Arolwg Tracio 2017

Nodyn briffio: Cymru.

Canfyddiadau allweddol:

- Mae 81% o ddefnyddwyr yng Nghymru ac 80% o ddefnyddwyr yn Lloegr yn fodlon gyda'r gwasanaeth a dderbyniant.
- Mae 26% o ddefnyddwyr yng Nghymru ac 27% o ddefnyddwyr yn Lloegr yn chwilio am y darparwr gorau.
- Mae 13% o ddefnyddwyr yng Nghymru yn defnyddio dadbacio* o gymharu ag 19% yn Lloegr.
- Mae 46% o ddefnyddwyr Cymru a 48% o ddefnyddwyr Lloegr yn defnyddio ffioedd sefydlog i dalu am eu gwasanaethau.
- Mae 38% o ddefnyddwyr Cymru ddim yn hyderus o ran gwneud cwyn ynghylch y gwasanaethau a ddarparwyd gan gyfreithiwr sy'n cymharu â 30% o ddefnyddwyr Lloegr.
- Mae gan 51% o drigolion Cymru ewyllys o gymharu â dim ond 36% o'r Saeson.

Nodyn ar fethodoleg:
Yn ystod y saith mlynedd diwethaf, mae'r Panel wedi comisiynu YouGov i gynnal arolwg blynyddol mewn dwy ran: sampl cynrychiadol cenedlaethol (1,822 o oedolion); a sampl o bobl sydd wedi defnyddio gwasanaethau cyfreithiol yn y ddwy flynedd ddiwethaf (1,625 o oedolion). Cafodd y ddau sampl eu pwysoli i gynrychioli pob poblogaeth ehangach. Mae'r holl ffigyrau wedi eu pwysoli ac maent yn cynrychioli holl oedolion Prydain (dros 18 oed). Mae'r canlyniadau wedi eu profi i lefel hyder 95% – rydym 95% yn hyderus nad yw'r casgliadau hyn o ganlyniad i siawns. Cyflawnwyd gwaith maes rhwng 21 Chwefror a 27 Mawrth 2017.

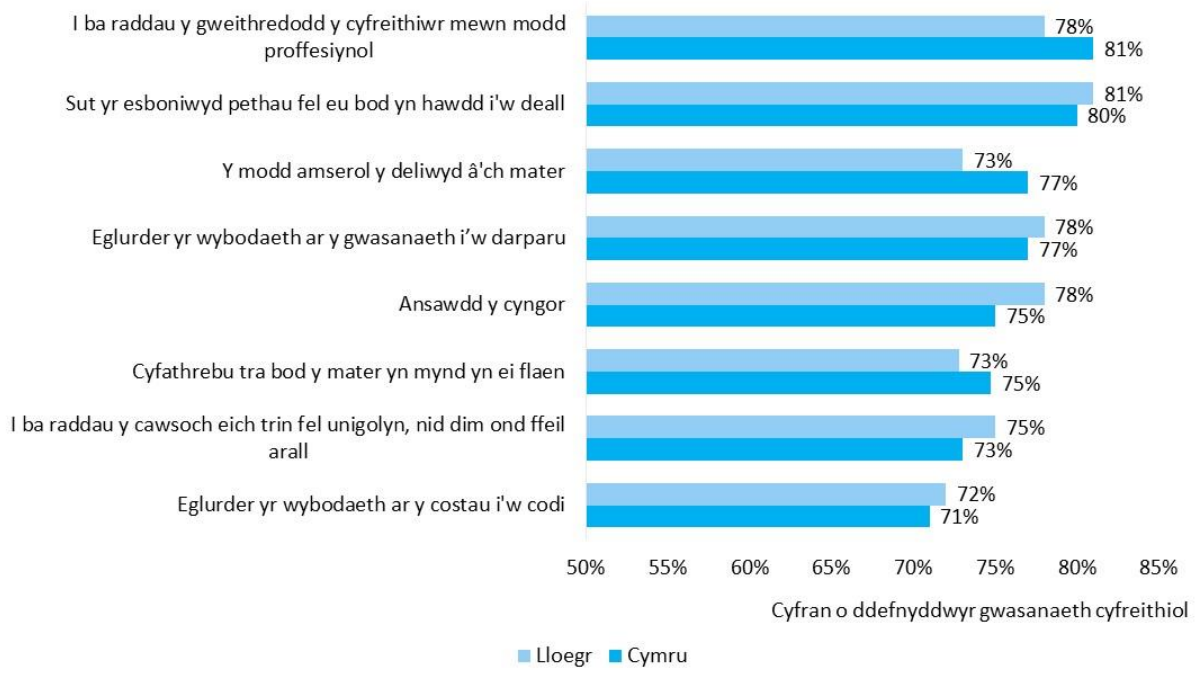
**Dadbacio yw pan fydd pecyn o wasanaethau cyfreithiol yn cael eu rhannu i dasgau rhwng y defnyddiwr a'r darparwr gwasanaeth cyfreithiol. Mae'r ddau barti yn cytuno ar ba rannau o'r pecyn fydd y darparwr yn eu darparu a pha dasgau fydd y defnyddiwr yn eu cyflawni.*

