****

 ***Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau***

**Crynodeb o'r adroddiad:**

**Cysylltu â'ch darparwr gwasanaethau cyfathrebu**

Mae’r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu yn gwrando ar leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, ac yn sicrhau eu bod y diwydiant, Ofcom, y llywodraeth ac eraill yn eu clywed. Yn ogystal ag ymgysylltu â rhanddeiliaid sy’n gweithio gyda defnyddwyr bob dydd, rydyn ni’n comisiynu ymchwil annibynnol ar bynciau lle mae perygl o niwed i ddefnyddwyr – ac yn enwedig i grwpiau a allai fod yn agored i niwed neu sydd â gofynion ychwanegol.

**Y mater dan sylw**

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym fod defnyddwyr weithiau’n cael trafferth cysylltu yn y ffordd sydd orau ganddynt e.e. ar y ffôn, mewn siop, sgwrsio ar y we â’u darparwyr cyfathrebu, yn enwedig yn ystod y pandemig. Felly, mi wnaethon ni gomisiynu ymchwil i ddeall mwy am hyn, ac i ddatblygu cyfres o argymhellion ar gyfer llunwyr polisïau a’r diwydiant.

Roedd dwy elfen i’r ymchwil

* **Arolwg:** Fe wnaethom ni gomisiynu ymchwil gyda sampl gynrychiadol o dros 4,000 o oedolion ledled y DU er mwyn deall y mater.
* **Cyfweliadau**: Fe wnaethom ni hefyd gomisiynu ymchwil manwl i siarad â phobl sydd â chyflyrau neu amgylchiadau a allai olygu bod ganddynt ofynion ychwanegol wrth gysylltu â darparwr cyfathrebu, fel bod ag anabledd corfforol neu feddyliol, bod yn hŷn, neu fod lefel eu llythrennedd yn is.

**Amcanion**

Ein hamcanion oedd deall:

* Pa sianeli cyfathrebu sydd orau gan ddefnyddwyr a pham?
* I ba raddau mae defnyddwyr wedi gorfod ymddwyn yn wahanol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf oherwydd y cyfnodau clo?
* Pa effaith mae methu gallu defnyddio eu dull gorau o gysylltu yn ei chael ar ddefnyddwyr?
* Ydy defnyddwyr yn debygol o fynd yn ôl at eu dewisiadau cysylltu blaenorol pan fydd y pandemig yn cilio?

**Gwybodaeth Allweddol**

Daeth llawer o wybodaeth allweddol i’r amlwg o’r ymchwil:

1. Mae’n well gan y rhan fwyaf o gwsmeriaid (62%) gysylltu â’u darparwr gwasanaeth cyfathrebu dros y ffôn;
2. Nid oedd bron i hanner y cwsmeriaid (46%) a gysylltodd â darparwr yn ystod y chwe mis diwethaf yn gallu defnyddio’u hoff ddull o gysylltu;
3. Mae cyfnodau aros hir yn achosi rhwystredigaeth a phryder, sy’n gwthio cwsmeriaid at sianeli nad ydynt yn eu ffafrio ac yn ei gwneud yn anoddach sicrhau canlyniad cadarnhaol;
4. Gall peidio â defnyddio’r sianel rydych chi’n ei ffafrio effeithio ar ganlyniadau i bawb, yn enwedig y rheini sydd â gofynion ychwanegol;
5. Mae agweddau ar y profiad dros y ffôn y tu hwnt i amseroedd aros sy’n ei gwneud yn anoddach i rai cwsmeriaid sydd â gofynion ychwanegol, fel yr her o ddeall acen asiant, a allai fod yn anodd neu’r rheini sydd â nam ar eu clyw, neu’r angen i ddilyn cyfarwyddiadau asiant wrth ddatrys problemau gyda chyfarpar, a allai fod yn anodd i’r rheini sydd ag anawsterau gwybyddol neu gyfyngiadau corfforol;
6. Mae’n ymddangos nad oes llawer o ddefnydd yn cael ei wneud o sianeli sgwrsio ar y we am nad yw defnyddwyr yn gyfarwydd iawn â gwneud hyn.
7. Os nad oes opsiynau wyneb yn wyneb ar gael, gall fod yn heriol iawn i rai cwsmeriaid gysylltu â darparwyr;
8. Mae hyder cwsmeriaid yn sbardun cryf i sicrhau canlyniadau llwyddiannus; a
9. Nid oedd bron i hanner (47%) y cwsmeriaid â gofynion ychwanegol yn gallu cael y wybodaeth neu’r canlyniad yr oeddent ei eisiau gan eu bod yn defnyddio sianel nad oeddent yn ei ffafrio.

