
Y Gymraeg yn y fased siopa:

agweddau cwsmeriaid at ddefnydd
o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Cynnwys

3	Rhagair
4	Methodoleg
5	Pam cynnal yr ymchwil?
8	Perthynas gyda'r cwsmer
15	Yr archfarchnad a'r gymuned
20	Labeli a chynnyrch lleol
24	Ble nesaf?
26	Gair i gloi
27	Atodiad A

Rhagair

Galw mewn am beint o laeth, llwytho'r troli gyda'r siopa wythnosol, neu groesawu'r fan ar y stepen ddrws ar ôl siopa ar-lein, mae'r archfarchnad yn rhan o fywydau'r mwyafrif ohonom. Yng Nghymru, rydym yn gwario dros £2,800 fesul cartref ar fwyd a diod bob blwyddyn ac mae un o fewn cyrraedd pob tref a phentref yn y wlad.¹

3

Gyda'r berthynas gyson ac aml hon gyda chwsmeriaid, gall archfarchnadoedd gael dylanwad ac effaith sylweddol ar fywydau pobl a chymunedau. Mae'r adroddiad hwn yn dangos bod gwerth economaidd i'r archfarchnad i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'i strategaeth fusnes i ennyn teyrngarwch y cwsmer. Dyma gyfle gwyb, felly, i adeiladu ar yr hyn sy'n digwydd eisoes, a normaleiddio a chynyddu presenoldeb y Gymraeg mewn archfarchnadoedd ar hyd a lled y wlad.

Mae'r ymchwil yma'n dangos bod agweddau positif ymysg cwsmeriaid i'r defnydd mae archfarchnadoedd eisoes yn gwneud o'r Gymraeg. Gall hyn ddylanwadu'n gadarnhaol ar ddefnydd unigolion - cwsmeriaid ac aelodau staff - o'r Gymraeg, yn ogystal â dylanwadu ar y cynhyrchwyr sy'n cyflenwi nwyddau, a'r siopau eraill ar y stryd fawr.

Hyderaf y bydd yr ymchwil hwn yn sail i archfarchnadoedd ddatblygu eu defnydd o'r Gymraeg, ac i rannu'r syniadau â busnesau o bob math.



¹ Ystadegyn yn seiliedig ar ffigwr o £54.10 yr wythnos yng Nghymru o Adroddiad Gwariant Teuluol yr ONS 2015 <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/incomeandwealth/compendium/familyspending/2015>

Methodoleg

- Holwyd cwestiwn fel rhan o Omnibws Cenedlaethol Cymru, cwmni ymchwil Beaufort Research, 29 Chwefror - 13 Mawrth 2016
- Mae'r arolwg yn seiliedig ar sampl cwota cynrychiadol, sy'n cynnwys o leiaf 1,000 o oedolion dros 16 oed sy'n byw yng Nghymru. Cynhaliwyd y cyfweiliadau wyneb yn wyneb mewn cartrefi ymatebwyr mewn 68 o leoliadau ledled Cymru
- Cynhaliwyd pob cyfweiliad yn defnyddio CAPI (Cyfweiliadau Personol â Chymorth Cyfrifiadur)

Er mwyn ategu canfyddiadau'r ymchwil, casglwyd tystiolaeth ansoddol gan y cyhoedd:

- casglwyd barn ymwelwyr â stondin y Comisiynydd yn y Sioe Fawr yn Llanelwedd, 18-21 Gorffennaf 2016
- gwahoddwyd sylwadau gan y cyhoedd ar ffurf holiadur ar is wefan comisiynyddygydraeg.cymru/hybu
- anogwyd cyfraniadau ar Twitter gan ddefnyddio #FyArchfarchnad.

Mae detholiad o'r sylwadau a dderbyniwyd yn cael eu cynnwys yn yr ymchwil ac mae copi o'r hyn a ofynnwyd i'w weld yn Atodiad A.

Pam cynnal yr ymchwil?

5

Erbyn hyn, mae'r Gymraeg i'w gweld mewn nifer fawr o'n harchfarchnadoedd a siopau stryd fawr. Mae arwyddion dwyieithog yn ein tywys trwy'r siop, a lleisiau Cymraeg yn ein cyfarch wrth y til a thros yr uchelseinydd. Ers blynyddoedd, mae cwmnïau rhyngwladol wedi dod i weld mantais defnyddio'r Gymraeg yn eu siopau yng Nghymru ac wedi ymgeisio i ddatblygu hunaniaeth a brand penodol yma. Mae cwmnïau'n ymdrechu i ymateb i anghenion eu cwsmer mewn amryw o feysydd, ac yn cynllunio'n ofalus i wneud hynny. Gwelwn fod y Gymraeg hefyd wedi dod yn rhan o gynllun busnes nifer o fusnesau yn ein canolfannau siopa a strydoedd fawr, a thystiolaeth eu bod yn cydnabod pwysigrwydd y Gymraeg i'w cwsmeriaid.

Er hynny, mae lle i wella. Mae defnydd o'r Gymraeg yn anghyson ac mae ymwybyddiaeth yn isel mewn rhai llefydd. Mae angen datblygu a chysoni er mwyn sicrhau bod profiad cwsmeriaid sydd eisiau defnyddio'r Gymraeg gystal â phrofiad cwsmeriaid eraill.

Mae ymchwil y Comisiynydd eisoes wedi dangos bod cynhyrchwyr bwyd a diod yn gweld gwerth i'r Gymraeg am nifer o resymau.² Mae'r adroddiad hwn yn ymhelaethu ar ganfyddiadau'r ymchwil ac yn archwilio effaith defnydd o'r Gymraeg ar agweddau cwsmeriaid. Trwy ddeall mwy am y cwsmer, gallwn ystyried effaith posibl hynny ar ymddygiad siopwyr, a rhoi cyngor i fusnesau ar sut i ddatblygu'r Gymraeg ymhellach.

²Gwerth y Gymraeg i'r sector bwyd a diod yng Nghymru (2014)

Yr Ymchwil

Gofynnwyd i ymatebwyr nodi i ba raddau oeddent yn cytuno â datganiadau amrywiol am ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd.

Cwestiwn

Dyma rai pethau mae pobl wedi dweud am ddefnydd archfarchnadoedd o'r Gymraeg. Dywedwch i ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â phob un:

...rwy'n hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru

... mae archfarchnadoedd sy'n defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymraeg

... rwy'n meddwl y dylai archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg yng Nghymru fel mater o arfer

... mae gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg yn golygu dim i mi

... mae defnyddio'r Gymraeg yn dangos bod yr archfarchnad yn cefnogi'r gymuned lleol

... rwy'n fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad os yw'n defnyddio'r Gymraeg

... mae defnyddio peth Cymraeg ar becynnau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos eu bod yn cefnogi cynhyrchwyr lleol

... rwy'n meddwl ei fod yn afresymol disgwyl i archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg



Roedd gofyn amrediad o gwestiynau'n caniatáu i gwsmeriaid fynegi barn ar yr holl elfennau sy'n cyfrannu at greu delwedd archfarchnad yn eu meddyliau. Heb yn wybod, mae unigolyn yn ffurfio barn a syniadau am archfarchnad sy'n ehangach na'r materion syml o leoliad a chost. Mae nifer o bethau'n cyfrannu at ymrwymiad person at fusnes dros amser, neu benderfyniad sydyn i symud o un busnes i'r llall. Mae'n bwysig ystyried rhain i gyd wrth geisio darganfod agweddau cwsmeriaid at archfarchnadoedd a'r Gymraeg.