Boddhad gyda gwasanaethau cyfreithiol

Mae 81% o ddefnyddwyr yng Nghymru ac 80% yn Lloegr yn fodlon gyda'r gwasanaeth a dderbyniont.

Mae yna lefelau tebyg o foddhad ar gyfer defnyddwyr yng Nghymru a Lloegr gydag eglurder yr wybodaeth (81% ac 80% yn y drefn honno) ac eglurder y gwasanaethau a ddarparwyd (78% a 77% yn y drefn honno) (gweler *Ffigwr 1*). Fodd bynnag, mae yna fân wahaniaethau ym meysydd proffesiynoldeb (78% ac 81% yn y drefn honno), prydlondeb (73% a 77% yn y drefn honno) ac ansawdd y cyngor (78% a 75%).

Ffigwr 1: Gwahaniaethu wrth ddewis darparwr yng Nghymru a Lloegr.



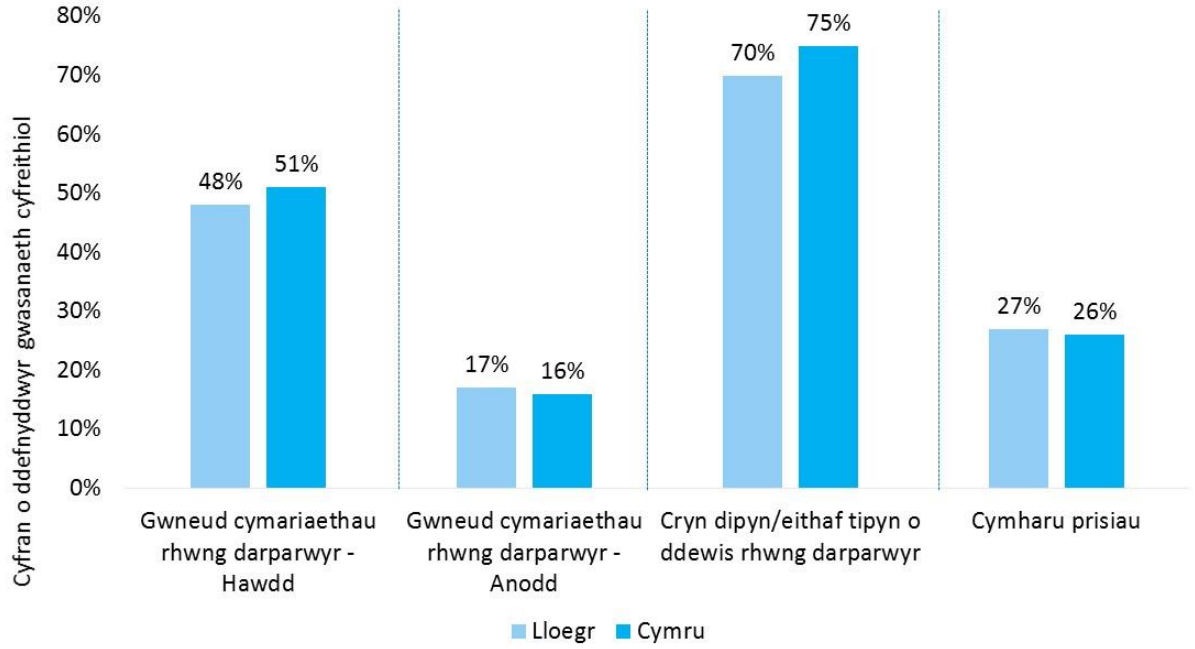
Sylfaen: Defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn Lloegr (1426), defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (199)

Ymddygiad chwilio am y fargen orau

Mae cyfran debyg o ddefnyddwyr yng Nghymru (26%) a Lloegr (27%) yn chwilio am y fargen orau wrth ddewis darparwr (gweler *Ffigwr 2*). Yn yr un modd, mae 51% o ddefnyddwyr Cymru a 48% o ddefnyddwyr Lloegr yn adrodd ei bod yn hawdd cymharu rhwng gwahanol ddarparwyr.

Fodd bynnag, mae defnyddwyr yng Nghymru (75%) yn fwy tebygol na'r rhai yn Lloegr (70%) i ddweud bod ganddynt ddewis da (gweler *Ffigwr 2*).

Ffigwr 2: Ymddygiad siopa defnyddwyr yng Nghymru a Lloegr.

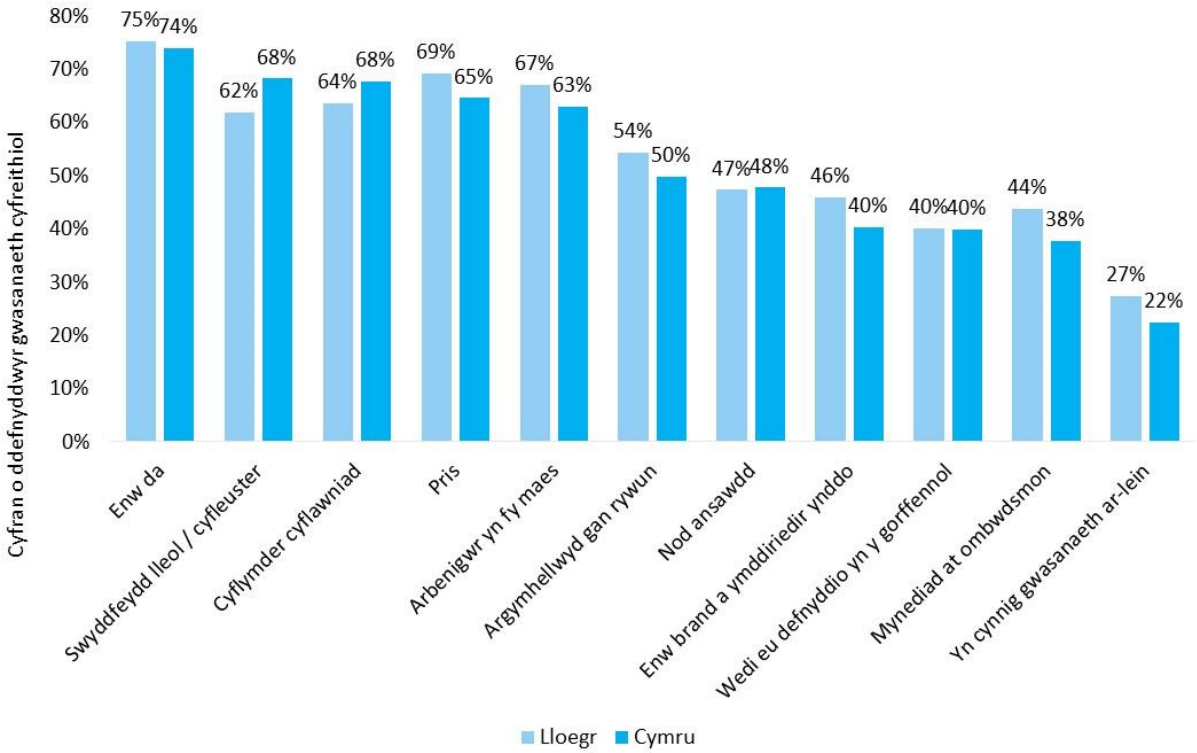


Sylfaen: Defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn Lloegr (1426), defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (199)

Ffactorau dewis

Enw da yw'r ffactor bwysicaf wrth ddewis darparwr yng Nghymru (74%) a Lloegr (75%) (gweler *Ffigwr 3*). Mae lleoliad yn bwysicach yng Nghymru (68%) o gymharu â Lloegr (62%) fel y mae cyflymder darpariaeth (68% o gymharu â 64%).

Ffigwr 3: Ffactorau wrth ddewis darparwr i ddefnyddwyr yng Nghymru a Lloegr.



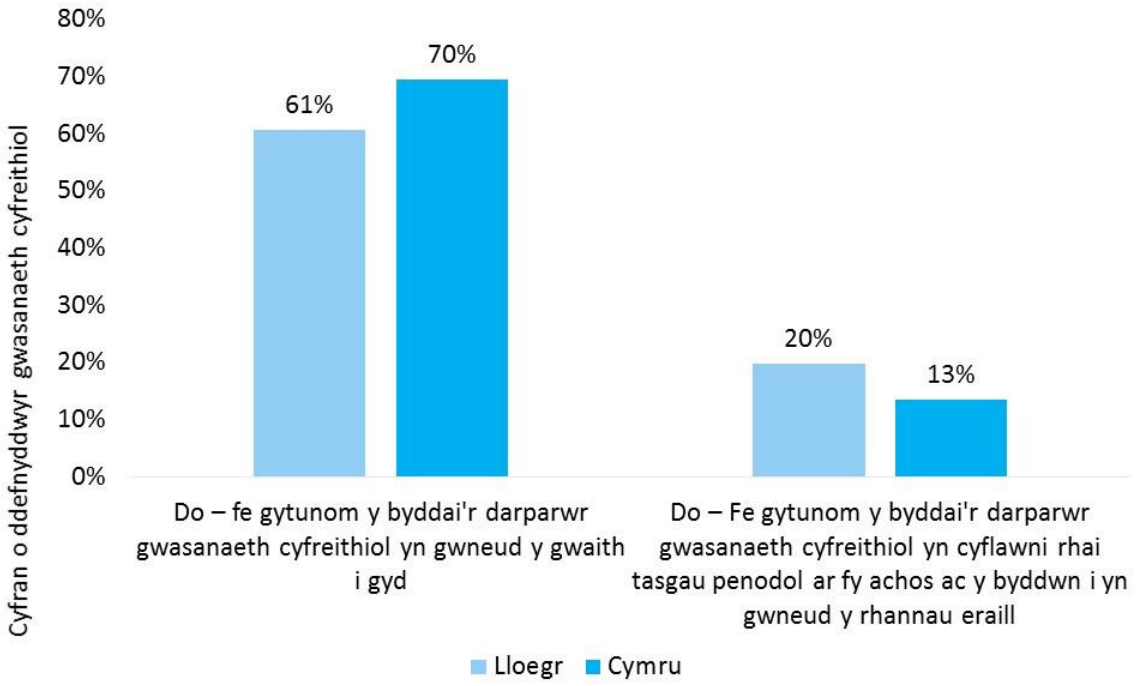
Sylfaen: Defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn Lloegr (1426), defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (199)

Fodd bynnag, mae pris ac arbenigedd yn llai pwysig yng Nghymru o gymharu â Lloegr (gweler *Ffigwr 3*). Mae brand yr ymddiriedir ynddo, mynediad at ombwdsmon a gwasanaethau ar-lein yn ymddangos i fod yn llai pwysig yng Nghymru wrth ddewis darparwr (gweler *Ffigwr 3*).

Darparu gwasanaethau cyfreithiol

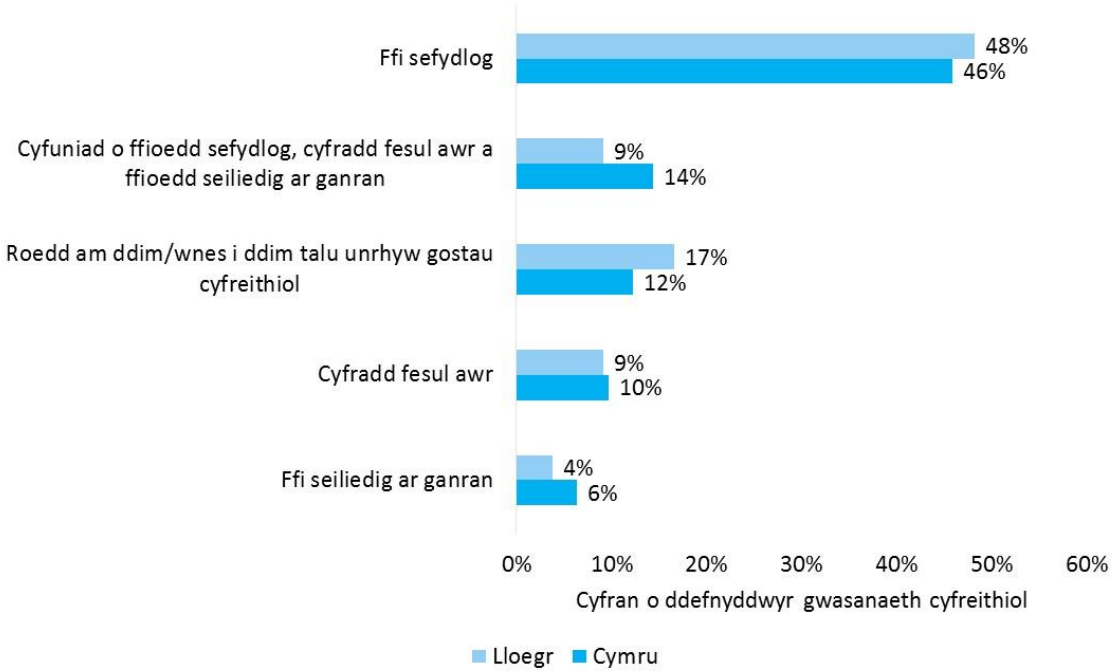
Dadbacio yw pan fydd pecyn o wasanaethau cyfreithiol yn cael eu rhannu i dasgau rhwng y defnyddiwr a'r darparwr gwasanaeth cyfreithiol. Mae'r ddau barti yn cytuno ar ba rannau o'r pecyn fydd y darparwr yn eu darparu a pha dasgau fydd y defnyddiwr yn eu cyflawni. Mae dadbacio yn llai cyffredin yng Nghymru nag yn Lloegr, gyda 13% o Gymry yn defnyddio dadbacio o gymharu â 20% o ddefnyddwyr yn Lloegr (gweler *Ffigwr 4*).

Ffigwr 4: Dadbacio gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr.



Sylfaen: Defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn Lloegr (1426), defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (199).

Ffigwr 5: Gwahaniaeth yn sut mae'r bil terfynol yn cael ei gyfrifo yng Nghymru a Lloegr.



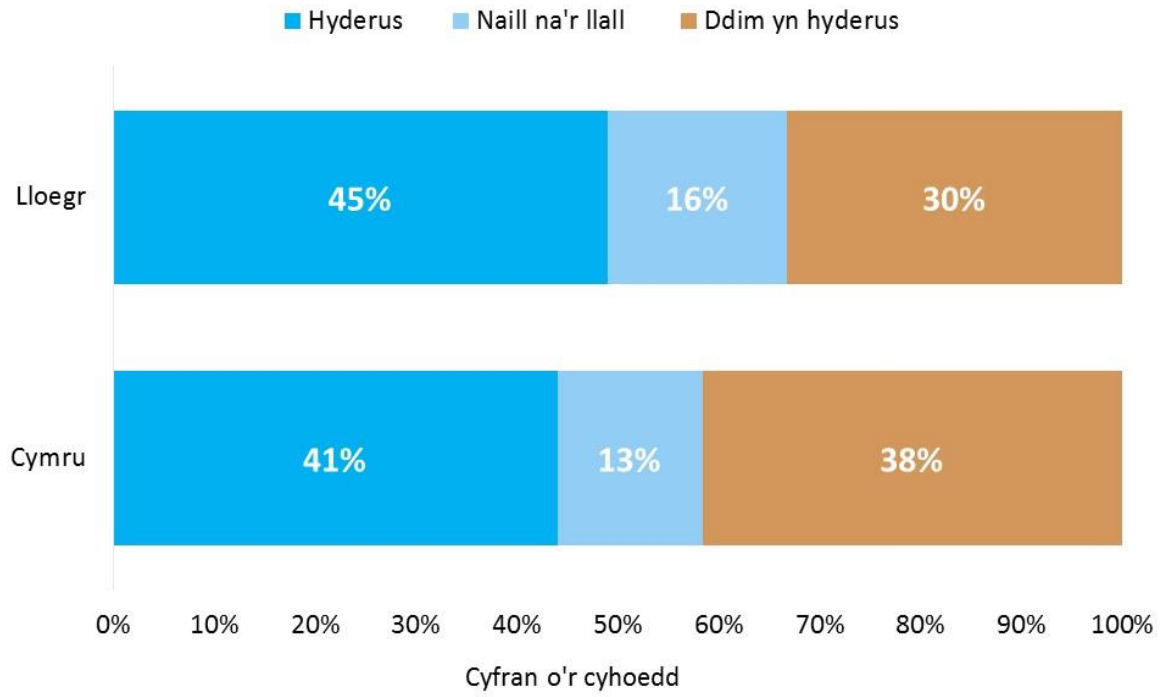
Sylfaen: Defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn Lloegr (1426), defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (199)

Y dull mwyaf cyffredin o dalu am wasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (46%) a Lloegr (48%) yw trwy fodel ffi sefydlog (gweler Ffigwr 5). Mae cyfran uwch o ddefnyddwyr nad ydynt yn talu am eu gwasanaethau cyfreithiol yn Lloegr (17%) o gymharu â Chymru (12%), a chyfran debyg yn defnyddio cyfradd fesul awr yng Nghymru (10%) a Lloegr (9%).

Hyder mewn rheoleiddio

Mae 38% o ddefnyddwyr Cymru ddim yn hyderus o ran gwneud cwyn ynghylch y gwasanaethau a ddarparwyd gan gyfreithiwr sy'n cymharu â 30% o ddefnyddwyr Lloegr (gweler *Ffigwr 6*). Mae 48% o boblogaethau Cymru a Lloegr yn hyderus bod hawliau defnyddwyr wedi eu hamddiffyn wrth ddelio â chyfreithwyr. Mae 44% o boblogaeth Cymru a 45% o boblogaeth Lloegr yn ymddiried mewn cyfreithwyr i ddweud y gwir.

Ffigwr 6: Hyder wrth wneud cwyn am gyfreithiwr yng Nghymru a Lloegr.

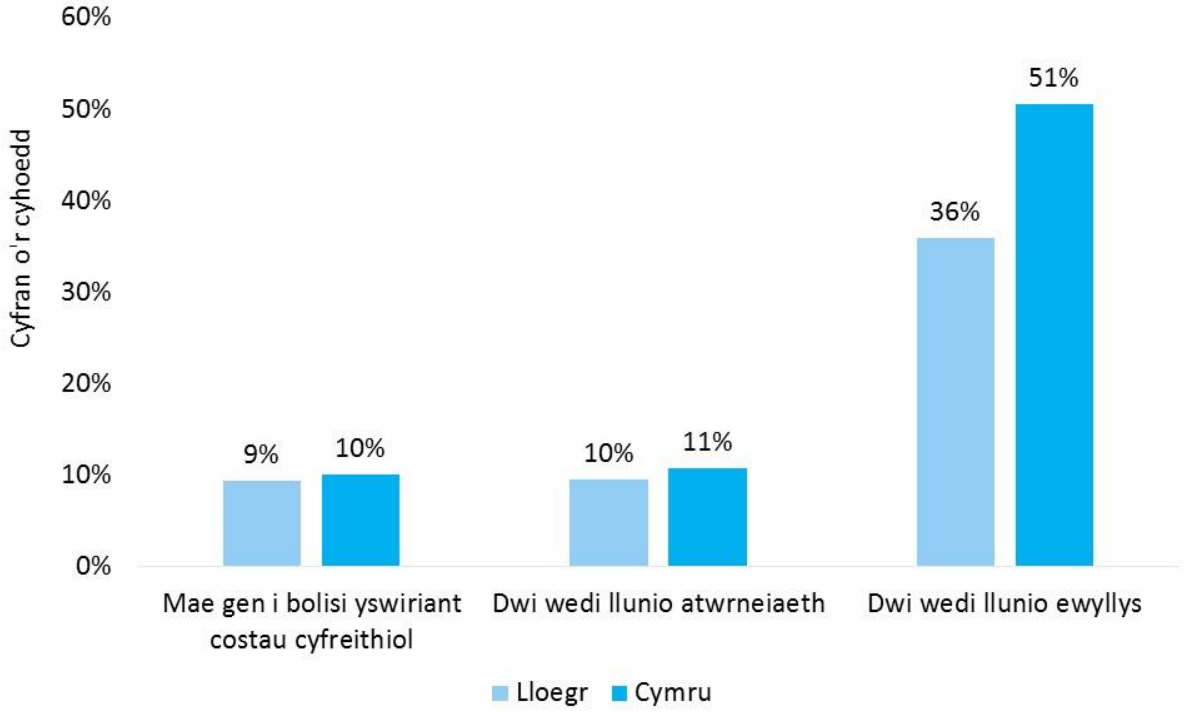


Sylfaen: Trigolion Lloegr (1598), trigolion Cymru (224)

Paratoi ar gyfer y dyfodol

Mae trigolion yng Nghymru (51%) yn llawer mwy tebygol na'r rhai yn Lloegr (36%) i fod wedi llunio ewyllys (gweler *Ffigwr 7*). Ni welwn unrhyw wahaniaeth rhwng poblogaeth Cymru a Lloegr yn cymryd polisi yswiriant costau cyfreithiol a gwneud atwrneiaeth.

Ffigwr 7: Gwahaniaethau wrth wneud polisïau yswiriant costau cyfreithiol, atwrneiaeth a llunio ewyllys rhwng trigolion Cymru a Lloegr.



Sylfaen: Trigolion Lloegr (1598), trigolion Cymru (224)