**Gwella profiad defnyddwyr**

Mae’r canfyddiadau allweddol wedi tynnu sylw at yr hyn y gallai darparwyr gwasanaethau cyfathrebu a llunwyr polisïau ei wneud i wella profiadau defnyddwyr:

* Gwella ymwybyddiaeth o sut gall defnyddwyr gofrestru eu hunain fel rhywun a allai fod â gofynion ychwanegol;
* Creu profiad mwy ‘dynol’ o ran gwasanaeth i gwsmeriaid i’r rheini sy’n ffafrio cyfathrebu wyneb yn wyneb ond yn methu cael mynediad i siop adwerthu;
* Dynodi gwasanaethau cyfathrebu yn ‘wasanaethau hanfodol’ ochr yn ochr â chyfleustodau; a
* Helpu cwsmeriaid i ddod o hyd i’w ffordd drwy’r sector cyfathrebu cymhleth, gan wneud hyn yn y ffordd sy’n gwneud iddynt deimlo’n fwyaf cyfforddus.

**Argymhellion**

Mae’r Panel yn cynnig fod darparwyr gwasanaethau cyfathrebu eu cymryd y camau ymarferol canlynol i wella profiad defnyddwyr:

* **Cynnig ystod o sianeli cyswllt fel bod y gwasanaeth yn gynhwysol o’r cychwyn cyntaf** – gofyn i ddefnyddwyr pa sianel sydd orau ganddynt y tro cyntaf y byddant yn rhyngweithio, a defnyddio ymchwil defnyddwyr i ganfod anghenion yn fwy cywir;
* **Codi ymwybyddiaeth o effaith peidio â defnyddio eu hoff sianel ar ddefnyddwyr** – yn enwedig, sicrhau bod asiantau gwasanaethau cwsmeriaid yn ymwybodol o effaith bosibl defnyddio sianel nad ydynt yn gyfforddus â hi ar ddefnyddwyr;
* **Rheoli amseroedd aros ar gyfer cymorth dros y ffôn** – gellid efallai cyflwyno a hyrwyddo rhif ffôn blaenoriaeth ar gyfer defnyddwyr sydd â gofynion ychwanegol;
* **Gwella gallu asiantau gwasanaeth i addasu i anghenion cwsmeriaid** – darparu hyfforddiant ar ddelio â chwsmeriaid sy’n agored i niwed, a rhoi amser iddynt wrando ar gwsmeriaid a’u trin yn effeithlon ac yn dosturiol;
* **Gwella cymorth ymarferol pan na fydd opsiynau wyneb yn wyneb ar gael** – sicrhau bod amrywiaeth o opsiynau ar gael pan fydd siopau ar gau, gan gynnwys galwadau fideo, canllawiau ar sut i gysylltu’n ysgrifenedig ac efallai hepgor ffioedd am ymweliadau gan beirianwyr ar gyfer rhai cwsmeriaid;
* **Hybu argaeledd ac effeithiolrwydd sgwrsio ar y we fel sianel amgen** – gwneud mwy i godi ymwybyddiaeth am y gwasanaeth, a’i gwneud yn glir pan fydd asiant dynol ar gael, targedu cymorth asiant byw at y rheini sydd fwyaf angen sicrwydd a chefnogaeth; a sicrhau bod trawsgrifiadau o sgyrsiau ar gael fel mater o drefn;
* **Mynd i’r afael â rhwystrau cyfathrebu posibl wrth ddefnyddio’r ffôn** – cymryd camau i fynd i’r afael â’r problemau y mae rhai cwsmeriaid yn eu hwynebu gyda thermau technegol, acenion cryf neu pan fod yn well ganddynt esboniadau gweledol na rhai ar lafar.