Daeth rhai themâu i'r amlwg wrth ddadansoddi canlyniadau'r ymchwil ac er mwyn ymhelaethu a chael gwell dealltwriaeth o'r materion, penderfynodd y Comisiynydd gasglu barn y cyhoedd. Gwnaed hyn drwy holi pobl yn y Sioe Fawr ym mis Gorffennaf 2016, a gofynnwyd i'r cyhoedd ymateb dros Twitter a thrwy ffurflen ar y we. Mae copi o'r hyn a holwyd yn Atodiad A. Pwrpas hyn oedd clywed llais y cwsmer yn fwy clir, a chael gwell blas ar yr hyn sydd o ddiddordeb iddynt. Mae'r adran nesaf yn archwilio'r themâu: **Perthynas gyda'r cwsmer, Yr archfarchnad a'r gymuned** a **Labeli a chynnyrch lleol** mewn mwy o fanylder.

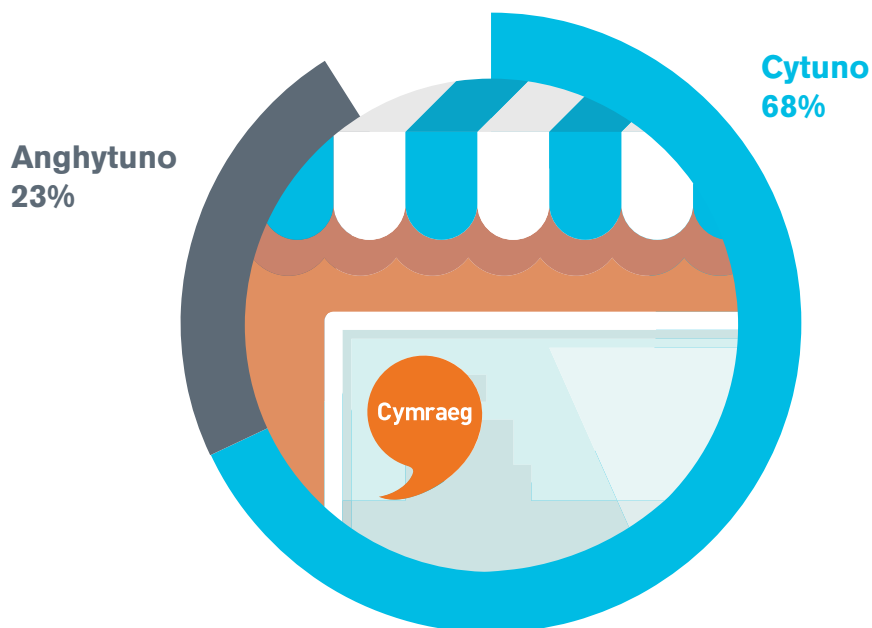
Perthynas gyda'r cwsmer

8

Mae'r blynyddoedd diwethaf wedi gweld newid yn y berthynas rhwng archfarchnadoedd a'r cwsmer, gyda ffactorau fel siopa ar-lein a'r twf mewn manwerthwyr disgownt yn newid y tirlun ar gyfer siopa bwyd. Dengys ymchwil Kantar Worldpanel (2015) bod cwsmeriaid yng Nghymru nawr yn gwario llai o arian gyda'r '4 mawr' (Tesco, Sainsbury's, Asda a Morrisons), a mwy o arian gyda'r manwerthwyr disgownt (Aldi, Lidl, Farm Foods ac Iceland).³ Dyma dueddiadau sy'n gyffredin ar draws y DU ond mae'r ymchwil yn dangos rhai nodweddion sy'n benodol i siopwyr yng Nghymru; maent yn ymweld â siop yn lle prynu ar-lein. Hefyd, mae'r ganran o ymweliadau â'r manwerthwyr disgownt yn uwch yng Nghymru nag â'r prif archfarchnadoedd mewn cymhariaeth â gweddill y DU.⁴

Mae llawer o ymchwil ar arferion siopa dros y blynyddoedd ers dirwasgiad 2008-9 hefyd yn dangos bod cwsmeriaid yn dechrau symud i ffwrdd o wneud un siop fawr yr wythnos ac yn ffafrio cyfleustra. Yn ôl ymchwil a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru, mae siopwyr yng Nghymru yn ymweld ag archfarchnad o ryw fath 4.6 o weithiau'r wythnos ar gyfartaledd.⁵ Gyda'r newid yn y tirlun yma, mae'n hanfodol i archfarchnadoedd edrych ar sut maen nhw'n gallu cryfhau eu perthynas gyda'r cwsmer. Un ffordd o wneud hyn yw trwy ddefnyddio'r Gymraeg fel adnodd i ddenu cwsmeriaid, ac i greu a chynnal perthynas â nhw.

Rwy'n hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru



³ Ymchwil gan Kantar Worldpanel i Lywodraeth Cymru: 'Grocery Shopping in Wales' (Gorffennaf 2015)

⁴ Ymchwil Kantar

⁵ Ymchwil Kantar

Perthynas gyda'r cwsmer

Mae gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg yn golygu dim i mi

9

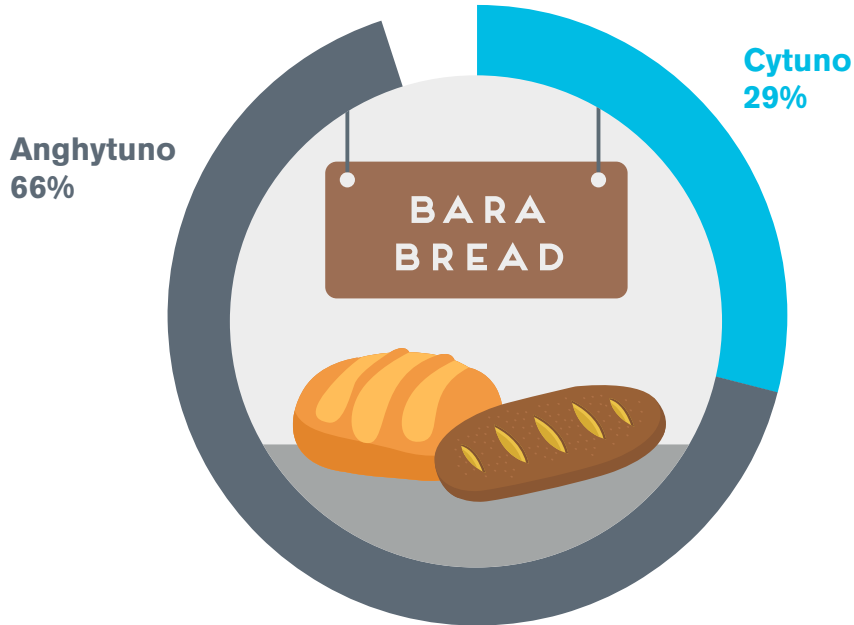


Rwy'n meddwl y dylai archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg yng Nghymru fel mater o arfer



