

Profiad teithwyr mewn gorsafoedd heb staff

Y corff gwarchod cenedlaethol annibynnol ar gyfer teithwyr Chwefror 2011

Ffocws ar deithwyr
yn rhoi teithwyr yn gyntaf

Gorsafoedd yw'r pyrth i'r rhwydwaith rheilffyrdd ac maent yn elfen hanfodol o brofiad cyffredinol teithwyr ar eu taith. Mae boddhad teithwyr o ran y gorsafoedd yng Nghymru yn is na'r cyfartaledd ym Mhrydain Fawr. Mae gan Gymru hefyd nifer fawr o orsafoedd heb staff. Arweiniodd y ffactorau hyn Ffocws ar Deithwyr i gomisiynu Canolfan Ymchwil Trafnidiaeth Cymru ym Mhrifysgol Morgannwg i gynnal ymchwiliad manwl o brofiadau teithwyr wrth ddefnyddio gorsafoedd rheilffordd yng Nghymru sydd heb staff, yn ogystal ag amlygu meysydd ar gyfer gwelliant.

Roedd yr ymchwil yn cynnwys dau gam:

- Cynhaliwyd cam meintiol trwy lunio hwb sampl o ATC hydref 2009. O ganlyniad i'r arolwg hybu, cymharwyd teithiau 347 o deithwyr rheilffordd oedd yn defnyddio gorsafoedd heb staff neu lle ceir staff rhan amser (h.y. llai nag 8 awr y dydd) â chanlyniadau rhwydwaith Trenau Arriva Cymru yn ei gryswth. Tynnwyd yr arolygon hybu o ddau llwybr, Lein y Cambrin Coast yng ngorllewin Cymru a choridor Penarth – Cwm Rhymini yn rhwydwaith Leiniau'r Cymoedd sy'n rhedeg allan o Gaerdydd.
- Roedd yr ail gam, y gwaith ansoddol, yn cynnwys pedwar grŵp ffocws a ddefnyddiwyd i sicrhau dealltwriaeth well o'r materion a nodwyd yn y gorsafoedd heb staff yn y cam meintiol. Cwblhawyd dwy sesiwn grwpiau ffocws gyda defnyddwyr pob llwybr a dargedwyd yn arolwg hybu'r ATC.

Canfyddiadau'r Ymchwil

Mae canlyniadau Cymru yn yr Arolwg Teithwyr Cenedlaethol (ATC) wedi amlygu ers sawl tro bod teithwyr yn gyffredinol yn llai bodlon ar orsafoedd yng Nghymru nag mewn rhannau eraill o Brydain Fawr. Mae'r meysydd lle ceir anfodddhad yn cynnwys cyfleusterau a gwasanaethau gorsafoedd, argaeledd staff, cyflwr yr orsaf ac amgylchedd cyffredinol yr orsaf.

Mae dadansoddi data'r ATC, yn ogystal ag astudiaethau eraill, wedi dangos bod perthynas rhwng maint yr orsaf a lefel boddhad teithwyr. Dangosodd astudiaeth gan y Swyddfa Archwilio Genedlaethol, er enghraifft,



mai'r 95 gorsaf reilffordd fwyaf oedd yn mwynhau'r lefelau uchaf o foddhad teithwyr. Mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod teithwyr yn llai bodlon yn gyson ar orsafoedd canolig i fach eu maint, sydd yn aml heb staff, neu yn cynnwys staff am ran o'r diwrnod yn unig, ac sydd heb lawer o gyfleusterau yn yr orsaf.

Canfyddiadau allweddol ein gwaith oedd bod:

- Diffyg staff yn yr orsaf yn gallu achosi problemau i deithwyr wrth brynu tocynnau, yn enwedig tocynnau Advance Purchase a thocynnau tymor. Dywedodd 30% o'r teithwyr ar Lein y

Cambrian Coast fod y cyfleusterau prynu tocynnau mewn gorsafoedd yn wael iawn.

'Petai peiriant awtomatig yn yr orsaf, byddai hynny'n ddefnyddiol. Rwy'n credu byddai pawb yn cytuno, yn y bore mae'n amhosib. Onibai bod y gard wrth y drws lle rydych chi'n dal y trê, allwch chi ddim cael tocyn, a gallwch chi giwio am o leiaf 15 munud yng Nghaerdydd.'

[Cymudwr gwryw, Penarth – Rhymini]

- Teimlai teithwyr fod cysgodfannau gorsafoedd yn aml yn annigonol o ran darparu'r lefelau angenrheidiol o gysgod rhag y tywydd. O gyfuno hyn â gwelededd gwael, mae teithwyr yn aml yn teimlo'n llai diogel. Gall maint cysgodfannau hefyd fod yn broblem mewn gorsafoedd cymudo prysur. Fodd bynnag, adroddwyd bod y gysgodfan newydd yn Aberdyfi wedi helpu i leihau fandaliaeth.

'Mae'n gwbl berffaith [y gysgodfan yn Aberdyfi], dydyn ni ddim wedi cael unrhyw fandaliaeth, mae'r goleuo'n dda iawn, rydych chi'n gallu gweld yn wych, ac o ganlyniad dyw'r llanciau ddim yn ymgynnull yn yr orsaf bellach.'

[Teithiwr hamdden benyw, lein y Cambrian Coast]

- Mae problemau mynediad mewn nifer o orsafoedd heb staff a all olygu ei fod yn anodd i rai teithwyr ddefnyddio'r trên. Mae hyn yn cynnwys plattformau isel ar lein y Cambrian Coast, a bwch mawr

rhwng y trên ac ymyl y plattform mewn rhai gorsafoedd ar hyd coridor Lein y Cymoedd.

- Mae teithwyr o'r farn bod gallu cael mynediad i wybodaeth amser go iawn trwy Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid yn werthfawr iawn, yn enwedig ar adegau pan fydd amharu ar wasanaethau, gyda theithwyr yn wynebu oedi a chanslo trenau.

'Byddai gwybodaeth amser go iawn yn dda. Unwaith ces i fy nal yn yr orsaf am 30 munud, achos bod damwain wedi effeithio ar y lein, ond doedd dim modd i mi gael unrhyw wybodaeth.'

[Teithiwr hamdden benyw, lein y Cambrian Coast]

- Gyda 54% o deithwyr yn dweud bod eu diogeledd personol yn dda, 9% yn is na chyfartaledd Trenau Arriva Cymru, mae diogeledd personol mewn gorsafoedd heb staff yn bryder i lawer o deithwyr, yn enwedig ar lein Penarth – Rhymini lle nad oedd ond 42% o'r farn ei fod yn dda.



Y camau nesaf

Mae'r astudiaeth yn cyflwyno nifer o argymhellion, yn cynnwys:

- Dylai gosod systemau gwybodaeth amser go iawn i ddarparu manylion amserau rhedeg y trenau fod yn flaenoriaeth ar gyfer gorsafoedd heb staff. Dylid ystyried systemau cost is yn y gorsafoedd lleiaf er mwyn medru eu cyflwyno'n gynt.
- Dylid gosod cysgodfannau caeedig mwy modern yn lle'r cysgodfannau hyn nad ydynt yn cynnig amddiffyniad digonol rhag y tywydd a/neu welededd da.
- Dylid parhau i hyrwyddo cynlluniau sy'n galluogi grwpiau cymunedol a gwirfoddolwyr i chwarae rhan weithredol yn y gwaith o gynnal a gwella gorsafoedd, megis cynllun mabwysiadu gorsafoedd Trenau Arriva Cymru.

Bydd Ffocws ar Deithwyr yn mynd ati gyda'r diwydiant rheilffyrdd a'r Llywodraeth i asesu'r ffordd orau o symud ymlaen yn sgîl y canfyddiadau hyn. Bydd hynny'n cynnwys mewnbyn i'r Rhaglen Genedlaethol Gwella Gorsafoedd (NSIP) a Rhaglen Gwella Gorsafoedd Fanylach Cymru.

Cysylltu â ni

Os hoffech wybod rhagor am y gwaith rydym ni'n ei wneud ar eich rhan i sicrhau eich bod yn cael borgen well wrth deithio ar y rheilffyrdd, ar fws neu goets, cysylltwch â ni:
Ffocws ar Deithwyr/Passenger Focus,
Rhadbost/Freepost RRRE-ETTC-LEET,
Blwch Postio/PO Box 4257,
Manchester M60 3AR
ffôn 0300 123 2350
ebost info@passengerfocus.org.uk
gwe www.passengerfocus.org.uk