

**A yw gwasanaethau danfon yn bodloni ein hanghenion yn 2021?
 *Astudiaeth fanwl o brofiadau grŵp o ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau o'r gwasanaeth parseli yn ystod y pandemig***



**Adroddiad ac argymhellion gan
y Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu
Mehefin 2021**

# **Crynodeb Gweithredol**

**Cefndir**

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

*Mae gan rai cwsmeriaid nodweddion neu namau sy’n gwneud gwasanaethau cyfathrebu yn haws neu’n anoddach eu defnyddio oherwydd rhwystrau mewn cymdeithas. Bydd y rhain yn wahanol mewn gwahanol gyd-destunau. Ym mharagraff 4, rydym wedi nodi’r nodweddion hynny ar gyfer y gwasanaeth parseli.*

**Y mater dan sylw**

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym fod pandemig COVID-19 yn cyflymu twf y defnydd o’r gwasanaeth parseli – a oedd eisoes yn cynyddu’n gyflym – gyda mwy a mwy o bobl yn dibynnu ar siopa ar-lein a gwasanaethau danfon parseli wrth i siopau nad ydynt yn hanfodol gau eu drysau, ac wrth i bobl sy’n ‘eithriadol o agored i niwed yn glinigol’ gael cyfarwyddyd i aros yn eu cartrefi a gwarchod eu hunain rhag y feirws.

Felly fe wnaethom gomisiynu ymchwil er mwyn deall a oedd gan ddefnyddwyr gwasanaethau parseli, a allai fod yn ddefnyddwyr agored i niwed, ofynion nad oedd y farchnad yn eu hystyried a pha newidiadau y gallai fod eu hangen i sicrhau bod yr anghenion hyn yn cael eu diwallu.

Roedd yr ymchwil yn cynnwys 40 o gyfweliadau manwl â defnyddwyr gwasanaethau parseli ar draws y DU. Roedd y cyfweliadau’n canolbwyntio’n bennaf ar bobl a oedd angen rhywbeth penodol gan y gwasanaeth, boed hynny’n ofynion mynediad oherwydd oedran, cyflwr iechyd, nam neu anabledd, neu eu bod yn byw mewn ardal wledig neu ardal wledig anghysbell, neu’n rhedeg microfusnes.

Ein hamcanion oedd deall:

* Beth sydd ei angen ar gwsmeriaid gan y gwasanaeth parseli?
* Sut mae cwsmeriaid yn defnyddio’r gwasanaeth ar hyn o bryd, ac a yw hynny wedi newid dros amser?
* Pa fath o gyfyngiadau sydd ar gwsmeriaid, oherwydd eu sefyllfaoedd unigol?
* I ba raddau mae cwsmeriaid yn teimlo bod eu hanghenion yn cael eu bodloni gan wasanaethau parseli yn y DU?
* Sut mae gwasanaeth parseli’r Post Brenhinol, sy’n cael ei lywodraethu gan y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, yn cymharu â’i gystadleuwyr o ran pris, opsiynau danfon a dibynadwyedd?

# **Gwybodaeth allweddol**

1. Mae defnyddwyr angen pob math o bethau gan y gwasanaeth parseli, gan gynnwys sicrwydd, dibynadwyedd, symlrwydd ac opsiynau i gael gwasanaeth brys, tracio a phrawf anfon.

2. Mae rhai anghenion, gan gynnwys gwasanaeth danfon dibynadwy, fforddiadwyedd a diogelwch personol, wedi dod yn bwysicach yn ystod y pandemig.

3. Mae defnyddwyr yn fodlon ar y cyfan â’r gwasanaethau anfon a derbyn parseli – er nad hynny sydd ar flaen eu meddwl, mae pobl yn ymddiried yn y gwasanaeth i raddau helaeth.

4. Er hynny, roedd llawer o bobl wedi cael problemau wrth anfon neu dderbyn parseli ar ryw adeg yn ystod y flwyddyn diwethaf, gan gynnwys achosion o oedi neu ddanfon i’r person anghywir neu ar yr amser anghywir.

5. Roedd ymgysylltiad defnyddwyr gwasanaeth â darparwyr, a’u gallu i wneud dewisiadau fel defnyddwyr, yn gyfyngedig.

6. Mae gan bobl sydd â gofynion mynediad anghenion penodol, sy’n aml ddim yn cael eu diwallu, ac sy’n ymwneud â chyfathrebu a hygyrchedd a bod yn gyfarwydd.

7. Mae defnyddwyr gwasanaethau mewn ardaloedd gwledig hefyd angen gwell opsiynau cyfathrebu er mwyn cael gwasanaeth mwy dibynadwy a darpariaeth ehangach.

8. Mae microfusnesau’n ymgysylltu mwy â'r gwasanaeth parseli ac yn dibynnu mwy arno na grwpiau eraill, ac yn gweld lle i wella o ran dibynadwyedd a sicrwydd y gwasanaeth danfon parseli.

9. Ddechrau 2021 tarfwyd ar y gwasanaeth parseli i ddefnyddwyr gwasanaeth yn gyffredinol yng Ngogledd Iwerddon, yn dilyn gadael yr UE. Oedi wrth ddanfon a ffioedd ychwanegol oedd hyn yn bennaf, a oedd yn mynd y tu hwnt i’r ffioedd ychwanegol a’r cyfyngiadau danfon roedd rhai eisoes wedi arfer â nhw.

Mae’r Panel yn cynnig y camau ymarferol canlynol i lywodraethau a rhanddeiliaid eraill er mwyn gwella profiad defnyddwyr:

# **Argymhellion**

* **Gwella’r dewisiadau i ddefnyddwyr yn y maes parseli** – dylai manwerthwyr ar-lein fod yn fwy penodol am y cwmni danfon y byddant yn ei ddefnyddio, a pha opsiynau sydd ar gael, ar wahanol gamau yn y broses brynu.
* **Ei gwneud yn haws i bennu gofynion mynediad** – ni ddylai defnyddwyr orfod datgan eu bod yn ‘agored i niwed’ neu fod angen i’r gwasanaeth gael ei ddarparu mewn ffordd wahanol, ond dylent allu pennu eu gofynion mynediad ychwanegol, fel bod gyrwyr pob cwmni danfon yn gwybod i ‘aros wrth y drws am gyfnod hirach’, ‘gosod parsel mewn man penodol y mae’n hawdd ei gyrraedd’, neu ofynion eraill. Byddai sefydlu cofrestr ganolog o ofynion danfon pobl, y gall pob darparwr parseli ei defnyddio, yn gallu gwneud hyn yn haws.
* **Gwasanaethau mwy dibynadwy i’r rheini sy’n byw mewn cyfeiriadau ansafonol neu mewn ardaloedd gwledig** – byddai cynnig ffordd syml i’r holl ddefnyddwyr gwasanaeth roi gwell gwybodaeth am eu lleoliad i asiantiaid danfon yn gallu helpu’r rheini sy’n byw mewn lleoliadau anodd eu cyrraedd, mewn ardaloedd gwledig anghysbell neu mewn cyfeiriad amlfeddiannaeth i dderbyn gwasanaeth mwy dibynadwy. Gellid rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaeth ddarparu data arall ynghylch cyfeiriad yn ogystal â’u cyfeiriad a’u cod post (data GPS, WhatThreeWords) er mwyn i asiantiaid danfon allu dod o hyd i leoliadau’n haws.
* **Gwella'r ffyrdd o anfon parseli, ar gyfer unigolion sydd â nam symudedd neu namau eraill** – rhoi mwy o hyfforddiant i staff Swyddfa’r Post er mwyn helpu i ddiwallu anghenion cwsmeriaid sydd â gofynion ychwanegol, gan gynnwys nam ar y golwg a nam dysgu, gwneud mannau codi a gollwng parseli yn fwy cyson ac yn haws dod o hyd iddynt, ac ehangu’r opsiynau ar gyfer gwasanaethau casglu parseli yn y cartref.
* **Darparu amgylchedd diogel o ran COVID** – codi ymwybyddiaeth o’r mesurau cadw pellter cymdeithasol sydd wedi cael eu rhoi ar waith er mwyn ei gwneud yn ddiogel o ran COVID i ryngweithio â’r gwasanaeth parseli, ar garreg y drws ac mewn siopau, gan gynnwys adnoddau staff ychwanegol neu oriau agor estynedig o bosibl.
* **Ymchwilio i weld a yw’r strwythur prisiau presennol yn sicrhau costau teg i ddefnyddwyr gwledig y gwasanaeth parseli** – wrth ystyried y canfyddiad ymysg trigolion ardaloedd gwledig neu anghysbell eu bod yn cael bargen wael gan y gwasanaeth parseli, mae angen gwneud mwy o waith dadansoddi er mwyn deall i ba raddau y mae taliadau ychwanegol mewn ardaloedd gwledig yn cyd-fynd â chostau ychwanegol i ddarparwyr.
* **Gwella’r dewis i ficrofusnesau** – **cynnig y cymhellion iawn** i wahanol ddarparwyr er mwyn sicrhau bod parseli’n cael eu danfon yn gywir ac yn gyflym – hyd yn oed ar gyfer lleoliadau llai canolog a danfon nifer bach o barseli.
* **Rhoi sylw i’r elfennau anodd yng Ngogledd Iwerddon** – Ni ddylai defnyddwyr gwasanaeth parseli yng Ngogledd Iwerddon fod o dan anfantais o ran y cynnyrch a'r gwasanaethau sydd ar gael iddynt ac sy’n cael eu darparu’n brydlon ac am bris fforddiadwy, nac wrth redeg busnes sy’n cyflenwi Prydain Fawr neu’r Undeb Ewropeaidd. Dylai datganiadau tollau gael eu rheoli’n effeithlon a dylid annog gwerthwyr i barhau i fasnachu â Gogledd Iwerddon, a dylent fod yn agored am unrhyw gostau cludo a gweinyddu ychwanegol.
* **Cynnal archwiliad hygyrchedd o holl elfennau’r gwasanaeth parseli fel y cam cyntaf mewn cynllun gwella** – dylai’r diwydiant ei hun, neu gorff annibynnol, gynnal archwiliad o wahanol gamau’r broses anfon a danfon parseli er mwyn deall i ba raddau y mae anghenion hygyrchedd yn cael eu bodloni, a fyddai wedyn yn gweithio fel fframwaith i’r diwydiant wella ei arferion. Dylai hyn gynnwys adolygiad o’r systemau gweinyddu i sicrhau bod gwasanaethau fel y system aildrefnu gwasanaeth danfon yn hygyrch ac yn gallu cael eu defnyddio gan y rheini sydd â gofynion mynediad neu sydd â diffyg sgiliau technegol.