Rwy'n meddwl ei fod yn afresymol disgwyl i archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg

10



Neges glir a ddaeth o'r ymchwil oedd bod y cwsmer yn gweld gwerth i'r Gymraeg wrth ddelio ag archfarchnadoedd, gyda 68% yn cytuno eu bod yn hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru. Dyma ddatganiad clir bod y cwsmer yn cefnogi'r hyn mae cwmnïau eisoes yn gwneud. I atgyfnerthu hynny, roedd dros hanner (55%) yn anghytuno gyda'r datganiad bod gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg yn 'golygu dim' iddynt. Mae'r Gymraeg yn creu argraff ar gwsmeriaid. Gwelwyd cefnogaeth ar draws Cymru, gyda 67% yn y canolbarth a'r cymoedd, er enghraifft, yn cytuno eu bod yn hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd. Mae'r ffigyrau yma'n adlewyrchu barn siaradwyr Cymraeg a'r di-gymraeg sy'n dangos bod hyn yn berthnasol i bawb.

Fel gellid disgwyl, roedd cefnogaeth gref ymysg siaradwyr Cymraeg, gyda 93% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn dweud eu bod yn hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg. Yn wir, roedd llawer o'r ymatebwyr yn meddwl bod defnyddio'r Gymraeg yn rhywbeth maen nhw'n disgwyl ei weld gan archfarchnadoedd erbyn hyn gyda thros hanner (59%) yn meddwl dylai fod yn fater o arfer iddynt. Roedd hyn yn cynyddu i 75% yng ngogledd Cymru ac yn 62% yng nghymoedd y de. Dyma arwydd clir bod cefnogaeth i'r defnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd ar draws y wlad a bod gwerth i archfarchnadoedd sicrhau eu bod yn ymateb i hynny.

Perthynas gyda'r cwsmer

Derbyniwyd sylwadau gan y cyhoedd oedd yn gwerthfawrogi defnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd.

11



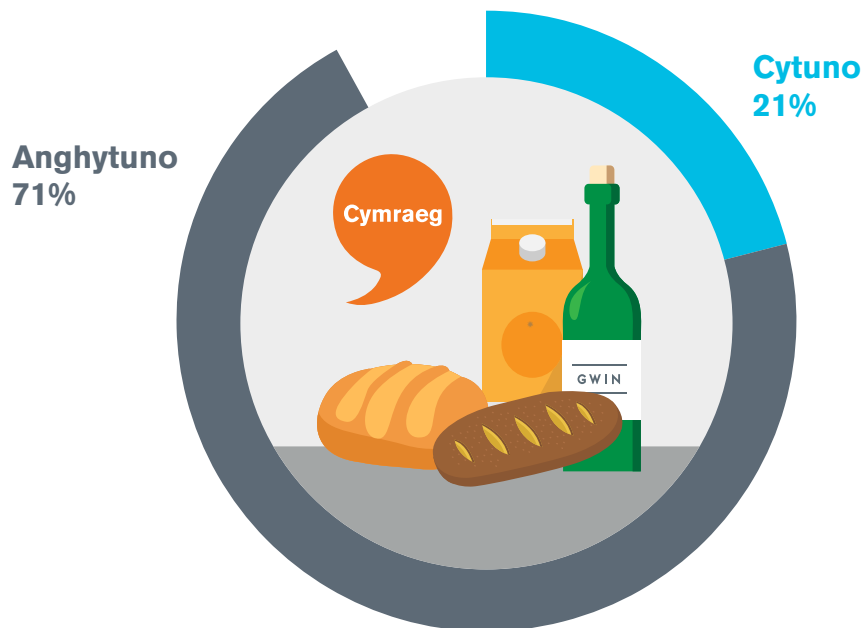
'Good to hear supermarkets announcing in Welsh. Heard in Aldis.'

'Da gweld mwy o archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg.'

'I agree that I like to see the Welsh language in the supermarket.'

Roedd tuedd i ymatebwyr rhwng 16 a 34 oed fod yn fwy cefnogol i'r Gymraeg, gyda 74% yn dweud eu bod yn hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg.

Rwy'n fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad os yw'n defnyddio'r Gymraeg



Perthynas gyda'r cwsmer

Roedd 21% o'r farn y byddent yn fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad sy'n defnyddio'r Gymraeg. Mewn diwydiant mor gystadleuol, dyma ffigur na ellid ei anwybyddu a rhaid cofio bod y nifer yma'n cynrychioli siaradwyr Cymraeg a rhai di-gymraeg. Roedd pobl ifanc yn fwy tebygol o gytuno gyda'r datganiad (28%) ac ymysg siaradwyr Cymraeg rhugl, roedd y ffigur yn bron i hanner (49%). Wrth ystyried y ffactorau niferus sy'n effeithio ar ddewisiadau pobl ynglŷn â ble i siopa, mae'r ffigurau yma'n rhai sydd angen sylw. Wrth i gystadlu ymysg archfarchnadoedd fynd yn fwy ffyrnig, mae'n glir bod lle i'r Gymraeg wrth geisio denu carfannau amrywiol o'r boblogaeth yng Nghymru.

Yn ymatebion y cyhoedd i'r ymchwil, derbyniwyd sylwadau oedd yn cefnogi'r egwyddor y byddai defnydd o'r Gymraeg yn atynnu cwsmeriaid:



'Gwerthfawrogi gwasanaeth pob tro yn y Gymraeg.
Byddwn yn siopa yno yn amlach.'

Beth mae hyn yn golygu i'r archfarchnad?

Roedd nifer o'r ymatebion gan y cyhoedd yn cyfeirio at ddiffyg ymwybyddiaeth o'r Gymraeg ymysg staff, a diffyg ymwybyddiaeth ymysg cwsmeriaid o'r gwasanaethau a gynigir yn y Gymraeg. Er enghraifft, dywedodd un ymatebydd:



'Heb erioed sylwi bod staff sy'n siarad Cymraeg yn y siop leol.'

Roedd sylwadau gan eraill yn dangos bod yr awydd am y gwasanaethau yma'n bodoli:



'I would like to see more Welsh speaking staff in supermarkets, particularly in customer services and on the tills where people stop for a chat with the cashier(s). It would be lovely to speak Welsh with everyone, and not have to wait for the supervisor to find the 'token Welsh speaker' to help.'

Mae canlyniadau'r ymchwil yn dangos bod defnyddio'r Gymraeg yn ffordd effeithiol o ddatblygu a chynnal perthynas â chwsmeriaid. Mae gan nifer o archfarchnadoedd gynllun teyrngarwch o ryw fath - boed yn gynllun casglu pwyntiau, neu'n goffi am ddim - mae'n glir bod hyn yn ganolog i fusnes. Eu pwrpas yw annog y cwsmer i ddychwelyd dro ar ôl tro, ac i hyrwyddo teyrngarwch a brwdfrydedd dros y brand. Wrth gofrestru cwsmeriaid i'r cynlluniau hyn, byddai'n hawdd casglu eu dewis iaith e.e. trwy flwch tic, ac ymateb i hynny i greu perthynas gryfach, fwy personol. Byddai hynny'n caniatáu i'r archfarchnad anfon gohebiaeth Cymraeg at rai sy'n dymuno'i dderbyn, a gellid teilwra cynigion ar frandiau lleol.

Barn y Comisiynydd:

Mae angen i archfarchnadoedd sicrhau nad ydynt yn gostwng nac yn lleihau eu darpariaeth cyfrwng Cymraeg presennol ac, yn bwysicach, eu bod yn cynyddu defnydd o'r iaith. Ar hyn o bryd, mae defnydd o'r Gymraeg yn tueddu at y gweledol, gydag arwyddion yr enghraifft fwyaf cyson o hynny. Fodd bynnag, mae hyn wedi bod yn wir ers rhai blynyddoedd a dymunaf weld datblygiad er mwyn ymateb i anghenion y cwsmer a gwneud y Gymraeg yn rhan gyson o'r profiad yn y siop ac ar-lein.

14

Ffocws ar y data: menywod

Mae ein hymchwil yn dangos bod tueddiad cryf gan fenywod i gefnogi defnydd o'r iaith Gymraeg gan archfarchnadoedd gyda 78% o fenywod 16-44 oed yn nodi eu bod nhw'n hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg. Wrth ddadansoddi'r data ymhellach, gwelir hefyd fod 76% o fenywod yn gweld bod defnydd o'r Gymraeg gan yr archfarchnad yn dangos cefnogaeth i'r gymuned leol a pharch at ddiwylliant Cymraeg (88%). Mae'r ystadegau yma yn dangos yn glir bod menywod yn meddwl bod y Gymraeg yn bwysig o fewn yr archfarchnad. Dyma ffigurau hynod o ddefnyddiol i archfarchnadoedd, yn enwedig wrth ystyried eu hymrwymiad at gymunedau a'r angen i sicrhau ffyddlondeb gan gwsmeriaid.



Yr archfarchnad a'r gymuned

15

Mae busnesau'n gwybod bod y gymuned yn ganolog i'w llwyddiant. Adlewyrchir hyn ym mholisiau'r archfarchnadoedd ac mewn datganiadau ar eu gwefannau sy'n rhoi'r cwsmer a'r gymuned leol yn flaenllaw yn eu gweithgareddau. Mae'r cwsmer yn chwilio am fusnes sy'n gyfrifol; un sy'n ystyrlon o'r byd o'i gwmpas a'i effaith ar y gymuned. Gall hyn fod yn ymrwymiad i leihau gwastraff bwyd, ailgylchu, bod yn gefnogol i elusennau, neu gydnabod y cymunedau o'u cwmpas a defnyddio'r Gymraeg. Trwy chwarae rôl ganolog yn eu cymunedau, mae modd i archfarchnad ennyn teyrngarwch a chefnogaeth hir dymor gan eu cwsmeriaid.

Community is the cornerstone of any good business – Asda⁶

Ensuring that we have a good impact on our communities and are a good neighbour is important to us – Tesco⁷

Our corporate responsibility programme ensures we operate in a way that is right for our customers, colleagues and suppliers, whilst making a positive contribution to society and taking good care of the environment – Morrisons⁸

Our stores are at the very centre of their communities and play a vital and positive role -Sainsbury's⁹

Being part of our local communities is a huge part of who we are as a business - Aldi¹⁰

Mae'r Gymraeg i'w gweld ym mhob rhan o Gymru, a gall ei defnyddio ddangos i'r gymuned leol bod yr archfarchnad yn ymwybodol o hyn ac yn parchu'r gwahaniaeth rhwng bod yn gwmni rhyngwladol a bod yn 'frand' lleol i'r ardal. Nododd un person wrth ymateb i'r ymchwil:



'Vital for supermarkets to use Welsh language. It helps build bonds with customers.'

Roedd eraill o'r farn y gallai archfarchnadoedd wneud mwy i annog a chefnogi staff i ddefnyddio'r Gymraeg ac y byddai hynny'n rhywbeth y byddent yn gwerthfawrogi ei weld a chlywed.

⁶ <https://sustainability.asda.com/communities>

⁷ <https://www.tescopl.com/tesco-and-society/supporting-local-communities/>

⁸ <http://www.morrisons-corporate.com/cr/>

⁹ <http://www.j-sainsbury.co.uk/responsibility/our-sustainability-plan/our-commitments>

¹⁰ <https://www.aldi.co.uk/about-aldi/corporate-responsibility/communities>



'...mae jyst dweud 'diolch' yn mynd yn bell, a mae dweud hynny o fewn gallu ieithyddol pawb yng Nghymru.'

Mae Adroddiad Pum Mlynedd Comisiynydd y Gymraeg, 'Sefyllfa'r Iaith Gymraeg 2012-2015', yn nodi bod 79% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn ceisio defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â gwasanaethau cyhoeddus.¹¹ Yn sgil hyn, mae'r cyhoedd yn dechrau edrych at sectorau eraill i weld ble gallant dderbyn gwasanaethau tebyg yn y Gymraeg, a chyfleoedd i defnyddio'r Gymraeg. Mae sicrhau bod y Gymraeg yn cael ei chlywed, a bod gan gwsmeriaid yr opsiwn i'w defnyddio wrth siopa, yn cryfhau'r neges bod yr archfarchnad yn deall natur ieithyddol Cymru ac yn galluogi cwsmeriaid i ddefnyddio eu dewis iaith o fynd o gwmpas eu busnes.

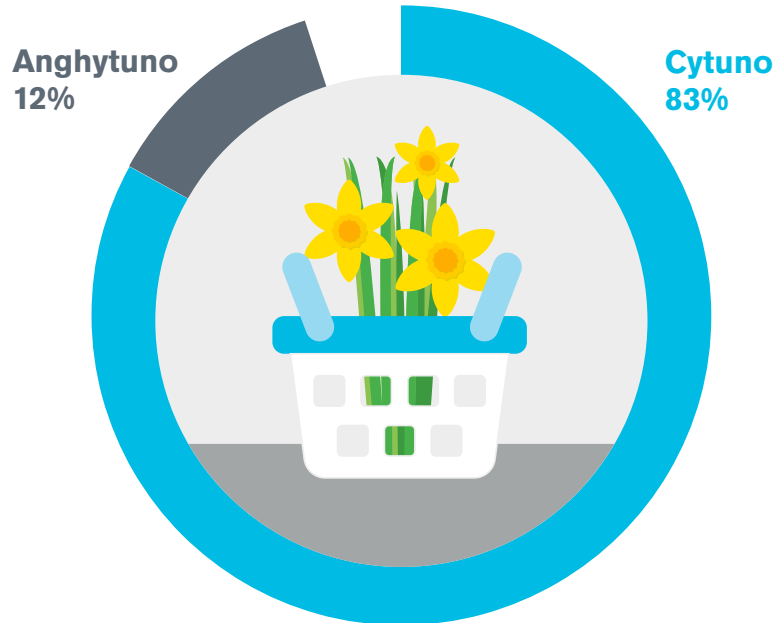
Mae defnyddio'r Gymraeg yn dangos bod yr archfarchnad yn cefnogi'r gymuned leol



¹¹ Sefyllfa'r Iaith Gymraeg 2012-2015: Adroddiad 5-mlynedd Comisiynydd y Gymraeg (2015)

Mae archfarchnadoedd sy'n defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymraeg

17



Gyda phresenoldeb ym mhob cwr o'r wlad, gall archfarchnadoedd gael eu gweld fel bygythiad i fusnesau lleol gan rai. O ganlyniad, mae'n hanfodol eu bod yn ennill cefnogaeth ac ewyllys da'r gymuned. Enghraifft o hyn yw'r cronfeydd sy'n cael eu sefydlu pan ddaw datblygiad newydd i ardal er mwyn gwneud cyfraniad uniongyrchol i'r gymuned. Wrth i siopa ar-lein gynyddu'n gyson, nid oes rhaid siopa yn yr archfarchnad agosaf, felly gall pwysleisio budd yr archfarchnad i'r gymuned leol fod yn ffordd o ennyn teyrngarwch. Gall cynyddu defnydd o'r Gymraeg fod o fudd i archfarchnadoedd wrth wneud hyn, gyda 74% yn cytuno bod defnydd o'r Gymraeg yn dangos cefnogaeth at y gymuned. Roedd y gefnogaeth yn gryf ar draws y wlad, gyda 80% yn cefnogi'r datganiad yn y cymoedd, ac 85% yng ngogledd Cymru.

Gwelwn hefyd fod modd i ddefnydd o'r Gymraeg ymestyn ymhellach na'r disgwyl ym meddyliau cwsmeriaid. Yn ddiymwybod, efallai, mae defnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd yn arwydd o barch tuag at ddiwylliant Cymru; mae cwsmeriaid yn gwerthfawrogi bod cwmnïau'n cydnabod gwahaniaeth Cymru i weddill y Deyrnas Unedig. Roedd hyn yn arbennig o wir ymysg pobl ifanc gydag 86% o ymatebwyr 16-34 oed yn cytuno gyda'r datganiad, gan gynyddu i 88% ymysg merched 16-34. Yn gynyddol, mae busnesau o bob maint a math eisiau dangos gwerth ychwanegol i'w gwasanaethau a'u gweithgareddau. Mae bod yn egwyddorol yn bwysig iddynt. Dangosa'r canlyniadau yma bod defnyddio'r Gymraeg yn ffordd o glosio at eu cwsmeriaid ar draws Cymru.

Beth mae hyn yn golygu i'r archfarchnad?

Mae archfarchnadoedd yn gyflogwyr i bobl leol a gall gydnabod a hyrwyddo'r Gymraeg fel sgil gael ei werthfawrogi gan staff. Gall annog defnydd o'r iaith yn y gweithle fod yn ffordd arall o ddangos cefnogaeth i'r gymuned leol. Gall godi ymwybyddiaeth am bwysigrwydd sgiliau ieithyddol sicrhau bod aelodau o staff yn ymfalchïo yn eu Cymraeg, ac yn sicrhau bod lefelau hyder yn codi ar draws y sefydliad. Yn ogystal â chryfhau'r berthynas gyda'r cwsmer, gall hyn ddatblygu gweithlu hyderus, triw a dwyieithog.

Mae plant a phobl ifanc yn ganolog i'r gymuned leol, a rhain fydd cwsmeriaid a gweithlu'r dyfodol i archfarchnadoedd. Gyda nifer uchel o blant a phobl ifanc yn derbyn eu haddysg yn Gymraeg, mae cyfle i gryfhau'r berthynas gyda'r ysgolion hynny a datblygu cynlluniau dysgu trwy gyfrwng yr iaith. Trwy sicrhau bod adnoddau ar gyfer ymweliadau addysgol ar gael yn ddwyieithog, mae'r archfarchnad yn dangos cefnogaeth i'r iaith Gymraeg a'i phwysigrwydd i blant a phobl ifanc.

Barn y Comisiynydd:

Mae cyfrifoldeb ar archfarchnadoedd i fod yn ymwybodol o'u heffaith ar y gymdeithas o'u cwmpas. Yng Nghymru mae hyn yn cynnwys yr iaith Gymraeg. Er mwyn bod yn fusnes cyfrifol, rwy'n herio archfarchnadoedd i osod y Gymraeg ar eu hagenda, i ddeall natur ieithyddol Cymru ac i barchu'r diwylliant Cymraeg. Dymunaf weld archfarchnadoedd yn ymfalchïo yn sgiliau Cymraeg eu staff, a'u hannog i'w defnyddio yn y gweithle. Mae cynnig y gwasanaethau hyn yn bwysig dros ben i ennyn teyrngarwch y cwsmer.

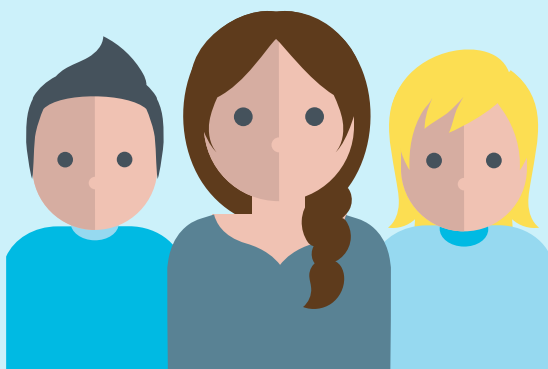
Ffocws ar y data: pobl ifanc

Dyma gwsmeriaid y dyfodol.

Mae'r ymchwiliad yn dangos tueddiad cryfach i gefnogi'r Gymraeg mewn archfarchnadoedd ymysg pobl rhwng 16-34 oed. Ymatebodd 74% o bobl ifanc eu bod nhw'n hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg, gyda 28% yn dweud eu bod nhw fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad sy'n defnyddio'r iaith Gymraeg. Nodwedd brand cryf yw un sy'n llwyddo i wneud cyswllt emosiynol gyda'r cwsmer; un sy'n cael ei weld i fod yn rhannu'r un egwyddorion. Rhaid i frand wneud i gwsmer deimlo fel ei fod yn gwrando ac yn ymateb i'w anghenion. Os ydy pobl ifanc yn dangos tueddiadau cryfach tuag at y Gymraeg, mae modd i archfarchnadoedd ymateb i hynny trwy ddangos eu bod yn deall ac yn parchu'r iaith.

Dyma weithlu'r dyfodol.

Dengys Cyfrifiad 2011 fod 23.3% o bobl rhwng 15 ac 24 oed yn siarad Cymraeg yng Nghymru ac mae niferoedd uchel yn derbyn addysg Gymraeg ar draws y wlad. Mae modd i archfarchnadoedd ddangos eu bod yn gwerthfawrogi'r sgiliau ieithyddol hynny ymhlith y gweithlu ac yn annog defnydd ym mhob agwedd o'r busnes.

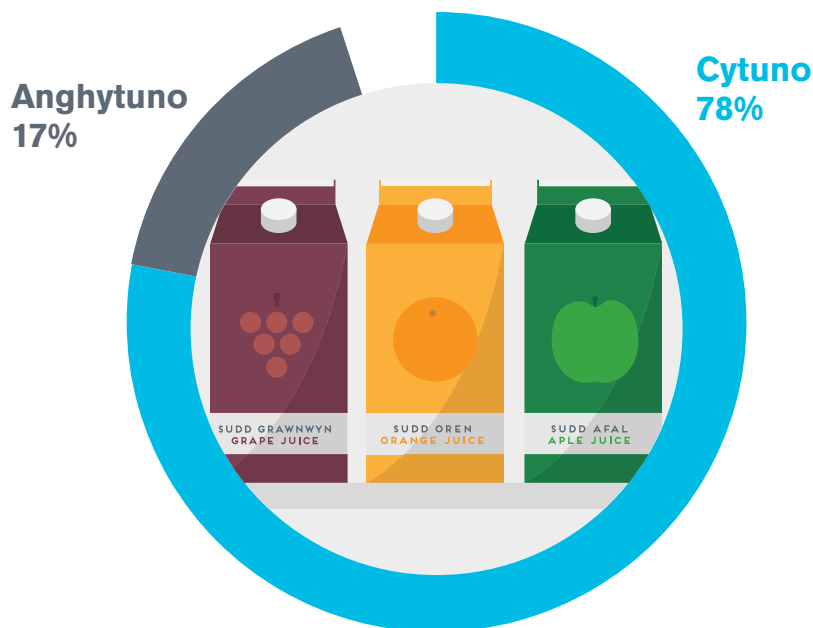


Labeli a chynnyrch lleol

Mae amrywiaeth eang o gynnyrch bwyd a diod ar gael ar silffoedd yr archfarchnad, ond beth yw'r effaith o ddefnyddio geiriau 'Menyn Cymreig' neu 'Tatws Sir Benfro' ar ymddygiad y cwsmer?

20

Mae defnyddio peth Cymraeg ar becynnau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos eu bod yn cefnogi cynhyrchwyr lleol



Roedd 78% o ymatebwyr o'r farn bod defnyddio peth Cymraeg ar becynnau nwyddau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol. Os oes Cymraeg ar y label, mae hyn yn pwysleisio tarddiad lleol y cynnyrch.

Yn gynyddol, mae cwsmeriaid yn dod i adnabod safon ac ansawdd cynnyrch o Gymru ac mae defnyddio'r Gymraeg yn fodd i gynhyrchwyr, ac archfarchnadoedd, fanteisio ar enw da bwyd a diod o Gymru. Dengys canfyddiadau'r ymchwiliad yma bod y cwsmer yn gweld cyswllt clir rhwng defnyddio'r Gymraeg a chefnogi cynhyrchwyr o Gymru. Roedd y gefnogaeth yn gryfach ymysg pobl ifanc, gyda 84% o'r rhai rhwng 16-34 oed a holwyd yn cytuno bod y Gymraeg yn ffordd o ddangos cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol. Mae cwsmeriaid yn gynyddol yn ystyried buddion prynu cynnyrch lleol ac yn ymwybodol o'r manteision o ran yr amgylchedd, ffresni a chefnogaeth i'r economi lleol.

Labeli a chynnyrch lleol

Roedd sylwadau a gafwyd gan y cyhoedd yn cefnogi hyn ymhellach. Roedd sawl un yn gweld cynnyrch o Gymru fel rhywbeth oedd yn dal llygad ac yn apelio atynt wrth siopa:

21



'Pecynnau Cymraeg yn tynnu llygaid mewn archfarchnad.'

Dywedodd ymatebydd arall ei bod yn 'chwilio am becyn bwyd a'r arwydd y 'ddraig goch'. Ymddengys bod defnyddio'r iaith Gymraeg a delweddau fel y ddraig goch yn ffordd effeithiol o ddal llygad cwsmeriaid a chyfleu tarddiad y cynnyrch.

Mae hyn yn adlewyrchu barn rhai o'n prif gynhyrchwyr bwyd oedd yn teimlo bod y Gymraeg yn rhan hanfodol o'u brand, ac amlygu eu cynnyrch ar y silff. Yn adroddiad Gwerth y Gymraeg, nododd Llaeth y Llan hynny'n glir: 'Mae'n gwneud i ni sefyll allan.'¹² Rhannodd adroddiad diweddar gan Lywodraeth Cymru ganfyddiadau tebyg am bwysigrwydd yr elfen 'Gymreig' i fusnesau bwyd a diod. Yn ôl eu hymchwil, roedd 75% o fusnesau o Gymru wedi nodi mai 'Cymreig' oedd y thema fwyaf cyffredin ym mrand eu cynnyrch.¹³ Roedd cwmni adnabyddus arall - Blas y Tir - yn gweld y Gymraeg yn hanfodol i'w llwyddiant a thwf eu brand:



'Mae brand 'Blas y Tir' wedi bod yn llwyddiant mawr, ac roedd y gwaith a wnaethom gyda defnyddwyr yn ein cyfeirio at ddefnyddio'r iaith Gymraeg, sydd wedi gweithio...mae wedi sicrhau adwerthwyr newydd ac wedi rhoi brand sy'n broffidiol iawn i ni..'¹⁴

¹² Gwerth y Gymraeg i'r sector bwyd a diod yng Nghymru

¹³ Tuag at dwf cynaliadwy: Cynllun gweithredu ar gyfer y diwydiant bwyd a diod 2014-2020 (2014)

¹⁴ Gwerth y Gymraeg

Beth mae hyn yn golygu i'r archfarchnad?

Mae gan nifer o archfarchnadoedd strategaethau er mwyn cael cyflenwadau o fwyd 'lleol' yn eu siopau. Ceir cyfeiriadau ar wefannau nifer ohonynt am bwysigrwydd gweithio gyda chyflenwyr lleol er mwyn cynnig dewis i'r cwsmer. Fel arfer, mae hyn yn golygu bwyd o'r DU ond, gwelir ar rai gyfeiriad penodol at fwyd o Gymru yn siopau Cymru.

22

Mae Llywodraeth Cymru wedi gweithio gyda siop ar-lein Ocado er mwyn amlygu cynnyrch o Gymru a'i gwneud yn haws i gwsmeriaid ddod o hyd i fwyd a diod sy'n cael ei gynhyrchu yn Nghymru. Dyma ffordd o'i gwneud yn hawdd i siopwyr ddod o hyd i nwyddau sy'n lleol iddynt ac yn rhywbeth y gallai archfarchnadoedd eraill ddatblygu. Wrth siopa ar-lein, mae tarddiad cynnyrch yn llai amlwg nag wrth edrych yn y siop. Ni all siopwr ar y we weld bod llaeth neu gig o Gymru ar gael fel y gallent ar y silff. A yw'n bosib i ddatblygu'r profiad siopa ar-lein er mwyn gwneud tarddiad cynnyrch yn amlycach?

Trwy gefnogi cynhyrchwyr lleol, mae'r archfarchnad hefyd yn gallu lleihau milltiroedd bwyd a chyfrannu at gynaliadwyedd y cwmni. Yn fwy na hynny, wrth i ymwybyddiaeth am safon ac ansawdd cynnyrch o Gymru gynyddu, gall hyn ehangu marchnadoedd y tu hwnt i Gymru. Gyda'r dystiolaeth yn dangos bod cwsmeriaid yn gwerthfawrogi ac yn cefnogi'r syniad o fwyd lleol, ac yn gweld defnyddio'r Gymraeg ar becynnu yn ffordd da o gyfleu hynny, mae llwybr clir yma i archfarchnadoedd gynyddu defnydd o'r Gymraeg ar eu brandio'u hunain, yn ogystal ag annog cyflenwyr i wneud yr un peth.

Barn y Comisiynydd:

Hoffwn weld archfarchnadoedd yn cynyddu eu defnydd o'r Gymraeg ar eu cynnyrch eu hunain, ac annog cynhyrchwyr o Gymru i gynnwys y Gymraeg ar eu pecynnau. Bydd hyn yn cryfhau tarddiad y cynnyrch, yn pwysleisio safon ac ansawdd, ac yn cynyddu presenoldeb y Gymraeg mewn ffordd hwylus ac effeithiol.

Ffocws ar y data: dros Gymru gyfan

Nid yw'r Gymraeg wedi'i chyfyngu i ardaloedd penodol o Gymru'n unig. Mae yna nifer fawr o siaradwyr Cymraeg yn byw yn ein hardaloedd dinesig. Yn ôl Cyfrifiad 2011 mae gan Gaerdydd dros 36,500 o siaradwyr Cymraeg. Ac nid yw cefnogaeth tuag at y Gymraeg wedi cyfyngu i siaradwyr Cymraeg yn unig. Dangosodd ymchwil diweddar bod 85% yn meddwl bod y Gymraeg yn rhywbeth i fod yn falch ohono.

Mae'r ymchwil yn dangos bod gan gwsmeriaid yng nghymoedd y de agweddau cadarnhaol at y Gymraeg gyda 62% yn nodi bod angen i'r archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg fel mater o arfer. Wrth ddadansoddi'r data o'r cwestiynau eraill, gellir gweld patrwm yn datblygu lle mae teimladau cadarnhaol at y Gymraeg yn ymddangos. Nododd 86% o atebwyr yn y cymoedd bod defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymreig a 80% bod defnydd o'r Gymraeg yn cefnogi'r gymuned. Mae'r ymatebwyr yma hefyd yn hoff iawn o weld y Gymraeg ar becynnau, gyda 87% yn nodi bod hyn yn dangos cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol.



Ble nesaf?

Wrth i'r ffordd o siopa am fwyd barhau i ddatblygu a newid, mae'n glir o'r ymchwil yma bod cyfleoedd niferus i archfarchnadoedd ymateb a defnyddio'r Gymraeg mewn ffyrdd creadigol a dyfeisgar. Yn yr adran hon ceir awgrymiadau ac argymhellion at y dyfodol.

24

Technoleg ac ar-lein

Sut i fwrw ati:

[Manteisiwch ar sgwrs gyda swyddogion tîm Hybu'r Gymraeg o fewn swyddfa'r Comisiynydd](#)

[Canllaw TG y Comisiynydd](#)

[Canllaw Dylunio Dwyieithog](#)

Wrth i'r profiad siopa gael ei deilwra'n fwy personol at anghenion yr unigolyn, ac i dechnoleg gynnig rhagor o wybodaeth i'r archfarchnad ar arferion siopa, mae posibiliadau di-ri i'r Gymraeg. Gall archfarchnad deilwra cynigion yn seiliedig ar arferion siopa: caiff y cwsmer dalebau a chynigion ar gyfer eu hoff eitemau trwy'r post, ac wrth siopa ar-lein mae awgrymiadau perthnasol yn ymddangos i'w temtio gyda phob clic. Gyda phobl yn fwyfwy cyfarwydd â rhannu gwybodaeth am yr hyn maen nhw'n hoffi neu'n dymuno prynu'n aml, mae ymwybyddiaeth archfarchnadoedd o'u cwsmeriaid yn fwy nag erioed. Pam ddim, felly, manteisio ar y symudiad hwn tuag at siopa wedi teilwra er mwyn ymateb i ddewisiadau ieithyddol cwsmeriaid?

Mae siopa bwyd yn digwydd ar amryw o blatfformau ac mae technoleg lleoli'n golygu bod modd gwybod ymhle mae'r cwsmer wrth iddynt siopa. Beth am gyflwyno'r Gymraeg ar y platfformau yma mewn ffyrdd creadigol sydd hefyd yn caniatáu i siopwyr fanteisio ar gynnyrch Cymraeg a Chymreig?

Gwelwn hefyd fod siopa'n dod yn brofiad mwy 'cymdeithasol' yn yr ystyr bod siopwyr yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol i ymgysylltu â brandiau, ac i rannu profiadau da, a drwg. O ystyried bod brandiau'n ceisio ennyn ymdeimlad o deyrngarwch a chefnogaeth hirdymor gan gwsmer, mae rôl clir i'r Gymraeg wrth ymestyn y profiad siopa i'r cyfryngau cymdeithasol.

Datblygu'r gweithle

Sut i fwrw ati:

[Holwch y Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol](#)

[Asesu sgiliau eich staff](#)

[Annog defnydd o nwyddau Iaith Gwaith](#)

[Canllaw recriwtio Comisiynydd y Gymraeg](#)

Mae archfarchnadoedd yn gyflogwyr pwysig yng Nghymru a'r gweithlu yw un o'u hadnoddau mwyaf gwerthfawr. Dylai unigolion fod yn falch o'r Gymraeg a chael eu hannog i'w defnyddio'n naturiol gyda chwsmeriaid a'i gilydd. Bydd adnabod y Gymraeg fel sgil ymysg staff a chynyddu eu hyder yn cynnig cyfleodd i'r busnes wneud y gorau o'u sgiliau a chreu awyrgylch Gymreig a Chymraeg o fewn y siopau. Gall ystyried y Gymraeg wrth recriwtio staff newydd hefyd fod yn ffordd i gynyddu'r sgiliau ymysg y gweithlu ac i ddangos dealltwriaeth o werth y Gymraeg fel sgil.

Strategaeth a chynllunio

Sut i fwrw ati:

[Paratowch Gynllun Hybu'r Gymraeg](#)

[Gwasanaeth prawf ddarllen am ddim](#)

[Rhannwch arfer da ymysg eich gilydd](#)

Daw neges glir o'r ymchwil yma bod y Gymraeg o fudd i fusnes ac yn cael ei werthfawrogi gan gwsmeriaid ar draws Cymru. Dyma gyfle i archfarchnadoedd ymateb i hynny a gosod cynlluniau clir mewn lle i brif-ffrydio'r Gymraeg yn eu gweithgareddau a'u strategaethau. Gall hyn ymestyn o'r fferm i'r fforc gan bod cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg yn greadigol ar bob cam. Os yw cwsmeriaid yn hoffi gweld y Gymraeg, ac yn ei chysylltu gyda chynnyrch lleol, beth am annog cyflenwyr i ddefnyddio'r Gymraeg ar eu pecynnau? A yw'n glir bod bwyd a diod brand y siop ('own brand') yn dod o Gymru?

Mae'r Gymraeg yn cynnig cyfleodd marchnata gwych gyda photensial i hyrwyddo a dathlu cynnyrch lleol ar Ddydd Gŵyl Dewi, er enghraifft. Faint o archfarchnadoedd sy'n ymwybodol o Ddydd Santes Dwynwen, neu'r galw cynyddol am gardiau cyfarch Cymraeg ar gyfer pob achlysur?

Trwy ddatblygu strategaethau neu bolisiau yn ymwneud â'r Gymraeg, gall archfarchnadoedd sicrhau nad oes cyfleodd yn cael eu colli. Bydd codi ymwybyddiaeth ymysg prynwyr yn caniatáu iddynt adnabod cyfleodd i brynu ac amlygu cynnyrch Cymraeg. Byddai cynyddu ymwybyddiaeth ymysg timoedd marchnata yn gymorth iddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth hyrwyddo'r archfarchnad ar bob math o blatfform. A bydd sicrhau bod rheolwyr a'r rhai sy'n recriwtio yn deall gwerth y Gymraeg fel sgil yn galluogi iddynt wneud y mwyaf o sgiliau a gallu staff.

Gair i gloi

Mae'r ymchwil yma'n dangos yn glir bod cefnogaeth a gwerthfawrogiad ymysg pob math o gwsmeriaid i ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd. Ond, beth yw arwyddocâd yr agweddau positif yma? Y sialens fawr i archfarchnadoedd nawr yw datblygu yr hyn maent yn ei wneud yn barod er mwyn cynnig darpariaeth Cymraeg mwy cyflawn i'r cwsmer.

26

Mae'r Gymraeg eisoes yn chwarae rôl o ryw fath yng ngweithgareddau'r mwyafrif o archfarchnadoedd ond mae hyn yn amrywio o gwmni i gwmni, ac o siop i siop. Mewn rhai siopau, mae'r cynnig o wasanaethau Cymraeg gan staff yn glir. Mewn eraill, nid yw cwsmeriaid yn ymwybodol fod y cynnig ar gael. Mae rhai archfarchnadoedd yn cynnig tiliau hunan wasanaeth Cymraeg, ond nid yw'r opsiwn hwn ar gael mewn eraill. Mae labeli'n datgan tarddiad cynnyrch o Gymru yn amlwg mewn rhai siopau, ond yn llai amlwg mewn eraill. A yw'r anghysondeb hyn yn effeithio ar y cwsmer a'u defnydd nhw o'r Gymraeg? Petai archfarchnadoedd yn cysoni eu darpariaeth – yn sicrhau bod y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael yn glir ac yn amlwg i gwsmeriaid – gall yr agweddau positif hynny'n droi'n ymddygiad cyson a chadarnhaol tuag at y Gymraeg. Trwy wneud y cynnig yn un amlwg, bydd y cwsmer yn teimlo'n fwy cyfforddus wrth ddefnyddio'r Gymraeg o fewn yr archfarchnad.

Mae cyfleoedd pendant yn dod o'r ymchwil yma i archfarchnadoedd fwrw ati mewn ffordd bositif, creadigol ac egnïol i ymateb i frwdfrydedd y cyhoedd i ddefnydd o'r Gymraeg. Rwy'n herio'r archfarchnadoedd i symud ymlaen i ddatblygu yr hyn sy'n eisoes yn bodoli o fewn eu siopau, ac i osod y Gymraeg ar eu hagenda wrth gynllunio at y dyfodol – ar-lein ac yn eu siopau. Trwy wneud hyn, mae archfarchnadoedd yn sefydlu eu hunain fel arweinwyr y farchnad, ac yn cynnig esiampl o normaleiddio'r iaith Gymraeg i weddill y sector manwerthu yng Nghymru.

Rwy'n gwahodd yr archfarchnadoedd i ddod at ei gilydd i greu grŵp neu fforwm rheolaidd er mwyn trafod a datblygu defnydd y sector o'r Gymraeg. Gall hyn gael ei hwyluso gan swyddogion y Comisiynydd a bydd yn ffordd effeithiol o rannu arfer da, adnabod cyfleoedd, yn ogystal ag unrhyw heriau er mwyn cryfhau'r Gymraeg o fewn archfarchnadoedd.

Nid yw negeseuon yr ymchwil wedi eu cyfyngu i archfarchnadoedd yn unig. Rwy'n galw hefyd ar gynhyrchwyr bwyd a diod o bob math i fanteisio ar y cyfleoedd mae'r Gymraeg yn eu cynnig.

Rwy'n edrych ymlaen at weithio gyda'r sector archfarchnadoedd yng Nghymru er mwyn cynnig cyngor a chefnogaeth ar sut i wireddu'r posibiliadau eang a amlygir gan yr ymchwil yma.

Meri Mvwsz

Atodiad A

Dyma a holwyd i'r cyhoedd er mwyn casglu tystiolaeth ychwanegol o'u hagweddau tuag at ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd.

27



#FyArchfarchnad

Mewn ymchwil diweddar gan Gomisiynydd y Gymraeg, dywedodd **68%** o bobl eu bod yn **hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei ddefnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru.**

Beth amdanoch chi? Beth yw'ch ymateb chi i weld archfarchnad yn defnyddio'r Gymraeg?

Dywedodd **78%** o'r rhai a holwyd eu bod yn meddwl bod defnyddio rhywfaint o Gymraeg ar becynnau bwyd yn ffordd i archfarchnadoedd ddangos **cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol.**

Beth yw'ch barn chi am hyn? Oes rhywbeth penodol ychwanegol hoffech chi weld archfarchnadoedd yn gwneud yn Gymraeg?

Cyfrannwch eich sylwadau isod i'n helpu ni ddeall yn well beth yw barn y cwsmer ac i gyfoethogi canfyddiadau'r ymchwil.

X



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner