

Arddangos y Cynllun Sgorio Hylendid Bwyd Ar-lein yng Nghymru: Y dirwedd gweithredwyr busnesau bwyd ar-lein

3.1 Yn gynyddol, sianeli ar-lein yw'r prif gyfrwng ar gyfer darganfod busnesau bwyd, a'r pwynt cyswllt cyntaf rhwng defnyddwyr a gweithredwyr busnesau bwyd

P'un a ydych yn chwilio am rywle newydd i archebu tecawê neu'n ymchwilio i fwyta i gael pryd o fwyd ar achlysur arbennig, mae llawer o deithiau bellach yn cychwyn ar-lein. Dywedodd cyfranogwyr wrthym, pan fyddant yn chwilio am le newydd i fwyta, y byddent fel arfer yn mynd yn syth i Google neu JustEat, gyda'r olaf yn arbennig o wir ar gyfer siopau tecawê neu ddsbarthu i'r cartref.

Fodd bynnag, nid yw teithiau bob amser yn aros ar-lein yn unig, neu all-lein yn unig. Hyd yn oed pan fydd yr ymchwil wedi dechrau ar-lein, bydd defnyddwyr yn aml yn defnyddio amrywiaeth o sianeli yn ystod y broses. Gall y rhain gynnwys darllen adolygiadau cwsmeriaid (ar-lein), gofyn i deulu neu ffrindiau am argymhellion (ar-lein, wyneb yn wyneb, dros y ffôn), gwneud ymholiadau gyda gweithredwr busnes bwyd (ar-lein, wyneb yn wyneb, dros y ffôn), darllen gwefannau gweithredwyr busnesau bwyd am wybodaeth ychwanegol fel lleoliad, pris neu ddewisiadau bwydlen (ar-lein).

3.2 Mae defnyddwyr iau yn gwneud defnydd cynyddol o agregwyr, ac yn cymryd agwedd fwy 'ffwrdd â hi' wrth ddewis gweithredwr busnes bwyd

Er bod llawer o ddefnyddwyr yn dal i dueddu i fynd i'r un sefydliadau bwyd dro ar ôl tro, efallai y bydd newid diwylliannol ar droed gyda defnyddwyr iau yn fwy tebygol o ddefnyddio agregwyr ar-lein a dweud eu bod yn arbrofi mwy gyda gwahanol weithredwyr busnesau bwyd.

[Ymatebydd Iau] "Y dyddiau hyn dwi'n teimlo fy mod i wastad yn trio rhywbeth newydd" – Caerdydd

[Ymatebydd H?n] "Wrth archebu o gartref rydych yn dueddol o ddefnyddio'r un llefydd" - Caerdydd

3.3 Nid yw defnyddwyr o'r farn bod cael rheolau gwahanol ar gyfer ar-lein ac all-lein yn gwneud synnwyr

Mae defnyddwyr eisoes yn defnyddio amrywiaeth o sianeli ar-lein ac all-lein i ymchwilio i weithredwyr busnesau bwyd a rhyngweithio gyda nhw. Iddyn nhw, nid yw'r rhain yn teimlo fel endidau gwahanol ac felly maent o'r farn ei bod yn anghyson gwahaniaethu rhwng y ddwy sianel o ran arddangos y Cynllun.

"Pam na ddylen nhw orfod dangos y sgoriau ar-lein?" – Wrecsam

[Ymatebydd H?n] “Pam ddylen nhw gael caniatâd i’w cuddio ar-lein os oes rhaid iddyn nhw eu dangos yn y bwyty?” – Caerdydd

3.4 Mae pobl yn dibynnu ar adolygiadau cwsmeriaid, ac mae’r rhain yn annibynadwy

Mae llawer o bwys yn cael ei roi ar adolygiadau cwsmeriaid. Roedd bron pob cyfranogwr y siaradom â nhw yn defnyddio JustEat, Google a TripAdvisor i edrych ar adolygiadau cwsmeriaid. Yn aml, y sianelau hyn yw’r unig ffordd o asesu rhai elfennau, gan gynnwys ansawdd a blas y bwyd, gwasanaeth cwsmeriaid, glanweithdra a hylendid. Mae pobl hefyd yn defnyddio adolygiadau mewn gwahanol ffyrdd. Mae rhai ond yn darllen adolygiadau negyddol, ac i eraill mae nifer yr adolygiadau yn allweddol.

[Ymatebydd lau] “Rwy’n dibynnu ar yr adolygiadau. Rwy’n edrych am brofiadau pobl eraill” – Caerdydd

“Mae’r ffaith bod pobl eraill wedi adolygu’r lle yn rhoi tawelwch meddwl i mi” – Wrecsam

Ar yr un pryd, credir ei bod yn anodd dibynnu ar adolygiadau cwsmeriaid. Mae’n anodd gwirio eu bod yn ddilys. Teimlir y gallai adolygiadau cadarnhaol a negyddol gael eu ffugio neu fod yn ganlyniad i ‘ddiwrnod gwael’, camgymeriadau untro, neu chwaeth wahanol. Mae rhai cyfranogwyr yn teimlo bod adolygiadau hefyd yn dweud llawer heb ddweud rhyw lawer yn y pen draw. Er enghraifft, gall fod yn aneglur o ran a oedd yr adolygydd yn hoffi’r fwydlen, y bwyd, y gwasanaeth cwsmeriaid, yr awyrgylch, yr amseroedd dosbarthu, neu unrhyw ffactor arall.

[Ymatebydd lau] “Dwi ddim yn meddwl bod modd dibynnu ar yr adolygiad yn ormodol – mae gan wahanol bobl chwaeth wahanol” – Caerdydd

[Ymatebydd H?n] “Fe allech chi fod yn ffrind teulu i’r bwyty hwnnw a gallech chi ysgrifennu adolygiad da iawn” – Caerdydd

[Ymatebydd lau] “Ond ni all pobl sydd wedi bwyta yno ddweud a yw wedi dod o le diogel” – Caerdydd

3.5 Mae lle i gael ffynhonnell gwybodaeth mwy dibynadwy a chyson am hylendid

Fel y disgrifir uchod, mae’r dirwedd wybodaeth gyfredol yn dameidiog. Mae defnyddwyr yn dueddol o ddatblygu strategaethau ar gyfer dod o hyd i wybodaeth trwy ddefnyddio darnau amrywiol o wybodaeth i wneud dewisiadau cyflym ac ar hap am fwyd.

Mae defnyddwyr yn gallu llywio’r wybodaeth gyfredol sydd ar gael iddynt er ei bod ar wasgar ac nid ydynt yn cwyno am y bylchau yn yr wybodaeth sydd ar gael. Fodd bynnag, pe byddai’r cyfle’n codi, byddai’n well ganddynt i’r wybodaeth fod yn fwy dibynadwy a safonol. Mae lle felly i gael gwybodaeth gredadwy a dibynadwy i helpu defnyddwyr i wneud dewisiadau diogel am fwyd sy’n seiliedig ar dystiolaeth.

3.6 Byddai arddangos y Cynllun ar-lein yn cael ei groesawu fel ffynhonnell ddibynadwy o wybodaeth am hylendid

Mae ymwybyddiaeth dda o sgoriau’r Cynllun ac maent eisoes yn cael eu defnyddio’r dda ar safleoedd ffisegol y gweithredwyr busnesau bwyd. Er bod yr ymwybyddiaeth o’r ASB yn gymysg

a bod dealltwriaeth defnyddwyr o'r hyn y mae'r sgoriau'n ei gynrychioli yn amrywio, ystyrir eu bod yn darparu canllaw defnyddiol yn y fan a'r lle i helpu i lywio eu penderfyniadau.

Fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf yn deall bod y sgoriau'n cael eu rhoi gan arolygydd "swyddogol". Fel y cyfryw, deellir bod y Cynllun yn dod o sefydliad dibynadwy ac annibynnol – ac mae hyn i'w groesawu o gymharu â'r amrywiaeth bresennol o wybodaeth anghyson ac annibynadwy. Mae'n amlwg y byddai arddangos sgoriau'r Cynllun yn apelio fel arwydd o gysondeb ac ymddiriedaeth mewn môr o wybodaeth sy'n anodd ei lywio.