helpu.’

‘Ni ddylid dibynnu’n llwyr ar ffonau clyfar. Dylai bod modd defnyddio arian parod neu gardiau mewn meysydd parcio.’

Gwnaeth pobl hŷn hefyd awgrymiadau ynghylch sut y gellid gwella mynediad at wybodaeth a gwasanaethau ar-lein, a hynny drwy wella symlrwydd a hygyrchedd gwefannau a sicrhau bod hyfforddiant sgiliau digidol ar gael i fwy o bobl hŷn.

‘Profi gwefannau’n well i sicrhau eu bod yn fwy hygyrch, yn ogystal â phrofi hygyrchedd rhaglenni darllen sgrin yn well.’

‘Cael gwefan llawer symlach – dydy o ddim hyd yn oed yn hawdd dod o hyd i wefan y llyfrgell leol!’

Roedd rhai pobl yn dymuno cael gwersi neu hyfforddiant fel eu bod yn dysgu’r sgiliau digidol sy’n angenrheidiol i ddefnyddio technoleg.

‘Mae’n dymuno gwersi i fynd ar-lein, byddai wrth ei fodd yn ymuno â gwersi cyfrifiadura. Roedd y llyfrgell leol yn cynnig dosbarthiadau ond dydy’r rhain ddim ar gael mwyach.’

‘Buddsoddi, hyfforddiant, empathi, staff. Byddwch chi i gyd yn hen un diwrnod, a hyd yn oed os ydych chi’n llythrennog yn ddigidol nawr, gall y broses heneiddio gymryd hynny i fwrdd ohonoch.’

‘Hyfforddiant cyfrifiadurol. Rhoi dewis i bobl.’

Crynodeb o ymatebion awdurdodau lleol a byrddau iechyd

Fel rhan o'r gwaith presennol, gofynnwyd i awdurdodau lleol a byrddau iechyd rannu'r wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw gamau neu fesurau pellach maen nhw wedi'u rhoi ar waith ers i'r Comisiynydd gyhoeddi ei Chanllawiau yn 2021. Nodwyd rhai o'r prif bwyntiau isod.

Sicrhau mynediad at wybodaeth a gwasanaethau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol

Adroddodd awdurdodau lleol a byrddau iechyd ynghylch yr ymdrechion parhaus i helpu pobl hŷn i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol, ac mae llawer ohonynt yn debyg i'r rhai a amlinellwyd eisoes yng ngwaith cynharach y Comisiynydd ar allgáu digidol.¹⁷

Dyma enghreifftiau a rannwyd gan awdurdodau lleol:

- Darparu copïau papur o wybodaeth drwy lyfrgelloedd neu drwy Un Pwynt Mynediad Cymunedol o fewn Cynghorau.
- Darparu bwletinâu Oed-gyfeillgar mewn rhai ardaloedd.
- Defnyddio Hybiau Cymunedol i ledaenu gwasanaethau a gwybodaeth.
- Cynnal grwpiau, fforymau a sesiynau gwybodaeth yn y gymuned i godi ymwybyddiaeth, gan gynnwys sesiynau ar dwyll a sgamiau ar-lein.
- Darparu hyfforddiant i staff er mwyn gwella'r gefnogaeth i bobl hŷn o ran cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau.

Dyma enghreifftiau a rannwyd gan fyrddau iechyd:

- Cynhyrchu cylchlythyrau, llythyrau a thafenni gwybodaeth, rhai ohonynt mewn print bras.
- Galluogi cleifion i ofyn am apwyntiadau meddyg dros y ffôn neu wyneb yn wyneb.
- Defnyddio gwirfoddolwyr mewn ysbytai i helpu i gyfeirio cleifion at wasanaethau.
- Defnyddio copïau papur o holiaduron i gael adborth gan gleifion.

Un enghraifft arbennig o ddiddorol a rannwyd gan un bwrdd iechyd oedd datblygu gwasanaeth hybrid 'argraffu a phostio', sy'n ceisio gwella'r ffordd y mae cleifion yn cael gohebiaeth; bydd yn cynnwys mesurau diogelu i sicrhau nad yw pobl sy'n methu ymgysylltu'n ddigidol yn cael eu allgáu. Bydd y system yn cynnwys dewisiadau i alluogi optio i mewn / optio allan ond hefyd i gynnwys Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a Deddf Cydraddoldeb 2010. Pan fydd llythyr digidol wedi cael ei anfon at glaf a ddim wedi cael ei ddarllen, bydd y system newydd yn argraffu ac yn postio'r llythyr yn awtomatig i sicrhau ei fod yn cyrraedd y claf.

Galluogi a helpu pobl hŷn i fynd ar-lein

Fel uchod, mae llawer o'r gweithgareddau a nodwyd mewn diweddariadau gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd yn adeiladu ar yr wybodaeth a ddarparwyd ym mis Medi 2022 mewn ymateb i Ganllawiau ffurfiol y Comisiynydd, ac mae enghreifftiau o weithgareddau parhaus yn cynnwys cynlluniau benthyca a rhoi dyfeisiau, cefnogaeth drwy lyfrgelloedd a hybiau cymunedol, hyfforddiant i staff allu rhoi cymorth (e.e. gyda cheisiadau am Fathodynau Glas) ac arolygon i asesu anghenion lleol a rhwystrau.

Dyma enghreifftiau eraill a rannwyd gan awdurdodau lleol:

- Gweithio gyda phartneriaid (gan gynnwys Cysylltwyr Cymunedol a Men's Sheds) i hyrwyddo sgiliau digidol.
- Gwella dyluniad / hygyrchedd gwefannau.
- Cysylltu pobl hŷn sy'n byw mewn cartrefi gofal ag aelodau o grwpiau ieuencid i ddarparu sesiynau dysgu digidol rhwng cenedlaethau.
- Dosbarthu'r 'Icon Booklet'¹⁸ i hybiau a llyfrgelloedd er mwyn darparu gwybodaeth am rai o'r apiau sy'n cael eu defnyddio amlaf gan ddefnyddwyr ffonau clyfar.

Dyma enghreifftiau eraill a rannwyd gan fyrdau iechyd:

- Creu rolau dynodedig a chyfrifoldebau i helpu pobl i fynd ar-lein.
- Darparu offer TG i alluogi pobl hŷn i fynd i apwyntiadau ar-lein.
- Defnyddio Fframwaith Galluogrwydd Digidol Addysg a Gwella Iechyd Cymru (AaGIC)¹⁹ i rymuso staff i ddatblygu eu sgiliau digidol, a fydd, yn ei dro, yn eu galluogi i helpu cleifion.
- Datblygu pecynnau cymorth sy'n canolbwyntio ar wella llythrennedd digidol a sgiliau llythrennedd iechyd digidol y boblogaeth.
- Ystyried allgáu digidol a'r rhwystrau y gallai pobl hŷn eu hwynebu wrth ddatblygu Ap GIG Cymru.

Materion eraill a heriau yn y dyfodol

Soniodd pobl hŷn am amrywiaeth eang o faterion allgáu digidol yn ein cais am wybodaeth, ond mae cwmpas y rheini a drafodwyd gyda'r Comisiynydd wedi bod yn ehangach hyd yn oed. Er enghraifft, mae pryderon cynyddol ynghylch trafndiaeth gyhoeddus, yn enwedig yr anhawster o gael gafael ar amserlenni bysiau.

Yn yr un modd, mae pryderon wedi cael eu rhannu ynghylch sut mae'r cynnydd yn nifer yr ymgynghoriadau cyhoeddus sydd ar-lein yn unig yn golygu bod perygl i bobl hŷn nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwyd golli eu llais. Mae hyn yn golygu na all pobl ddweud eu dweud na chyfrannu syniadau, sy'n arwain at ymleiddio pellach a dylunio gwasanaethau yn waeth yn y pen draw.

Mater pwysig arall ar y gorwel a fydd yn effeithio ar nifer fawr o bobl hŷn yw'r Protocol Llais dros y Rhyngwyd (VoIP) sy'n cael ei gyflwyno'n raddol ledled y DU ar hyn o bryd. Bydd y dechnoleg sy'n cael ei defnyddio ar hyn o bryd i wneud galwadau ffôn llinell dir yn cael ei huwchraddio dros y blynyddoedd nesaf. Mae hyn yn golygu y bydd y defnydd o linellau tir yn eu ffurf analog bresennol yn dod i ben ym mis Rhagfyr 2025.

Yn y dyfodol, bydd galwadau llinell dir yn cael eu gwneud dros dechnoleg ddigidol o'r enw Protocol Llais dros y Rhyngwyd (VoIP). Bydd angen i gwsmeriaid sydd am gadw ffôn llinell dir symud i wasanaeth VoIP.

Mae'r modd y cyfathrebwyd am y newid hwn wedi bod yn anghyson, ac mae wedi arwain at bryderon na fydd llinellau tir ar gael o gwbl yn y dyfodol, ac y bydd rhai dyfeisiau – fel larymau gofal, larymau gwddf neu systemau diogelwch yn rhoi'r gorau i weithio ac y bydd angen eu hail-ffurfweddu neu newid. Cafodd hyn ei adlewyrchu gan rai o'r bobl hŷn a rannodd eu profiadau fel rhan o'r adroddiad hwn.

Er mwyn sicrhau bod pobl hŷn yn gallu parhau i gael gafael ar wasanaethau a gwybodaeth heb fod ar-lein, mae mynediad di-dor at y rhwydwaith ffôn yn hanfodol. Bydd angen i ddarparwyr telegyfathrebiadau sicrhau bod hyn yn digwydd.

Wrth i dechnoleg ddigidol barhau i ddatblygu, mae'r potensial am welliannau cadarnhaol ac arbedion effeithlonrwydd i wasanaethau yn dal yn uchel. Fodd bynnag, mae'n hanfodol bod pob datblygiad o'r fath yn ystyried anghenion pobl, gan gynnwys pobl hŷn, nad ydynt ar-lein o'r cychwyn cyntaf. Ni ddylid cyfyngu mynediad at wybodaeth a gwasanaethau o ansawdd da i'r bobl sydd â lefelau uchel o sgiliau digidol a dyfeisiau fel ffonau clyfar.

Casgliadau

Mae'r profiadau sy'n cael eu rhannu gan bobl hŷn yn dangos bod allgáu digidol yn cael effaith negyddol ar fywydau pobl o ddydd i ddydd, a hynny mewn amrywiaeth eang o ffyrdd, fel sy'n cael ei ddangos mor bwerus yn y dyfyniadau uchod.

Wrth i'r byd ddod yn fwyfwy digidol, mae llawer o bobl hŷn yn teimlo eu bod yn cael eu hallgáu a'u gadael ar ôl, ac yn wynebu straen a phryder wrth ymgymryd â thasgau bob dydd a oedd yn arfer bod yn syml.

Mae dewisiadau all-lein o ansawdd gwael yn golygu bod pobl hŷn nad ydynt ar-lein yn ei chael hi'n fwyfwy anodd, os nad yn amhosibl, cael gafael ar yr wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt, gan gynnwys gwasanaethau iechyd, sy'n destun pryder arbennig. Mae perygl i hyn waethygu'r anghydraddoldebau presennol oherwydd gallai'r rheini sydd fwyaf tebygol o fod angen gwasanaethau, sydd hefyd yn fwyaf tebygol o gael eu hallgáu'n ddigidol, gael eu hatal i bob pwrpas rhag cael gafael arnynt.

Dywedodd pobl hŷn wrthym eu bod yn teimlo nad oedd digon o gymorth ar gael i oresgyn y rhwystrau sy'n arwain at allgáu digidol ac yn ei atgyfnerthu, fel rhwystrau o ran sgiliau neu gostau, a bod cynnal sgiliau digidol yn gallu bod yn heriol am fod technoleg yn newid mor gyflym. Mae hyn yn aml yn gwneud i bobl hŷn deimlo'n ddibynnol ar eraill, ac mae hynny'n tanseilio eu hyder a'u hannibyniaeth.

Croesewir y camau sy'n cael eu cymryd mewn ymateb i Ganllawiau'r Comisiynydd gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau all-lein a helpu pobl i fynd ar-lein.

Fodd bynnag, mae'n amlwg o'r profiadau a rannwyd bod angen gwneud llawer iawn mwy i wneud yn siŵr nad yw pobl hŷn nad ydynt ar-lein neu'r rheini sydd â sgiliau digidol cyfyngedig yn cael eu hallgáu a bod eu hawliau'n cael eu cynnal.

Mae hyn yn cynnwys camau ymarferol – fel hyrwyddo gwasanaethau ffôn neu wneud gwefannau'n fwy hygyrch – yn ogystal â gweithredu ar lefel strategol i sicrhau dull gweithredu cyson ledled Cymru (gweler yr adran Argymhellion isod)

Mae gan Lywodraeth Cymru a chyrff cyhoeddus eraill rôl hollbwysig i'w chwarae o ran sicrhau nad yw digideiddio yn arwain at allgáu pobl hŷn yn gymdeithasol a gwneud iddynt deimlo nad ydynt yn rhan o gymdeithas. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i sefydliadau gyflawni eu rhwymedigaethau cyfreithiol yn ogystal â gweithio gyda'i gilydd i sicrhau bod anghenion pobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol yn ganolog i'r broses o wneud penderfyniadau a dylunio gwasanaethau, fel bod pawb yn gallu chwarae rhan lawn mewn cymdeithas, p'un a oes ganddynt sgiliau digidol ai peidio.

Er bod cyfrifoldebau'n wahanol yn y sector preifat, mae gan fusnesau ddyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 ac mae angen iddynt wneud yn siŵr nad ydynt yn gwahaniaethu yn erbyn cwsmeriaid hŷn.

Mae canlyniadau peidio â chymryd camau i fynd i'r afael ag allgáu digidol yn ddifrifol ac yn eang. Bydd yn arwain at fwy a mwy o bobl hŷn a grwpiau eraill nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwrwyd yn cael eu gwthio i'r cyrion wrth i ddigideiddio effeithio ar ragor o rannau o'n bywyd bob dydd. Bydd hyn yn effeithio ar gael mynediad at wybodaeth a gwasanaethau, a hefyd yn ei gwneud yn llawer anoddach, neu hyd yn oed yn amhosibl, i ddinasyddion nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwrwyd i gymryd rhan, cael llais a dweud eu dweud yn y dyfodol, rhywbeth a fydd yn ein gadael yn dlotach fel cenedl mewn cymaint o ffyrdd.

Er mwyn sicrhau Cymru iach a chynhwysol, lle gall pob un ohonom heneiddio'n dda, gan fodloni gweledigaeth Llywodraeth Cymru o Gymru o blaid pobl hŷn, mae angen gweithredu i fynd i'r afael ag allgáu digidol fel mater o frys.

Argymhellion

Mae nifer o randdeiliaid yn gyfrifol am sicrhau bod pobl hŷn yn gallu cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau heb orfod bod ar-lein.

Mae argymhellion ar gyfer y camau i asiantaethau unigol eu cymryd wedi'u nodi isod.

Llywodraeth Cymru

Tymor byr

- Ysgrifennu at bob corff mae'n ei ariannu i'w hatgoffa o ddisgwyliadau Llywodraeth Cymru mewn perthynas â chynhwysiant digidol a darparu gwybodaeth a gwasanaethau all-lein, yn ogystal â'u rhwymedigaethau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb, y Ddeddf Hawliau Dynol a deddfwriaeth berthnasol arall.
- Defnyddio ei ymgysylltiad â dinasyddion ledled Cymru fel cyfle i ddangos arfer da mewn perthynas â chynhwysiant digidol, er enghraifft drwy sicrhau bod rhifau ffôn yn cael eu dangos yn glir ar dudalennau gwe, bod ymgynghoriadau ar gael i ymateb iddynt drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol, a darparu gwybodaeth ar bapur lle bo hynny'n berthnasol.
- Cwblhau'r gwaith o ddatblygu'r mesur ar gyfer Dangosydd Cenedlaethol 'Statws cynhwysiant digidol' Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, ac adrodd yn erbyn y mesur yn adroddiad Llesiant Cymru 2024. Dylai'r mesur alluogi data i gael ei ddadansoddi yn ôl bandiau oedran 5-10 mlynedd er mwyn asesu cynnydd â chynhwysiant digidol ymysg gwahanol grwpiau oedran.
- Defnyddio ei dylanwad wrth gwrdd â banciau, cwmnïau cyfleustodau a sefydliadau tebyg eraill i hyrwyddo'r angen am weithredu pellach ar allgáu digidol ac i'r sefydliadau hyn sicrhau eu bod yn cymryd pob cam posibl i wneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn cael dewis yn y ffordd y darperir gwybodaeth a gwasanaethau, gyda gwasanaethau all-lein yn cael eu darparu i'r un safon â'r rhai ar-lein.
- Sicrhau bod digon o gyllid a buddsoddiad mewn gwasanaethau nad ydynt yn ddigidol fel llinellau ffôn a gwybodaeth ar bapur i wneud yn siŵr bod pawb yn gallu cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau.
- Darparu'r cyllid angenrheidiol i sefydliadau fel bod modd darparu hyfforddiant a chymorth i bobl hŷn fynd i'r afael ag allgáu digidol.

Tymor canolig

- Er mwyn hyrwyddo cysondeb, mynd ati i ddatblygu a chyhoeddi canllawiau ar gynhwysiant digidol mewn perthynas â darparu gwybodaeth a gwasanaethau sy'n berthnasol i'r holl gyffwrdd mae'n eu hariannu. Dylai hyn egluro disgwyliadau mewn perthynas â chefnogi pobl nad ydynt ar-lein.
- Sefydlu hawl i gynhwysiant digidol, yn ogystal â hawl i gael mynediad at wybodaeth a gwasanaethau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol, yn ei gwaith i ddatblygu Deddf Hawliau Dynol (Cymru) o bosibl.

- Cyhoeddi cynlluniau manwl ar sut mae'n bwriadu cyflawni adran 'Cynhwysiant Digidol' Strategaeth Ddigidol i Gymru: cynllun cyflawni sy'n nodi y bydd Llywodraeth Cymru yn 'gweithio gyda phob sector i sicrhau bod opsiynau amgen ar gyfer defnyddio gwasanaethau digidol ar gael i bawb ac wedi'u cynllunio i'r un safon â'r rhai a ddisgwylir gan wasanaethau digidol'.
- Defnyddio'r cyfleoedd a gyflwynir gan Ddeddf Partneriaeth Gymdeithasol a Chaffael Cyhoeddus (Cymru) 2023 i hyrwyddo caffael cymdeithasol gyfrifol a ddylai sicrhau'n benodol bod gwasanaethau wedi'u caffael ar gael i bobl nad ydynt ar-lein neu sydd heb ffôn clyfar.

Cyrff Cyhoeddus

Awdurdodau Lleol

- Sicrhau bod y gwasanaethau maen nhw'n eu darparu neu'n gyfrifol amdanynt ar gael i safon gyfatebol ar gyfer y bobl nad ydynt ar-lein neu sydd heb ffôn clyfar.
- Dangos rhifau ffôn ar gyfer ymholiadau cyhoeddus yn glir ar hafan gwefannau a gwneud yn siŵr bod gwefannau'n cydymffurfio â Rheoliadau Hygyrchedd Cyrff Sector Cyhoeddus 2018.
- Buddsoddi mewn ffyrdd effeithiol o helpu pobl hŷn sydd eisiau cymorth i fynd ar-lein, a sicrhau bod y cymorth hwn yn cyflawni'r hyn y mae pobl hŷn eisiau a'i fod ar gael ar sail gynaliadwy.
- Dynodi Aelod o'r Cabinet sydd â chyfrifoldeb arweiniol dros gynhwysiant digidol, sicrhau y gofynnir am adborth yn rheolaidd (gan gynnwys drwy ddefnyddio pwyllgorau perthnasol a strwythurau mewnol), ac yr adroddir ar y mater hwn mewn adroddiadau blynyddol ac mewn cynlluniau cydraddoldeb strategol.
- Defnyddio Safonau Gwasanaethau Digidol i Gymru (a ddatblygwyd gan y Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol) a chynnwys pobl hŷn, yn enwedig pobl nad ydynt ar-lein, yn y gwaith o ddylunio gwasanaethau, systemau ac ymchwil berthnasol o'r dechrau i gyd-gynhyrchu gwasanaethau a pholisïau gwell a mwy hygyrch.
- Adfer mynediad at daflenni a gwybodaeth ar bapur ar draws pob safle, fel llyfrgelloedd neu hybiau, lle nad ydy hyn wedi dychwelyd ar ôl y pandemig.

Byrddau Iechyd

- Sicrhau bod y gwasanaethau maen nhw'n eu darparu neu'n gyfrifol amdanynt ar gael i safon gyfatebol ar gyfer y bobl nad ydynt ar-lein neu sydd heb ffôn clyfar.
- Dangos rhifau ffôn ar gyfer ymholiadau cyhoeddus yn glir ar hafan gwefannau a gwneud yn siŵr bod gwefannau'n cydymffurfio â Rheoliadau Hygyrchedd Cyrff Sector Cyhoeddus 2018.
- Sicrhau bod aelod o'r Bwrdd ym mhob Bwrdd Iechyd yn arwain ar gynhwysiant digidol, y gofynnir am adborth yn rheolaidd (gan gynnwys drwy ddefnyddio pwyllgorau perthnasol a strwythurau mewnol), ac yr adroddir ar y mater hwn mewn adroddiadau blynyddol ac mewn cynlluniau cydraddoldeb strategol.

- Defnyddio Safonau Gwasanaethau Digidol i Gymru (a ddatblygwyd gan y Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol) a chynnwys pobl hŷn, yn enwedig pobl nad ydynt ar-lein, yn y gwaith o ddylunio gwasanaethau, systemau ac ymchwil berthnasol o'r dechrau i gyd-gynhyrchu gwasanaethau a pholisïau gwell a mwy hygyrch.
- Adfer mynediad at daflenni a gwybodaeth ar bapur ar draws pob safle lle nad ydy hyn wedi dychwelyd ar ôl y pandemig.

Archwilio Cymru

- Parhau i ganolbwyntio ar yr agenda digidol gan gynnwys cynhwysiant digidol, er enghraifft drwy barhau i graffu ar strategaethau digidol awdurdodau lleol ac adrodd arnynt, a thrwy gynnal digwyddiadau i godi ymwybyddiaeth a rhannu arferion da o ran darparu gwasanaethau effeithiol.

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC)

- Cryfhau'r ffocws ar allgáu digidol wrth arolygu gwasanaethau'r GIG, a rheoleiddio darparwyr gofal iechyd annibynnol, ac adrodd yn rheolaidd ar allgáu digidol.

Arolygiaeth Gofal Cymru

- Ymgorffori mater allgáu digidol mewn gwaith yn y dyfodol, gan gynnwys arolygiadau ac adolygiadau cenedlaethol, a darparu adroddiadau rheolaidd.

Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

- Ystyried allgáu digidol fel maes penodol o anghydraddoldeb yn ei waith yn y dyfodol, gan gynnwys datblygu ei Gynllun Strategol nesaf.

Llywodraeth y DU

- Cyhoeddi strategaeth cynhwysiant digidol wedi'i diweddarau a darparu cyllid i sicrhau bod modd ei rhoi ar waith yn briodol. Dylai'r strategaeth wedi'i diweddarau ystyried y cynnydd tuag at ddigideiddio yn y degawd ers cyhoeddi'r strategaeth ddiwethaf, a nodi sut y bydd gwasanaethau a gwybodaeth ar gael yn llawn i bobl nad ydynt ar-lein.
- Gweithio gyda chyrrff rheoleiddio (gan gynnwys yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, Ofwat, Ofgem ac Ofcom) a darparu mewnbwn strategol i helpu i sicrhau bod gwasanaethau ar gael i gwsmeriaid nad ydynt ar-lein a bod mater allgáu digidol yn cael ei ystyried yn gyson mewn canllawiau rheoleiddio ar ddelio â chwsmeriaid agored i niwed.

Cyrff rheoleiddio perthnasol

- Gweithio gyda'i gilydd i archwilio i ba raddau mae'r canllawiau presennol ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed yn mynd i'r afael yn llawn â mater allgáu digidol, gan ganolbwyntio ar gysondeb ar draws gwahanol sectorau lle bo hynny'n bosibl.
- Gwneud yn siŵr bod darparwyr yn cefnogi cwsmeriaid nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwrdd i gael yr un lefelau o wasanaeth â'r rheini sydd ar-lein, a chydymffurfio â chanllawiau perthnasol ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed, a chymryd camau priodol i fynd i'r afael ag achosion lle nad yw hyn yn digwydd.

Cyfleustodau a'r sector bancio

- Dylai cyfleustodau, gan gynnwys cwmnïau dŵr, ystyried beth arall y gallant ei wneud i sicrhau bod pobl hŷn yn ymwybodol o'u hawl i gofrestru ar gyfer Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (PSR) i gael cymorth ychwanegol, gan dynnu sylw at y ffaith bod cael eu cynnwys ar y gofrestr yn darparu cymorth fel mynediad at wybodaeth mewn fformat hygyrch. Dylid hefyd gwneud y broses mor syml a hawdd â phosibl.
- Dylai cyfleustodau, gan gynnwys cwmnïau dŵr, hefyd ystyried a yw eu dull o ddigideiddio a darparu gwasanaethau yn bodloni unrhyw ganllawiau rheoleiddio mewn perthynas â chwsmeriaid agored i niwed yn llawn, a chymryd camau i wella gwasanaethau mewn meysydd lle nad yw hynny'n digwydd.
- Dylai cwmnïau sy'n ddarostyngedig i'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol ystyried a yw eu dull o ddigideiddio a darparu gwasanaethau yn llwyr fodloni Canllawiau FG21/1²⁰ ar gyfer cwmnïau ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, a chymryd camau i wella gwasanaethau mewn meysydd lle nad yw hynny'n digwydd.

Darparwyr band eang

- Cynnig tariffau cymdeithasol sydd wedi'u cynllunio i gefnogi'r rheini sydd ar incwm isel, a chynnwys derbyn Credyd Pensiwn yn eu meini prawf cymhwysedd, a hyrwyddo'r rhain i bobl hŷn.

Darparwyr telegyfathrebiadau

- Sicrhau bod gan bobl hŷn fynediad di-dor at y rhwydwaith ffôn yn ystod y newid i Brothocol Llais dros y Rhyngwrdd a bod y cyfathrebu am y newid yn amserol, yn glir ac yn hawdd ei ddeall.

Gweithredu gan y Comisiynydd

Gan ddefnyddio'r wybodaeth a rannwyd gan bobl hŷn, gan gynnwys fel rhan o'r adroddiad hwn, bydd y Comisiynydd yn parhau i dynnu sylw at faterion sy'n ymwneud ag allgáu digidol, yr effaith ddifrifol mae hyn yn ei chael ar allu pobl hŷn i ymgymryd â gweithgareddau bob dydd, a chymryd camau priodol.

Yn benodol, bydd y Comisiynydd yn gwneud y canlynol:

- Ysgrifennu at gyrff allweddol (gan gynnwys Llywodraeth Cymru, Llywodraeth y DU, byrddau iechyd, awdurdodau lleol a rheoleiddwyr) sydd â'r gallu i weithredu newid gan dynnu sylw at yr adroddiad hwn a'i argymhellion, gan ofyn pa gamau y byddant yn eu cymryd, a monitro hyn.
- Parhau i godi ymwybyddiaeth o fater allgáu digidol, a'r effaith gynyddol mae'n ei chael ar fywydau pobl hŷn o ddydd i ddydd, gyda Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU, awdurdodau lleol, byrddau iechyd a phenderfynwyr eraill.
- Tynnu sylw at hawliau pobl hŷn mewn perthynas â chael gafael ar wasanaethau cyhoeddus a chael gwybodaeth o dan y Ddeddf Hawliau Dynol a'r Ddeddf Cydraddoldeb, a darparu gwybodaeth i bobl hŷn – gan gynnwys drwy ganllawiau papur - ynghylch yr hawliau presennol a sut i'w cynnal.
- Darparu cymorth i bobl hŷn sy'n wynebu allgáu digidol i herio arferion gwael, gan gynnwys drwy'r Gwasanaeth Cyngor a Chymorth.
- Craffu ar ddatblygiadau a strategaethau polisi, gan dynnu sylw at feysydd o allgáu digidol, y newidiadau sydd eu hangen i sicrhau bod pobl hŷn yn gallu parhau i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau, a'r angen i gynnal Asesiadau priodol o'r Effaith ar Gydraddoldeb lle bo hynny'n berthnasol.

Cyhoeddi'r wybodaeth ddiweddaraf am y cynnydd chwe mis ar ôl cyhoeddi'r adroddiad hwn.

Atodiad A - Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd a gyfrannodd at yr adroddiad hwn

Awdurdodau Lleol

- Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
- Cyngor Caerdydd
- Cyngor Sir Caerfyrddin
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
- Cyngor Sir Ddinbych
- Cyngor Sir y Fflint
- Cyngor Gwynedd
- Cyngor Sir Ynys Môn
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful
- Cyngor Sir Castell-nedd Port Talbot
- Cyngor Dinas Casnewydd
- Cyngor Sir Penfro
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf
- Cyngor Abertawe
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen
- Cyngor Bro Morgannwg

Byrddau Iechyd

- Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda
- Bwrdd Iechyd Addysgu Powys
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe
- Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre

Cyfeiriadau

- 1 Senedd y DU, Pwyllgor Digidol a Chyfathrebu (2023) Allgáu digidol. 3ydd Adroddiad Sesiwn 2022-23 - cyhoeddwyd 29 Mehefin 2023 – Papur HL 219. Ar gael yn: <https://publications.parliament.uk/pa/ld5803/ldselect/ldcomm/219/21905.htm>
- 2 OFCOM (2022) Allgáu digidol: Adolygiad o ymchwil Ofcom i allgáu digidol ymysg oedolion yn y DU. Ar gael yn: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/234530/adroddiad-ar-allgau-digidol-2022.pdf
- 3 Llywodraeth Cymru (2022) Arolwg Cenedlaethol Cymru Ebrill-Mehefin 2021. Ar gael yn: <https://llyw.cymru/arolwg-cenedlaethol-cymru-dangosydd-canlyniadau>
- 4 ibid.
- 5 Viktor Sunnemark a Michael Goodier 'Over-70s are UK's most online adults after twentysomethings, survey shows' The Guardian (5 Ionawr 2024) Ar gael yn: <https://www.theguardian.com/society/2024/jan/05/over-70s-online-time-ons-survey>
- 6 Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru (2021) Sicrhau mynediad at wybodaeth a gwasanaethau mewn oes ddigidol: Canllawiau ar gyfer Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd. Ar gael yn: <https://olderpeople.wales/wp-content/uploads/2022/05/Canllawiau-S12-Sicrhau-mynediad-at-wybodaeth-a-gwasanaethau-mewn-oes-ddigidol.pdf>.
- 7 ibid.
- 8 Cyfamod Rhyngwladol y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Sifil a Gwleidyddol (Erthygl 19) - Ar gael yn: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights.Y> Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol (Erthygl 10) - Ar gael yn: https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_eng. Deddf Hawliau Dynol 1998 - Ar gael yn: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/42/contents>
- 9 Deddf Cydraddoldeb 2010. Ar gael yn: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents> (s29).
- 10 Llywodraeth Cymru (2022) Strategaeth Ddigidol i Gymru. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/digital-strategy-overview>
- 11 Llywodraeth Cymru (2021) Cymru o blaid pobl hŷn: ein strategaeth ar gyfer cymdeithas sy'n heneiddio. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/cymru-o-blaid-pobl-hyn-ein-strategaeth-ar-gyfer-cymdeithas-syn-heneiddio>
- 12 Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (2023) Monitor Cydraddoldeb a Hawliau Dynol: A yw Cymru'n Decach? Ar gael yn: <https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/2023/Is%20Wales%20Fairer%20Equality%20and%20Human%20Rights%20Monitor-%20Cymraeg-%20accessible%20PDF.pdf>
- 13 Gweler Cymunedau Digidol Cymru: <https://www.digitalcommunities.gov.wales/cy/?>>

- 14 Llywodraeth Cymru (2023) Tuag at y Safon Ofynnol ar gyfer Bywyd Digidol: adroddiad terfynol (crynodeb). Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/tuag-y-safon-ofynnol-ar-gyfer-bywyd-digidol-adroddiad-terfynol-crynodeb-html>
- 15 Y Ganolfan Cyfiawnder Cymdeithasol (2023) Left Out: How to tackle digital exclusion and reduce the poverty premium. Ar gael yn: <https://www.centreforsocialjustice.org.uk/wp-content/uploads/2023/08/CSJ-Left-Out.pdf>
- 16 Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru (2023) Briffio: Mynd i'r afael ag Unigrwydd ac Ynysigrwydd yng Nghymru – Rhagfyr 2023. Ar gael yn: <https://comisiynyddph.cymru/adnodd/briffio-mynd-ir-afael-ag-unigrwydd-ac-ynysigrwydd-yng-nghymru-rhagfyr-2023/>
- 17 Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru (2022) Sicrhau mynediad at wybodaeth a gwasanaethau mewn oes ddigidol: Crynodeb o ymatebion awdurdodau lleol a byrddau iechyd. Ar gael yn: <https://comisiynyddph.cymru/adnodd/cyhoeddi-canllawiau-adran-12-crynodeb-or-ymatebion/>
- 18 Y Brifysgol Agored (2022) Icon Booklet: 'Adapt Tech, Accessible Technology'. Research Project 2020-2021. Ar gael yn: <https://www5.open.ac.uk/health-wellbeing/sites/www.open.ac.uk/health-wellbeing/files/files/icon-booklet-2020-2021-en.pdf>
- 19 GIG Cymru (2023) Cynllun peilot y fframwaith galluogrwydd digidol ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru. Ar gael yn: <https://aagic.gig.cymru/newyddion/gwahoddiad-i-gymryd-rhan-cynllun-peilot-y-fframwaith-galluogrwydd-digidol-ar-gyfer-gofal-iechyd-yng-nghymru/>
- 20 Awdurdod Ymddygiad Ariannol (2021) Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers. Ar gael yn: <https://www.fca.org.uk/publications/finalised-guidance/guidance-firms-fair-treatment-vulnerable-customers>



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales