Defnyddio'r Gymraeg – yr achos busnes

Adroddiad ar alw cwsmeriaid a barn arweinwyr busnes

Comisiynydd y Gymraeg
Welsh Language Commissioner

Rhagair

Mae'r adroddiad hwn ar gyfer arweinwyr busnes sydd am ddatblygu neu ehangu yng Nghymru. Mae'n edrych ar y galw gan gwsmeriaid am wasanaethau Cymraeg, barn arweinwyr busnes a sut gall y Comisiynydd eich helpu i dyfu a ffynnu.

Yn swyddfa Comisiynydd y Gymraeg, rydym yn sylweddoli'r cyswllt cyson sydd yna yn ein bywyd bob dydd gyda busnesau ledled Cymru. Dyma pam rydym yn treulio llawer o amser yn gweithio gyda'r sector busnes; credwn fod ganddo ran hanfodol i'w chwarae er mwyn i ni gyflawni ein gweledigaeth o gael Cymru ddwyieithog i bawb.

Mae gennym dîm arbenigol a elwir yn 'Hybu', sy'n cydweithio â busnesau ledled Cymru er mwyn achub ar gyfleoedd a gweithredu'n rhagweithiol i ddatblygu'r defnydd o'r Gymraeg ym mhob man.

Y galw gan gwsmeriaid

Yn ôl y Cyfrifiad diwethaf mae 562,000 (19%) o siaradwyr Cymraeg yng Nghymru, a'r grŵp mwyaf heb os yw'r rheini rhwng 5 a 15 oed lle mae 40.3% yn dweud eu bod yn gallu siarad Cymraeg. Mae gan lawer mwy rhywfaint o allu yn yr iaith. Gyda chynifer o bobl ifanc yn dysgu'r iaith, mae hyn yn rhoi cyfle mawr i chi dyfu eich busnes.

Dros y blynyddoedd rydym wedi bod yn gwrando'n astud ar yr hyn mae'r cyhoedd yn ei ddweud. Mae'r dystiolaeth a gasglwyd gennym ni ac eraill yn dangos cefnogaeth aruthrol i'r iaith Gymraeg yn gyson, ymhlith siaradwyr Cymraeg a'r di-Gymraeg fel ei gilydd.

Yn rhan gyntaf yr adroddiad hwn, byddwn yn cyflwyno trosolwg o'r galw am wasanaethau Cymraeg ymhlith defnyddwyr ledled Cymru.

Arolwg Cenedlaethol Cymru

Mae Arolwg Cenedlaethol Cymru yn casglu barn dros 11,000 o gyfranogwyr bob blwyddyn. Daeth arolwg diweddar i'r casgliad bod 86% o'r boblogaeth yn teimlo bod yr iaith Gymraeg yn rhywbeth i ymfalchïo ynddi a byddai 62% yn hoffi medru siarad Cymraeg. [1]

Ymchwil Cyngor ar Bopeth[2]

- Roedd 94% o'r siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gwasanaeth Cymraeg da yn helpu cwmni i greu argraff
- Roedd 90% o'r rhai a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gallu cyfathrebu â sefydliadau drwy gyfrwng y Gymraeg yn golygu eu bod yn cael eu gwerthfawrogi fel cwsmeriaid
- Dywedodd 82% eu bod yn fwy tebygol o ddewis cwmni sy'n darparu gwasanaeth Cymraeg da

Ymchwil Comisiynydd y Gymraeg[3]

- Mae 83% yn cytuno bod archfarchnadoedd sy'n defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymraeg
- Roedd 74% yn cytuno bod defnyddio'r Gymraeg yn dangos bod yr archfarchnad yn cefnogi'r gymuned leol
- Roedd 28% o bobl rhwng 16 a 34 oed yn cytuno y byddent yn fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad sy'n defnyddio'r Gymraeg
- Roedd 78% yn cytuno bod defnyddio peth Cymraeg ar becynnau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos eu bod yn cefnogi cynhyrchwyr lleol

Bwyd a Diod o Gymru[4]

- Byddai 8 o bob 10 siopwr (78%) bob amser yn prynu cynnyrch Cymreig os fyddai'r pris yn iawn a 44% yn talu mwy am gynnyrch Cymreig
- Mae 62% o gwsmeriaid Cymru yn credu ei bod yn bwysig cael cynnyrch o Gymru ar y fwydlen mewn bwytai

[1] Llywodraeth Cymru: Ystadegau ac Ymchwil – Arolwg Cenedlaethol Cymru (2018)
[2] Hefyd ar gael yn Gymraeg: Deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg (2015)
[3] Y Gymraeg yn y fasged siopa: agweddau cwsmeriaid at ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd (2016)
[4] Gwerth Cymreictod: awydd y siopwr am gynnyrch Cymreig (Llywodraeth Cymru, 2017)

Barn busnes

Yn y rhan nesaf byddwn yn cyflwyno canfyddiadau ein hymchwil ddiweddaraf i farn arweinwyr busnes ledled Cymru.

Rydym wedi trafod y dystiolaeth sy'n dangos galw diamau, nid yn unig ymhlith cwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg ond hefyd ymhlith y di-Gymraeg. Mae cwsmeriaid yn chwilio am fusnesau sy'n cynnig gwasanaethau yn Gymraeg; maent hefyd yn gweld yr iaith fel ffordd o gefnogi diwylliant a hunaniaeth Cymru. Mewn cyfnodau o ansicrwydd ariannol bydd llawer o fusnesau wedi gweld hyn fel cyfle na ddylent ei golli.

Fel tîm rydym yn parhau i chwilio am gyfleoedd i ddatblygu ein harlwy. Rydym am wybod a yw'r buddsoddiad a wnaed gan fusnesau mewn gwasanaethau Cymraeg yn talu ffordd. Pa help sydd ei angen arnynt i gynnal momentwm?

Dyma'r prif ganfyddiadau:

- Mae'r rhan fwyaf o fusnesau yn gweld yr iaith Gymraeg fel mantais i'r busnes
- Maent o'r farn bod yr iaith Gymraeg yn ffactor sy'n cyfoethogi'r brand a gwerth nwyddau a gwasanaethau
- Ychydig iawn o fusnesau sy'n gweld yr iaith Gymraeg fel anfantais

> “
>
> **Meinir Davies, Cyfarwyddwr Cyfreithwyr JCP**
>
> *"Mae adeiladu perthynas gyda'n cleientiaid yn angenrheidiol i'n busnes er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn dod yn ôl dro ar ôl tro. Ry'm ni'n aml yn cael cleientiaid sydd eisiau sgwrsio am faterion cyfreithiol yn y Gymraeg. Mae'n well gan rai droi at y Saesneg er mwyn trafod materion mwy cymhleth cyfreithiol, ac eraill eisiau gwasanaeth lwyr Gymraeg os yn bosib. Mae'n hynny'n iawn, beth bynnag sy'n siwtio'r cleient."*

Yr ymchwil yn fanylach

Y fethodoleg

Cynhaliwyd yr ymchwil annibynnol hon rhwng mis Ionawr a mis Mawrth 2018, gan gynnwys barn 82 o arweinwyr busnes ledled Cymru. Roedd y busnesau yn amrywio o ran maint a sectorau o fanciau i westai, cyfreithwyr i archfarchnadoedd. Cwblhaodd y cyfranogwyr holiadur a gwnaethant gymryd rhan mewn cyfweliadau lled strwythuredig.

Mae'r ymchwil yn ystyried profiadau a barn y busnesau hynny sydd wedi cael cymorth gan dîm Hybu'r Comisiynydd (24%) yn ogystal â'r rheini nad ydynt wedi cael cymorth (76%).

Casglodd yr ymchwilwyr farn am amrywiaeth o bynciau, o'r ddarpariaeth bresennol i botensial marchnata ac aethant ymlaen i ystyried pa gymorth y gallai fod ei angen yn y dyfodol.

> “
>
> **Andy Francis, Pennaeth Profiad y Cwsmer, Boots**
>
> *"Yma yn Boots, rydym yn cydnabod y manteision o ddarparu gwasanaethau dwyieithog i'n cwsmeriaid yng Nghymru. Mae gennym berthynas dda gyda Chomisiynydd Gymraeg ers blynyddoedd, ac rydym yn ddiolchgar iawn am y gefnogaeth yr ydym wedi ei dderbyn gan dîm Hybu.*
>
> *Fel cyflogwr mawr yng Nghymru gyda 120 o siopau, rydym bob amser yn edrych i ddatblygu a chwilio am gyfleoedd newydd er mwyn ateb anghenion ein cwsmeriaid. O ran hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg o fewn ein sefydliad, rydym wedi cyflwyno amryw o wasanaethau gan gynnwys arwyddion dwyieithog yn ein siopau a sicrhau bathodyn "Iaith Gwaith Cymraeg" ar fathodynnau enwau staff perthnasol.*
>
> *Mae'r camau yr ydym wedi eu cymryd yn dangos ein hymrwymiad i'r Gymraeg, ac mae'r gefnogaeth amhrisiadwy yr ydym wedi'i dderbyn gan Gomisiynydd y Gymraeg wedi gwneud gwahaniaeth i'r cwmni - gan roi hyder ein bod yn symud i'r cyfeiriad cywir."*

Darpariaeth bresennol gwasanaethau Cymraeg gan fusnesau

Mae'r ymchwil yn dangos bod gan lawer o fusnesau arferion da wrth ddefnyddio'r Gymraeg yn y gwaith.

Dywedodd 60% bod eu brandio'n ddwyieithog

Dywedodd 65% bod eu harwyddion yn ddwyieithog eisoes.

Dywedodd 63% eu bod wedi gwneud peth gwaith marchnata dwyieithog neu Gymraeg.

Dywedodd 79% o fusnesau bod ganddynt staff sy'n gallu siarad Cymraeg a'u bod yn gallu darparu rhai gwasanaethau yn Gymraeg.

Dywedodd 72% bod defnyddio'r iaith Gymraeg gyda chwsmeriaid a chleientiaid yn wasanaeth allweddol sy'n gweithio'n dda iddynt.

Mae'r ffaith bod gan gynifer o fusnesau afael ar sgiliau iaith Gymraeg eu staff yn ffactor cadarnhaol. Mae hyn wedyn yn sail i fanteisio ar y gwersi Cymraeg rhad ac am ddim sydd ar gael gan y Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol.

Alwen Williams
Cyfarwyddwr BT Cymru

"Mae gan BT bresenoldeb sylweddol yng Nghymru ac rydym yn falch o'r ffaith mai ni yw'r cyflogwr mawr cyntaf yn y sector preifat i weithio gyda'r Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol ar y rhaglen iaith Gymraeg newydd hon.

"Bydd y rhaglen yn cefnogi datblygiad proffesiynol cyflogeion ac yn rhoi'r hyder iddynt ddefnyddio'r Gymraeg yn ein gweithleoedd a thu hwnt."

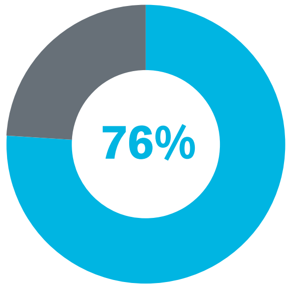
[5] www.dysgucymraeg.cymru

Mantais gystadleuol?

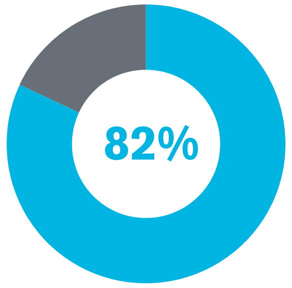
Ar ôl sefydlu dealltwriaeth o'r ddarpariaeth bresennol, gofynnodd yr ymchwilwyr gwestiynau manylach ynghylch p'un a oedd buddsoddi mewn gwasanaethau Cymraeg wedi helpu neu lesteirio'r busnes.

Dyma drosolwg o'r canfyddiadau allweddol:

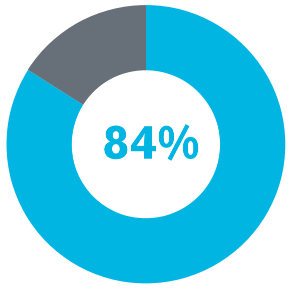
Mae 76% yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod defnyddio'r Gymraeg yn **denu cwsmeriaid**



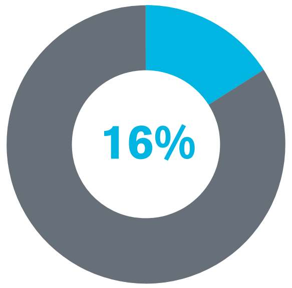
Mae 82% yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod defnyddio'r Gymraeg yn **ychwanegu gwerth at gynnyrch neu wasanaeth**



Mae 84% yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod defnyddio'r Gymraeg yn **gwella brand y busnes**



Dim ond 16% oedd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod yr iaith Gymraeg **wedi llesteirio'r busnes**



Pa ffactorau sy'n debygol o gefnogi penderfyniad busnes i fuddsoddi yn yr iaith Gymraeg?

Mae'r cymhelliant i fuddsoddi mewn gwasanaethau Cymraeg yn amrywio o fusnes i fusnes. Mae brwdfrydedd staff yn ffactor allweddol, yn ogystal â'r hyn a wna cystadleuwyr. Mae pawb yn awyddus i glywed am astudiaethau achos cadarnhaol a straeon o lwyddiant lle mae busnesau tebyg wedi gweld y manteision. Ond y casgliad mwyaf arwyddocaol o'r ymchwil o bell ffordd yw bod busnesau yn seilio eu penderfyniadau ar adborth cwsmeriaid a dyma beth sy'n llywio buddsoddiad yn y dyfodol.

Gareth Davies, Cyfarwyddwr Rhanbarthol Lidl:

"Rydym yn hynod falch o fod yn rhan o'r cymunedau rydym yn gweithredu ynddynt, ac rydym yn archwilio cyfleoedd i wella profiad siopa ein cwsmeriaid yn barhaus. Rydym yn gwybod drwy adborth a gwaith amhrisiadwy Tîm Hybu Comisiynydd y Gymraeg fod cwsmeriaid am weld yr iaith Gymraeg yn fwy amlwg yn ein siopau. Dyma pam rydym wedi cyflwyno arwyddion dwyieithog ym mhob un o siopau Lidl yng Nghymru."

Beth yw'r rhwystrau a pha gyfleoedd sydd ar gael?

Busnesau Mawr

Mae'r problemau a wynebir gan reolwyr rhanbarthol busnesau mawr yn amrywio. O ystyried y Gymraeg mewn cynigion tendro i bwysau gwleidyddol a chyfrifoldebau corfforaethol. I rai, yr her yw darbwyllo'r brif swyddfa, sydd yn aml wedi'i lleoli y tu allan i Gymru. Mae angen iddynt ddangos bod yr iaith Gymraeg yn iaith fyw a chyfoes. Maent yn chwilio am dystiolaeth i gefnogi achos busnes a fydd yn darbwyllo cyfarwyddwyr y cwmni. Maent yn gwerthfawrogi'r cymorth a geir gan y tîm Hybu a'r teimlad o fod ar daith tuag at wella eu gwasanaethau.

Busnesau Bach a Chanolig

I rai busnesau bach mae ofn gwneud camgymeriadau yn rhwystr. Maent yn poeni y gallai arwydd sydd wedi'i gamsillafu arwain at ymateb negyddol gan rai cwsmeriaid. Gall hyn egluro'r ganran fach sy'n teimlo bod yr iaith Gymraeg wedi eu dal yn ôl. Yn ffodus, mae'r tîm Hybu yn cynnig gwasanaethau prawfddarllen am ddim sy'n cael eu defnyddio gan fusnesau ac elusennau ledled Cymru.[5]

John Turner, Pennaeth Rhanbarthol, Marks and Spencer:

"Heb os mae ein cwsmeriaid eisiau gwasanaeth Cymraeg, ac mae angen i ni felly gwrdd a'i disgwyliadau.

Mae angen i ni fodloni eu disgwyliadau nhw, waeth pa ddull y gall unrhyw gwmni sy'n gystadleuaeth i ni ei gymryd.

Efallai na fydd hi bob amser yn hawdd egluro hyn i'm cydweithwyr y tu allan i Gymru. Ond mae tystiolaeth yn dangos sut mae'r Gymraeg o fudd i'n henw da a'i bod yn gallu ennill mwy o gwsmeriaid i'n siopau."

[5] www.comisiynyddygymraeg.cymru/prawfddarllen

Pa gefnogaeth mae busnesau ei angen?

Mae'r ymchwil yn dangos fod busnesau yn chwilio am y gefnogaeth ganlynol.

- Dywedodd 27% bod angen mwy o help arnynt i ddefnyddio'r iaith Gymraeg fel rhan o dechnoleg sy'n datblygu'n gyflym a llwyfannau cyfryngau cymdeithasol.
- Mae 17% am gael gafael ar ganllawiau arfer da ynglŷn â sut i fynd i'r afael â materion megis dylunio dwyieithog, recriwtio a chynnig am dendr.
- Dywedodd 26% y byddent yn hoffi cymorth wrth gynllunio a gweithredu ymgyrchoedd marchnata.
- Mae 21% yn chwilio am syniadau newydd am sut i ddefnyddio'r iaith Gymraeg er mwyn estyn allan ac ymgysylltu â chwsmeriaid newydd.

Christian Dalton, Rheolwr Ardal Santander:

"Mae'r Tîm Hybu wedi darparu adborth adeiladol, ac wedi cefnogi cyfathrebu o fewn Santander. Maent wedi bod yn llais canol rhwng ein cwsmeriaid a Santander pan oedd achosion yn codi."

Carrie Probin, Rheolwr Marchnata Rheilffordd yr Wyddfa:

"Rydym wedi bod yn falch iawn o allu manteisio ar y gwasanaeth prawfddarllen am ddim a gynigir gan y Comisiynydd. Mae wedi ein galluogi i fod yn sicr bod y deunyddiau rydym yn eu llunio yn Gymraeg yn gywir, ac mae'n golygu y gallwn gynyddu ein defnydd o'r iaith sydd ond yn gallu gwella profiad ein hymwelwyr o Gymru a thu hwnt."

Cymraeg

Mae gennym adnoddau am ddim ar gyfer busnesau i ddangos i gwsmeriaid pwy sy'n siarad Cymraeg.

Mae mwy o fanylion ar ein gwefan, neu ffoniwch 0345 603 3221.

5 peth y bydd y tîm Hybu yn canolbwyntio arnynt nesaf

Canllaw: helpu busnesau i fanteisio'n llawn ar fuddion y Gymraeg

Rydym eisoes wedi llunio canllawiau poblogaidd, gan gynnwys dylunio dwyieithog, cyfryngau cymdeithasol a gwneud cais am grantiau a chontractau. Ar sail y canfyddiadau byddwn yn canolbwyntio ar arfer gorau wrth recriwtio staff sy'n siarad Cymraeg.

Cynllunio strategaeth farchnata ac ennill cwsmeriaid

Byddwn yn cydweithio â busnesau sy'n awyddus i adeiladu i ddenu rhagor o gwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg . Byddwn yn eu helpu i greu strategaethau marchnata penodol ac wedi'u targedu.

Cydnabod ymrwymiad a gwobrwyo cyflawniad

Mae gennym adnodd hunanasesu ar-lein sydd wedi cael ei ddefnyddio gan dros 600 o sefydliadau mawr a bach. Ar sail yr asesiadau hyn, mae llawer wedi rhoi cynlluniau a pholisïau ar waith. Rydym am roi'r gydnabyddiaeth y mae busnesau yn ei haeddu am eu hymdrechion a rhannu hyn â chwsmeriaid.

Gwasanaeth prawfddarllen: magu hyder a sicrhau cywirdeb

Byddwn yn hyrwyddo ein gwasanaeth prawfddarllen am ddim mor eang â phosibl fel y gall mwy a mwy o fusnesau ddatblygu eu gallu mewnol i ddefnyddio'r Gymraeg.

Gweithio mewn partneriaeth

Mae gennym gysylltiadau gweithio cryf â phartneriaid yn Llywodraeth Cymru, Cymraeg Byd Busnes, Busnes Cymru a Croeso Cymru, ond mae angen i ni adeiladu ar y ffordd rydym yn cydweithio a defnyddio arbenigedd cwmnïau arweiniol ym meysydd marchnata, dylunio a chysylltiadau cyhoeddus.

Pa gamau allwch chi gymryd nesaf?

Mae'r dystiolaeth yn amlwg yn cefnogi'r achos busnes dros fuddsoddi mewn gwasanaethau Cymraeg, ar sail y galw gan ddefnyddwyr a'r adborth cadarnhaol gan arweinwyr busnes ledled Cymru. Gall y tîm Hybu weithio gyda chi er mwyn sicrhau bod eich buddsoddiad yn talu ffordd.

I gael rhagor o wybodaeth neu i drefnu cyfarfod cysylltwch â ni:

comisiynyddygymraeg.cymru/hybu
ffôn: 0345 6033221
twitter: @hybucymraeg

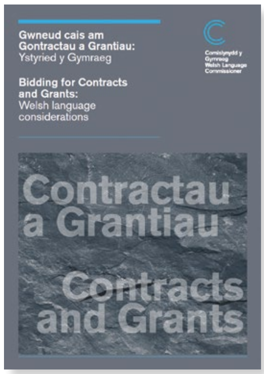
Canllawiau ac ymchwil sydd ar gael

Defnyddio'r Gymraeg ar gyfryngau cymdeithasol

Canllaw ymarferol i fusnesau ac elusennau i ddefnyddio'r Gymraeg ar gyfryngau cymdeithasol

Gwneud cais am gontractau a grantiau

Canllaw i rai sy'n gweithio dan gytundeb neu'n derbyn grant o ran y gofynion all gael eu trosglwyddo iddynt i ddefnyddio'r Gymraeg.

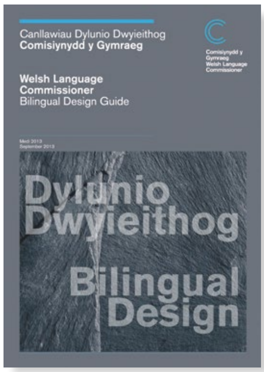


Y Gymraeg yn y fasged siopa

Canlyniadau ymchwil ar agwedd cwsmeriaid o'r defnydd o'r Gymraeg mewn archfarchnadoedd

Canllaw dylunio dwyieithog

Canllaw i roi arweiniad ar arfer da wrth ddylunio'n ddwyieithog



CYMRAEG Byd Busnes In Business

Cymorth i fusnesau bach

Mae Cymraeg Byd Busnes yn brosiect gan Lywodraeth Cymru. Mae 12 swyddog ar gael ledled Cymru i gefnogi busnesau bach er mwyn cynyddu defnydd o'r Gymraeg.
gwybodaeth@cymraegbusnes.cymru