

# Crynodeb

## Adolygiad o anghenion defnyddwyr y gwasanaeth post

- 1.1 Ym mis Hydref 2011, daeth Deddf Gwasanaethau Post 2011 ("y Ddeddf") i rym a rhoddwyd y cyfrifoldeb a'r pwerau i Ofcom i reoleiddio gwasanaethau post. Ein prif ddyletswydd o dan y Ddeddf yw gweithredu ein swyddogaethau o ran gwasanaethau post mewn ffordd yr ystyriwn a fydd yn sicrhau y darperir "gwasanaeth post cyffredinol": danfon a chasglu post ym mhobman yn y DU am bris fforddiadwy a chyson, pob diwrnod gwaith (ac ar Sadyrnau yn achos llythyrau). Er mwyn gwneud yn siŵr bod y gwasanaeth cyffredinol yn ymateb i anghenion defnyddwyr mewn marchnad sy'n newid, mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol inni gynnal asesiad i ganfod i ba raddau y mae'r farchnad bost yn diwallu anghenion rhesymol defnyddwyr o fewn deunaw mis ar ôl i ni ymgymryd â'r cyfrifoldeb dros reoleiddio'r post, h.y. erbyn 31 Mawrth 2013. Dyna pam yr ydym yn ymgymryd â'r adolygiad hwn o anghenion defnyddwyr y gwasanaeth post yn awr.
- 1.2 Fel rhan o'r broses o gasglu tystiolaeth ar anghenion rhesymol defnyddwyr, rydym yn cyflwyno'r ymchwil a'r dadansoddiad a wnaethpwyd gennym hyd yma ac yn gwahodd sylwadau ar ein dull ac ar ein canfyddiadau. Rydym hefyd yn gwahodd tystiolaeth bellach gan randdeiliaid i weld i ba raddau y mae anghenion rhesymol defnyddwyr post yn cael eu diwallu. Rydym yn croesawu barn a thystiolaeth bellach ar bob agwedd ar ein hadolygiad.

## Y dull a ddefnyddiwyd i gynnal yr adolygiad

- 1.3 Rydym wedi ymgymryd ag ymchwil marchnad trylwyr i wella ein dealltwriaeth o anghenion rhesymol defnyddwyr y gwasanaeth post. Dyma'r ymchwil mwyaf cynhwysfawr erioed a gyhoeddwyd gan y rheoleiddiwr ar y gwasanaeth post cyffredinol yn y DU, sy'n seiliedig ar gyfuniad o arolygon a thrafodaethau â defnyddwyr preswyl a busnesau, o bob cwr o'r DU. Yn ystod yr ymchwil, gwnaethom holi 4,085 o bobl a 1,126 o fusnesau, a chynhaliwyd gweithdai ledled y DU<sup>1</sup>. Aethpwyd ati i ganfod barn defnyddwyr am y gwasanaeth post presennol a'r hyn maent ei angen gan y gwasanaeth, yn enwedig o ran unrhyw feysydd a allai fod yn ddiffygiol neu os oes elfennau o'r gwasanaethau nad oes eu hangen mwyach. Mae canlyniadau llawn yr ymchwil yn cael eu cyhoeddi ochr yn ochr â'r ymgynghoriad hwn. Mae ein canfyddiadau, ar y cyfan, yn cyd-fynd â'r ymchwil a gyhoeddwyd yn ddiweddar ac yn y gorffennol ar y gwasanaeth post cyffredinol gan gynnwys yr hyn a gyhoeddwyd gan y cyn reoleiddiwr, Postcomm, a Llais Defnyddwyr<sup>2</sup>. Mae ein canlyniadau'n cael eu cyflwyno fesul grŵp demograffig a chenedl yn ein dogfen yn Adran 7 ac, os yn berthnasol, yng ngweddill y ddogfen.

<sup>1</sup> Cynhaliwyd wyth gweithdy, gyda tua 20 o bobl ym mhob un, yn ogystal â dau gyfweiliad manwl â defnyddwyr â phroblemau symudedd cymhleth. Cawsom drafodaethau manwl â 22 o fusnesau, mewn cyfarfod dros frewcawst yn Llundain (8 cynrychiolydd busnes), cyfarfod brewcawst yng Ngogledd Iwerddon (6 busnes), a phedwar cyfweiliad manwl yr un dros y ffôn yng Nghymru a'r Alban.

<sup>2</sup> Er enghraifft, Llais Defnyddwyr, *Sense and Sustainability - A report for Consumer Focus by Accent on the Universal Postal Service*, 2012, <http://www.consumerfocus.org.uk/files/2012/07/Sense-and-sustainability1.pdf>, a Postcomm, TNS-BMRB, *Customer needs from a sustainable universal postal service in the UK*, Tachwedd 2010, adroddiadau preswyl a busnes yn y drefn honno: <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/1183.pdf> a <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/1184.pdf>

- 1.4 Rydym hefyd wedi ystyried sawl agwedd benodol ar y gwasanaeth cyffredinol presennol i weld a ydynt yn dal i fod yn briodol, o ystyried newidiadau yn arferion defnyddwyr a'r farchnad yn gyffredinol. Er mwyn ein helpu i ganfod anghenion defnyddwyr gwasanaeth, ac i ddeall yn well pa elfennau o'r gwasanaeth y mae defnyddwyr yn eu gwerthfawrogi fwyaf, roedd yr ymchwil yn gofyn i'r cyfranogwyr ystyried newidiadau damcaniaethol i'r gwasanaeth post. Er mwyn asesu a yw anghenion defnyddwyr yn rhesymol, rydym wedi ystyried i'r graddau posibl a yw'r gost o gyflenwi'r agweddau hyn ar y gwasanaeth yn gymesur â'r buddiannau y gall defnyddwyr a chymdeithas eu cael ohonynt.

## Prif ganfyddiadau

- 1.5 Dylid edrych ar ganfyddiadau ein hymchwil yng nghyd-destun lleihad yn y ddibyniaeth ar y gwasanaeth post yn gyffredinol<sup>3</sup>, heblaw yn achos pcedi a pharseli. Dywedodd y defnyddwyr a gymerodd ran yn y gweithdai ymchwil eu bod yn gwneud defnydd cynyddol o ddulliau cyfathrebu electronig, fel e-bost, y ffôn a negeseuon testun, rhannu dogfennau ar-lein, a galwadau fideo, ar draul y post. Ychydig o bost y mae defnyddwyr preswyl yn ei anfon: roeddent yn dweud eu bod yn anfon 1.5 eitem yr wythnos ar gyfartaledd (y defnyddiwr) drwy'r post o'i gymharu â 3.5 eitem yn 2006<sup>4</sup>. Mae busnesau'n anfon mwy o bost na defnyddwyr preswyl, ond mae ganddynt amrediad ehangach o ddefnydd: mae 45% o fusnesau'n gwario llai na £10 y mis ar bost, gyda 5% yn gwario dros £450 y mis. Mae'r gwariant cymedrig cyfartalog ar gyfer busnesau yn £245 y mis. Er bod nifer y llythyrau wedi gostwng dros y blynyddoedd diwethaf, datblygodd tuedd lle mae mwy o nwyddau yn cael eu harchebu dros y rhyngwyd ac yn cael eu danfon drwy'r post: mae 35% o ddefnyddwyr preswyl yn awr yn cael pcedi a pharseli o leiaf unwaith y mis, ffigur sydd wedi cynyddu o 27% yn 2010.
- 1.6 Mae ein hymchwil yn dangos bod:
- Yn y rhan fwyaf o ffyrdd, mae'r gwasanaeth presennol i raddau helaeth yn diwallu anghenion craidd defnyddwyr o ran ymddiriedaeth, symlrwydd, a darparu amrywiaeth o wasanaethau. Gwelwyd yr angen am amrywiaeth o wasanaethau gan fod defnyddwyr am ddiwallu'r tri angen 'craidd' canlynol mewn gwahanol amgylchiadau: cyflymder danfon, fforddiadwyedd/gwerth am arian a'r lefel ddymunol o reolaeth<sup>5</sup> dros y ffordd y mae post yn cael ei danfon, megis olrhain yr eitemau. Er enghraifft, gall anfonwyr deimlo bod gwasanaeth cyflym, gyda'r modd i olrhain, yn flaenoriaeth ar gyfer eitemau pwysig, lle mae amser yn allweddol. Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth hefyd fod angen gwasanaeth post sy'n cyd-fynd â gofynion bywyd modern.
  - Dywedodd tua 9 allan o 10 o'r defnyddwyr preswyl a busnes eu bod yn teimlo fod y gwasanaeth presennol yn dderbyniol<sup>6</sup>. Mae hyn yn cael ei ategu gan weithiau

<sup>3</sup> Mae faint o bost a anfonir yn y DU wedi gostwng tua 25% rhwng 2005 a 2011, o 22.3bn o eitemau i 16.6bn eitem. Ofcom, *Adroddiad y Farchnad Gyfathrebu*, 18 Gorffennaf 2012, [http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/cmr/cmr12/CMR\\_UK\\_2012.pdf](http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/cmr/cmr12/CMR_UK_2012.pdf).

<sup>4</sup> Roland Berger and Synovate ar gyfer Postcomm/Royal Mail/Llais Defnyddwyr, *The Needs of Postal Users – Customer Survey 2006*, Rhagfyr 2006, <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/434.pdf>.

<sup>5</sup> Yn achos eitemau mwy gwerthfawr neu sy'n sensitif i amser, dywedodd y cyfranogwyr yn yr ymchwil ansoddol fod lefel o reolaeth yn bwysig iddynt. Yn ymarferol, mae hyn yn golygu defnyddio gwasanaethau fel olrhain y post, gwarantu amser cyrraedd, neu sicrhau bod modd cael gwybod y bydd yn cyrraedd o fewn cyfnod penodol.

<sup>6</sup> Mae "derbynioldeb", neu "goddefiant/*tolerability*", sef y term sy'n cael ei ddefnyddio ochr yn ochr â derbynioldeb yn y brif ddogfen, yn wahanol i fodlonrwydd. Mae bodlonrwydd yn gofyn i ddefnyddwyr

ymchwil eraill, gan gynnwys ymchwil a wnaethpwyd yn y gorffennol gan Postcomm, rheoleiddiwr blaenorol y sector post, a oedd yn dangos lefelau bodlonrwydd uchel â'r gwasanaeth presennol<sup>7</sup>;

- Ar y cyfan roedd defnyddwyr o'r farn y byddai'r gwasanaeth yn parhau'n dderbyniol hyd yn oed gyda'r newidiadau damcaniaethol i'r gwasanaeth a oedd o dan ystyriaeth: roedd y cyfuniad lleiaf derbyniol o newidiadau a roddwyd ar brawf yn parhau'n dderbyniol i dros 8 o bob 10 defnyddiwr a holwyd.
- Roedd defnyddwyr yn nodi gwerth cymdeithasol ehangach y gwasanaeth post cyffredinol, er enghraifft fel cymorth mewn cymunedau gwledig, ac i ryw raddau drwy fod o gymorth i'r henoed, gan fod defnyddwyr hŷn yn fwy tebygol o ddibynnu ar y gwasanaeth post cyffredinol i gyfathrebu ag eraill. Fodd bynnag, mewn nifer o achosion roedd defnyddwyr yn credu bod dulliau eraill o gyfathrebu, megis e-bost a'r rhyngwrwyd yn fwyaf arbennig, yn llawer pwysicach na'r post erbyn hyn.

1.7 Er bod y gwasanaeth presennol yn ymddangos yn dderbyniol ar y cyfan i'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr, ac mae'n amlwg bod rhai elfennau penodol yn cael eu gwerthfawrogi gan ddefnyddwyr, mae ein hymchwil wedi amlygu rhai meysydd a all fod yn eithriadau. Nodir ein prif ganfyddiadau isod:

- Hoffai defnyddwyr gael gwasanaethau pacedi a pharseli mwy cyfleus ac opsiynau ail-ddanfôn (ar gyfer parseli yn bennaf). Roedd defnyddwyr a gymerodd ran yn ein gweithdai'n teimlo y dylid cyflwyno newidiadau a gwelliannau i wasanaeth danfôn parseli sylfaenol y Post Brenhinol i sicrhau bod pobl yn cael eu parseli'n fwy hwylus. Er enghraifft, awgrymwyd ganddynt y dylid newid oriau agor canolfannau dosbarthu. Yn achos eitemau mwy gwerthfawr sy'n sensitif i amser, roedd defnyddwyr yn gyffredinol, a busnesau bach yn enwedig, yn dweud bod lefel y rheolaeth yn bwysig, er enghraifft olrhain y post, neu sicrwydd ynghylch pa bryd y bydd yn cyrraedd, neu fod amser penodol yn cael ei gynnig ar gyfer derbyn yr eitem;
- Mae tuedd tuag at lai o ddibyniaeth ar ddanfôn y diwrnod canlynol, er enghraifft i'r graddau y mae defnyddwyr yn teimlo y byddai gwasanaeth arafach yn ddigonol mewn llawer o achosion. Mae Dosbarth Cyntaf, y gwasanaeth diwrnod nesaf presennol, yn dal i gael ei ddefnyddio gan y rhan fwyaf o ddefnyddwyr, ond mae'r ymchwil yn awgrymu y gellir priodoli hyn yn rhannol i ganfyddiadau defnyddwyr: er enghraifft, mae Dosbarth Cyntaf yn cael ei weld gan rai defnyddwyr fel gwasanaeth mwy diogel, neu mae'n dangos eu bod yn malio mwy am yr eitemau sy'n cael eu hanfôn a'r sawl fydd yn ei dderbyn. Roedd yn well gan fwyafrif y defnyddwyr y syniad o wasanaeth post un haen (ychydig yn ddrutach na'r Ail Ddosbarth presennol, ond yn gyflymach) na'r gwasanaeth dwy haen (Dosbarth

---

pa mor hapus (bodlon) ydynt â gwasanaeth, yn wahanol i oddefiant, sy'n gofyn ym mha bwynt y byddent yn anhapus â gwasanaeth, h.y. pa bryd na fyddai bellach yn ateb eu gofynion sylfaenol i'r fath raddau fel y byddent yn gorfod newid i ddull cyfathrebu arall neu roi'r gorau i anfon post.

<sup>7</sup> Canfu Arolwg Cwsmeriaid Postcomm (2009) fod dros 8 o bob 10 cwsmer yn hapus â'r Post Brenhinol, ac roedd ymchwil Postcomm a Llais Defnyddwyr ar y gwasanaeth cyffredinol (2010) hefyd yn dangos bod 9 o bob 10 o'r farn bod y gwasanaeth presennol yn dderbyniol. Postcomm, *Customer Survey 2009*, 2010, <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/92.pdf> a TNS-BMRB, *Customer needs from a sustainable universal postal service in the UK*, Tachwedd 2010, adroddiadau preswyl y busnes yn y drefn honno: <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/1183.pdf> a <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/1184.pdf>

Cyntaf ac Ail Ddosbarth) presennol<sup>8</sup>. Caiff hyn ei ategu gan y defnyddwyr a oedd yn bresennol yn ein gweithdai ymchwil, a oedd o'r farn y byddai gwasanaeth dau ddiwrnod yn ddigonol, ond a awgrymodd, pe na fyddai Dosbarth Cyntaf ar gael, y byddai angen gwasanaeth diwrnod canlynol ar gyfer post brys, pwysig sy'n rhatach na Special Delivery, ar gyfer defnyddwyr ar incwm isel. Mae costau darparu'r gwasanaeth diwrnod canlynol yn uchel<sup>9</sup>, yn enwedig gan fod yn rhaid i'r Post Brenhinol gludo peth post â thrafnidiaeth awyr i sicrhau bod y rhan fwyaf o'r post yn cyrraedd y diwrnod canlynol, i gyrraedd y targed ansawdd gwasanaeth presennol sy'n datgan y dylai o 93% o bost Dosbarth Cyntaf gyrraedd y diwrnod canlynol.

- Er eu bod yn credu y gallai gwasanaeth arafach na'r diwrnod canlynol fod yn ddigonol ar gyfer eitemau o ddydd i ddydd, mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth o ansawdd uchel sy'n gysylltiedig â Dosbarth Cyntaf<sup>10</sup> - mae ein hymchwil yn awgrymu bod gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei werthfawrogi'n rhannol o leiaf gan fod defnyddwyr yn gwerthfawrogi symlrwydd a dibynadwyedd, yn hytrach na chyflymder y danfon yn unig. Mae gwasanaeth o ansawdd uchel yn ei gwneud yn haws i ragweld ar ba ddiwrnod y bydd y post yn cyrraedd.
- Rhaid i'r Post Brenhinol, fel y darparwr gwasanaeth cyffredinol, gasglu a danfon llythyrau o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a phacedi eraill o ddydd Llun i ddydd Gwener.<sup>11</sup> Bu'r cyfranogwyr yn ein hymchwil ansoddol yn trafod yr opsiwn i leihau'r dyddiau casglu a danfon o chwech i bump. Ar y cyfan, mae ein hymchwil yn dangos y byddai defnyddwyr yn teimlo y byddai diddymu diwrnod wythnos yn andwyol iddynt, yn enwedig gan ei fod yn werthfawr i fusnesau. Fodd bynnag, ar ôl trafod, roedd y cyfranogwyr yn teimlo y byddai cael gwared ar gasglu a danfon ar Sadyrnau'n dderbyniol, ar yr amod eu bod yn gallu casglu parseli a nwyddau rhaid llofnodi amdanynt o ganolfannau dosbarthu fin nos ac ar Sadyrnau. Roedd defnyddwyr preswyl yn rhoi gwerth uwch ar gasglu a danfon ar Sadyrnau na busnesau.<sup>12</sup> Mae amcangyfrifon dangosol yn awgrymu y gallai'r arbedion cost posibl o gael gwared ar gasglu a danfon ar Sadyrnau fod yn uchel;

---

<sup>8</sup> Roedd yr arolwg wedi cynnig tri dewis i ddefnyddwyr: y gwasanaeth presennol, un gwasanaeth dau ddiwrnod am 53c gydag ansawdd gwasanaeth o 95%, ac un gwasanaeth dau ddiwrnod am 55c gydag ansawdd gwasanaeth o 98%. Mewn ymateb, roedd yn well gan 36% o ddefnyddwyr preswyl a 41% o fusnesau'r gwasanaeth Dosbarth Cyntaf ac Ail Ddosbarth presennol. Ar y llaw arall, roedd yn well gan 59% o ddefnyddwyr preswyl un o'r opsiynau gwasanaeth sengl dau ddiwrnod, ac roedd yn well gan 58% o fusnesau un o'r opsiynau gwasanaeth sengl dau ddiwrnod.

<sup>9</sup> Rydym yn defnyddio'r ystodau canlynol yn ein hadroddiad: isel (hyd at £50miliwn), canolig (£51m - £150m), ac uchel (dros £151m).

<sup>10</sup> Byddai defnyddwyr preswyl a busnes yn barod i dalu, yn y drefn honno, 8c a 12c yn fwy am bris stamp Dosbarth Cyntaf, yn hytrach na chael 80% o'r post Dosbarth Cyntaf yn cyrraedd y diwrnod canlynol (yn hytrach na'r 93% presennol).

<sup>11</sup> Yn wahanol i agweddau eraill ar y gwasanaeth cyffredinol yr ymdriniwyd â hwy yn ein hymchwil, dim ond y Senedd all newid nifer y dyddiau'r wythnos pryd y cesglir ac y danfonir post. Mae Adran 31 y Ddeddf yn amlinellu gofynion sylfaenol penodol y gwasanaeth post cyffredinol. Dim ond y Senedd neu Orchymyn gan yr Ysgrifennydd Gwladol yn amodol ar gymeradwyaeth Seneddol drwy benderfyniad cadarnhaol all newid y gofynion sylfaenol hyn. Mae'r Llywodraeth wedi datgan yn eglur nad oes ganddi ddim bwriad o leihau gofynion sylfaenol y gwasanaeth post cyffredinol yn ystod y tymor Seneddol hwn (gweler Adroddiad Tŷ'r Arglwyddi - 17.05.11 - Hansard cyf.727, col. 1319 <http://www.publications.parliament.uk/pa/ld201011/ldhansrd/index/110517.html#contents>)

<sup>12</sup> Byddai defnyddwyr preswyl yn barod i dalu 12c yn hytrach na cholli dydd Sadwrn, ond ni fyddai busnesau'n barod i dalu dim mwy.

- Nid oedd yn ymddangos bod defnyddwyr preswyl yn rhoi gwerth uchel ar yr amseroedd casglu a danfon olaf presennol<sup>13</sup> ar gyfer post, ond roedd busnesau'n poeni mwy am effaith unrhyw newidiadau posibl. Fodd bynnag, byddai'r newidiadau yr oeddem wedi'u hystyried yn effeithio ar nifer fach o ddefnyddwyr yn unig, a byddai'r rhan fwyaf ohonynt yn ddefnyddwyr preswyl. Tybir y byddai'r arbedion cost a fyddai'n deillio o'r opsiynau rydym wedi'u hystyried yn isel;
- Mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi pan fo eitemau'n cael eu danfon at y drws: mae 58% yn gwrthwynebu danfon post i flwch ar gyrion eu heiddo, ac mae 83% yn gwrthwynebu ei ddanfon i locer diogel mewn lleoliad canolog; ac
- Roedd mwyafrif y bobl a gymerodd ran yn ein gweithdai o'r farn bod rhai gwasanaethau llai adnabyddus a ddarperir gan y Post Brenhinol yn fwy "braf eu cael" yn hytrach na "hanfodol", yn fwyaf arbennig 'Tystysgrif Prawf Postio', 'Dychweler at yr Anfonwr', 'Keepsafe' a 'Poste Restante'. Gan fod y rhain yn wasanaethau llai hysbys, nid ydym wedi rhoi sylw manwl iddynt yn ein dadansoddiad.

## Y camau nesaf

- 1.8 Byddwn yn ystyried yr holl dystiolaeth a gasglwyd fel rhan o'n hymchwil a'n dadansoddiad, gan gynnwys tystiolaeth y rhanddeiliaid yn eu hymateb i'r ymgynghoriad hwn. Yn dilyn yr ymgynghoriad hwn, byddwn yn cyhoeddi datganiad a fydd yn cyflwyno ein hasesiad o ba raddau y mae'r farchnad ar gyfer darparu gwasanaethau post yn diwallu anghenion rhesymol defnyddwyr gwasanaethau post. Yn ôl gofynion y Ddeddf, rhaid i ni gwblhau'r asesiad hwn erbyn 31 Mawrth 2013.
- 1.9 Os, yn dilyn ein hasesiad o anghenion defnyddwyr post, y byddwn o'r farn bod angen gwneud unrhyw newidiadau i'r fframwaith rheoleiddio ar gyfer y gwasanaeth post cyffredinol<sup>14</sup>, byddwn yn ymgynghori ymhellach ar gynigion manwl ar gyfer ei newid.
- 1.10 Rydym yn gwahodd sylwadau ar bob agwedd ar ein hymchwil a'r holl faterion a godwyd yn sgil y ddogfen ymgynghori hon erbyn 18 Rhagfyr 2012.

---

<sup>13</sup> Mae amseroedd casglu a danfon yn amrywio yn ôl manyleb y Post Brenhinol ar gyfer gwahanol ardaloedd. Mae'r amseroedd casglu hwyraf mewn ardaloedd masnachol (rhwng 18:30 a 19:30), ac mae'r amseroedd cynharaf yn yr ardaloedd mwyaf gwledig (rhwng 9:00 a 16:00). Mae'r Post Brenhinol hefyd yn pennu ei fanyleb ei hun ar gyfer yr amser erbyn pryd mae'n anelu at ddanfon pob post, sydd ar hyn o bryd yn 3pm mewn ardaloedd trefol a 4 pm yn yr ardaloedd mwyaf gwledig.

<sup>14</sup> Yn fwyaf arbennig y Gorchymyn Gwasanaeth Post Cyffredinol a'r amodau Darparwyr Gwasanaeth Cyffredinol Dynodedig.